

「NHI-Live(1-3월)」 발간 기사 목록

vol.45

구성	주요내용
NHI News(5)	<ul style="list-style-type: none">□ 2022년도 국가공무원인재개발원 교육운영계획
	<ul style="list-style-type: none">□ 고위공직자, 초변화 시대 정책역량 제고를 위한 첫 발걸음! - 국가공무원인재개발원 제30기 고위정책과정 입교
	<ul style="list-style-type: none">□ 제58기 7급신규자과정 온라인 입교식 개최 - 새로운 시작, 대한민국 공무원으로서 첫걸음 딙다
	<ul style="list-style-type: none">□ 공무원 학습 누리집, 공공기관에 첫 개방 - 2월 3일부터 나라배움터 서비스 시작, 기관·개인별 맞춤형 서비스 제공
	<ul style="list-style-type: none">□ 다양한 분야의 민간 전문가, 공직자로 첫 발 - 2022년 신임관리자과정(경채) 실시간 온라인 입교식 개최
NHI Plus ⁺⁽¹⁾	<ul style="list-style-type: none">□ 서로 존중하는 선진 문화 속에 싹트는 행복과 발전 - 공무원 마음 건강, 더욱 튼튼하게 한결 든든하게
기 타(1)	<ul style="list-style-type: none">□ 나를 더 스마트하게 해주는 Self 인재개발 퀴즈

2022년도 국가공무원인재개발원 교육운영계획

“
국가공무원인재개발원의 교육이 대한민국의 미래를
뒷받침할 초석이라는 사명감을 가지고,
공직 인재 양성을 위해 최선을 다하겠습니다.”

국가공무원인재개발원은 국가공무원 교육의 대표기관으로서 '미래 변화를 선도하는 공무원 양성'을 위해 ①미래 변화를 선도하는 인재양성을 위한 교육내용 혁신, ②환경변화를 고려한 효과적 교육방식 도입, ③국제사회 선도국가로서 역할 제고 및 행정한류 적극 지원, ④공직사회 경쟁력 제고를 위한 연구 및 HRD 허브역할 강화 등 인재개발전략에 기반한 2022년 교육운영 계획을 수립하였다.

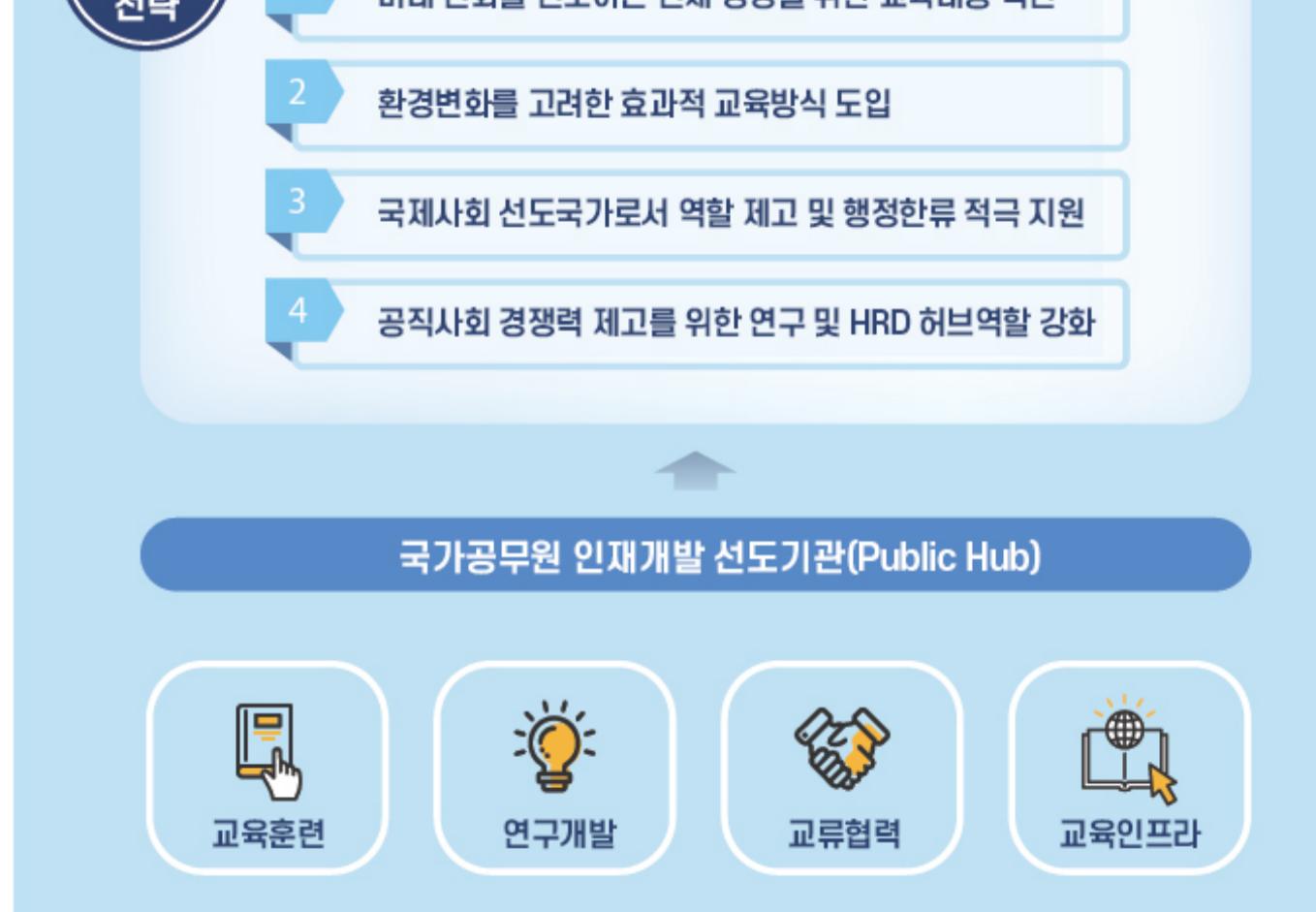
첫째, 미래 변화를 선도하는 인재를 양성하기 위해 교육내용을 혁신할 계획이다. 과학기술 등 미래 환경변화에 대한 거시적인 안목을 갖추고 실현 가능한 정책을 모색할 수 있는 문제해결형 정책교육으로 전면 개편할 예정이며, 공공데이터를 활용한 문제해결형 교육과정 도입, 메타버스 · AR · VR 등 최신 디지털 기술을 활용한 교육과정 신설을 통해 공무원의 디지털 역량이 향상되도록 노력할 계획이다. 그리고, 환경변화에 적시 대응하여 조직의 비전을 제시하고 구성원을 이끌 수 있도록 직급별 리더십 교육과, 국민의 눈높이에 부합하는 공직가치 교육을 더욱 강화할 예정이다.

둘째, 환경변화를 고려하여 효과적인 교육방식을 도입할 계획이다. 교육내용 · 대상 특성 등을 고려하여 과정별로 블렌디드(blended) 러닝이나 하이브리드(hybrid) 러닝 등을 탄력적으로 적용할 수 있도록 노력할 예정이며, 이러한 경험을 바탕으로 비대면 교육환경에 대응하여 효과적인 교수설계 기법과 새로운 교육과정을 각 교육훈련기관에 제시할 계획이다. 또한, 변화된 교육환경과 학습자 요구 등을 분석하여 전 기관에서 활용 가능한 학습콘텐츠를 마이크로러닝 · 솟폼 · 웹툰 등 새로운 형태로 구성하고, AI 기반 맞춤형 학습추천 서비스, 공공 · 민간 우수 학습콘텐츠 등을 제공하여 자기주도적 학습이 가능하도록 노력할 예정이다.

셋째, 국제사회 선도국가로서 역할을 강화하기 위해 글로벌 교육과 교류·협력을 내실화할 계획이다. G10 국가의 위상에 부합하는 국제적 역량을 지닌 공무원을 양성할 수 있도록 국내 공무원의 글로벌 역량 증대를 지원하고, 글로벌 공공 HR 컨퍼런스 등 각종 교류 · 협력 행사를 통해 선진국과 개도국 간 공직 역량 향상을 위한 중심기관 역할을 강화할 예정이다.

넷째, 공직사회 경쟁력 제고를 위한 연구와 HRD 허브 기능을 강화할 계획이다. 민 · 관 교육훈련기관 간 인재개발 협력 네트워크, 관 · 연 · 학 연구협의회, 학계 · 전문기관과의 협력 등을 통해 우수 교육사례 및 최신 HRD 트렌드 공유 기반을 확고히 할 예정이다. 특히, 이러한 기회를 통해 정기적으로 HRD 이슈를 공동으로 연구하고 공유함으로써 각 교육훈련기관의 HRD 역량 강화를 지원하며, 맞춤형 컨설팅을 제공하는 등 함께 노력해 나갈 예정이다.

2022년 국가인재원 교육운영계획은 대한민국 공직자들이 미래의 도전에 과감히 맞서 변화를 선도하고, 국민의 삶을 더욱 행복하게 할 수 있도록 한다는 국가인재원의 의지와 각오를 담고 있다. 앞으로도 우리의 교육이 대한민국의 미래를 뒷받침할 초석이라는 사명감을 가지고, 공직 인재 양성을 위해 최선을 다할 계획이다.



1 미래 변화를 선도하는 인재 양성을 위한 교육내용 혁신

2 환경변화를 고려한 효과적 교육방식 도입

3 국제사회 선도국가로서 역할 제고 및 행정한류 적극 지원

4 공직사회 경쟁력 제고를 위한 연구 및 HRD 허브역할 강화

고위공직자, 초변화 시대 정책역량 제고를 위한 첫 발걸음!

— 국가공무원인재개발원 제30기 고위정책과정 입교 —

국가공무원인재개발원(원장 최창원, 이하 국가인재원)은 각 부처 국장급 공무원과 공공기관 1급을 대상으로 44주간(2.7.~12.7.) 운영되는 「제30기 고위정책과정」 입교식을 2월 7일에 개최하였다. 입교식에 중앙행정기관과 헌법기관, 지방자치단체의 국장급 공무원 49명과 공공기관 1급 16명 등 모두 65명의 교육생이 참석하였으며, 최창원 국가인재원장, 조성주 인사혁신처 차장, 원내 간부 및 교수들이 참석하여 교육생의 입교를 환영하였다. 특히 사전 백신접종여부 확인 및 자가진단검사, 방역안전수칙 등 코로나19 방역지침을 철저히 준수하며 개최하였다.



[국가인재원장 입교사]



[인사혁신처 차장 환영사]



[입교식 단체사진]



[발열체크]

고위정책과정은 고위공직자에게 요구되는 정책 전반에 대한 거시적 안목과 통찰력을 갖춘 중추적 국정리더 양성을 목적으로 1993년 시작하여 30년 가까이 운영되고 있는 국가인재원의 대표 교육과정으로 범부처 간 협업, 다양한 분야의 강의 및 현장학습, 연구 활동과 사회공헌활동 등의 학습을 통해 국정리더 양성에 기여하고 있다.

특히 올해 과정은 '초변화 시대, 전략적 혁신역량과 통찰력을 갖춘 국정리더 양성'이라는 교육목표에 따라 국정철학·정책비전 교육 비중을 보다 강화하는 등 국장급 공무원의 정책역량 강화에 중점을 두었으며, 공직 내 MZ세대 확대에 따라 고위 관리자가 갖추어야 할 리더십 역량에 대하여 성찰하고 학습하는 기회를 제공할 계획이다. 이외에도 강의와 연계한 정책현장학습, 사회공헌활동, 정책전문 역량포럼, 정책소통 미디어 트레이닝 등 국정리더가 갖추어야 할 핵심역량을 제고하기 위한 다양한 프로그램을 운영할 예정이다.

최창원 원장은 입교식에서 "정부의 리더이자, 우리 사회의 리더로서 한국사회의 현 위치, 미래 도전과 비전에 대한 조망과 통찰을 더 넓고 깊게 이해할 수 있도록 도울 예정"이라며 "교육이 끝나고 '역시 인재원에 오길 잘했다'라는 생각이 들 수 있도록 원장 이하 교직원이 적극적으로 지원할 것"을 약속하며 교육생의 입교를 환영하였다.

제58기 7급신규자과정 온라인 입교식 개최

— 새로운 시작, 대한민국 공무원으로서 첫걸음을 딤다. —

국가공무원인재개발원(원장 최창원)은 7급 신규공무원 공채 및 경채 시험 합격자 218명을 대상으로 2월 7일 실시간 온라인 입교식을 개최했다.

이번 교육과정은 코로나19 확산으로 인해 2월 7일부터 3월 11일까지 5주간 실시간 온라인으로 이루어지며, 신임 공무원에게 요구되는 공직가치 내재화, 올바른 공직자세의 확립, 직무 수행에 필요한 전문지식, 실무역량 배양을 목표로 진행된다.



[제58기 7급신규자과정 입교식]

최창원 국가공무원인재개발원장은 입교사를 통해 “가장 보람있을 평생의 직업으로 공직의 길을 선택한 것을 축하한다”면서 “국민의 삶과 관련된 모든 정책이 여러분이 고민한 깊이만큼의 크기로 설계되고 집행되는 만큼, 우리 국민의 눈높이와 국제사회의 기대에 부응하는 행정을 하기 위해서 더 넓고, 더 멀고, 깊게 보는 안목을 가지길 바란다”고 전했다.

국가공무원인재개발원은 지난 2020년 3월부터 실시간 온라인 교육을 운영해온 경험을 바탕으로, 이번 교육과정 역시 오프라인 집합 교육 못지않은 참여와 집중도를 높이기 위한 다양한 교육을 진행할 예정이다.

우선 신규공무원으로서 실무역량을 향상시킬 수 있도록 행정법, 예산·회계, 국회 등 직무교과와 함께 정책과정 사례를 이론 및 토론을 통해 학습하고, 이를 바탕으로 보고서 작성 실습과 피드백을 진행할 예정이다. 또한 소통과 협업을 위한 팀 빌딩 프로그램을 통해 조직을 이해하고 공직사회에 빨리 적응할 수 있도록 지원할 계획이다.

5주간의 교육이 종료된 이후에는 27개 중앙행정기관에 배치되어 대한민국 공직자로서의 임무를 수행해 나갈 예정이다.

공무원 학습 누리집, 공공기관에 첫 개방

— 2월 3일부터 나라배움터 서비스 시작, 기관·개인별 맞춤형 서비스 제공 —

올해부터 공무원 온라인 학습 서비스인 '나라배움터(<http://e-learning.nhi.go.kr>)'가 공공기관에 처음 개방된다.

국가공무원인재개발원(원장 최창원, 이하 '국가인재원')은 2월 3일부터 '2022년도 나라배움터 온라인학습 서비스'를 시작하고, 국가·지방자치단체 외 공공기관을 포함해 총 150여 개 기관에 나라배움터를 개방한다고 밝혔다.

'나라배움터'는 컴퓨터와 이동통신을 통해 언제 어디서나 학습할 수 있는 '내 손 안의 학습' 서비스를 제공하는 공무원 온라인 학습 누리집이다. 공직가치, 리더십, 직무 등 공직 특화 과정은 물론 인문, 생활건강까지 폭넓은 분야의 학습자료를 정규과정, 마이크로러닝, 전자책(e-book), 오디오북 등 다양한 형태로 제공하고 있다.

The screenshot shows the homepage of the National Learning Platform (나라배움터). At the top, there's a banner with the text "2022년 새해 학습은 나라배움터와 함께!" (New Year learning starts with the National Learning Platform) and a date "2월 3일". Below the banner, there are three main sections: "열린강좌" (Open Course), "데이터씽킹 티키타카" (Data Thinking Tic-Tac-Toe), and "전자책" (E-Book). Each section has a brief description and a link to " 바로가기" (Go directly). Below these, there are two rows of featured content: "E-Book" and "Audio-Book". Each row shows a thumbnail, a title, a brief description, a rating, and a "대여 신청하기" (Apply for borrowing) button.

올해는 기관마다 각각 운영하고 있던 학습 누리집을 '나라배움터'로 통합해 청렴, 폭력예방 등 법정 필수교육을 제공하고 전문분야 콘텐츠 등을 공동 활용할 수 있게 했다. 기존에는 국가공무원 대상으로만 운영했던 '나라배움터'를 50여 개 공공기관도 활용할 수 있도록 처음으로 개방했다. 특히 맞춤형 학습을 제공하는 '학습 비서' 서비스를 도입해 소속 기관 추천 또는 인기 과정 등 기관·개인에 맞는 교육을 제공한다. 맞춤형 서비스는 신규·테마·인기 과정뿐만 아니라 학습 이력을 분석해 과정을 추천하고, 학습 종료가 임박하면 학습 참여를 독려하는 메일, 문자 등의 알림서비스를 제공한다.

This screenshot shows the 'Recent Usage Content' and 'Agency Recommendation Content' sections of the National Learning Platform. The 'Recent Usage Content' section displays four items from the 'Recent Usage' page, each with a thumbnail, title, and a 'More details' button. The 'Agency Recommendation Content' section displays four items from the 'Agency Recommendation' page, also with thumbnails, titles, and a 'More details' button.

아울러 디지털에 익숙한 새천년(MZ)세대 공무원들이 쉽고 빠르게 접근할 수 있도록 짧은 학습 영상(마이크로러닝) 전용 페이지도 개설했다.

This screenshot shows the 'Microlearning Content' section of the National Learning Platform. It features a grid of microlearning modules. Each module has a thumbnail, title, and a 'More details' button. The titles include "국가인증 마이크로러닝" (National Certification Microlearning), "국정철학·과제", "자구가 변하고 있다", "2050 창기 저탄소 발전전략", "한국한 그린뉴딜 핵심과제", "공직가치", "그 말이 예쁘네요?", "나랏돈은 눈먼 돈?", and "온정과 부정 사이".

콘텐츠는 디지털 전환 가속화 등 정책환경 변화에 맞는 기획을 확대했고, 만화(웹툰), 유튜브(쇼츠 영상) 등을 활용한 콘텐츠로 학습자의 몰입도를 높였다. 또 리더십, 직무역량 분야 과정을 추가 개설해 지난해 5,000편이었던 콘텐츠를 5,800편 이상으로 확대 제공할 예정이다.

최창원 국가인재원장은 "올해도 공무원 온라인 학습 서비스인 '나라배움터'를 통해 공직자들의 자기개발과 각급기관의 직장교육을 적극 지원하겠다"며 "디지털 시대 핵심 인재 양성을 위해 온라인 학습 서비스를 고도화하고 관련 콘텐츠를 개발, 보급해 나갈 것"이라고 말했다.

다양한 분야의 민간 전문가, 공직자로 첫 발

— 2022년 신임관리자과정(경채) 실시간 온라인 입교식 개최 —

민간에서의 전문성을 인정받아 지난해 '5급 민간경력자 일괄채용시험'에 합격한 60명의 예비사무관들이 첫 교육을 받는다. 국가공무원인재개발원(원장 최창원, 이하 '국가인재원')은 지난 2월 14일 '제67기 신임관리자 경채과정 온라인 입교식'을 열고 이날부터 4월 15일까지 9주간의 교육에 들어간다고 밝혔다.

민간 전문가에서 신임 사무관으로 거듭나기 위한 이번 과정은 공직가치를 확립하고 정책기획 및 지도력(리더십) 역량을 키우는데 중점을 뒀다.

먼저 대한민국 사무관으로서 4차 산업혁명 대응, 저출산·고령화 해결, 탄소중립 실현과 같은 주요 과제들에 대해 문제의식을 공유하고 짚어보는 시간을 가진다.

또한 민간 부문과는 다른 공직 의미를 일깨우고, 공직자로서의 자세를 내재화할 수 있도록 현장 사례를 바탕으로 토론 및 역할연기 등 다양한 참여형 교육을 진행한다.

아울러 교육생들은 민간에서 쌓은 전문성과 경험을 공직에서 제대로 발휘하고 공직에 쉽게 적응할 수 있도록 직무지식 교육과 현장·실습 중심 교육을 수강한다.

법제와 예산에 대한 기본 이해뿐 아니라 국회 실무 및 정책홍보 교육을 강화해 이해관계자 및 국민과의 소통역량을 높인다.

한편 실제 사례에 기반한 단계별 정책교육을 통해 실무에 바로 적용할 수 있도록 현업 적응력을 키우고, 경제·사회 등 다양한 분야에 대한 깊이 있는 이해와 부처 간 협업에 대한 인식을 함양한다.

이 외에도 확장가상세계(메타버스;Metaverse) 기반의 '게더타운(gather town)'을 활용해 공직선배와의 1대 1 상담(멘토링)을 운영하는 등 교육생과의 소통방식을 다양화하고, 재택학습의 피로도를 줄이고 코로나19 장기화로 지친 심신을 회복하기 위한 스트레칭, 회복명상 등 '온라인 건강관리' 프로그램을 정기적으로 운영한다.

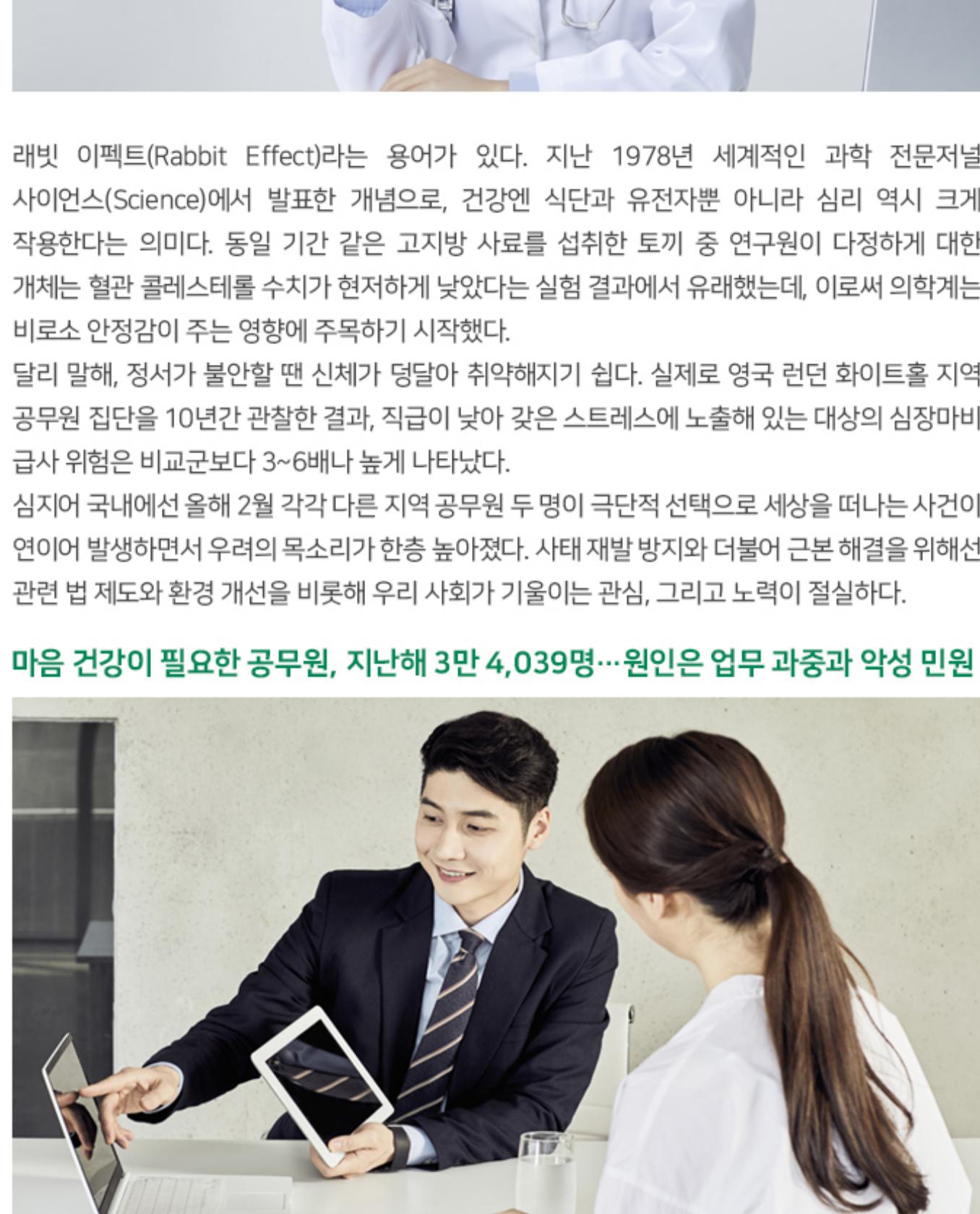
최창원 국가인재원장은 입교사를 통해 "대한민국이 시장선도자로서 모범적 역할을 요구받고 있다"면서 "대한민국이 더 포용적인 사회로 나아가고, 국제사회 위상에 걸맞은 역할을 해낼 수 있도록 다양한 분야의 전문성과 경험을 가진 예비 사무관들이 공직에서 역량을 십분 발휘해 줄 것"을 당부했다.



[제67기 신임관리자과정(경채) 온라인 입교식]

서로 존중하는 선진 문화 속에 싹트는 행복과 발전

— 공무원 마음 건강, 더욱 튼튼하게 한결 든든하게 —

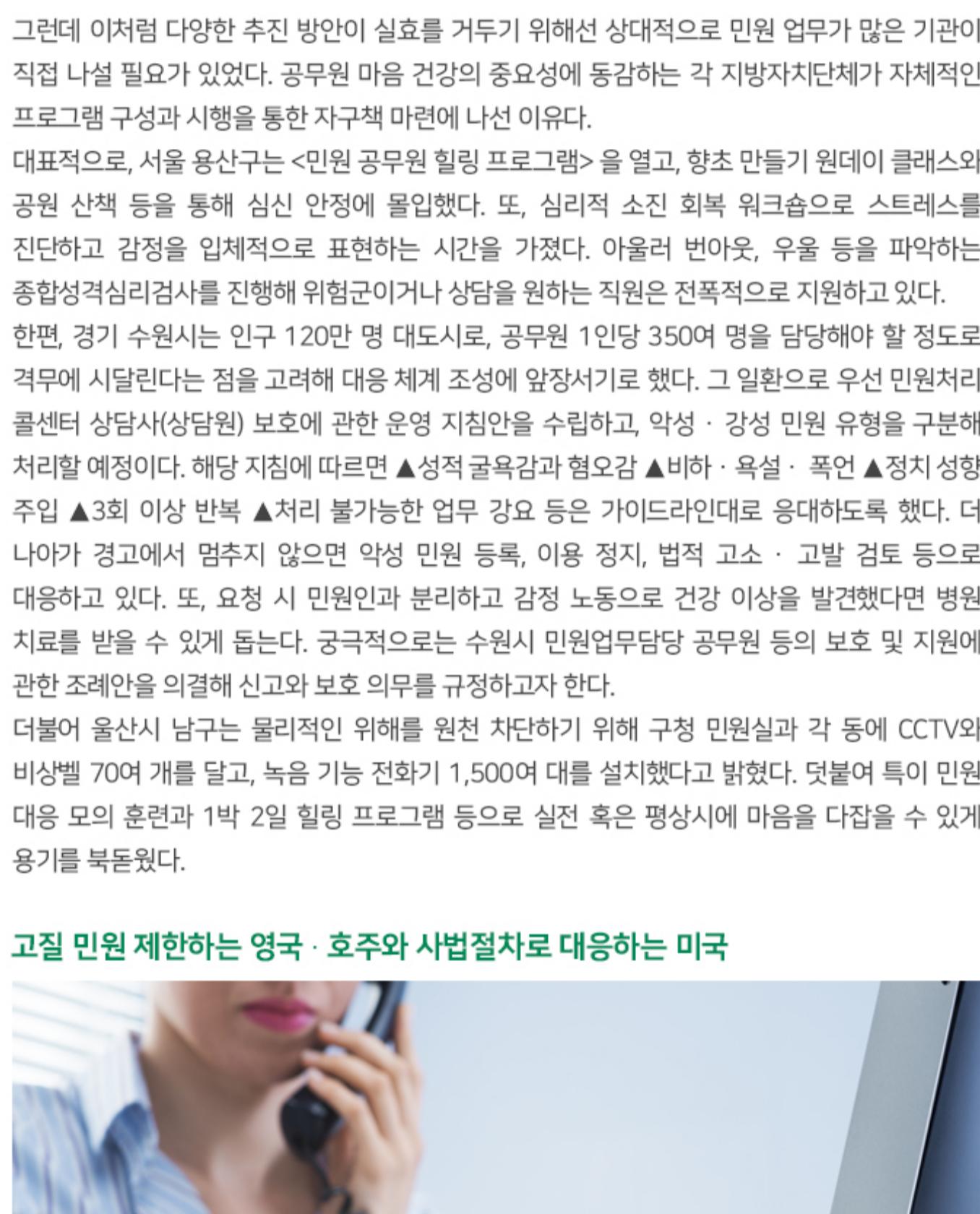


래빗 이펙트(Rabbit Effect)라는 용어가 있다. 지난 1978년 세계적인 과학 전문저널 사이언스(Science)에서 발표한 개념으로, 건강엔 식단과 유전자뿐 아니라 심리 역시 크게 작용한다는 의미다. 동일 기간 같은 고지방 사료를 섭취한 토끼 중 연구원이 다정하게 대한 개체는 혈관 콜레스테롤 수치가 현저하게 낮았다는 실험 결과에서 유래했는데, 이로써 의학계는 비로소 안정감이 주는 영향에 주목하기 시작했다.

달리 말해, 정서가 불안할 땐 신체가 덩달아 취약해지기 쉽다. 실제로 영국 런던 화이트홀 지역 공무원 집단을 10년간 관찰한 결과, 직급이 낮아 갖은 스트레스에 노출해 있는 대상의 심장마비 급사 위험은 비교군보다 3~6배나 높게 나타났다.

심지어 국내에선 올해 2월 각각 다른 지역 공무원 두 명이 극단적 선택으로 세상을 떠나는 사건이 연이어 발생하면서 우려의 목소리가 한층 높아졌다. 사태 재발 방지와 더불어 근본 해결을 위해선 관련 법 제도와 환경 개선을 비롯해 우리 사회가 기울이는 관심, 그리고 노력이 절실히 필요하다.

마음 건강이 필요한 공무원, 지난해 3만 4,039명…원인은 업무 과중과 악성 민원



지역 특성을 유쾌하게 반영해 구독자 22만 명을 달성한 충주시 유튜브 채널엔 특히 높은 조회 수를 기록한 영상이 있다. 일명 홍보맨으로 불리는 김선태 주무관이 악성 민원인을 가장해서 비상 상황 대비 모의 훈련에 참여한 콘텐츠다. 여전히 평소 재치 있는 입담으로 사랑받은 그의 반전 연기에 놀라는 댓글이 다수인 동시에, 노고에 관한 공감과 온기 어린 응원, 적극적인 대책 촉구 등이 큰 힘을 실었다.

이 같은 단편적인 예에서 알 수 있듯이, 시·군·구청과 각 동 행정복지센터 등에서 일반인과 대면하는 공무원에 대한 폭언이나 폭행, 성희롱 등은 실로 드물지 않게 일어난다. 게다가 코로나 19 장기화로 인한 업무 과중이 더해지면서 직무 스트레스와 감정 노동 후유증을 호소하는 사례가 대폭 늘었다.

물론, 정부는 일찍이 「공무원 재해보상법」에 의거해 2008년부터 서울, 과천, 대구, 세종, 대전, 광주 등 6개 청사에 공무원 마음건강센터를 설치하고 운영해왔다. 개인 상담, 진단과 심리검사, 단체 프로그램 등이 나름 활발히 이뤄진 배경이다.

힐링 프로그램 시행부터 법 제도 개선, 강력한 대응까지



그런데 이처럼 다양한 추진 방안이 실효성을 거두기 위해선 상대적으로 민원 업무가 많은 기관이 직접 나설 필요가 있었다. 공무원 마음 건강의 중요성에 동감하는 각 지방자치단체가 자체적인 프로그램 구성과 시행을 통한 자구책 마련에 나선 이유다.

대표적으로, 서울 용산구는 <민원 공무원 힐링 프로그램>을 열고, 향토 만들기 원데이 클래스와 공원 산책 등을 통해 심신 안정에 몰입했다. 또, 심리적 소진 회복 워크숍으로 스트레스를 진단하고 감정을 입체적으로 표현하는 시간을 가졌다. 아울러 범아웃, 우울 등을 파악하는 종합성격심리검사를 진행해 위험군이거나 상담을 원하는 직원은 전폭적으로 지원하고 있다.

한편, 경기 수원시는 인구 120만 명 대도시로, 공무원 1인당 350여 명을 담당해야 할 정도로 업무에 시달린다는 점을 고려해 대응 체계에 앞장서기로 했다. 그 일환으로 우선 민원처리콜센터 상담사(상담원) 보호에 관한 운영 지침안을 수립하고, 악성·강성 민원 유형을 구분해 처리할 예정이다. 해당 지침에 따르면 ▲성적 굴욕감과 혐오감 ▲비하·욕설·폭언 ▲정치 성향 주입 ▲3회 이상 반복 ▲처리 불가능한 업무 강요 등은 가이드라인대로 응대하도록 했다. 더 나아가 경고에서 멈추지 않으면 악성 민원 등록, 이용 정지, 법적 고소·고발 검토 등으로 대응하고 있다. 또, 요청 시 민원인과 분리하고 감정 노동으로 건강 이상을 발견했다면 병원 치료를 받을 수 있게 돋는다. 궁극적으로는 수원시 민원업무담당 공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례안을 의결해 신고와 보호 의무를 규정하고자 한다.

더불어 울산시 남구는 물리적인 위험을 원천 차단하기 위해 구청 민원실과 각 동에 CCTV와 비상벨 70여 개를 달고, 녹음 기능 전화기 1,500여 대를 설치했다고 밝혔다. 덧붙여 특이 민원 대응 모의 훈련과 1박 2일 힐링 프로그램 등으로 실전 혹은 평상시에 마음을 다잡을 수 있게 용기를 북돋웠다.

고질 민원 제한하는 영국·호주와 사법절차로 대응하는 미국



그럼 해외는 어떤 대처 방안을 선보이고 있을까. 우선 영국은 2000년대 중반부터 고질 민원을 전문적으로 담당하는 지방행정옴부즈만 제도를 운영 중이다. 여기선 분명히 도움을 주겠다는 의사를 표시했는데 구체적 근거를 제시하지 않거나, 제도로 도저히 해결할 수 없는 사안을 받아들이지 않고 거듭 문의하면 문제가 있다고 분류한다. 당연히 절차를 위반한 우선 처리 요구, 욕설, 폭언, 반복 등까지 포함한다. 이때 지방정부는 해당 민원인이 접촉하는 방법이나 시간, 담당 공무원 등을 엄격히 제한하며 강력히 대응하고 있다. 예를 들어 매주 수요일 오전에만 전화 상담을 허용하는 방식이다.

마찬가지로, 호주는 연락 가능한 직원을 한정하고, 통화 1회당 10분, 면담은 최대 45분으로 시간을 정해서 대처한다.

그런가 하면 일본은 지역 사정을 잘 아는 행정상담위원을 전국에 약 5,000명 배정하고, 고충을 들은 뒤 행정기관에 전달하고 있다. 별개로, 해당 위원에게 민원을 빌미 삼아 해코지할 땐 청사 관리자와 상담하고 관할 경찰에 통보해 조치를 취한다.

마지막으로, 미국은 악성 민원을 공공행정 영역에 국한하기보다 정부 기관과 개인 간 분쟁으로 보고, 사법절차로 해결한다. 민원인이 거짓이나 적절하지 않은 방법으로 민원을 제기할 때, 법원은 권리를 인정하지 않는다.

환경 개선과 기본 도덕이 어우러진다면 더욱 이상적



앞서 소개한 바를 종합해볼 때, 우리 앞에 산재한 문제를 해결하기 위해선 법 제도 정비는 물론, 시민 문화 개선이 절실히 필요하다. 더불어 민원 제기 시 법적 불이익이 따라온다는 주의사항을 명시하면서 고충 해소를 위해 동분서주하는 공무원을 존중하는 마인드가 자리 잡는다면 더할 나위 없이 이상적일 테다. 여기에 전 국민적인 지지와 관심이 뒤따를 때 밝게 웃는 공동체 사회로 도약할 수 있다.

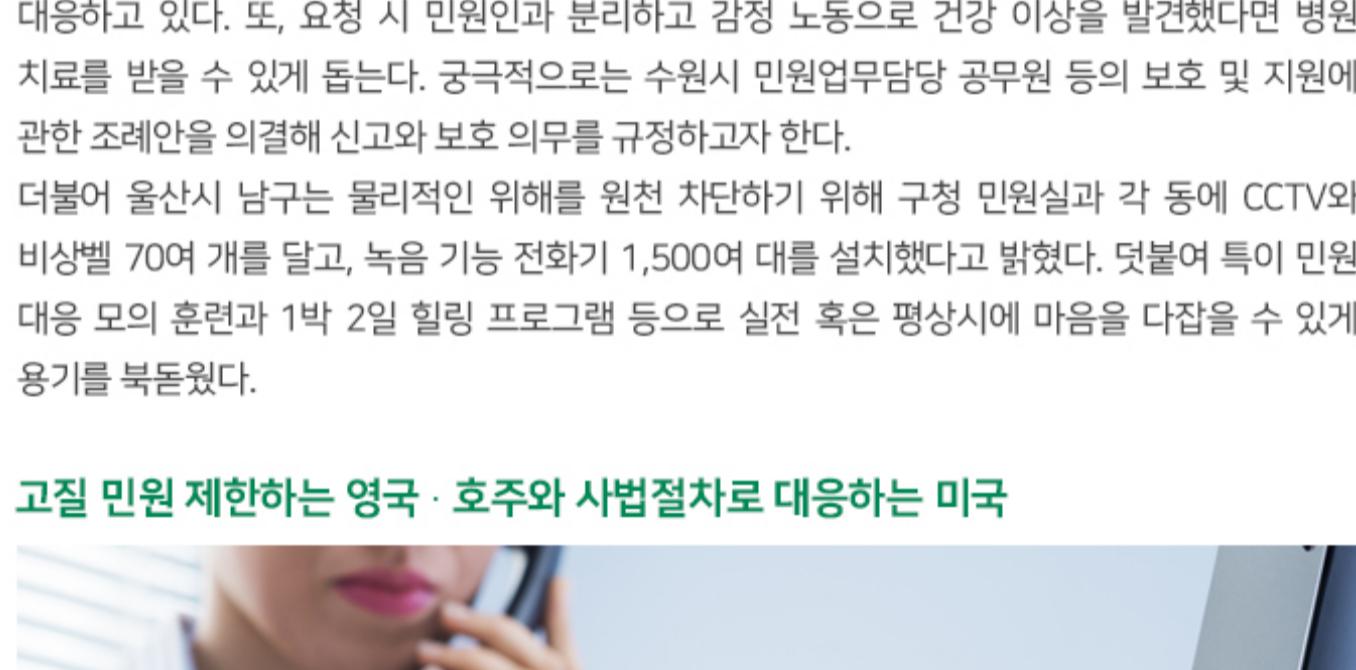
마찬가지로, 호주는 연락 가능한 직원을 한정하고, 통화 1회당 10분, 면담은 최대 45분으로 시간을 정해서 대처한다.

그런가 하면 일본은 지역 사정을 잘 아는 행정상담위원을 전국에 약 5,000명 배정하고, 고충을 들은 뒤 행정기관에 전달하고 있다. 별개로, 해당 위원에게 민원을 빌미 삼아 해코지할 땐 청사 관리자와 상담하고 관할 경찰에 통보해 조치를 취한다.

마지막으로, 미국은 악성 민원을 공공행정 영역에 국한하기보다 정부 기관과 개인 간 분쟁으로 보고, 사법절차로 해결한다. 민원인이 거짓이나 적절하지 않은 방법으로 민원을 제기할 때, 법원은 권리를 인정하지 않는다.

더불어 울산시 남구는 물리적인 위험을 원천 차단하기 위해 구청 민원실과 각 동에 CCTV와 비상벨 70여 개를 달고, 녹음 기능 전화기 1,500여 대를 설치했다고 밝혔다. 덧붙여 특이 민원 대응 모의 훈련과 1박 2일 힐링 프로그램 등으로 실전 혹은 평상시에 마음을 다잡을 수 있게 용기를 북돋웠다.

고질 민원 제한하는 영국·호주와 사법절차로 대응하는 미국



그럼 해외는 어떤 대처 방안을 선보이고 있을까. 우선 영국은 2000년대 중반부터 고질 민원을 전문적으로 담당하는 지방행정옴부즈만 제도를 운영 중이다. 여기선 분명히 도움을 주겠다는 의사를 표시했는데 구체적 근거를 제시하지 않거나, 제도로 도저히 해결할 수 없는 사안을 받아들이지 않고 거듭 문의하면 문제가 있다고 분류한다. 당연히 절차를 위반한 우선 처리 요구, 욕설, 폭언, 반복 등까지 포함한다. 이때 지방정부는 해당 민원인이 접촉하는 방법이나 시간, 담당 공무원 등을 엄격히 제한하며 강력히 대응하고 있다. 예를 들어 매주 수요일 오전에만 전화 상담을 허용하는 방식이다.

마찬가지로, 호주는 연락 가능한 직원을 한정하고, 통화 1회당 10분, 면담은 최대 45분으로 시간을 정해서 대처한다.

그런가 하면 일본은 지역 사정을 잘 아는 행정상담위원을 전국에 약 5,000명 배정하고, 고충을 들은 뒤 행정기관에 전달하고 있다. 별개로, 해당 위원에게 민원을 빌미 삼아 해코지할 땐 청사 관리자와 상담하고 관할 경찰에 통보해 조치를 취한다.

마지막으로, 미국은 악성 민원을 공공행정 영역에 국한하기보다 정부 기관과 개인 간 분쟁으로 보고, 사법절차로 해결한다. 민원인이 거짓이나 적절하지 않은 방법으로 민원을 제기할 때, 법원은 권리를 인정하지 않는다.

더불어 울산시 남구는 물리적인 위험을 원천 차단하기 위해 구청 민원실과 각 동에 CCTV와 비상벨 70여 개를 달고, 녹음 기능 전화기 1,500여 대를 설치했다고 밝혔다. 덧붙여 특이 민원 대응 모의 훈련과 1박 2일 힐링 프로그램 등으로 실전 혹은 평상시에 마음을 다잡을 수 있게 용기를 북돋웠다.

그런가 하면 일본은 지역 사정을 잘 아는 행정상담위원을 전국에 약 5,000명 배정하고, 고충을 들은 뒤 행정기관에 전달하고 있다. 별개로, 해당 위원에게 민원을 빌미 삼아 해코지할 땐 청사 관리자와 상담하고 관할 경찰에 통보해 조치를 취한다.

마지막으로, 미국은 악성 민원을 공공행정 영역에 국한하기보다 정부 기관과 개인 간 분쟁으로 보고, 사법절차로 해결한다. 민원인이 거짓이나 적절하지 않은 방법으로 민원을 제기할 때, 법원은 권리를 인정하지 않는다.

더불어 울산시 남구는 물리적인 위험을 원천 차단하기 위해 구청 민원실과 각 동에 CCTV와 비상벨 70여 개를 달고, 녹음 기능 전화기 1,500여 대를 설치했다고 밝혔다. 덧붙여 특이 민원 대응 모의 훈련과 1박 2일 힐링 프로그램 등으로 실전 혹은 평상시에 마음을 다잡을 수 있게 용기를 북돋웠다.

그런가 하면 일본은 지역 사정을 잘 아는 행정상담위원을 전국에 약 5,000명 배정하고, 고충을 들은 뒤 행정기관에 전달하고 있다. 별개로, 해당 위원에게 민원을 빌미 삼아 해코지할 땐 청사 관리자와 상담하고 관할 경찰에 통보해 조치를 취한다.

마지막으로, 미국은 악성 민원을 공공행정 영역에 국한하기보다 정부 기관과 개인 간 분쟁으로 보고, 사법절차로 해결한다. 민원인이 거짓이나 적절하지 않은 방법으로 민원을 제기할 때, 법원은 권리를 인정하지 않는다.

더불어 울산시 남구는 물리적인 위험을 원천 차단하기 위해 구청 민원실과 각 동에 CCTV와 비상벨 70여 개를 달고, 녹음 기능 전화기 1,500여 대를 설치했다고 밝혔다. 덧붙여 특이 민원 대응 모의 훈련과 1박 2일 힐링 프로그램 등으로 실전 혹은 평상시에 마음을 다잡을 수 있게 용기를 북돋웠다.

그런가 하면 일본은 지역 사정을 잘 아는 행정상담위원을 전국에 약 5,000명 배정하고, 고충을 들은 뒤 행정기관에 전달하고 있다. 별개로, 해당 위원에게 민원을 빌미 삼아 해코지할 땐 청사 관리자와 상담하고 관할 경찰에 통보해 조치를 취한다.

마지막으로, 미국은 악성 민원을 공공행정 영역에 국한하기보다 정부 기관과 개인 간 분쟁으로 보고, 사법절차로 해결한다. 민원인이 거짓이나 적절하지 않은 방법으로 민원을 제기할 때, 법원은 권리를 인정하지 않는다.

더불어 울산시 남구는 물리적인 위험을 원천 차단하기 위해 구청 민원실과 각 동에 CCTV와 비상벨 70여 개를 달고, 녹음 기능 전화기 1,500여 대를 설치했다고 밝혔다. 덧붙여 특이 민원 대응 모의 훈련과 1박 2일 힐링 프로그램 등으로 실전 혹은 평상시에 마음을 다잡을 수 있게 용기를 북돋웠다.

그런가 하면 일본은 지역 사정을 잘 아는 행정상담위원을 전국에 약 5,000명 배정하고, 고충을 들은 뒤 행정기관에 전달하고 있다. 별개로, 해당 위원에게 민원을 빌미 삼아 해코지할 땐 청사 관리자와 상담하고 관할 경찰에 통보해 조치를 취한다.

마지막으로, 미국은 악성 민원을 공공행정 영역에 국한하기보다 정부 기관과 개인 간 분쟁으로 보고, 사법절차로 해결한다. 민원인이 거짓이나 적절하지 않은 방법으로 민원을 제기할 때, 법원은 권리를 인정하지 않는다.

더불어 울산시 남구는 물리적인 위험을 원천 차단하기 위해 구청 민원실과 각 동에 CCTV와 비상벨 70여 개를 달고, 녹음 기능 전화기 1,500여 대를 설치했다고 밝혔다. 덧붙여 특이 민원 대응 모의 훈련과 1박 2일 힐링 프로그램 등으로 실전 혹은 평상시에 마음을 다잡을 수 있게 용기를 북돋웠다.

그런가 하면 일본은 지역 사정을 잘 아는 행정상담위원을 전국에 약 5,000명 배정하고, 고충을 들은 뒤 행정기관에 전달하고 있다. 별개로, 해당 위원에게 민원을 빌미 삼아 해코지할 땐 청사 관리자와 상담하고 관할 경찰에 통보해 조치를 취한다.

마지막으로, 미국은 악성 민원을 공공행정 영역에 국한하기보다 정부 기관과 개인 간 분쟁으로 보고, 사법절차로 해결한다. 민원인이 거짓이나 적절하지 않은 방법으로 민원을 제기할 때, 법원은 권리를 인정하지 않는다.

더불어 울산시 남구는 물리적인 위험을 원천 차단하기 위해 구청 민원실과 각 동에 CCTV와 비상벨 70여 개를 달고, 녹음 기능 전화기 1,500여 대를 설치했다고 밝혔다. 덧붙여 특이 민원 대응 모의 훈련과 1박 2일 힐링 프로그램 등으로 실전 혹은 평상시에 마음을 다잡을 수 있게 용기를 북돋웠다.

그런가 하면 일본은 지역 사정을 잘 아는 행정상담위원을 전국에 약 5,000명 배정하고, 고충을 들은 뒤 행정기관에 전달하고 있다. 별개로, 해당 위원에게 민원을 빌미 삼아 해코지할 땐 청사 관리자와 상담하고 관할 경찰에 통보해 조치를 취한다.

마지막으로, 미국은 악성 민원을 공공행정 영역에 국한하기보다 정부 기관과 개인 간 분쟁으로 보고, 사법절차로 해결한다. 민원인이 거짓이나 적절하지 않은 방법으로 민원을 제기할 때, 법원은 권리를 인정하지 않는다.

더불어 울산시 남구는 물리적인 위험을 원천 차단하기 위해 구청 민원실과 각 동에 CCTV와 비상벨 70여 개를 달고, 녹음 기능 전화기 1,500여 대를 설치했다고 밝혔다. 덧붙여 특이 민원 대응 모의 훈련과 1박 2일 힐링 프로그램 등으로 실전 혹은 평상시에 마음을 다잡을 수 있게 용기를 북돋웠다.

그런가 하면 일본은 지역 사정을 잘 아는 행정상담위원을 전국에 약 5,000명 배정하고, 고충을 들은 뒤 행정기관에 전달하고 있다. 별개로, 해당 위원에게 민원을 빌미 삼아 해코지할 땐 청사 관리자와 상담하고 관할 경찰에 통보해 조치를 취한다.

마지막으로, 미국은 악성 민원을 공공행정 영역에 국한하기보다 정부 기관과 개인 간 분쟁으로 보고, 사법절차로 해결한다. 민원인이 거짓이나 적절하지 않은 방법으로 민원을 제기할 때, 법원은 권리를 인정하지 않는다.

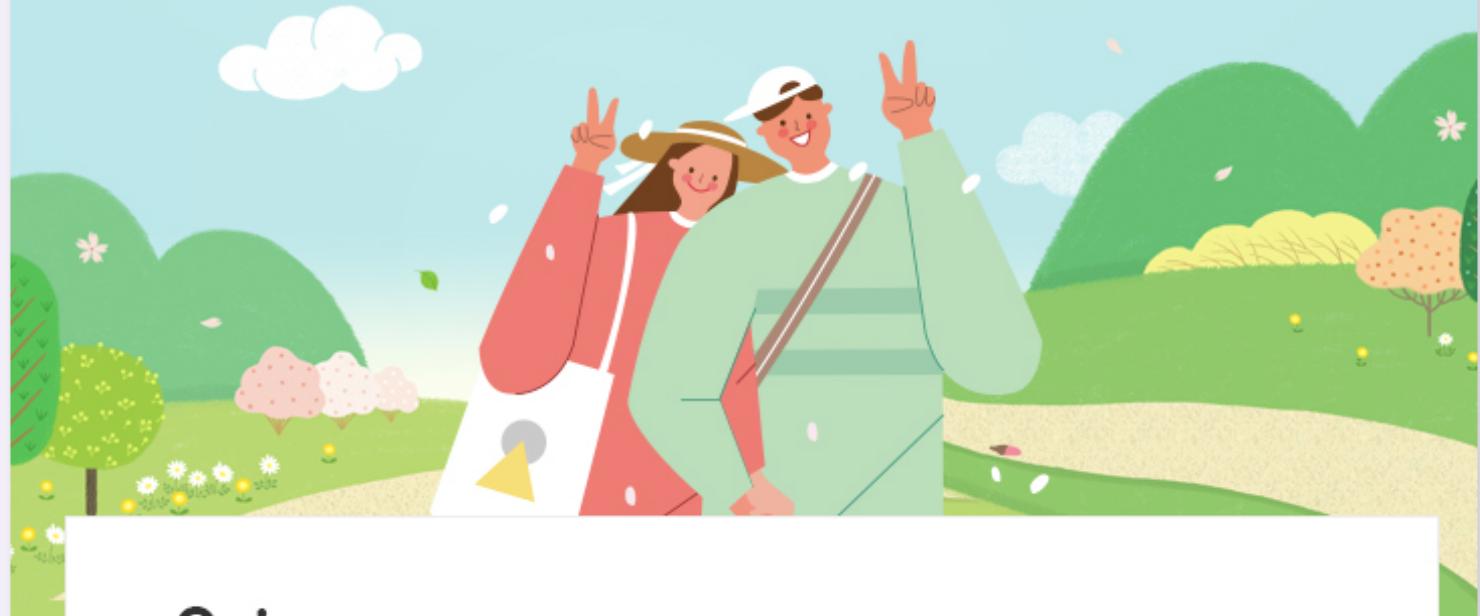
더불어 울산시 남구는 물리적인 위험을 원천 차단하기 위해 구청 민원실과 각 동에 CCTV와 비상벨 70여 개를 달고, 녹음 기능 전화기 1,500여 대를 설치했다고 밝혔다. 덧붙여 특이 민원 대응 모의 훈련과 1박 2일 힐링 프로그램 등으로 실전 혹은 평상시에 마음을 다잡을 수 있게 용기를 북돋웠다.

그런가 하면 일본은 지역 사정을 잘 아는 행정상담위원을 전국에 약 5,000명 배정하고, 고충을 들은 뒤 행정기관에 전달하고 있다. 별개로, 해당 위원에게 민원을 빌미 삼아 해코지할 땐 청사 관리자와 상담하고 관할 경찰에 통보해 조치를 취한다.

마지막으로, 미국은 악성 민원을 공공행정 영역에 국한하기보다 정부 기관과 개인 간 분쟁으로 보고, 사법절차로 해결한다. 민원인이 거짓이나 적절하지 않은 방법으로 민원을 제기할 때, 법원은 권리를 인정하지 않는다.

더불어 울산시 남구는 물리적인 위험을 원천 차단하기 위해 구청 민원실과 각 동에 CCTV와 비상벨 70여 개를 달고, 녹음 기능 전화기 1,500여 대를 설치했다고 밝혔다. 덧붙여 특이 민원 대응 모의 훈련과 1박 2일 힐링 프로그램 등으로 실전 혹은 평상시에 마음을 다잡을 수 있게 용기를 북돋웠다.

나를 더 스마트하게 해주는 Self 인재개발 퀴즈!



Quiz

2022년 교육운영계획에서
국가인재원의 미션은 00 00를 선도하는 공무원 양성
입니다. 00 00는 무엇일까요?



국가공무원인재개발원에서 발행하는 <NHI Live>
대표 정책부터 행사, 이슈, HRD 소식에 이르기까지
국가공무원인재개발원의 최신정보를 만나볼 수 있는 소식지입니다.

정답을 맞힌 7명을 추첨하여
스타벅스 아메리카노 기프티콘을 보내드려요!

응답기간
2022.03.08(화)~2022.03.31(목)

응답하기

< NHI Live 12월 퀴즈 당첨자 명단 >
정*영, 이*지, 지*훈, 이*리, 손*완, 정*연, 유*광님
축하드립니다.