

포스트(Post) 코로나 시대의 정부혁신 과제 연구

[최종보고서]

2020. 10

[목 차]

제1장 서 론

- 1절 연구배경 및 목적
 - 1) 연구배경 및 필요성
 - 2) 본 연구의 목적
- 2절 연구범위 및 연구방법
 - 1) 연구범위
 - 2) 연구방법

제2장 포스트 코로나 시대의 등장과 사회의 내·외부 환경변화

- 1절 포스트 코로나의 시대상
- 2절 코로나 이후의 사회변화
 - 1) 정치
 - 2) 경제
 - 3) 사회
 - 4) 기술
 - 5) 분야별 위기와 기회
- 3절 코로나 인식조사에 대한 분석 결과
- 4절 정부혁신에 대한 시사점

제3장 정부 혁신 패러다임 및 방향

- 1절 기존 정부역할 및 기능 진단
 - 1) 기존 정부혁신 패러다임
 - 2) 기존 정부혁신의 방향 진단
 - 3) 시사점
- 2절 국내외 코로나 대응
 - 1) 주요국 대응현황
 - 2) 국내 대응사례 분석
- 3절 포스트 코로나 시대의 정부역할 및 방향
 - 1) SWOT분석을 통한 전략도출
 - 2) 포스트 코로나 시대에 요구되는 정부역할 및 방향

제4장 포스트 코로나 시대 정부혁신 추진 방향 및 역점 과제

1절 포스트 코로나 시대의 정부혁신 추진 방향

2절 포스트 코로나 시대의 정부혁신 역점 과제

- 1) 공공데이터 뱅크 기반 지역 사회문제해결 플랫폼 고도화
- 2) 국민안전보장 플랫폼 구축 및 세계화
- 3) 비대면사회 시민참여 플랫폼 구축
- 4) 클라우드 공무원단
- 5) 인공지능 기반 업무지식관리 체계 구축
- 6) Gov-Civic 협력 사회혁신플랫폼 고도화

3절 요약

제5장 결론 및 정책적 제언

1절 결론

2절 정책적 제언

[참고문헌]

제1장 서론

1절 연구배경 및 목적

2절 연구범위 및 연구방법

1. 연구배경 및 목적

1) 연구배경 및 필요성

코로나19와 같은 극단적 사건에 효과적으로 대응하고 사회적 가치 간의 극단적 충돌의 영향을 최소화할 수 있는 정부혁신 전략의 필요성이 대두됨

□(코로나19 팬데믹 특징) 코로나19 팬데믹은 기존 전염병에 비해 확산의 속도와 범위가 매우 크고, 이를 예측하지 못하여 사회 전반의 급격한 변화를 초래한 극단적 사건

○ (과학적 정보 부족) 코로나19는 기존에 없었던 신·변종 바이러스로 발생 초기 과학적 연구·정보 부족으로 혼선을 야기함

- WHO는 코로나19가 주로 침방울과 같은 호흡기 비말을 통해서만 감염된다는 주장을 고수해왔지만, 32개국 과학자들이 에어로졸(공기 중 전파가능성) 감염가능성을 제기하며 전파경로에 대한 논란은 계속해서 진행 중¹⁾

- 무증상 감염은 확인되었으나 잠복기 전염력 여부는 아직도 확실치 않은 부분이며 전문가들은 잠복기 끝 무렵에 전염력이 있을 수 있다고 추정하는 수준²⁾

○ (무증상) 코로나19는 무증상 및 초기 증상의 다양성으로 인해 조기진단이 어려워 초기 전파 가능성을 높임

- 고려대 병원 감염내과 연구진의 코로나19 환자의 임상적 특징 및 감염 경로 분석 연구에 따르면 20명의 환자 중 8명(40%)만이 초기 발열이 있었으며 호흡기 증상은 비특이적(일부는 심한 인후통 호소, 일부는 가벼운 기침 증상 등)³⁾

○ (빠른 전염력) 코로나19의 발병의 최초 보고 이후 누적확진자 1,000만 명에 이르기까지 6개월, 이후 1,000만 명 확진까지는 불과 50일이 소요됨⁴⁾

1) 조선비즈(2020.07.06.), “32개국 과학자, 코로나19 공기 감염 경고…WHO 증거 불충분”, https://biz.chosun.com/site/data/html_dir/2020/07/06/2020070600109.html

2) COVID-19 Q&A, <https://www.coronaqna.com/incubation-period-of-covid-19> (접속일자: 2020.09.04.)

3) 청년의사(2020.04.07.), “코로나19의 무증상 특징, 조기진단 힘들게 해”, <https://www.docdocdoc.co.kr/news/articleView.html?idxno=1079462>

4) MediGate(2020.08.10.), “코로나19 전세계 확진자 2000만명 넘어…1000만명에서 50일도 안돼 1000만명 늘어”, <https://www.meditagenews.com/news/2658007434>

[그림 1] 전 세계 코로나19 누적 확진자 수 추이



* 자료: 연합뉴스(2020.08.10.)

- 코로나19는 메르스보다 더 높은 기초재생산지수*(reproductive number, 2.2 vs. 0.9) 및 더 짧은 연속구간분포(serial interval distribution, 7.5일 vs. 12.6일)를 가지고 있어 메르스보다 전파 가능성이 높음⁵⁾

※ 기초재생산지수(R0): 한 사람의 감염자가 감염 가능기간동안 직접 감염시키는 평균 인원수

- 역사상 가장 피해가 컸던 스페인독감도 전 세계적 유행에는 6개월 이상 소요되고, 21세기 대규모 전염병인 신종플루도 100만 명을 넘어서는 데 1년 가까이 소요됐으나, 코로나19는 불과 3개월만에 100만 명 돌파⁶⁾

○ (광범위한 확산) 국내 코로나19 확진자 80%가 집단감염을 통해 발생하고 있으며,⁷⁾ 국지적이 아닌 전 세계에 동시다발적으로 발생

- 국내 신규확진자 추이에서도 집단감염을 통한 광범위한 확산이 1차(2월 대구신천지), 2차(8월 광화문집회) 대유행의 원인으로 지목됨

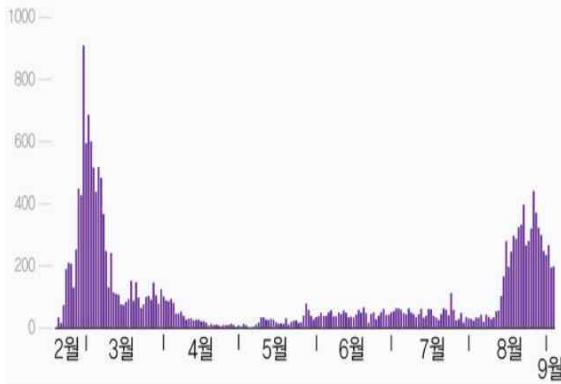
5) 청년 의사(2020.04.07.), “코로나19의 무증상 특징, 조기진단 힘들게 해”, <https://www.docdocdoc.co.kr/news/articleView.html?idxno=1079462>

6) 아시아경제(2020.04.05.), “코로나19 확산 속도는 역대급...100만명 감염까지 단 3개월”, <https://www.asiae.co.kr/article/2020040423262594639>

7) 헬스조선(2020.03.10.), “국내 코로나19, 80%가 집단감염”, https://m.health.chosun.com/svc/news_view.html?contid=2020031002719

[그림 2] 코로나19 감염 현황

국내 신규 확진자 수 추이(2020.09.04.기준)



자료: 연합뉴스(2020.09.04.)

코로나19 세계 감염 현황(2020.09.04.기준)



자료: 존스홉킨스대 COVID-19 Dashboard⁸⁾

□(코로나19 팬데믹의 영향) 코로나19 팬데믹의 영향으로 예기치 못한 위기와 기회가 함께 발생하였으며, 사회적 가치가 상충하는 현상이 일어남

○ (팬데믹으로 인한 위기) 코로나19 팬데믹은 단기간 내 모든 영역에서의 비대면화를 야기하였고, 확산 방지를 위한 경제 봉쇄로 말미암아 세계 경제를 강타, IMF는 대공황 이후 최악의 경제 위기로 평가

- 코로나 사태로 인한 중국 중심 글로벌 공급망 교란과 보호무역주의로 인해 리쇼어링이 가속화되고 무역이 위축될 가능성이 높음. 이에 따라 수출중심의 무역 강국으로 세계화의 수혜를 받았던 한국의 국가 전략이 위협받고 있음
- 코로나19의 장기화로 대중의 피로도가 커지면서 인종차별과 지역혐오, 세대·계층·종교 간 갈등 등 각종 사회적 갈등이 생겨났으며, 이러한 사회적 갈등은 재난과 결합하면 파급력과 심각성이 더 커짐

○ (팬데믹으로 인한 기회) 코로나19는 사회구조의 대변혁을 초래함과 동시에 의료용품, 비대면 소비와 관련된 기존·신산업의 성장, 위기를 극복하기 위한 새로운 서비스의 등장을 촉발함

- 디지털 전환과 4차 산업혁명의 속도가 빨라지면서 특히 정보기술(IT) 서비스와 소프트웨어 기반 플랫폼을 장악한 구글, 아마존 등 플랫폼 기업의 지배력이 더욱 커짐⁹⁾
- 오프라인 시장은 축소되고 온라인이 활성화되면서 e커머스 시장은 연 15% 가까이 성장을 거듭하며 시장에서의 사업 구조 변화를 주도

※ 기업들이 온라인 상점을 구축·운영·판매하는 일을 더 쉽게 만들어주는 다양한 도구를 판매하

8) COVID-19 Dashboard, <https://coronavirus.jhu.edu/map.html> (접속일자: 2020.09.04.)

9) 동아일보(2020.07.22.), “팬데믹으로 인한 패러다임 변화와 삼성의 미래”, <https://www.donga.com/news/Opinion/article/all/20200722/102098020/1>

는 캐나다 전자상거래 소프트웨어업체인 쇼피파이는 주가가 지난 한 해 3배 가까이 상승해 캐나다에서 가장 시가총액(약 90조원)이 높은 기업으로 성장¹⁰⁾

- 코로나19 사태와 맞물리며 온라인 결제를 통해 비대면 방식으로 정기적 서비스를 제공받는 구독경제 모델을 찾는 이용자가 증가

※ OTT 서비스 대표주자인 넷플릭스는 코로나19 이후 1분기 가입자가 1,600만 명 증가하였으며, 올해 1~4월 국내 넷플릭스 이용률은 전년 동기간 대비 100% 이상 증가함¹¹⁾

○ **(사회적 가치의 극단적 충돌)** 우리 정부가 추구하는 정부혁신 전략의 중심축인 사회적 가치를 동시에 유지하고 발전시키기 어려운 극단적 충돌 현상이 발생

- ‘노동권의 보장과 근로조건의 향상’과 ‘재난과 사고로부터의 안전한 근로·생활환경의 유지’

※ 생계를 유지하기 위해 일할 수 있는 권리, 노동 3권, 안정적인 근로조건 유지, 최저임금 인상, 고용안정 등 vs. 시장에서 해결할 수 없는 국민 안전을 위한 공공의 적극적 조치

- ‘인간의 존엄성을 유지하는 기본 권리로서 인권의 보호’와 ‘재난과 사고로부터의 안전한 근로·생활환경의 유지’의 충돌

※ 전염병 확산 차단을 위한 방역 조치 vs. 거주·이전의 자유, 신앙의 자유, 집회·결사의 자유

□ **(포스트 코로나 시대 정부혁신의 방향 재정립 필요성)** 포스트 코로나 시대에는 극단적 사건에 의해 충격을 받은 사회 시스템을 빠르게 회복하고 변화와 사회적가치 충돌을 관리하는 능력을 키울 수 있도록 정부혁신의 방향이 재정립될 필요가 있음

○ **(시스템 회복력)** 코로나19 팬데믹은 사회 전반을 마비시킨 위기와 신시장 창출, 사회구조 변화 등의 기회가 동시에 나타나는 현상으로, 정부에게 위기와 기회를 모두 관리할 수 있는 변화관리 역량이 요구됨

- 정부는 코로나19 이후 국민 삶의 변화에 선제적으로 대응하고 위기를 기회로 전환하기 위해 ‘코로나19 이후 시대 핵심과제 추진방향’을 발표¹²⁾

※ 위기에 강한 선도형 경제로 도약, 유연하고 안전한 포용사회 실현, 방역역량 제고와 국민건강 보장, 연대와 협력의 국제질서 선도 등 4대 목표 아래 12대 전략, 40개 핵심과제 선정

※ 기회를 다루는 전략으로 비대면사회 정착, 신성장 산업 육성, 미래성장산업으로 바이오 육

10) 매일일보(2020.06.25.), “코로나19 시대 위기가 기회다”, <https://www.m-i.kr/news/articleView.html?idxno=723537>

11) 임수민(2020), “팬데믹 시대, 플랫폼 경제 위기와 기회”, KISA Report 7월호, 008, 한국인터넷진흥원.

12) 정부24(2020.07.02.), 포스트 코로나 선도국가로...정부, 40개 핵심과제 선정“, <https://www.gov.kr/portal/ntnadmNews/2199710>

성, 새로운 대외경제질서 대응 등 선정

※ 위기를 다루는 변화관리 전략으로 안전망 보편성 강화, 위험으로부터 안전사회 구축, 감염병 대응역량 강화 등 제시

○ (사회적 가치의 조화) 코로나19 이후 ‘경제 활성화’와 ‘방역’, ‘집회·결사의 자유’와 ‘방역’ 사이에서 발생하는 갈등과 충돌에 대한 선택의 기로에 있으며, **포스트 코로나 시대 정부혁신의 중심엔 사회적 가치의 조화와 조정이 있어야 함**

- 경제활동을 활성화, 방역을 위한 이동제한 등 코로나19 관련 조치는 각각의 선택지에 가치가 내재되어 있는 첨예한 논쟁거리임

※ 베트남은 중국에서 오는 여행객의 입국을 금지하고 4월 말까지 이동 제한령을 내린 반면, 스웨덴은 국민의 이동제한 조치 및 국경봉쇄령을 내리지 않고 평상시와 같은 생활을 권장하며, 집단면역 실험을 함¹³⁾

- 코로나19로 인한 가장 충격적 변화는 사회적 거리두기 등을 통해 경제적 가치를 희생시켜 사회적 가치를 중시하는 모습을 처음으로 경험하게 된 것이며, 위험을 해결하는 데 있어 다양한 주체의 협력과 협조가 이뤄진 협력적 임팩트(Collective Impact) 실현의 계기가 된 것임¹⁴⁾

※ 시민들은 방역을 위해 사회적 거리두기를 하며 성숙한 시민의식으로 대응했고, 정부의 투명한 정보공개는 국민의 정부신뢰 수준을 높여 시민들의 참여와 협력을 이끌어냈으며, 기업은 비대면화에 발 빠르게 적응하여 플랫폼 경제 서비스를 효과적으로 제공함

- 코로나19를 계기로 충돌하는 가치관에 대해 진지하게 성찰할 사회적 공론의 장이 필요하며 우리 사회가 중요시하는 가치관이 무엇인지, 약화될 수 있는 가치를 어떻게 상쇄시킬 수 있을지 포스트 코로나 시대 정부혁신안에 담아야 앞으로 더 강한 재난이 닥쳤을 때 탄력성을 갖고 대응할 수 있을 것으로 보임

2) 본 연구의 목적

□(팬데믹으로 인한 정부 역할 변화 진단 및 전망) 정부의 운영 방향과 거버넌스, 일하는 방식에서도 근본적인 변화의 움직임이 나타나고 있어 **전략적이고 능동적인 대비책 마련이 시급함**

○ 한국은 “Foresight Literacy¹⁵⁾” 을 통해 코로나19에 효과적으로 대처하며

13) 중앙일보(2020.07.01.), “포스트코로나 대변혁이 온다, 가치관의 충돌”, <https://news.joins.com/article/23814275>

14) 라이프인(2020.06.17.), “포스트 코로나 시대, 사회적 가치는 선택이 아닌 필수”, <https://www.lifein.news/news/articleView.html?idxno=10644>

국가 브랜드가치가 상승하였으나, 포스트 코로나 시대에 대응하여 정책 및 정부 운영 방식의 변화가 필요

- 일부 대규모 종교집회 금지 등 필요성 예측 및 대응에 실패하기도 하였지만, '과거 경험으로부터 얻은 예측 능력'으로 인해 위기 상황을 극복

※ 세월호 침몰 사고의 아픈 경험을 토대로 국가의 지도자들이 전면에 나서서 현장을 지휘하고, 정보를 국민에게 투명하게 공개하며, 최선을 다하는 모습을 보여줘야만 국민의 협력을 얻어 그 재난을 극복할 수 있다는 것을 예측

※ 초기 집단 확진자 발병한 신천지의 전수조사, 증상에 따른 분산 격리, 정부의 접촉자 추적 시스템 가동, 접촉자 자가 격리 명령 등의 추진

□(변화 선도를 위한 중앙정부 혁신전략 및 과제 도출) 코로나19가 가져올 정부 역할과 정책환경 변화를 전망하고, 이에 대응한 정부혁신 정책과제를 도출할 필요가 제기됨

○ 코로나19 위기로 붕괴된 국가의 경제·사회 재편을 위해서 보다 적극적인 국가개입이 요구되며 사회 변화에 효과적이고 신속하게 대응할 수 있도록 다양한 영역에서 적극적인 역할을 해야 함

- 따라서, 본 연구에서는 그동안의 정부혁신 방향 분석과 포스트 코로나 시대의 변화 예측을 기반으로 포스트 코로나 시대 정부혁신을 위한 새로운 방향을 제시하고자 함

<표 1> 연구 목표

▷ (최종목표) 포스트 코로나 시대의 변화 선도를 위한 정부혁신 정책과제 도출

- (세부목표 1) 행정변화 및 정부역할 변화 전망

- (세부목표 2) 변화 선도를 위한 중앙정부 혁신전략 및 역점과제 도출

15) Foresight Literacy : 미래통찰력 또는 미래문해력(future literacy)과 같은 의미로 해석이 됨. 주체(개인, 조직, 국가 등)의 발전 여부에 그 영향을 크게 미칠 미래의 변화에 대해 이해하고 있으며, 이 변화에 대응하기 위해 현재부터 준비하고 계획을 세울 수 있고, 이를 행동과 결정으로 옮길 수 있는 능력을 의미

2. 연구범위 및 연구방법

1) 연구범위

□포스트 코로나 시대의 행정환경 및 정부 역할 변화 전망

- 코로나 사태로 주목받고 있는 국내외 이슈를 정치·경제·사회·기술 영역에서 각각 탐색한 후, PEST 분석을 바탕으로 정부에서 관심있게 살펴야 할 정책환경 요소 도출
- 급변화는 행정환경에서 국가의 중심성을 잡고 바람직한 방향으로 변화를 선도하기(steering) 위한 정부의 기능과 역할변화 모색

□변화를 선도하기 위한 중앙정부의 혁신전략 및 과제 도출

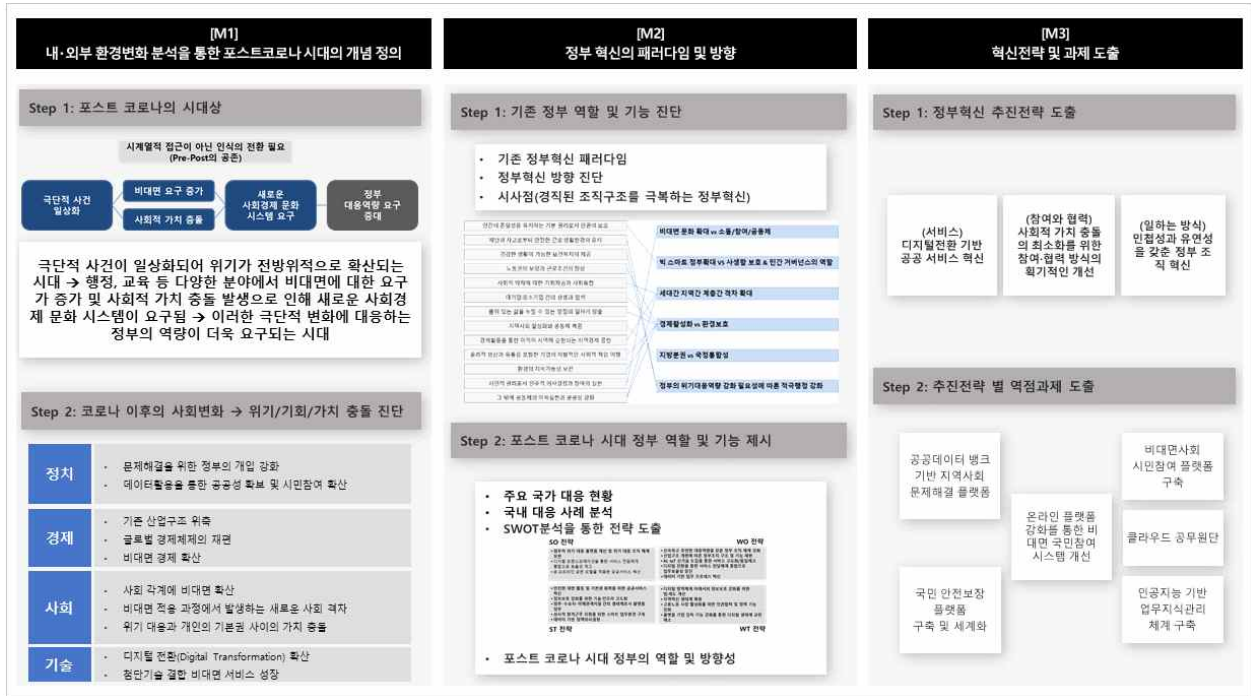
- 현재 정부의 역할과 기능을 진단하고, 포스트 코로나 시대 정책환경에서의 새로운 전략도출을 위한 전문가 의견 수렴
 - 현 정부가 추진하는 정책혁신의 방향성, 코로나 이후 정부 행동의 지향성이 새로운 전략 도출의 기반임을 고려하여 시간적 범위를 2020년으로 한정
- 포스트 코로나 시대의 정부혁신 추진전략 및 역점과제 도출('21년)
 - (공공서비스) 온·오프라인 공공서비스 수요에 대한 선제적이고 속도감 있는 대응 방안, 디지털 기반의 행정서비스 확대 방안 등
 - (거버넌스) 민간의 창의성과 역량을 활용하는 민관협력형 거버넌스 구축방안, 창의적이고 새로운 정책 거버넌스의 과감한 도입방안 등
 - (일하는 방식) 비대면(Untact) 방식으로의 업무 전환, 의사결정의 과학성·신속성 제고를 위한 데이터 기반 업무 프로세스 구축방안 등

2) 연구방법

□본 사업은 총 3개의 Module, 6 Step으로 구성하여 추진

- 전문가 의견 및 자료 분석을 통해 이슈별 과제 발굴
- 전문가위원회 3회 이상 운영으로 사업추진 타당성 강화

[그림 3] 연구 프레임워크



□(문헌조사 : 포스트 코로나 시대 미래예측·트렌드 선행연구 분석) 국내외 포스트 코로나 시대 미래예측·트렌드 선행연구 분석을 통한 시사점 도출

○ 미래예측·트렌드 서적 및 보고서 조사 분석

○ 정부혁신 관련 상위 추진계획 및 주요 민·관 Think Tank 보고서 조사 분석

□(정량적 분석 : 코로나 이후 주요 통계자료) 코로나 이후 사회 요소의 변화에 관련된 주요 통계 자료를 바탕으로 시사점을 도출

○ 정부기관, 국내·외 연구기관, 국제기구 등 발간한 보고서 자료 분석

[그림 4] 분석 자료



□(정성적 분석 : 전문가 워크숍 및 인터뷰) 정부혁신을 위한 혁신 방향성 및 정책 과제 발굴을 위해 전문가 워크숍과 인터뷰 활용

○ (추진 방법 및 절차) 다양한 분야의 전문가가 참석하는 워크숍 등을 통해 코로나 이후의 정부혁신 방향성 및 과제 도출

<표 2> 정부혁신 방향성 및 과제 도출 관련 추진 방법 및 절차

1단계	• 전문가 워크숍을 통해 글로벌 환경변화 전망과 한국적 상황을 고려한 주요 정책 환경변화 도출
↓	
2단계	• 전문가 워크숍을 통해 정부 혁신 방향성 도출
↓	
3단계	• 전문가 인터뷰 등을 통해 정부 혁신 추진전략과 역점과제 발굴

○ (자문위원단 구성) 정부혁신전략추진단, 전·현직 공무원, 각 분야 전문가 등으로 자문위원회를 구성

- 자문위원단은 산·학·연·관의 전문가로 골고루 구성하며, 자문위원단을 통해 제시된 의견은 본 연구사업의 혁신전략 수립 및 과제 도출 등 기획보고서 작성에 반영함

<표 3> 분과별 자문위원단 구성(안)

구분	성명	소속
공공	강영주, 최지민	한국지방행정연구원
학계	문명재	연세대학교
	김대건	강원대학교
민간	권오현	Parti

제2장 포스트 코로나 시대의 등장과 사회의 내·외부 환경변화

1절 포스트 코로나의 시대상

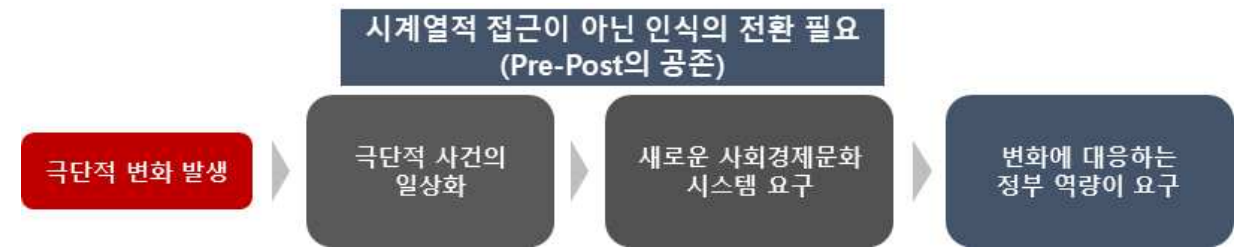
2절 코로나 이후의 사회변화

3절 코로나 인식조사에 대한 분석 결과

4절 정부혁신에 대한 시사점

1. 포스트 코로나의 시대상

포스트 코로나 시대는 시계열적 접근이 아닌 **인식의 전환 측면에서 접근할 필요가 있으며** **극단적 사건이 일상화됨과 동시에 행정, 교육 등 다양한 분야에서 비대면에 대한 요구가 증가함**. 이에 따라 새로운 **사회경제 문화 시스템이 요구되며**, 이러한 **극단적 변화에 대응하는 정부의 역량이 더욱 요구되는 시대임**



□(극단적 사건이 일상화된 시대) 코로나19와 같은 극단적 사건(Extreme Event)이 과거에 비해 발생하는 주기가 짧아질 것이며, 이로 인한 위기 역시 전 세계 범위로 확산될 것

○ (극단적 사건의 등장) 감염병은 21세기에 들어 그 발생 주기가 짧아졌으며, 코로나19는 바이러스의 자체 특성(전염력, 독성 등)과 글로벌화에 따른 인구 이동 폭증으로 인해 극단적 사건으로 발전함

- (감염병 발생의 주기 단축) 스페인(H1N1) 독감(1918-1919), 아시안(H2N2) 독감(1957-1958), 홍콩(H3N2) 독감 등 20세기 감염병은 15-30년 주기로 발생했으나, 21세기에는 사스(SARS, '02-' 03), 신종플루('09-' 10), 메르스(MERS, '15), 코로나19(COVID-19, ' 19~) 등 전 지구적 감염병의 발생주기가 짧아짐
- (코로나19의 전 지구적 영향) 오일쇼크의 악영향은 선진국 위주로 발생하였으며, IMF 외환위기는 한국 등 특정 국가에 타격을 입힌 반면, 코로나19의 영향력은 특정한 지역에 한정되지 않음

○ (사회 회복력의 저하) 코로나19에 대응하는 과정에서 각국의 대응 능력 차이가 피해의 차이로 이어졌으며, 특히 과거 극단적 사건의 영향이 대응 능력과 회복력의 저하로 이어짐¹⁶⁾

- (국가별 대응 능력) 코로나19 발병 3~4개월 이후 우리나라, 유럽 일부 국가에서는 일일 감염자의 증가추세가 완화되었으나 아프리카·중동·남미 등에서는 여전히 그 추세가 유지되었으며, 이는 보건의료체계의 작동과 연관이 큼
- (극단적 사건과 회복력 저하) 2008년 금융위기 이후 각국 정부는 공공의료 투자

16) 박병원(2020), 와일드카드의 일상화 : 미래 재난 대비와 대응-무엇이 필요한가?, Future Horizon+, 45, pp.4-9, 과학기술정책연구원.

축소, 포퓰리즘, 사회안전망 훼손 등의 문제에 직면하고, 사회적으로는 타 문화에 대한 편견, 반지성주의 만연 등의 요소가 코로나19 초기대응 부진에 영향

○ (전방위적 위기 확산 가능성) 경제 · 산업, 공공행정, 사회 · 문화, 교육 등 대부분 분야에서 위기가 지속될 가능성이 매우 높음

- (경제 · 산업) 경기 위축 장기화 시 취약층 부실로 은행 건전성 하락 및 금융권 리스크 전이 가능, 전 세계적인 봉쇄조치, 이동 제한, 생산중단으로 인한 국가 간 물동량 감소(부품 공급 차질) 등

※ 8개 카드사의 개인신용카드 승인액은 온라인 부문 증가에도 불구하고 오프라인 부문의 대폭 감소로 인해 '20년 3월 총 승인액이 전월 대비 20% 감소¹⁷⁾

※ 2020년 2월 국내 자동차 내수 판매는 전년 동월 대비 18.8%, 수출은 25.0% 감소¹⁸⁾

※ 2020년 2월 중국산 와이어링 하니스 부품 수급에 차질을 빚으며 국내 자동차 생산이 전년 동월 대비 26.4% 감소하였으며, '20년 3월 국내 자동차 부품 업계의 평균 가동률은 50~70% 수준으로 하락

- (공공행정) 공공데이터의 체계적·창의적 활용 지원을 통해 사회문제 해결에 기여한 반면, 공청회, 회의 등의 취소 또는 연기로 인해 의사전달에 한계 발생

※ 한국은 행정안전부, 보건복지부, 한국정보화진흥원, 건강보험심사평가원이 함께 공공데이터포털을 통해 공적 마스크 판매 데이터와 국민안심병원 및 선별 진료소 데이터 등을 개방¹⁹⁾

※ 현장생중계나 유튜브 채널로 진행하는 비접촉형 토론 및 여론수렴 방식이 대안으로 급부상(예 : 정부 연구개발(R&D) 투자방향 및 기준안 마련을 위한 온라인 공청회(과기부))하고 있으나 오프라인방식보다 집중력이 떨어져 효율성에 한계를 보임

- (사회문화) 비대면 중심 사회로 전환됨에 따라 비대면 문화콘텐츠 증가, 홈이코노미 가속화, 공유경제 위축 등 발생

※ 코로나 이후 비대면 서비스(원격 영상 시청, 배달 앱 주문, 온라인 쇼핑 등) 이용이 50% 이상 증가

※ 코로나19 확산으로 인적·물적 이동이나 교류가 제한·금지되면서 도로·철도·항공 이용객이 급감하고 이는 재정적자, 운영난을 야기('20년 3월 말 인천국제공항 국제선 여객 수는 전년 동월 대비 96% 감소(173.6만 명 → 7.8만 명))²⁰⁾

17) 여신금융협회(2020), 2020. 1분기 카드승인실적 분석, 카드승인실적분석 2020-2.

18) 산업통상자원부 보도자료(2020.03.13.), "2020년 2월 자동차산업 월간 동향(잠정)".

19) 전자신문(2020.05.12.), "[포스트 코로나]디지털 뉴딜 시대'열자'데이터'로 디지털 경제 이끌자, <https://www.etnews.com/20200511000274>

20) 이왕건(2020), 코로나19 시대 도시 사회·공간 변화와 정책과제, 국토연구원.

※ 유니콘 기업으로 주목받던 에어비앤비(공유숙박시설)·우버(공유택시)·위워크(공유오피스) 등은 기존 산업과의 마찰로 연착륙에 어려움을 겪던 와중 코로나19 위기로 중대 기로에 놓여짐²¹⁾

- (교육) ‘온라인 개학’이라는 사상 초유의 상황에 따른 학교와 가정에서의 혼란 및 개학 연기와 순차등교, 원격강의 등으로 교육 현장에서는 학력 격차 우려

※ `20. 3월 기준 29개국이 휴교령을 전국적으로 내려 약 3억9천150만 명의 아이와 청년이 영향을 받음(유네스코)

※ '코로나19 이슈에 따른 온라인 수업 진행'에 대한 온라인 설문조사 결과 집중력 저하, 시스템 문제 등으로 인해 과반수가 부정적으로 응답(진학사)

□(새로운 사회경제문화 시스템이 요구되는 시대) 극단적인 변화에 빠르게 대처할 수 있는 사회경제문화 시스템의 변화가 요구되는 시대

○ (외부 충격으로 인한 사회경제 시스템 기능 저하) 지금까지 효율성을 앞세운 경제·사회 시스템을 통해 다양한 기회를 창출하였으나, 효율성·최적화에 대한 과도한 집중은 외부 충격에 대한 회복력 외면으로 이어져 시스템 취약을 초래

※ 산업역량과 경제활동이 효율적이라고 판단되는 소수의 부문과 지역에 대한 투자 집중은 공급망 혼란 발생 시 시스템 붕괴라는 위험을 초래

※ OECD의 경제과제신접근그룹(NAEC)은 경제·사회 시스템의 복잡성과 상호의존성으로 인해 시스템 붕괴 가능성이 있다는 점을 지적²²⁾

○ (새로운 사회·경제적 현상 발생) 비대면(Untact) 사회는 기존 사회질서를 대폭 변화시킴과 동시에 겪어보지 못했던 사회·경제 현상 발생

- 코로나19에 대처하기 위해 취한 인류의 조치는 ‘사회적 거리두기’를²³⁾ 중심으로 대면 접촉을 축소 또는 최소화하였고, 개학 연기, 이용시설 휴관 등 반강제적인 수단을 동원

- 온라인 쇼핑, 택배 등의 배달서비스가 크게 증가하는 등 경제적 환경에도 비대면의 요소가 확산

○ (회복력(resilience) 확보 필요) 사회 전반적인 시스템을 유지하기 위해 회복력(resilience) 확보의 필요성이 증대됨

21) 한국일보(2020.05.01.), “코로나가 남긴 ‘접촉’ 트라우마...생사 기로에 놓인 ‘공유경제’”, <https://www.hankookilbo.com/News/Read/202005011752369167>

22) New Approaches to Economic Challenges Group, OECD, Averting Systemic Collapse, 2019.9.17.~19, <http://www.oecd.org/naec/averting-systemic-collapse/> 참조

23) ‘사회적 거리두기’는 개인 또는 집단 간 접촉을 최소화하여 감염병의 전파를 감소시키는 공중보건학적 감염병 통제 전략

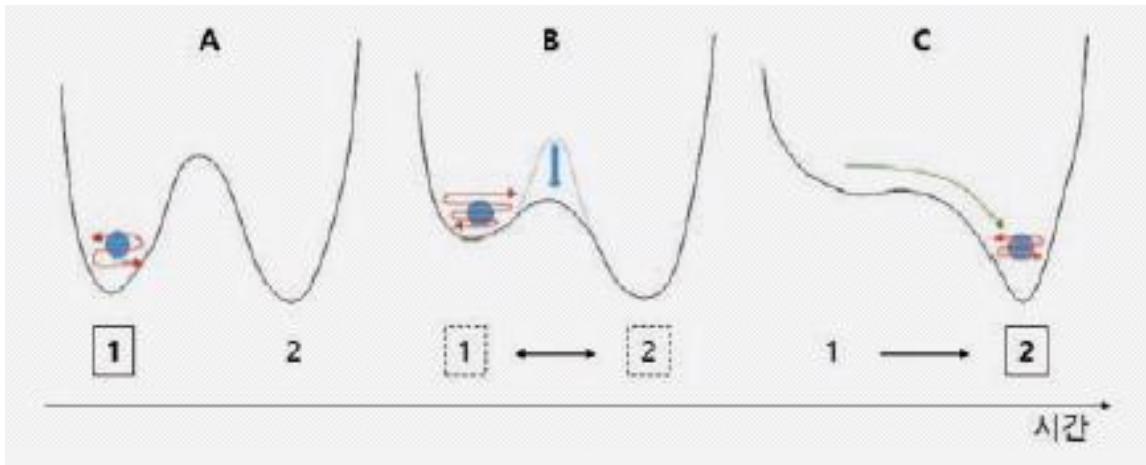
- (양방향 커뮤니케이션) 정보의 유통량 및 채널이 급증하는 시대에서 정책 소통 역시 일방적 전달에서 시민과의 양방향 커뮤니케이션으로 이행되어야 함
 - ※ SNS(Social Network Service) 등을 통해 정보의 유통속도가 급격히 빨라지고, 정보의 취득경로 다양화 현상 발생
 - ※ 사회 현안에 대한 개인 의견의 공개적 표출, 이에 대한 정부의 답변 요구가 증가함에 따라 청와대 및 지방정부의 적절한 대응이 정부의 중요한 책무로 정착
 - ※ 스마트 소통 네트워크의 발달을 기반으로 민의(民意)에 대한 합리적이고 즉각적인 소통을 통해 정부의 신뢰성 향상
- (투명한 정부정책) 비공식 정보로 인한 혼란을 방지하기 위해 정부의 정책 시행, 행정서비스에서 투명성의 중요성이 증대됨
 - ※ 개인이 취득한 비공식 정보가 사회관계망을 통해 빠른 속도로 확대 및 재생산되고 있어, 비공식 정보가 공식정보를 대체하여 혼란 가중
 - ※ 정부의 투명하고 즉각적인 정보공개는 사회적 혼란을 방지하고 정부 신뢰를 높이는 필수요건으로 자리매김

□(극단적 변화 대응력이 요구되는 시대) 코로나19와 같은 극단적 변화에 대응하기 위한 정부 대응 역량이 요구되는 시대

○ (필요성의 이론적 논거) 극단적 사건의 영향은 기존 사회 시스템의 효과성을 이전만큼 기대할 수 없게 하며, 이에 대처하기 위해 회복력을 비롯한 변화 대응역량이 필요

- 통상적인 상황(그림 A)에서는 어떠한 충격이 있어도 사회 시스템이 현재 상태를 유지(1→1)할 수 있지만, 대응역량이 낮아진 상태(그림 B)에서는 작은 사건에도 사회 전반적으로 영향(1→2)을 받게 되며, 사건 이전으로 돌아갈 수 없는(그림 C) 상태에 이르게 되면 기존 시스템의 작동이 불가능([그림 5] 참조)
- 이러한 부정적 영향을 최소화하기 위해서는 원래 상태로 돌아갈 수 있도록(2→1) 끌어올릴 수 있는 힘이 필요하며, 이것이 정부의 대응 능력 또는 회복력으로 표현됨

[그림 5] 외부환경 변화에 따른 시스템 변화



* 자료 : 박병원(2020)

○ (정부의 실제적 대응 역량) 전통적 정부기능 의존에서 벗어나 첨단기술의 활용, 준정부 영역, 민간과의 통합적 거버넌스 등을 통한 대응역량 확장의 중요성이 부각²⁴⁾

- 사회의 분화 및 전문화 추세에 따라 준정부 영역의 공적 기능이 정부 기능 내부에서 유기적으로 통합될 수 있는 거버넌스의 수요 증가

※ 사회문제가 전문화되면서 정부의 기존 영역 내에서 사회문제 해결이 어려워지고, 이에 따라 전문 행정관료의 영입 및 육성 필요성 증가

※ 정부-준정부기관 관계를 수평적 의사결정 파트너로 전환하는 등 민간협회, 공공기관 등 전문기관과 역할 재정립 필요

- ICT 기반 스마트행정, 공간정보시스템(GIS) 등을 적극적으로 활용하여 지역과 주민 수요 맞춤형 행정서비스 제공 가능

※ 디지털네트워크 발달, 스마트폰 일상화에 따라 ICT를 활용한 주민접점 관련 행정영역 확대로 전통적 행정 전달체계가 축소

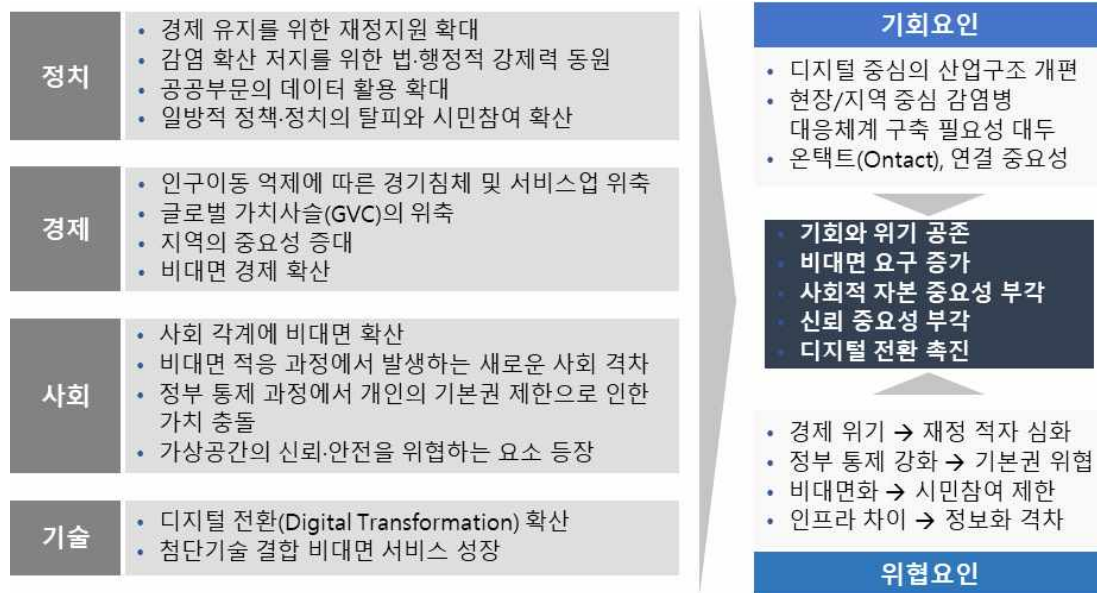
※ 공공정보 빅데이터 분석을 통하여 지역경제, 교통, 복지, 문화, 안전 등 주민수요 맞춤형 행정서비스 제공 영역 확대

※ 치안, 복지, 재난, 교통 등 다양한 분야에서 공간지리 정보를 활용하여 전통적 행정구역을 넘어 세밀화된 지역, 주민 맞춤형 행정서비스 구현

24) 경기연 내부자료

2. 코로나 이후의 사회변화

본 절에서는 코로나19 팬데믹이 야기한 행정환경 변화를 파악하기 위해서 코로나19 발생 이후 발간된 **문헌자료, 정량적·정성적 자료를 기반으로** **포스트 코로나 시대 주요 변화양상**에 대한 **PEST[정치·경제·사회·기술]** 분석을 수행



1) 정치

□(정부 역할의 강화) 시민들의 정부 의존도가 높아짐에 따라 정부의 효과적인 대응 방식이 요구되었고, 이에 따라 공공데이터 개방, 시민참여 확산 등이 시행

○ (재정지원 확대) 감염병과 경제침체가 결합된 복합 위기를 타개하고자 각국 정부는 경기부양과 사회서비스 공급을 위해 재정투입의 규모를 늘림.

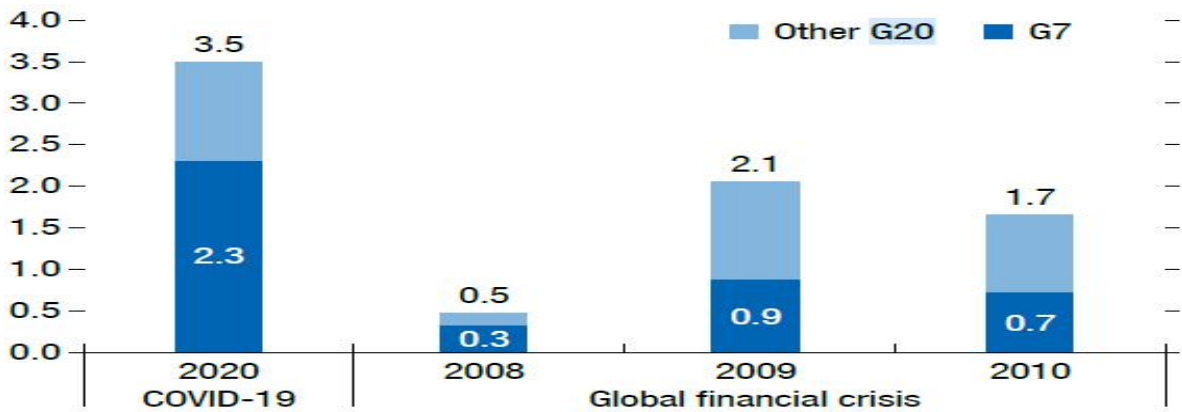
- 국제통화기금(IMF)의 ‘재정보고서’에 따르면 G20은 단 한 달 만에 GDP(국내총생산)의 5.8%에 달하는 돈을 경기 부양책에 투입하였으며, 이는 금융위기 시기 G20이 2008년 GDP의 0.8%, 2009년 3.0%를 투입한 것과 대조적²⁵⁾
- 미국 정부가 코로나19 대응을 위해 7월까지 총 2조 8천억 달러(약 3,350조 원)의 경기부양 예산을 투입하였으며, 이후에도 1조 달러(1,197조 원) 규모의 추가 경기부양책 추진
- 한국 정부는 7월까지 약 277조 원 규모의 단기 경기부양책을 통해 생계비 지원과 피해산업의 유동성 공급에 집중하였으며, 코로나 이후 위기 극복을 위한 장기 국가발전전략으로 한국판 뉴딜정책을 발표하여 '25년까지 114.1조 원의 재정투자 계획²⁶⁾

25) IMF(2020.04), Fiscal Monitor-April 2020, [https://www.imf.org/en/Publications/FM/Issues/2020/04/06/fiscal-monitor-april-2020#Chapter 1](https://www.imf.org/en/Publications/FM/Issues/2020/04/06/fiscal-monitor-april-2020#Chapter%201)

26) 관계부처 합동, 「한국판 뉴딜」 종합계획, 2020.07.14

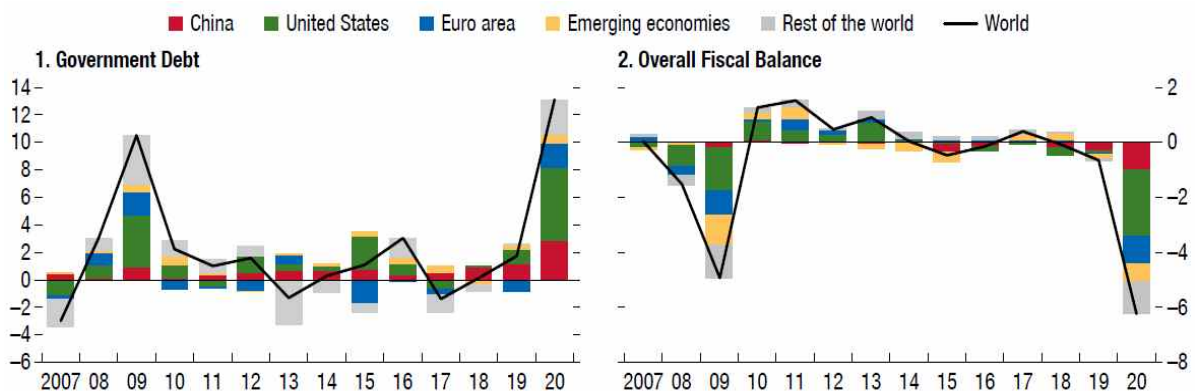
- 코로나 사태로 인한 경기 침체를 막기 위해 세계 각국 정부와 중앙은행이 경쟁적으로 돈 풀기에 나섰지만, 그만큼 국가채무 비율의 증가를 초래하며 일본의 ‘잃어버린 20년’²⁷⁾과 같이 장기 저성장의 늪에서 헤어나지 못할 수도 있다는 전망이 나옴²⁸⁾

[그림 6] 코로나19 팬데믹/글로벌금융위기 대응 G20의 GDP 대비 경기부양책 규모



* 자료: IMF(2020a)

[그림 7] 세계 각국 정부 부채 및 적자 추이('07-'20)



* 자료: IMF(2020b)

○ (강제력 동원) 바이러스 확산을 저지하기 위해 정부의 통제가 강화되는 경향을 보임

- 유럽 국가들의 경우, 코로나19 확산세가 급속히 이어지자 자국민의 이동을 제한하거나 감염우려가 있는 시설(종교시설·공공장소·상점 등)의 영업을 금지하고 가용수단을 총동원하며 국유화를 진행
- 미국 정부는 ‘국방물자생산법’을 발표하면서 산업 간 장벽을 허물고 방역물자생산 총력체제로 전환하여 GM이 수술용 마스크를 만들고 테슬라가 인공호흡기를 생산

27) 일본의 GDP 대비 국가채무 비율은 224%(2018년 기준)로 OECD 회원국 중 1위임

28) 조선일보(2020.04.21.), “거대정부의 진격, 악수의 종말...코로나 이후 달라질 10가지”, https://www.chosun.com/site/data/html_dir/2020/04/21/2020042100151.html

- 한국의 경우, 수도권 강화된 사회적 거리두기 2.5단계 조치로 인해 실내 50인 이상 집합·모임·행사 금지, 스포츠행사의 무관중 전환, 실내 국공립시설의 운영 중단, 다중이용시설(클럽, 유흥주점, 학원, PC방 등)의 폐쇄, 교회의 비대면 예배 의무화 등 정부의 사회통제가 강화

○ (컨트롤타워 기능 강화) 코로나19 초기 대응 시 방역 컨트롤타워의 혼재로 대응방안의 취약성을 실감하고, 정부는 조직구조 개편을 통해 문제대응 능력 강화를 도모

- 재난형 감염병 질병의 파급력이 과거에 비해 더 커질 것으로 예상됨에 따라 정부는 감염병 대응 총괄 기능을 강화하기 위해 질병관리본부를 청으로 승격
- 질병관리청은 예산 편성과 집행, 인사, 조직 운영 등을 독립적으로 수행하게 되고, 감염병 정책 수립과 집행에서도 독자적 권한을 행사

※ 질병관리본부는 메르스 사태 이후 2016년 차관급으로 격상됐으나 독자적 예산권과 인사권이 없어 감염병 연구와 전문인력 확충에 어려움 존재

- 질병관리본부 산하에 있던 국립보건연구원은 질병관리청에 남지만, 연구원 산하 감염병연구센터는 국립감염병연구소로 개편되어 감염병 감시부터 치료제·백신 개발 및 상용화까지 전 과정에 걸친 대응 체계를 구축 예정

□(공공성·개방성 강조) 문제해결을 위해 민간의 역량을 활용하는 과정에서 데이터 개방, 시민사회 참여가 활성화되었으며, 이를 통해 정책의 공공성과 정책과정의 개방성 확보

○ (공공데이터 활용 활성화) 공공부문 보유 데이터의 활용을 강화하여 신속하고 신뢰할 수 있는 정보 공유가 중요해졌으며, 각국 정부는 민관협력을 통해 이를 실현

- 대다수의 OECD 회원국이 확진자, 완치자 등 코로나19 환자 일일 현황과 지역별 확진 환자 현황을 공공데이터로 개방 중이며 데이터 기반의 코로나19 공식 실시간 상황판을 운영
- 미국과 영국은 코로나19 환자 일일 현황 데이터 파일 개방 외에도 코로나19 연구를 위해 민간 연구기관과 협력²⁹⁾

※ 미국의 경우 백악관 주도로 코로나19 퇴치 연구 활성화를 위해 알렌 AI연구소, 마이크로소프트, MIT 등과 협력하고 약 4만4,000개 이상 기계판독이 가능한 코로나 바이러스 관련 논문 등이 포함된 대규모 코로나19 연구 데이터셋을 개방

※ 영국의 경우 조달플랫폼 회사인 오픈옵스(OpenOps)에서 각국 정부 및 공공부문 구매자가

29) IT BIZ News(2020.04.09.), “NIA, OECD 회원국과 코로나19 공공데이터 개방·활용 현황 공유”, <https://www.itbiznews.com/news/articleView.html?idxno=15712>

코로나19 관련 긴급 물품 및 서비스 구매 시 참고할 수 있도록 국가별 공공부문에서 최근 계약을 체결한 공급 업체 정보를 공공데이터로 개방

- 한국은 행정안전부, 보건복지부, 한국정보화진흥원, 건강보험심사평가원이 함께 공공데이터포털을 통해 공적 마스크 판매 데이터와 국민안심병원 및 선별 진료소 데이터 등을 개방한 바 있으며 코로나19 관련 데이터를 추가 개방 예정

<표 4> 세계 각국의 코로나19 관련 공공데이터 개방 현황

국가	개방 공공데이터
한국	공적 마스크 판매 정보, 선별 진료소 현황, 국민안심병원 현황
프랑스	성별·연령별·지역별 코로나19 확진자 현황, 의료진의 코로나19 확진자 진료 현황
미국	기계판독 가능한 44,000개 코로나 바이러스 관련 학술 논문, 기사 등의 데이터셋
이탈리아	지역별 코로나19 확진자 현황

* 자료: IT BIZ News(2020.04.09.)

- (사회참여 확산) 공청회·설명회·세미나 등 대면 현장에서 이해관계자 중심으로 형성된 참여구조가 온라인·비대면으로 확장되면서 시민참여의 정책 참여 추세 역시 정부-민간 협력과 겹쳐 공동체 중심, 연대성, 네트워크 등을 핵심 가치로 국가-시장-시민이 서비스 생산에 공동으로 참여³⁰⁾
- 코로나19 발생 초기에 마스크 사재기 및 공급 부족으로 인해 마스크 품귀 현상이 발생하면서 정부는 공적 유통망을 통한 마스크 공급 계획을 발표했지만 공식적으로 발표된 마스크 공급 시간 및 물량을 지키지 못함³¹⁾
 - ※ 정부의 마스크 대란 대응 실패를 놓고 대통령은 청와대 참모진을 질책, 국무총리는 대국민 사과문을 발표
- 공적마스크 재고 알림 API 제공과 서비스 개발 과정에 정부와 기업, 해커를 포함한 민간 협업이 일사불란하게 작동하면서 한 달 만에 마스크 수급이 안정됨
 - ※ 정부가 스스로 공적마스크 재고 조회 서비스를 만들지 않고 데이터를 공개해 시민 스스로 다양한 서비스를 만들 수 있도록 지원함
- 현장생중계나 유튜브 채널로 진행하는 비접촉형 토론 및 여론수렴 방식이 대안으로 급부상하고 있으나 오프라인방식보다 집중력이 떨어져 효율적 의사전달 수단으로는 아직 한계 존재
 - ※ 국토연구원의 ‘국토TV’나 대한국토도시계획학회의 ‘도시TV’는 여론수렴방식의 대안으로 활용 가능

30) 최석현·김재신(2018), 새로운 공공서비스 패러다임을 위한 공동생산 전략, GRI Focus, Vol.11, 경기연구원.

31) 연합뉴스(2020.03.03.), “마스크 대란에 고개 숙인 문대통령…장관은 현장으로 채찍질”.

2) 경제

□(기존 산업구조 위축) 대면 경제활동, 대외무역에 직접적 타격이 가해지면서 관련 업종의 침체와 고용불안이 심화

○ (인구이동 억제에 따른 경기침체) 인적·물적 이동 및 교류가 제한되면서 사회 전반적으로 경기침체가 현실화

- 코로나19 확산으로 인적·물적 이동이나 교류가 제한·금지되면서 도로·철도·항공 이용객이 급감하고 이는 재정적자, 운영난을 야기하며 대략 실직의 문제로 이어질 수 있음

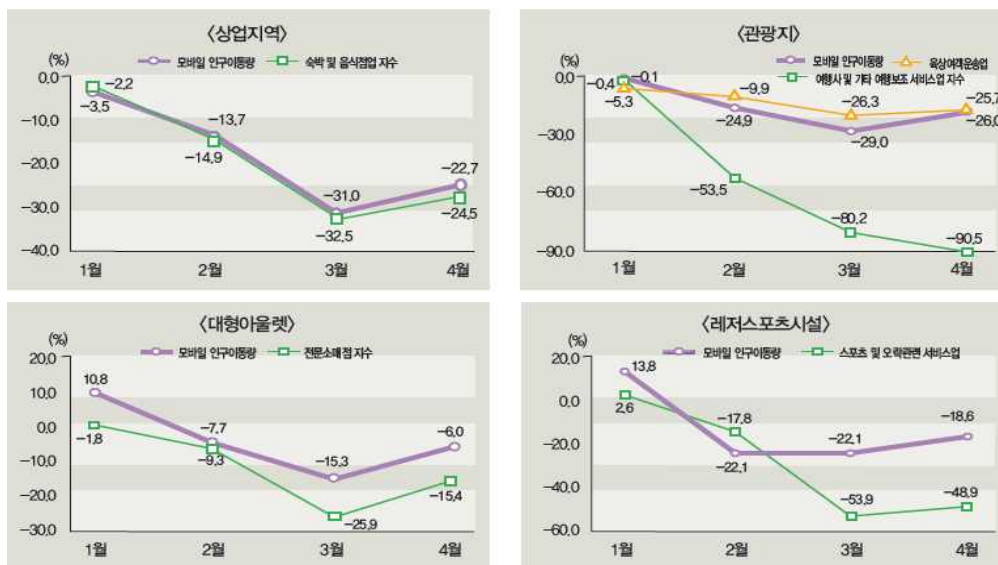
※ '20년 3월 말 기준, 인천국제공항의 국제선 여객 수가 7만 8천 명에 불과, 전년도 동월(173만 6천 명)대비 96% 감소

- 코로나19로 인한 이동억제 조치로 인해 인구 이동량이 큰 폭으로 감소하였으며, 이는 서비스업 경기의 위축에 큰 영향을 미침

※ 모바일 인구 이동량은 상업지역(-31%), 관광지(-29%), 레저스포츠시설(-22.1%)에서 큰 폭으로 감소한 데 반해, 대형아울렛(-15.3%)은 상대적으로 적게 감소

※ 3월 서비스업생산지수의 경우 여행서비스업(-80.2%), 스포츠 및 오락 관련 서비스업(-53.9%), 숙박 및 음식점업(-32.5%), 육상여객운송업(-26.3%), 전문소매점(-25.9%)에서 큰 폭의 감소를 보임

[그림 8] 입지 유형별 인구 이동량 및 관련 업종 동향 (전년 동월 대비)



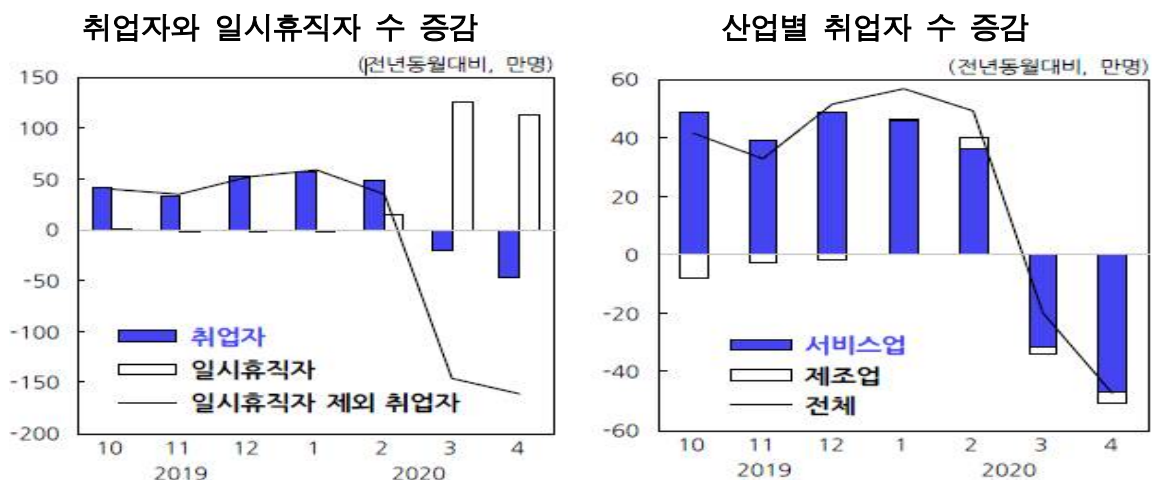
주: 서비스업생산지수 소매판매액지수는 불변지수

자료: 강태경·길유미(2020)

○ (서비스업 피해) 항공·관광 등 국제적 이동 관련 산업 규모의 축소를 시작으로 그 영향이 서비스업 전반에 확산되었고, 장기적으로 서비스업 구조조정으로 이어질 것으로 예상됨

- 코로나19 이후 소비자들이 다른 사람의 손길을 거쳐 간 공유경제를 질병의 매개체로 보기 시작하면서 대량생산체제 소유 개념에 대한 대안으로 각광받던 공유경제 모델의 근간이 흔들림³²⁾
 - ※ 유니콘 기업으로 주목받던 에어비앤비(공유숙박시설)·우버(공유택시)·위워크(공유오피스) 등은 기존 산업과의 마찰로 연착륙에 어려움을 겪던 와중 코로나19 위기로 중대 기로에 놓여짐
- 서비스업을 중심으로 고용불안이 현실화되었으며, 팬데믹이 장기화될 경우 고용충격은 제조업에도 영향이 미칠 것으로 예상³³⁾
 - ※ 일시휴직자를 제외한 취업자 수는 1월 전년동월 대비 60만 명 증가에서 4월 161만명 감소로 전환됨
 - ※ 노동집약적 서비스업에 코로나19의 충격이 집중되고 있어, 취업자 수에 대한 단기적 영향은 성장세 둔화에 비해 크게 나타날 수 있음
 - ※ 코로나19가 장기화되어 제조업에도 확산되는 경우 제조업 뿐만 아니라 연관 서비스업에까지 고용 충격이 확산될 수 있음

[그림 9] 취업 통계



자료: KDI(2020)

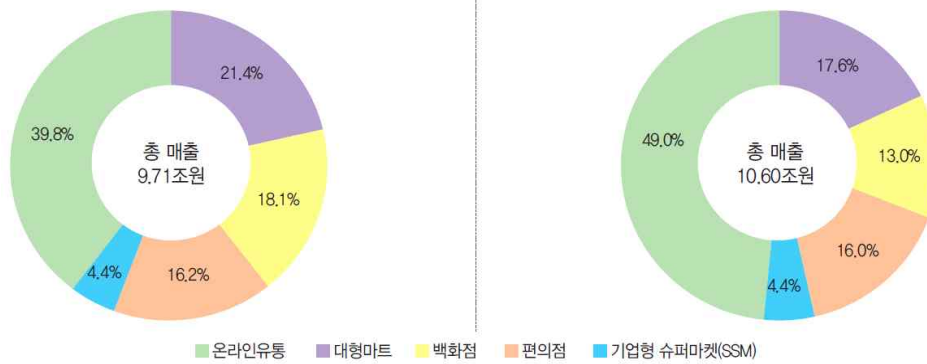
- (산업구조 재편) 비대면 소비방식 확대로 물류유통사업 변화가 가속화될 것이며, 식당·유흥업소의 매출은 감소하는 반면 음식배달서비스업은 급성장할 것³⁴⁾
- (물류유통사업 구조적 변화) 백화점·대형마트와 같은 오프라인 유통업체는 ‘주말 휴무제’ 뿐만 아니라 비대면 소비방식 증가로 가격경쟁력을 상실하는 한편, 저렴한 가격에 비대면 방식으로 물품을 구입할 수 있는 온라인 유통 급증
 - ※ 국내 유통업체 매출 중 온라인·오프라인 비율이 '19년 2월 기준 39.8%, 60.2%에서 '20년 2월 각각 49%, 51%로 급변함

32) FORBES, “Welcome to the Isolation Economy(Goodbye Sharing Economy)”, 2020.03.23., <https://www.forbes.com/sites/kmehta/2020/03/23/welcome-to-the-isolation-economy-goodbye-sharing-economy/#4e3c26ac8d88>

33) KDI(2020), 코로나19 확산에 따른 거시경제 경로 전망, 2020.05.21

34) 이왕건(2020), 코로나19 시대 도시 사회·공간 변화와 정책과제, 국토연구원.

[그림 10] 2019·2020년 2월 업태별 매출 구성비



자료: 전자신문 (2020, 산업통상자원부 재인용)

- (배달서비스업 성장) 근거리 소비에 대한 높은 선호도, 외출·외식에 대한 거부감으로 동네 근거리 편의점, 배달서비스 매출은 증가하고 위생에 문제가 있고 접근성이 낮은 식당업소 등은 매출이 감소할 것

※ 식당에서 직접 소비하는 고객수요는 줄어들고 방문포장이나 배달수요가 늘어나면서, 조리공간만 확보하여 비용을 절감하고 배달을 통해 영업하려는 자영업자가 늘어남

※ 환기에 문제가 있는 지하상가·식당·유흥음식점, 접근성이 불량한 상점 중심으로 매출이 줄고 공실률이 증가할 것으로 예상

※ 2020년 4월 초 조사에서 외식빈도는 2019년 동기 대비 9.2% 감소하고 배달음식 이용 빈도는 7.5% 증가함³⁵⁾

□(글로벌 관계 변화) 코로나19의 확산은 중국을 중심으로 형성된 글로벌 가치사슬(Global Value Chains, 이하 GVC)의 변화를 초래하였고, 악영향을 축소하기 위한 움직임에서 지역의 중요성이 부각

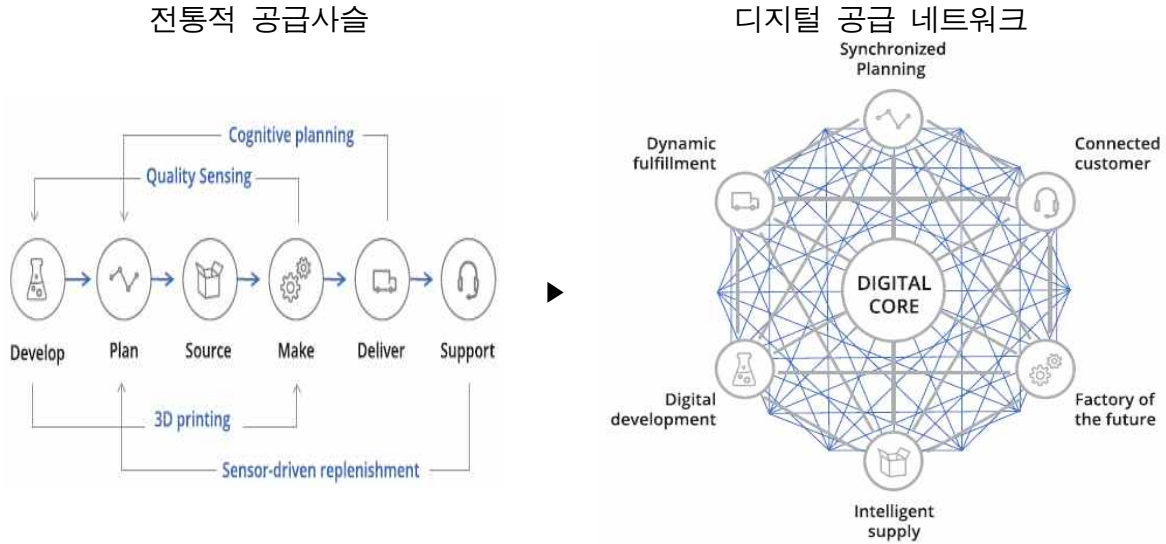
○ (글로벌 가치사슬 변화) 신흥국의 방역 취약성·불투명성으로 인한 글로벌 공급망 불안정 경험에 저임금 매력을 상쇄하고 향후 자국으로 생산기지를 복귀시키려는 리쇼어링(reshoring, 제조업의 본국 회귀) 등 신흥무역주의 정책이 확산될 것으로 전망됨

- 코로나19 팬데믹을 계기로 GVC의 취약성이 부각되면서 글로벌공급망 리스크 및 위기 관리능력의 필요성 등이 제기

※ 코로나19 이후 기업들은 인공지능, 빅데이터, 사물인터넷 등 4차 산업혁명 기술을 도입하여 단선적 공급 사슬을 디지털화하여 생산과정의 연결성을 다양화하고 위기 대응력을 제고할 것

35) 주간동아(2020.05.03.), “코로나 생활 패턴 봤더니 동네 소비 다시 늘 것”, <https://weekly.donga.com/List/3/all/11/2051016/1>

[그림 11] 전통적 공급가솔 / 디지털 공급 네트워크



자료: Deloitte (2020)

※ 위기 극복을 위해 기업 간 협력 관계가 강화되기도 하고 인수·합병이 활발히 진행될 것으로 예상되며 코로나19로 의료용품 수요가 증가함에 따라 의료·전략물자에 대한 국내 생산이 크게 확대될 것(Wall Street Journal, 2020)

- GVC의 생산 단계에서 중요한 위치를 차지했던 중국이 코로나의 발원지로 밝혀지면서 다국적기업을 중심으로 공급망 다각화와 가치사슬의 수정을 시도

※ 뱅크오브아메리카의 보고서에 따르면 중국에 생산 시설을 둔 다국적 기업의 80%가 코로나 사태로 리쇼어링을 검토하고 있는 것으로 조사됨³⁶⁾

※ 기업들은 공급망 다변화 및 생산지 분산, 기업의 본국 회귀 등을 통해 GVC에 따른 위험 노출을 축소하고 유연성을 강화하는 등 위기관리 능력을 제고할 것으로 예상³⁷⁾

- (지역의 중요성 증대) 국제적 인적·물적 이동이 억제됨에 따라 각국 정부와 기업은 보다 안전한 지역으로 연결선의 이동을 도모했고, 이에 따라 지역(local)의 중요성이 부각됨

- 중국의 의존도를 낮추기 위한 여러 시도를 통해 GVC가 전 세계 단일 체계에서 다변화되는 방향으로 재편

※ 미국은 코로나19를 계기로 중국과의 패권경쟁에서 우위를 점하기 위해 중국 중심으로 형성된 GVC의 파행을 주도하였으며, 이는 국방생산법 발동 등을 통한 국내 생산 기반 강화, 공급사슬 재설계 등의 추진으로 현실화

※ 전 세계 3,000개 이상 기업에 대한 조사에 따르면 22조 달러의 매출 규모를 가지는 12개 산업 분야 기업의 80% 이상이 공급 사슬을 재편하거나 계획이 있는 것으로 밝힘³⁸⁾

36) 조선비즈(2020.05.03.), “탈세계화 방아쇠 당긴 코로나…무역장벽 높이고 글로벌 공급망 재편”, https://biz.chosun.com/site/data/html_dir/2020/04/29/2020042903922.html

37) 중국 등 단일 지역에 대한 생산 및 공급 의존도를 낮추기 위해 베트남, 멕시코, 인도 등 생산지를 다양화하여 위험 노출을 축소하려는 유인이 커질 것(World Economic Forum, 2020)

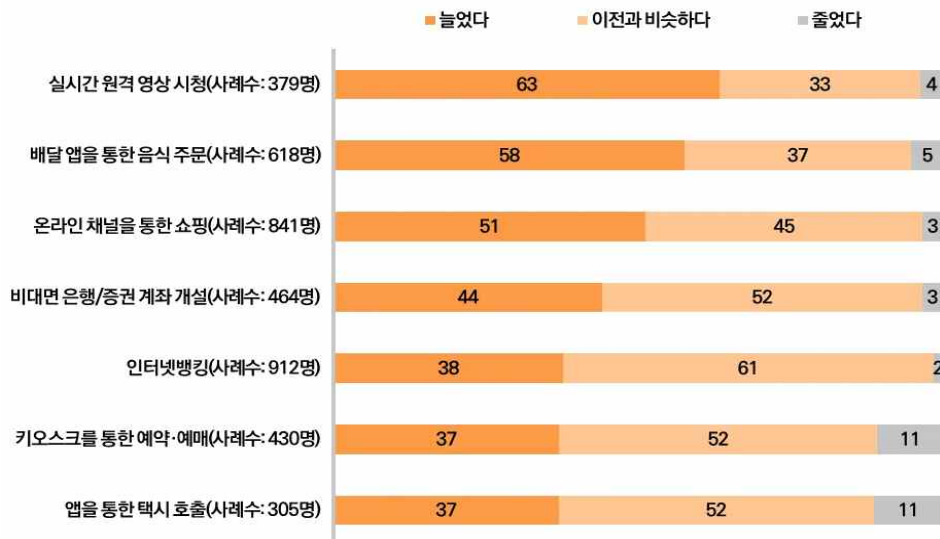
□(비대면 경제 확산) 감염 확산 방지를 위한 차단조치 및 시민들의 감염 회피 과정에서 비대면이 확산되고, 파생되는 수요에 대응하여 재화·서비스의 비대면 유통이 확대

○ (소비패턴의 비대면화) 코로나19 발생 이후 비대면 서비스 이용 경험 변화에 관한 설문조사 결과, 실시간 원격 영상 시청(63%), 배달 앱을 통한 음식 주문(58%), 온라인 쇼핑(51%)이 코로나19 이전보다 눈에 띄게 증가하며 앞으로 변화가 예상되는 비대면 서비스 중 온라인 보험금 청구(82%), 드라이브 스루 쇼핑(74%), 원격강의 수강(72%) 순으로 꼽음³⁹⁾

- 코로나19로 집에 머무는 시간이 많아지고 외부활동을 자제하면서 디지털 기기를 통한 비대면 서비스가 확대되는 것으로 보임

[그림 12] 코로나19 이후 비대면 서비스 이용 변화 인식 조사

(단위: %)



질문: 귀하는 코로나19 발생 이후 다음과 같은 활동의 이용 변화가 있었습니까?

비고: 5점 척도로 1점은 "이전보다 크게 줄었다", 5점은 "이전보다 크게 늘었다"임.

척도 그래프에는 1+2를 묶어 '줄었다', 4+5를 '늘었다'로 제시

코로나19 발생 이전에도 각 항목을 이용한 경험이 있는 응답자만 포함한 값이며, 각 항목별 유효응답 수는 그래프에 별도 표기

조사시기: 2020.5.8~5.11

* 자료: 한국리서치(2020.06.03)

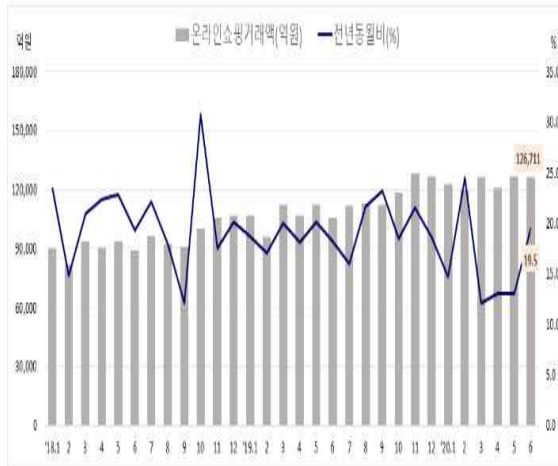
- '20년 6월 온라인쇼핑 거래액은 12조 6,711억 원으로 전년동월 대비 19.5% 증가(모바일쇼핑 거래액은 8조 4,639억원으로 22.8% 증가), 상품군별로 문화 및 레저서비스(-81.8%), 여행 및 교통서비스(-57.8%) 등에서 감소했으나 음식서비스(61.5%), 생활용품(48.9%), 음식료품 등에서 증가

38) BofA Securities(2020), "Tectonic shifts in global supply chains", Global Equity Strategy.

39) 한국리서치(2020.06.03.), "포스트코로나 - 코로나19와 비대면, 디지털사회 전환", <https://hrcopinon.co.kr/archives/15674>

[그림 13] 온라인쇼핑 거래

온라인쇼핑 거래액 추이



상품군별 온라인쇼핑 거래액(전년동월비) 증감

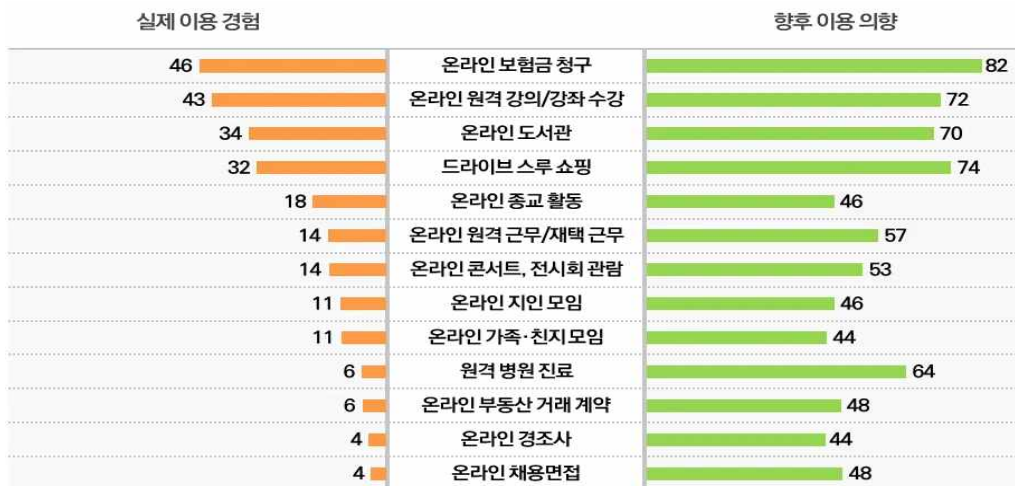


자료: 통계청(2020.08.05.)

- 원격 병원 진료의 경우 이용 경험 대비 이용 의향 응답 비율 차이가 57%p로 비대면화에 대한 기대가 가장 높은 것으로 보임

[그림 14] 비대면 일상 중 실제 이용 경험과 향후 이용 의향 인식 조사

(단위: %)



질문: (이용경험) 귀하는 다음의 활동들을 실제로 이용해 본 적이 있으십니까?
 (이용의향) 앞으로 다음의 온라인, 비대면 활동을 이용할 의향이 있으십니까?
 비교: (이용경험) "이용한 적 있다", "이용한 적 없다"로 묻고 "이용한 적 있다"만 그래프에 제시
 (이용의향) 4점 척도로 1점은 "전혀 이용하지 않을 것이다", 4점은 "자주 이용할 것이다"임
 그래프에는 3+4를 묶어 '이용할 것이다'만 제시

응답자수: 1,000명

조사시기: 2020.5.8~5.11

* 자료: 한국리서치(2020.06.03.)

3) 사회

□(언택트의 부상) 대면을 억제하는 상황과 이에 파생되는 서비스 수요에 대응하는 과정에서 비대면 기반의 ‘언택트(Untact)’가 새로운 표준으로 부상

○ (비대면 확산) 대형마트, 영화관, 식당, 예배당 등 다중이용시설 이용제한 조치 및 심리적 기피가 지속됨에 따라 관련 온라인 서비스의 이용 증가

- (온라인 경조사 문화) 코로나19 재확산으로 사회적 거리두기 2단계가 시행되자 실내에서 50인 이상 모임이 금지돼 경조사 참석이 어려워짐에 따라 모바일 간편 송금 서비스 이용 증가

※ 카카오페이에 따르면 사회적 거리두기 2단계가 시행 중인 8월 3주차 주말('20.8.22~23일) 축의금 송금 봉투 사용량이 전주 대비 3배 증가, 같은 기간 부의금 봉투 사용량도 약35% 증가⁴⁰⁾

- (무관중 스포츠) 회의, 수업, 사무 등에 비해 비대면의 적용 한계가 많은 예체능(음악, 미술, 체육 등)계에도 무관중 경기, 경기장 사용 제한, 홈 트레이닝, 인공지능 코칭이 화두가 되면서 신기술 적용의 디지털 경험이 더욱 중요해짐

※ 코로나19 감염에 취약한 극장과 공연전시는 큰 타격을 받은 바, 2월 극장가는 16년 만에 최저 관객, 최저 매출을 기록했고, 3월 기준 공연과 전시의 온라인 예매 수익도 작년 대비 90% 가량 감소함⁴¹⁾

※ KBO리그는 무관중 경기를 진행하다 코로나19 확산세가 잦아들자 관중수용을 10%에서 30%까지 늘렸다가('20.07.26~'20.08.15) 다시 확산세가 커지자 무관중 경기로 회귀

※ IBM은 US오픈 테니스대회를 위해 새로운 솔루션(오픈 퀘스천⁴²⁾, 매치 인사이트, AI사운드 등)을 개발하여 팬들에게 색다른 디지털 스포츠 경험을 제공⁴³⁾

※ 미국테니스협회는 무관중 경기임에도 사람들끼리 약대면 속에 바이러스 감염을 최소화하고자 특별 관리 시스템(프로토콜)을 준비⁴⁴⁾

○ (근무방식의 변화) 재택·유연근무 등 새로운 근무 형태의 실험 계기가 되면서 근로환경에도 일대의 변화가 예상되며 그로 인해 전통적 사무공간 수요가 감소할 것

- 재택근무 체제를 상시화하려는 기업들의 실험은 계속되고 있으며, 대기업뿐만 아

40) 매일경제(2020.08.25.), “코로나19 확산으로 모바일 간편 송금 서비스 사용 증가”, <https://www.mk.co.kr/news/economy/view/2020/08/872852/>

41) BBC News Korea(2020.05.11.), 코로나19: 그래프로 보는 이전과 달라진 한국, <https://www.bbc.com/korean/news-52601647>

42) 오픈 퀘스천은 원격으로 참여할 수 있는 팬들 간 토론의 장 제공, 매치 인사이트는 AI기반 선수와 토너먼트 대전에 대한 전문적 정보 제공, AI사운드는 경기장 내부 팬들의 소리를 재현

43) 디지털조선일보(2020.08.31.), “IBM, 최초의 무관중 ‘US오픈’위해 AI와 클라우드 활용한다”, <http://digitalchosun.dizzo.com/m/article.amp.html?contid=2020083180147>

44) 테니스코리아(2020.08.20.), “US오픈, 특별 관리 시스템 발표”, <https://sports.news.naver.com/news.nhn?oid=481&aid=0000005359>

나라 중소기업에도 재택근무 분위기 확산

※ 그간 저조하던 유연근무제 간접노무비 지원제도는⁴⁵⁾ 코로나발 재택근무 확산으로 신청건수가 전년대비 4배 증가(19년 1,635개소 1만2,580명→20년 6월 4,789개소 5만143명)⁴⁶⁾

※ 고용부의 중소·중견기업 대상 재택근무 인프라 구축비 지원제도 수혜기업 급증('18년 11개→'19년 28개→'20.3월 26개)⁴⁷⁾

※ SK그룹은 '스마트워크'⁴⁸⁾, '디지털 워크' 등 대안 근무제를 도입해 더 효율적이고 선진적 근무 형태를 안착시키는 데 노력을 하고 있음

- 원격 근무 플랫폼은 재택근무 상시화의 기반이 되며, 코로나19 확산으로 기업용 소프트웨어 수요가 증대할 것

※ 코로나19 확진자 급증에 따라 정부 대응 단계가 '심각'으로 격상되면서 재택·원격근무 솔루션 기업인 알서포트의 클라우드 기반 웹 화상회의 서비스 '리모트미팅'사용건수가 '20.1월 대비 2월에 1275.6% 급증⁴⁹⁾

- 재택근무가 가능한 화이트칼라 사무공간 수요가 분산·축소됨에 따라 위성 오피스(Satellite Office) 도입이 활발해질 것으로 전망

※ SK텔레콤은 직원들이 집에서 10~20분 거리 근처 사무실로 출근할 수 있도록 '거점 오피스' 확대 계획을 발표하는 등 도심·여의도·강남에 집중되어 있던 오피스 수요가 분산될 것⁵⁰⁾

□(새로운 사회격차 발생) 코로나19로 발생하는 경제적 격차의 심화는 정부의 직접 지원을 통한 해소를 기대할 수 있으나, 기술 및 사회 변화의 적응 차이에 따라 새로운 양상의 격차가 발생

○ (경제적 격차 심화) 코로나 이후 발생한 대면 서비스업의 위축은 대부분 특정 계층의 고용 불안으로 이어져 경제적 격차 문제가 심화

- 비필수·대면집약 등 일자리 소멸 가능성이 높은 업종에서 취약계층의 고용비중이 높아 해당 산업이 위축될수록 고용 양극화와 계층간 소득격차가 확대될 우려가 있음⁵¹⁾

※ 뉴욕타임스에서 코로나 이후 대졸자 실업률은 4.8%p 올랐지만, 고졸 미만 실업률

45) 유연근무제 간접노무비 지원제도는 중소중견기업이 시차출퇴근제, 재택근무제 등 유연근무를 할 경우 정부가 노무비를 지원하는 사업

46) 고용노동부 보도자료(2020.06.23.), "이제갑 고용노동부 장관, 중소기업 재택근무 확산을 위한 사업장 의견청취".

47) 미디어SR(2020.04.09.), "[코로나19이후 뉴노멀①]재택근무 상시화에서 비접촉 금융 거래까지". <https://www.mediasr.co.kr/news/articleView.html?idxno=58159>

48) 스마트워킹은 정해진 시간에 출퇴근하는 기존 방식에서 벗어나 직원 스스로가 근무시간을 설계하는 방식으로 운영되며, 디지털 워킹은 일종의 유연근무제로 직원이 출근과 재택근무를 선택해 근무함

49) 조선비즈(2020.02.28.), "코로나 확산에 재택근무원격회의 소프트웨어 뜀다", https://biz.chosun.com/site/data/html_dir/2020/02/27/2020022703124.html

50) 서울경제(2020.07.06.), "[글로벌 부동산 토크]코로나로 오피스 수요 분산 가속화", <https://www.sedaily.com/NewsView/1Z40E9EMKZ>

51) 김태경 외(2020), 코로나19 관련 거시경제 주요 이슈에 대한 논의 및 시사점, BOK 이슈노트, 2020-8, 한국은행

은 9.7%p 올랐다고 보도하였으며, 옥스팜은 2020년 3월 이후 중남미 지역 억만장자 73명의 재산이 총 482억 달러(약 57조7천억 원) 증가하였다고 밝힘⁵²⁾

- 한국은행의 조사에서 2020년 2분기 고신용자(1-3등급)의 대출 비중이 지난해 말보다 1.6%p 커진데 비해 중신용자(4-6등급), 저신용자(7-10등급)의 비중은 각각 1.2%p, 0.4%p 감소한 것으로 나타났으며, 이는 자산가들의 재산소득 증가로 이어져 계층간 격차가 심화되는 요인이 될 것으로 지적⁵³⁾

○ (인프라의 변화: 교육 정보화 격차) 갑작스러운 온라인 개학과 준비되지 못한 학습 환경(각종 기기, 인프라, 교사의 디지털 기기 활용 등)으로 인해 학교별 학습 여건·교육 정보화의 격차가 발생

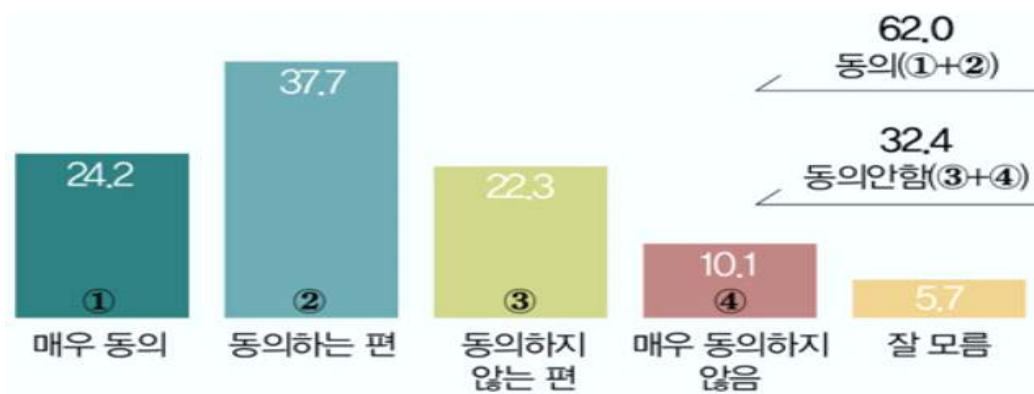
- 공교육 온라인 수업 콘텐츠가 사교육 전문 업체에 비해 경쟁력이 떨어지는 것으로 인식될 경우 사교육 온라인 강의 수요로 이어질 수 있음

※ 에스티유니타스가 운영하는 온라인 초등 교육 서비스 ‘일간대치동’은 올해 3월 매출이 전년동월 대비 198% 증가, 메가스터디교육 역시 올해 1~3월 초·중·고 신규 수강생이 전년동월 대비 67.9%(초등 160.1%, 중등 46.5%) 급증⁵⁴⁾

- 취약계층 가운데 온라인 수업에 필요한 인프라를 갖추지 못한 경우 수업에 참여하기 어려워 공정한 수업 참여 기회를 보장할 수 없음

※ 사교육걱정없는세상이 실시한 온라인수업에 대한 국민 인식조사 결과에 따르면 응답자의 62%가 온라인 수업으로 학부모의 학력과 경제력에 따른 학생들의 교육격차가 심화됐다고 답함⁵⁵⁾

[그림 15] 온라인수업에 따른 교육 격차 설문조사



자료: 주간동아(2020.07.22.)

52) 국민일보(2020.09.26.), “코로나 시대 커지는 빈부격차...교육일자리 양극화 심해진다”, <http://news.kmib.co.kr/article/view.asp?arcid=0924157297&code=11141100>

53) 데일리굿뉴스(2020.09.24.), “코로나가 낳은 불평등...깊어지는 양극화”, http://www.goodnews1.com/news/news_view.asp?seq=103175

54) 매일경제(2020.04.17.), “[코로나가 바꾼 일상](1)···어운강에서 늘운강으로”, <https://www.mk.co.kr/news/economy/view/2020/04/403111/>

55) 주간동아(2020.07.22.), “원격수업으로 중위권 사라진 교육 양극화”, <https://weekly.donga.com/List/3/all/11/2127216/1>

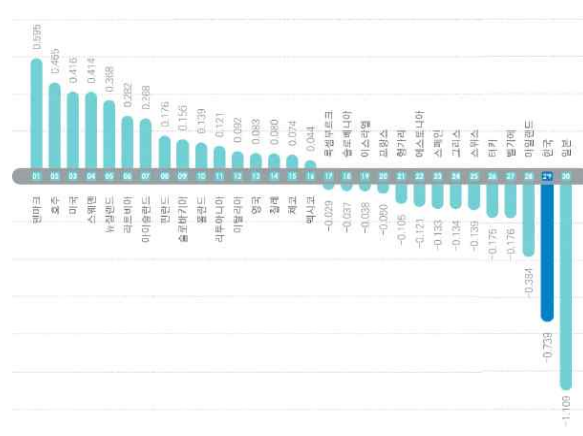
- 온라인 수업을 준비한 학교와 전혀 준비하지 않은 학교 간 학습 여건 차이도 발생
 - ※ 일부 외고, 특목고는 온라인 개학 시행 전부터 자체 온라인 수업을 실시한 반면, 전혀 대비하지 못한 학교가 있어 그 격차가 작지 않음
- 비대면 교육을 위한 정보화 인프라 수요가 증가하는 추세에 비해 일선 학교의 질적·양적 수준을 확보하기 위한 정책 수요가 증가할 것으로 보임
 - ※ 교육정보화 수준을 알 수 있는 OECD의 교육을 위한 교사의 디지털 기기 활용 지수는 -0.563으로 7개 국가 가운데 가장 낮은 것으로 나타나며 학교에서의 학습 목적용 디지털 기기 활용 지수는 -0.739로 30개국 중 29위로 나타남⁵⁶⁾

[그림 16] 디지털 기기 활용 지수

교육을 위한 교사 디지털 기기 활용 지수



학교에서의 디지털 기기 활용 지수



자료: 한국교육학술정보원(2020)

- (비대면 확산과 노동격차 발생) 재택·유연근무 등 다각적 플랫폼 노동이 등장하였으나 대면 접촉이 불가피한 업종은 플랫폼 노동에서 배제되며, 이는 노동시장의 새로운 양극화 현상의 요인이 됨
 - 일본의 직종별 재택근무 실시율 조사에서 컨설턴트(75%), 웹디자이너(69%), 기획·마케팅(66%) 등 비대면 노동이 가능한 업종은 높은 실시율을 기록하였으나, 복지업계 및 의료계 전문직은 5% 미만을 기록⁵⁷⁾
 - UC버클리의 Robert Reich는 코로나19 팬데믹으로 인해 미국 사회에서 위기 회피에 따라 새로운 불평등이 초래된다는 점을 지적

56) 한국교육학술정보원(2020), OECD PISA 2018을 통해 본 한국의 교육정보화 수준과 시사점, 2020 KERIS 이슈리포트, 2020.03.25

57) 홍성민(2020), “COVID-19가 과학기술 일자리에 미치는 영향과 대응방향”, Future Horizon+, 47, pp.4-9, 과학기술정책연구원.

<표 5> 코로나19가 초래한 새로운 계급의 분열과 불평등

특성	내용
원격 근무가 가능한 노동자 (The Remotes)	재택근무, 화상회의, 전자문서를 다룰 수 있으며, 코로나 위기에서 비교적 안전함 (전문직, 관리직, 기술인력 등)
필수적인 일을 하는 노동자 (The Essentials)	위기상황에서도 꼭 필요한 일을 해야 함. 고용 자체는 안정적이지만 감염 위험이라는 부담이 따름 (의료인력, 육아노동자, 배달원 등)
임금을 받지 못한 노동자 (The Unpaid)	원격근무가 불가능하여 임금을 받지 못하거나 직장을 잃은 사람들. 경제적인 피해가 가장크고, 그로 인해 경제 재개 요구가 가장 큼 (소매점, 제조업체 직원 등)
잊혀진 노동자 (The Forgotten)	거리두기가 불가능한 공간에서 머무르기 때문에 감염 위험에 노출 (이민자, 노숙인, 원주민, 이주민 등)

자료: Reich(2020)

□(사회적가치 충돌) 코로나19 문제 해결을 위한 정부개입 과정에서 회복되는 요소와 침해되는 요소의 충돌이 발생하며, 새로운 위협의 등장은 사회적 가치의 충돌의 양상을 다각화하는 데 영향을 줌

○ (가치의 충돌) 코로나19가 야기한 사회 전반의 급격한 변화에 여러 가치관이 충돌되면서 사회갈등과 분열이 발생

- (종교의 자유 침해) 정부가 공공복리를 앞세워 현장 예배 금지 행정명령을 시행하자 교계에서는 종교의 자유 침해를 이유로 거세게 저항하며 전통적 예배방식 변화에 대한 이해당사자들 간의 합의 필요

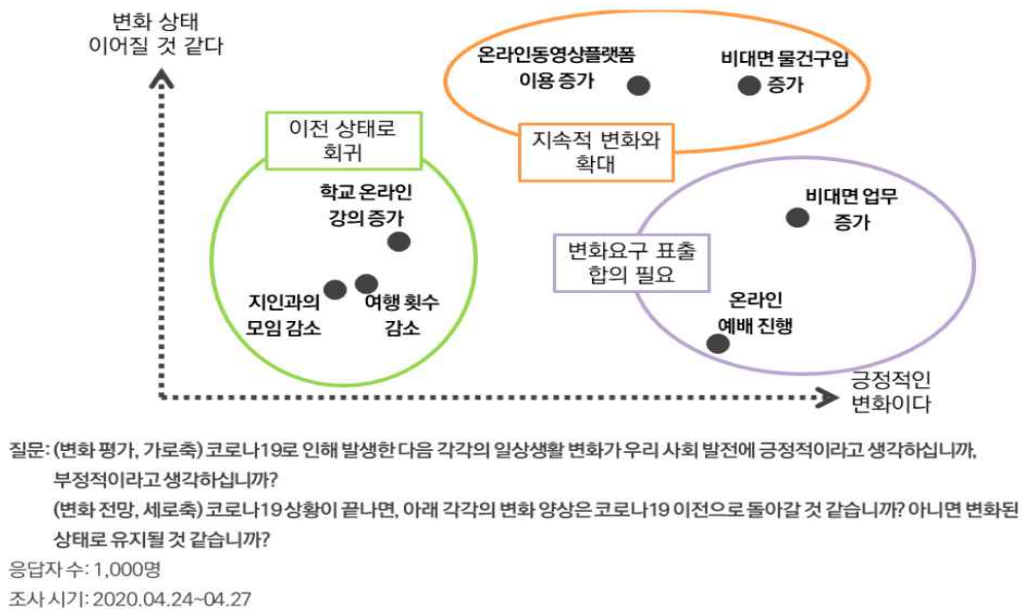
※ 엠트레인 트렌드모니터의 6월 초 종교에 대한 대국민 인식조사 결과, 코로나19로 인해 개신교인에 대해 ‘거리를 두고 싶은(32.2%)’, ‘이중적인(30.3%)’같은 부정적 이미지 증가⁵⁸⁾

※ 한국리서치의 코로나19 인식조사에 따르면 온라인 예배 진행 자체는 긍정적 변화이나 향후 변화 상태가 지속될 것 같다는 의견이 높지 않은 것으로 보아 이해당사자들 간의 합의가 필요한 것으로 보임⁵⁹⁾

58) 연합뉴스(2020.08.29.), “천주교·불교인보다 개신교인 향한 부정 이미지 강해”, <https://www.yna.co.kr/view/AKR20200829036600005>

59) 한국리서치(2020.05.06.), “[코로나19] 6차 인식조사(상황 인식, 언택트 사회 전망 등)”, <https://hrcopinon.co.kr/archives/15498>

[그림 17] 코로나19로 인한 일상생활 변화영역과 변화유지 인식조사



* 자료: 한국리서치(2020.05.06)

- (마스크 충돌) 마스크에 대한 사회·문화적 인식 차이(개인의 자유 침해)로 서구권에서는 마스크 거부 집회가 열리는 반면, 국내의 경우 코로나19 방역에 대한 피로감·우울감 등 사회적 심리 불안으로 인해 마스크 충돌 발생

※ 개인의 자유와 다양성을 중시하는 서구권 문화에서는 마스크 쓰지 않을 자유를 주장, 독일에서는 마스크를 거부하는 대규모 시위(3만여명 참석) 발생⁶⁰⁾

※ 정부의 ‘대중교통 내 마스크 착용 의무화’조치 실시(‘20.05.26.) 이후 3개월 간 총 385건의 마스크 미착용 관련 사건이 접수되었으며, 그 중 폭행·상해가 169건으로 가장 많은 비율을 차지, 실내외 마스크 착용 의무화(‘20.08.24.) 이후 마스크 미착용 관련 신고는 17배 이상 급증(조치 이전 평균 15건/일 → 조치 이후 평균 256건/일)⁶¹⁾

- (사생활 침해 논란) 코로나19 이후 개인정보나 개인이동권 등의 공개를 지나치게 요구함에 따라 사생활 침해와 공익(국민 생명권 우선을 위한 알 권리)이라는 가치 충돌과 함께 빅브라더 감시사회에 대한 논쟁 심화

※ 국가인권위의 인권침해 우려에 관한 성명발표(20.03.09) 후 방역 당국은 2차례에 걸쳐 확진자 이동 경로에 대한 정보 공개 지침을 개정함

※ 경기도-서울대가 공동 실시한 코로나19 확진자-접촉자 간 인식조사 결과(5점 척도) 확진자의 가장 큰 두려움은 코로나19로 인한 낙인(3.87점)이 불완치(2.75점)나 완치 후 재감염(3.46점)보다 더 높았음⁶²⁾

60) 조선비즈(2020.08.30.), “獨 ‘마스크 반대’집회에 3만명 몰린 이유”, https://biz.chosun.com/site/data/html_dir/2020/08/30/20200830000881.html

61) 경찰청 보도자료(2020.08.31.), “코로나19 방역수칙 위반행위 엄정 대응”

62) KBS News(2020.07.01.), “내가 코로나19에 감염된다면 누구 탓일까? 국내최초 인식조사 실시”, <http://news.kbs.co.kr/news/view.do?ncd=4484086>

○ (새로운 위협요소 등장) 가상공간의 사회적 활동이 증가함에 따라 가상공간의 신뢰성과 안전을 위협하는 사건이 등장

- (해킹 등 사이버 공격) 재택근무, 원격학습으로 인한 네트워크 확장은 정보유출과 사이버공격(ex) DDoS) 위협의 증가와도 연결되며, 정부기관에 대한 해킹 시도 또한 증가

※ 보건당국, 의약품·백신 연구기관에 대한 사이버공격으로 관련 정보를 탈취하는 시도가 발생하고 있으며, 실제로 미국 정부는 중국 정부가 코로나19 백신개발 정보를 탈취하기 위한 사이버공격을 감행했다고 발표⁶³⁾

※ 한국에서도 질병관리본부, 마스크 제조업체 등을 사칭한 이메일을 통해 사이버공격이 감행되었음⁶⁴⁾

- (허위정보 확산) 코로나19의 확산에 따른 공포와 불안감에 편승하여 관련 가짜 뉴스나 허위조작정보가 생산되며, 이는 유용한 정보와 뒤섞이면서 사회 혼란을 야기

※ 코로나19의 진단, 확산에 관련하여 국내에서는 정치적인 목적으로 진단검사 결과 조작, 진단 장소에 따라 달라지는 결과, 사회적 거리두기 강화 등의 허위정보가 등장하고 정부는 이를 해명하는 양상이 반복됨⁶⁵⁾

4) 기술

□(디지털 전환 확산) 4차 산업혁명의 확산을 주도한 D.N.A.(데이터, 네트워크, AI) 관련 기술이 코로나19로 인한 사회적 수요와 결합되어 각 분야의 디지털 전환(Digital Transformation) 확산 기제로 작용

○ (기술로 교육서비스 혁신: 에듀테크) 불가피한 사태에 대응하면서 교육 체제는 혁신의 기회를 맞게 되고 코로나19를 계기로 에듀테크(EduTech, Education+Technology)를 본격적으로 도입

- 입시 위주의 획일적인 교육 체제와 일방적인 전달방식이 오랫동안 문제시되었던 학교 수업은 코로나19 사태가 장기화하면서 신교육기법을 통한 혁신의 기회를 맞이함

※ 초중고 400만 명 원격수업은 학교 설립 이후 처음으로 겪는 최대 단위 비대면 수업으로 미래 공교육 준비 상황을 점검하는 시험대가 됨

- 교육분야에 ICT기술이 융합된 에듀테크는 학습자 성과 분석을 기반으로 개인 학습 수준에 맞는 내용과 과제를 제공함으로써 학습 능률을 크게 개선할 것으

63) Nick Statt(2020.05.13.), "US Government accuses Chinese Cyber Actors of Trying to Steal COVID-19 Vaccine Research", The VERGE.

64) KBS 뉴스, 2020.03.08.

65) 대한민국 정책브리핑(2020.08.20.), "코로나19 재확산에 바이러스보다 더 나쁜 '가짜뉴스' 다시 기승"

로 기대됨⁶⁶⁾

- 교육시장 분석업체 HolonIQ(2020.1) 보고서에 따르면 2018년 전 세계 교육시장 규모에서 에듀테크 시장 규모는 2.5%(1,530억 달러)였으나, 2025년에는 4.3%(3,420억 달러)에 이를 것으로 예상⁶⁷⁾
- 경기연구원 원격학습에 대한 설문조사에서 원격학습은 점차 증가할 것이며 (59.6%), 원격학습 도입 시 학습 콘텐츠에 인공지능(AI), 가상/증강현실(VR/AR), 게임 등 에듀테크 활용을 통해 학습효과를 향상시키는 것이 중요하다고 응답(22.8%)⁶⁸⁾
- 「한국판 뉴딜 추진방향」에서는 비대면 서비스 확산 기반 조성을 위해 맞춤형 교육 콘텐츠를 제공하는 AI기반 원격교육지원 플랫폼 구축 등 미래형 디지털 환경을 조성한다는 내용을 담음

○ (유통 분야의 온라인 판매전략) AI 등의 첨단기술을 통해 고객, 소비패턴 등의 분석이 정교화되고, 그 결과를 비대면(온라인, 모바일) 비중 확대 전략 수립에 활용

- 아마존은 2020년 2월 아마존 고 그로서리(슈퍼마켓), 7월 스마트 쇼핑카트인 대시 카트(Dash Cart)를 선보이면서 고객 파악, 모니터링, 결제 등 전주기에 머신러닝, AI, 컴퓨터 비전 등의 기술을 대거 도입
- 인공지능 쇼핑비서, 소비 빅데이터, 옴니채널, AR·VR 가상 리테일, 스마트물류, 블록체인 등의 기술이 리테일과 접목될 것이며, 특히 코로나 19의 등장은 이러한 기술들의 적용을 5년 앞당길 것으로 전망⁶⁹⁾

□(비대면 서비스 개발 확대) 대면을 억제하는 상황과 이에 파생되는 서비스 수요에 대응하는 과정에서 비대면 기반의 ‘언택트(Untact)’가 새로운 표준으로 부상

○ (원격의료 시장의 성장) 세계 원격의료 시장규모는 2021년 412억 달러에 이를 것으로 전망되며, 코로나19로 성장이 가속화될 전망⁷⁰⁾

- 미국, 중국, 일본은 이미 원격의료를 합법화하여 허용하고 있으며, 코로나19로 원격의료 시장규모가 더 빠르게 성장할 것으로 예상됨

※ 미국은 1990년대부터 원격의료를 허용했으며 전체 진료 6건 중 1건이 원격의료로 진행되고 2021년에는 시장규모 30억 달러에 이를 것으로 전망

66) 에듀테크는 이러닝(e-Learning)을 포함하지만 효과적인 교육을 위한 신기술(인공지능, 증강 및 가상 현실, 사물인터넷)을 도입하고 데이터와 소프트웨어에 큰 비중을 두고 있다는 점에서 기존 이러닝 교육과 차별화되고 획기적임

67) 이고은(2020), 코로나19 이후 비대면 교육 트렌드 변화, 이슈브리프, KDB 산업은행 미래전략연구소.

68) 배영임(2020), 코로나19 언택트 사회를 가속화하다, 이슈&진단 No.416, 경기연구원.

69) 황지영(2020), 코로나가 촉발한 언택트 소비트렌드와 미래 전망, Future Horizon+ No.46, 과학기술정책연구원.

70) 배영임(2020), 코로나19 언택트 사회를 가속화하다, 이슈&진단 No.416, 경기연구원.

※ 중국은 2014년 원격의료를 허용한 이후 시장 규모가 2025년 948억 위안으로 성장할 것으로 전망, 최근 코로나19로 원격의료 앱(핑안하오이성) 회원수 10배 증가(11.1억 명 이용)

※ 일본은 2015년 원격의료를 도입했으며 2019년 시장규모 199억 엔 도달

- 한국은 코로나19 확산 이후 원격의료를 한시적으로 허용하였으며, 시행 40일 만에 원격의료 10만 3,998건, 진료금액 12억 8,813만 원을 기록

※ 굿닥, 메디하이 등 의료정보 서비스 앱을 통해 원격진료 서비스 제공

○ (언택트 기술의 서비스업 확산) 유통업 부문을 중심으로 온라인과 배달 중심 서비스가 강화되는 추세에 있으며, 코로나 대응 과정에서 등장한 기술이 타 업계에 파생되며 언택트 기술이 확산

- 미국의 가전 리테일러 베스트바이(BestBuy)는 3월 이후 전 매장에서 픽업 서비스만 제공하는 배달중심 허브로 전환하는 등 유통업계에서 온라인·비대면 플랫폼 확산
- 한국에서도 포항의 한 횡집이 ‘드라이브스루’ 서비스를 차용하여 3천 마리의 횡감을 3시간 만에 완판하는 등 창의적인 접근의 중요성이 점차 강조될 것

5) 분야별 위기와 기회

□(기회요인과 위기 요인의 동시 발생) 코로나19로 인해 경제, 사회문화, 행정, 교육, 보건의료 등 모든 분야에서 기회요인과 위기요인이 동시에 발생하고 있음

○ (정치) 문제해결에 역점을 두고 정부의 개입이 강화되고, 그 기간이 지속될수록 재정건전성 등 정책 효용성 유지에 관련된 쟁점이 등장

- 기회요인 : 다방면에 영향을 끼치는 문제의 해결을 위해 여러 실험적 조치가 이루어졌으며, 그 과정에서 근거기반 정책과 민관협력의 실행 가능성을 발견
- 위기요인 : 문제해결을 위한 정책실험, 조직구조를 탈피한 개입, 재정적 지원의 확대에 따라 재원확보 문제가 정부의 강화된 개입의 유지에 영향을 미침

○ (경제) 글로벌 가치사슬 붕괴로 인해 탈세계화가 가속화되며, 비대면 확산이 경제 과정 전반에서 부각됨

- 기회요인 : 비대면과 지역단위의 부각은 해당 업계가 성장할 가능성으로 이어지며, 디지털 기술과 결합되어 신시장의 수요 창출로 연계
- 위기요인 : 기존 산업구조의 위축은 해당 분야의 경쟁력과 함께 관련업종 종사자의 생존에 영향을 미치며, 이들에 대한 긴급지원과 함께 업종 변화에 대응하

기 위한 정책수립 및 데이터활용이 필요

○ (사회) 사회적 접촉 억제가 지속되면서 언택트가 새로운 현상으로 확산되었으나 변화에 적응하는 과정에서 기존 사회적 가치의 충돌이 발생

- 기회요인 : 다양한 근무 방식의 도입과 온라인 기반·언택트가 확산됨에 따라 생산성 향상, 관련 기술 및 서비스의 수요 창출을 기대
- 위기요인 : 비대면 확산에 대한 적응 여건의 차이에 따라 사회적 격차가 발생하게 되며, 코로나 이후의 구조적 변화 과정에서 가치 충돌, 새로운 위협 요소 등이 새로운 해결 과제로 등장

○ (기술) 의료, 교육 등 다양한 분야에서 비대면 수요를 충족하기 위한 기술적 솔루션이 등장하였으며, 이는 4차 산업혁명의 핵심요소인 디지털 전환과 결합하여 가속화될 전망

- 기회요인 : 코로나로 인한 사회 변화는 비대면 서비스, 디지털 기술의 실험 여건으로 작용하며, 변화하는 환경 요소와 첨단기술의 융합 역시 기대할 수 있음
- 위기요인 : 포스트 코로나 시대의 기술발전과 방향성은 이전보다 더 확대될 것이며, 이에 따라 발생할 수 있는 기술과 법제도의 부정합 문제가 새로운 정책 의제로 확대

<표 6> PEST 분석을 통한 분야별 기회·위기 요소 도출

분야	기회(긍정 요소)	위기(부정 요소)	주요 키워드
정치	• 데이터 활용 확대를 통한 근거 기반 정책결정 실현 • 문제해결에 초점을 맞춘 정책집행 • 정책·정치에 대한 시민참여 확대	• 자금지원 확대에 인한 정부 재정 건전성 악화	정책의 타당성 문제해결 지향 참여 구조
경제	• 지역 경제의 중요성 증대 • 비대면 업종 성장	• 대면 위주의 업종 위축 • GVC의 급격한 재편	탈세계화의 가속화 경제활동의 비대면화
사회	• 온라인 문화 확산 • 근무환경 변화에 따른 생산성 향상	• 새로운 사회적 격차 발생 • 공공의 이익과 개인 권리의 충돌 • 새로운 위협 요소 등장	생활양식의 변화 새로운 위험 등장 사회적 가치 충돌
기술	• 디지털 전환 확산 • 첨단기술 융합 서비스 성장	• 기술발전 속도와 법제도의 부정합	디지털전환 촉진

3. 코로나 인식조사에 대한 분석

가. 인식 조사에 대한 분석 결과

□(인식조사 개요) 코로나19 사태가 발생한 이후 정부에 대한 인식의 변화를 살펴보기 위해 한국리서치, 한국갤럽 등 리서치 기관과 의협신문, 대구경북연구소 등에서 조사한 결과를 기반으로 변화를 살펴봄

○ (분석 대상) 코로나19 발생 이후 정부 코로나19 대응 평가 관련 설문조사 결과

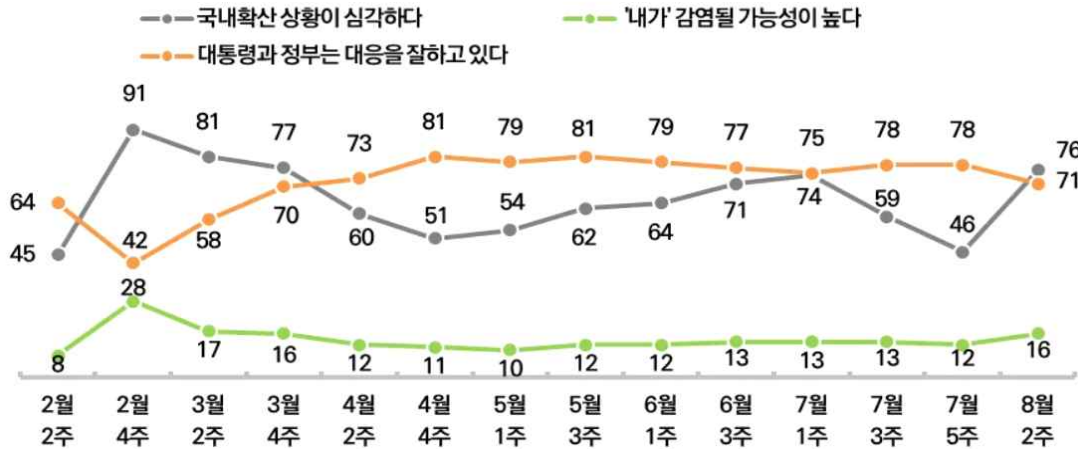
- 한국리서치 인식조사는 ‘20. 2월부터 현재까지 코로나19 관련 정기 인식조사(14차례) 및 마스크, 등교, 긴급재난지원금 등 이슈에 대한 인식 조사 실시(웹조사)
※ 조사기간 : `20. 2.11부터 2주 간격 / 조사대상 : 전국 만 18세 이상 남녀 대상(1,000명)
- 한국갤럽 리포트는 정부의 코로나19 대응 평가 등에 대한 전화 설문을 진행(테일리 오피니언 제410호)
※ 조사기간 : `20. 7.14~7.16 / 조사대상 : 전국 만 18세 이상 1,001명
- 여론조사기관 엠브레인에서는 코로나19 대응 국민인식조사 실시(대한약사회)
※ 조사기간 : `20.6.16~6.21 / 조사대상 : 전국 20~69세 성인남녀 대상(1,200명)
- 의협신문 ‘닥터서베이’를 통해 코로나19 사태 관련 설문조사 실시(대한의사협회)
※ 조사기간 : `20.3.20~3.24 / 조사대상 : 전국 의사 회원 대상(1,589명)
- 대구시민들의 코로나19 대응 관련 인식 조사 실시(대구경북연구원)
※ 조사기간 : `20.7.20~8.12 / 조사대상 : 대구 18세 성인남녀 대상(1,010명)

□(인식조사 결과) 정부의 코로나19 대응 인식 조사 결과 검사당국의 우수한 진단능력과 진단검사 상황의 투명성에 입각한 공개 등으로 인해 전반적으로 긍정적으로 인식하고 있는 것으로 나타났으나, 특정 집단(대한의사협회)과 지역(대전)에서는 부정적으로 평가하는 것으로 나타남

○ (정부의 코로나19 대응에 대한 긍정적 인식) 정부 대응 평가는 2월 말부터 5월 초까지 신규 확진자 감소하며 정부 대응 호평이 증가한 이후, 재확산 되었지만 방역 당국 신뢰는 꾸준히 70% 이상으로 나타남

- 정부 코로나19 대응 관련하여 응답자의 78%는 “대통령과 정부가 코로나19 대응을 잘하고 있다” (매우 29%, 대체로 49%)고 평가(한국리서치, ‘20. 8.26)함
※ 2월 41% → 3월 58% → 4월 73% → 5월 85% → 6월 77% → 7월 78% → 8월 81%

[그림 18] 코로나19 정부 대응 인식조사 결과(한국리서치, 14차)



자료 : 한국리서치(2020.08.26.)

- 정부 기관 코로나19 대응 국민인식조사 결과 응답자의 75.6%가 코로나19 대응 과정에서 정부 역할이 '크고 우수'하다고 인식하였으며, 정부 기관의 역할 기여도에 대한 점수는 5점 척도에 평균 3.93점을 기록(연합뉴스, 2020.07.12.)

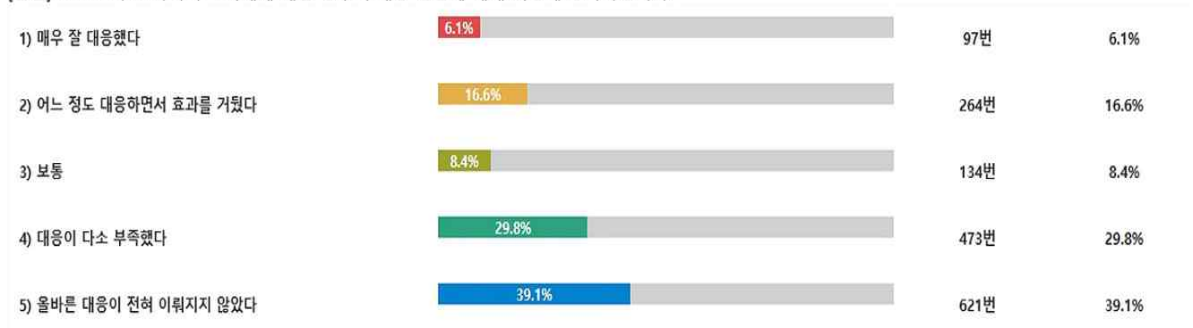
○ (정부의 코로나19 대응에 대한 부정적 인식) 일부 특정 집단과 코로나19 위기를 겪은 특정 지역에서는 정부의 코로나19 대응에 대해서 부정적으로 평가

- 대한의사협회에서 의사회원을 대상으로 진행한 설문에서 '코로나19 사태 관련 정부의 대응 전반'에 대해서 68.9%가 부정적으로 평가하는 것으로 나타남

※ '코로나19 사태 관련 정부의 대응 전반'에 대해 응답자의 39.1%(621명)는 '올바른 대응이 전혀 이뤄지지 않았다'고 답했으며, '대응이 다소 부족했다'고 답한 비율도 29.8%(473명)에 이름(메디컴, 2020.03.30.)

[그림 19] 코로나19 정부 대응 인식조사 결과(대한의사협회)

[단위] 1. 코로나19 바이러스 사태에 대한 정부의 대응 전반에 대해 어떻게 생각하십니까?



자료 : 메디컴(2020.03.30.)

- 수도권 보다 먼저 코로나19 위기를 겪은 대구 시민들은 코로나19 발생 및 전염

원인에 대해 ‘정부 대응 부실’로 응답함

※ 코로나19 발생 및 전염 원인에 대해 ‘정부 대응 부실’로 꼽은 응답자가 43.8%(442명)로 가장 많았으며, 이어 ‘개인 일탈 행동’(20.2%, 204명)과 ‘해외 확진자 입국’(19.1%, 193명) 순으로 나타남(중앙일보, 2020.09.03.)

나. 민원 분석

□(민원 분석 개요) 포스트 코로나 사태 이후 국민신문고 및 지자체 개별 민원 창구 등에 접수된 민원을 분석하여 국민이 정부에 기대하는 역할에 대해서 살펴봄

○ (민원 분석 대상) 국민신문고 및 지자체 개별 민원 창구 등으로 신청하여 민원분석시스템에 수집된 통계자료를 활용

- 국민신문고 민원 빅데이터, <https://bigdata.epeople.go.kr>

○ (분석 대상 기간) 코로나19가 발생한 이후 최초 민원이 발생한 1월 2주차부터 8월 3주차 까지 발생한 데이터를 활용

□(민원 분석 결과) 코로나19로 인해 발생한 민원은 코로나 확산 추세와 정부 정책 방향에 따라 민원 발생에 영향을 주고 있는 것으로 나타남

○ (코로나19 관련 민원 발생 추이) 분석 기간(2020년 1월 2주차부터 2020년 8월 3주차) 동안 국민신문고 및 지자체 개별 민원 창구를 통해 접수된 코로나19 관련 민원은 총 186,323건으로 동 기간 발생한 총 민원(약 690만 건) 대비 2.7%에 해당

- 1월 2주차 최초 코로나19 관련 민원 발생한 이후, 2월 2주차 예보 발령 이후 급속도로 민원 발생이 증가함(2월 2주차 1,649건에서 3월 1주차 14,158건)

- 이후 마스크 안정화 대책 발표 이후 6,922건(3월 2주차)으로 줄어든 이후 약 4,000~7,000 건의 민원이 발생

- 8월 3주차 코로나19 재확산 우려로 사회적 거리두기 2단계 격상 발표 후, 민원이 9,476건으로 급증함

[그림 20] 코로나19 관련 민원 발생 빈도(주별)



자료 : 코로나19 민원분석 데이터를 활용하여 연구진 작성

- 대표적인 민원은 ‘생활불편 및 피해구제’, ‘방역 대책 관련’, ‘위법행위 및 생활갈등’, ‘방역 및 예방 물품 관련’, ‘기타’ 등으로 구분해서 살펴보면 방역 대책 민원은 지속적으로 감소 추세를 보인 반면, 생활불편 및 피해구제 민원이 지속적으로 증가하는 것으로 타남

※ 코로나19로 인해 발생한 ‘생활불편 및 피해구제’ 민원이 지속적으로 증가 추세를 보인 반면, ‘방역 대책 관련 민원’은 지속적으로 감소하고 있는 것으로 나타남

※ 이는 코로나19 발생 초기에는 방역 대책 관련 민원이 과반수 이상 나타났으며, 시간이 지남에 따라서 점차 ‘방역 대책 관련 민원’은 지속적으로 감소하고 있는 것으로 나타남

※ 반면, 후반부로 갈수록 코로나19 확산 방지를 위한 사회적 거리두기 강화, 집단 모임 금지 등과 같은 방역 수칙들로 인해서 개인과 자영업자들을 중심으로 민원이 증가하는 추세를 보임

<표 7> 민원 유형 별 기간별 발생 비율(%)

민원 분류 \ 기간	‘20.1.20~2.19	‘20.2.20~3.19	‘20.3.20~5.5
생활불편 및 피해구제	17.5%	34.5%	56.7%
방역 대책 관련	56.1%	39.5%	23.9%
위법행위 및 생활갈등	8.7%	8.9%	14.8%
방역 및 예방 물품 관련	10.2%	10.8%	2.7%
기타	7.5%	6.3%	1.9%

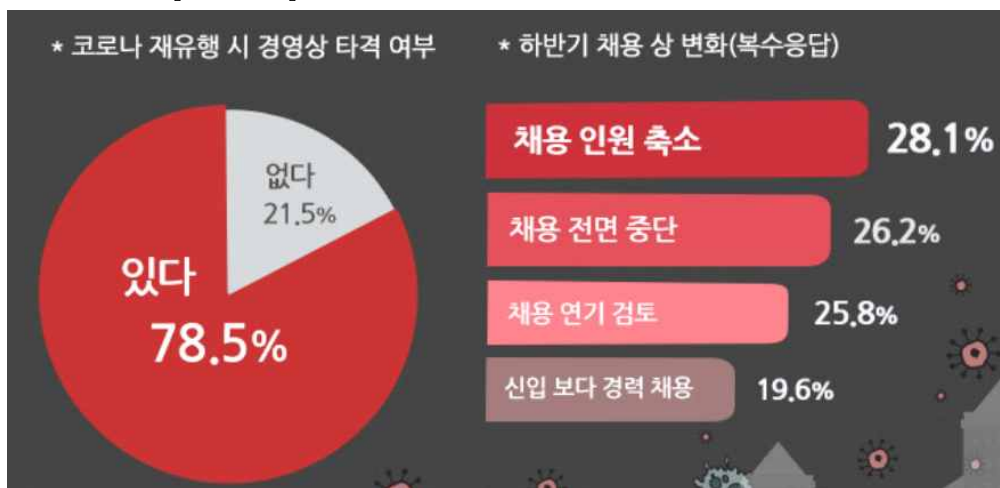
자료 : 코로나19 민원분석 보고서를 참고하여 연구진 작성

- (코로나19 관련 민원 주요 내용) 코로나 발생 이후 감염증 확산 대책 요구, 경제적 피해 구제 대책, 교육 대책 요구, 긴급재난지원금 지급 등 관련 민원이 발생함

- 생활불편 및 피해 구제 민원

- ※ (여행, 학원 등 취소에 따른 환불) 여행계약, 항공권 취소 수수료 / 여행정보 대상지역 확대 / 학원, 시험 등 연기, 취소에 따른 환불 등
- ※ 코로나19 사태 초기인 `20.1.20 부터 2.27 까지 '1372 소비자상담센터'에 접수된 해외여행 위약금 관련 민원 건수는 모두 1천788건으로 작년 같은 기간의 약 3배 수준에 해당(공정위, 2020.03.01)
- ※ (경기 악화로 인한 민간 사업장의 근로자 피해) 확진자 경로에 해당된 사업장 손실 구제 / 학습지 교사 등 비정규직 및 특수고용직 생계불안 해소 등
- ※ 최근 기업 469개사를 대상으로 코로나 재확산시 경영 전망을 알아본 결과 78.5%가 타격을 입을 것으로 전망하였으며, 하반기 위기 극복을 위한 대책은 인력 운영상 구조조정을 검토하고 있다는 답변이 33.4%로 가장 많았음

[그림 21] 코로나19 재확산으로 인한 경영상 타격



자료 : 경향신문(2020.09.08.)

- ※ 한국은 코로나19 사태로 직격탄을 맞은 항공사와 여행사, 호텔을 비롯한 숙박업체 등을 중심으로 휴직자가 급격히 증가(작년 동기 대비 1분기 46만명, 2분기 73만명)(한국경제, 2020.09.07)
- ※ (출입국 제한, 공공시설 이용제한 등) 해외 출장자 대응책 / 공공도서관 대출 허용 / 폐쇄된 공공기관 주차장 개방
- ※ 중앙도서관이 운영하는 국가전자도서관의 상반기 이용건수는 작년 같은 기간에 비해 168% 증가하였으며, 전자책 등 각종 디지털자료 이용건수 역시 폭발적으로 증가(`20. 7월 온라인자료 서비스 현황 : 디지털화자료 816만531건(52.6%), 전자저널 481만3896건(31%))(광주일보, 2020.09.08)
- ※ (재난지원금 기준) 지자체 재난지원금 지급기준 이의 및 신속 지원 / 지역화폐 등 재난지원금 사용처 및 사용방법 개선 / 재난지원금 신청자 개인정보 관리 철저 / 지역화폐 사용처 확대 등

※ 가족의 기능이 변화하였는데 반해, 세대주만 신청하게 하는 것에 대한 불만(청와대 국민청원, 2020.05.05)

※ 정부 긴급재난지원금 사용 규정(주민등록 기준으로 지원금 사용 가능 지역 제한 등) 때문에 불편을 겪고 있다는 민원 속출(헬스컨슈머, 2020.05.15)

※ (등교개학 연기 및 온라인 개학) 온라인 수업 결석처리 기준 및 온라인 알림장 등 혼란, 온라인 수업에 사용되는 유튜브 동영상 및 광고 등에 대한 우려 / 긴급돌봄 환경 개선, 한부모가정 가족돌봄휴가 확대 요구

- 방역 대책 관련

※ (방역관리 강화 및 매뉴얼 등 기준 요청) 중국 위험지역 출입국 제한 및 입국절차 강화 / 렌터카 방역 강화 / 방역대응 매뉴얼 및 지침 문의 등

※ (어린이집, 유치원, 학교 등 개학연기 및 대책 요구) 학교 휴교 및 유치원, 어린이집 휴원 연장 요청 / 초중고 학사일정 연기에 따른 대책 마련 등

※ (코로나19 신속 정보 제공) 지역별 재난문자 발송기준 불만 및 확진자 동선 공개방법 개선 / 공공기관 웹사이트 제공정보 문제 개선 등

※ (취약지역 및 소규모 집단감염 확산 우려) 도서지역 등 방역 취약지역 및 콜센터 등 집단감염 우려지역 대책 / 드라이브스루 등 선별진료소 확대 및 검사결과 통보방식 개선 요구 등

- 위법행위 및 생활갈등

※ (과장광고, 가짜뉴스 및 불확실한 정보 전파 등 신고·단속 요청) 치료제 허위, 과장광고 / 가짜뉴스, 허위 동영상 업로드 등 단속 요구

※ (종교집회 등 신고·단속 요청) 신천지 스터디 모임 및 기업 내 종교 집회 신고 등

※ (일상생활에서의 각종 신고) 공공장소에서의 직·간접적 접촉 및 식당 위생 등에 대한 우려 / 국내 관광 중국인에 대한 불안감

- 방역 및 예방 물품 관련

※ (방역물품 구매 어려움 해소 및 취약계층 등에 대한 지원) 마스크 매점매석 행위 및 폭리 등 처벌 강화 / 취약계층 마스크 지원 요구 등

※ (다중이용시설 종사자 등의 방역물품 사용 강화) 공공기관, 음식점, 대중교통 등 이용시 마스크 착용 의무화, 손소독제 비치 등

※ (방역물품 제조업체 관리 강화) 해외가족에게 마스크 보낼 수 있도록 조치 / 불결한 손세정제 제조, 용량미달 제품 제조공장 신고 등

<표 8> 코로나19 관련 월별 민원 내용

구분	주요 발생 민원 및 사례
1월	공항·항만 근무자에 대한 감염증 확산 차단 대책 요구, 중국여행 취소에 따른 환불수수료 불편 등 관련 민원 발생 • 항만에서 수많은 중국인과 접촉하는 중국 선박 하역 작업자에 대한 보호 대책마련이 필요함 • 공항에 가보니 △△ 항공사 직원만 마스크를 안 쓰고 근무하고 있어 보호 대책이 필요함 • ○○항공은 중국여행 항공권을 취소하면 수수료를 부과한다하는데, 중국방문 자제를 위해 취소 수수료를 부과하면 안 됨
2월	감염 확산 방지 대책 및 경제적 피해에 대한 구제 요구, 예방용품 과장 광고나 가짜뉴스에 대한 조치 요구 등 다양한 유형의 민원 발생 • 감염자 발생 장소에 대한 소독 등 방역활동을 강화하여 추가 감염 차단 • 주요 감염국에서 방문하는 외국인에 대하여 일시적 입국제한 요청 • 각종 행사의 연기·취소, 마스크·손세정제 등 개인 방제용품 확보 요구 등 • 여행 취소로 발생한 숙박시설, 항공권 등 취소 수수료 해결 요구 • 건설 현장 등의 조업 중지 등으로 인한 피해 구제 요청 • 자가격리로 인해 발생하는 불편 해소 및 보상 요구 등 • 감염증 완화 효과를 주장하는 과장광고, 가짜 뉴스에 대한 조치 요구
3월~4월	3월 17일 유치원·초·중·고 개학 추가 연기 발표된 이후, 어린이 보육 및 학생 교육 대책 요구 및 사회적 거리두기를 위한 근무방법, 부당해고 구제방법 문의, 공무원시험 일정 건의 등 다양한 유형의 민원 발생 • 등교해도 정상적인 학교활동이 어려울 것으로 보이며, 학교에서 코로나에 감염되는 것이 너무 두려움 • 자녀 감염에 대한 불안감이 있으니, 온라인 수업을 계속 실시하고 자녀의 등교 여부는 학부모에게 선택권을 주었으면 함 • 주 5일에서 4일 근무로 한 달을 일했을 때와 주 5일 근무지만 한 달에 2주 휴업 했을 때 지원금 책정이 어떻게 다르나요? • 매출이 급격히 줄어 고용유지 조건으로 직원을 휴직시키고 지원금을 신청하려는데 필요 서류와 작성법을 자세히 알고 싶음 • 근로자는 휴직을 하고 고용주는 고용유지 지원금을 받으려 하는데, 생산 지속을 위해 아르바이트를 이용한다면 지원금 신청에 문제가 있는지?
5월	긴급재난지원금 지급이 개시됨에 따라, 지급기준, 신청방법, 사용처 문의나 지원금 신청 불편 사항 등 관련 민원 발생 • 경북에서 서울로 이사를 했는데, 경북에서는 지급일 현재 주거지가 서울이라 대상이 안 되고, 서울에서는 신청 기준일에 주거지가 경북이라 지급대상이 아니라고 함 • 긴급재난지원금 지급 명칭과 기준이 지자체별로 달라 정확한 정보를 얻기가 어려움. 각 지자체별 어떤 차이가 있는지 홈페이지에 게시해 주기 바람 • ○○군 재난기본소득 신청서를 접수했는데, 신청이 잘되었는지 및 언제 지급되는지 알려 주기 바람 • 이태원 클럽 관련 감염자의 감염경로가 확인 안 되는 상황이라 등교개학 시기를 더 연기 바람

구분	주요 발생 민원 및 사례
6~8월	경제적 피해 구제 및 어린이 보육 대책, 학생 교육 대책, 감염 방지를 위한 유흥업장 행정조치나 모임 제한 조치, 대학 등록금 반환 요구 및 긴급 고용유지지원금 관련 문의 등의 민원 발생 • 민간기업 00이 경기도 용인에서 워크샵을 강행한다고 합니다. 최근 수도권에서 코로나19 확진자가 늘어나고 일본에서 사회적 거리두기와 모임 자제를 권고하는데, 이를 무시한 워크샵 강행은 너무 위험합니다. 회사에서 워크숍 개최를 자제하도록 해 주세요. • 요양병원에 있는 어머니를 코로나로 5개월 넘게 제대로 못 보네요. 면회를 못 하니까 환자는 우울감이, 보호자는 불안감이 깊어졌습니다. 가족은 방역 때문에 못 만나는데 직원은 어떻게 외부에서 출퇴근을 하는지, 똑같이 방역지침을 지키면 안 될까요? 다른 데는 비대면 면회소 설치도 한다는데 이곳은 지침이 없어서 어쩔 수 없습니다. 면회에 대한 지침을 만들어 주세요. • 사회적 거리두기 2단계로 실내 음식점의 하객은 49명까지로 제한되는데, 하객 제한으로 식대 최소 보증인원을 채우지 못하면 보상이 필요합니다. 3단계로 음식점 이용이 금지되면 위약금도 정부에서 보상해 주세요.

출처 : 코로나19 민원분석 보고서를 참고하여 연구진 작성

다. 언론 분석⁷¹⁾

□(언론 분석 개요) 포스트 코로나 사태 이후 언론사에서 언급된 키워드를 분석하여 사회적으로 형성되고 있는 주요 의제가 무엇이며 어떻게 변화하는지 파악해 보고자 함

○ (뉴스 분석 대상) 한국언론진흥재단에서 제공하고 있는 뉴스빅데이터 분석 서비스(빅카인즈(BIGKinds))를 활용

- 뉴스빅데이터 분석 서비스, www.bigkinds.or.kr

○ (분석 대상 기간) 코로나19가 최초 발생한 '19.12.31 이후 감염병 위기경보 단계별 키워드를 통해 주요 의제를 도출하여 변화의 흐름을 파악

- 1단계(관심) : '19. 12. 31 ~ '20. 1. 19

- 2단계(주의) : '20. 1. 20 ~ '20. 1. 26

- 3단계(경계) : '20. 1. 27 ~ '20. 2. 22

- 4단계(심각) : '20. 2. 23 ~ '20. 3. 11

□(언론 분석 결과) 감염병 확산 초기 정부의 적극적인 대응조치가 언론의 주목을 받았으며, 언론사의 정치적 성향에 따라 정부의 대응조치에 긍정적

71) 김태중(2020), 뉴스 빅데이터를 활용한 코로나19 언론보도 분석: 토픽모델링 분석을 중심으로, “한국콘텐츠학회논문지”, 20(5), pp.457-466, 한국콘텐츠학회.

또는 부정적으로 보도가 이루어지긴 했으나, 정부가 과거 감염병 상황시 지적받았던 ‘늑장 대응’, ‘정보 비공개’ 등의 문제점을 개선하여 적극적·공개적으로 위기 커뮤니케이션을 실시한 것으로 나타남

○ (감염병 위기경보 단계별 트렌드) 1단계(관심)에는 한국 정부의 대응조치 관련 보도량이 초기에 크게 증가하다가, 2단계(주의)에는 중국의 전염병 확산과 국내 확진자 발생 상황이 중점적으로 보도된 이후, 3단계(경계)에는 신천지와 관련한 대구·경북지역의 확산 상황이 언론의 주목을 받았으며, 이러한 현상이 4단계(심각)에 심화되어 대구·경북지역 확진/사망자 관련 보도가 급증하는 모습을 보임⁷²⁾

○ (1단계(관심)) 감염병 위기경보 ‘관심’ 단계(‘19. 12. 31 ~ ‘20. 1. 19)의 주요 의제는 정부 초기 대응 조치, 코로나19 발생으로 인한 국제적 불안감 고조, 중국 춘절 시기 확산 우려, 중국 폐렴 증상 감염병 발생, 국내 증상자 발생 우려 등으로 나타남

- 정부 초기 대응 조치(총 290건 중 85건(29.3%)) 관련 키워드는 질병관리본부, 입국자, 조사, 대응, 검사법 등으로 나타남
- 국제적 불안감 고조(총 290건 중 69건(23.8%)) 관련 키워드는 세계보건기구, 불안감, 감염자, 감염, 전염 등으로 나타남
- 중국 춘절 시기 확산 우려(총 290건 중 48건(16.6%)) 관련 키워드는 감염자, 춘절, 대이동, 확진, 환자 등으로 나타남
- 폐렴 증상 감염병 발생(총 290건 중 69건(15.9%)) 관련 키워드는 폐렴, 환자, 후베이, 당국, 발생 등으로 나타남
- 국내 증상자 발생 우려(총 290건 중 69건(14.5%)) 관련 키워드는 증상자, 당국, 질병관리본부, 감염병, 사람 등으로 나타남

72) 김태중(2020), 뉴스 빅데이터를 활용한 코로나19 언론보도 분석: 토픽모델링 분석을 중심으로, “한국콘텐츠학회논문지”, 20(5), pp.457-466, 한국콘텐츠학회.

<표 9> 1단계(관심) 단계 주요 의제 및 키워드

주요 의제	키워드	주요 뉴스 제목	뉴스 건수	비중 (%)
정부 초기 대응조치	질병관리본부	중국서 폐렴환자 집단발생, [질병관리본부] 24시간 대응체계 가동	85	29.3%
	입국자	中 우한서 원인불명 폐렴 집단 발생 일본 “[입국자] 검역 강화”		
	조사	中 ‘미스터리 폐렴’ 증상 국내서도 발생... 36세 중국여성 [조사] 중		
	대응	중국발 코로나바이러스 전파 우려, 일본 “지역사회 [대응] 강화”		
	검사법	신종 코로나는 사스(SARS)와 유사 일본 “1달 내 [검사법] 개발”		
국제적 불안감 고조	세계보건기구	[세계보건기구] “ ‘중국 폐렴’ 대응 긴급위원회 소집할 수도”	69	23.8%
	불안감	중국, 홍콩, 대만, 사스 [불안감]에 긴장 고조		
	감염자	태국 이어 일본서도 ‘우한 폐렴’ [감염자] 확인		
	감염	‘사스’ 공포 부른 中 폐렴 집단 [감염] 주변국도 초비상		
	전염	일본서도 ‘우한 폐렴’ 확인 사람 간 [전염] 가능성도		
중국 춘절 시기 확산 우려	감염자	英연구진, “중국 신종 코로나바이러스 [감염자] 1700명 넘을듯”	48	16.6%
	춘절	중국 ‘우한 폐렴’ 2번째 사망자 발생 [춘절] 앞두고 ‘전염 확산’ 우려		
	대이동	중 ‘우한 폐렴 확산’ 62명 달해 ‘춘제 [대이동]’ 시작에 확산 우려		
	확진	中 ‘우한 폐렴’ 하루새 17명 [확진] ‘춘제’ 대규모 확산 우려		
	환자	중국 ‘우한 폐렴’ [환자] 17명 또 발생 춘제 대이동 비상		
폐렴 증상 감염병 발생	폐렴	중국 ‘원인 모를 [폐렴]’ 확산 ‘사스 공포’ 퍼지자 시장 폐쇄	46	15.9%
	환자	中 원인 불명 폐렴 [환자] 44명으로 급속히 늘어 11명 중태		
	후베이	중국 [후베이]성 우한에서 발생한 원인불명 폐렴		
	당국	中 우한시 [당국] “ ‘원인불명 집단폐렴’ , 사스 아니다”		
	발생	“中 신종 폐렴으로 최초 사망자 [발생]”		
국내 증상자 발생 우려	증상자	국내서 ‘중국 우한 원인불명 폐렴’ [증상자] 1명 발생	42	14.5%
	당국	中 춘제 앞두고 ‘우한 폐렴’ 확산 보건 [당국] 비상		
	질병관리본부	[질병관리본부] “우한 방문 중국인 여성 1명 격리치료 중”		
	감염병	국경 없는 [감염병] 매년 오염지역서 수백만명 한국 입국		
	사람	中원인불명 폐렴 증상 여성 호전 “[사람] 간 전파 배제 못한다”		
소계			290	100.0%

○ (2단계(주의)) 감염병 위기경보 ‘주의’ 단계(‘20. 1. 20 ~ ‘20. 1. 26)의

주요 의제는 중국 전염병 확산, 국내 확진자 발생, 세계각국 확진자 발생 등이 약 80% 이상으로 나타났으며, 이어서 정부 대응조치 강화, 신종 감염병 증상 및 예방법 등으로 나타남

- 중국 전염병 확산(총 939건 중 305건(32.5%)) 관련 키워드는 전염병, 상하이, 광둥, 시장, 사람 등으로 나타남
- 국내확진자 발생(총 939건 중 293건(31.2%)) 관련 키워드는 인천공항, 유증상자, 접촉자, 감염병, 환자 등으로 나타남
- 세계 각국 확진자 발생(총 939건 중 169건(18.0%)) 관련 키워드는 미국, 일본, 프랑스, 봉쇄, 태국 등으로 나타남
- 정부 대응조치 강화(총 939건 중 89건(9.5%)) 관련 키워드는 보건당국, 환자, 격리, 치료, 폐렴 등으로 나타남
- 신종 감염병 증상 및 예방법(총 939건 중 83건(8.8%)) 관련 키워드는 환자, 신종, 감염병, 예방, 발생 등으로 나타남

<표 10> 2단계(주의) 단계 주요 의제 및 키워드

주요 의제	키워드	주요 뉴스 제목	뉴스 건수	비중 (%)
중국 전염병 확산	전염병	우한 폐렴' 확진 60명, 사망 2명 또 늘어 '사스' 급 [전염병] 우려	305	32.5%
	상하이	中 '우한폐렴' [상하이]서도첫환자발생확진자218명으로 급증		
	광둥	베이징 [광둥] 상하이까지 '우한폐렴' 중국서 급속도 확산		
	시장	中뒤덮은폐렴바이러스, "우한해산물[시장]서팔린'박쥐'에서확산"		
	사람	우한 폐렴, [사람]간 전파 확인 中대확산 1~2주가 고비		
국내확진자 발생	인천공항	국내 첫 우한 폐렴 확진 35세 中여성 "[인천공항]서 바로 격리"	293	31.2%
	유증상자	국내 '우한 폐렴' [유증상자] 5명, 1명은 확진에 4명은 검사 중		
	접촉자	우한 폐렴 국내 첫 환자 [접촉자] 모두 감시체계 진행 문제는 '전염력'		
	감염병	국내 첫 확진 [감염병] 위기 경보 '주의'		
	환자	국내 '우한 폐렴' 두 번째 확진 [환자] 발생		
세계 각국 확진자 발생	미국	[미국]도 '우한 폐렴' 방역망 뚫렸다 금융시장까지 공포감 확산	169	18.0%
	일본	'열 나네요' [일본] 관광 中여성 '우한 폐렴' 3번째 감염자		
	프랑스	[프랑스] 호주서도 '우한 폐렴' 확진자 전세계 확산세		
	봉쇄	뒤늦은 '[봉쇄]' 골든타임 놓쳤다 전 세계로 '확산'		
	태국	'우한 폐렴' 동남아시아로 확산 [태국] 확진자 5명 말레이는 3명		

주요 의제	키워드	주요 뉴스 제목	뉴스 건수	비중 (%)
정부 대응조치 강화	보건당국	외교부, 우한 여행 자제 격상, [보건당국] ‘24시간 방역’ 체제로	89	9.5%
	환자	국내서 첫 우한 폐렴 [환자] 확인 위기경보 ‘주의’ 격상		
	격리	국내서 ‘우한 폐렴’ 확진자 확인… 보건 당국 [격리] 검사		
	치료	일본 “늦게 발견하면 치명률 높아져” 조기발견 [치료] 당부		
	폐렴	일본 “중국 본토 전체가 오염 감시대상” 우한 [폐렴] 조치 확대		
신종 감염병 증상 및 예방법	환자	우한폐렴 [환자] “감기인줄 뭉 찢어지는 고통“	83	8.8%
	신종	[신종] 코로나바이러스 ‘우한 폐렴’ 증상? “발열 오한 감기와 비슷“		
	감염병	급속 확산 중인 중국 ‘우한 폐렴’ [감염] 여부 및 예방 수칙은		
	예방	‘우한 폐렴’ 에 정부 24시간 대응체계 [예방] ‘손 씻기’ 가장 중요		
	발생	한국인 첫 확진자 [발생] 전파력과 예방 수칙		
소계			939	100.0%

- (3단계(경계)) 감염병 위기경보 ‘경계’ 단계(‘20. 1. 27 ~ ‘20. 2. 22)의 주요 의제는 대구·경북 지역 확산, 국내 경제 피해, 우한 교민 귀국 및 격리, 크루즈선 집단감염 각국 대응현황, 중국 사망자 증가 등으로 나타남
- 대구·경북지역 확산(총 8,310건 중 4,724건(26.3%)) 관련 키워드는 대구, 인천 지, 경북, 교회, 지역 등으로 나타남
 - 국내 경제 피해(총 8,310건 중 3,586건(19.9%)) 관련 키워드는 경제, 기업, 시장, 소상공인, 업체 등으로 나타남
 - 우한 교민 귀국 및 격리(총 8,310건 중 3,528건(19.6%)) 관련 키워드는 교민, 아산, 진천, 주민, 격리 등으로 나타남
 - 크루즈선 집단감염 각국 대응현황(총 8,310건 중 3,176건(17.7%)) 관련 키워드는 일본, 미국, 한국, 크루즈, 전세기 등으로 나타남
 - 중국 사망자 증가(총 8,310건 중 2,962건(16.5%)) 관련 키워드는 후베이, 우한, 사망자, 신종, 사스 등으로 나타남

<표 11> 3단계(경계) 단계 주요 의제 및 키워드

주요 의제	키워드	주요 뉴스 제목	뉴스 건수	비중 (%)
대구·경북지역 확산	대구	코로나 청정지역 [대구]서 첫 확진자 31번 환자는 61세 여성	4724	26.3%
	신천지	[신천지]교회 동시 예배자만 1000명 31번 환자 동선따라 코로나 공포 확산		
	경북	229명 확진자 중 대구 [경북] 확진자 200명 오늘-내일 확산 중대기로		
	교회	신천지 대구[교회]서 예배한 신도 200여명, 전국에 흩어졌다		
	지역	[지역]사회 확산 우려 현실로 대구경북 등 무더기 확산		
국내 경제 피해	경제	신종 코로나 ‘[경제] 타격’ 우려 현실로 GDP 1%대 성장 전망도	3586	19.9%
	기업	중소[기업] 34% 코로나 타격 서비스업 “손님 줄었다” 울상		
	시장	공포에 전염된 금융[시장], 코스피 코스닥 3% 급락		
	소상공인	중기부, 중소기업 [소상공인] 신종 코로나 피해에 금융지원 나서		
	업체	‘우한 폐렴’ 피해 [업체]에 법인세 최대 9개월 연장 세무조사도 멈춘다		
우한 교민 귀국 및 격리	교민	30, 31일 우한에 전세기 [교민] 700명 국내 이송	3528	19.6%
	아산	정부, 우한 교민 [아산] 진천 격리수용 결정		
	진천	격리 지역 번복한 정부 [진천] 아산은 봉쇄 시위		
	주민	마음 돌린 진천·아산 [주민], “우한 교민 2주간 편하게 생활하셨으면”		
	격리	우한 교민 2주 [격리] 해제 366명 1차 퇴소		
크루즈선 집단감염 각국 대응현황	일본	[일본] 정부 ‘집단 감염’ 크루즈선 대응 ‘갈팡질팡’	3176	17.7%
	미국	신종코로나로 日크루즈 고립 [미국] 국적 승객 300명 전세기로 귀국		
	한국	日크루즈선[한국] 국적7명 오늘 정부 수송기로 귀국		
	크루즈	[크루즈] 재앙에도 日정부, 영국 배라며 책임 회피		
	전세기	캐나다 홍콩 대만도 [전세기] 보내 日크루즈 탑승자 철수 지원		
중국 사망자 증가	후베이	우한 폐렴’으로 중국 [후베이]성서만 100명 사망	2962	16.5%
	우한	발병서 입원까지 10일 사이 종종 사망 ‘[우한]의 비극’		
	사망자	중코로나19 [사망자] 2000명육박, 확진7만2000명넘어		
	신종	중국서 ‘[신종] 코로나’ 800명 이상 사망		
	사스	중국 내 신종 코로나 사망자 수, [사스] 넘어섰다		
소계			8,310	100.0%

○ (4단계(심각)) 감염병 위기경보 ‘심각’ 단계(‘20. 2. 23 ~ ‘20. 3. 11)의 주요 의제는 대구·경북지역 확산/사망자 증가, 국제적 확산 상황, 시민들의 피해 극복 노력, 신천지 관련 논란, 경제 피해 대책 마련 등으로 나타남

- 대구·경북지역 확산/사망자 증가(총 28,611건 중 8,436건(29.5%)) 관련 키워드는 격리, 경북, 확진자, 사망자, 접촉자 등으로 나타남
- 국제적 확산 상황(총 28,611건 중 5,617건(19.6%)) 관련 키워드는 미국, 일본, 이

탈리아, 사망자, 감염자 등으로 나타남

- 시민들의 피해 극복 노력(총 28,611건 중 5,369건(18.8%)) 관련 키워드는 지역, 의료진, 시민, 지원, 확산 등으로 나타남
- 신천지 관련 논란(총 28,611건 중 4,722건(16.5%)) 관련 키워드는 교회, 신도, 이만희, 총회장, 기자 등으로 나타남
- 경제 피해 대책 마련(총 28,611건 중 4,467건(15.6%)) 관련 키워드는 소상공인, 금융, 시장, 기업, 경제 등으로 나타남

<표 12> 4단계(심각) 단계 주요 의제 및 키워드

주요 의제	키워드	주요 뉴스 제목	뉴스 건수	비중 (%)
대구·경북지역 확진/사망자 증가	격리	코로나19로 대구 아파트 첫 코호트 [격리] “46명 확진, 출입금지”	8436	29.5%
	경북	코로나19 [경북] 확진환자 1000명 육박 7일 0시 기준 990명		
	확진자	이 시각 대구 경북 상황 [확진자] 5,677명		
	사망자	대구 45번째 [사망자] 발생 국내 사망자수 66명으로 늘어		
	접촉자	대구 시내버스도 뚫렸다 이젠 밀집 [접촉자] 확인도 어려워		
국제적 확산상황	미국	[미국]서 첫 감염경로 불명 환자 지역사회 전파 우려	5617	19.6%
	일본	[일본] 코로나19 확진 하루새 58명 늘어 1278명		
	이탈리아	[이탈리아] 누적 확진자 1만명 넘었다 하루 새 사망자 168명		
	사망자	독일서 코로나19 첫 [사망자] 발생 89세 여성 등 2명		
	감염자	전 세계 코로나19 [감염자] 10만명 돌파 발생국도 90곳 넘어		
시민들의 피해 극복 노력	지역	인천[지역] ‘착한 임대료 물결’ 열흘 만에 367개 점포 동참	5369	18.8%
	의료진	우리가 대구다' 전국서 [의료진] 물자 지원 쇄도		
	시민	품절 대란 속 “마스크 나눔 해요” 팔 걷어붙인 [시민]들		
	지원	대구 취약주민 [지원] 나선 세월호 가족 대구 시민도 “감사”		
	확산	“모두 힘내세요” 코로나19 [확산]에 통닭집 사장도, 시민도 ‘기부 행렬’		
신천지 관련 논란	교회	“신천지 대구[교회] 유증상자 1193명 중 80% 이상 확진”	4722	16.5%
	신도	“신천지 [신도] 21만2000명 명단 확보했다 진단 검사 진행”		
	이만희	“신도 수 숨겨 역학조사 방해” 신천지 교주 [이만희] 검찰 고발		
	총회장	檢, ‘감염병예방법’ 위반신천지이만희[총회장] 수사착수		
	기자	신천지 이만희 “국민 여러분께 사죄” [기자]회견		

주요 의제	키워드	주요 뉴스 제목	뉴스 건수	비중 (%)
경제 피해 대책 마련	소상공인	정부, 20조 풀어 코로나 충격 중기 [소상공인] 지원	4467	15.6%
	금융	정부, 코로나 대응에 30조원 이상 투입 재정 [금융] 세제에 韓銀까지 동원		
	시장	“기관, [시장] 안전판 역할해야” 코로나 19 금융상황 점검회의 열려		
	기업	우한 코로나 피해 중소기업 금융지원 늘린다		
	경제	무디스 “한국 코로나19 추경, [경제]에 도움될 것”		
소계			28,611	100.0%

4. 정부혁신에 대한 시사점

□(탈세계화의 가속화) 코로나19 팬데믹 이전부터 지속되어 온 보호무역주의 및 지역주의 기조 기반의 탈세계화 현상은 코로나19로 한층 더 가속화될 것이며, 이에 따라 지역(local)의 중요성이 강화될 것

○ 탈세계화는 수출 중심 국가인 한국에 유리하게 작용할 가능성이 낮기 때문에 탈세계화 흐름에 대한 대응방안 설계가 중요함

- 국내 내수 비중을 확대하여 경제 선순환 구조를 통한 수출 감소 보완의 노력이 필요
- 정부 역시 힘의 논리에 의한 특정 국가에 휘둘리지 않는 합리적 판단이 필요하며 무엇보다 탈세계화라는 거센 흐름 속에서 국익을 우선한 정치 선택 필요

□(비대면화와 연결의 중요성) 언택트(Untact)는 중단과 단절에서 비롯된 사회적 갈등의 원인이 될 수 있으며, 이를 해결하기 위해 온라인 기반 연결의 개념을 더한 온택트(OnTact=ONline+unTACT)가 대안으로 주목받고 있음

○ 언택트(비대면)는 물리적 공간의 접촉성을 기준으로 사람과 마주하지 않고 자신의 욕구와 목적을 달성하거나 성취하는 개념에 가까운 반면 온택트는 온라인으로 연결되어 있는 상태를 강조

- 온라인으로 주문을 하거나 콘텐츠를 소비하는 것 등 물리적으로는 접촉하지 않더라도 온라인으로 연결되도록 하는 것이 온택트의 핵심

※ 감염병 예방을 위한 전자명부 작성, 넷플릭스 등 온라인 동영상 스트리밍 플랫폼 이용, 코로나 블루 등 위기 심리를 제어하기 위해서도 서로 연결되어야 함

- 행정서비스에서도 언택트와 온택트를 적절하게 활용해 이전과 다른 방식의 행정서비스를 제공할 필요성 제기

※ 수원시는 사회적 거리두기 중요성이 강조되기 시작하면서 행정 시스템의 온택트 변화를 준비하기 시작했으며, 그 예로 ‘수원시 민·관 영상회의 시스템’을 만들어 비대면 회의를 일반화시켰으며, 시민서비스는 온라인 교육프로그램부터 전시까지 온

□(효율성 보다 회복력) 코로나 사태로 인한 불확실성과 여러 변수로 인해 정부는 정책 기획에서 회복력(Resilience)을 더욱 중요한 요소로 여길 전망

○ 사회 시스템 전반의 회복력 확보는 대규모 문제를 경험한 이후 정부혁신에 새로 등장한 방향성 중 하나로 꼽힘

- 회복력을 중심으로 하는 전환모델은 실패하지 않는(fail-safe) 시스템이 아니라 실패하더라도 안전한(safe-to-fail) 시스템을 목표로 함⁷⁴⁾
- 즉, 모든 재난을 완전히 막는다는 개념이 아니라 재난이 발생해도 시스템의 적응력과 전환 능력을 활용하여 기능을 지속적으로 유지함과 동시에 새로운 발전을 모색하는 것
- 회복력 중심 시스템 전환을 위해서 장기적 복구와 회복의 프레임워크가 필요하며 여기에는 단순히 물리적 복구 뿐만 아니라 피해주민의 회복, 지역 공동체, 지역 경제의 장기적 회복에 대한 고려가 포함되어야 함

□(디지털 전환 촉진) 코로나19로 사람들이 집에 머무는 시간이 늘어나면서 비대면소비, 원격학습, 원격의료, 원격근무 등 다양한 기술 기반 경험이 일상화됨에 따라 공공서비스의 디지털 전환에 대한 기대가 상승할 전망

○ 새로운 정부혁신 전략으로서 디지털 전환은 디지털 기술 특성과 잠재력을 활용해 정부의 업무처리 프로세스 및 대국민 서비스 전달과 소통 방식 근본을 바꾸는 것을 의미하며 이를 위해서 법·제도·거버넌스 차원의 과제 해결 필요

- 정부의 디지털 전환은 전 부처가 관련된 정책 융합 과제로서 이를 효율 높게 총괄·조정하기 위한 범정부 차원의 디지털 정부 혁신 추진 체계 재설계 필요
- 공공 부문의 5G 전환, 모바일 신분증 도입, 공공 부문 마이데이터 확산 등 범정부 공통기반 과제가 개별 부처별 단위 사업으로 추진되면 부처간 데이터 공유 또는 상호 운영성 확보가 어려워 반드시 범부처 차원의 핵심 사업에 대한 관리 통합 체계 필요⁷⁵⁾
- 자연재난·감염병 등 사회 난제에 대응하기 위해서는 정부 주도의 수직형 네트워크 거버넌스에서 과감히 탈피하여 플랫폼형 정부를 추구해야 하며 이를 위한 법·제도 장애 요인의 정비도 중장기적으로 추진 필요

□(사회적 자본의 중요성 부각) 하루에도 수 백 건의 검증되지 않은 정보들

73) 경기매일(2020.09.08.), “‘언택트와 온택트’ 적절하게 행정서비스 제공”, <http://www.kgmaeil.net/news/articleView.html?idxno=250545>

74) 정지범(2020), 회복력 중심 시스템으로의 전환을 위하여, 미래연구 포커스 Vol.45 2020_2, pp.37-40, STEPI

75) 전자신문(2020.08.17.), “정부의 디지털 전환”, <https://m.etnews.com/20200817000100>

이 양산되는 코로나19 시대에 정부·기업·시민 등 정책당사자 간의 신뢰가 그 어느 때보다 중요해지면서 투명한 정보 공개와 의사소통의 필요성이 증대

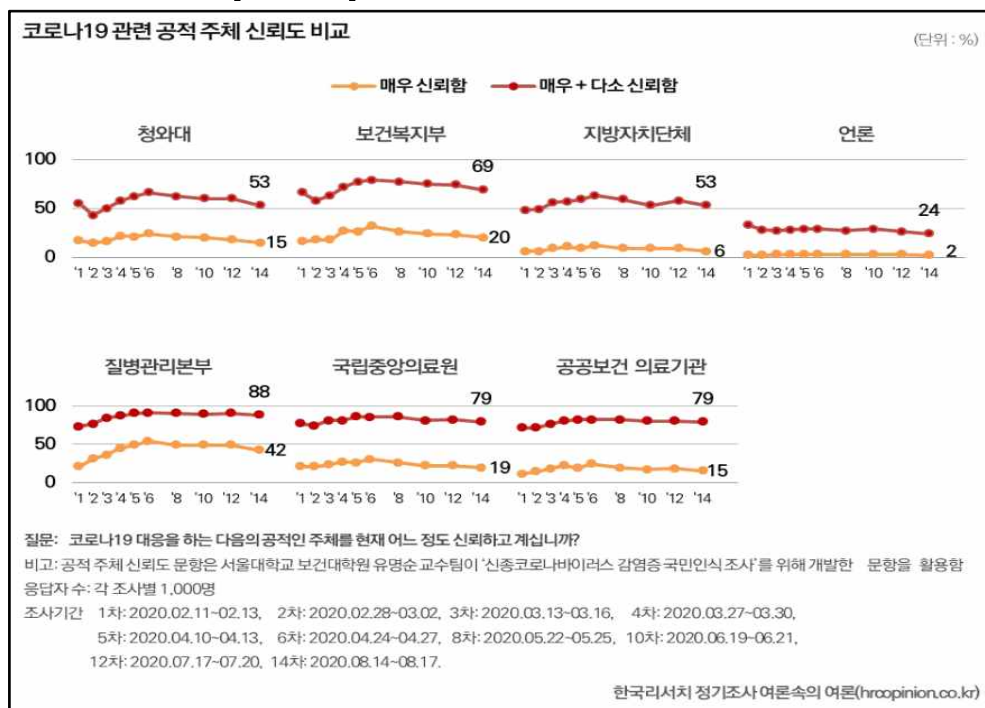
○ 신뢰는 한 사회의 집합적 행동(collective action)을 수월하게 하는 사회적 자본(social capital)으로서 사회 위기 대처에 필수불가결한 요소이므로 정부혁신은 투명한 정보 공개와 의사소통 등 사회적 자본(신뢰 축적)을 증진시키기 위한 노력에 초점을 맞춰야 함

- 코로나19 대응을 통해 정부신뢰는 사회적 신뢰로 이어지고 감염병 대응 및 극복과정에서 사회 구성원간의 신뢰 축적을 통해 궁극적으로 사회혁신의 생태계 구축 가능

※ 한국은 코로나19 방역 과정에서 국가와 정부에 대한 신뢰라는 자산을 확인했으며, 국가·정부에 대한 공유된 신뢰(shared trust)가 K방역 성공으로 이어짐⁷⁶⁾

※ 한국리서치의 조사결과 코로나19 위기 상황에서 61%의 응답자가 우리 사회가 신뢰할 만하다고 응답⁷⁷⁾

[그림 22] 코로나19 관련 설문조사 결과



자료: 한국리서치(2020.05.06)

○ 특히, 코로나19 팬데믹이 길어지면서 위기감과 불확실성, 공포감은 커지고 위기를 기회로 바꾸려는 낙관성은 점차 사라지는 것으로 나타나⁷⁸⁾ 정부혁신

76) 동아일보(2020.05.20.), “한국, 코로나 대처 속 ‘정부 신뢰’ 자산 확인…글로벌 리더 기회”, <https://www.donga.com/news/Economy/article/all/20200520/101127366/1>

77) 한국리서치, <https://hrcopinion.co.kr/archives/15309>

78) 동아사이언스(2020.09.09.), “코로나19 사태 8개월…적신호 켜진 신뢰사회, 쌓인 피로”, <http://dongascience.donga.com/news.php?idx=39630>

신은 이러한 신뢰 관리에 역량을 집중해야 함

- 새로운 목표 실현의 기회, 참여를 높일 방안, 단절과 괴리 대신 연대를 경험할 수 있는 코로나와의 공존 전략 개발 등 유연한 시민사회 방역을 위한 전환이 필요

제3장 정부혁신 패러다임 및 방향

1절 기존 정부 역할 및 기능 진단

2절 국내외 코로나 대응

3절 포스트 코로나 시대의 정부 역할 및 방향

| 제3장 | 정부혁신 패러다임 및 방향

1. 기존 정부역할 및 기능 진단

본 절에서는 **코로나 이전 정부혁신 추진 방향**에 대해서 살펴보고, **포스트 코로나 시대 행정환경 변화와 정부의 역할 변화**를 전망하고자 함

1) 기존 정부혁신 패러다임

□(정부 혁신 정의) 국민의 삶을 국정운영의 최우선 가치와 좌표에 두고 정부의 일을 하고, 정책의 시작도 끝도 국민인 **참여민주주의**를 실천하는 방식

○ 정부혁신은 ‘국민과 함께하는 혁신’, ‘자율적·상향적 혁신’, ‘국민 삶의 질 향상을 지향하는 혁신’을 지향한다는 측면에서 기존 정부와 차별성을 지님

□(정부혁신 추진 경과) 현 정부는 ‘18년 3월 정부혁신 종합 추진계획을 처음 발표한 이후 매년 추진계획을 개정하면서 사회적 가치를 강화⁷⁹⁾

○ (2018 - 사회적 가치 중심의 정부운영) 이전 정부운영의 발전국가 패러다임에서 벗어나 공정과 형평을 강조하는 국정운영의 지향성을 보여주기 위해 사회적 가치 중심의 정부운영을 전략으로 채택함

- 조직관리, 재정배분, 성과평가, 인사운영 등 정부운영을 기존의 경제적 가치 중심에서 사회적 가치* 중심으로 전환

* 사회적 가치는 매우 폭이 넓고 유동적 개념이지만 '18년 정부혁신종합계획에서는 사회적 가치란 사회·경제·환경·문화 등 모든 영역에서 공공의 이익과 공동체의 발전에 기여할 수 있는 가치로 정의하고, 13개 세부 분류별 의미를 제시

- 참여와 협력의 가치를 강조해 부처 간 협업을 확대함과 동시에 공공데이터 개방, 예산·법령 등 핵심정책과정에 국민 참여를 강화

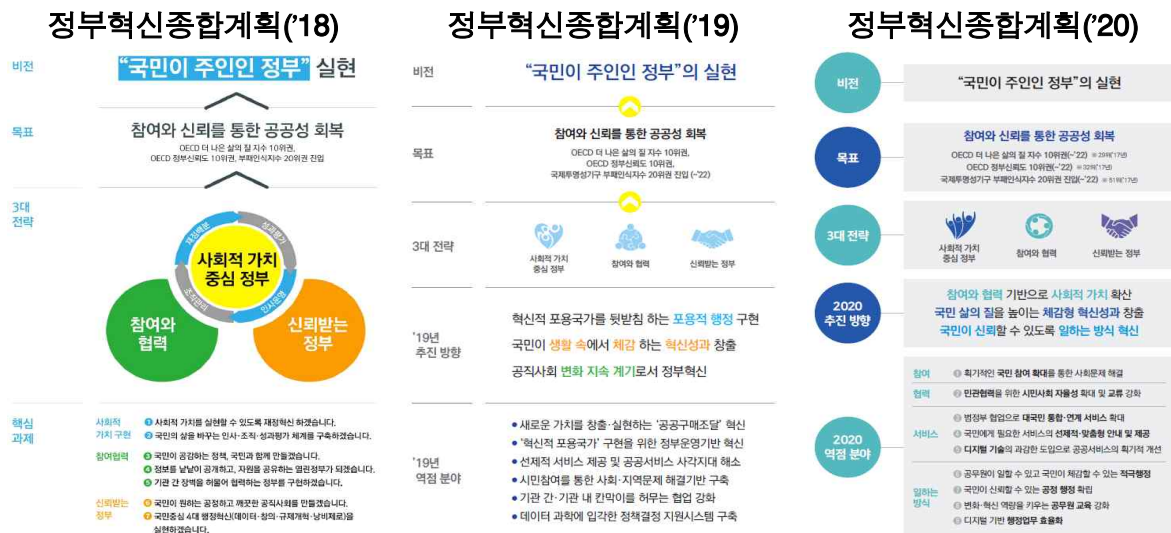
- 신뢰받는 정부를 위해 낡은 관행 철폐를 통한 행정 혁신 추진(벤처형 조직 시범운영, 규제혁파, 불필요한 행정낭비 제로)

○ (2019 - 혁신적 포용국가 구현) 혁신적 포용국가 구현을 위해 포용적 행정, 국민이 체감하는 혁신성과, 공직사회의 변화지속을 3대 추진방향으로 설정함

79) 관계부처 합동, 정부혁신 종합 추진계획, 각년도.

- (사회적 가치) '18년에 이어 정부운영을 사회적 가치 중심으로 전환하고자 공공 서비스 사각지대 해소를 통한 포용적 행정 혁신이 새롭게 추가
 - (참여와 협력) '19년에는 국민의 참여를 통한 사회·지역문제해결을 강조하였고 지속적으로 범정부 협업을 촉진
 - (신뢰받는 정부) '19년에는 국민이 체감하는 혁신성과를 위해 선제적·예방적 공공서비스 확대, 데이터기반 정책의사결정 강화를 주요 역점과제로 제시
- (2020 - 국민이 체감하는 확실한 변화) 사회적 가치 확산, 체감형 혁신성과, 일하는 방식 혁신을 주된 방향으로 삼았으며 정부혁신의 국민 체감성 향상을 목표로 과제를 추진
- (참여와 협력의 질적 수준 향상) 정부혁신의 핵심가치인 참여와 협력을 정부 운영체계에 내재화·제도화하고, 상호협력의 질적수준 향상
 - (맞춤형 서비스 확대) 국민이 체감할 수 있도록 이용자 중심으로 공공서비스 연계·통합, 맞춤형 서비스 확대
 - (일하는 방식의 디지털 혁신) 디지털 전환 시대를 맞아 새로운 10년을 대비하여 일하는 방식의 과감한 혁신 추진

[그림 23] 정부혁신 체계도('18-'20)



2) 기존 정부혁신의 방향 진단

□(조직 측면의 변화) 현 정부는 사회적 가치를 정부혁신의 핵심으로 삼고, 추진 과정에서 국민 참여와 협력, 서비스 체감성 향상 등을 위한 조직 변화를 시도

○ (부처 내 조직 변동) 정부는 5년 단위의 국정운영 기조에 맞춰 조직을 개

편하며, 특히 국정과제 철학 또는 당면 이슈에 관련된 조직신설 및 기능강화 등을 통해 문제 대응을 시도

- 한국행정연구원의 조직분석⁸⁰⁾ 결과 현재 정부 조직 기능 중에 집중적으로 보강이 필요한 공통분야는 인권 보호, 근로안전 환경, 보건복지의 제공, 사회적 약자 기회 제공, 일자리 창출 등으로 도출
- 이는 현 정부의 100대 국정과제 중 13개의 사회적가치와 연결되는 국정과제가 많은 사실(건강복지 7개, 취약계층지원 7개, 일자리 6개, 인권 5개 등)과 연관성이 있음

※ 13개 사회적가치 구성요소와 연결되는 국정과제 49개 중 참여 9개, 건강복지 7개, 취약계층지원 7개, 노동 6개, 일자리 6개, 지역경제 6개 순으로 많은 국정과제와 연결

○ (변화 사례) 현 정부가 사회적 가치를 정부혁신의 핵심가치로 상정하면서 각 부처는 전담조직 신설 또는 정규조직화 등을 통해 사회적 가치 달성을 목표로 조직개편 진행

- (행정안전부) 재난대응 역량 강화를 위해 행안부에 재난안전관리본부를 설치하였으며, 여기에는 재난협력, 사회재난대응 중심으로 기능을 재편. 이와 함께 시민 참여 활성화를 위해 국민참여정책과의 정규조직화, 지역혁신정책관 신설 등이 병행됨
- (보건복지부) 다양한 질병에 선제적 대처를 위하여 질병관리본부(현 질병관리청) 내 긴급상황센터와 감염병관리센터를 정규조직으로 전환하였으며, 의료보장·자살 예방 등의 이슈 대응을 위해 해당 관·과 조직 신설
- (중소벤처기업부) 중소기업의 미래 성장동력 창출의 기반으로 육성하기 위해 중소기업청을 부로 승격함과 동시에 중소기업 일자리, 지원정책, 제품 시장진입, 공정거래 등 중소기업 육성 기능과 관련된 조직 및 인력을 대폭 충원

○ 현재의 정부조직은 과거로부터 전통적으로 수행하는 기존기능 위주로 구성되는 경우가 많고, 현 정부의 사회적가치 지향 운영에 있어서도 조직개편이 부처 내부에서 부분적으로 이루어지고 있음

- 부처 공무원의 인식조사에서 소속 부처의 사회적가치 관련성이 낮을 경우 이에 대응하는 조직변화에 대한 긍정적 응답이 낮은 것으로 나타났으며, 이는 부문별 조직의 특성 차이에 따라 정부혁신 추진 과정에서 격차 또는 불협화음이 나타날 가능성이 있음을 시사

80) 이창길 외(2019), 사회적 가치 중심의 정부조직의 변화 진단, 「사회적가치 실현을 위한 정부조직, 기능, 예산 현황진단 및 강화방안」, 제3장, 경제인문사회연구회 협동연구총서 19-27-01.

□(인력소요 변화) 정부의 운영 기조 변화에 따라 조직의 구조·기능과 함께 인력소요가 변화하며, 특히 코로나19에서 파생된 문제해결과 회복력이 필요한 분야를 중심으로 인력 소요가 증가할 것으로 예상

○ (인력소요 변화 동인) 4차 산업혁명, 저출산·고령화, 저성장 등의 국내외 환경의 변화는 관련 기능에 대한 행정수요의 변동에 영향을 미치고, 이는 인력소요 조정의 근거로 작용

- 코로나19 이후 등장한 국제공조 약화, 내수시장 침체, 양극화·재택근무 등의 사회적 격차, 공공안전, 비대면기술 등의 이슈는 정부 각 기능별로 행정수요 변화를 가속화

○ (행정 및 인력소요 전망) 중기 행정수요 및 인력소요 전망 분석⁸¹⁾에서 국가안전, 사회복지 분야에서 행정수요가 증가할 것으로 나타났으며, 두 분야의 인력소요 또한 증가할 것으로 전망됨

- 부처의 기능에 따라 일반행정, 국가안전, 경제산업, 사회복지, 교육문화의 분야로 분류하였으며, 사회문제 해결 수요가 높은 분야를 중심으로 행정소요 및 인력수요가 모두 증가하는 양상을 보임
- 치안, 안전문제의 다변화, 고령화·일자리·사회적 약자 문제 등에 대한 정책개입 요구가 강화되면서 관련 분야의 행정수요 증가

○ (인력소요 전망의 변동) 기술변화, 새로운 사회 이슈 등장에 따라 전망이 변동되며, 특히 코로나19 등장에 따라 정부개입의 강화가 필요한 부분에서 행정 및 인력소요 증가

- 경제산업 분야와 같이 시장기능 확대, 규제완화, 자율 강화 등 정부개입이 약화되는 분야에서는 행정 및 인력소요 역시 축소할 것으로 예상
- 교육, 농림해양수산 분야와 같이 관련 인구 감소 및 구조변화로 인해 행정수요가 감소할 것으로 예상되는 분야에서는 인력소요 또한 증가할 것으로 기대하기 어려움

□(한계) 기존 정부의 조직과 인력 변화는 목표 달성을 위한 기능 강화를 목적으로 하나, 부처 간·기능별 구분이 확고하여 당면 이슈에 대한 유연한 대응이 어려움

○ (단위조직의 견고한 틀) 기능별로 분화된 전통적인 조직구조 안에서 변화가 이루어진다는 공통점이 있으며, 이는 코로나19와 같이 단위조직의 틀을 넘는 문제에 대응능력과 속도가 떨어지는 요인으로 작용

81) 정소윤 외, 2020, 중기 행정수요를 고려한 정부기능 및 인력전망, 정부디자인 Issue, No.3, 한국행정연구원.

- 특히 문제 해결을 위해 조직 규모를 확대하는 과정에서 발생하는 기능 분화 및 부처 간 권한 확장 경쟁은 유사·중복 기능을 확대 재생산하는 결과를 초래
- 기능별 분화된 정부 조직구조는 복잡한 이해관계와 프로세스를 지니게 되며, 문제해결을 위한 접근에 있어서도 권한/자원배분/규정 등을 우선순위에 두게 되는 비효율과 연결됨
- 코로나19 초기 대응에서 정부 조직 측면의 부작용이 발생하였던 것도 바이러스의 확산 속도가 인지되지 않은 상황에서 통상적인 감염병 대처 수준에서 위기관리 조직을 구조화했기 때문으로 분석⁸²⁾

○ (이슈 변화와 조직 대응) 조직 신설, 인력조정 수준의 대응만으로는 기술의 변화, 사회문제의 다변화 등 내외부에서 등장하는 이슈에 대한 신속한 대응을 어렵게 하며, 등장 속도가 빨라짐에 따라 대응의 비효율성 또한 지적

- 행정수요 및 인력소요의 전망은 최근 등장하는 분야별 이슈를 기준으로 이루어지기 때문에 선제적 대응보다는 사후대응의 성격이 강하며, 단위조직 수준에서는 조직 기능 밖에서 미치는 영향에 대한 선제적 대응이 어려움
- 특히 포스트 코로나 시대의 변화에 효과적으로 대응하기 위해서 정부 기능의 신속한 작동을 위해서는 정부 전체 차원에서 기능조망 및 재구조화가 필요함에도 정책화가 어려운 문제가 있음

3) 시사점

□(경직된 조직구조를 극복하는 정부혁신) 포스트 코로나 시대에서 일상화되는 문제는 조직구조의 틀을 넘는 양상을 보일 것이며, 따라서 정부혁신에서도 경직된 구조를 극복하는 방향의 조직 운영이 필요

○ (조직구조·기능의 단순화) 타 분야로 지속적인 파급효과가 발생하는 문제의 해결을 위해서는 기존 정부 조직의 틀에서 벗어난 대응이 필요하며, 구조·기능을 단순화하여 어떠한 문제에도 간단한 조정으로 바로 문제해결에 투입될 수 있도록 해야 함

- 코로나19 대응 과정에서도 중앙방역대책본부(질병관리청), 중앙사고수습본부(보건복지부)의 이원화된 컨트롤타워가 기존 부처별 조직구조 위에 형성되어 부처 간 불협화음이 해결되지 않는 한계를 보임⁸³⁾

○ (소통 구조의 확장) 정부 조직의 변동에 요구되는 개방성과 유연성은 정책의 일방적 집행 탈피에도 연계되며, 국민·현장과의 소통과 역량 활용을

82) 김정해·이사빈(2020), 코로나19 이후 정부조직관리 방향, 정부디자인 Issue, No.2, 한국행정연구원.

83) 이 한계는 부처 단위보다 상위 컨트롤타워로 국무총리를 장으로 하는 중앙재난안전대책본부가 수립되면서 완화됨.

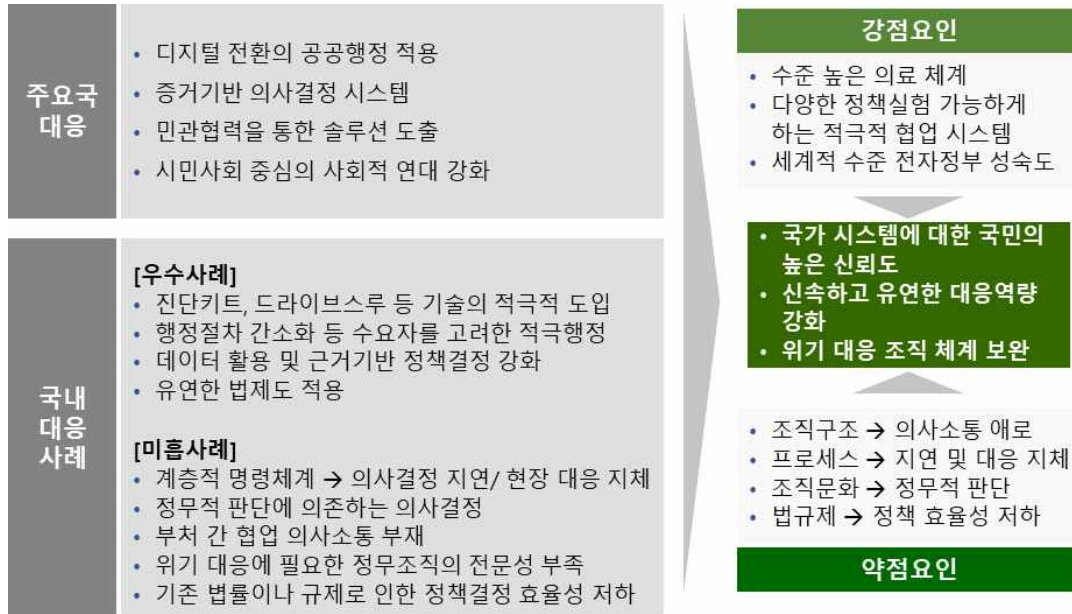
통해 효율적이고 빠른 문제해결을 도모할 수 있음

- 포스트 코로나 시대에는 사회적 배경, 문제의 확산 양상의 변화로 기존 데이터, 분석모델, 매뉴얼 등을 활용할 수 없으며, 임기응변으로 해결방안을 내놓아야 함
- 이러한 상황에서는 정부의 개입을 기다리기보다는 민간·현장의 참여가 신속한 대응에 더 도움이 될 수 있음

※ 질병관리본부가 코로나19 확진자 데이터를 민간부문에 공개하기 시작한 이후 10일 만에 대학생이 확진자 동선 정보를 제공하는 앱 ‘코로나맵’을 제작. 코로나맵은 1월 30일 서비스 개시 이후 단 하루 만에 누적 조회 240만 회를 기록

2. 국내외 코로나 대응

본 절에서는 코로나19 관련 국내외 대응 현황을 살펴보고, 특히 **국내의 대응사례**는 우수 사례와 미흡사례로 나누어 코로나 대응에 필요한 정부혁신 요소를 비교함. 이는 **포스트 코로나 시대 정부 역할 및 방향성(전략)의 토대로** 활용할 수 있음



1) 주요국 대응현황⁸⁴⁾

□(주요국의 공통 대응 방향) 코로나19 파급효과의 대응을 목적으로 하는 강력한 개입이 정부에 요구되었으며, 정부는 디지털 기술의 활용과 시민·사회의 참여를 확대하여 문제해결에 다각적인 역량 활용을 시도

○ 주요국 정부가 코로나19 위기 대응 과정에서 시행한 정책은 공통적으로 디지털 전환, 증거기반 의사결정, 민관협력, 사회적 연대의 4가지 측면에서 개입을 강화하여 신속한 문제해결을 도모하였음

□(디지털 전환의 공공행정 적용) 4차 산업혁명의 등장으로 촉발된 디지털 전환은 코로나19 위기로 인해 가속화되었으며, 정부 행정에서 디지털 전환은 업무 및 서비스 방식, 커뮤니케이션, 파트너십의 3가지 측면에서 적극적으로 적용됨

○ (업무 및 서비스 방식 변화) 정부는 신속한 문제 대응과 서비스 제공을

84) OECD는 포스트 코로나 시대에 대응하고자 공공거버넌스 부문에서의 국가별 정책적 대응을 수집하고 분석한 결과, 증거기반 정책 의사결정이 지속가능한 회복에 매우 중요함을 강조하고 있다. 이 절에서는 코로나19 위기 대응에 있어 국가별 혁신적 대응사례를 OECD가 주제별(디지털 혁신, 민관협력, 사회적 연대, 바이러스 확산 방지, 회복력 구축) 다룬 보고서(OECD(2020b), Embracing Innovation Government)를 토대로 행정환경 변화에 국가들이 어떻게 방향성을 잡고 정책을 설계해야 하는지 알아보고자 한다.

위해 디지털 프로세스를 적극적으로 적용

- 많은 정부가 재택근무, 화상회의 등 기본 운영에서 디지털 도입이 활성화되었으며, 그 기간이 코로나19 대응 과정에서 획기적으로 단축됨

- ※ 캐나다 교통부와 같은 일부 부처는 향후 기본 근무방식으로 원격 근무를 채택

- ※ 영국 의회는 Zoom을 통해 회의를 진행하고 디지털 투표를 도입하기 시작

- 온라인 기반의 공공서비스가 일상화되었으며, 그 분야 역시 일반행정에서 교육 등으로 다각화되어 사회적 격차 완화 도모

- ※ 모로코, 미국(콜로라도주, 캘리포니아주)은 현재 화상회의를 통해 결혼 서비스를 제공하며, 말레이시아는 법원 재판에 화상회의 시스템을 사용

- ※ 러시아는 위기가 지속됨에 따라 고등교육에 대한 대응을 중앙차원에서 관리하기 위해 중앙 상황센터(Central Situation Centre)를 설립하였으며, 오스트리아, 체코, 모로코는 교사, 학생 및 학부모에게 풍부한 교육 정보와 보충 자료를 제공하는 중앙 학습 플랫폼을 개시

- ※ 포르투갈은 디지털 공공서비스에 대한 매뉴얼을 개발하여 대중의 디지털화 적응을 지원

○ (커뮤니케이션 확대) 잘못된 정보와 가짜뉴스로 인해 시민·사회가 혼란해 지지 않도록 정부는 **투명한 커뮤니케이션 채널을 통하여 신뢰를 구축하는 것이 중요**

- 일관성·신뢰성이 있는 정보 전달을 주요국 정부는 중앙허브, 커뮤니케이션 포털, 개방형 정부 데이터 등을 활용

- ※ 스페인은 대통령실 웹페이지에서 최신 정보를 제공하며, 오스트리아는 “디지털 위기 팀”을 통해 가짜뉴스에 대한 명시적인 제재조치를 취함. 스페인은 잘못된 정보 사고에 대응하고 시민들에게 사기 및 가짜뉴스를 구별 방법을 교육하기 위한 상설위원회 구성

- ※ EU, 한국, 일본 등 많은 정부가 오픈소스 기반의 개방형 정부데이터를 사용하여 공개 대시보드를 구축하고 있으며 국가 및 지역 수준에서의 코로나19 감염병 상황 제시

- AI기반 기술 활용을 통해 개방형 정부 데이터(Open Government Data, OGD)를 맞춤형으로 제공하는 커뮤니케이션을 활성화

- ※ 세르비아의 Dr Rosa는 사용자에게 일련의 질문을 하고 환자의 증상을 결정, 이를 바탕으로 환자의 정보와 증상은 가상 사무실로 전달되어 전문의사가 전문적 결정을 내리고 병원으로 안내하거나 구급차를 파견할 수 있음

- ※ 스페인의 Hispabot-Covid19을 통해 시민은 24시간 동안 코로나 바이러스에 관한 질문에 대해 즉각적 답변을 얻을 수 있음

○ (파트너십 확대) 많은 국가에서 디지털 기반 코로나19 대응을 위한 전담

전담 팀·지침·자원 및 파트너십을 마련하여 대응능력 강화를 도모

- 많은 국가의 정부가 전담 팀 및 파트너십 프로그램을 구성하여 코로나19 위기에 대응하기 위한 디지털 수단을 마련
 - ※ 미국은 자원봉사자 주도의 시민기술 이니셔티브인 **미국 디지털 대응(United States Digital Response, USDR)**을 제정하여 미 전역 5,500명 이상의 기술자들이 코로나 19 관련 디지털 문제 해결에 참여
 - ※ 포르투갈은 디지털 대응을 위한 정부 팀을 설립하여 디지털 기반 조치 평가와 공공·민간 참여 구조를 조정
 - ※ 체코는 기술회사와 자원봉사자들이 힘을 합쳐 **Data Against COVID**를 만들었으며, 이에 따라 정부는 팬데믹 해결을 위해 기술/데이터 분석을 시민 및 의료종사자와의 의사소통에 활용
- 사회가 회복으로 이동함에 따라 시스템 전반의 관점에서 디지털 혁신을 활용하기 위한 정부 전략이 필요할 것

□(부정적 영향 억제를 위한 증거기반 의사결정 시스템) 문제 해결을 위한 신속한 결정을 내려야 할 필요성이 지속적으로 증대되었고, 정부는 양질의 데이터 기반 의사결정을 지원하기 위한 솔루션 개발

○ (바이러스 추적 및 위험요인 탐색) 거시적 수준의 데이터 집계를 기반으로 코로나19 위기 초기대응을 위한 솔루션 개발이 가능

- 솔루션은 외부 출처 뿐만 아니라 정부로부터 직접 제공되며, 이를 통해 의사결정을 강화
 - ※ 전염병 학자 네트워크인 COVID-19 Mobility Data Network는 모바일 장치에서 익명 데이터세트를 사용하고, 해석을 위한 분석적 지원 서비스를 제공
 - ※ 독일 정부의 Robert Koch Institute는 코로나 데이터 기부 프로그램을 수립하고 Fitbits와 같은 피트니스 팔찌 또는 Apple Watch와 같은 기타 웨어러블 기기에 연결된 휴대폰용 앱을 통해 잠재적 바이러스 증상을 감지

○ (감염이동 정보 추적) 바이러스 확진자의 동선 및 접촉자의 파악이 감염의 추가확산 방지에 중요한 요인으로 작용하며, 이에 관한 데이터를 누적하여 의사결정에 활용

- 일부 국가는 바이러스에 감염될 가능성이 더 높은 사람을 식별하고 이들에 대한 진단을 신속하게 진행할 수 있는 방안을 탐색
- 블루투스 기술을 사용한 연락처 추적 어플리케이션 등을 이용하여 확진자 이동 동선 추적을 강화

- ※ 싱가포르 정부에서는 AI지원 열 감지 솔루션인 SPOTON을 개발하여 군중 속에 증상 의심자를 식별하여 테스트(필요할 경우 격리) 우선순위를 지정
- ※ 브라질은 AI지원 대화형 음성 응답 로봇이 전화 인터뷰를 통해 시민들의 이동, 대중교통 사용, 감염 가능성이 있는 사람과의 접촉 여부에 대한 데이터를 수집
- ※ 우리 정부는 격리자 안전 앱을 통해 격리자의 증상을 하루 2회 모니터링을 실시하며, 격리자의 GPS 위치를 확인하여 격리 해제 여부를 결정

□(민관협력을 통한 솔루션 도출) 각국 정부는 코로나19 초기 단계부터 시민과 기업이 아이디어와 솔루션을 제공할 수 있도록 독려하고 난제와 시민사회 요구를 더 잘 이해하기 위해 상향식(bottom-up) 해결방법을 확대

○ (풀뿌리 육성) 상향식 솔루션을 제공하기 위해 정부는 **해커톤, 클라우드 소싱, 집단지성 원칙 등을 활용**하여 코로나19 대응에 시민과 주민들의 적극적 참여를 활성화시킴

- (해커톤) 에스토니아는 Hack the Crisis 이니셔티브를 통해 해커톤 방식으로 개발한 솔루션을 정부서비스에 적용

※ 병원의 PPE(개인보호장비) 재고 및 수요 모니터링을 위한 디지털 솔루션인 MASC의 초기 개념을 만들었으며, 현재 에스토니아의 모든 병원에서 사용 중

※ 라트비아는 HackForce에서 의료종사자를 대상 안면 보호대 제조 및 공급 계획안인 Shield48를 구상하여 라트비아 주립병원에 10,000개의 안면보호대를 제조·공급함

- (클라우드 소싱/집단지성) 정부는 클라우드소싱 및 집단지성 원칙을 사용하여 시민과 주민들이 코로나19 대응에 적극 참여하도록 독려

※ 인도네시아 벤처기업인 Qlue는 지방정부와 주민을 연결하는 시민신고 도구로 Moving Indonesia를 구축, 소셜미디어 앱을 통해 사용자는 문제(예: 위험한 혼잡 수준, 만원 병원 등)를 지방정부에 직접 보고하고 이웃과 정보를 공유할 수 있음

○ (민간·학계와의 협력) 정부는 코로나19로 빠르게 변화하는 니즈를 충족할 수 있는 솔루션 확보를 위해 민간 부문(기업, 학계 등)의 R&D 및 아이디어의 정책화 지원

- (민간R&D 촉진) 정부는 코로나19 문제를 해결하고자 민간R&D 노력을 촉진하기 위한 여러 도전 지향적 프로그램을 개발

※ 유럽집행위원회에서는 벤처·중소기업 대상 코로나바이러스의 치료, 테스트, 모니터링 기술 및 상향식 솔루션을 개발하도록 1억4,600만 유로의 연구 프로젝트 설계

※ 미국 국립보건원(National Institutes of Health, NIH)은 전국단위로 진단 테스트를 확장하고자 신속 테스트 기술을 개발하는 5억 달러 규모의 연구과제 신설

- (아이디어의 정책화) 정부는 상향·하향식 솔루션의 조화 및 이니셔티브를 마련함으로써 국민의 수요와 지향점을 실현

※ 미국의 Our Tomorrows-COVID-19 모듈은 정부가 시민들의 경험을 바탕으로 지역 사회에서 코로나의 진화 양상을 지속적으로 모니터링하여 신속하고 책임성 있는 대응 방안을 마련할 수 있도록 지원함

※ 핀란드의 Lockdown Dialogue는 봉쇄기간 동안 시민들의 건설적 토론을 통해 변화를 가능하게 하는 통찰력(아이디어)을 수집

□(시민사회 중심의 사회적 연대 강화) 코로나19 위기로 발생한 다양한 사회적 문제를 해결하기 위해 시민사회 중심으로 사회적 연대가 활성화

○ (상호 원조를 위한 솔루션) 코로나19 위기 초기·절정기에 지역사회는 공감, 선의 및 공동 책임감을 고취하기 위한 물류 솔루션을 개발하였으며, 이는 사회적 연대 확산의 수단이 됨

- 상호 원조는 임시적이고 자발적인 지역 사회 네트워크에서 정부 차원의 자원봉사 네트워크에 이르기까지 다양한 형태를 취함

※ 캐나다에서는 지역사회가 전용 페이스북 페이지를 개설하여 #ISO("in search of"help requests) 게시물에 도움 요청사항을 게시하고 이를 제공할 능력 또는 의사가 있을 때 #offer 게시물을 게시

※ 영국과 프랑스는 중앙 데이터베이스를 통해 자원봉사자의 작업을 배분하고 있으며, 호주는 약국과 우편 서비스를 제휴하여 비접촉 의약품 배달 서비스를 개시

※ 영국은 자원봉사자와 서비스가 필요한 개인을 연결하는 VHS Volunteer Responders를 창설하였으며, 이 프로그램을 통해 75만 명의 자원봉사자가 10만 개 이상의 작업에 참여

- 중앙정부는 지역사회 주도 이니셔티브와 협력하고 파급효과를 확장하기 위한 방안 설계가 필요함

2) 국내 대응사례 분석

□(정부 대응사례 분석 개요) 코로나 이후 시행된 정부 대응 사례 분석을 통해 포스트 코로나 시대의 정부의 역할 및 방향성에 대해서 살펴보고자 함

○ (분석 자료) 인사혁신처 적극행정 홈페이지, 정부부처 보도자료, 정책자료, 뉴스 등을 활용하여 분석

○ (분석 내용) 부처별/대상별 대응 사례, 우수/미흡 사례 비교분석을 통해 정부혁신에서 강조한 요소의 실현 여부를 살펴봄

□부처별 대응사례

- (기획재정부) 코로나19 파급영향 최소화와 조기극복을 위한 민생·경제 종합대책을 마련하였으며, 주력산업에 대한 추가 대책 방안을 마련함
 - 저소득층 소비쿠폰, 특별돌봄쿠폰, 노인일자리쿠폰, 건강보험료 50% 경감, 긴급복지('200327)
 - 인건비 부담 경감, 피해접포 지원('200327)
 - 긴급재난지원자금 지급, 사회보험료, 전기요금 부담 완화 및 사회보험료, 전기요금 부담 완화('200331)
 - 관광, 통신, 방송, 영화 관련 현장 지원(임대료 감면율 상향(50%), 영화발전기금 부과금 소급 감면 등)('200401)
 - 저소득층 소비쿠폰('200414)
- (법제처) 코로나19 조기 극복을 위한 민생·경제 종합대책이 적기에 추진될 수 있도록 신속한 법령 개정을 지원함
 - 코로나19 조기 극복을 위한 민생·경제 종합대책이 적기에 추진될 수 있도록 법령심사 기간을 단축하는 등 신속한 법령 개정을 지원
 - 마스크와 손소독제 품귀 현상 해소를 위한 '마스크 및 손소독제 긴급수급조정조치' 발령 시에도 위법성 및 적절성 여부를 사전에 검토 및 판단하고, 소관 부처가 심사를 요청한 당일 심사를 마쳐 신속하게 시행될 수 있도록 지원
- (산업통상자원부) 코로나19 위기 극복을 위해 적극행정으로 성과를 창출한 마스크, 방역, 특별입국 예외조치 등을 적극행정 우수사례 이외에도 기업에로 해소를 위한 수출지원 대책 등 업종별로 지원 대책을 마련함
 - 기업에로 해소 및 수출지원 대책 (긴급 유동성 보장, 물류·통관 신속 지원, 조기 조업재개 지원, 유턴기업 지원, 투자 지원, 위험 분산, 소재·부품·장비 글로벌 공급망 진입 강화, 수출 주체·방식·품목·시장 4대 혁신 가속화)('200225)
 - 자동차산업지원(중국 현지 공장 재가동, 물류 및 통관, 대체생산 지원 등)('200210)
 - 전시업계 지원(마스크 생산 및 판매 업자 신고제 한시 운영)('200313) : 마스크 제조에 필수적인 원자재의 원활한 국내수급지원으로 마스크 공급부족이 극심했던 상황을 해소
 - 자동차 부품기업 지원(금융 확대 지원, R&D 예산 조기 집행)('200326)

- 특별재난지역 소상공인 전기요금 50% 감면('200402)
- 석유업계 지원(수입 및 판매 부과금 유예 등)('200409)
- 도시가스요금 납부유예(3개월)('200421)

○ **(보건복지부 및 질병관리본부)** 감염병 대응을 위해 질병관리본부가 청으로 승격되었으며, 복지부의 복수차관제 도입, 감염병 전문병원 및 국립감염병연구소 설립을 추진

- 질병관리청 직제 제정안이 의결되면서 질병관리본부가 '질병관리청'으로 확대 개편됨에 따라서 인사권, 예산권, 결정권 등 확보를 통해 신속한 방역 조치를 위한 규제 설정이나 예산 확보등이 가능해짐('20. 9. 12)

○ **(문화체육관광부)** 코로나19로 어려움을 겪고 있는 예술 분야의 생계 지원, 일자리 지원, 소비 촉진 등을 위한 지원

- 예술인 특별용자('200228)
- 스포츠산업 긴급 지원(200억원 특별용자 등)('200227)
- 영화관 기금 납부 유예 등 지원('200228)
- 관광업계 긴급 자금지원 확대('200320)
- 창작·실연, 기획·행정, 무대기술, 공연장 방역 등 현장 인력 일자리 3,500여 개를 지원(319억 원)
- 예술인의 온라인·미디어 진입을 돕기 위한 예술활동 지원, 공연대본·미술도록 등 예술자료 수집 및 디지털화, 문화예술교육 자원조사 등을 통해 예술인들의 기회 제공 및 접근성을 향상
- 공연 관람료 및 전시 관람료 지원을 통한 예술 소비 촉진

○ **(농림축산식품부)** 코로나19로 어려움을 겪고 있는 농촌에 인력 지원, 농식품 수출 활성화를 위한 마케팅 지원 등을 진행

- 방문동거 자격 외국인이 한시적으로 계절근로를 할 수 있도록 법무부와 협의하여 부족한 농촌 인력을 지원
- 코로나19로 경영난을 겪고 있는 외식업체를 지원하기 위하여 외식업 지원조건 완화 및 지원규모 확대('200225)
- 우리 농식품 수출 지원을 위해서 온오프라인 판촉 및 수출 물류비 지원('200228)
- 농식품분야 재정지원 확대 안내(화훼 소비 촉진, 식품외식업체 지원, 농식품 수

출지원)(’200305)

○ **(금융위원회)** 코로나19로 인한 피해 취업계층과 기업에 대한 지원

- 코로나19 피해기업, 신규자금 2조 원 신속 지원(’200227)
- 취약계층 채무부담 경감(채무상환 6개월간 유예)(’200311)
- 소상공인과 기업 지원 확대(금융위 추경 예산 8,146억원 확정)(’200320)
- 재난지원금 선불카드 한도 확대(300만원)(’200422)

○ **(국토교통부)** 스마트시티 기술 기반 역학조사 자동화, 항공서비스·산업 지원방안 실행

- 스마트시티 기술을 활용하여 코로나19 감염자 역학조사 절차를 자동화한 ‘코로나19 역학조사 지원시스템’을 통해 확진자 동선추적 시간 대폭 절감(24시간 이상 → 10분 이내)
- 교민 귀국을 위해 항공협정상 불가한 3국 간 항공기 운항 특별 승인, 미국행 항공노선 탑승객 전원 특별출국절차 시행, 모든 국제선 인천공항 일원화 등 시행
- 코로나19 진단키트 등의 긴급 수송을 위한 여객기의 기내 화물 탑재 및 수송 허용, 대형 항공기 조정사 자격 유지 조건 완화 등 정책 추진
- 항공분야 긴급 지원(금융지원 및 사용료 납부 유예 및 항공료 항공사 선지급 등)(’200221)

○ **(교육부)** 온라인개학 최초 시행 및 원격수업 관련 가이드라인 마련 등 코로나19에 따른 학생 지원 등 실질적 자구노력이 교육·연구 역량 저하로 이어지지 않도록 하고, 교육의 질 제고를 위한 지원

- 유치원 학부모 부담 경감을 위한 예산 지원(’200324)
- 코로나19 극복 추경 - 아이돌봄 부담비용 지원(’200324)

○ **(고용노동부)** 고용안정 현장지원 TF를 구성하여 고용유지에 어려움을 겪는 기업을 발굴하고 지원하였으며, 훈련기관 방역관리를 강화해옴

- 취업성공패키지 참여자 및 실업자 지원(’200218)
- 중소기업 유연근무제 지원 및 노무비 지원절차 간소화(’200301)
- 실업급여 민원간소화(’200303)
- 근로자 생활안정자금 융자(’200311)

- 긴급돌봄, 보육 지원, 다양한 유연근무제 활용('200311)
- 가족돌봄휴가비용 지원('200313)

○ **(국방부)** 코로나19 발생 초기 의료시설과 인력의 신속한 지원을 통해 코로나19 확산 차단에 동참

- 해외 교민들의 임시생활시설 의료지원을 위한 이동전개형 의무시설 설치
- 명절 연휴 기간 인천공항 등 전국 20개 검역소에 4만여명 투입
- 군사훈련 시기 조정을 통해 공중보건의를 적기에 의료현장에 투입하였으며, 의료지원 희망자의 군사훈련 기간을 6.5주에서 2.5주로 단축

○ **(행정안전부)** 코로나19 극복을 위한 긴급재난지원금 대상자 선정기준 원칙 마련 등(서비스 측면. 민원서비스, 생활지원, 방역 물품 지원)

- 마스크 5부제 시행 관련, 주민등록표 등본 발급 수수료 면제('200310)
- 공적마스크 대리 구매시 전자증명서 활용(소비쿠폰, 아동쿠폰)('200313)
- 코로나19 극복 추경 - 확진·격리자 지원(생활지원비, 유급휴가비)('200320)
- 코로나19 극복 추경 - 생활비 부담 저하('200323)
- 긴급재난지원금 대상자 선정기준 원칙 마련('200403)

○ **(해양수산부)** 코로나19로 인해 피해가 심각한 해운·항만업계 및 수산분야 긴급 지원

- 해운·항만업계 긴급 지원(여객선사, 국제여객터미널, 항만운영 등)('200221)
- 수산분야 종합 지원(수산식품 수출기업 지원, 수산물 소비 및 거래 활성화, 어업인 경영 안정화 등)('200309)

○ **(중소벤처기업부)** 중소기업·소상공인 관련 금융지원 및 대출금 확대

- 중소기업·소상공인 금융지원('200302)
- 노란우산공제 대출 2조원으로 확대('200311)

○ **(여성가족부)** 아이돌봄서비스 관련하여 신속한 연계 서비스 및 요금 완화

- 아이돌봄서비스 신속한 연계 서비스 제공('200225)
- 아이돌봄서비스 이용자 부담 요금 완화('200303)

□ **우수사례 분석**

○ **(기술의 적극적 도입)** 문제해결을 위해 기술을 적극적으로 도입

- 드라이브 스루(Drive-thru)를 코로나 진단검사에 도입한 이후, 전국 지자체가 빠르게 벤치마킹하여 전국 82개소의 승차진료소를 개설. 이는 코로나 검사시간 단축 및 방역복 교체 부담 경감에 효과적으로 작용

※ 드라이브스루 검사방식은 이후 한국형 신속검사 모델로 인정받으며 많은 국가에서 벤치마킹 시도

※ 기술적으로도 워킹스루(1인 부스 적용), 글러브월(투명한 벽을 사이에 두고 검체 채취), 양방향 워킹스루(음압·양압 변환간으)로 진화

○ (문제 해결을 위한 적극행정) 수요자를 고려한 행정절차 간소화, 예외적용 등을 통해 행정서비스의 신속 제공

- 대규모 집단발병으로 인한 병실 부족 문제를 해결하기 위해 경증환자 격리를 위한 생활치료센터를 123개(11,722실) 지정. 복지부는 생활치료센터 관련 규정을 마련하여 입소자가 입원환자에 준하는 지원을 받을 수 있도록 조치하였으며, 의료기관 이용 중 감염 방지를 위해 적극행정지원위원회 의결을 통해 전화상담 및 처방, 대리처방을 한시적 허용

- ‘코로나 3법’이 국회에서 통과(‘20.2.26)되자 법률 공포일에 맞춰 하위법령이 함께 공포될 수 있도록 ‘감염병의 예방 및 관리에 관한 법률 시행규칙’ 사전 심사를 신속히 완료하였으며, 민생·경제 종합대책이 적기에 추진될 수 있도록 법령심사 기간을 대폭 단축하는 등 신속한 법령개정 지원(법제처)

- 코로나19 초기 마스크, 소독제 등 방역물품의 수요부족 문제를 해결하기 위해 공급확대, 수요조절과 함께 공적마스크 체계를 도입

※ MB필터 수입추진 및 출고조정, 마스크필터의 용도전환(에어컨·공기청정기 → 보건용) 허용 등을 통해 마스크 일일공급량 216% 향상

○ (근거기반 정책결정 강화) 데이터 기반 정책결정을 통해 국민에게 정확한 정보 전달과 불편 최소화에 주력

- 마스크의 수급조절 과정에서 정부는 데이터 및 디지털전환 기반의 조치를 적극적으로 시행

※ 마스크 5부제 당시 약국 판매를 실시하면서 판매량 관리를 위해 요양기관 업무포털(심평원 운영)의 시스템을 활용

※ 마스크 재고량 데이터 공개를 통한 150여 개 앱/웹 서비스 제공(복지부, 과기부)

○ (유연한 법제도 적용) 법령과 제도를 현실에 맞게 운영하여 국민의 불편을 최소화

- 코로나 진단키트에 대한 긴급사용승인제도를 적용하여 통상 80일 소요된 사용허가가 7일만에 승인. 이후 국내 검사자 수가 1일 최대 1.5만명, 누적 60만명(4.27 기준) 수준으로 급증하였으며, 수출액 역시 약 1.32억 달러(4.20까지)로 작년동기 대비 18배 이상 급증
- 각 부처에서는 법령과 제도를 현실에 맞게 적용하여 부문별 지원에 있어 국민이 느낄 불편함을 최소화
 - ※ 행안부 : 재난관리기금의 용도가 긴급대응 및 응급복구로 한정되어 있었으나, 중대본 심의를 통해 코로나19에 한하여 취약계층 지원 등에 사용할 수 있도록 허용
 - ※ 관세청 : 기업의 일시적 자금경색 문제를 지원하기 위해 국세징수법에 규정되어 있는 징수유예 제도를 관세법에도 준용하여 적용
 - ※ 행안부 : 코로나19로 인한 사업손실 등에 대해서는 지방세 납부기한만 연장되고 신고기한은 연장되지 않으나, 적극적 법령해석을 통해 신고기한과 납부기한이 동시에 연장되도록 조치
 - ※ 세종시 : 65세 이상 시민이 인터넷 접근에 취약함을 고려하여 공적마스크 입고시간 자동 문자 알림서비스 시행

□미흡사례 분석

- (계층적 관료제 조직과 명령체계) 기존 관료제는 계층제 특성에 따른 수직적 조직문화가 강하게 내재화되어 있음. 부처 간 수평적 정책조정 역시 상위직급을 가진 부처에 의해서 가능한 구조임. 따라서 현장의 요구가 위로 전해지기 어려운 구조이며 동일계층간 정책조정 역시 쉽지 않음
- 정부의 코로나19 대응체계는 질병관리본부가 중앙방역대책본부로서 현장 방역을, 복지부에는 중앙사고수습본부를 설치하여 지원담당 및 부처간 협조를 담당하는 구조임. 이러한 이원화구조는 계층적 위상의 상충(질본/복지부)과 맞물려 부처 간 협조 및 통제 문제의 원인이 됨
 - ※ 우한 교민 이송 관련하여 박능후 복지부 장관은 1월 29일 "유증상자 교민도 데려올 것"이라고 밝혔으나 외교부는 "유증상자는 탑승하지 못할 가능성이 크다"고 이견을 보임. 결국 중국 당국과 협의 과정에서 무증상자만 데려오기로 결론이 났음
 - ※ 개학 연기와 휴업 문제에서도 복지부-교육부-서울시교육청을 비롯해 일부 시도 간 조정이나 통제가 이루어지지 않아 혼란 초래(1월 30일)
 - ※ 중앙의 컨트롤타워가 잘 작동하지 않으면서 지자체에서는 앞 다투어 의심환자를 제각각 발표하면서 국민들의 과도한 공포와 혼란을 자초함 (예) 국내 네 번째 신종코로나 확진환자의 접촉자 수를 놓고 평택시는 96명이라고 발표했지만, 3시간 후 질병관리본부는 172명이라고 밝혀 혼란 초래)

- 교육부-교육청-학교로 이어지는 획일화된 계층적 명령체제로 인해 일선 학교나 교사가 현장상황에 맞춰 자율적 대응이 어려운 상황 발생

※ 어느 지방자치단체 A 초등학교 교사는 온라인 개학 후 매주 학습지를 프린트해서 학급 아이들의 주소지로 배달을 나감. 교육청에서 직접 프린트 한 것을 나누어주는 지침을 받았기 때문임. 교사가 30명의 주소지를 모두 돌아다니면 약 4시간이 소요됨. 학생들의 사정을 고려하여 e-메일, 게시판 등을 통해 다양한 방식으로 학습지를 전달할 수 있음에도 불구하고 획일적인 방식을 지침을 통해 강제함

※ 계층적 의사결정구조로 인한 시간지체 및 교사들의 자생적 해결 역량 저하발생. 코로나 19로 인한 개학의 거둬진 연기에도 불구하고 마스크 문제, 밀접접촉 위험성이 큰 급식 관련 문제 등 일선 학교의 방역 준비는 미흡한 상황이 될 수 밖에 없음⁸⁵⁾

○ (관행적 업무수행으로 인한 시민 불편) 코로나19 상황에서도 일부에서는 기존 업무를 관행적으로 수행하여, 이를 통해 시민불편 초래

- 접촉 자제를 요구하는 관계부처 지침이 하달되었음에도 일부 지자체는 서면보고, 영상회의 등 관행대로의 업무를 지속적으로 수행⁸⁶⁾

※ A 지자체의 경우 관계부처 지침에도 불구하고 시장 대면보고를 고집하는 관행에 대한 내부 비판이 제기됨. 여기에 3교대 재택근무, 시간차 출·퇴근, 점심시간 시장 운영 등 유연근무 시행 여부도 불투명한 실정임

※ B 지자체는 2월 26일 코로나19 첫 확진자 발생 후 매일 오전 시청 2층 종합상황실에서 단체장 주재로 관련 대응점검 회의를 열고 있으며 이 자리에서 각 실·국·소장, 관계 공무원 등 40여 명이 참석

※ 회의나 실·국장들의 시장보고도 영상이나 서면을 통해 진행되는 경우는 찾기 힘든 상황임. 결국 직무 담당자들만 매일 꼼짝없이 코로나19 감염위험까지 강요받는 셈

○ (부처 간 협업 및 의사소통 부재) 부처별로 상이한 의사결정을 수행함으로써 코로나19 대응능력을 저하시킬 수 있는 우려 발생

- 코로나19 대응의 최전선에 있는 병원에 대해 복지부와 국토부의 조치가 엇갈리는 사례 발생⁸⁷⁾

※ 복지부 : 일선 의료기관들이 감염병 대응에 총력을 기울일 수 있도록 각종 조사, 평가, 인증을 잠정 중단하여 병원의 부담을 줄여주었음

※ 국토부 : 의사협회, 병원협회, 한의사협회 등에 교통사고 환자 관련 공문을 발송하여

85) 조선일보(2020.04.18.), “[아무튼, 주말] 학교가 멈추니 학교가 보였다.”, https://www.chosun.com/site/data/html_dir/2020/04/17/2020041703069.html

86) 시사포커스(2020.03.26.), “평택시장, 코로나19 정부방침 연일 ‘엇박자’”. <http://www.sisafocus.co.kr/news/articleView.html?idxno=235609>

87) 데일리메디(2020.03.02.), “정부부처 코로나19 ‘엇박자’ 행정...병원들만 ‘곤혹’”. <https://www.dailymedi.com/detail.php?number=853468&thread=>

보험회사에서 교통사고 환자의 외출·외박 기록을 열람하거나 청구할 경우 보험회사 직원의 요구에 적극 응하라는 주문을 내림. 병원협회의 강력한 반발에 국토부는 입장을 선회

- 마스크 공급 안정화 방안을 마련하는 과정에서 부처 간 이견으로 인해 적시에 대책을 발표하지 못함⁸⁸⁾⁸⁹⁾

※ 코로나19의 확산이 본격적으로 진행된 2월 국내에서는 마스크 가격이 12배 이상 급증(500원 선 → 6,000원 이상)하는 등 마스크 대란이 일어남.

※ 정부는 26일 마스크 수출 금지, 국내생산 물량의 80%를 식약처에서 직보급하는 내용의 공적마스크 대책을 제시하였고, 3월 4일 마스크 수급대책을 발표하려다 연기함. 5일 임시국무회의에서 대책을 확정하여 9시30분에 발표하려 했으나 부처 간 이견으로 발표 10분 전 브리핑을 15시로 다시 연기함

- 교육 현장에서 개학연기·휴업 문제 결정에도 기존 지침의 적용과 당국 협의에 매달리는 모습을 보이며 빠른 해결책을 내놓지 못함

※ 1월 말경 서울시교육청을 비롯해 일부 시도에서 일선 학교에 개학 연기나 휴업권 고를 하겠다는 얘기가 나오자 교육부와 국무총리실에서는 검토한바 없다고 주장함

※ 이후 복지부는 즉각 "국내 2차 전파가 확인되지 않아 개학 연기나 휴업을 할 정도의 상황은 아니다"고 밝힘. 교육부는 전국 모든 학교에 개학연기나 휴업을 권고하는 방안을 검토하고 있으나 보건당국과 협의하겠다는 의견을 지속적으로 제시함⁹⁰⁾

※ 메르스 이후 학사일정에 영향을 주는 휴업은 교육당국과 보건당국의 협의를 거쳐 '개학연기 수준의 조치'가 가능한 규정이 생겼으나, 이 규정으로 인해 교육 현장에서 개학연기를 결정하는 데 혼선과 갈등이 발생⁹¹⁾

○ (관행적 규정·지침 적용으로 인한 현장 대응 지체) 기존 법률 및 규정으로 인한 의사결정 부담, 관행적 집행은 현장 대응성을 떨어뜨려 효과적인 정책목표 달성을 저해하는 요인이 됨

- 코로나19로 인한 개학연기 휴업 문제 혼선 발생

※ 코로나19 확산이 시작되던 1월 말경 서울시교육청을 비롯해 일부 시도에서 일선 학교에 개학 연기나 휴업권고를 하겠다는 얘기가 나오자 교육부와 국무총리실에서는 검토한바 없다고 주장함

88) 머니투데이(2020.05.02.). “‘대란’에서 외교 첨병으로...마스크로 본 코로나 연대기”. <https://news.mt.co.kr/mtview.php?no=2020042910194195944&type=2&sec=society&pDepth2=Stotal>

89) 머니투데이(2020.03.02.). “마스크·신천지·중국입국자...혼란 키운 '부처간 엇박자' 4가지”. <https://news.mt.co.kr/mtview.php?no=2020030519101737615>

90) 머니투데이(2020.03.02.). “마스크·신천지·중국입국자...혼란 키운 '부처간 엇박자' 4가지”. <https://news.mt.co.kr/mtview.php?no=2020030519101737615>

91) 서울신문(2020.01.26.). “교육당국, 개학연기·휴업권고 검토...보건당국과 협의 중”. <https://www.seoul.co.kr/news/newsView.php?id=20200128500153>

※ 이후 중수본이 꾸러진 복지부는 즉각 "국내 2차 전파가 확인되지 않아 개학 연기나 휴업을 할 정도의 상황은 아니다"고 밝힘. 교육부는 전국 모든 학교에 개학연기나 휴업을 권고하는 방안을 검토하고 있으나 보건당국과 협의하겠다는 의견을 지속적으로 제시함⁹²⁾

※ 현행 법규상 개학을 하루 이틀 미루는 '개학연기 수준의 조치'는 학교장의 권한으로 가능하지만 2월 학사일정까지 영향을 주는 휴업을 각 학교에 일괄적으로 권고하기 위해서는 교육당국도 보건당국과 협의해야 하는데 이는 메르스 이후 관련 규정이 생겼기 때문임⁹³⁾

※ 학부모와 교육현장에서는 신속한 결정을 요구하는 반면 신설된 보건당국과의 협의 규정으로 인하여 실제 개학연기 결정 과정에서의 혼선과 갈등이 상당히 있었음

- 마스크의 전략물자 지정 요구와 법률 및 규정상 제약⁹⁴⁾

※ 문재인 대통령이 마스크를 '전략물자'로 지정할 것을 언급하고, 홍남기 부총리 겸 기획재정부 장관도 거들었지만 소관부처인 산업통상자원부가 규정상 불가능하다는 입장을 표시함

※ 전략물자는 대외무역법 상 '국제평화 및 안전유지, 국가안보를 위해 수출허가 등 제한이 필요한 물품 등'으로 규정함. 마스크를 전략물자로 지정한다면 상시 수출통제가 가능해지는 셈

※ 이에 산업부 관계자는 "대외무역법 상 전략물자는 4대 국제수출통제 체제 내에서 전세계 회원국이 합의한 리스트로, 굉장히 좁은 개념"이라며 "전략물자가 되려면 재래식무기나 대량살상무기 등으로 전용 가능한 제품이어야 한다"고 설명하면서 사실상 마스크를 전략물자로 지정하긴 어렵다는 의견을 제시함

○ (정무적 판단에 의존하는 정책 결정) 우리 정부도 데이터기반, 증거기반(evidence-based) 정책 결정에 관심을 가지고 있으나, 아직은 정책결정이 정무적 판단에 의존하는 경향을 가짐

- 정무적 의사결정 사례

※ 코로나 19 사태 초기 중국발 입국제한 조치와 관련하여 방역 전문가 입장에서는 고위험군을 막아 방역의 실효성을 높이자는 의견을 제시하여 입국제한 확대를 요청하였으나 실제 의사결정은 한중관계 및 경제외교 등 정무적 상황을 고려해서 입국 제한을 가능한 최소화하였음

※ 긴급재난지원금 70% vs. 100% 지급 논쟁도 과학적 데이터를 기반으로 가능한 정부부채를 최소화하는 관점의 기재부와 정치권 차원에서의 포용적 정책의 관점이

92) 머니투데이(2020.03.02.). "마스크·신천지·중국입국자...혼란 키운 '부처간 엇박자' 4가지". <https://news.mt.co.kr/mtview.php?no=2020030519101737615>

93) 서울신문(2020.01.26.). "교육당국, 개학연기·휴업권고 검토...보건당국과 협의 중". <https://www.seoul.co.kr/news/newsView.php?id=20200128500153>

94) 머니투데이(2020.03.05.). "文대통령 "마스크 전략물자로"...담당부처는 난감". <https://news.mt.co.kr/mtview.php?no=2020030314021491261>

<표 13> 정부의 코로나19 대응사례 비교

	우수사례	미흡사례
관행 탈피	- 드라이브스루 등의 기술 적극적 도입	- 접촉 자체 지침에도 불구하고 회의 및 대면처리 지속
문제 해결력	- 병실부족 문제를 해결하기 위해 생활치료센터를 확보하여 경증환자 수용 - 감염병 관리, 민생경제 대책에 대한 신속심사 적용	- 부처 간 이견으로 사안 처리 지연(개학 연기, 마스크공급 안정화 방안) - 부처별로 상이한 의사결정(병원평가 부담 경감 vs 교통사고 관련 병원 의무 증대)
정책결정 과정	- 데이터 기반 마스크 수급조절 조치	- 입국 제한, 재난지원금 범위 등 긴급대응 사안에 대해 정무적 판단에 의존
유연한 법·제도 적용	- 코로나 진단키트 긴급사용승인 - 재난관리기금의 취약계층 지원 - 기업 징수유예제도 확대 및 지방세 납부/신고기한 유연 적용	- 개학 연기 관련 기존지침에 막혀 빠른 대응 방안 창출 지연

□대응방안 성과에 대한 영향

- 전 영역에 걸친 코로나19 대응을 위해 관행을 탈피하려는 노력이 소기의 성과를 거뒀으나, 근본적인 관료제 구조 및 관행적인 행정을 완전히 극복하지 못하고 기존 정책집행의 한계를 답습
- (초기 위기관리 한계) 인력, 시설, 장비 동원 관리가 수요에 적절하게 대응하지 못하면서 지역사회 혼란을 가중⁹⁵⁾
 - 코로나19 환자의 급증으로 중증환자용 음압병실의 부족, 의료인력 및 보호장구의 부족으로 초기 위기관리 미흡
 - ※ 감염력이 강한 호흡기 관련 환자 치료에 적합한 시설을 충분히 확보하지 못한 현실이 위기 악화 요인
 - 영·유아 보육시설, 노인 복지시설, 대중 체육시설 등 밀집시설의 운영 축소 및 초·중·고등학교의 온라인 개학 실시에 대한 대응 방안 미흡
 - ※ 전통적 교육시스템이 비대면으로 변경되면서 트래픽 폭주와 잦은 접속 장애 등 준비되지 않는 다양한 문제 발생
- (취약계층 대상 정책 미흡) 부처별로 사회경제적 위기 상황에서 다양한 정책을 내놓고 있지만, 위기의 규모와 심각성에 비해 취약계층을 보호하고 고용을 유지하려는 정책은 미흡
 - ‘20. 4. 22일 비상경제회의에서 발표된 정부의 항목별 지원 현황에서 기업 안정

95) 이용환 외(2020), 포스트 코로나 19 지방 행·재정 어떻게 준비해야 하나?, 이슈&진단, 418, 경기연구원.

에 175조원이 투입된 반면, 민생과 고용 지원은 47조 원으로 지원 대응이 기업에 치중된 것으로 드러남

- 시청각장애학생 등을 포함한 특수학교·특수학급 학생, 농어촌 등 온라인 교육여건이 취약한 학생, 기초학력 미달 학생, 학업중단 위기학생 등 추가적인 학습지원이 필요한 학생과 직업계고 학생 등 현장실습이 필요한 학생에 대한 구체적인 지원 방안이 미흡(국회입법조사처(‘20.3.16))

○ **(부처 간 사일로(silo) 극복 한계)** 정부가 감염병 연구체계를 무시하고 부처별 소관영역에 따라 각각의 감염병 분야 연구소 설립을 허용함으로써 부처 간 사일로 극복 한계를 보여줌

- 정부는 감염병 연구개발 컨트롤타워 역할을 할 국립바이러스감염병연구소는 질병관리청 소속으로, 바이러스 분야 기초 및 원천연구를 진행하는 한국바이러스기초연구소는 과학기술정보통신부 소속으로 놓는 계획을 발표(‘20.6.3.)
- 감염병 연구는 효율적인 개발체계 유지를 위해 전주기(기초-원천-응용-개발)적 관리가 필요함에도 관할권 갈등의 양상이 나타나면서 이원화 지침이 마련된 것으로, 이 사례는 부처 간 조정기능이 부재함을 의미

3. 포스트 코로나 시대의 정부역할 및 방향

본 절에서는 포스트 코로나 시대 정부 역할 및 방향성(전략)을 도출하는 데 초점을 맞춤. 이전 절에서 정부혁신 추진계획, 국내외 대응사례 등의 분석을 통해 도출된 강점 및 답습하고 있는 약점을 기반으로 SWOT 분석을 실시하고, 이를 기반으로 포스트 코로나 시대에 필요한 정부 역할 및 방향성을 제시.

1) SWOT분석을 통한 전략 도출

□(정부 혁신전략 설정) 앞서 살펴본 외부환경 분석과 정부의 역할 및 기능 진단에서 도출된 내부역량 요인들을 토대로 SWOT분석을 시행

○ (SO 전략 추진방향) 강점요인과 기회요인을 토대로 전략을 도출함

- 범부처 위기 대응 플랫폼 개선 및 위기 대응 조직 체계 보완
- 디지털 트랜스포메이션을 통한 서비스 전달체계 통합으로 효율성 제고
- 온·오프라인 공존 모델을 적용한 공공서비스 혁신

○ (ST 전략 추진방향) 강점요인과 위협요인을 토대로 전략을 도출함

- 안전한 대면 활동 및 기본권 회복을 위한 공공서비스 혁신
- 정보보호 강화를 위한 기술·인프라 고도화
- 정부·수요자·이해관계자들 간의 생태계로서 플랫폼 정부
- 상시적 원격근무 지원을 위한 스마트 업무환경 구축
- 데이터 기반 정책의사결정

○ (WO 전략 추진방향) 약점요인과 기회요인을 토대로 전략을 도출함

- 신속하고 유연한 대응역량을 갖춘 정부 조직 체계 강화
- 산업구조 개편에 따른 정부조직 구조 및 기능 재편
- AI, IoT 신기술 도입을 통한 서비스 고도화/품질제고
- 디지털 전환을 통한 서비스 전달체계 통합으로 업무효율성 증진
- 데이터 기반 업무 프로세스 혁신

○ (WT 전략 추진방향) 약점요인과 위협요인을 토대로 전략을 도출함

- 디지털 방역체계 아래서의 정보보호 강화를 위한 법·제도 개선
- 지역혁신 생태계 확충

- 고용노동 시장 활성화를 위한 민관협력 및 정책 기능 강화
- 플랫폼 기업 감독 기능 강화를 통한 디지털 생태계 교란 해소

<표 14> SWOT 분석

외부요인 내부요인	O(기회) • (산업구조 개편) 디지털 중심의 산업구조 개편 • (바이오산업 성장) 정부의 지원정책과 산업계의 역량 결집 • (4차 산업혁명 가속화) 디지털 트랜스포메이션으로 인한 4차산업혁명의 가속화 • (온·오프라인 공존) 온·오프라인 공존 모델 확산 전망	T(위협) • (경제 위기) 국내외 경제 위기로 인한 정부 재정 적자 심화 및 고용 노동 시장 위축 • (기본권에 대한 위협) 정부 통제 강화로 인한 개인의 기본권 제한 • (시민참여 위기) 비대면화로 인한 시민참여 제한 • (정보화 격차) 인프라 차이로 인한 정보화 격차 • (디지털 생태계 교란) 거대 플랫폼 기업의 시장 독식으로 인한 디지털 생태계 교란
S(강점) • (시스템 신뢰도) 국가 시스템에 대한 국민의 높은 신뢰도 • (의료 체계) 수준 높은 의료 체계 • (전자정부) 세계적 수준의 전자정부 성숙도 • (협업 시스템) 다양한 정책실험 가능하게 하는 적극적 협업 시스템	SO 전략 추진방향 • 범부처 위기 대응 플랫폼 개선 • 위기 대응 조직 체계 보완 • 디지털 트랜스포메이션을 통한 서비스 전달체계 통합과 효율성 제고 • 온·오프라인 공존 모델을 적용한 공공서비스 혁신	ST 전략 추진방향 • 안전한 대면 활동 및 기본권 회복을 위한 공공서비스 혁신 • 정보보호 강화를 위한 기술·인프라 고도화 • 정부·수요자·이해관계자들 간의 생태계로서 플랫폼 정부 • 상시적 원격근무 지원을 위한 스마트 업무환경 구축 • 데이터 기반 정책의사결정
W(약점) • (조직 구조와 기능) 부처 간 협업 의사소통 부재 • (의사결정 프로세스) 계층적 명령체제로 인한 의사결정 지연 및 현장 대응 지체 • (관료적 조직문화) 데이터 기반 정책 결정 대신 정무적 판단에 의존하는 의사결정 시스템 • (공무원의 역량) 위기 대응에 필요한 정무조직의 전문성 부족 • (법·제도) 기존 법률이나 규제로 인한 정책결정의 효율성 저하	WO 전략 추진방향 • 신속하고 유연한 대응역량을 갖춘 정부 조직 체계 강화 • 산업구조 개편에 따른 정부조직 구조 및 기능의 재편 • AI, IoT 신기술 도입을 통한 서비스 고도화 및 품질 제고 • 디지털 전환을 통한 서비스 전달체계 통합으로 업무효율성 증진 • 데이터 기반 업무 프로세스 혁신	WT 전략 추진방향 • 디지털 방역체계 아래서의 정보보호 강화를 위한 법·제도 개선 • 중앙-지방 간 협력체계 고도화 • 지역혁신 생태계 확충 • 고용노동 시장 활성화를 위한 민관협력 및 정책 기능 강화 • 플랫폼 기업 감독 기능 강화를 통한 디지털 생태계 교란 해소

2) 포스트 코로나 시대에 요구되는 정부역할 및 방향

□ (코로나 시대의 특성) 코로나19 위기의 규모와 확산 양상이 이전에 경험하지 못한 데 따라 과거 경험에 기반한 정형적 대응의 효과를 보장할 수 없으며, 정부 역할의 필요성을 재발견

- 위기가 확산되는 양상과 파급효과가 특정 분야에 국한되지 않으며, 이를 해결하기 위한 정책 목표가 다수 분야에 걸쳐 경쟁적으로 설정
- 코로나19 위기에는 정확하고 세밀한 절차와 활동을 중심으로 하는 매뉴얼이 통하지 않음
 - 일본은 정부주도 국가혁신시스템을 기반으로 흩어져 있는 지식을 조직화하고, 기술·자원·행위자의 정교한 연계와 제도배열을 통해 20세기 후반 급속한 경제성장을 달성하였으나, 코로나19 위기 시에는 대응 매뉴얼이 없어 대응력의 미숙함을 보여줌
- 기존 정부는 정책집행에 있어 민간 역할의 확대와 함께 작은정부를 지향하였으나, 사회 전반에 발생한 위기 상황에서 강력한 정부개입의 필요성을 재발견
 - 전세기를 통한 교민 이송, 코로나 진단/격리/치료의 보험 적용, 방역/검사 체계의 확대 등의 대응 과정에서 국민들은 국가의 공공성과 정부개입의 필요성을 경험하게 됨
 - 이러한 정부개입은 다양한 분야, 부처, 지역에 걸쳐 이뤄지며, 정책대응을 원활하게 관리하기 위해서는 수평적 구조와 조정자의 역할이 중요

□ (새로운 정부 모델) 분석된 문헌에서 제시한 정부 모델의 방향성은 공통적으로 문제를 신속하게 해결할 수 있는 유연성, 디지털·데이터 기반 강화 등을 제시하고 있음

- (디지털 역량 강화) 디지털 전환과 연관된 다양한 기술의 등장, 이에 따른 조직, 업무 방식의 유연화는 정부조직 운영에 있어서도 효과적인 의사결정 및 소통 활성화에 적용할 수 있을 것
 - 정부모형의 변화에 있어 최근 강조되는 정부4.0은 복잡한 문제를 민접하게 해결하는 것을 초점으로 하며, 이를 효과적으로 구현하기 위해서는 다양한 미디어를 통한 정보와 참여구조를 개방하고, 이를 통해 상호 정책참여의 활성화를 핵심 역량으로 상정⁹⁶⁾

96) 권기현(2020), 신종 코로나 위기에 대한 한국정부의 전략적 대응: 정책 모형과 디지털 역량, 월간SW중심사회, 2020년 5월호, pp.48-66, 소프트웨어정책연구소.

- OECD에서는 조정기능, 증거기반 의사결정의 측면에서 고차원의 거버넌스(Centre of Government)⁹⁷⁾ 개념에 주목하였으며, 불확실성이 높은 문제해결에 있어 효과적인 의사결정에 필요한 과제를 제시

※ 필요한 전문가를 다학제적으로 구성함으로써 여러 분야의 의견을 수집할 수 있어야 함

※ 단기간에 상당한 양의 증거를 수집하는 동시에 신속한 의사결정에 재량권이 부여된 게이트키퍼(gatekeeper)의 역할을 유지해야 함

※ 정부는 공공, 민간, 시민사회가 참여한 상호 운용 표준 및 데이터 공유 계약을 사용하여 위기에 대한 개방형 데이터의 기여를 강화하고 데이터에 대한 접근을 용이하게 하기 위해 인적·제도적 역량 및 메커니즘 지원 가능

○ **(시민의 참여 강화)** 시민의 효과적 참여는 시민-정부 간 소통을 통해 정부의 성찰적 역량을 제고하며, 투명한 정보개방과 결합하여 정부신뢰를 높이는 요인으로 작용

- 빠른 해결이 요구되는 정책문제 해결을 위해서는 빠른 대응과 함께 집단지성 활용을 위한 다양한 네트워크 구축(협업), 현장대응 중심 체계 구축(현장) 필요
- 소셜네트워크를 공공영역의 소통 창구로써 활용하면서 정책수용성을 제고하는 시도는 각 부처, 기관에서 널리 시행 중

※ 핀란드 총리실은 국가 비상사태 공급국 및 민간 부문과 협력하여 소셜 미디어 인플루언서들을 통해 기존 채널을 통해 접근하기 어려울 수 있는 젊은 시청자들에게 명확하고 신뢰할 수 있는 정보를 제공하고 있으며, 이는 바이러스와의 싸움에서 시민의 권한을 부여하고 참여시키는 데 도움이 됨

- 이는 시민과 현장의 수요를 전달하는 차원을 넘어 이들의 역량을 정책적 대응에 활용함으로써 문제 해결과 회복력 확보 또한 달성할 수 있음

※ 이재호 외(2020)는 포스트 코로나 시대 회복력 제고와 디지털 전환을 디행하기 위한 6가지의 정부혁신 세부과제를 제시하였는데, 현장권한 강화와 민관협업 구축 모델 개발이 시민참여 확대를 위한 과제로써 상정

○ **(유연한 조직)** 코로나19와 같이 불확실·비정형·비계량적인 돌발상황을 유연하게 극복하기 위해 세밀하게 구조화된 정부 시스템에서 정형화된 행동매뉴얼을 탈피하는 실험적 사고와 혁신 시도 필요

- 조직 및 기능이 복잡하게 얽힌 시스템 관점으로 접근할 경우 특정 기능의 실패가 타 기능과 맞물리기 때문에 이를 극복하기 위해서는 단순한 접근이 필요

97) OECD(2020a), Building resilience to the COVID-19 pandemic: the role of centres of government.

- 코로나19 대응 과정에서의 혁신적 시도에서 보여줬던 협업, 창의, 실험은 정형화된 매뉴얼과 다른 접근으로, 이러한 사례를 누적하는 과정에서 정부혁신의 내재화·제도화가 필요⁹⁸⁾

□ (정부에 요구되는 역할) 새로운 정부 모델을 실현하기 위해 정부는 디지털 기반으로 고도화된 행정서비스를 제공하고, 다양한 참여구조 속에서 의사결정 및 이해관계를 조정하며, 결정된 사안에 대해서는 적극적인 개입이 필요함

○ (정보화 기반의 고도화된 행정서비스 공급자) 디지털 전환이 확산되는 추세에서 방대한 정보를 근거기반 정책의 자원으로 활용하되 정보의 활용, 공유에 관한 체계를 확립하여 국민의 참여 및 정부혁신 체감 향상을 도모

- (비대면 문화에서 국민 참여 방안 모색) 온라인공간에서의 참여와 소통은 한계가 있으므로, 일상에서 활용 가능한 온라인 플랫폼 인프라 구축 필요

※ “만남”과 “소통”을 강조했던 공동체 강화 방식과 코로나19 사회적 거리두기 간 충돌이 발생함에 따라서 단순한 게시판 형태를 넘어서 숙의/화상회의/토론이 가능한 구조로 발전하는 것이 필요

- (정보공개 가이드라인 체계화) 급작스러운 감염병 발생으로 인해 개인의 동선을 공개로 인해 사생활 정보 공개로 인한 피해가 발생함에 따라 공개 범위 체계화 필요

※ 개인의 성적 지향, 종교 등 개인의 사생활 정보공개로 인한 피해가 발생함에 따라서 재난 유형별 필요 개인정보와 이에 대한 공개 범위를 체계화하는 것이 필요

○ (새로운 거버넌스의 조정자) 새로운 시대의 변화에 대응하기 위하여 정부, 기업, 시민 등 혁신 주체가 모두 참여할 수 있는 새로운 형태의 거버넌스가 요구됨

- (다양한 혁신 주체 참여) 코로나19 등 현대 사회의 사회 난제들이 정부의 독자적 역량만으로는 해결할 수 없는 복잡한 형태이므로 다양한 혁신 주체의 참여가 필요함
- (민관 파트너십 강화) 특히 디지털 전환(Digital Transformation) 기반 뉴노멀 시대를 견인하는 원동력은 혁신 기술에 있는 만큼 시장을 선도하는 기술력을 갖춘 기업을 지원하고 효과적 정책 목표 달성에 기술이 원활하게 도입될 수 있도록 민관 파트너십을 강화할 필요가 있음

98) 이재호 외(2020), COVID-19 이후 국가사회 회복력(Resilience) 향상을 위한 정부혁신의 방향, 이슈페이퍼 91호, 한국행정연구원.

○ **(적극적인 해결사)** 코로나19 위기로 붕괴된 국가의 경제·사회 재편을 위해서 보다 적극적인 국가개입이 요청되고 있으며, 다각적으로 발생하는 문제의 해결을 위해 이념·기능·조직구조를 초월한 강력한 역할이 요구됨

- (다양한 영역의 문제에 선제적 개입) 단기적인 문제를 해결해도 코로나19의 영향으로 발생한 새로운 불평등, 사이버위협 등의 문제는 장기화될 수 있으므로 선제적으로 대응하기 위한 적극적 대응 방안 마련이 필요

※ 변화를 선도할 수 있는 신기술 개발, 취약 계층을 위한 복지 혜택 분배, 사회 변화에 효과적이고 신속하게 대응할 수 있는 정부 조직 재구조화 등 다양한 영역에서 적극적 개입이 필요

- (적극행정 강화) 일선 지자체 및 공무원의 적극 행정역량이 행정서비스 만족과 직결되어 정부신뢰에 영향을 미치므로 적극행정을 유인할 수 있는 정책 개발 필요

※ 코로나19 대응 과정에서 새롭게 제시된 유용한 정책을 공무원과 시민이 쉽게 아이디어를 제시하고, 이를 채택 할 수 있는 시스템을 구축 필요

□**(포스트 코로나 시대 정부 방향)** 향후 정부조직의 환경과 해결해야 할 문제의 성격은 과거나 현재의 그것과 매우 다르다는 점에서 **디지털 전환을 통한 공공서비스 혁신, 사회적 가치 충돌의 최소화**를 위한 **참여와 협력** 방식의 개선, 민첩성과 유연성을 갖춘 정부 조직 혁신을 방향으로 제시함

○ **(디지털 전환을 통한 공공서비스 혁신)** 인문·사회과학뿐만 아니라 자연과학 및 공학기술 분야의 첨단 지식을 활용하는 공공서비스 혁신

- 4차 산업혁명, 인공지능(AI), 사물인터넷(IoT), 5G 등 과학기술 혁신의 성과를 적극적으로 응용하는 정부조직
- 빅데이터(big data) 분석에 기초한 행정수요 예측, 증거기반 행정 (evidence-based administration)에 입각한 공공서비스 기획 및 전달, 전자정부(e-government) 시스템을 활용한 서비스 품질 제고, ‘Nudge’ 등 행동경제학적 지식을 활용한 서비스 개선 등 과학적 지식과 정보를 토대로 행정을 수행

○ **(사회적 가치 충돌 최소화를 위한 참여와 협력 개선)** 시민과 끊임없이 소통하고 협력하는 정부

- 정부업무의 기획에서 평가에 이르는 전 과정에서 모든 정보가 투명하게 공개되며 매 과정마다 시민의 정당한 참여가 보장되는 정부조직
- 시민의 요구와 동의에 기초하여 공공서비스가 제공되며 협치형 민주주의의 플랫폼(platformer) 역할을 수행

- (민첩성과 유연성을 갖춘 정부) 규칙과 선례를 기계적으로 따르지 않고 변화하는 상황에 따라 능동적으로 적응하고 학습하는 정부
- 환경변화에 맞추어 창의적 발상과 새로운 업무방식의 적용이 신속하게 이루어지는 민첩하고(agile) 유기적인 정부조직
 - 과감한 권한위임과 적극적 재량권 행사를 통하여 다양하고 긴급한 시민요구를 충족시킬 수 있는 현장(on-site) 적응적 정부조직

<그림 24> 정부혁신 추진 방향



제4장 포스트 코로나 시대 정부혁신 추진 방향 및 역점 과제

1절 포스트 코로나 시대의 정부혁신 추진 방향

2절 포스트 코로나 시대의 정부혁신 역점 과제

3절 요약

| 제4장 | 포스트 코로나 시대 정부혁신 추진 방향 및 역점 과제

1. 포스트 코로나 시대의 정부혁신 추진 방향

□ 포스트 코로나 시대 정부혁신 추진 방향 체계 수립과정

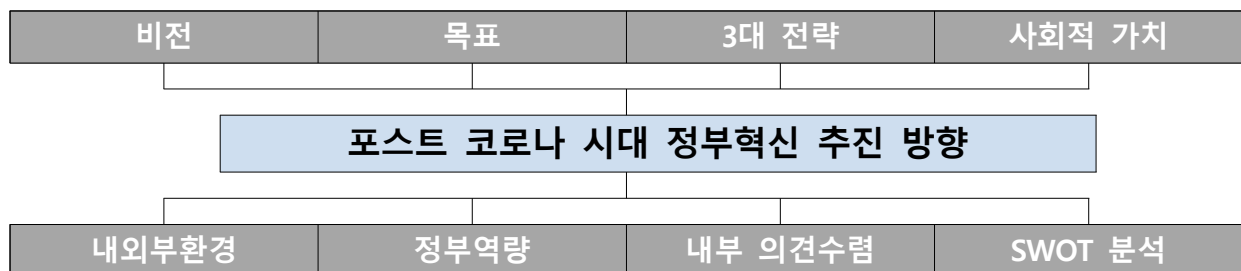
○ (Top-down) 정부혁신 비전 및 목표 달성을 고려한 추진 방향 설정

- 매년 정부혁신 추진계획에서는 사회적 가치 확보가 공통된 비전으로 설정되어 있었으며, 참여와 협력·시민 수요 지향 등의 측면에서 구체적 대안을 마련할 필요성이 점차 증대됨
- 특히 데이터·디지털 기술의 발전은 정책결정, 공공서비스의 고도화에 연결될 수 있으므로, 이를 적극 활용한 추진방향 설정이 필요할 것
- 즉, 포스트 코로나 시대에서 요구되는 회복력 확보 등을 위해서는 정책에서 정부와 시민사회 모두의 참여와 역량을 이끌어낼 수 있는 방향으로 추진 방향이 설계되어야 함

○ (Bottom-up) 추진 방향에 부합하는 구체적인 역점 과제 설정

- 내외부 환경분석, 역량분석, SWOT 분석 상향식 의견수렴 등을 통해 시민사회 및 현장에서 체감하는 정책수요 파악
- 정부혁신 실현과 관련된 현행 정책·제도의 한계를 분석하고, 이를 바탕으로 한계를 극복하면서 정부혁신 방향성과 부합하는 방향으로 역점 과제 설정

○ (공통) Top-down, Bottom-up 과정에서 핵심가치 고려



□ 추진 방향

○ 정부혁신을 위한 추진 방향 제시

비전	"국민이 주인인 정부"의 실현	참여와 신뢰를 통한 공공성 회복	목표
[추진 방향 1] 디지털 전환을 통한 공공 서비스 혁신 [추진 방향 2] 사회적 가치 충돌의 최소화를 위한 참여·협력 방식의 획기적인 개선 [추진 방향 3] 민첩성과 유연성을 갖춘 정부 조직 혁신			
3대 전략	사회적 가치 중심 정부 참여와 협력 신뢰받는 정부	참여와 협력 기반으로 사회적 가치 확산 국민 삶의 질을 높이는 체감형 혁신성과 창출 국민이 신뢰할 수 있도록 일하는 방식 혁신	20년 추진 방향

○ 도출된 추진 방향에 대한 주요 내용은 다음과 같음

<표 15> 포스트 코로나 이후 정부혁신 추진 방향

추진 방향	주요 내용
1. 디지털 전환을 통한 공공 서비스 혁신	안전한 대면활동 회복을 위한 공공서비스 혁신 및 디지털 기반 위기 대응 체계 강화
2. 사회적 가치 충돌의 최소화를 위한 참여·협력 방식의 획기적인 개선	코로나19 팬데믹으로 인해 사회 전반에서 세대/지역/특정집단 간 사회적 갈등을 해소를 위한 소통의 기회 제공
3. 민첩성과 유연성을 갖춘 정부 조직 혁신	위기대응시 부처간 협업 및 의사소통 혼선을 줄일 수 있는 연계조직의 활용 필요

□역점과제 도출

○ 추진 방향에 부합하는 실행력 중심의 역점과제 제시

- 기본방향: 대내외 환경 분석, 국내외 연구기관의 결과, SWOT 분석 결과와 추진 전략을 연계한 역점과제 도출

<표 16> 전략적 시사점과 추진 방향 기반 역점과제 도출

전략적 시사점	역점과제	추진 방향
• (의료 체계) 수준 높은 의료 체계 • (전자정부) 세계적 수준의 전자정부 성숙도 • (바이오 시장 확대) 바이오헬스 시장의 확대 가속화 • (경제 위기) 국내외 경제 위기 및 고용 노동 시장 위축 • (기본권에 대한 위협) 정부 통제 강화로 인한 개인의 기본권 제한 • (법·제도) 기존 법률이나 규제에 의한 정책결정의 효율성 저하	• 공공데이터 뱅크 기반 지역사회문제 해결 플랫폼 • 국민안전보장 플랫폼 구축 및 세계화	(서비스) 디지털 전환을 통한 공공 서비스 혁신
• (시민참여 위기) 비대면화로 인한 시민참여 제한 • (전자정부) 세계적 수준의 전자정부 성숙도 • (정보화 격차) 인프라 차이로 인한 정보화 격차	• ‘참여·협력’ 역점과제는 국민참여 발전방안('20. 9)의 추진 전략 및 추진 과제와 연계하여 추진	(참여와 협력) 사회적 가치 창출의 최소화를 위한 참여·협력 방식의 획기적인 개선
• (시스템 신뢰도) 국가 시스템에 대한 국민의 높은 신뢰도 • (협업 시스템) 다양한 정책실험 가능하게 하는 적극적 협업 시스템 • (4차 산업혁명 가속화) 디지털 트랜스포메이션으로 인한 4차산업혁명의 가속화 • (조직 구조와 기능) 부처 간 협업 의사소통 부재 • (의사결정 프로세스) 계층적 명령체계로 인한 의사결정 지연 및 현장 대응 지체 • (관료적 조직문화) 데이터 기반 정책 결정 대신 정무적 판단에 의존하는 의사결정 시스템 • (공무원의 역량) 위기 대응에 필요한 정무조직의 전문성 부족	• 비대면사회 시민참여 플랫폼 구축 • 클라우드 공무원단 • 인공지능 기반 업무지식관리 체계 구축 • Gov-Civic 협력 사회혁신플랫폼 고도화	(일하는 방식) 민첩성과 유연성을 갖춘 정부 조직 혁신

2. 포스트 코로나 시대의 역점 과제

본 절에서는 포스트 코로나 시대 정부 혁신을 위한 **3대 추진 방향 및 역점 과제**에 대해서 살펴본다.

비 전	“국민이 주인인 정부”의 실현		
목 표	참여와 신뢰를 통한 공공성 회복		
3대 전략	사회적 가치 중심 정부	참여와 협력	신뢰받는 정부
추진 방향	(서비스) 디지털 전환을 통한 공공서비스 혁신	(참여와 협력) 사회적 가치 충돌의 최소화를 위한 참여·협력 방식의 획기적인 개선	(일하는 방식) 민첩성과 유연성을 갖춘 정부 조직 혁신
역점과제	1) 공공데이터뱅크 기반 지역사회문제 해결 플랫폼	1) (국민 참여 내실화) 제안의 정책반영 확대, 정책대상자 참여 확대, 온오프라인 연계 공론화 강화	1) 비대면사회 시민참여 플랫폼 구축
		2) (국민과 소통 강화) 개인맞춤형 피드백 제공, 국민참여 플랫폼 중심 연계, 국민참여 플랫폼 기능 고도화	2) 클라우드 공무원단
	2) 국민 안전보장 플랫폼 범부처 확산 및 세계화	3) (국민참여 기반 확대) 법·제도적 기반 구축, 국민참여 환경 조성	3) AI(인공지능) 기반 지식관리 체계 구축
			4) Gov-Civic 협력 사회혁신플랫폼 고도화

*‘참여·협력’ 역점과제는 국민참여 발전방안(‘20. 9)의 추진전략 및 추진 과제와 연계하여 추진

추진 방향 개요

① 추진현황

- 범정부 협업으로 대국민 통합·연계 서비스 확대 및 국민에게 필요한 서비스의 선제적·맞춤형 공공서비스를 제공

② 필요성

- (문제점) 코로나19 위기에 대응하는 과정에서 시급히 해결이 필요한 이슈와 현안이 다방면에서 등장
- (추진환경) 정부혁신 종합 추진계획은 국민의 삶의 질을 전반적으로 높이는데 초점을 두고 있으나, 포스트 코로나에서는 국민 생활에 직접적으로 연결되는 분야의 서비스 혁신이 필요한 상황
 - 문제해결, 국민안전 등 국민 삶의 질을 높이기 위해 공공서비스의 고도화가 필요하며, 공공데이터 활용의 확대가 이러한 문제해결과 함께 증거기반 정책 강화에 연계
- (비전/전략 연계) 국민 삶의 질을 높이는 체감형 혁신성과 창출에 기여
- (사회적 가치 연계) 인간의 존엄성을 유지하는 기본 권리로서 인권의 보호를 위한 서비스 구현 필요

③ 역점과제

① 공공데이터 뱅크 기반 지역사회문제 해결 플랫폼

- 지역사회문제 해결 수요에 대응하기 위한 정책설계에 있어 공공데이터의 활용을 높임으로써 증거기반 정책 강화와 문제해결이라는 미션을 동시에 달성

② 국민안전보장 플랫폼 구축 및 세계화

- 증거 기반 위기 예측 및 대응, 사이버보안 등 국민 안전과 관련된 서비스 혁신을 범부처 단위에서 실행함으로써 정부행정의 효율화와 국민의 체감 안전 향상에 기여

□(배경 및 필요성) 코로나19 팬데믹 이후 공공데이터를 활용한 사회문제 해결역량이 중요해짐에 따라 사회문제해결 빅데이터 통합저장소를 구축하여 혁신주체의 용이한 데이터 접근 보장 필요

○ 코로나19 위기 대응은 정부의 효율적인 데이터 수집과 공유, 시민과 기업이 참여한 데이터 기반 사회문제해결 경험을 통해 데이터의 축적, 공유 및 활용의 중요성을 보여주었음

※ 약국은 마스크 재고를 입력해 실시간 데이터를 업데이트하고, 정부는 신뢰성 있는 API를 제공하며, 기업은 서버와 앱을 지원하고, 시빅해커는 앱 개발을 하여 최종적으로 공적마스크 앱을 개발하였고 공적마스크 보급률을 단기간 내 상승시킴

○ 하지만, 지방정부가 갖고 있는 연구조직 및 자체 데이터 분석 조직의 활동은 타 지자체와 연계되지 못하는 경우가 많음. 그 결과 반복적으로 제기되는 질문이나, 창의적이고 혁신적인 질문을 공유하지 못하고 있는 상황임

- 행정혁신 우수사례들이 기관별로 생성되어 있지만 할 뿐, 조직 간 상호 교류가 부진하여 다른 지자체의 지역혁신 사례를 참고하려 해도 상호 의사소통할 수 있는 공간이 부재

※ 행정안전부에서는 지방인사혁신 우수사례, 대한민국 균형발전 박람회, 대한민국 시도지사협의회에서는 해외행정 우수사례, 국제화 우수사례, 국내 행정사례 등 다양한 행정혁신 사례들을 제공하고 있음

○ 따라서, 지역문제 해결을 위한 데이터 수집, 분석, 정책 활용 과정이 하나의 플랫폼에서 이루어질 수 있는 원스톱 서비스가 필요함

- 우수 행정사례 및 아이디어 교류 활동이 플랫폼을 통해 체계화된다면 새로운 지역혁신 아이디어 데이터로 발전하여 실제 문제해결의 지식공유가 가능해질 것임

□(기존 문제점) 지방정부가 갖고 있는 연구조직 및 자체 데이터 분석 조직 활동은 타 지자체와 연계되지 못하는 경우가 많아 타 지자체에서 질문이 반복적으로 제기되거나 창의적이고 혁신적인 질문이 공유되지 않는 현상 발생

○ 지방정부별로 수집하는 자료가 상이하지만 어떤 자료가 어떻게 수집되고 실제 정책에 활용되었는지 파악할 수 없음

※ 예를 들어 대한민국 시도지사 협의회에는 지방관련 각종 주제에 대한 연구를 진행하지만 유사한 다른 연구들이 다른 행정기관에 의해 진행되고 프리즘에 제공되는

자료도 있고 그렇지 않은 자료도 있는 경우가 있음

- 지역문제 해결을 위한 데이터 수집, 분석, 정책 활용 과정이 하나의 플랫폼에서 이루어질 수 있는 원스톱 서비스가 부재하기 때문에 각 지자체는 산발적으로 데이터 수집을 진행하는 상황이 발생함

○ 정보화 거버넌스 체계가 미흡*하여 데이터의 축적·공유·활용이 원활하지 않음

- 중앙부처·지자체·주민·ICT기업 등 추진체계 간 협업 미흡, 정보공유 부족, 데이터 생성 및 관리기관의 상호연계조정 부재, 공통시스템과 지자체 특화시스템 등 시스템 간 연계 미흡

※ 정보연계 부족으로 유사한 문제를 경험했던 유사/인접지자체의 성공/실패사례 확보가 어렵고 지역내 문제해결자원에 대한 현황 파악이 어려움

○ 개인정보보호법으로 공공기관의 데이터 활용에 한계가 있으며, 국가에서 보급한 공동시스템을 통해 생성된 지자체 데이터 활용 과정에서도 중앙부처의 승인이 필요하여 신속한 정책방안 설계가 어려움

- 공공데이터를 국민 자산이 아닌 특정기관 자산으로 인식하는 것이 가장 큰 문제(공급자 중심 공공데이터 개방으로 국민이 원하는 데이터의 제공 및 소재 파악에 한계)

※ 지역통계 대부분이 광역, 시군구 단위 통계이므로 지역의 실태와 현황을 밀접히 파악하는 데 어려움이 있으며 소규모(군런) 지역단위 통계 필요

※ 지역통계 창구 역할로 운영되고 있는 “지역통계 지식포털 시스템”은 체계가 유명무실하여 행정문제 해결에 유의미한 정보를 담고 있지 못하고 2014년 이후 관리조차 되지 않고 있다가 2020년 4월 1일 운영 목적이 상실되어 홈페이지를 폐기함

□(국내·외 추진현황) 미국은 공공데이터의 개발, 공유와 관련된 모든 데이터의 라이프사이클을 관리할 수 있는 플랫폼을 제공하고 있으며, 국내는 문제해결 플랫폼은 구축되어 있으나 관련 데이터의 공유·활용은 미약한 수준

○ (해외 현황) 미국은 민간 소프트웨어 기업을 통해 혁신적 정책을 개발하는 과정에서 필요한 데이터들이 정책개발에 바로 사용할 수 있을 정도로 문제유형별로 데이터를 가공하여 지자체 혁신담당자와 민간에 제공

※ Socrata 홈페이지(www.opendatanetwork.com) 메인에는 검색창, 데이터를 검색할 수 있는 질문 예시, 데이터 카테고리(금융, 인프라 등 13개), 주별 지역이 있고 이를 클릭하면 해당 데이터셋과 시각화된 결과를 확인할 수 있으며 검색을 통해 Socrata에서 직접 가공하지 않은 다른 사이트의 데이터까지 검색 가능

○ (국내 현황) 정부는 국정과제인 공공빅데이터센터(정부통합데이터분석센터) 설치 근거법률안이 시행 예정이며 행안부는 지역문제해결플랫폼, 서울시는 빅데이터 캠퍼스를 운영하여 데이터기반 의사결정 체계를 적용

- 공공빅데이터센터의 설치 근거법으로 마련된 「데이터기반행정 활성화에 관한 법률안」이 2020년 6월 제정되어 12월 10일부로 시행 예정. 본 법에서는 데이터기반행정의 기반으로써 데이터관리 플랫폼, 분석센터, 행정전문기관을 두고 효과적인 실행을 위한 사항을 규정

- (행안부 지역문제해결플랫폼) 행안부는 '19년부터 지역문제해결플랫폼 운영을 시작하여 현재 8개 지역에서 민관 협업 플랫폼을 구축하였으나 해당 플랫폼은 의제 발굴에 초점이 맞춰져 있으며 실행 의제의 문제해결과정과 결과에 대한 데이터를 확보하기 어려움

※ '19년 지역문제해결플랫폼 운영 현황: 참여시민규모 19,024명, 추진위 참여기관 292곳, 참여 공공기관 수 67곳, 발굴 의제 수 1,205개, 실행 의제 수 72개

※ 지방인사혁신 우수사례, 대한민국 균형발전 박람회나 대한민국시도지사협의회에서의 해외행정우수사례, 국제화 우수사례, 국내행정사례 등 다양한 사례들이 제공되고 있지만, 이들 사례들은 각 기관별로 생성되고, 상호 교류되지 못하고 있을 뿐만 아니라 여러 지역에 산재되어 있음

※ 다른 지자체의 지역혁신 정책을 참고하려 해도 상호 의사소통을 할 수 있는 공간이 부재하여 전화나 개인적 인맥을 활용하는 경우가 일반적임

※ 따라서, 아이디어 교류 활동을 플랫폼을 통해 체계화한다면 새로운 지역문제해결 아이디어 데이터가 될 수 있음

- (서울시 빅데이터 캠퍼스) 디지털 기반 사회문제해결사업을 추진하고 다양한 정보를 가공·연계하는 플랫폼으로 다음의 4가지 수행모델로 운영되고 있음

<표 17> 정부혁신 종합계획에서 추진 중인 조직 구조 및 운영 관련 대표 과제 현황

모델	개념도	설명
민관산학파트너십협치모델		빅데이터 자원(데이터 분석도구, 분석 전문인력 등)을 공유하여 사회혁신에 공헌하고자 하는 학계, 공공기관 및 민간기업의 자발적 지부를 통해 캠퍼스 활성화
데이터&데이터 분석협치모델		- 보유하고 있는 데이터를 캠퍼스에 활용 가능하도록 서비스 제공 - 제공한 데이터는 빅데이터 캠퍼스 내에서만 활용 가능

모델	개념도	설명
아카데미 협치모델		• 대학교나 기업에서 실제 빅데이터 활용이 가능한 강의, 실습을 무료 이용할 수 있음 • 시민단체나 개인을 위한 빅데이터 강의를 개설하여 사회문제, 빅데이터 기술 전반에 대한 온라인 오픈강의(재능기부 형태)
과제발굴 협력모델		• 시민이 발제하면 서울시가 과제를 수용하는 식으로 운영되며 공모과정을 통해 활용됨

□(추진 방안) 단기적으로 데이터 연계센터의 API를 활용하여 사회문제해결 빅데이터 통합저장소 기반을 구축하고 중장기적으로 지역사회문제 유형 및 업무별 독립적 센터 구성 및 운영함

(1) 단기적 추진방안

가. 자료 고유시스템 구축

○ (데이터 연계) 각 지자체에서 데이터를 독립적으로 수집하고 있는 경우가 많기 때문에 이러한 자료를 API에 기반한 자료 고유시스템에 탑재하며, 이를 통합하여 제공할 수 있도록 함

- 이를 위해 각 지자체에 부담을 주기보다는 플랫폼 내에 데이터 연계센터를 운영하고 이곳에서 데이터를 수집·가공하도록 하며(데이터 연계센터), 새로운 조직의 신설 보다는 기존 조직과 인력·지식을 연결

※ 현재 산재되어 있는 지방정부 행정 우수사례들을 지역사회문제해결 플랫폼으로 모으도록 함. 각 기관은 자신들이 현재 운영하고 있는 우수사례 발굴을 진행하도록 하되, 플랫폼에서는 이를 링크하고 사례에 대한 토론을 진행할 수 있도록 함. 플랫폼 내에서도 우수 사례 발굴공간을 만들어 운영할 수 있음

※ 지역 내 유사자원의 관리 등을 보다 잘 포착하는 형태로 공모사업 관리 정보를 마련하는 것이 필요

나. 분석 센터 지정

○ (데이터 개발 및 분석 센터 지정) 신규 데이터의 발굴 및 최신자료 확보, 자료 질의 평가 및 자료 분석 모형 개발 등의 업무를 수행을 위한 센터 지정

- 이 플랫폼은 단순히 데이터와 자료를 무료로 제공하는 것이 아님. 이를 위해 공모, 경매, 입찰 등 다양한 방식의 데이터 거래 시장, 데이터 분석 방법 시장,

정책 컨설팅 시장을 플랫폼 안에 구축하고 운영함(지역사회문제 데이터와 컨설팅 조달장터, 정책기획장터, 정책평가 장터 등)

※ 과기부 빅데이터센터와 같이 플랫폼 주관기관 및 참여기관을 선정하여 지역사회 데이터와 분석을 공유

- 지자체의 지역사회문제 해결 과정에서 나오는 각종 공모사업의 운영과 관리에 대한 정보를 수집하여 지역사회문제 해결활동 관리에도 활용하도록 함

다. 데이터 분석 및 정책기획 장터 운영

○ (데이터 및 분석 조달 장터) 국가지표체계, e-나라 지표의 교훈처럼 매우 유용한 정부이지만 실제 행정과 정책에 활용하기 위해서는 추가적인 자료를 수집하고 분석

- 이를 지자체 공무원이 직접 하기 어렵기 때문에 이를 가장 잘 할 수 있는 사람을 정부, 학계, 민간 부분에서 매칭을 시켜줄 수 있도록 함

○ (정책기획 장터) 지자체 공무원이 반복적으로 제기하는 지자체 현황 진단, 혁신 문제, 혁신 대안 평가, 혁신호라동 성과평가 등과 같은 문제 제기를 받은 후 이에 대한 정보를 공유하고 피드백을 받음

- 지자체의 정책 아이디어, 또는 지역문제해결을 고민하는 공무원이 가장 먼저 찾아와서 문제를 해결해 나갈 수 있는 공감으로 만듦
- 적정가격 및 정보제공의 비용부담문제/혁신이 돈이 되고 그 성과가 해당 팀의 공통 성과로 반영된다는 것을 알려줄 필요가 있음

(2) 중장기적 추진방안

가. 지역사회문제 유형 및 업무별 독립적 센터 구성 및 운영

○ (유형/업무별 독립적인 센터 구성) 지역사회문제 유형 및 업무별로 독립적인 센터를 구성(예: 경제, 사회, 행정, 마을, 복지)하며, 해당 센터는 주관기관을 선정하여 민간, 중앙정부, 지자체, 대학 등이 해당 센터를 책임지고 운영해 나갈 수 있도록 함

※ 지역사회문제해결 우수사례 발굴 센터 : 이 센터는 프로젝트 조직으로 지자체, 중앙정부, 학계, 연구소 인력을 이용하여 프로젝트 조직 형태로 운영

○ (플랫폼 관리자 역할) 지역사회문제 해결 플랫폼 우수사례 관리자는 각 기관 관계자의 협력 체계 구축, 정기적 우수사례 정리 및 분석 결과 제공 역할 수행하며, 우수사례 질문과 응답을 활성화하기 위해서 인센티브 제공

※ 타 기관이 우수사례를 채택하여 활용한 경우 해당 기관 및 타기관에 가점 부여, 플랫폼상에서 질문 및 대답을 하는 것에 대한 가점 부여

○ (공유와 참여 기반 운영) 지자체 혁신 주체들이 직면하는 문제와 이에 대한 질문과 대답을 위한 플랫폼

※ 일반적으로 이런 유형의 Q&A 플랫폼은 적극적인 지자체 공무원의 참여가 필수적이고 Q&A의 질 관리가 중요

나. 오프라인상 관련 회의와 지역사회문제 해결 플랫폼과 연계

○ 기존 지자체간 교류

○ 공무원 교육 프로그램 상 내용을 배치

○ 현재 지역혁신 사업에서 이와 같은 기능을 하는 사업을 키우거나 발전시킴

세부 사업 요소	설명
1. 자료 공유시스템 구축 및 분석 센터 지정 (단기)	
1.1 데이터 연계센터를 통한 자료 공유시스템 구축	데이터 연계센터의 API에 기반하여 수집, 정제, 분석
1.2 분석 센터 지정	신규 데이터의 발굴 및 최신자료 확보, 자료 질의 평가 및 자료 분석 모형 개발 등의 업무를 수행을 위한 센터 지정
1.2 데이터 분석 및 정책기획 장터 운영	다양한 방식의 데이터 거래 시장, 데이터 분석 방법 시장, 정책 컨설팅 시장을 플랫폼 안에 구축하고 운영
2. 지역사회문제 유형 및 업무별 독립적 센터 구성 및 운영 (장기)	
2.1 지역사회문제 유형/업무별 센터 구성	지역사회문제 유형 및 업무별로 독립적인 센터를 구성하며, 해당 센터는 주관기관을 선정하여 민간, 중앙정부, 지자체, 대학 등이 해당 센터를 책임지고 운영해 나갈 수 있도록 함
2.2 오프라인상 관련 회의와 지역사회문제 해결 플랫폼과 연계	- 기존 지자체간 교류 - 공무원 교육 프로그램 상 내용을 배치 - 현재 지역사회문제해결 사업에서 이와 같은 기능을 하는 사업을 키우거나 발전시킴

□세부 추진계획

세부 사업 요소	2021	2022	2023
1. 자료 공유시스템 구축 및 분석 센터 지정 (단기)			
1.1 데이터 연계센터를 통한 자료 공유시스템 구축			
1.2 분석 센터 지정			
1.2 데이터 분석 및 정책기획 장터 운영			
2. 지역사회문제 유형 및 업무별 독립적 센터 구성 (장기)			
2.1 공공데이터 분석 정보 제공 및 거래시장 기반 구축			
3.1 오프라인상 관련 회의와 지역사회문제 해결 플랫폼과 연계			

□(과제 정의 및 목적) 첨단 IT 기술, 선진화된 전자정부 시스템, 세계 수준의 의료체계를 기반으로 국민안전보장 플랫폼을 구축하고 세계화하는 것을 목적으로 함

- 안전여권 시스템 구축, 첨단 추적 시스템 구축, 현장검사 시스템 구축 등을 통해 국민안전보장 플랫폼을 구축하여 국민의 안전을 확보하고 취약해진 사회·경제시스템의 회복을 목적으로 함
- 구축된 국민안전보장 플랫폼의 국제표준을 주도하고 한국형 전자정부 기반의 국민안전보장 플랫폼과 K-방역을 세계화하는 것을 목적으로 함

□(배경 및 필요성) 코로나19 팬데믹이 장기화됨에 따라 감염병과의 공존하는 장기전에 대비하기 위한 근본적인 대처방안의 필요성 대두

- 전문가들은 코로나19가 장기적으로 이어질 것이라는 상황을 전제로 하여 지구 기후 환경 변화로 말미암은 또 다른 감염병이 언제든지 대유행할 수 있음을 예견함
- 코로나19 팬데믹의 장기화로 인해 급격히 취약해진 경제·사회시스템의 회복을 위한 근본적인 대책 마련이 시급함
 - 재택근무나 화상회의 등 온라인 업무로 대신할 수 없어 대면 활동이 불가피한 산업으로는 항공·여행, 건설 등이 있으며, 일부는 온라인 활동으로 대체할 수 있지만 일부는 대면 활동이 불가피한 산업으로는 의료·보건, 교육, 문화·예술·스포츠 등을 들 수 있음
- 전 방위적 경제 충격의 반복을 막기 위해서는 정보보호 등 개인의 권리 보호와 함께 방역, 테러방지 등 위기대응을 위한 보다 신뢰할 수 시스템을 구축해야 함
 - 여행업, 항공산업, 무역업 등의 활성화를 위해 봉쇄조치를 낮추었던 유럽에서 2차 팬데믹의 유행으로 말미암아 다시 봉쇄조치를 강화할 수밖에 없었던 예에서 보는 바와 같이 현재로서는 안전과 경제회복을 동시에 이루는 것이 거의 불가능한 상황임
 - 현재 여러 나라에서 항공기 출발 전 정해진 시간 안에 코로나19 음성 확진 판정을 받은 증명서 제시를 전제로 입국을 허용하고 있으나 검사 시점과 출발 시점

사이의 감염 가능성 등의 문제, 입국 후 자가격리 문제 등 여러 한계점이 있음

- 현재의 역학조사 시스템은 이동통신사 기지국 데이터, 위성항법장치, QR코드, 신용카드 데이터 등을 사용하고 있지만, 실내 공간의 밀접접촉자 선별이 어려운 문제가 있어 70m 이상 반경의 모든 대상자까지 밀접접촉자로 분류하며 신용카드사용 내역 추적도 행정 인력이 감염자와 같은 공간에 머물러 있던 수많은 대상자의 동선을 일일이 확인·확인·질의하는 과정을 거쳐야 하는 문제가 있음⁹⁹⁾
- 현재 우리나라는 세계 최고 수준의 방역국가로 인정받고 있지만 보다 신뢰할 수 있는 시스템을 구축하여 사회·경제시스템의 회복을 이루고 반복적인 경제충격을 방지하기 위해서는 이용자 편의, 정보보호, 방역효과 측면에서 더욱 고도화된 시스템을 구축해야 함¹⁰⁰⁾

□(국내·외 추진현황) 안전한 여행 및 경제활동 재개를 위해 여러 가지가 방안이 제시되고 있으나 근본적인 해결책이 되지 못하고 있으며 국제적인 공조체계 구축도 매우 더디어서 개인의 안전 보장과 경제·사회 시스템 회복을 위한 신뢰할만한 시스템의 구축이 매우 절심함

○ (해외 현황) 미국과 유럽을 중심으로 면역여권이 제안되고 신속진단의 승인 등 여러 가지 방안이 강구되었으나 제2차 대유행이 일어나는 등 근본적인 해결책이 되지 못하고 있음

- 여러 나라에서 해외 여행객의 입국을 허용하기 위한 조치로서 COVID 19 음성 판정서를 Covid19 여권 등의 이름으로 활용하고 있음

※ 덴마크 경영인연합회(Dansk Industri · DI) 마이클 스바네(Michael Svane) 운송산업 디렉터는 유럽연합 국가들이 항공 여행을 제한하기보다 간소한 검사들 도입해 공동으로 인정하는 코로나 여권을 지닌 채 제지받지 않고 여행할 수 있어야 한다고 주장했으며 자유당, 인민당, 보수당, 급진자유당, 신보수당 등이 코로나 여권에 찬성함¹⁰¹⁾

※ 독일, 오스트리아, 르완다, UAE, 이란, 네팔 등 다수의 나라가 외국에서 자국에 입국하는 여행객들에게 코로나19 음성 판정서 제시를 전제로 입국을 허용하고 입국 후 다시 검사를 실시하여 음성 판정을 받을 때까지 자가 격리를 실시함

- 방역이 우수하다고 검증된 국가 간 코로나19 음성이 확인된 여행객에게 격리 의무 없이 여행을 허용하는 트래블 버블 제도가 여러 지역에서 시도되고 있음

99) 전자신문(2020.10.06.), “[미래포럼]K-방역의 고도화”, http://www.koreaict.or.kr/kicta/html/bodo_view.asp?idx=388

100) 전자신문(2020.10.06.), “[미래포럼]K-방역의 고도화”, http://www.koreaict.or.kr/kicta/html/bodo_view.asp?idx=388

101) 10월23일 덴마크 정부는 지난봄에 시행했던 사회 통제(lockdown)에 준하는 강력한 방역 대책을 내놓았음. 이에 앞서 덴마크 외교부(Udenrigsministeriet)는 이웃 유럽 국가를 포함해 거의 전 세계 모든 나라를 3단계 위험 지역으로 지정하고 “필수적인 여행”을 제외한 관광과 출장을 자제하라는 지침을 발표함

- ※ 확진자가 거의 발생하지 않았던 2020년 5월부터 리투아니아·에스토니아·라트비아 등 발트 3국은 해당국 출신 입국자의 경우 2주 간 격리를 면제해주는 ‘발틱 트래블 버블’을 운영함
- ※ 호주와 뉴질랜드가 양국가 여행을 재개하는 트래블 버블을 2020년 10월 시행함
- ※ 홍콩과 싱가포르가 트래블 버블에 합의했으며 ASEAN도 관광 재활성화를 위한 트래블 버블의 시행을 논의하고 있음
- 면역 여권에 대한 논의는 아직 초기 단계에 머물고 있어 정식으로 도입된 곳은 없고 몇몇 국가나 기업에서 시험 도입한 사례가 있음
 - ※ 에스토니아는 세계 최초로 디지털 면역여권을 시험 중임.¹⁰²⁾ 디지털 증명(authentication) 이후 생성되는 임시적인 QR코드를 이용하여 항체(면역) 보유 여부를 확인할 수 있게 함으로써 전염병의 두려움을 감소시키고 시민들의 일상생활이 가능하도록 하는 것을 목적으로 함
 - ※ 칠레는 코로나 감염으로부터 회복된 환자가 직장에 돌아가거나 이동의 제한이 없도록 유효기간이 3개월인 ‘바이러스 프리(virus-free)’라는 증명서를 발급한 바 있음
 - ※ 미국 델타항공 CEO 에드 바스티안은 2020년 4월 투자자 회의를 통해 정부와의 협의를 전제로 면역 여권을 채택을 포함한 비즈니스 모델 변경 가능성을 시사함
- PCR이나 항체 신속 검사를 현장에서 시행하고자 하는 시도도 일부 국가에서 시도하고 있음
 - ※ 에미레이트항공 ‘코로나19 현장 검사’를 실시했음¹⁰³⁾
 - ※ 미국 FDA는 최근 코로나19 현장진단 항체검사를 긴급 승인하였음¹⁰⁴⁾
- 중국은 코로나19의 확산을 막고 경제를 살리기 위해 QR 건강코드를 적극적으로 활용함
 - ※ 사생활 침해 및 국가에 의한 통제 심화 가능성 등의 논란에도 불구하고 중국의 QR 건강코드 제도는 코로나19 확산 저지와 경제활동 재개에 크게 기여한 것으로 평가됨
- 블록체인 등 신기술을 활용한 디지털 인증서 개발이 시도되고 있음
 - ※ ID2020은 2020년 4월 마이크로소프트, 액센추어, 하이퍼레저 등이 참여한 민관 연합 블록체인 프로젝트로서 코로나19항체 검사에서 양성인 나왔을 때 ‘면역여권’을 발급해 이동의 자유를 허용하자는 취지로 시작됨. 완치 판정된 뒤 재감염 위

102) The Top 10 News(2020.05.21.), “Estonia starts testing digital immunity passport for workplaces”, <https://thetop10news.com/2020/05/21/estonia-starts-testing-digital-immunity-passport-for-workplaces/>

103) Emirates(2020.04.15.), “Emirates becomes first airline to conduct on-site”, <https://www.emirates.com/media-centre/emirates-becomes-first-airline-to-conduct-on-site-rapid-covid-19-tests-for-passengers/>

104) 의학뉴스(2020.09.25.), “美FDA, 첫 코로나19 현장진단 항체검사 긴급승인”, <http://www.newsmpr.com/news/articleView.html?idxno=208831>

험과 사생활 정보 유출 가능성에 대한 우려를 해결해야 하는 과제가 있음¹⁰⁵⁾

※ 코로나19 자격증명 프로젝트(CCI)는 ‘검증 가능한 자격증명 표준’을 이용한 디지털 인증서의 개발을 통해 코로나19의 확산을 완화시키기 위한 프로젝트로서 100 개 이상 기관 소속의 300 명 이상의 개인으로 구성된 글로벌 커뮤니티를 통해 운영됨. 항체 검사 결과, 백신 접종 여부 등을 인증함으로써 코로나19에 대한 면역력을 입증하려는 시도임¹⁰⁶⁾

※ IBM은 2020년 10월 12일 왓스헬스(Watson Health)를 통해 블록체인 기반의 IBM Digital Health Pass를 공식적으로 출범시킴. 이 서비스는 다양한 경로를 통해 수집되는 개인의 건강 상태를 앱에 안전하게 저장하고 공유하게 할 수 있는 플랫폼이며 2020년 말 애플과 구글 앱스토어를 통해 제공할 것을 계획 중임¹⁰⁷⁾

○ (국내 현황) 국내에서도 트래블 버블이나 신속 진단에 대한 각계의 관심이 높아지는 등 안전한 경제활동 재개를 위한 시스템 구축에 대한 요구가 증가하고 있음

- 국토교통부, 문화체육관광부, 외교부 등을 중심으로 트래블 버블이 논의되고 있으며 관련 업계의 관심이 매우 높으나 부처 간 의견 차이가 존재하며 미국과 유럽을 중심으로 번지는 코로나19의 재확산으로 인해 전망이 불분명함

※ 10월 14일 국회에서 열린 외교통일위원회의 주홍콩총영사관 국정감사에서 김원진 주홍콩총영사는 "홍콩에서 트래블버블 논의를 본격화하자는 요청이 있었고 국내 부처에서 검토하고 있는 것으로 안다"고 밝힘

※ 10월 22일 열린 국회 국토교통위원회 국정감사에서 임남수 인천공항 사장 대행은 트래블 버블 추진에 대한 질문에 "내년 초엔 체결될 수 있도록 노력 중"이라고 밝힘. 국토교통부는 트래블 버블 구축 및 면역여권 도입 방안을 찾기 위한 목적으로 '국제항공노선 복원지원 연구'용역을 인천국제공항공사에 발주하여 연말까지 최종보고서를 제출받을 예정임

※ 다만, 문화체육관광부가 최근 브리핑에서 "자가격리 완화나 트래블 버블 등의 논의는 시기상조로 구체적인 계획을 하고 있진 않다"고 밝히는 등 정부 부처 간 트래블 버블에 대한 의견 차이가 있는 것으로 알려짐

105) ID2020, <https://id2020.org/alliance>

106) COVID-19 Credentials Initiative, <https://www.covidcreds.com/>

107) IBM Digital Health Pass, <https://www.ibm.com/products/digital-health-pass>

<표 18> 헬스 여권 및 트래블 버블 관련 부처별 추진 상황

부처	헬스 여권 및 트래블 버블 관련 추진 상황
국토교통부	- 트래블 버블 구축 및 면역여권 도입을 통한 항공·여행 산업의 활성화 방안을 적극적으로 모색하고 있음 - 이를 위하여 인천공항공사에 ‘국제항공노선 복원지원 연구’ 용역을 발주하고 이르면 2021년 초 트래블 버블을 체결할 것을 목표로 함
문화체육관광부	자가격리 완화나 트래블 버블 등의 논의는 시기상조인 것으로 인식하고 구체적인 계획을 하고 있지 않음
외교부	- 홍콩에서 트래블버블 논의를 본격화하자는 요청을 받은 상태임 - 중요한 사업상 목적, 학술·공익적 목적, 인도적 목적의 경우에 일정한 심사를 거쳐 격리면제서를 발급하고 있음

- 경제계와 의료계를 중심으로 신속 항원검사를 도입하는 등 진단검사 방식의 변경 필요성이 제기되고 있음

※ 진단검사의학과 전문의들 사이에서는 PCR과 항체 두 가지 검사를 병행하는 방식이 방역 당국의 역학조사상의 ‘빈틈’을 메울 수 있는 방법이라는 주장이 대두되고 있으나¹⁰⁸⁾ 질병관리본부(중앙방역대책본부)는 2020년 9월 8일 신종 코로나바이러스 관련 정례브리핑을 통해 신속진단키트(항원 및 항체, 전문가용)의 정확도가 낮아 활용하기 어렵다는 내용을 발표

※ 주영수 국립중앙의료원 코로나19 공동대응상황실장은 2020년 10월 27일 대한상공회의소에서 개최된 코로나19 대응 중간 평가 및 장기화 대비 공개토론회에서 향후 코로나19 장기화에 대응하기 위해 현재의 유전자 증폭검사(RT-PCR)에서 신속 항원검사로 진단검사 방법을 변경해야 한다는 의견을 제시함¹⁰⁹⁾

□(추진 방안) 단기적으로 국민안전보장 플랫폼을 구축하고 중장기적으로는 국민안전보장 플랫폼의 국제표준화와 세계화를 추진함

○ (국민안전보장 플랫폼 구축) 첨단 IT 인프라와 질병관리시스템의 장점을 전자정부와 연계한 국민안전보장 플랫폼 구축을 통해 전염병으로부터 국민과 국가시스템을 보호하고 약화된 사회·경제시스템의 회복력을 강화

- 안전여권 시스템 구축: 주민정보·여권정보와 함께 건강상태 및 테러 연관 정보 등을 종합한 안전여권 시스템을 구축하여 비식별화된 비실명 앱이나 증명서 형태로 확인이 가능하도록 함으로써 안전한 사회·경제 활동을 보장함

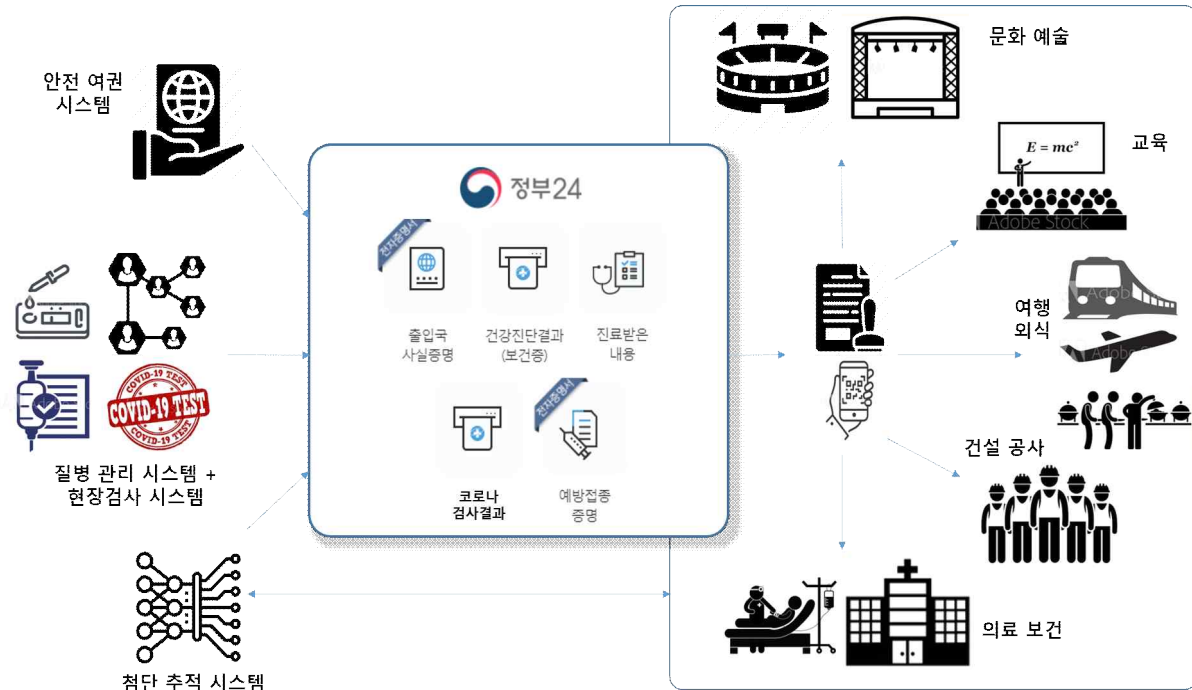
※ 감염병 음성 확인이나 항체 보유 정보뿐 아니라 감염여부를 종합적으로 판단할 수 있는 건강 및 이동 정보를 비식별화된 비실명 앱의 형태로 제공되어 행정인력과 대면 없이 안전 확인이 가능한 시스템의 구축

108) 팜뉴스(2020.09.24.), “정은경발 왜국정책? 신속진단키트 도입 청와대 청원 ‘폭발’”, <http://www.pharmnews.com/news/articleView.html?idxno=101343>

109) 뉴스핌(2020.10.27.), “[코로나19] 국립중앙의료원 ”코로나 진단방식 변경 필요“”, <https://www.newspim.com/news/view/20201027000499>

- 첨단 추적 시스템 구축: 전염병 확산이나 테러위험 등에 대한 체계적인 대응능력을 강화하기 위해 이동경로 추적 정보를 더욱 정교하게 관리할 수 있는 비대면 위치 정보기술 등 첨단 IT 인프라를 구축함
 - ※ 현재의 역학조사 시스템은 실내 공간의 밀접접촉자 위주 선별이 어려워 70m 이상 반경의 모든 대상자를 접촉자로 분류하는 한계가 있음
 - ※ QR코드 기반의 시스템의 경우, 행정 인력이 동원되어 대면하는 과정에서 n차 감염으로 이어지는 등의 허점의 보완이 필요함
 - ※ 감염경로가 불분명한 n차 감염의 재확산 차단을 위해 사용자 편의, 정보보호, 방역 효과 측면을 보완할 수 있는 위치 정보기술 기반의 비대면 IT 추적시스템 구축이 필요함
 - ※ 이를 위해서는 지하철, 버스, 철도, 카페, 식당, 편의점, 공항, 학교, 학원, 교회, 병원 등 고위험 시설에 벽으로 구분된 실내 공간을 정확히 추적하는 IT 인프라를 설치하고 사용자 휴대폰에 비식별화된 비실명 애플리케이션을 설치하여 행정 인력의 물리적 개입 없이 자종으로 밀접접촉자를 추적하는 방식 등을 고려할 수 있음
- 현장검사 시스템 구축: 철도, 공항, 학교, 병원 등 고위험시설에서의 전염병 전파나 테러 발생 위험을 최소화하기 위해 현장검사 능력을 고도화함
 - ※ 공항, 열차역 등에서 신속진단키트를 사용한 현장검사 등을 예로 들 수 있음
 - ※ 현재의 코로나 상황이 완화되어 스포츠·영화 관람, 대면수업 등이 가능해진다면 하더라도 휴대폰 앱 형태의 안전여권, 신속진단키트를 사용한 현장검사 등의 사용을 검토할 필요 있음

[그림 25] 국가안전보장 플랫폼 개념도



- 부처별 활용 방안 수립: 국가안전보장 플랫폼을 기반으로 하는 안전여권 시스템의 분야별 활용 방안을 해당 부처별로 표준화하여 적용함

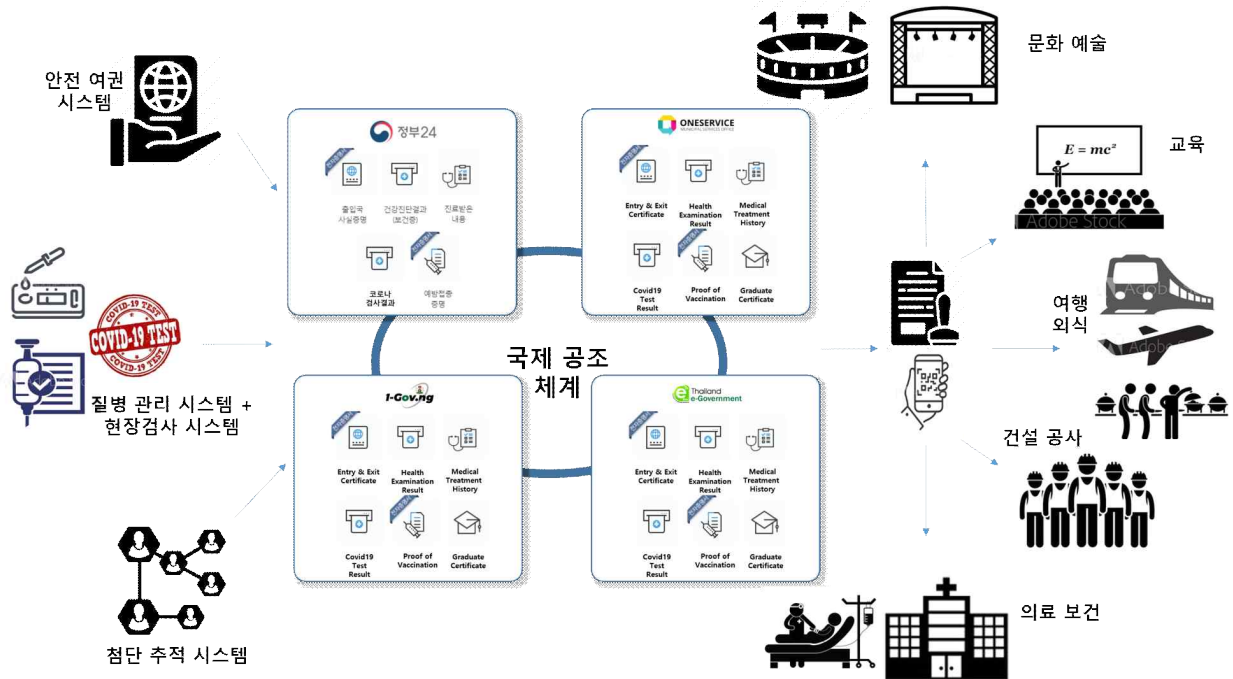
<표 19> 부처별 역할 및 활용 분야

부처	역할(안) 및 활용 분야(예시)
행정안전부	• 국민안전보장 플랫폼 및 안전여권 시스템 구축을 위한 범부처 협력 주도 • 관련 행정정보 공유 및 개인정보 보호 정책 수립
보건복지부	• 신속 현장 검사 도입 등 질병관리 시스템 고도화 • 안전여권을 위한 프로토콜의 국제 표준 주도
국토교통부	• 안전한 해외 여행을 위한 트래블 버블 구축 • 철도, 버스 등 안전한 국내 여행을 위한 시스템 구축
문화체육관광부	• 공연, 스포츠 경기 등 다중 이용 행사를 위한 안전 확인 시스템 구축
외교부	• 다자간 국제 공조 체계 구축 • 해외 공관을 통한 국가별 양자 협력 체계 구축
법무부	• 국민안전보장 플랫폼 및 안전여권 시스템과 출입국 시스템과의 연계

○ (표준화 및 세계화) 국민안전보장 플랫폼의 국제표준화와 국제 공조체계 구축을 통해 한국의 안전보장 플랫폼의 기반이 되는 한국형 전자정부와 K-방역의 세계화를 추진함

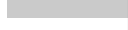
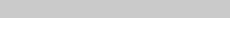
- 안전 여권을 통한 여행 및 경제 활동이 국경을 넘어 적용되기 위해서는 진단 방식 및 확진자 추적을 포함한 역학조사 방식의 표준화와 국가 간 시스템 연계가 필요하며 이를 주관하는 국제기구의 설립을 한국정부가 주도할 필요가 있음

[그림 26] 국가안전보장 플랫폼의 표준화 및 세계화



세부 사업 요소	설명
1. 국민안전보장 플랫폼 구축	
1.1 추진체계 및 실행계획 수립	국민안전보장 플랫폼 구축을 위한 범부처 추진체계 구축 및 실행계획 수립
1.2 첨단 추적 시스템 구축	비대면 위치 정보기술 등 첨단 IT 인프라 구축을 통해 이동경로 추적 시스템을 첨단화함
1.3 현장검사 시스템 구축	공항, 철도시설 등에서 활용 가능한 신속 검사(진단) 시스템 구축
1.4 안전여권 시스템 구축	비식별화된 비실명 앱이나 증명서 형태로 확인이 가능한 안전여권 시스템 구축 및 기존 전자정부 시스템과 연계
2. 홍보 · 인식증진 · 확산	
2.1 홍보 및 인식증진	국민의 자발적 참여를 유도할 수 있도록 홍보 및 인식증진 활동
2.2 국민안전보장 플랫폼 확산	국민안전보장 플랫폼을 테러, 감염병, 테러 등 다양한 분야의 위기 · 재난 방지를 위해 확산함
3. 표준화 및 세계화	
3.1 국제표준 주도 및 공조체제 구축	안전보장 플랫폼의 국제표준안을 ISO 등 국제표준화기구에 제안하고 국제 공조체제를 주도함
3.2 국민안전보장 플랫폼 세계화	국민안전보장 플랫폼의 기반인 한국형 전자정부 및 K-방역의 세계화

□세부 추진계획

세부 사업 요소	2021	2022	2023
1. 국민안전보장 플랫폼 구축			
1.1 추진체계 및 실행계획 수립			
1.2 첨단 추적 시스템 구축			
1.3 현장검사 시스템 구축			
1.4 안전여권 시스템 구축			
2. 홍보·인식증진·확산			
2.1 홍보 및 인식증진			
2.2 국민안전보장 플랫폼 확산			
3. 표준화 및 세계화			
3.1 국제표준 주도 및 공조체제 구축			
3.2 국민안전보장 플랫폼 세계화			

추진 방향 개요

① 추진현황

- 정부혁신종합계획('18~'20)에서는 정부 운영을 사회적 가치 중심으로 전환하고자 재정혁신, 성과평가 개편, 인사관리, 운영체계 혁신 등 사회적 가치 확산 추진 중
 - 사회적 가치 중심 성과평가 전면 확대('18년), 사회적 가치를 실현하는 재정 혁신('19년), 사회적 가치 기반의 공정하고 투명한 인사관리('20년)

② 필요성

- (문제점) 코로나19 팬데믹으로 인해 사회 전반에서 세대/지역/특정집단 간 사회적 갈등이 심화되고 있지만 이를 해결하고 조정하기 위한 정책 실험, 축적된 연구 및 소통의 기회는 부족한 실정
 - 사회분열을 야기할 수 있는 사회적 가치 충돌을 조정하고 조화시킬 수 있는 온라인 플랫폼의 혁신 추진 필요
- (추진환경) 정부혁신 종합 추진계획은 사회적 가치 중심의 국정운영을 강조하고 있으나 사회적 가치 충돌에 대한 조정방안, 사회통합을 위한 정부혁신 방안은 부재한 상황
 - 풍부한 정책실험 및 소통 확대를 통해 사회적 갈등을 예방하고 조정할 수 있는 국민참여 시스템 개선 필요
- (비전/전략 연계) 획기적인 국민 참여 확대를 통한 사회문제 해결에 기여
- (사회적 가치 연계) 시민적 권리로서 민주적 의사결정과 참여의 실현에 기여

③ 역점과제

- ‘참여·협력’ 역점과제는 국민참여 발전방안('20. 9)의 추진 전략 및 추진 과제와 연계하여 추진
 - (국민 참여 내실화) 제안의 정책반영 확대, 정책대상자 참여 확대, 온오프라인 연계 공론화 강화
 - (국민과 소통 강화) 개인맞춤형 피드백 제공, 국민참여 플랫폼 중심 연계, 국민참여 플랫폼 기능 고도화
 - (국민참여 기반 확대) 법·제도적 기반 구축, 국민참여 환경 조성

추진 방향 개요

① 추진현황

- 유연하고 유능한 문제해결형 조직 운영 역점 과제를 통해 긴급현안 해결을 위한 긴급대응반 시범운영, 벤처형 조직 운영 확대, 문제해결형 임시조직 활성화 등을 추진해옴
- ('19년) 복수차관 부처(8개) → ('20년) 부 단위 확대 → ('21년) 전 부처 확대

② 필요성

- (문제점) 중앙재난안전대책본부와 각 부처 코로나 19 대응팀과의 연계 등 위기 대응 시 작동 원리와 기능에 대한 논의와 전략이 부재하였으며, 충분한 역할을 수행하지 못함
- (추진환경) 위기대응시 부처간 협업 및 의사소통 혼선을 줄일 수 있는 연계조직의 활용 필요
- (비전/전략 연계) 국민이 신뢰할 수 있도록 일하는 방식을 통해 범부처 위기 대응이 가능한 플랫폼 재설계 및 유연한 애자일 정부 조직 체계를 도입
- (사회적 가치 연계) 본 전략목표는 사회적 가치 실현을 위해서 민첩하고 유연성을 갖춘 정부 조직이 필요

③ 역점과제

① 비대면사회 시민참여 플랫폼 활성화

- 시민의 정책·제도개선 제안부터 사후처리까지 시민참여 전 과정의 효율 및 책임성 제고를 위한 시스템 및 프로세스의 표준화

② 클라우드 공무원단

- 신속한 위기관리 및 문제 해결을 위해 기존 조직구조의 틀을 탈피한 효율적인 조직을 설계하여 유연성과 문제해결력 확보

③ 인공지능 기반 업무지식관리 체계 구축

- AI를 행정업무 보조에 연계하여 정부 행정 시스템(온-나라)을 고도화하고, 업무 속도와 효율성을 대폭 개선

④ Gov-Civic 협력 사회혁신플랫폼 고도화

- 중앙과 지방, 정부와 시민 간 협력을 통한 지역 역량 기반 사회혁신 플랫폼을 구축하여, 사회혁신의 지속성을 확보

□(배경 및 필요성) 코로나19 이후 디지털화가 가속화되고 비대면 방식이 일상화됨에 따라 시민이 주체가 되어 정책을 제안하고 행정을 감시, 보완하는 온라인 플랫폼 중요성이 어느 때보다도 강조되고 있음

- 정부영역과 시민영역의 경계가 모호해지면서 어느 한쪽이 주도권을 갖지 않고 상황에 따라 서로 상생하는 정부 3.0 상생모델에서는 시민들 간의 활발한 소통과 공유를 통해 공공문제를 시민들 스스로 해결

※ 서울시는 ‘민주주의 서울’을 통해 시민이 내는 제안, 서울시가 만든 정책을 공론화하며 이를 통해 시민 개인의 제안을 한 명의 공무원이 답하는 단계에서 벗어나, 소수의 시민이 제안하고 더 많은 시민이 함께하는 공론화 단계를 거쳐 정책에 반영

- 온라인 시민참여 플랫폼이란 더 나은 사회를 만들기 위해(공익목적) 시민들이 자신의 관점이나 주장을 제시하거나(의견제시) 다른 시민들과 소통하고(수평적 소통), 사회정치적 이슈에 대한 제안이나 집단적 의사결정에 참여하며(의사결정), 직접 행동을 조직할 수 있도록(직접행동 조직) 설계된 온라인 공론장으로 정의 가능함

- 정부영역에서 지자체별 온라인플랫폼을 만들었으나 시민의 변화속도를 따라가지 못하여 단순 웹사이트 및 행정서비스로 전략함에 따라 실시간으로 변화하고 성장하는 시민들의 다양한 요구를 반영하도록 온라인시민참여 플랫폼 활성화 필요

□(기존 문제점) 막대한 예산을 투자해서 온라인 창구를 개설했음에도 불구하고 실질적인 시민참여는 지지부진한 상태이며 온라인 공론장을 통한 시민 의견의 정책반영은 여전히 요식적 수준에 머물러 있음

- 중앙정부가 운영하는 광화문1번가나 청와대 국민청원에 비해 광역지자체에서 운영하는 정책제안플랫폼에는 시민참여가 극히 저조한 상태

※ 청와대 국민청원제도는 시민들에게 정부와 소통할 수 있는 제도적 통로로서 사회적, 대중적 관심 제고에는 성공했으나 대의기관을 우회하여 시민들의 목소리와 주장들이 청와대로 쏠리는 예상치 못한 상황을 야기

※ 대다수 광역지자체는 자체적인 시민 정책참여 플랫폼을 만들지 않은 채, 국민신문고로 접속하도록 한 곳도 전체 17개 중 10개에 달함

- 대다수 지자체 플랫폼은 시민 상호 간 숙의의 통로를 마련해두지 않은 채, 제안자와 담당부처 공무원 간 1:1 소통을 기본으로 하므로 다른 시민

들 제안과 주장을 효과적으로 통합 검색할 수 있는 기능 부재

※ 지자체 누리집 안에 소통, 참여, 제안, 토론평 등 유사한 제목을 가진 폴더가 무질서하게 산재해있으며 시민 제안은 개별적으로 관리될 뿐, 주제별 통합 검색되거나 정렬되지 않음

○ 현재 지자체가 운영하는 정책제안 플랫폼 가운데 전체 프로세스와 각 단계별 진행과정을 한눈에 볼 수 있도록 공개하는 경우는 극히 소수로 신뢰를 바탕으로 한 소통 부재

□(추진현황) 중앙정부와 광역지자체에서 정책제안 플랫폼을 구축·운영하고 있으나 중앙정부와 지자체 플랫폼 간의 시민참여 수준 차이는 크게 나타남

○ (중앙 현황) 중앙정부가 운영하는 대표적인 온라인 시민참여/소통 플랫폼으로 광화문 1번가, 청와대 국민청원, 국민신문고 등을 운영

<표 20> 중앙정부 운영 비대면 시민참여 플랫폼 현황

부문	광화문 1번가	청와대 국민청원	국민신문고
기능·역할	국민 참여 사이트를 통합하고 국민의 정책 제안이나 평가 등의 기능을 갖추고 있는 국민참여형 플랫폼 정부	- 시민들이 국정 운영과 사회 현안들에 정부와 소통할 수 있는 온라인 상 제도적 장 - 대국민 소통 플랫폼	권리·이익의 침해, 불편 불만사항이 있을 때 행정기관의 각종 정책이나 의사결정과정에 의견을 제시하는 통합형 온라인 공공민원창구
콘텐츠	- 혁신제안톡: 정책 제안 - 현장포럼: 정책 토론 - 국민 온라인 심사: 제안된 정책을 심사·평가 - 국민참여안내: 국민 참여 사이트 안내, 사례 공유	국민청원 게시판	- 민원신청: 행정업무 질의 또는 설명·해석 요구, 제도·운영 개선, 고충민원 - 민원상담: 행정업무 관련 설명 요구 - 제안신청: 일반/공모/공개/실시 제안 - 정책실현: 민원해결, 제도개선, 정책화 사례
운영시기	한시적 운영	한시적 운영	상설 기구('05년~)
운영주체	행정안전부	청와대	국민권익위원회

○ (지자체 현황) 전국 17개 광역자치단체에서 공익적 목적으로 시민이 직접 정책을 제안할 수 있는 정책제안 온라인 서비스 운영

<표 21> 지자체 운영 비대면 시민참여 플랫폼 현황

No.	자치단체	서비스명	URL
1	서울특별시	민주주의 서울	https://democracy.seoul.go.kr/
2	부산광역시	부산민원120 (국민신문고 연결)	http://www.busan.go.kr/minwon/suggest
3	광주광역시	광주1번가	http://barosotong.gwangju.go.kr/
4	울산광역시	시민창안 (국민신문고 연결)	http://www.ulsan.go.kr/rep/peidevise
5	세종특별자치시	똑똑세종	http://www.sejong.go.kr/citizen/sub05_07.do
6	강원도	강원톡톡 (국민신문고 인링크)	http://idea.gwd.go.kr/intro/02.asp?menu=ab0
7	대전광역시	시민시정제안 (국민신문고로 아웃링크)	http://daejeon.go.kr/drh/DrhContentsHtmlView.do?menuSeq=4606
8	경기도	도민제안 (국민신문고로 아웃링크, 제안커뮤니티 ‘아이디어 카페’ 별도 운영)	https://www.gg.go.kr/inhabitant_suggest
9	제주시	제주자치도에 바란다, 제안신청 (제안은 국민신문고 인링크 형태이나 신청만 가능할 뿐 제안목록 확인 불가)	http://www.jeu.go.kr/join/request/hope.htm http://www.jeu.go.kr/join/request/epople1.htm
10	대구광역시	두드리소	http://dudeuriso.daegu.go.kr/vocPrp/info/info.do
11	인천광역시	시민제안 (국민신문고 인링크로 제안목록 확인 가능)	http://www.incheon.go.kr/board/3223
12	충청북도	도정제안 (국민신문고 인링크로 제안목록 확인 가능)	http://www.chungbuk.go.kr/www/contents.do?key=1547
13	충청남도	제안제도 도지사에게 바란다 (국민신문고 아웃링크)	http://www.chungnam.go.kr:8100/media/proposal.do?mnu_cd=CNMENU00113 http://www.chungnam.go.kr/yangsj/content.do?mnu_cd=PRGM
14	전라북도	도민제안	http://jeonbuk.go.kr/index.jeonbuk?menuCd=DOM_000000101002001000
15	전라남도	도민청원	http://governor.jeonnang.go.kr/PETITION/boardList.do?menuId=cyber0602000000
16	경상북도	옥의 티를 찾아라	http://www.gb.go.kr/Main/page.do?mnu_uid=1994&bbscode=find_ok_singobbs&LARGE_CODE=310&MEDIUM_CODE=40&SMALL_CODE1=10&SMALL_CODE2=20
17	경상남도	도민제안 (국민신문고 인링크로 제안목록 확인 가능)	http://www.gyeongnam.go.kr/index.gyeong?menuCd=DOM_000000105001002004

□(추진 방안) 주체별 우후죽순으로 운영되고 있는 시민참여플랫폼의 프로세스를 체계화, 시스템 운영방식을 표준화하고 평가지표 및 가이드를 마련하여 플랫폼의 효율성 및 참여 주체의 성숙도 제고

가. 응답 관련 프로세스 체계화 및 시스템 운영방식 개편

○ 시민이 정책이나 제도 개선을 제안하면 어떤 주체에 의해 어떤 절차를 거쳐 처리되는지, 심의와 채택과정에서 어떤 기준으로 결정이 내려지는지 투명하고 명료한 표준처리지침 개발

※ 인천시를 비롯한 대다수 지자체에서 시민 아이디어가 정책에 반영되기까지의 과정을 공개하지 않고, 시민 제안에 대한 심사결과에 대한 근거 또한 밝히지 않아 투명성을 저해

※ 세종시 ‘똑똑세종’은 개별 제안별로 처리 예정 일자를 밝히고 있으나, 모든 제안이 최대 언제까지 대기상태일 수 있으며, 어떤 방식으로 검토되고 처리 될 것인지에 대한 명시적 원칙을 제공하고 있지 않음

○ 응답 사후 처리의 투명한 공개 프로세스를 구축하여 책임성 강화

※ 독일의 e-청원의 경우 매월 처리한 청원들에 대한 보고서를 연방의회에 제출

※ 경상남도도는 ‘경남1번가’의 시민 정책 제안 결과를 해당 코너 메인 화면에서 보고서로 공개하여, 정책제안의 전체 분석표와 센터접수, 토크쇼, 포스트잇 등 다양한 경로를 통한 의견수렴의 결과물을 공개

○ 정부 답변에 대하여 작성자가 불만족 시 이에 대한 이의신청 절차 마련

- 소통 기제로서 플랫폼을 활용하는 것에 방점을 둔다면, 정부 측 답변에 대한 시민들의 의견 개진 혹은 피드백을 할 수 있는 제도적 통로 마련 필요
- 정부에서 단순히 “응답을 했다”는 것 자체로 소통이 종료되는 것이 아닌, 정부 답변 종료 후 답변 내용의 진행이나 진전 사항을 주기적으로 모니터링하고 이를 시민에게 알리려는 노력 병행 필요

나. 온라인 참여서비스 평가지표 개발 및 적용

○ 사용자가 접근경로에 따라 온라인플랫폼을 이용한다는 점을 고려하여 시민 참여플랫폼에서도 세부적 운영원리로 접근경로를 채택하여 평가지표 개발

<표 22> 사용자 접근경로에 따른 온라인 참여서비스 평가지표(예시)

접근경로	지표	설명
발견	접근성	공적 문제를 인식하고 플랫폼을 탐색하는 단계 물리적 장벽을 낮춰 사용자가 쉽게 플랫폼을 검색하고 발견
선택	개방성	사용자의 심리적 장벽을 낮추기 위해 고려되는 요인
	보안성	
	시민친화적 디자인	
	투명성	
경험	숙의성	사용자가 인식한 문제를 가장 효과적으로 해결하기 위해 충족해야 할 요인
	시민연대	
	효능감	
	사회적 효과	
공유	확산성	사용자가 얼마나 많은 경험을 플랫폼에서 축적했는지 요소

○ 개발된 평가지표를 시민참여플랫폼에 시범 적용하여 타당성 검증을 통한 플랫폼 운영의 합리적 제공 기준 마련

○ 우수/개선 필요사례 수집 및 공유를 통한 온라인 시민참여모델 정립

※ (우수사례) 광주시 광주행복1번가의 경우, 시민들의 논의의 장으로서 토론 게시판이 활성화되어 있어 다양한 시민들이 지역현안을 논의하며 문제의식을 발전시키고, 해결방안을 구체화시킴으로써 내용을 정제해 바로응답 게시판을 통해 정책을 제안

※ (개선 필요사례) 대부분의 플랫폼이 지자체가 추진하고자 하는 정책에 대한 정책 토론은 활발하지만, 시민들 사이 토론 활성화와 연대를 통한 문제 발견 및 해결에 필요한 기능을 특화한 경우는 드물었음

다. 온라인 시민참여플랫폼 가이드 구성

○ 플랫폼 평가지표의 운영 매뉴얼을 개발하여 운영주체로 하여금 플랫폼이 보다 활성화할 수 있도록 실행 가이드 제공

<표 23> 온라인 시민참여플랫폼 운영가이드(예시)

접근경로	지표	확인사항
선택	시민친화적 디자인	- 서비스 이용과 의견 처리 과정을 직관적으로 이해할 수 있는가 - 콘텐츠를 적절히 잘 가공/배치하고 있는가 - 다른 시민들의 의견을 쉽게 찾아볼 수 있는가

○ 시빅테크, 시빅해킹, 크라우드소싱 등을 활용하여 정부영역과 시민영역이 플랫폼에 자유롭게 참여하여 현실에 당면한 문제를 해결할 수 있도록 역할별(정부영역/시민영역) 교육 실시

※ 시빅테크: 일상에서 쓰는 기술들을 공공의 이익을 위해 사용하는 다양한 시도

※ 시빅해킹: 오픈 소스를 활용하여 사회문제를 해결하기 위한 창의적인 접근

※ 클라우드소싱: 유·무선 인터넷 플랫폼에 기반해 시민의 집단지성을 활용한 대규모 협업을 수행하여 공공서비스를 창출하는 혁신적이며 효율적인 방법

○ 플랫폼을 참여적으로 운영하기 위한 멘토링 서비스 제공

세부 사업 요소	설명
1. 응답 관련 프로세스 체계화 및 시스템 운영방식 개편	
1.1 투명·명료한 처리지침 표준화	어떤 주체에 의해 어떤 절차를 거쳐 처리되는지, 심의와 채택과정에서 어떤 기준으로 결정이 내려지는지 투명하고 명료한 표준처리지침을 마련하고 모든 시민참여 플랫폼에 적용
1.2 응답 사후 처리의 투명한 공개 프로세스 구축	등록된 청원 게시글에 대한 사후 처리와 대응 및 통계 등을 투명하게 공개
1.3 이의신청 절차 마련	일상적 답변으로 청원이 종료되는 것이 아닌, 정부 답변에 대해 작성자가 불만족하거나 동의하지 못할 경우 이의신청 방안 마련
2. 온라인 참여서비스 평가지표 개발 및 적용	
2.1 온라인 참여서비스 평가지표 개발	온라인 플랫폼에서의 시민참여를 위한 운영원리를 적용하여 사용자 접근경로에 따른 지표 개발
2.2 시범 적용 및 타당성 검증	평가지표를 플랫폼에 시범 적용하여 타당성 검증을 통한 합리적 제공기준 마련
2.3 우수/실패사례집 개발을 통한 온라인 참여모델 구축	플랫폼 운영 우수/실패사례 공유 등을 통한 온라인 참여모델 정립
3. 온라인 시민참여플랫폼 가이드 구성	
3.1 플랫폼 지표 운영 매뉴얼 개발	온라인 참여서비스에 대한 평가지표 운영 매뉴얼 설계
3.2 플랫폼 제작 단계에 따른 역할별 교육	플랫폼 제작 단계에 따른 역할별 교육
3.3 플랫폼 운영 멘토링	플랫폼을 참여적으로 운영하기 위한 멘토링 서비스

□세부 추진계획

세부 사업 요소	2021	2022	2023
1. 응답 관련 프로세스 체계화 및 시스템 운영방식 개편			
1.1 투명·명료한 처리지침 표준화			
1.2 응답 사후 처리의 투명한 공개 프로세스 구축			
1.3 이의신청 절차 마련			
2. 온라인 참여서비스 평가지표 개발 및 적용			
2.1 온라인 참여서비스 평가지표 개발			
2.2 시범 적용 및 타당성 검증			
2.3 우수/실패사례집 개발을 통한 온라인 참여모델 구축			
3. 온라인 시민참여플랫폼 가이드 구성			
3.1 플랫폼 지표 운영 매뉴얼 개발			
3.2 플랫폼 제작 단계에 따른 역할별 교육			
3.3 플랫폼 운영 멘토링			

□(배경 및 필요성) 코로나19 팬데믹 이후 위기관리에 대한 의사결정 시 신속한 대응 역량이 요구되었고, 조직구조 측면에서 유연성과 문제해결력을 확보할 수 있는 신속한 조직(정부)형태가 요구됨

○ 기존 개별부처 중심의 정부 조직구조로 인하여 다부처 관련 문제 발생 시 공무원들이 소속 부처 안에 갇혀 기능 중복 및 협업 부재로 인한 비효율적 대처 발생

※ 코로나19 사태가 장기화되자 보건복지부는 조사, 평가, 인증을 잠정 중단하여 병원의 부담을 줄여주고자 하였으나 국토교통부는 입원 확진자의 수시 외출로 논란이 일자 의료기관 대상 보험회사 요구에 적극 응하라는 주문을 내림

※ 코로나19 초기 마스크 대란으로 정부는 수출을 금지하고 공적 공급비율을 높이겠다고 발표하였으나 부처 간 대립으로 우왕좌왕하다 품귀 현상이 한 달 이상 지연됨

○ 클라우드 공무원단은 정부 기관의 요청에 따라 필요한 인력들이 팀을 구성하여 요청한 서비스를 제공하는 협업기반 정부 모델로서 팬데믹과 같은 복잡한 의사소통 기술과 전문성이 강조되는 업무 수행 시 신속유연한 대응이 가능

- (상황별 여건) 클라우드 공무원단은 다부처, 정부 내 조직기반, 집행기능 및 기획기능, 임시조직, 문제해결형 고정 업무라는 조건 하에서 채택할 수 있음
- (인적자원 공유) 공무원이 개별 부처에 소속되기보다는 공무원단(The Cloud)에 소속되어 공무원의 역량과 정부 사업의 속성에 따라 사업단에 차출되어 임무를 수행하고 사업이 종료하면 다시 공무원단으로 복귀하여 다른 사업에 차출되는 새로운 인사·조직관리 시스템
- (조직구조 단순화) 클라우드 공무원단은 부처 간 사일로(silo)에 갇힌 지식교환을 자유롭게 연결하고 공무원들의 적응성을 높여 협업을 촉진시키며 목적에 따른 조직의 결성과 해산이 유연하여 조직 구조를 단순화할 수 있다는 장점이 존재

□(도입 상 문제점) 기능별로 조직이 분화된 정부의 체계·조직문화·법제도 측면에서는 클라우드 공무원단 구조 설계에 많은 요소를 고려해야 하는 한계가 있음

○ 클라우드 공무원단 체제에서는 정책 목표의 변화에 따라 조직개편이 상시적으로 이루어지고, 다양한 분야의 업무에 투입되기 때문에 구성원 차원에서 역량 저하 및 피로감 해소 등의 해결과제가 발생할 수 있음

- 클라우드 형태의 조직 운영에 있어서는 책임소재를 명확하게 하는 기존의 공무원 조직문화를 탈피하고, 기능별 조직 단위를 넘어선 상위 구조의 소속감을 부여하는 조직문화의 형성 방안이 필요

○ 현재는 부처 장벽을 넘는 국가적 이슈가 발생하면 TF, 협의체 등의 한시적 범부처조직을 만들어 대응했지만 권한 및 책임소재 배분에서 문제가 발생함

- 실제로 문제해결 중심의 조직, 범부처적 조직 구성 및 활용에 대한 법적 근거가 없기 때문에 클라우드 공무원단 구조의 실제 적용을 위해서는 장기적으로 법제도적 기반을 마련할 필요가 있음

□(국내·외 추진현황) 기관들의 유사 중복 기능 최소화를 위한 조직구조 개혁 및 기존의 조직관리 패러다임을 개선한 혁신형 조직 등을 운영 중

○ (해외 현황) 미 연방정부는 GovCloud를 도입하여 특정 업무 수행에 필요한 목표전문가(mission specialist)를 공무원단에 편입시켜 업무처리에 필요한 인력을 부처 간 공유

- ※ 미국 국무부는 전자인턴십모델(e-intership model)을 실시하여 각국 미국 대사관들이 지역 또는 이슈별 태그를 달고 업무 마감일을 정해 대학생 자원봉사자들로 하여금 흥미로운 주제와 가능한 스케줄 내에서 해당 업무를 수행하게끔 하고 있음

○ (국내 현황) 정부혁신 종합 추진계획('18~'20)에 따라 조직구조 및 조직운영 차원에서 범정부 협업 추진을 위한 인사·조직·시스템 개편 및 유연하고 유능한 문제해결형 조직 운영 추진 중

- ※ 클라우드 공무원단과 가장 유사한 형태로 고위공무원단을 운영하고 있으나 고위공무원단에 속해 있을 뿐 실질적으로는 개별 소속부처에 근무하고 있는 경우가 대부분임
- (2018년) 범정부 협업 추진을 위한 인사·조직·시스템·평가제도를 개편하고 낡은 관행과 선례를 깨는 창의 행정 차원에서 벤처형 조직을 시범 운영
- (2019년) 범정부 협업을 촉진하고자 고위공무원단 전략 교류를 실시하고 문제해결형 조직 운영을 위해 벤처형 조직 운영을 확대
- (2020년) 문제해결형 조직 지원을 확대하고 협업을 강화

<표 24> 정부혁신 종합계획에서 추진 중인 조직 구조 및 운영 관련 대표 과제 현황

부문	2018년	2019년	2020년
	대표과제명		
조직운영 (범정부 협업)	- 고위공무원단 및 전문직공무원 인사교류 확대 - 협업정원제 도입 - 협업조정 평가 도입 - 클라우드 온-나라 전 부처 확산	- 협업네트워크 진단 및 표준 프로세스 마련 - 부처 내외 협업 조정 강화 - 협업정원제 본격 운영 - 고위공무원단 전략 교류 실시	협업과제 집중 관리 및 적극적 인센티브 부여
조직구조 (문제해결형 조직)	벤처형 조직 시범운영	- 긴급현안 해결을 위한 긴급대응반 시범 운영(복수차관 부처 등) - 생활현장 개선, 제도혁신 등 벤처형 조직 운영 확대	벤처형 조직 및 긴급대응반 등 문제해결형 조직 확대

□(추진 방안) 단기적으로 개념 정립, 기존 관련 제도 확대, 조직 재설계 및 시범운영을 통해 타당성을 확보하고 중장기적으로 예산확보, 법·제도/조직 문화 개선을 통해 정착 및 안정화를 목표로 함

(1) 단기적 추진방안

가. 클라우드 공무원단 개념 정립 및 적용 상황별 조건 설계

○ 클라우드 공무원단의 구성요소, 공무원단 특성요건, 운영방침 등 개념 정립

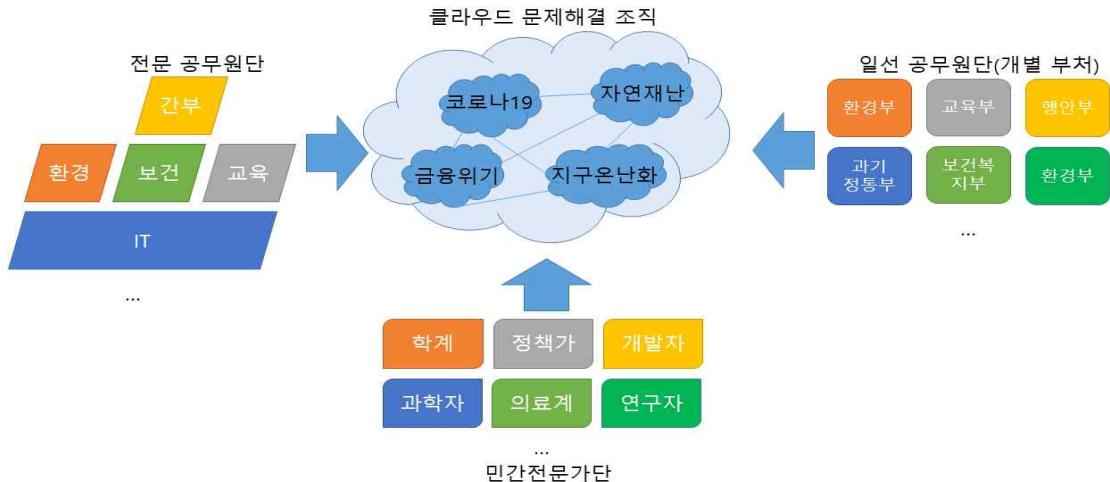
- 모든 공무원이 클라우드 공무원단에 해당할 필요는 없으며 클라우드 공무원단은 특정분야 전문성을 보유한 전문 공무원단과 기존 개별부처에 소속되어 있는 일선 공무원단 및 문제해결에 필요한 민간전문가*로 구성

- 민간전문가는 파트타임, 전일제계약직, 혹은 개별 컨설턴트 등의 형태로 근무

※ 전문 공무원단은 부처 목표에 핵심적 지식을 갖고 있는 간부들(고위공무원단), 정책 전문가, 특정 조직 목표와 관련 있는 지식을 갖고 있는 전문공무원(IT전문가, 세법전문가 등)을 의미

※ 일선 공무원단은 개별 부처에 속하며 일상적으로 이루어지는 사무국업무나 민원업무를 수행하는 공무원을 의미

[그림 27] 클라우드 공무원단 조직화 방식



- 클라우드 문제해결 조직은 새로운 조직 구성이 아닌 조직 재배치로서 이러한 유형의 조직이 구성·적용되어야 하는 상황적 요건 설계

※ 팬데믹, 재난상황 등 임시조직을 활용하여 민첩한 대응이 필요한 상황 조건 설계

- 각 부처 정원의 1% 이상을 매년 신규수요에 재배치하여 상시 활용하는 재배치 상시화제도를 국가적 긴급사태 발생 시 유연한 인력 활용을 위해 재난단계별 비율 확대

※ (예시) 사회적 거리두기 1단계(1%) → 2단계(2%) → 3단계(3%)

나. 의사결정구조 설계

- 클라우드 공무원단에 참여하는 공무원 및 민간 전문가 채용은 인사혁신처에서 주도하되, 주무부처 및 관계 부처, 관련 민간 전문가 및 시민사회 등 필수 이해관계자를 정의
- 주도자(주무부처), 조정관(국무총리실), 과학자문(민간전문가) 등 참여자별 기능·역할 정립 및 의견수렴 규칙 등 의사결정 거버넌스 설계

※ 각 참여자의 역할과 책임 및 권한까지 세부적으로 명시한 구체적 지침을 마련하고 협업권한배분 체계를 명확히 하여 주도기관 또는 중재기관을 선정하여 추진

다. 보상제도 마련

- 클라우드 공무원단에 속하여 문제해결을 수행한 협업 공무원에 대한 성과 인센티브(협업 수당, 승진에 반영, 포상 휴가 등) 지급 설계

※ 행정안전부는 행정안전부 훈령으로 협업 포인트 규정을 두어 협업 포인트를 많이 쌓은 직원에게 각종 인센티브를 제공할 수 있도록 함

라. 시범조직 운영 및 타당성 검증

- 국가위기 또는 사회문제해결을 위한 프로젝트 기반 시범조직 운영
- 시범조직 운영에 대한 타당성 검증을 통한 합리적 제공 기준 마련
- 우수사례 수집 및 공유를 통한 범부처 확대 계획 수립

(2) 중장기적 추진방안

가. 지속적 운영을 위한 예산·인력 확보

- 클라우드 공무원단 조직화를 위한 협업예산 Pool제 마련
 - 국무조정실에 협업과제 예산 pool을 마련해서 사업별로(project-based) 예산을 배분하여 부처간 협업에 대한 예산사용부분을 총리가 책임지는 구조

나. 법제도 개선

- 현재는 협업의 권한, 행사방법을 훈령 등 대외적 구속력이 없는 행정규칙에서 규정하는 경우가 대부분이므로 정부조직법 상 협업사무에 대한 일반적인 위임입법의 근거규정을 마련

※ (예시) 국무총리가 협업사무를 관할하는 경우 총리령으로 그 내용을 정한다거나 협업 부처가 공동 부령을 통해 그 내용을 정한다거나 하는 위임의 근거규정을 두고 총리령이나 부령에서 그 내용을 구체화

다. 조직문화 개선

- 상호협력적 조직문화는 협업 구조, 인프라, 평가와 인센티브 등 다양한 제도들이 장기간 내재화될 때 촉진될 수 있으므로 협업 문화에 대한 지속적 교육, 우수사례 전파 등을 통해 조직문화 개선

세부 사업 요소	설명
----------	----

1. 개념 정립 및 적용 상황별 조건 설계 (단기)

1.1 클라우드 공무원단 개념 정립	클라우드 공무원단 구성요소, 적용 조건, 참여 대상자 및 보유 역량, 운영방침 등 기본 개념 정립
1.2 적용 상황별 조건 설계	팬데믹, 재난 등 임시조직을 활용하여 민첩하게 대응(새로운 조직 구성이 아니라 조직의 재배치)이 필요한 상황 조건 설계
1.3 기존 제도(재배치 상시화) 비율 확대	각 부처 정원의 1% 이상을 매년 신규수요에 재배치하여 상시 활용하는 재배치 상시화제도를 국가적 긴급사태 발생 시 유연한 인력 활용을 위해 재난단계별 비율 확대

2. 의사결정구조 설계 (단기)

2.1 조직 참여단 구성	인사혁신처, 해당 문제 관련 부처, 관련 민간 전문가, 시민사회 등 다양한 이해관계자로 구성
---------------	---

세부 사업 요소	설명
2.2 의사결정 거버넌스 설계	주도자, 조정자 등 참여자별 기능과 역할 정립
3. 보상제도 마련 (단기)	
3.1 성과 인센티브 설계	클라우드 공무원단에 속하여 문제해결을 수행한 협업 공무원에 대한 성과, 역량에 대한 인센티브 지급 설계
4. 시범 조직 운영 및 타당성 검증 (단기)	
4.1 시범 조직 운영	국민 편의 및 문제해결을 위한 프로젝트 기반 시범 조직 운영
4.2 타당성 검증	프로젝트 기반 시범 조직 운영에 대한 타당성 및 적합성 검증을 통한 합리적 제공기준 마련
4.3 확대 실시 계획 수립	프로젝트 기반 시범 조직 운영 우수사례 공유 등을 통한 확대 계획 수립
5. 제도 안착을 위한 중장기 추진방안	
5.1 지속적 운영을 위한 예산·인력 확보	긴급 상황 대응 클라우드 조직 운영을 위한 중장기적 예산 확보 및 유연한 예산 운영
5.2 법제도 개선	공무원 교류 및 임시조직 차출에 그치지 않고 클라우드 공무원단 운영이 가능하도록 정부조직법, 인사조직시스템 개편
5.3 조직문화 개선	협업조직문화에 대한 교육, 우수사례 전파를 통해 책임소재를 명확히 하는 문화에서 상호협력형 조직문화로 개선

□(기대효과) 신속하고 유연한 정부 대응 역량 강화, 회복탄력성 강화, 위기 대응에 대한 정부의 신뢰도 향상 등을 기대할 수 있음

- (신속하고 유연한 정부 대응 역량 강화) 위기 상황 극복을 위한 임시 조직 구성으로 책임감 있는 신속하고 유연한 대처가 가능함
- (회복탄력성 강화) 팬데믹으로 인한 충격 및 부작용을 최소화하면서 단시간에 사회·경제시스템을 회복시키는 회복탄력성(resilience)이 강화됨
- (정부 신뢰도 제고) 사회·경제활동에서 발생하는 문제에 대한 신속한 대응이 가능한 임시 조직을 구성하여 대응함으로써 정부의 국정운영과 공공 서비스에 대한 국민의 신뢰도가 향상됨

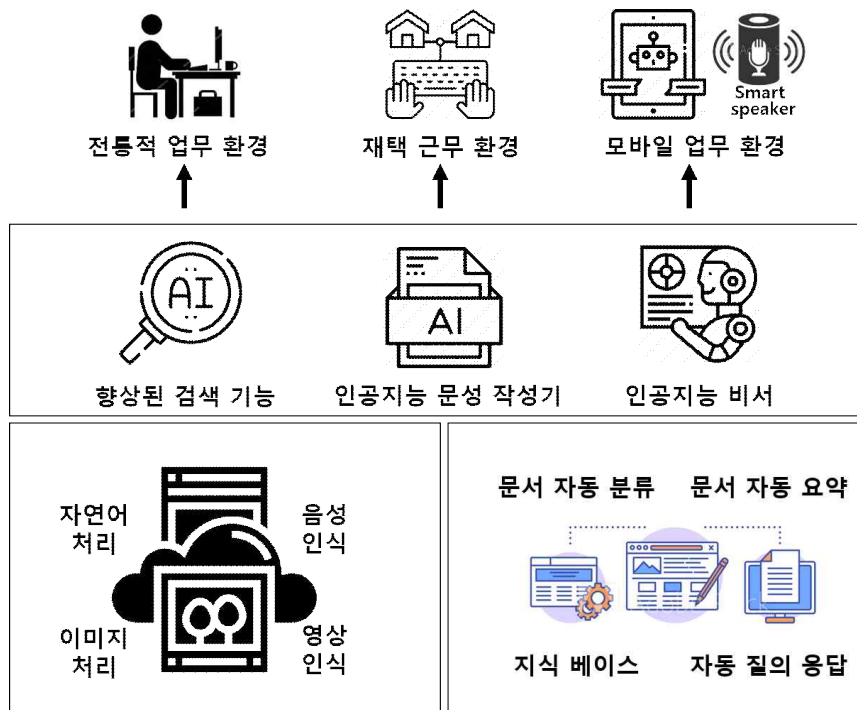
□세부 추진계획

세부 사업 요소	2021	2022	2023
1. 개념 정립 및 적용 상황별 조건 설계			
1.1 클라우드 공무원단 개념 정립			
1.2 적용 상황별 조건 설계			
1.3 기존 제도(재배치 상시화) 비율 확대			
2. 의사결정구조 설계			
2.1 조직 참여단 구성			
2.2 의사결정 거버넌스 설계			
3. 보상제도 마련			
3.1 성과 인센티브 설계			
4. 시범 조직 운영 및 타당성 검증			
4.1 시범 조직 운영			
4.2 타당성 검증			
4.3 확대 실시 계획 수립			
5. 예산확보, 법제도/조직문화 개선(중장기)			
5.1 중장기 예산 확보			
5.2 법제도 개선			
5.3 조직문화 개선			

□(과제 정의 및 목적) 인공지능을 활용하여 지방정부의 지식행정 시스템을 고도화하여 지방 공무원들의 업무효율을 획기적으로 높이는 것을 목적으로 함

- 정부 업무시스템인 온-나라 시스템에 인공지능기술을 적용하여 업무 데이터의 공유·활용·생성을 활성화하고 업무의 효율을 높임으로써 일상적 업무의 부담을 줄이고 극단적 상황에 대한 대처 능력을 향상함
- 정부 행정업무의 결과와 과정에서 생성되는 각종 문서와 데이터를 딥러닝 등 최신 기술 기반의 자연어처리, 음성인식, 이미지 처리, 영상인식을 통해 새로운 업무 보조 기능을 제공함

[그림 28] 인공지능 지식행정 시스템 개념도



※ 시나리오 1: 대전시 대덕구 공무원인 A씨는 재택근무 기간에 대전시 다른 구 소속 담당자들과 온-나라 시스템을 이용해 화상회의를 주관한다. 회의 영상은 시스템에 자동으로 저장되고 음성인식과 자연어처리 시스템을 통해 회의록 초안이 만들어진다. 휴대폰을 통해 회의록 초안이 완성되었다는 메시지를 받은 A씨는 회의록 초안을 검토하고 수정하여 저장한다. 휴대폰의 인공지능 비서를 호출한 A씨가 “오늘 회의 참석자들에게 회의록을 공유해줘”라고 지시하자 인공지능 비서가 회의 참석자들에게 회의록을 공유하고 ‘회의록이 공유되었습니다.’라고 보고한다.

- ※ 시나리오 2: 춘천시 토지정보과 공무원인 B씨는 처음 다루게 된 유형의 새로운 민원 해결을 위해 온-나라 시스템에서 인공지능 비서를 호출하여 “민원 해결 사례 알려줘”라고 입력한다. 인공지능 비서가 “키워드를 말씀해 주세요”라고 말하자 B씨가 키워드를 입력한다. 인공지능 비서가 “요청하신 자료의 검색 결과는 다음과 같습니다.”라는 메시지와 함께 검색 결과를 나열해 준다.

□(배경 및 필요성) 코로나19 팬데믹 이후 지방정부의 신속하고 정확한 문제 해결 역량이 중요해짐에 따라 지능정보 기반 행정혁신 필요성 증가

- 재난재해·보건·치안 등의 분야에서 극단적 사건이 과거와 비교해 더욱 빈번하게 발생하고 있어 지방정부의 신속하고 정확한 문제해결 역량이 더욱 중요해짐

- 코로나19와 같은 극단적 상황에서 저출산·고령화, 저성장·청년실업, 사회 양극화 등 각종 사회 현안에 대한 정부 대책의 사각지대 발생 가능성 증가함에 따라 이에 대한 지방정부의 예측 및 대응 역량이 중요해짐¹¹⁰⁾

- ※ 보건복지부 발표에 의하면 올해 지난 5월까지 국가로부터 생계비를 받는 기초생활수급자가 10만 명 늘어났고, 이는 작년 한해 늘어난 수와 맞먹는 수치임. 더 심각한 문제는 차상위계층이 작년 같은 기간보다 3배 이상 늘어난 것임. 그 원인은 코로나19로 일시적 실직 또는 소득급감으로 생계유지가 어려워진 사람들이 코로나19 사태가 장기화되면서 빈곤층으로 추락했기 때문으로 볼 수 있음

- ※ 서울연구원에서 발표한 「서울형 기초보장제도 개편방안」에 따르면, 서울형 기초보장제도가 국민기초생활보장제도보다 한층 완화된 소득·재산 기준을 적용함에도 수급자가 늘어나지 않는 등 빈곤 사각지대가 발생하고 있다고 지적함

- 코로나19 확산으로 격무를 호소하는 일선 지방 공무원이 증가하고 있음¹¹¹⁾

- ※ 전북 전주시청 총무과 신창섭(42) 주무관이 전날 비상근무 중 “피곤하다”며 밤 11시가 넘어 귀가한 뒤 다음날 새벽 의식을 잃고 쓰러져 119구급대에 의해 병원으로 옮겨졌으나 숨지는 사고가 발생

- ※ 경북 성주군청 재난안전대책본부 안전건설과 소속 A(46) 계장이 화장실에 쓰러져 있다가 동료에 의해 발견돼 병원 응급실로 옮겨져 치료를 받았음. A 계장은 과소속 35명이 2교대로 24시간 비상 대기상태에서 밤늦게까지 비상근무를 했음

- 정부 지식행정 시스템의 통합과 정부 클라우드의 사용으로 말미암아 정보의 양이 급속히 늘어나고 지식기반 의사결정의 요구가 증가함에 따라 인공지능 기반의 서비스 요구가 지속적 증가하고 있음

110) 김경훈(2020.07.23.), 코로나19와 빈곤 사각지대, 서울특별시사회복지사협회 칼럼, <http://sasw.or.kr/zbxe/column/516000>

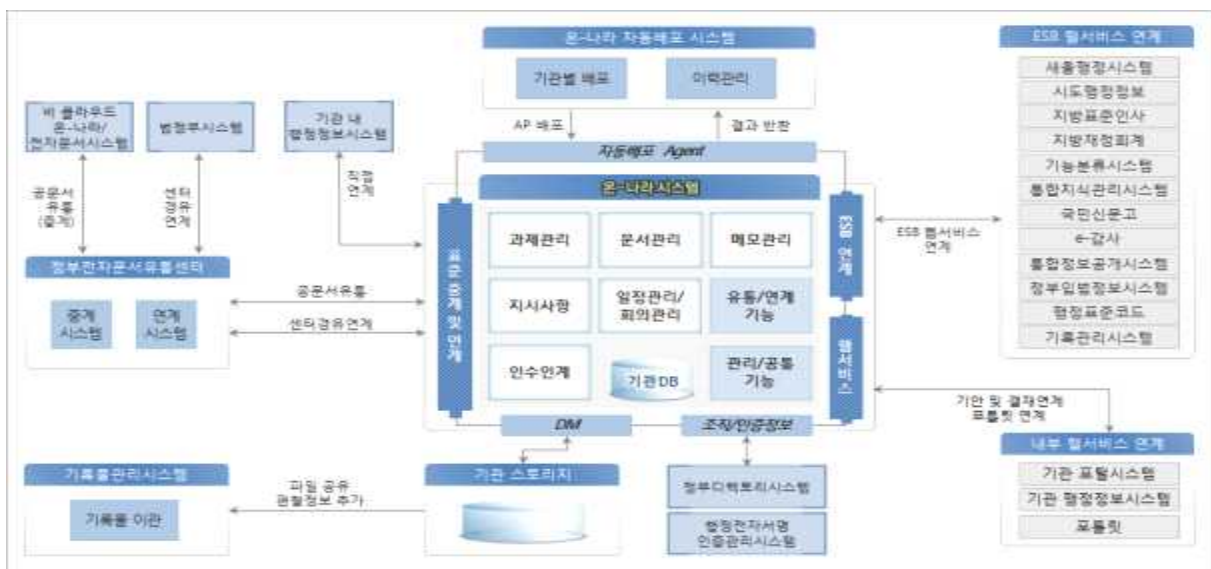
111) 공생공사닷컴(2020.03.05.), “코로나19 격무 공무원 휴무 보장하라” 행안부 지자체에 긴급 지시”, <http://www.public25.com/news/articleView.html?idxno=1657>

- 기존의 지식행정 시스템을 최신 인공지능 기술 트렌드에 부합하는 지능형 지식관리 시스템으로 개편하여 지식정보 관리 및 공유의 편의성을 높이는 것은 물론, 인공지능 기반 서비스에 활용 가능한 지식 데이터를 동시에 생성 관리함으로써, 지식 콘텐츠의 관리 효율성과 활용성을 높일 필요가 있음

□(현황 및 문제점) 정부 부처와 지방자치단체 공무원이 문서결재, 지식관리, PC영상회의 등을 활용할 수 있도록 통합 운영 중인 온-나라 시스템은 현재 클라우드 전환이 이루어지고 있으며 인공지능 기술 기반은 부재한 상태임

- 2016년 2월 행정자치부(지금의 행정안전부)는 그 전까지는 (1) 문서결재 등이 중심이던 '온-나라 BPS', (2) 지식관리 등이 중심이던 '정부통합지식시스템'(GKMC), (3) PC영상회의 등이 중심이던 '정부통합의사소통시스템'(나라e음)을 통합 및 고도화하여 '통합 온-나라' 서비스를 시작함

[그림 29] 온-나라 시스템 구성도



- 현재 중앙행정기관 및 위원회 48개 기관, 시·도 16개 기관, 군·구 203개 기관, 기타 위원회 19개 기관이 온-나라를 사용하고 있으며 지방자치단체의 클라우드 전환율이 아직 저조함

<표 25> 온-나라 활용 현황(2018년 12월 기준)

구분	사용 기관
중앙행정기관 및 위원회 (48)	기획재정부, 과학기술정보통신부, 교육부, 외교부, 통일부, 법무부, 국방부, 행정안전부, 문화체육관광부, 농림축산식품부, 산업통상자원부, 보건복지부, 환경부, 고용노동부, 여성가족부, 국토교통부, 해양수산부, 법제처, 국가보훈처, 식품의약품안전처, 인사혁신처, 국세청, 관세청, 조달청, 통계청, 병무청, 방위사업청, 경찰청, 문화재청, 농촌진흥청, 산림청, 중소기업부, 특허청, 기상청, 소방청,

구분	사용 기관
	행정중심복합도시건설청, 새만금개발청, 감사원, 대통령경호처, 국무조정실, 국무총리비서실, 국가인권위원회, 방송통신위원회, 원자력안전위원회, 공정거래위원회, 금융위원회, 국민권익위원회, 해양경찰청
시·도 (16)	부산광역시, 인천광역시, 대구광역시, 광주광역시, 대전광역시, 울산광역시, 세종특별자치시, 경기도, 강원도, 충청북도, 충청남도, 경상북도, 경상남도, 전라북도, 전라남도, 제주특별자치도
시·군·구 (203)	서울특별시: 금천구, 양천구
	부산광역시: 중구, 서구, 부산진구, 북구, 수영구, 남구, 금정구, 해운대구, 기장군, 영도구, 사하구, 동래구, 동구, 사상구, 강서구, 연제구
	인천광역시: 서구, 부평구, 남동구, 중구, 강화군, 동구, 옹진군, 남구, 계양구, 연수구
	대구광역시: 수성구, 달성군, 서구, 남구, 동구, 중구, 달서구, 북구
	대전광역시: 유성구, 동구, 서구, 중구, 대덕구
	울산광역시: 중구, 북구, 울주군, 남구, 동구
	광주광역시: 북구, 광산구, 남구, 서구, 동구
	경기도: 화성시, 평택시, 용인시, 연천군, 하남시, 광주시, 수원시, 이천시, 양평군, 구리시, 동두천시, 부천시, 포천시, 안산시, 안양시, 군포시, 의왕시, 파주시, 여주시, 성남시, 광명시, 가평군, 양주시, 과천시, 김포시, 시흥시, 의정부시, 오산시, 남양주시, 고양시, 안성시
	강원도: 태백시, 횡성군, 평창군, 고성군, 영월군, 동해시, 홍천군, 양양군, 원주시, 강릉시, 정선군, 양구군, 철원군, 화천군, 춘천시, 삼척시, 인제군, 속초시
	충청북도: 청주시, 충주시, 영동군, 옥천군, 증평군, 진천군, 괴산군, 단양군, 제천시, 보은군, 음성군
	충청남도: 서산시, 청양군, 보령시, 아산시, 논산시, 홍성군, 당진시, 공주시, 예산군, 계룡시, 서천군, 금산군, 천안시, 태안군, 부여군
	전라북도: 익산시, 진안군, 완주군, 고창군, 김제시, 군산시, 남원시, 무주군, 전주시, 장수군, 부안군, 순창군, 정읍시, 임실군
	전라남도: 고흥군, 광양시, 장흥군, 장성군, 여수시, 목포시, 곡성군, 나주시, 완도군, 함평군, 강진군, 무안군, 보성군, 영광군, 화순군, 해남군, 구례군, 진도군, 순천시, 영암군, 신안군, 담양군
	경상북도: 문경시, 영양군, 칠곡군, 예천군, 봉화군, 포항시, 안동시, 청송군, 김천시, 구미시, 영천시, 경산시, 경주시, 군위군, 상주시, 성주군, 영주시, 울릉군, 울진군, 의성군, 청도군, 영덕군, 고령군
	경상남도: 합천군, 진주시, 함안군, 창녕군, 함양군, 의령군, 사천시, 하동군, 남해군, 거제시, 양산시, 고성군, 밀양시, 거창군, 김해시, 산청군, 통영시
기타 위원회 (19)	2018 평창 동계올림픽대회 조직위원회, 가슴기살군제사건과 4·16세월호참사 특별조사위원회, 국가건축정책위원회, 국가과학기술자문회의, 국가테러대책위원회, 부마민주항쟁진상규명및관련자명예회복심의위원회, 특별감찰관, 개인정보보호위원회, 국가지식재산위원회, 국민경제자문회의지원단, 민주평화통일자문회의사무처(민주평화통일위원회), 자치분권위원회, 국가균형발전위원회, 경제사회노동위원회, 일자리위원회, 저출산고령사회위원회, 북방경제협력위원회, 4차산업혁명위원회, 국가교육회의, 정책기획위원회, 3.1운동 및 대한민국임시정부수립 100주년 기념사업 추진위원회

※ 청색표기: 클라우드 온-나라 사용기관(61)

※ 녹색표기: 단독형 온-나라 사용기관(1)

※ 서울시, 서울 일부 자치구, 국정원은 표준형 온-나라 시스템을 자체적으로 커스터마이징하여 사용 중

- 행정업무에서 발생하는 정보의 양이 급속히 늘어나고 지식기반 의사결정의 요구가 증가하여 기상청 등 일부 기관은 인공지능 활용을 적극적으로 추진하고 있지만 온-나라 시스템에 대한 인공지능 적용 계획은 부재함

※ 기상청은 일기예보 정확도 향상을 위해 국립기상과학원은 '인공지능예보연구팀'을 신설하고 AI 기상예보 보좌관 '알파웨더'를 개발 중임¹¹²⁾

- 기존 지식 콘텐츠와 AI 기반 지식 데이터는 형태와 구조가 서로 상이하여 인공지능을 활용하여 지식행정을 고도화하기 위해서는 별도의 AI 기반 지식 데이터 구축 시스템을 구축하고 기존 시스템과 연계하여야 함

- 지방자치단체의 경우, 클라우드 전환율이 낮아 중앙정부와 비교해 많이 타 기관과의 협업 및 인공지능 활용을 위한 여건이 부족한 실정임. 행정안전부는 지방자치단체 온-나라 시스템의 클라우드 전환을 단계적으로 추진하고 있으나 보다 신속한 전환이 요구됨

※ 온-나라 문서1.0의 경우, 클라우드 기반 버전인 온-나라 문서2.0과 달리 문서 기안기, 공동기안, 인계·인수, 입회자 전자확인 등의 기능이 제공되고 있지 않아 협업 및 데이터의 원활한 공유에 한계가 있음

※ 또한, 인공지능 기술의 핵심이 되는 머신러닝 플랫폼의 구축과 활용을 위해서는 클라우드 환경의 구축이 매우 중요함

□(추진 방안) 단기적으로 인공지능 지식행정 기반을 구축하고 중장기적으로 인공지능 지식행정 시스템 안정화 및 다양화를 통한 지방 행정혁신을 목표로 함

(1) 단기적 추진방안

- 지방자치단체 온-나라 시스템의 클라우드 전환 신속 추진

- 현재 행정안전부에서 추진 중인 지방자치단체 온-나라 시스템의 클라우드 전환을 신속히 실행하여 지방정부의 지능행정 구현을 위한 기반을 마련함

- 인공지능 지식행정 기술 기반 구축

112) IT조선(2020.08.13.), “‘역대급 일기예보 오보’ 기상청, 인공지능 기상예보관 만든다”, http://it.chosun.com/site/data/html_dir/2020/08/12/2020081203763.html

- 자연어처리, 음성인식, 이미지 처리, 영상인식 등을 활용하여 문서 자동분류, 문서 자동요약, 지식 베이스, 자동질의응답 등의 기능을 온-나라 시스템에 추가함
- AI 기반 지능형 행정업무 보조 기능을 온-나라 시스템을 통해 제공하여 업무 효율성을 획기적으로 높임
 - 주제 자동추출, 문서 자동요약 등을 통해 검색 결과의 정확성을 높이고 검색된 내용을 사용자가 다 읽지 않고도 요약된 내용과 주제를 확인함으로써 검색 결과 확인 시간을 대폭 줄임
 - 문서 자동분류의 도입을 통해서 방대한 양의 다양한 비정형 문서들을 사전 정의한 분류체계를 기준으로 정밀하게 자동 분류함으로써 기존에 비해 검색 시간 및 검색의 정확도를 획기적으로 개선할 수 있음
 - 결과적으로 주제 자동추출, 문서 자동요약, 문서 자동분류 등 인공지능 기술의 활용을 통해 검색 및 문서 확인에 소요되는 시간을 대폭 줄임으로써 잉여 시간을 공무원들의 현장 대응을 위해 활용할 수 있도록 함
 - 기안서류, 회의록 등 문서 작성 시에 초안을 자동으로 생성하여 제공함으로써 문서 작성 시간을 대폭 줄이고 문서의 품질을 높임
 - ※ 온라인 회의를 마치면 자동으로 시간, 참석자, 회의 주제 등을 포함한 회의록을 생성하여 제공
 - 인공지능 지식 베이스와 자동질의응답 시스템을 활용한 AI 비서를 개발하여 공무원들이 각각 비서를 활용하는 효과를 얻음

(2) 중장기적 추진 방안

- AI 활용 행정업무 보조 서비스의 지속적 업그레이드
 - 새로운 딥러닝 기술의 개발 등 고도로 발전하는 AI 기술을 계속 적용하여 AI 적용 기능을 업그레이드하고 안정시킴
- 다양한 업무 환경에 적용할 수 있도록 시스템 고도화
 - 전통적 업무 환경에서뿐 아니라 재택근무, 이동근무, 현장근무 등 다양한 환경에서 AI 비서를 활용하여 업무효율을 높일 수 있도록 클라우드 기반 인공지능 서비스를 고도화함

세부 사업 요소	설명
----------	----

1. 인공지능 지식행정 기반을 구축(단기)

1.1 지방자치단체 온-나라 시스템의 클라우드 전환 신속 추진	현재 중앙정부 중심으로 적용된 클라우드 온-나라 시스템의 지방자치단체 적용을 신속히 실행하여 지방정부의 지능행정 구현을 위한 기반을 마련함
1.2 BRP/ISP	인공지능 지식행정 기반 구축을 위한 BPR/ISP
1.3 인공지능 지식행정 기반 구축	- 자연어처리, 음성인식, 이미지 처리, 영상인식 등을 위한 기반 구축 - 문서 자동분류, 문서 자동요약, 지식 베이스, 자동질의 응답 등을 활용하여 업무효율 향상을 위한 AI 기반 지능형 행정업무 보조 서비스 개발
1.4 인공지능 지식행정 서비스와 온-나라 시스템 연계	지능형 행정업무 보조 서비스를 온-나라 시스템에 탑재

2. 인공지능 지식행정 시스템 안정화 및 다양화(중장기)

2.1 인공지능 지식행정 시스템의 지속적 업그레이드 및 안정화	- 새로운 딥러닝 기술의 적용 등을 통해 시스템을 업그레이드하고 안정화함 - 신규 기능의 추가
2.2 인공지능 지식행정 서비스의 다양화	AI 비서 등의 서비스를 재택근무, 이동근무, 현장근무 등 다양한 환경에서 활용 가능하도록 고도화

□세부 추진계획

세부 사업 요소	2021	2022	2023
----------	------	------	------

1. 인공지능 지식행정 기반을 구축(단기)

1.1 방자치단체 온-나라 시스템의 클라우드 전환 신속 추진			
1.2 BPR/ISP			
1.3 인공지능 지식행정 기반 구축			
1.4 인공지능 지식행정 기반을 온-나라 시스템과 연계			

2. 인공지능 지식행정 시스템 안정화 및 다양화(중장기)

2.1 인공지능 지식행정 시스템의 지속적 업그레이드 및 안정화			
2.2 인공지능 지식행정 서비스의 다양화			

□(과제 정의 및 목적) 시민참여를 통해 그 동안 정부나 시장이 해결하지 못한 사회문제 해결을 위한 지역 역량 기반 사회혁신 플랫폼 구축

- 자치분권, 주민 주도를 위한 혁신에서의 국가역할이 무엇인지에 대한 전면적 검토와 사회혁신 사업관리체계의 실효성을 담보할 수 있는 제도 마련
- (개선방식) Scope(범부처-사업부처-사업시행조직)별 차별화된 관리체계 구축
- (추진전략) 통합조정기능의 부여

※ (사회혁신) 시민참여를 통해 그 동안 정부나 시장이 해결하지 못한 사회문제를 해결하려는 것

※ (정부혁신) 사회혁신을 통해 정부의 일하는 방식을 전환하여 정책성과의 정당성과 민주시정 확보를 목적으로 하므로 사회혁신과 정부혁신은 맞닿아있음

□(배경 및 필요성) 각 부처의 사회혁신 추진부서와 행정안전부 사회혁신 추진단은 사회혁신에 대한 개념 정의 및 소기의 사업성과를 거듭

- 사회혁신 추진계획은 사례 발굴 및 확산형 사업들과 참여 플랫폼 구축이 주요 추진과제로 포함되어 있으며, 주민이 참여의 성과를 체감할 수 있도록 정책문제 해결을 위한 리빙랩 사업들이 주를 이룸

※ 2018년 99억, 2019년 191억 실행예산 확보

- 사회혁신을 구성하는 다양한 요소 중 기존의 정부혁신과는 완전히 다른 형태의 주민 주도의 혁신이라는 측면을 강조하고 있음

- 현재 사회혁신은 참신한 혁신사례를 통한 혁신개념의 추출이라는 귀납적 접근을 통해 혁신의 개념을 사후적으로 구성함

※ 참고: 전통적인 정부혁신은 혁신에 대한 개념정의 하에 시행과제마련이라는 연역적 접근을 택한 것과 상반

- 사회의 혁신은 혁신의 목표를 지역 내 현안 해결에 두는 경우 혁신의 범위가 지방, 마을수준에 그치며 인적자원의 지역 간 편차가 크기 때문에 수도권을 제외한 지역에서의 지속가능성을 담보하기 어려운 한계가 있음

- 즉, 주민주도의 정책수립과정이 강조되기 때문에 주민 스스로 해결할 수 있는 소소하고 유사한 현안을 중심으로 사업이 시행될 가능성이 큼

- 또한 사회혁신은 보다 새롭고 보다 작지만 강한 것이라는 일부 특성에만 집중했기 때문에 추후 지속가능성에 대한 구조적 지원이 없다면 지속적인 사업관리가 어려울 수 있음

○ 사회혁신은 기존 혁신과의 정합성, 연계성, 사업수준을 넘어선 구조적인 혁신추진방안에 대한 고민은 아직 미흡한 실정이며, 이로 인해 사회혁신이 전 정부차원으로 확장되지 못하고 행정안전부의 개별공모사업에 한정되어 추진될 가능성이 높음

- 전략방향의 불확실성, 유사사업과의 연계부족, 정책수단의 불충분성, 예산제약에 따른 개별단위 사업추진, 사업프로세스 관리체계 부재 등의 문제점들이 존재

※ 2019년 행정안전부가 발표한 사회혁신추진계획은 지역수준에서 성과 창출이 가능한 공모사업에 집중되어 있음

□(현황 분석) 사회혁신추진계획은 지역수준에서 성과 창출이 가능한 공모사업에 집중되어 있음

○ (사회혁신요소) 사회혁신의 다양한 요소 중 참신성(리빙랩 형태의 참여방식), 시민에 의한 즉각적인 문제해결, 실행 부분에 집중됨

- 주민의 적극적 참여, 정부의 간섭 없는 지원을 전제하고 있으나 적절한 가이드라인이 없다면 보통의 공모사업보다 무책임한 예산낭비로 귀결될 수 있음
- 즉각적인 성과 = 어렵지 않은 사회문제에 천착 ⇒ 성과확산 및 사회구조적 문제해결의 어려움
- 시민주도의 정책결정이 실패하더라도 추후 실제성으로 이어지게끔 최소한의 책임성 확보 방안은 정부가 행사해야함

○ (사업관리 난이도) 리빙랩 사업방식을 모든 사업에 포함시키고 있기 때문에 이해관계자 조율에 따른 사업관리의 난이도가 높으나 리빙랩 유형별 관리방안에 대한 구체적 내용은 찾아보기 어려움

○ (행안부 역할) 리빙랩 활동을 공모형태로 지원(지자체 혁신역량지원)하거나, 직접적으로 리빙랩 사업(주민 혁신역량지원)의 운영 등의 이중의 역할을 수행

- 행안부에 의해 공개적으로 모집된 리빙랩 주체들을 행안부가 선정, 다시 공모사업 형태로 발주하는 형식을 취함
- 행안부에 의한 지자체 공모사업 수행은 자체사업 수행에 대한 의존도를 높일 수 있으며, 정부가 주도하는 네트워크 조성사업 등은 1회성 행사에 머무를 가능성이 큼

- 사회혁신사업 관리상의 중앙정부의 역할이 뚜렷하지 않다는 것이 가장 큰 문제

○ (정책수단 성격) 사업별로 하드웨어와 소프트웨어, 제도기반 조성의 강조점이 다소 다르지만 사업당 지나치게 많은 정책수단을 동시에 고려하고 있음(리빙랩 사업의 전형적인 특징)

- 사회혁신의 안정적 수행과 지속가능성을 담보할 수 있는 기술혁신(스마트기술, 4차 산업 기반의 도시효율화, 기술개발을 통한 성장동력 확보)과의 연계는 거의 대부분의 사업에서 반영되지 않음
- 법제도 기반조성은 지역 활성화 기금사업에서만 고려되고 있으나 계획 상태에 머무르고 있고 대부분 사업이 네트워크 조성, 성과의 확산에 머무름

○ (사회혁신 정의별 평가) 현재의 사업내용을 사회혁신의 정의¹¹³⁾에 의거하여 개념의 세부요소(①시민참여, ②혁신적 사회문제 해결, ③정부의 일하는 방식 전환)별로 평가하면 다음과 같이 정리할 수 있음

<표 26> 사회혁신 세부정의에 따른 현 추진사업 평가

세부정의	평가
시민참여	• 정주성을 기반으로 한 주민이 제시한 지역현안에 대한 해결방식을 채택 • 체감할 수 있는 마을단위 사업수행에 집중 • 모든 지역에 공동체의 문제를 해결하고자 하는 적극적인 사회혁신가가 균일하게 분포하고 있다고 가정 • 마을공동체 및 지리적 여건을 넘어 지역, 국가차원의 혁신 확산에 대한 고민은 부재
혁신적 사회문제해결	• 소규모 리빙랩이 다룰 수 있는 사회문제는 지역 내 작은 현안 수준 • 일자리감소와 인구감소, 미세먼지 등의 사회문제와 쓰레기 및 빈집문제 등은 지역현안은 인과관계 존재→ 사회혁신의 확산을 통해 국가차원의 구조적 문제와 지역수준의 현안을 매개할 수 있는 수단이 현재는 부재 • 지역문제를 넘어 사회, 국가차원의 참여와의 연장성에서 주민주도의 참여를 어떻게 확장시켜야 할지에 대한 확장수단에 대한 고민 필요
정부의 일하는 방식 전환	• 주민주도형 사업에 대한 정부의 역할은 소극적 지원자에 귀결될 수밖에 없음 • 리빙랩 실패에 대해 정부가 책임질 일 또는 불이익은 없음 • 실제 얻어질 결과를 통해 정부의 일하는 방식(제도화)에 어떻게 연결될 수 있는지에 대한 고민이 필요함 • 플랫폼 구축을 통해 실제 정부가 일하는 방식이 어떻게 달라졌는지에 대한 미래상이 뚜렷하게 제시함으로써 정부의 일하는 방식의 근본적 변화로 연계해야 해야 할 것 • 지방의회와 주민자치회, 주민참여 예산제도 등 기존의 지역문제 해결을 위한 대의제도 및 참여제도와의 연계성에 대한 내용은 아직 구체화되지 못함 • 공모형 리빙랩 이후, 정부영역에서 주민이 행사할 수 있는 실질적 권한이 어떻게 확대될 수 있는지에 대한 시뮬레이션 필요

출처 : 최지민(2020) 정부 사회혁신 추진현황과 개선방향

113) 사회혁신의 정의: 시민참여를 통해 사회문제를 해결하려는 정부혁신의 일환으로서 정부의 일하는 방식의 전환을 통한 정책성과의 정당성과 민주성 확보의 시도

□(문제점 분석) 사회혁신의 제한된 사업설계 및 미진한 수행의 원인은 행정안전부의 역량부재라기보다는 사회혁신에 대한 초기 개념 정의 과정에서 발생한 배경과 맥락에 기인하는 측면이 큼

○ (초기설계점) 초기 사회혁신실(청와대)이 상정한 사회혁신의 주요 컨셉은 소규모 마을단위의 자치와 마을문제 해결이었음(은평구 성미산 마을공동체)

- 서울형 사회혁신모델을 전국적으로 확대하기 위해선 혁신주체가 활동할 수 있는 기반, 즉 공간(플랫폼)과 이슈(리빙랩을 통해 해결해야 하는 사회문제)의 기반확보가 최우선이 되어야 했음
- 사업부처가 지역을 중심으로 진행하고 있는 시설개발(스마트시티, 도시재생뉴딜), 지역문제(과학기술기반 국민생활 문제해결) 개선 등의 사업에 비해 조직부처인 행안부가 수행할 수 있는 영역은 부처 사업이 담보하기 어려운 틈새 영역에 머무를 수밖에 없는 근본적 한계 존재

○ (사업영역) 주민참여 자체가 목적이 되어 가시적 성과창출이 없더라도 주민의 연대행위 그 자체를 성과로 간주하고 있음

- 주민참여 그 자체가 정책의 수단이자 목표로 간주되었기 때문에 주민자치, 주민참여, 기존 참여제도와 연계성을 통한 사회혁신의 제도적 확대, 참여의 단위와 책임성 확보방안 등의 종합적 고려가 부재함
- 이는 국민의 직접적인 국정참여를 중요시하는 현 정부의 방향에서 기인함. 즉, 대의기구인 국회가 담보하지 못한 국민의 의사를 직접참여제도의 확대(국민참여예산제, 광화문 1번가 등) 및 내실화를 통해 보완하고자 함
- 이에 사회혁신은 주민의 의사를 반영하는 대의기구인 의회를 우회하여, 중앙-지방 행정부가 직접 현안을 해결하고자 하는 의지가 표명된 것→ 주민의 대의기구인 지방의회와의 관계 설정 요구됨

○ (추진체계) 구조적으로는 다양한 부처에서 시행중인 각종 혁신사업을 총괄적으로 관리할 추진체계의 부재

- 초기에 별도의 사회혁신 추진조직 없이 부처에서 사회혁신을 별도로 추진, 행안부는 사회혁신을 총괄하여 청와대에 연계하는 형태로 혁신전달체계를 구상함
- 행안부가 정부수준의 강력한 사회혁신 추진의 권한을 부여받을 수 없는 상황

□(추진시 고려할 정책환경) 확대된 주민주도형 지역단위의 사업 간 연계조정 필요

○ 사회혁신이 지방정부 수준의 사업관리로 범위와 역할이 축소됨

- 당초 사회혁신이 표방하던 국가수준의 정부혁신과의 연계확보 및 사회적 가치 창출을 위한 다양한 시도 등은 지방정부 수준의 공모사업진행 등으로 축소됨
- 이 같은 축소에는 사회혁신을 전담하던 청와대 사회혁신수석실의 폐지로 인한 동력부재가 가장 큰 원인임
- 이에 사회혁신 사업을 전담하던 현행 사회혁신추진단의 정식직제(지역혁신국) 승격과 동시에 지방실에 배치되어 지역차원의 사업관리의 역할이 조정됨

→ 사회혁신과정의 지역성, 주민참여가 더욱 부각, 자치분권에 따른 지자체 자치행정 영역으로 포함

○ 부처별 주민주도형 지역단위의 혁신 시도가 계속 확대되고 있음

- 주민주도형 정책들은 크게 경제적 영역(사회적 경제), 정치적 영역(주민자치, 마을공동체 정책), 행정서비스영역(주민자치형 혁신읍면동), 균형발전(도시재생형 뉴딜사업)의 4 가지 차원으로 구분되어 있으며 높은 유사성에도 불구하고 개별 부처의 별도 예산사업으로 추진
- 사회경제적 효과가 주민자치와 지역공동체 재건에 미치는 종합적인 관점 없이 다음의 4가지 영역이 따로 작동하고 있음

① 경제적 영역 : 기본 법제는 현재 없으며 개별 부처사업으로 추진 중. 이를 통합·관리하기 위한 기본법인 사회적경제기본법안이 국회 심의 중. 동법은 주로 다부처에서 추진되고 있는 사회적기업, 마을기업 등의 육성을 위한 기금마련과 사회적경제센터와 위원회 설립을 통한 경제영역 관리에 집중됨

※ 사회적경제기본법안

○ 주요내용

- 사회적경제조직을 총괄하는 기본법으로 민관거버넌스 구축을 위한 법적 토대로 2016년에 재발의(윤호중 대표발의)
- 사회적기업육성법 개정, 협동조합기본법 개정 등이 포함, 사회적경제의 투자환경(신보 등 투자사를 통해 연간 2천억 규모), 금융환경육성 등의 내용을 담고 있음

○ 우려사항

- 민간 투자사는 어디에 투자하고, 사회적경제조직 당사자와 지역의 역할정의, 금융공급이 어려운 지역의 자금흐름 관리 등에 관한 금융생태계 맥락에서 사회적경제를 정의, 사업을 추진하는 정책영역은 공백
- 별도의 중간지원조직(사회적경제지원센터) 설립을 통한 정책전달체계를 상정, 기존 마을공동체 지원조직, 주민자치단체, 각종 고용, 사회서비스 센터들간의 역할 중복과 비효율문제가 발생할 가능성 큼

② 정치적 영역 : 주민자치회 및 주민참여예산제도 내실화 및 정비, 사회혁신 관련사업은 행안부 부처사업으로 추진되고 있음

③ 행정서비스 영역 : 읍면동사무소의 기능 및 권한 확대. 과거 서울시의 찾아

가는 동사무소(찾동)사업을 모태로 하여 주민복지증진을 위한 주민자치형 공공서비스기능 확대(찾동사업)가 행안부 내 별도의 추진단(주민자치형공공서비스추진단)에서 계획, 추진 중

※ 주민자치형 공공서비스

○ 주요내용

- 읍면동 중심의 공공서비스를 민과 관이 함께 계획·생산·전달하는 小지역 단위 혁신으로 서울시 혁신읍면동 사업을 모태로 함(18년도 예산전액 삭감, 이후 주민자치형 공공서비스로 재편)
- 찾아가는 보건복지 서비스, 풀뿌리자치, 주민이 직접 만드는 마을사업 등으로 공동체 강화(재건)을 목적으로 삼음

○ 우려사항

- 주민자치회 운영에 대한 기본여건 부재, 주민자치회에 대한 통제와 견제방안없이 표전운영방식 고수하며 주민자치형 시책사업은 기존의 마을공동체, 마을기업관리 사업과 유사

④ 도시재생형 뉴딜사업 : 기존의 철거 및 정비방식이 아닌 주거 환경 개선, 지역별 문화 콘텐츠 발굴 등 지역 주민들이 원하는 생활 관련 시설을 설치하는 방식으로 지역경제 기반으로 조성

○ 확대된 주민주도형 지역단위의 사업에도 이들 간 연계조정은 여전히 부재

- 확대되는 지역혁신사업과 별도로 기존의 마을단위의 중앙부처 공모사업은 여전히 추진되고 있으며 사업간 연계조정은 부재
- 중앙부처의 관련 사업들은 사업명만 다를 뿐 유사한 사업을 제공하고 있는데 일례로 행안부 ‘마을기업’과 ‘희망마을’의 수익사업 추구 유형은 유사
- 농림부 ‘일반농산어촌개발사업’과 국토부 ‘도시재생(도시활력증진지역사업)’은 생활공간이나 경관 개선을 주목적으로 한다는 점에서 동일한 사업
- 그밖에 행안부 ‘평화생태마을’, 농림부 ‘체험휴양마을’, 농림부 ‘농촌중심지활성화사업’, 농림부 ‘창조적 마을만들기사업’, 산림청 ‘산촌생태마을’, 환경부 ‘자연생태우수마을’ 등은 체험 숙박 면에서 매우 유사

<표 27> 기존 마을관련 중앙부처 공모사업 현황

부처명	사업명	주요내용	지원대상	근거법
행안부	마을기업	지역자원을 활용한 마을기업 육성	전국	-
	희망마을	지역내 취약계층의 지역주민 공동체 활성화 지원	전국	-
	공동체정원사업	공동체익식 함양하고 정원문화 확산	전국	-
	평화생태마을	접경지역 생태 녹색관광 등 다양한 소득원 발굴	접경지원	접경지역지원특별법
	정보화마을	농산어촌 정보화를 통한 소득증대·정보격차해소	농산어촌	자정부법
농식품부	행복마을 만들기	창의적인 마을 만들기 활동을 조장하고 그 성과	농산어촌	-

부처명	사업명	주요내용	지원대상	근거법
	콘테스트	를 평가·공유		
	신규(전원)마을	농촌지역 인구유입 유도를 위한 주거기반 확충	농산어촌	농어촌정비법
	농어촌마을리모델링	노후 불량한 주택개량, 마을공동 활용시설, 취약 계층 복지시설 설치	농산어촌	농어촌마을 주거환경 개선 및 리모델링 추진을 위한 특별법
	일반농산어촌개발사업	농산어촌 인구유지·지역별 특화발전 도모	농산어촌	농어입인 삶의 질 향상 및 농어촌지역 개발촉진에 관한 특별법
	색깔있는 마을	유무형 마을자원을 활용한 농어촌 활력 제고	농산어촌	-
	농촌체험휴양마을	농촌체험관광 및 도농교류 기반 구축	농산어촌	농업·농촌 및 식품산업기본법
	농촌공동체회사 육성	마을 주민 또는 단체가 참여하여 마을의 물리적·사회적·경제적 환경개선	농산어촌	농어입인 삶의 질 향상 및 농어촌지역 개발촉진에 관한 특별법
문체부	문화특화지역 조성사업	주민참여형 문화프로그램 개발 및 운영 지원사업	전국	지역문화진흥법
	관광두레 사업	지역주민주도형 지역관광사업 창출·경영활성화	전국	-
	문전성시프로젝트	문화를 통한 전통시장 활성화 시범사업	전국	-
해수부	어촌특화 발전역량강화	마을경관개선, 마을자원 발굴, 자원지도 만들기	어촌	어촌특화발전지원특별법
환경부	자연생태우수마을	자연환경 및 경관이 잘 보전되어 있는 마을 지원	농산어촌	자연환경보전법
안전처	안전마을만들기	마을 안전이 국가안전으로 발전되도록 주민의 안전한 삶 확보	전국	재난 및 안전관리 기본법
산자부	발전소주변지역지원사업	발전소 건설/운영을 위한 지역 지원사업	발전소 인근	발전소 주변지역 지원에 관한 법률
국토교통부	도시재생사업 (도시활력증진지역 개발사업)	도시쇠퇴지역의 도시활성화·발전도모	도시	도시재생 특별법, 국가균형발전 특별법
고용부	사회적 기업	사회적 사업가 중심의 취약계층 고용	전국	사회적기업 육성법
기재부	협동조합	공동구매 및 판매 사업 등 경제적 활동	전국	협동조합기본법
산림청	산촌종합개발 (산촌생태마을)	산촌지역 산림·휴양자원을 활용한 산촌마을개발	산촌	임업 및 산촌 진흥촉진에 관한 법률
문화재청	문화재행복마을 가꾸기	문화재의 보존 및 활용을 통한 지역발전 및 문화 향유 수준 제고	전국	문화재 보호법

참고 : 2015년기준으로 사업내용 정리하여, 현재와 사업내용 및 방식간 차이 존재가능

□(추진 방안) 단기적으로는 지역수준의 각종 사업현황 분석을 통한 행안부 내 지역혁신 사업 기능을 재정비하며, 중장기적으로 읍면동을 거점으로 한 거버넌스 상 역할 재조정 실험을 목표로 함

(1) 단기적 추진방안

○ (지역수준의 각종 사업현황 분석) 전 부처 차원에서 추진하고 있는 주민

의 직접적 참여를 보장하는 사회혁신형 사업(리빙랩 활동 및 각종 주민참여 수단)의 예산집행에 대한 총수 조사

- 랩랩 등 메이커 운동, 미래부의 사회문제 해결형 연구개발사업, 산업부의 기술사업화 및 실증사업 등 관련 사업 및 활동사업 총수 조사
- 리빙랩의 경우, 유형·범위·위치에 따른 세부 운영 프로그램 설계 및 기술개발/실증 과정에서의 사용자 참여 역할과 범위 파악

○ **(문제해결형 최상위 기본계획의 내실화) 과학기술분야, 사회혁신분야 등을 아우르는 문제해결형 최상위 기본계획 간 통합성 확보**

- 최상위 기본계획의 실행력을 담보하기 위한 유관기관 사업매칭을 실시, 최종적인 조정 및 관리 기능은 국무조정실에서 담당(조정기능을 기재부에 두는 경우 지자체 통제라는 순응비용 발생)

※ 조정주체 부여에 대해 자치분권, 주민주도를 위한 혁신에서의 국가역할이 무엇인지에 대한 고려가 필요

- 정부혁신과의 연계사항 - 생활적폐, 주민의 책임성 강화 검토사항

※ 사회적 가치 구현을 위한 정부혁신과 사회혁신 사업, 사회적경제 사업간 연계확보

○ **(행안부 내 지역혁신 사업 기능 재정비) 연계조정기획관 신설 통해 부처내 주민참여, 혁신관련 부서간 연계기능 조정**

- 사회혁신추진단에서 현재 지방자치분권실 내 지역혁신관으로 승격된 이후, 사회혁신과 지역혁신, 자치분권 간 개념 재정립이 요구됨
- 부처 내에 산발적으로 흩어진 정부혁신, 지역혁신, 주민참여형 공공서비스 간의 사업조정을 지자체문제해결의 혁신지원을 위한 정책기능조정이 절실
- 현재 직제 상으로 부서 사업기능 연계 및 조정이 어려워 별도의 조정관 신설(주민참여 관점에서 지역문제해결을 위한 부서간 업무 조정기능 부여)

(2) 중장기적 추진 방안

○ **(읍면동을 거점으로 한 거버넌스 상 역할 재조정 실험) 시군구 단위가 아닌 마을, 읍면동 단위, 관리책임을 읍면동에 일임하고, 읍면동 단위의 사업으로 전면 재편**

- 마을문제 해결 주민자치회, 읍면동조직기능 재조정, 동장 직선 등의 지방정치체제 재편, 읍면동 기본계획 수립, 이에 대한 예산배정을 지방의회와 주민이 스스로 결정하도록 설계함(제주특별자치도 분권모형 시범사업 실시 가능)

○ (마을에 대한 통합성과관리체계 구축) 실국이 개별 추진하고 있는 마을 및 지역예산 사업을 총괄적으로 파악하고 이에 대한 성과를 담보할 수 있는 평가체계 마련

- (총괄파악) 예산사업과 특교사업에서 마을단위 사업 간 중복성 확인 후, 이에 대한 예산집행의 내부 책임성 확보
- (마을성과관리) 사회혁신의 책임범위를 명확하게 하여 지속가능한 혁신을 이루기 위해선 다음의 사항을 포괄하는 “마을성과관리체계”가 구축되어야 함

마을단위의 주민이 인식하는 사회문제 파악, 기존 참여제도 활용상황, 주민이 인식하는 삶의 질에 대한 정성조사, 건강, 만족도를 종합적으로 파악하며 이를 토대로 읍면동 단위 삶의 질 개선을 위한 지표관리

○ (중장기 계획 수립) 기본계획 상의 사회혁신 기본계획에 대한 모형, 성과관리 자체 관리전략 등 중장기 계획수립

- 중장기 기본계획은 명확한 사업관리의 책임범위가 확정되어야 하며 ①지원대상 및 범위의 선정방식에 있어 민주성, ②공간적 범위 확장에 대한 명확한 방향성, ③생태계 축을 위한 제반 지원에 대한 적절성 등이 포함되어야 함
- 예시적으로 개별사업별 추진방향 설정하면 다음 표와 같음

<표 28> 사회혁신 사업별 추진방향(예시)

전략적 중요도	사회혁신 취지 등을 고려하여 사업추진의 당위성이 높은 것				
타사업 중복성	도시재생, 문화융성 등 타부처 유사사업 여부				
지속가능성	정부의 직접적 간여의 정도가 클수록 민간의 지속가능성이 낮음				
확장성	정부혁신, 주민자치, 행정서비스 공급 등 유관영역으로 확대될 가능성				
각 평가기준별 사업관리 방향 연계 => 지속가능성 낮고 확장가능성 낮으면 폐지, 타사업으로 이관					
분야	과제	전략적 중요도	타사업 중복성	지속 가능성	확장성
사회혁신 선도사업	지역거점별 소통협력공간 조성운영	보통	높음	낮음	낮음
	지역 활성화 공간 조성	낮음	높음	낮음	낮음
	사회적 약자 삶의 질 향상	높음	높음	낮음	보통
	국민해결 2018	높음	높음	낮음	보통
	주민체감형 디지털 사회혁신 활성화	보통	낮음	낮음	보통
	실패박람회 개최	높음	낮음	낮음	보통
사회혁신 생태계 조성	지역 혁신포럼	높음	보통	낮음	높음
	사회혁신 한마당	낮음	보통	낮음	보통
	지역 활성화 지원 기금 신설	높음	높음	높음	높음
	사회혁신 네트워크 활성화	보통	높음	보통	보통

세부 사업 요소	설명
----------	----

1. 지역 협력 사회혁신 사업 기능 재정비(단기)

1.1 지역수준의 각종 사업현황 분석	• 전 부처 차원에서 추진하고 있는 주민의 직접적 참여를 보장하는 사회혁신형 사업(리빙랩 활동 및 각종 주민참여 수단)의 예산집행에 대한 총수 조사
1.2 문제해결형 최상위 기본계획 간 통합성 확보	• 과학기술분야, 사회혁신분야 등을 아우르는 문제해결형 최상위 기본계획 간 통합성 확보
1.3 지역혁신 사업 기능 재정비	• 행안부 내 연계조정기획관 신설 통해 부처 내 주민참여, 혁신관련 부서간 연계기능 조정

2. 지역 거점으로 한 거버넌스 상 역할 재조정 실험 및 통합성과관리체계 구축(중장기)

2.1 역할 재조정 실험	• 시군구 단위가 아닌 마을, 읍면동 단위, 관리책임을 읍면동에 일임하고, 읍면동 단위의 사업으로 전면 재편
2.2 통합성과관리체계 구축	• 실국이 개별 추진하고 있는 마을 및 지역예산 사업을 총괄적으로 파악하고 이에 대한 성과를 담보할 수 있는 평가체계 마련
2.3 사회혁신 중장기 계획수립	• 기본계획 상의 사회혁신 기본계획에 대한 모형, 성과 관리 자체 관리전략 등 중장기 계획수립

□세부 추진계획

세부 사업 요소	2021	2022	2023
----------	------	------	------

1. 지역 협력 사회혁신 사업 기능 재정비(단기)

1.1 지역수준의 각종 사업현황 분석			
1.2 문제해결형 최상위 기본계획 간 통합성 확보			
1.3 지역혁신 사업 기능 재정비			

2. 지역 거점으로 한 거버넌스 상 역할 재조정 실험 및 통합성과관리체계 구축(중장기)

2.1 역할 재조정 실험			
2.2 통합성과관리체계 구축			
2.3 사회혁신 중장기 계획수립			

3. 요약

□(팬데믹 발생으로 인한 가치의 충돌) 코로나19 팬데믹은 사회 전반의 비대면화를 촉발시키며 크게 공공 보건·안전과 개인의 자유·권리간의 충돌을 야기함

- 가치의 충돌은 세계 전역에서 저항의 시위를 불러일으키며 감시·통제의 정부정책에 대한 불신 및 궁극적으로 사회분열의 단초를 제공

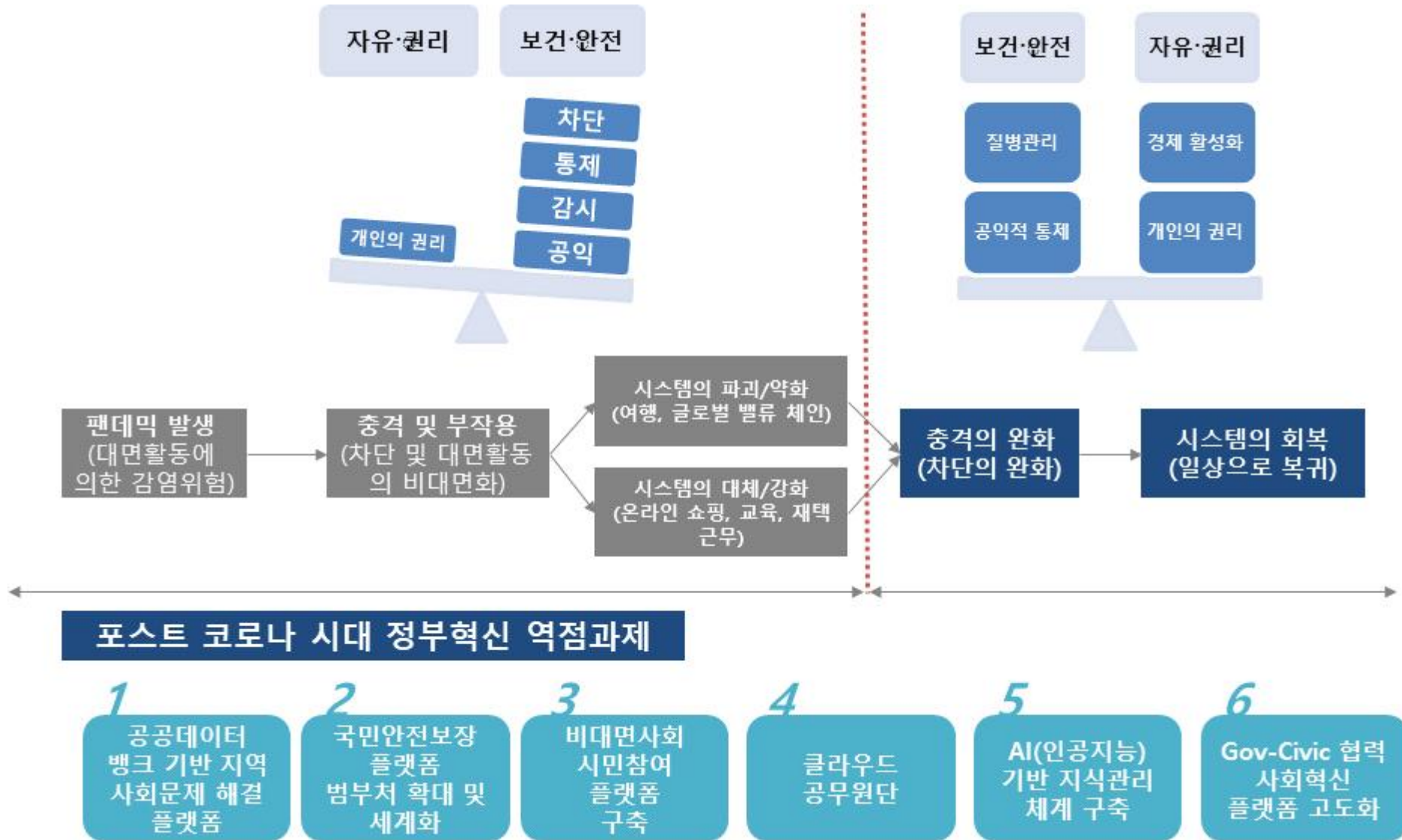
□(사회경제 시스템 양방향 영향) 코로나19 위기는 기존 사회경제 시스템을 파괴·약화하는 부분이 있는 반면 기존/신규 시스템을 대체·강화하는 등 양방향적 영향을 미침

- 여행서비스업, 글로벌 가치사슬은 코로나19의 직접적 타격을 입어 시스템의 붕괴 및 전면적 개편이 요구되고 있으며, 반면 온라인 쇼핑, 교육, 재택근무 등은 기존 오프라인 시장을 대체하며 급격히 성장

□(회복력 제고 및 가치의 조화를 위한 역점 과제 도출) 이러한 변화를 고려하여 포스트 코로나 시대에는 가치조정을 통해 시스템 충격을 완화하고 회복력을 제고할 수 있는 정부 혁신 과제가 요구됨

- (역점과제①: 공공데이터 뱅크 기반 지역사회문제 해결 플랫폼) 정보시스템과 사회문제 해결 사업 연계, 공공데이터 활용 프로토콜 표준화를 통한 사회문제 해결 사업의 효용 확대
- (역점과제②: 국민 안전보장 플랫폼 범부처 확산) 디지털 전환의 추세에 부합하는 증거기반 위기에측 강화, 사이버 보안 역량 강화를 위한 관련 대책 수립
- (역점과제③: 비대면 시민참여 플랫폼 구축) 투명한 의사소통 보장, 증거기반 의사결정 구조 설계로 정부의 기획·조정 역할을 강화할 수 있는 거버넌스 재설계
- (역점과제④: 클라우드 공무원) 위기 발생 시 정부의 민첩하고 유연한 대응을 보장하기 위한 기반(법·제도·인프라) 구축 및 시범조직 운영을 통한 타당성 검증
- (역점과제⑤: 인공지능기반 업무지식관리 체계 구축) AI 기반 지능형 행정업무 지원 기능을 확충하고, 이를 다양한 업무환경에 적용하여 정부업무 효율을 극대화
- (역점과제⑥: Gov-Civic 협력 사회혁신플랫폼 고도화) 중앙과 지방, 정부와 시민 간 협력을 통한 지역 역량 기반 사회혁신 플랫폼을 구축하여, 사회혁신의 지속성을 확보

[그림 30] 팬데믹 대응 절차와 정부혁신 역점 과제



제5장 결론 및 정책적 제언

| 제5장 | 결론 및 정책적 제언

1. 결론

- (포스트 코로나로부터의 요구) 코로나19는 문제의 양상속도범위가 기존 감염병 및 사회문제에 비해 크게 작용하였으며, 이러한 문제를 해결하고 사회를 빠르게 회복하기 위해서는 시스템 차원의 개선이 필요함
 - 코로나19와 같은 극단적 사건의 경험을 토대로 신속한 문제 대응 및 부정적 영향의 억제 가능한 시스템의 구축이 요구됨
 - 사회의 변화가 한편으로는 분화 및 전문화 추세, 다른 한편으로는 사회문제의 다각적 영향에 신속한 대응이 정부에 요구되었고, 정부는 양측 현상에 모두 신속하고 유연하게 대처하기 위한 변화의 필요성을 체감
- (정부혁신의 방향성) 미래 정부혁신을 다룬 문헌과 국내외 사례에서 공통적으로 전통적인 구조와 기능에서 벗어난 변화를 주문하고 있으며, 이를 정부혁신의 방향성 및 역점 과제로 연결하여 궁극적으로 사회 회복력 확보를 위한 구조기능의 개선이 필요함
 - (디지털 전환을 통한 공공서비스 혁신) 데이터, 네트워크, AI 등(D.N.A.) 디지털전환 추세와 함께 등장한 기술을 적극적으로 활용하여 사회문제해결, 안전보장 등 공공서비스를 고도화하고, 이를 플랫폼화하여 서비스의 축적 및 확산을 도모
 - (공공데이터 뱅크 기반 사회문제해결 플랫폼) 사회문제 해결을 위한 공공데이터 사용을 효과적으로 집행하기 위해 데이터뱅크를 구축하여 해결방안 설계의 토대로 활용하고, 이를 통해 증거기반 정책집행의 고도화에 기여할 수 있을 것
 - (국민안전보장 플랫폼) 코로나19를 기점으로 확산된 안전보장 이슈에 대처하기 위해 IT인프라, 질병관리 시스템 등의 경험을 결집하여 국민안전보장 플랫폼으로 체계화하고, 이를 사회경제시스템의 회복력의 기반으로 활용
 - (사회적가치 충돌 최소화를 위한 참여와 협력 개선) 본 연구를 통해 상정된 역점 과제는 대부분 정책대상의 참여와 협력을 성공의 핵심 요인 중 하나로 삼고 있으며, 향후 국민참여 발전방안과 연계하여 참여와 협력 구조를 고도화할 수 있을 것
 - (민첩성과 유연성을 갖춘 정부 조직) 코로나19 대응의 한계는 결국 기존의 기능별 구조가 고착화되어 다방면에 걸친 문제에 유연하게 대처하지 못한 데 따른 것으로, 이를 극복해야 위기 상황에 대한 빠른 대처가 가능함
 - (비대면사회 시민참여 플랫폼) 사회 전반에서 비대면의 확산과 디지털전환의 확대와 맞물려 시민들이 온라인으로 정책제안 및 결정에 참여할 수 있는 플랫폼 운영을 내실화

- (클라우드 공무원단) 정부조직 차원에서 필요한 유연하고 민첩한 대응은 결국 부처 간 칸막이로 대표되는 고착화된 구조 탈피에 있으며, 어떠한 문제에도 간단한 내부조직 조정을 통해 대응체계를 마련함으로써 신속한 대응을 가능하게 함
- (인공지능 기반 업무지식관리 체계) 공무원의 업무 방식에 있어 AI 기반의 통합 업무관리 시스템을 구축하여 업무 속도를 극대화하고 공무원들이 다양한 업무정책환경에 적응할 수 있는 역량 제고
- (Gov-Civic 협력 사회혁신플랫폼 고도화) 중앙과 지방, 정부와 시민 간 협력을 통한 지역 역량 기반 사회혁신 플랫폼을 구축하여, 사회혁신의 지속성을 확보

2. 정책적 제언

□(과제의 방향성) 제시된 역점과제는 정부혁신의 방향성과 연결되어 문제위기에 대한 능동적 대응 역량을 제고할 수 있어야 하며, 이러한 설계가 궁극적으로는 사회 시스템의 회복력을 확보할 수 있는 공공서비스의 토대가 될 것

○ (중단기 : 문제위기의 빠른 해결 및 회복) 역점과제 실행의 핵심은 기능별로 고착화된 정부조직 틀과 일방적 정책집행 구조의 탈피에 있으며, 그 과정에서 디지털 기술, 시민사회, 민간전문가의 역량을 적극 활용함으로써 다방면의 문제에 대해 신속하게 대응한 사례를 창출해야 함

○ (중장기 : 회복력이 강화된 사회와 정부) 중단기 단계에서 실행했던 시범조작사업으로부터의 경험이 축적되는 단계로, 성공사례를 지속 및 확장함으로써 극단적 사건의 영향에서 빠르게 회복할 수 있는 사회시스템과 정부 조직을 착근

□(정책적 제언) 포스트 코로나 시대에 대응하기 위한 정부혁신 방향은 조직변화 및 인력예산 집중 등의 기존 대응과는 달리 새로운 구조를 만드는 작업이 수반되므로, 각 역점과제의 설계에서부터 중장기 확장에 이르기까지 단계적으로 필요한 요소에 대한 고찰이 필요함

○ (설계 단계) 기존 정책집행의 구조 및 배제된 행위자(시민사회 등)의 참여를 실질적으로 이끌어내기 위해 각 역점 과제의 개념 정립, 추진체계 설계 단계에서 현장의 이해가 선행되어야 함

- 클라우드 공무원단과 같이 실제 적용된 선행사례가 많지 않은 과제의 경우 특히 개념정립 및 추진 과정을 심도있게 고려해야 하며, 이를 확립하기 위한 정책연구 및 일선 공무원과의 소통 플랫폼 마련 등이 필요할 것
- 대부분의 역점과제가 시민사회의 참여를 통한 공공서비스 고도화를 주된 방향으로 설정하고 있으며, 이를 원활히 추진하기 위해서는 각각의 플랫폼 구성에 있어 잠재적 대상(시민, 지자체 등)의 수요와 현황에 대한 이해가 선행되어야 함

○ (시범운영 단계) 구조적 변화를 상징하는 정부혁신을 성공적으로 추진하기 위해서는 시범조직·사업으로부터 효과와 개선점을 지속적으로 수집해야 하며, 신속한 대응·회복력 확보의 중장기적 목표에 부합하도록 평가체계의 고려 역시 필요함

- 정책대상 및 참여자와의 지속적인 피드백이 가능한 경로를 확보하여 시범조직·사업을 설계 및 운영하는 과정에서 즉각적인 수정이 가능하도록 해야 함
- 디지털기술이 적용됨에 따라 업무 방식이 크게 변화할 것이므로, 특히 클라우드 공무원단에 참여하는 공무원같이 추진되는 역점과제에 참여하는 인원들에

대해 기존 조직체계와는 다른 별도의 인센티브를 고려하여 적극적인 참여를 유도해야 함

- 역점과제 하에서 집행되는 정책사업은 기능별로 분화된 기존 정부조직의 사업과는 다른 목표체계를 지닐 것이며, 따라서 평가체계 또한 정책사업의 목표 및 구조에 맞게 재설계되어야 정확하게 효과성을 평가할 수 있음

○ (중장기 확장 단계) 정책사업이 시범 단계에서 그치지 않고 정부 및 사회 전반으로 확산하기 위해서는 시범사업의 성과에 대한 정확한 평가를 기반으로, 안정적으로 확산시키기 위한 법제도 및 자원 기반을 마련해야 함

- 공공데이터 뱅크, 클라우드 공무원단 같이 혁신적인 변화를 시도하는 역점과제에는 법제도적 기반이 체계화되어있지 않으므로 장기적으로 법제도적 기반 마련을 함께 접근해야 하며, 시범사업의 모니터링과 연결하여 그 시간을 단축할 수 있을 것

[참고문헌]

- Deloitte(2012), GovCloud: The future of government work
- KDI(2020), 코로나19 확산에 따른 거시경제 경로 전망, 2020.05.21
- Reich, R.(2020), The Remotes. The Essentials. The Unpaid. The Forgotten: Divided, but intertwined. April 28. 2020.
(<https://blogs.berkeley.edu/2020/04/28/the-remotes-the-essentials-the-unpaid-the-forgotten-divided-but-intertwined/>)
- 강태경·길유미(2020), 모바일 빅데이터로 본 코로나19 발생 후 인구 이동과 개인소비 변화, 통계플러스 여름호, 통계청 통계개발원
- 권기현(2020), 신종 코로나 위기에 대한 한국정부의 전략적 대응: 정책 모형과 디지털 역량, 월간SW중심사회 2020년5월호, P46~55, 소프트웨어정책연구소
- 김경훈(2020.07.23..), 코로나19와 빈곤 사각지대, 서울특별시사회복지사회협회 칼럼, <http://sasw.or.kr/zbxe/column/516000>
- 김정해·이사빈(2020), 코로나19 이후 정부조직관리 방향, 정부디자인 Issue, No.2, 한국행정연구원.
- 김태경·장희창·정선영(2020), 코로나19 관련 거시경제 주요 이슈에 대한 논의 및 시사점, BOK 이슈노트, 2020-8, 한국은행.
- 김태중(2020), 뉴스 빅데이터를 활용한 코로나19 언론보도 분석: 토픽모델링 분석을 중심으로, “한국콘텐츠학회논문지”, 20(5), pp.457-466, 한국콘텐츠학회.
- 박병원(2020), 와일드카드의 일상화 : 미래 재난 대비와 대응-무엇이 필요한가?, Future Horizon+, 45, pp4-9, 과학기술정책연구원.
- 배영임(2020), 코로나19 언택트 사회를 가속화하다, 이슈&진단 No.416, 경기연구원.
- 여신금융협회(2020), 2020. 1분기 카드승인실적 분석, 카드승인실적분석 2020-2.
- 이고은(2020), 코로나19 이후 비대면 교육 트렌드 변화, 이슈브리프, KDB 산업은행 미래전략연구소.
- 이왕건(2020), 코로나19 시대 도시 사회·공간 변화와 정책과제, 국토연구원.
- 이용환 외(2020), 포스트 코로나 19 지방 행·재정 어떻게 준비해야 하나?, 이슈&진단, 418, 경기연구원.
- 이재호 외(2020), COVID-19 이후 국가사회 회복력(Resilience) 향상을 위한 정부혁신의 방향, 이슈페이퍼 91호, 한국행정연구원.
- 이창길 외(2019), 사회적 가치 중심의 정부조직의 변화 진단, 「사회적가치 실현을 위한 정부조직, 기능, 예산 현황진단 및 강화방안」, 제3장, 경제인문사회연구회 협동연구총서 19-27-01.
- 임수민(2020), “팬데믹 시대, 플랫폼 경제 위기와 기회”, KISA Report 7월호, 008, 한국인터넷진흥원.
- 정소운 외(2020), 중기 행정수요를 고려한 정부기능 및 인력전망, 정부디자인 Issue, No.3, 한국행정연구원.
- 정지범(2020), 회복력 중심 시스템으로의 전환을 위하여, Future Horizon+, 45, pp.37-40, 과학기술정책연구원.

최석현·김재신(2018), 새로운 공공서비스 패러다임을 위한 공동생산 전략, GRI Focus, Vol.11, 경기연구원.

최지민(2020) 정부 사회혁신 추진현황과 개선방향, 한국지방행정연구원.

한국교육학술정보원(2020), OECD PISA 2018을 통해 본 한국의 교육정보화 수준과 시사점, 2020 KERIS 이슈리포트.

한국리서치(2020.05.06.), “[코로나19] 6차 인식조사(상황 인식, 언택트 사회 전망 등)”, <https://hrcopinion.co.kr/archives/15498>

한국리서치(2020.06.03.), “[코로나19] 포스트코로나 - 코로나19와 비대면, 디지털사회 전환”, <https://hrcopinion.co.kr/archives/15674>

한국리서치(2020.08.26.), “[코로나19] 14차 인식조사(상황 인식, 공적 주체 신뢰도 등)”, <https://hrcopinion.co.kr/archives/16311>

홍성민(2020), “COVID-19가 과학기술 일자리에 미치는 영향과 대응방향”, Future Horizon+, 47, pp.4-9, 과학기술정책연구원.

황지영(2020), 코로나가 촉발한 언택트 소비트렌드와 미래 전망, Future Horizon+, 46, 과학기술정책연구원.

고용노동부 보도자료(2020.06.23), “이재갑 고용노동부 장관, 중소기업 재택근무 확산을 위한 사업장 의견청취” .

경찰청 보도자료(2020.08.31.), “코로나19 방역수칙 위반행위 엄정대응.

관계부처 합동, 「한국판 뉴딜」 종합계획, 2020.07.14.

관계부처 합동, 정부혁신 종합 추진계획, 각년도.

대한민국 정책브리핑(2020.08.20.), “코로나19 재확산에 바이러스보다 더 나쁜 ‘가짜뉴스’ 다시 기승” .

산업통상자원부 보도자료(2020.03.13.), “2020년 2월 자동차산업 월간 동향(잠정)” .

청와대 국민청원(2020.05.05.), “긴급재난지원금 신청방법의 문제점과 제안” , <https://www1.president.go.kr/petitions/588601>

통계청 보도자료(2020.08.05.), 2020년 6월 온라인쇼핑 동향 및 2/4분기 온라인 해외 직접 판매 및 구매 동향.

BBC News Korea(2020.05.11.), 코로나19: 그래프로 보는 이전과 달라진 한국, <https://www.bbc.com/korean/news -52601647>

BofA Securities(2020), “Tectonic shifts in global supply chains” , Global Equity Strategy.

Emirates(2020.04.15.), “Emirates becomes first airline to conduct on-site” , <https://www.emirates.com/media-centre/emirates-becomes-first-airline-to-conduct-on-site-rapid-covid-19-tests-for-passengers/>

FORBES(2020.03.23.), “Welcome to the Isolation Economy(Goodbye Sharing Economy)” , <https://www.forbes.com/>

IMF(2020a), Fiscal Monitor-April 2020,

<https://www.imf.org/en/Publications/FM/Issues/2020/04/06/fiscal-monitor-april-2020#Chapter1>

IMF(2020b), World Economic Outlook Database: April 2020.

IT BIZ News(2020.04.09.), “NIA, OECD 회원국과 코로나19 공공데이터 개방·활용 현황 공유”, <https://www.itbiznews.com/news/articleView.html?idxno=15712>

IT조선(2020.08.13.), “ ‘역대급 일기예보 오보’ 기상청, 인공지능 기상예보관 만든다”, http://it.chosun.com/site/data/html_dir/2020/08/12/2020081203763.html

KBS News(2020.07.01.), “내가 코로나19에 감염된다면 누구 탓일까? 국내최초 인식조사 실시”, <http://news.kbs.co.kr/news/view.do?ncd=4484086>

MediGate(2020.08.10.), “코로나19 전세계 확진자 2000만명 넘어...1000만명에서 50일도 안돼 1000만명 늘어”, <https://www.meditagenews.com/news/2658007434>

New Approaches to Economic Challenges Group, OECD, Averting Systemic Collapse, 2019.9.17.~19, <http://www.oecd.org/naec/averting-systemic-collapse/> 참조

OECD(2020a), Building resilience to the Covid-19 pandemic: the role of centres of government

OECD(2020b), Embracing Innovation Government.

OECD (2015), Achieving Public Sector Agility at Times of Fiscal Consolidation, OECD Public Governance Reviews, OECD Publishing.

The Top 10 News(2020.05.21.), “Estonia starts testing digital immunity passport for workplaces”, <https://thetop10news.com/2020/05/21/estonia-starts-testing-digital-immunity-passport-for-workplaces/>

Wall Street Journal(2020), “Fewer Products, Localized Production – Companies Seek Supply-Chain Solutions,” April 26, <https://www.wsj.com/articles/coronavirus-disrupted-supply-chains-that-companies-arestill-fixing-11587893401>

World Economic Forum(2020), “How to rebound stronger from COVID-19: Resilience in manufacturing and supply systems,” World Economic Forum White Paper, Geneva, Switzerland.

경기매일(2020.09.08.), “ ‘언택트와 온택트’ 적절하게 행정서비스 제공”, <http://www.kgmaeil.net/news/articleView.html?idxno=250545>

경향신문(2020.09.08.), “기업 10곳 중 8곳 ‘코로나19 재확산으로 경영상 타격’”, http://news.khan.co.kr/kh_news/khan_art_view.html?art_id=202009080911001

공생공사닷컴(2020.03.05.), “ ” 코로나19 격무 공무원 휴무 보장하라 “ 행안부 지자체에 긴급 지시”, <http://www.public25.com/news/articleView.html?idxno=1657>.

광주일보(2020.09.08.), “디지털 콘텐츠 확대하고 자유롭게 공유해야”, <http://www.kwangju.co.kr/article.php?aid=1599505200703610007>

국민일보(2020.09.26.), “코로나 시대 커지는 빈부격차...교육·일자리 양극화 심해진다”, <http://news.kmib.co.kr/article/view.asp?arcid=0924157297&code=11141100>

뉴스핌(2020.10.27.), “[코로나19] 국립중앙의료원 ” 코로나 진단방식 변경 필요 “”, <https://www.newspim.com/news/view/20201027000499>

데일리굿뉴스(2020.09.24.), “코로나가 낳은 불평등...깊어지는 양극화”,

http://www.goodnews1.com/news/news_view.asp?seq=103175
 데일리메디(2020.03.02.), “정부부처 코로나19 ‘엇박자 행정’...병원들만 ‘곤혹’”,
<https://www.dailymedi.com/detail.php?number=853468&thread=>
 동아사이언스(2020.09.09.), “코로나19 사태 8개월...적신호 켜진 신뢰사회, 쌓인 피로”,
<http://dongascience.donga.com/news.php?idx=39630>
 동아일보(2020.05.20.), “한국, 코로나 대처 속 ‘정부 신뢰’ 자산 확인...글로벌 리더 기회”,
<https://www.donga.com/news/Economy/article/all/20200520/101127366/1>
 동아일보(2020.07.22.), “팬데믹으로 인한 패러다임 변화와 삼성의 미래”,
<https://www.donga.com/news/Opinion/article/all/20200722/102098020/1>
 동아일보(2020.08.29.), “의사들 1·2차 파업 여론지지 못받아...3차도 의료대란만 가중시킬
 듯”, <https://www.donga.com/news/Society/article/all/20200829/102698814/1>
 디지털조선일보(2020.08.31.), “IBM, 최초의 무관중 ‘US오픈’ 위해 AI와 클라우드
 활용한다”, <http://digitalchosun.dizzo.com/m/article.amp.html?contid=2020083180147>
 라이프인(2020.06.17.), “포스트 코로나 시대, 사회적 가치는 선택이 아닌 필수”,
<https://www.lifein.news/news/articleView.html?idxno=10644>
 매일경제(2020.04.17.), “[코로나가 바꾼 일상](1)...어온강에서 늘온강으로”,
<https://www.mk.co.kr/news/economy/view/2020/04/403111/>
 매일경제(2020.08.25.), “코로나19 확산으로 모바일 간편 송금 서비스 사용 증가”,
<https://www.mk.co.kr/news/economy/view/2020/08/872852>
 매일일보(2020.06.25.), “코로나19 시대 위기가 기회다”,
<https://www.m-i.kr/news/articleView.html?idxno=723537>
 머니투데이(2020.05.02.), “‘대란’에서 외교 침병으로...마스크로 본 코로나 연대기”.
<https://news.mt.co.kr/mtview.php?no=2020042910194195944&type=2&sec=society&pDepth2=Stotal>
 머니투데이(2020.03.02.), “마스크·신천지·중국입국자...혼란 키운 ‘부처간 엇박자’ 4가지”.
<https://news.mt.co.kr/mtview.php?no=2020030519101737615>
 머니투데이(2020.03.05.), “文대통령 “마스크 전략물자로...담당부처는 난감”,
<https://news.mt.co.kr/mtview.php?no=2020030314021491261>
 메디컴(2020.03.30.), “의협, 코로나19 사태 관련 설문조사 실시”,
<https://www.mdon.co.kr/mobile/article.html?no=26450>
 미디어SR(2020.04.09.), “[코로나19이후 뉴노멀①]재택근무 상시화에서 비접촉 금융
 거래까지”, <https://www.mediasr.co.kr/news/articleView.html?idxno=58159>
 서울경제(2020.07.06.), “[글로벌 부동산 토포]코로나로 오피스 수요 분산 가속화”,
<https://www.sedaily.com/NewsView/1Z40E9EMKZ>
 서울신문(2020.01.28.), “교육당국, 개학연기·휴업권고 검토...보건당국과 협의 중”,
<https://www.seoul.co.kr/news/newsView.php?id=20200128500153>
 시사포커스(2020.03.26.), “평택시장, 코로나19 정부방침
 연일 ‘엇박자’”, <http://www.sisafocus.co.kr/news/articleView.html?idxno=235609>
 아시아경제(2020.04.05.), “코로나19 확산 속도는 역대급...100만명 감염까지 단 3개월”,
<https://www.asiae.co.kr/article/2020040423262594639>

연합뉴스(2020.03.03.), “마스크 대란에 고개 숙인 문대통령…장관은 현장으로 채찍질” .

연합뉴스(2020.07.12.), “국민 10명 중 7명” 코로나19 대응에 정부 기여 크다 “,
<https://www.yna.co.kr/view/AKR20200710130300017>

연합뉴스(2020.08.10.), “코로나19 확진자 세계 2,000만, 미국 500만 돌파” ,
<https://www.yna.co.kr/view/GYH20200810001100044?section=search>

연합뉴스(2020.08.29.), “천주교·불교인보다 개신교인 향한 부정 이미지 강해” ,
<https://www.yna.co.kr/view/AKR20200829036600005>

연합뉴스(2020.09.04.), “국내 코로나19 신규 확진자” ,
<https://www.yna.co.kr/view/GYH20200904000600044?section=search>

의약뉴스(2020.09.25.), “美FDA, 첫 코로나19 현장진단 항체검사 긴급승인” ;,
<http://www.newsmpp.com/news/articleView.html?idxno=208831>

전자신문(2020.05.12.), “[포스트 코로나 ‘디지털 뉴딜 시대’ 열자] ‘데이터’로 디지털 경제 이끌자, <https://www.etnews.com/20200511000274>

전자신문(2020.08.17.), “정부의 디지털 전환” , <https://m.etnews.com/20200817000100>

전자신문(2020.10.06.), “[미래포럼K-방역의 고도화” ,
http://www.koreaict.or.kr/kicta/html/bodo_view.asp?idx=388

정부24(2020.07.02.), 포스트 코로나 선도국가로…정부, 40개 핵심과제 선정 “,
<https://www.gov.kr/portal/ntnadmNews/2199710>

조선비즈(2020.05.03.), “탈세계화 방아쇠 당긴 코로나…무역장벽 높이고 글로벌 공급망 재편” , https://biz.chosun.com/site/data/html_dir/2020/04/29/2020042903922.html

조선비즈(2020.07.06.), “32개국 과학자, 코로나19 공기 감염 경고…WHO 증거 불충분” ,
https://biz.chosun.com/site/data/html_dir/2020/07/06/2020070600109.html

조선비즈(2020.08.30.), “獨 ‘마스크 반대’ 집회에 3만명 몰린 이유” ,
https://biz.chosun.com/site/data/html_dir/2020/08/30/2020083000881.html

조선비즈, “코로나 확산에 재택근무원격회의 소프트웨어 뜬다” , 2020.02.28.,
https://biz.chosun.com/site/data/html_dir/2020/02/27/2020022703124.html

조선일보(2020.04.21.), “거대정부의 진격, 악수의 종말…코로나 이후 달라질 10가지” ,
https://www.chosun.com/site/data/html_dir/2020/04/21/2020042100151.html

조선일보(2020.04.18.), “[아무튼, 주말] 학교가 멈추니 학교가 보였다.” ,
https://www.chosun.com/site/data/html_dir/2020/04/17/2020041703069.html

주간동아(2020.07.22.), “원격수업으로 중위권 사라진 교육 양극화 “,
<https://weekly.donga.com/List/3/all/11/2127216/1>

주간동아(2020.05.03.), “코로나 생활 패턴 봤더니 동네 소비 다시 늘 것” ,
<https://weekly.donga.com/List/3/all/11/2051016/1>

중앙일보(2020.07.01.), “포스트코로나 대변혁이 온다, 가치관의 충돌” ,
<https://news.joins.com/article/23814275>

중앙일보(2020.09.03.), “서울보다 더 세계 겪은 대구 ‘코로나 확산, 정부 부실 대응 탓’” ,
<https://news.joins.com/article/23863700>

청년 의사(2020.04.07.), “코로나19의 무증상 특징, 조기진단 힘들게 해” ,
<https://www.docdocdoc.co.kr/news/articleView.html?idxno=1079462>

테니스코리아, “US오픈, 특별 관리 시스템 발표” , 2020.08.20.,
<https://sports.news.naver.com/news.nhn?oid=481&aid=0000005359>
통계청 홈페이지, “지역통계지식포털 홈페이지 폐기 안내” , 2020.03.09.,
https://www.kostat.go.kr/portal/korea/kor_nw/6/1/index.board?bmode=read&aSeq=381041
팜뉴스(2020.09.24.), “정은경발 쇄국정책? 신속진단키트 도입 청와대 청원 ‘폭발’ ” ,
<http://www.pharmnews.com/news/articleView.html?idxno=101343>
한국경제(2020.09.07.), “韓銀, ‘코로나 쇼크’ 휴직자 상당수, 복직 어렵다” ,
<https://www.hankyung.com/economy/article/202009071191i>
한국리서치(2020.06.03.), “포스트코로나 - 코로나19와 비대면, 디지털사회 전환” ,
<https://hrcopinon.co.kr/archives/15674>
한국일보(2020.05.01.), “코로나가 남긴 ‘접촉’ 트라우마…생사 기로에 놓인
‘공유경제’ ” , <https://www.hankookilbo.com/News/Read/202005011752369167>
헬스조선(2020.03.10.), “국내 코로나19, 80%가 집단감염” ,
https://m.health.chosun.com/svc/news_view.html?contid=2020031002719
헬스컨슈머(2020.05.15.), “재난지원금 쓰고싶으면 고향으로 돌아가세요?” ,
<http://www.healthumer.com/news/articleView.html?idxno=3711>

COVID-19 Credentials Initiative	https://www.covidcreds.com/
COVID-19 Dashboard	https://coronavirus.jhu.edu/map.html
COVID-19 Q&A	https://www.coronaqna.com/incubation-period-of-covid-19
IBM Digital Health Pass	https://www.ibm.com/products/digital-health-pass
ID 2020	https://id2020.org/alliance
국민신문고 민원 빅데이터	https://bigdata.epeople.go.kr