



재외국민보호에 관한 집행계획 (2021-2022)



외교부
Ministry of Foreign Affairs

차 례

제 1 장 재외국민보호 집행계획 수립

| | |
|----------|---|
| I. 일반 사항 | 7 |
|----------|---|

제 2 장 정책 과제별 집행 과제

| | |
|--------------------------------|----|
| I. 재외국민보호 기반 강화 | 12 |
| I-1. 재외국민보호를 위한 제도 정비 | 13 |
| I-2. 재외국민보호 분야 전문 인력 양성 기반 공고화 | 20 |
| I-3. 재외국민보호를 위한 인력 및 예산 확충 | 24 |
| I-4. 디지털 기반 영사서비스 혁신 | 27 |
| II. 해외 위난 및 사건·사고 대응 체계 고도화 | 33 |
| II-1. 해외 위난 시 재외국민보호 대응 체계 강화 | 34 |
| II-2. 해외 사건·사고 대응 역량 제고 | 40 |
| II-3. 해외 우리 국민 환자 보호 체계 정비 | 45 |

| | |
|-----------------------------------|----|
| III. 국내외 협업·협력 체계 강화 | 53 |
| III-1. 국내 유관기관 간 협업·협력 활성화 | 54 |
| III-2. 양·다자 간 국제협력 등 강화 | 62 |
| IV. 국민 참여 및 소통 강화 | 66 |
| IV-1. 우리 국민의 해외안전여행 인식 제고 | 67 |
| IV-2. 재외국민보호 업무평가 체계 구축 | 71 |
| IV-3. 디지털 정보 제공 기반 확충 및 쌍방향 소통 강화 | 74 |

제3장 중점 추진 과제별 소관 부처 및 추진 일정

| | |
|-----------------------------|----|
| I. 재외국민보호 기반 강화 | 79 |
| II. 해외 위난 및 사건·사고 대응 체계 고도화 | 82 |
| III. 국내외 협업·협력 체계 강화 | 86 |
| IV. 국민 참여 및 소통 강화 | 89 |



제 1 장

재외국민보호 집행계획 수립



I 일반 사항

■ 집행계획 수립

- 「재외국민보호를 위한 영사조력법」(이하 영사조력법) 제7조에 의거, 재외국민보호 기본계획에 따라 매년 재외국민보호에 관한 집행계획(이하 집행계획)을 수립하고 위원회의 심의를 거쳐 확정

영사조력법 제7조

제7조(재외국민보호기본계획의 수립 등)

- ① 외교부장관은 5년마다 재외국민보호기본계획(이하 “기본계획”이라 한다)을 수립하고, 위원회의 심의를 거쳐 확정한다.
- ② 기본계획에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.
 1. 재외국민보호 정책의 기본 방향
 2. 재외국민보호 업무의 지역별·성질별 중점 추진 방향
 3. 재외국민보호에 필요한 인력 및 예산에 관한 사항
 4. 해외안전여행 홍보 등 재외국민 사건·사고 예방에 관한 사항
 5. 재외국민보호를 위한 국제협력체제의 구축에 관한 사항
 6. 재외국민보호 업무에 대한 평가 및 개선에 관한 사항
 7. 그 밖에 외교부장관이 재외국민보호를 위하여 필요하다고 인정하는 사항
- ③ 외교부장관은 기본계획에 따라 매년 재외국민보호에 관한 집행계획(이하 “집행계획”이라 한다)을 수립하고, 위원회의 심의를 거쳐 확정한다.
- ④ 외교부장관은 기본계획 및 집행계획을 수립한 때에는 이를 재외공관의 장에게 통보하여야 하며, 재외공관의 장은 그 시행을 위하여 필요한 조치를 하여야 한다.

제2장

정책 과제별 집행 과제



제1차 재외국민보호 기본계획 비전 및 목표

비전

국민의 안전을 최우선으로 하는
재외국민보호 일류 국가

정책
목표

- ◆ 국민 누구나 안심하는 재외국민보호 정책 구현
- ◆ 재외국민보호 기반 강화를 통한 폭넓고 두터운 안전망 구축
- ◆ 국민 참여 및 소통 확대를 통한 新재외국민보호 환경 조성

정책
과제

재외국민
보호기반
강화

- ① 재외국민보호를 위한 제도 정비
- ② 재외국민보호 분야 전문 인력 양성 기반 공고화
- ③ 재외국민보호를 위한 인력 및 예산 확충
- ④ 디지털 기반 영사서비스 혁신

해외위난및
사건·사고
대응체계
고도화

- ① 해외 위난시 재외국민보호 대응 체계 강화
- ② 해외 사건·사고 대응 역량 제고
- ③ 해외 우리 국민 환자 보호 체계 정비

국내외
협업·협력
체계 강화

- ① 국내 유관기관 간 협업·협력 활성화
- ② 양·다자 간 국제협력 등 강화

국민 참여 및
소통 강화

- ① 우리 국민의 해외안전여행 인식 제고
- ② 재외국민보호 업무평가 체계 구축
- ③ 디지털 정보 제공 기반 확충 및 쌍방향 소통 강화

I 재외국민보호 기반 강화

추진
과제

- I-1. 재외국민보호를 위한 제도 정비
- I-2. 재외국민보호 분야 전문 인력 양성 기반 공고화
- I-3. 재외국민보호를 위한 인력 및 예산 확충
- I-4. 디지털 기반 영사서비스 혁신

I-1. 재외국민보호를 위한 제도 정비

1 영사조력 법령 및 관련 규정·지침 정비

- 국민의 요구를 반영한 영사조력 법령과 제반 규정·지침 최신화

가. 추진 목적(목표) 및 기대성과

- 국민적 요구와 현장 의견을 수렴한 후 영사조력 관련 제반 법령 및 지침을 지속 정비함으로써 재외국민 사건·사고 대응 체계 강화 및 현장대응 체계 보완·공고화
- 재외국민보호 체계와 법령 개선을 통한 국민 만족도 및 편익 제고

나. 사업 개요

- 영사조력 범위와 방식 관련 이해당사자 의견 수렴
 - 대국민 만족도 조사 결과 확인, 관계기관과 재외공관 의견 청취
- 상기 분석 내용을 바탕으로 개선 방안 마련
- 법령 및 규정·지침·매뉴얼 제·개정 추진
 - 영사조력법·시행령·시행규칙, 외교부 훈령·예규·고시 정비

다. 추진 계획

【2021년】

- 2021년 재외국민보호제도에 대한 대국민 만족도 파악
 - 인지도 및 만족도 조사 실시(10~11월), 결과 분석(11~12월)
- 재외국민 긴급지원비 제도 개선 방안 관련 정책 연구 용역(6~11월)
 - 긴급지원비 제도 개선 관련 재외공관 의견 청취(9~10월)

【2022년】

- 제도개선이 필요한 영사조력 유형 확인 및 개선 방안 검토(1~6월)
 - 영사조력 법령, 「재외국민보호를 위한 영사업무처리지침」 등 개선 방안 검토
 - 긴급지원비 관련 정책 연구 용역 결과 활용 방안 검토
- 필요시 관련 법령 및 지침 제·개정 추진(7~12월)
- 2022년 재외국민보호제도에 대한 대국민 만족도 파악
 - 인지도 및 만족도 조사 실시(10~11월), 결과 분석(11~12월)

라. 예산

- 해당사항 없음

마. 관련 기관 협업 요청 사항

- (관계부처) 실무회의 개최 시 적극적인 참여

| 담당 부서 | 담당자 | 전화번호 | 이메일 |
|----------------|-----------|--------------|----------------------|
| 외교부 재외국민보호과 | 박준호 외무사무관 | 02-2100-6919 | jhopark19@mofa.go.kr |

2 재외국민 등록률 제고

■ 재외국민 등록률 및 등록부의 정확성 제고

가. 추진 목적(목표) 및 기대성과

- 재외국민 등록률 및 재외국민등록부 정확성 제고를 통해 해외 위난 시 재외국민 보호 활동에 있어 재외국민등록부의 활용성을 높일 수 있을 것으로 기대

나. 사업 개요

- 적극적 홍보와 안내를 통해 재외국민등록제도에 대한 국민의 이해도를 높이고, 정기적 등록 말소 및 부정확 정보 정정을 통해 재외국민등록부의 정확성 제고

다. 추진 계획

【2021~2022년 통합】

- 홍보 및 안내를 통한 국민 이해도 증진
 - 리플릿·홈페이지를 통한 홍보, 본부 및 재외공관 민원인 대상 안내
- 재외국민등록부 정확성 제고
 - 귀국 신고, 사망, 국적 상실, 국내 체류 등에 따른 등록 말소 주기적 시행
 - 착오나 누락 등으로 인한 부정확 재외국민등록 정보 실태 파악('21년) 및 전면 정비 시행('21~'22년 상반기), 오류 정보 수시 정정('21~'22년)

라. 예산

- 해당사항 없음

마. 관련 기관 협업 요청 사항

- 사망, 국적상실, 183일 이상 국내 체류자 정보 지원

| 담당 부서 | 담당자 | 전화번호 | 이메일 |
|---------------|-----------|--------------|--------------------|
| 외교부 영사서비스과 | 김정빈 외무행정관 | 02-2100-8269 | jbkim16@mofa.go.kr |

3 여행경보제도 운용 내실화

- 국민이 이해하기 쉽고 실효적인 여행경보제도 운영
- 예외적 여권 사용 신청 및 발급 전산화

가. 추진 목적(목표) 및 기대성과

- 해외 체류자의 3단계 여행경보 행동요령 명확화 및 운영 효율성 제고
 - 3단계 여행경보 행동요령 중 ‘철수권고’를 ‘출국권고’로 변경함으로써 국민들이 3단계는 특정 시점에 ‘한시적 출국’을, 4단계는 ‘완전한 철수’를 의미하는 것으로 구별하여 이해할 것으로 기대
- 여행금지 국가·지역을 방문하는 우리 국민 관련 민원 사무인 「예외적 여권 사용 등의 허가」의 신청 및 발급 절차를 전산화하여, 업무 효율성 제고 및 민원인의 편의 증진 도모

※ 추진 배경

- 공무 등 부득이한 사유로 여행금지 국가·지역을 방문하고자 하는 우리 국민들은 관계법령(여권법 등)에 따라 외교부에 예외적 여권 사용 등의 허가를 신청한 후, 허가서를 교부받고 방문
- 기존 방식은 ① 민원인이 이메일로 관련 서류를 첨부하여 신청 후 ② 허가가 결정되면 재차 외교부를 방문하여 허가서를 수령하는 방식으로서, 해외 및 지방 체류 우리 국민들의 불편함 및 코로나19 상황 속 대면 교부에 부담
- 다양한 해외 위난 상황 발생으로 재외국민 대상 사건·사고가 증가함에 따라 해외여행 예정자·체류자 대상 현지 안전 의식 제고 및 사건·사고 예방

나. 사업 개요

- 「여행경보제도 운영지침」 제5조 일부 개정(‘철수권고’→‘출국권고’) 및 「여행경보의 단계별 위험 수준에 관한 고시」 제4조 일부 개정(‘철수권고’→‘출국권고’)
- ‘영사민원24’ 웹사이트(<http://consul.mofa.go.kr>)에 「예외적 여권 사용 등의 허가」 민원 사무의 신청 및 발급을 위한 메뉴 개설
 - 온라인 신청 및 비대면 허가서 발급(신청인이 직접 출력)

- ▲민원 사무 진행 상황 확인 ▲발급 시 메일 알림 ▲위·변조 구별 바코드 생성
▲개인정보 유효성 자동 검사 등의 기능을 구현하여 민원인의 편리성과 함께
보안성도 유지
- 대국민 해외 안전 의식 제고를 위한 여행경보제도 홍보

다. 추진 계획

【2021년】

- 여행경보제도 운영지침 등 일부 개정
 - 의견조회, 부패영향평가 등 행정규칙 개정 절차 진행(7~9월)
 - 지침 및 고시 일부 개정 완료(10월)
- 「예외적 여권 사용 등의 허가」의 신청·발급 시스템 구축 및 시범 운영

【2022년】

- 「예외적 여권 사용 등의 허가」 시스템의 정식 운영 개시, 정기적 점검을 통해
기능 추가 및 서비스의 질 향상 추진

【2021~2022년 통합】

- 여행경보제도 관련 홍보
 - 해외안전여행 홈페이지 및 모바일 어플리케이션을 통한 여행경보 상시
업데이트 및 안내
 - 여행경보 인식 제고를 위한 대국민 홍보
 - 친숙한 이미지의 인플루언서를 통한 홍보 동영상 제작
 - ▲유튜브 및 주요 포털 사이트 등 온라인 매체, ▲인천공항 터미널 옥외
전광판, ▲국적 항공사 기내 광고 등을 통한 동영상 전파

라. 예산

- 해외안전여행 홍보 : 1,436백만원('21년), 1,442백만원('22년, 정부안)

마. 관련 기관 협업 요청 사항

- 해당사항 없음

| 담당 부서 | 담당자 | 전화번호 | 이메일 |
|----------------|-----------|--------------|----------------------|
| 외교부 재외국민보호과 | 박준호 외무사무관 | 02-2100-6919 | jhopark19@mofa.go.kr |
| 외교부 재외국민안전과 | 김지영 외무사무관 | 02-2100-8206 | jkim80@mofa.go.kr |
| 외교부 재외국민보호과 | 백나래 외무행정관 | 02-2100-8095 | nrbaek11@mofa.go.kr |

I-2. 재외국민보호 분야 전문 인력 양성 기반 공고화

1 재외국민보호 담당 인력에 대한 교육 강화

- 재외국민보호 담당 인력의 전문성 및 현장 대응력 제고를 위한 교육 강화

가. 추진 목적(목표) 및 기대성과

- 영사 교육 강화를 통한 재외국민보호 담당 인력의 전문성 및 현장 대응력 제고

나. 사업 개요

- 기존 교육과정 내 영사 교육 강화
- 재외공관 재외국민보호 담당 인력에 대한 수시 교육 강화
- 영사 교육 인프라 강화

다. 추진 계획

【2022년】

- 기존 교육과정 내 영사 교육 강화
 - 신규 직원 대상 실무형·참여형 영사 교육 기반 마련
 - 토론형 과목, 자기주도적 학습 콘텐츠 도입
 - 영사 시뮬레이션 실습 콘텐츠 다양화
 - 공관 중간관리자 과정에 재외국민보호 과목 추가
 - 중간관리자로서 갖춰야 할 정책 중심의 영사 업무 교육 실시
 - 재외공관 재외국민보호 담당 인력에 대한 수시 교육 강화
 - 글로벌 온라인 화상교육 시스템*, 국립외교원 나라배움터(사이버 수강) 등을 통해 재외국민보호 및 영사 업무 관련 콘텐츠 지속 개발 및 이를 활용한 공관 영사 담당 직원 및 행정 직원 대상 수시 교육 강화
- * 2022년 상반기 내 구축 추진 중인 본부-재외공관 간 실시간 비대면 화상 교육 시스템

- 영사 교육 인프라 강화
 - 영사 시뮬레이션 교육 프로그램 개발 등 현장 감각과 대응 능력 배양을 위한 신규 커리큘럼 개발
 - 영사 경험이 풍부한 전직 외교관을 명예교수로 위촉

라. 예산

- 해당사항 없음

마. 관련 기관 협업 요청 사항

- (재외공관) 온라인 교육 시스템을 통한 영사 교육 참여
- (경찰청) 경찰 교육기관과 체결된 업무협력 약정서('18.10월)를 바탕으로 교육 협력 강화
- (관계부처) 재외공관 교육 콘텐츠 개발 및 전담 교수 요원 위촉 등

| 담당 부서 | 담당자 | 전화번호 | 이메일 |
|-----------------------|-----------|--------------|--------------------|
| 외교부 국립외교원 직무연수과 | 이동희 외무사무관 | 02-3497-7746 | dhlee07@mofa.go.kr |

2 영사 전문 인력 육성을 위한 대학교와의 협력 확대

■ 영사법무학 강의 확대 등을 통한 전문 인력 육성

가. 추진 목적(목표) 및 기대성과

- 향후 급증하는 영사 업무 수요를 뒷받침할 영사 전문 인력 양성을 위해 교육 과정 개설 등 대학교와의 협력 확대 추진
- 영사 분야의 이론과 경험을 갖춘 전문 인력을 육성함으로써 재외국민보호 기반 강화는 물론, 「영사조력법 시행령」에 따른 민관협력 관련 모범 사례로 활용 기대

나. 사업 개요

- 국내 대학에 영사법무학 관련 강의 추가 개설 및 확대
 - 강의 개설 희망 대학과 ‘영사 분야 교육 및 전문 인력 양성을 위한 업무협력 약정(MOU)’ 체결
- 체계화된 교육과정 수립 및 운영 지원
 - 교육과정 개발, 콘텐츠 강화, 교육 인력 확보 등 관련 사항 지원

다. 추진 계획

【2022년】

- 영사법무학 교육과정 개발 '23년 연구 용역 예산 확보
- 국내 대학 내 영사법무학 강의 추가 개설 추진

라. 예산

- 해당사항 없음

마. 관련 기관 협업 요청 사항

- 해당사항 없음

| 담당 부서 | 담당자 | 전화번호 | 이메일 |
|----------------|-----------|--------------|---------------------|
| 외교부 재외국민안전과 | 권숙희 외무사무관 | 02-2100-8207 | shkwon09@mofa.go.kr |

I-3. 재외국민보호를 위한 인력 및 예산 확충

1 인력 확보를 위한 중장기 계획 수립

- 국민 기대에 부응하는 영사조력 제공을 위한 재외국민보호 인력 확보

가. 추진 목적(목표) 및 기대성과

- 재외공관 사건·사고 영사 인력 부족으로 해외 사건·사고 적극 대응 및 재외국민 안전 확보에 많은 애로사항 발생
 - 재외공관 사건·사고 영사 인력 증원을 통해 사건·사고 예방 및 대응 능력을 제고하고, 우리 국민의 안전한 해외 방문 및 체류에 기여
- 해외에서 사건·사고에 관련된 우리 국민들에게 영사조력을 보다 내실 있고 효과적으로 제공할 수 있을 것으로 기대

나. 사업 개요

- (현황) 코로나19의 전 세계적 유행으로 해외 출국자 수는 일시적으로 감소 하였으나, 재외국민보호 수요는 계속되고 있는 상황

최근 5년간 재외국민 사건·사고 현황

(단위 : 명)

| 구분 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|---------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 해외 출국자(만 명) | 2,240 | 2,650 | 2,870 | 2,871 | 427 |
| 사건·사고 관련 재외국민 | 14,493 | 18,410 | 20,100 | 22,732 | 16,133 |
| 해외 수감자 | 1,239 | 1,337 | 1,319 | 1,224 | 1,264 |

- (주요 내용) 국민의 기대에 부응하는 영사조력 제공을 위해 재외공관 사건·사고 영사 인력 확대 추진

최근 5년간 재외공관 사건·사고 전담 인력 현황

| 구분 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|----------|------|------|------|------|------|
| 배치 공관(수) | 55 | 82 | 84 | 102 | 107 |
| 배치 인력(명) | 65 | 104 | 117 | 135 | 143 |

다. 추진 계획

【2021년】

- 7개 재외공관에 총 7명의 사건·사고 영사 인력을 증원하는 '22년도 소요 정원(안) 국회 제출(8월 말)
 - '22년 3월에 외교부 직제를 개정하고 채용 절차 진행 후, '22년 9월에 각 재외공관에 배치 추진

【2022년】

- 전년도와 동일한 방식으로 업무 추진

라. 예산

- 해당사항 없음

마. 관련 기관 협업 요청 사항

- (경찰청) 재외공관 사건사고 대응 역량 강화를 위한 경찰 주재관 파견 협의 및 증원 노력

| 담당 부서 | 담당자 | 전화번호 | 이메일 |
|-----------------|-----------|--------------|----------------------|
| 외교부 재외국민보호과 | 정근범 외무사무관 | 02-2100-7584 | kbjeong19@mofa.go.kr |
| 경찰청 인터폴국제공조과 | 김종국 경감 | 02-3150-2429 | kg902@police.go.kr |

2 예산 확보를 위한 중장기 계획 수립

■ 안정적 자원 마련을 위한 예산 확보

가. 추진 목적(목표) 및 기대성과

- 영사조력법 시행에 따라 의무화된 영사조력 수요에 대응하기 위해 기존 사업 내실화 및 신규 사업 추진을 위한 예산 확보

나. 사업 개요

- 재외국민보호 기본계획 및 집행계획의 충실한 이행을 위한 자원 조달 및 조달된 자원의 합리적 배분

다. 추진 계획

【2021~2022년 통합】

- 재외국민보호 관련 예산 지속 확충
 - 예산 확보를 위한 중장기 계획 수립, 신규 사업 조사 및 발굴

라. 예산

- 재외국민보호 예산 : 13,899백만원('21년) → 14,579백만원('22년, 정부안)

마. 관련 기관 협업 요청 사항

- (기획재정부) 재외국민보호 역량 강화 및 실행력 제고를 위한 재정 확충 검토
- (재외공관) 재외국민보호 활동을 위해 필요한 신규 사업 의견 제시

| 담당 부서 | 담당자 | 전화번호 | 이메일 |
|----------------|-----------|--------------|--------------------|
| 외교부 재외국민보호과 | 나기영 외무행정관 | 02-2100-7588 | kyrha21@mofa.go.kr |

I-4. 디지털 기반 영사서비스 혁신

1 영사콜센터 차세대 사업 추진

■ 영사콜센터 비대면·디지털 기반 상담 서비스 개선

가. 추진 목적(목표) 및 기대성과

- 비대면 업무 수요 급증에 대응하기 위한 디지털 영사조력 서비스 고도화
 - 영사콜센터를 통해 ▲해외 위난 및 사건·사고 접수, ▲여권 및 일반 영사 민원 상담, ▲긴급상황 시 통역 서비스 제공, ▲카카오톡·위챗·라인 기반 문자 상담, ▲국가별 맞춤형 안전문자 발송, ▲신속 해외송금 지원 등 재외국민보호를 실현하기 위한 상담 서비스 24시간 365일 제공
 - 감염병 및 해외 위난 등 관련 유관기관(질병청·법무부 등)과의 데이터 연계를 통해 영사 민원 서비스 개선

나. 사업 개요

- 영사콜센터 차세대 서비스
 - 상담 채널 확대 및 위치기반 시스템을 활용해 해외 사건·사고 대응 체계 강화
 - 1단계 : 영사콜센터 무료전화 앱 및 카카오톡 상담 개시('20년)
 - 2단계 : 위챗·라인 기반 상담 채널 확대, 위치기반 상담 시스템* 고도화 등 2단계 추진('21년)
 - * 해외 위난 상황 발생 시 상담관에게 사용자의 위치 정보를 정확히 제공함으로써 사건·사고 대응 기능 강화
- 재외국민 보호를 위한 챗봇 서비스 구축
 - 민원인 상담 대기 시간 단축 및 중복 상담 수요에 대한 자동 응대를 통해 영사콜센터 상담 응대율 향상과 상담 서비스 품질 제고

다. 추진 계획

【2021년】

- 영사콜센터 차세대 서비스 2단계 구축
- 챗봇 서비스 구축을 위한 국회 예산 증액 추진

【2022년】

- 영사콜센터 차세대 서비스 확산 및 안정화
- 챗봇 서비스 구축(예산 확보 시)
 - 감염병 및 해외 위난 등 관련 데이터 연계

라. 예산

- 영사콜센터 차세대 서비스 2단계 구축 : 2,259백만원('21년)
- 재외국민 보호를 위한 챗봇 서비스 구축 : 1,000백만원('22년, 정부안)
- 코로나19 입국 제한 등 데이터 연계 : 1,300백만원('22년, 정부안)

마. 관련 기관 협업 요청 사항

- (질병관리청·보건복지부·법무부 등) 챗봇 서비스 추진 시 관련 데이터 연계 등 협조

| 담당 부서 | 담당자 | 전화번호 | 이메일 |
|--------------|-----------|--------------|---------------------|
| 외교부 영사콜센터 | 양수은 외무행정관 | 02-2040-1350 | seyang21@mofa.go.kr |

2 빅데이터 활용을 통한 정책 개선

■ 재외국민보호를 위한 빅데이터 활용도 제고

가. 추진 목적(목표) 및 기대성과

- 우리 국민의 재외국민보호 서비스에 대한 기대 증가에 따라 사건·사고 유형별 신속하고 정확한 영사조력 필요

나. 사업 개요

- 구축된 재외국민 사건·사고 빅데이터를 분석하여 상담에 활용
- 빅데이터 분석 협업 추진
 - 사건 유형별 위험도 예측 등 재외국민보호 강화를 위한 빅데이터 과제 발굴과 분석 협력 추진
 - 기본 설계 : 외교부-행정안전부 MOU
 - 재설계 : 외교부 영사콜센터 차세대 서비스 2단계

다. 추진 계획

【2021년】

- 빅데이터 구축
 - 외부 데이터 : 지진, 태풍, 월별 해외여행객 수, 코로나19 확진자 수
 - 내부 데이터 : 해외 위치 상담 정보, 영사콜센터 국가별 상담 건수(사건·사고, 위난)
- 빅데이터 활용
 - 상담 : 해외에서 사건·사고 전화가 걸려올 경우, 영사콜센터 상담관이 수집·분석된 빅데이터 정보를 참조하여 상담 제공
 - 모니터링 : 빅데이터를 활용하여 사건·사고 위험 지역 모니터링
예) 사건·사고 상담이 많은 지역, 위난이 발생한 지역을 상담관 GIS 화면에 표출
 - 전광판 : 실시간 상담 현황판을 빅데이터를 표출하는 GIS 화면으로 대체 운영

【2022년】

- 빅데이터 활용 대상 업무 확대 및 향후 활용 방향 수립

라. 예산

- 해당사항 없음

마. 관련 기관 협업 요청 사항

- (행정안전부) 빅데이터 분석 협업 추진(외교부-행정안전부 MOU)

| 담당 부서 | 담당자 | 전화번호 | 이메일 |
|--------------------|-----------|--------------|---------------------|
| 행정안전부 빅데이터분석활용과 | 심규석 사무관 | 044-205-2286 | sim0622@mail.go.kr |
| 외교부 영사콜센터 | 양수은 외무행정관 | 02-2040-1350 | seyang21@mofa.go.kr |

3 디지털 영사 민원 시스템 구축 및 온라인 여권 민원 서비스 강화

- 재외국민 대상 비대면·디지털 여권 민원 서비스 단계적 확대
- 비대면·디지털 영사 민원 시스템 구축을 통한 영사 서비스 혁신

가. 추진 목적(목표) 및 기대성과

- 재외국민의 여권 민원 서비스 이용 편의 제고 및 안전 확보
 - 코로나19 팬데믹 상황을 계기로 비대면·디지털 여권 민원 서비스 구축 및 확대가 시급하며, 동 서비스 확대 시행을 통해 재외국민 여권 민원 서비스 혁신 추진
- 비대면·디지털 영사 민원 시스템 구축

나. 사업 개요

- 비대면 여권 발급을 위한 온라인 여권 재발급 서비스 확대
 - 기존 오프라인 신청 중심에서 탈피하여 정보통신(ICT) 기술을 적극 활용한 온라인 여권 신청 서비스 도입
 - 범정부 여권 정보 연계 시스템 활용 및 정부24·영사민원24와 협업
- 재외국민 비대면 서비스 수요 확대에 따른 온라인 본인 인증 기반 구축 및 디지털 영사 민원 시스템 구축 추진('23~'25년)

다. 추진 계획

【2021년】

- 여권 민원 서비스
 - 온라인 여권 재발급 신청 서비스 시행 대상자 확대
 - 병역의무자*도 온라인을 통해 여권 재발급 신청이 가능하도록 관련 시스템 개선 검토
- * 현역, 병역준비역, 상근예비역, 보충역, 전환복무자, 대체복무자 등

【2022년】

- 여권 사진 규격 사전 검증 서비스 신설
 - 온라인 여권 재발급 신청 편의를 위해 여권 사진 규격을 검증하여 적합 여부를 사전에 확인하는 서비스를 여권 안내 홈페이지에 신설 예정
 - 사진 이미지 대조 및 검증 결과 확인 등 여권 사진 규격 가이드를 제공하여 여권 발급 신청 전 편리한 사용 환경 제공
- 영사민원 시스템 구축
 - 2023년 전자정부 예산 확보 추진
 - 정보화전략계획(ISP) 연구 용역 진행(4~7월)
 - 비대면·디지털 영사 민원 시스템 1단계 사업('23년) 준비(하반기)
 - 관계부처/기관 업무 협의 및 법령 개정 추진(계속)

라. 예산

- 해당사항 없음

마. 관련 기관 협업 요청 사항

- 온라인 여권 재발급 서비스 연계 개발

| 담당 부서 | 담당자 | 전화번호 | 이메일 |
|---------------|-----------|--------------|--------------------|
| 외교부 영사서비스과 | 국승용 외무사무관 | 02-2100-8159 | syguk07@mofa.go.kr |
| 외교부 여권과 | 이현주 외무행정관 | 02-2002-0187 | hjlee18@mofa.go.kr |

II 해외 위난 및 사건·사고 대응 체계 고도화

추진
과
제

II-1. 해외 위난 시 재외국민보호 대응 체계 강화

II-2. 해외 사건·사고 대응 역량 제고

II-3. 해외 우리 국민 환자 보호 체계 정비

II-1. 해외 위난 시 재외국민보호 대응 체계 강화

1 해외 위난 관련 법령·규정·매뉴얼 정비

- 해외 위난 대응 체계 개선 및 법제화

가. 추진 목적(목표) 및 기대성과

- 해외 위난 대응 체계의 법제화 및 조직 확대를 통한 대응 체계 강화

나. 사업 개요

- 해외 위난 대응 체계 보완·발전을 위한 정책 수립 및 재외국민보호 매뉴얼 개정

다. 추진 계획

【2021년】

- 재외국민보호 표준 매뉴얼 및 실무 매뉴얼 개정(10월)

【2022년】

- 재외국민보호 표준 매뉴얼 및 실무 매뉴얼 개정(11월)

라. 예산

- 해당사항 없음

마. 관련 기관 협업 요청 사항

- (행정안전부·국방부·경찰청·소방청·해양경찰청 등) 표준·실무 매뉴얼 개정 관련 의견 검토

| 담당 부서 | 담당자 | 전화번호 | 이메일 |
|----------------|-----------|--------------|---------------------|
| 외교부 재외국민안전과 | 곽경식 외무사무관 | 02-2100-8202 | kskwak16@mofa.go.kr |

2 재외공관 해외 위난 대응 역량 강화

■ 재외공관 해외 위난 대비 태세 강화 및 현장 대응 역량 제고

가. 추진 목적(목표) 및 기대성과

- 재외공관 해외 위난 대비 태세 강화 및 현장 대응 역량 제고

나. 사업 개요

- 대규모 사건·사고 및 해외 위난 발생 시 효과적이고 적시성 있는 영사조력 제공을 위하여 영사 업무를 담당하는 전 재외공관이 「재외국민보호 현장조치 행동 매뉴얼」에 따라 사고 유형별* 위기 대응 도상훈련 실시
 - * 테러, 납치, 정정 불안, 자연재해, 감염병, 산업재해, 대규모 교통사고 등

다. 추진 계획

【2021~2022년 통합】

- 재외공관 위기 대응 도상훈련 실시
 - 재외공관별 테러, 지진, 감염병 등 주재국 내 특이 사고 및 위난 상황을 상정하여 한인회, 현지 지상사 등과 함께 연 1회 이상 합동 도상훈련 실시 및 공관별 매뉴얼 현행화
- 본부-공관 합동 도상훈련 시범 실시
 - 해외 위난 상황 발생 가능성이 높은 지역의 재외공관을 대상으로 위기 상황 점검 및 대응 역량 강화를 위한 본부-공관 합동 도상훈련 실시
 - ※ 2021 합동 도상훈련 실시 공관 : 몽골, 미얀마, 아프가니스탄, 에티오피아, 칭다오

라. 예산

- 해당사항 없음

마. 관련 기관 협업 요청 사항

- (재외공관) 위기 대응 도상훈련 실시 전후 「재외국민보호 현장조치 행동 매뉴얼」 지속 현행화

| 담당 부서 | 담당자 | 전화번호 | 이메일 |
|----------------|-----------|--------------|---------------------|
| 외교부 재외국민안전과 | 김동연 외무행정관 | 02-2100-8204 | dyekim20@mofa.go.kr |

3 본부의 해외 위난 현장 지원 시스템 강화

■ 신속대응팀 현장 지원 역량 및 전문성 강화

가. 추진 목적(목표) 및 기대성과

- 해외 위난 상황 발생에 대비한 신속대응팀의 현장 지원 역량 및 전문성 강화

나. 사업 개요

- 해외 위난 상황에 대한 상시 합동훈련 실시
- 신속대응팀 예비대상자 선발 제도 운영 및 개선
- 정례 모의훈련 실시(반기별 1회 → 분기별 1회)
- 신속대응팀 휴대장비 상시 점검 및 노후화 장비 교체

다. 추진 계획

【2022년】

- 해외 위난 상황 관련 정부 부처와 긴밀한 협업 체계 구축 및 상시 합동훈련 실시
 - 신속대응팀 모의훈련 실시 계기 등 활용, 부처 간 합동 상황 조치 훈련을 통한 위난 상황별 협업 체계 점검·구축(경찰청·소방청 등)
- 신속대응팀 예비대상자 선발 제도 운영 및 개선(3월, 9월)
 - 예비대상자 교육 내실화 및 선발 제도 개선 방안 검토
- 신속대응팀 정례 모의훈련 실시(분기별 1회)
- 신속대응팀 전용 휴대장비 물품 선정 및 구입(상반기)

라. 예산

- 신속대응팀 전용 휴대장비 : 1억원('22년, 정부안)

마. 관련 기관 협업 요청 사항

- (행정안전부·보건복지부·경찰청·소방청 등) 신속대응팀 정부 합동 모의훈련 실시 협조

| 담당 부서 | 담당자 | 전화번호 | 이메일 |
|----------------|-----------|--------------|-----------------------|
| 외교부 재외국민안전과 | 박재일 외무행정관 | 02-2100-8208 | malatang76@mofa.go.kr |

II-2. 해외 사건·사고 대응 역량 제고

1 통합적 지원자로서 본부의 역할 확대

- 해외 사건·사고 지역별·유형별 DB 구축 및 활용을 통한 맞춤형 지원 체계 마련
- 민간 전문가를 활용한 ‘재외국민 지킴이’ 발족

가. 추진 목적(목표) 및 기대성과

- 외교부가 재외국민보호 정책 수립, 현장 업무 지휘 및 관리, 각종 현안 및 사업의 조정·협력 등 업무 전반에서 주도적 역할 수행
 - 다양한 영사조력 사례를 DB로 구축·활용하고, 민간 분야 전문가를 통한 해외 사건·사고 다발 지역 현장 자문 실시
 - 신속한 보고 체계 및 유관기관과의 협조 체계를 구축하고, 현장 상황 파악 및 대응 능력 제고 방안(인력·물자·예산) 마련

나. 사업 개요

- 해외 사건·사고 지역별·유형별 DB 구축 및 활용
- 민간 전문가를 활용한 ‘재외국민 지킴이’ 발족
- 신속한 정보 전파와 협업 체계 구축 및 사건·사고 담당자 요구·필요 사항 파악

다. 추진 계획

【2022년】

- 사건·사고 영사조력 노하우 공유 및 개선 방안 마련을 위한 ‘사건·사고 영사조력 사례 DB 구축을 위한 연구 용역’ 실시

- 사건·사고 유형별·지역별 DB 구축, 영사조력 관련 빅데이터 분석, 실제 우리 국민 의견(잘된 점 및 미비점 등) 조사, 해외 주요국 사례 비교 등을 통해 통합적 지원 능력 제고 방안 파악
- 재외공관의 사건·사고 대응 및 영사조력 실태를 파악하고, 이를 통해 현장 대응 능력 제고를 위한 ‘재외국민 지킴이’ 전문가 풀(pool) 구성
 - 정부·학계·관광·선교·의료·법률 등 다양한 분야의 전문가들이 사건·사고 다발 지역을 관할하는 공관을 방문하여 현지 실태를 조사하고 현장 상황에 적합한 재외국민보호 방안 컨설팅 실시
- 재외공관의 신속 보고 체계 및 협업 체계 점검, 사건·사고 담당 인력 업무 지원 프로그램 및 필요 물자 파악

라. 예산

- 사건·사고 영사조력 DB 구축을 위한 연구 용역 : 3억원('22년, 정부안)
- 재외국민 지킴이 : 1.5억원('22년, 정부안)

마. 관련 기관 협업 요청 사항

- (재외공관) 사건·사고 발생 시 신속한 보고 체계 확립
- (관계부처) 사건·사고 대응을 위한 원활한 협업 체계 구축

| 담당 부서 | 담당자 | 전화번호 | 이메일 |
|----------------|-----------|--------------|------------------|
| 외교부 재외국민보호과 | 이창원 외무서기관 | 02-2100-7582 | cwlee@mofa.go.kr |

2 재외공관 사건·사고 현장 대응 역량 제고

- 사건·사고 담당 인력 대상 심리치료 지원 체계 구축 및 운영
- 영사협력원·해외법률전문가 자문 제도 내실화
- 주재국내 사건·사고 관련 법, 규정, 관례 DB 구축

가. 추진 목적(목표) 및 기대성과

- 영사조력 활동으로 인한 사건·사고 담당 인력의 스트레스 및 후유증 등에 대해 심리치료를 지원함으로써 영사조력 업무의 효율성 제고
- 우리 국민과 관련된 사건·사고 발생 시 효과적인 현장 대응이 가능하도록 사건·사고 대응 제도(영사협력원·법률전문가 등) 내실화
 - 그간 외부 지적 및 시정 요구사항(예산 배정 및 운영 기준 구체화 등) 충실한 개선 및 이행 추진
- 각 국가별 사건·사고 관련 법, 규정 등에 관한 원문 번역 및 DB 구축을 통해 사건·사고 담당 영사의 현장 대응 역량 강화
 - 우리 국민이 제공받는 영사조력의 수준 향상

나. 사업 개요

- 사건·사고 담당 인력 대상 심리치료 지원 체계 구축 및 운영
- 영사협력원·법률전문가 등 운영 실태 점검
- 주재국 사건·사고 관련 법, 규정에 관한 DB 구축을 위해 주요국 형사사법 절차 및 범죄피해제도 번역 지원 사업 추진

다. 추진 계획

【2022년】

■ 심리치료 지원

- 전문 심리상담 업체를 통해 재외공관 사건·사고 담당 인력 대상 온·오프라인 심리상담 진행
 - (심리교육) 영사조력 업무와 관련성 있는 온라인 심리 교육 및 자가진단 기회 제공
 - (심리상담) ▲온라인(홈페이지, 메일), ▲영상 및 유선통화, ▲상담사 직접 방문(필요시)을 통한 대면 상담 진행

■ 사건·사고 관련 법, 규정에 관한 DB 구축

- 주재국 형사사법 절차 및 범죄피해제도 번역 지원 사업 수요 조사(2~3월)
- 영사민원시스템(G4K)상 사건·사고 법령 DB 구축 논의(상반기)
- 대상 공관 선정 및 사업 시행(하반기)

【2021~2022년 통합】

■ 영사협력원 및 해외법률전문가 자문 관련 계획 수립 및 이행

- 감사관실 주관 ‘반기별 재외공관 자체 점검’ 목록상 관련 내용 반영
- 재외국민 영사민원시스템(G4K)상 영사협력원·법률전문가 본부 승인 및 실적 평가 관리 기능 신설
- 「영사협력원 운영에 관한 지침」 및 「해외법률전문가 자문 경비 지원 운영 지침」 개정을 통해 예산 배정 및 운영 기준 구체화
- 제도 운영 확대를 위한 예산 증액 노력 지속

라. 예산

- 영사협력원 운영 : 888백만원('21년), 932백만원('22년, 정부안)
- 법률전문가 자문 경비 : 500백만원('21년), 612백만원('22년, 정부안)
- 심리상담 용역 : 200백만원('22년, 정부안)
- 주재국 형사사법 절차 및 범죄피해구제제도 등 법령 정보 번역 : 153백만원('22년, 정부안)

마. 관련 기관 협업 요청 사항

■ 해당 없음

| 담당 부서 | 담당자 | 전화번호 | 이메일 |
|----------------|-----------|--------------|----------------------|
| 외교부 재외국민보호과 | 박준호 외무사무관 | 02-2100-6919 | jhopark19@mofa.go.kr |
| 외교부 재외국민보호과 | 김창수 외무행정관 | 02-2100-6942 | ckim20@mofa.go.kr |
| 외교부 재외국민보호과 | 백나래 외무행정관 | 02-2100-8095 | nrbaek11@mofa.go.kr |

II-3. 해외 우리 국민 환자 보호 체계 정비

1 해외 우리 국민 환자 조력을 위한 정부 관리 체계 강화

- 재외국민 환자 대상 체계적 영사조력 제공을 위한 지원 체계 강화

가. 추진 목적(목표) 및 기대성과

- 환자·항공사·민간이송업체 등의 현장 목소리를 정책에 반영하고, 각 정부 부처가 각각 담당하는 역할을 원활히 수행

나. 사업 개요

- 제126회 국정현안점검조정회의('21.6.3.)에서 확정된 「해외 우리 국민 환자 이송·보호 체계 개선방안」에 따라, 외교부가 이송 절차를 총괄하고 타부처와의 협업을 진행하여 해외 우리 국민 환자 조력을 위한 정부의 관리 체계 강화

다. 추진 계획

【2021년】

- 해외 환자 이송 관련 DB 구축 및 통계 작성 개시
 - 재외공관에서 영사민원시스템(G4K)에 사건·사고 등록 시, 해외 환자 국내 이송 여부를 추가할 수 있도록 기능 개선 요청
- 해외 환자 이송을 위한 영사조력 매뉴얼 작성 안내
 - 모든 재외공관(여권 사무 처리 공관)의 해외 환자 이송을 위한 영사조력 매뉴얼 취합, 검토 및 보완 요청

【2022년】

- 해외 환자 이송 관련 DB 구축 및 통계 관리
 - 영사민원시스템(G4K)을 활용하여 해외 환자 이송 건수, 이송 방식 등에 관한 DB 구축 및 통계 관리
- 해외 환자 이송 관련 관계부처 및 이송업체 간담회 실시
 - 해외 환자 이송 관련 애로 사항 및 개선 필요 사항을 공유하고 이송 절차 점검 체계 마련 방안 논의
- 해외 환자 이송을 위한 영사조력 매뉴얼 보완
 - 주재국 상황에 따른 변동 사항 반영

라. 예산

- 해당사항 없음

마. 관련 기관 협업 요청 사항

- (재외공관) 해외 환자 이송을 위한 영사조력 매뉴얼 작성 및 보완
- (관계부처) 해외 환자 이송 관련 간담회 참여

| 담당 부서 | 담당자 | 전화번호 | 이메일 |
|----------------|-----------|--------------|----------------------|
| 외교부 재외국민보호과 | 송선주 외무행정관 | 02-2100-7589 | sjsong20@mofa.go.kr |
| 보건복지부 응급의료과 | 박준희 사무관 | 044-202-2982 | swer21@mail.go.kr |
| 소방청 119구급과 | 김승현 소방령 | 044-205-7658 | likefirek@mail.go.kr |

2 현지 치료 및 국내 이송을 위한 정보 제공 강화

- 현지 치료 및 국내 이송 관련 정보 제공 강화 및 민간 해외 이송업체 관리 체계 마련

가. 추진 목적(목표) 및 기대성과

- 재외국민 대상 현지 응급의료 및 민간 해외 이송업체 관련 정보 제공

나. 사업 개요

- 「재외국민보호를 위한 영사조력법」 제14조 및 동법 시행령 제15조에 따라, 재외국민에게 의료기관에 관한 정보 제공

다. 추진 계획

【2021년】

- 해외 응급의료 정보의 재외공관 홈페이지 게재 내용 및 위치 점검
 - 해외 체류 중인 우리 국민이 필요시 재외공관 홈페이지에서 응급의료 정보를 손쉽게 찾을 수 있도록 조치
- ‘해외환자이송지원업(가칭) 제도화 방안’ 연구* 추진(‘21.11.~’22. 상)
 - * 대한응급의학회(연구책임 : 순천향대 김호중)

【2022년】

- 재외공관 홈페이지 응급의료 정보 지속 업데이트
 - 재외공관이 홈페이지에 응급의료 정보를 지속적으로 보완하도록 안내
- 외부 환경 변화에 대응하여 법령 등 개선 검토
 - 보건복지부의 관련 정책 연구 이후, 외교부-보건복지부 협업을 통해 해외환자 이송지원업(가칭) 관리를 위한 법적 근거 마련 노력

라. 예산

- 해당사항 없음

마. 관련 기관 협업 요청 사항

- (재외공관) 재외공관 홈페이지에 현지 응급의료 정보 게재 및 지속 보완
- (보건복지부) 관련 정책 연구 추진을 통한 관리 방안 검토

| 담당 부서 | 담당자 | 전화번호 | 이메일 |
|----------------|-----------|--------------|---------------------|
| 외교부 재외국민보호과 | 송선주 외무행정관 | 02-2100-7589 | sjsong20@mofa.go.kr |
| 보건복지부 응급의료과 | 박준희 사무관 | 044-202-2982 | swer21@mail.go.kr |
| | 최수연 주무관 | 044-202-2554 | suyoun63@korea.kr |

3 여행자보험 가입률 제고 및 보장성 확대

■ 여행자보험 실효성 제고 및 가입 홍보 강화

가. 추진 목적(목표) 및 기대성과

- 여행자보험 가입률을 제고하여 해외에서의 치료 또는 이송 비용 발생 등에 대비

나. 사업 개요

- 여행자보험 상품을 개선하고, 대국민 홍보를 통해 가입률 제고

다. 추진 계획

【2022년】

- 대국민 여행자보험 가입률 제고를 위한 계획 마련
 - 여행자보험 상품 개선 이후 관련 내용 홍보
 - 해외안전여행 홈페이지 등을 활용하여 개선 내용을 홍보하고 가입률 제고를 위해 노력
- 여행자보험 가입 관련 민간 부문과 협업
 - 여행업계와의 안전 간담회 등 계기에 여행자보험 가입률 제고를 위한 민간 부문과의 협업 체계 구축 방안 논의

라. 예산

- 여행업계, 선교단체, NGO 간담회를 위한 업무추진비 : 2백만원('21년), ('22년, 정부안)
 - ※ 여행자보험 상품 개선 홍보는 해외안전여행 대국민 홍보 예산(535백만원) 활용

마. 관련 기관 협업 요청 사항

- (금융감독원) 보험업계 의견 수렴 및 중대사고 구조·송환 비용 보험요율 마련 및 특약 개선
- (문화체육관광부) 여행자보험 가입률 제고 노력 및 민간 협업 체계 구축 참여

| 담당 부서 | 담당자 | 전화번호 | 이메일 |
|------------------|-----------|--------------|---------------------------|
| 외교부 재외국민보호과 | 송선주 외무행정관 | 02-2100-7589 | sjsong20@mofa.go.kr |
| 문화체육관광부 관광기반과 | 김효진 주무관 | 044-203-2840 | kim470991_naru@mail.go.kr |
| 금융감독원 보험감독국 | 곽기문 조사역 | 02-3145-7470 | gmkwak@fss.or.kr |

4 재외국민 대상 비대면 진료·상담 서비스 정착 지원

■ 재외국민 의료 서비스 접근성 제고를 통한 재외국민 건강 증진

가. 추진 목적(목표) 및 기대성과

- 재외국민 비대면 진료·상담 서비스 운영 현황 모니터링
- 비대면 진료 서비스 활용 사례 공유를 통한 비대면 서비스 개선 및 활성화 지원

나. 사업 개요

- 해외 비대면 진료·상담 서비스 운영 관련 정보 수집, 국내 유관 부처 및 민간 업계와 관련 회의를 개최하여 재외국민 대상 비대면 진료 서비스 운영 현황 점검 및 사례 공유·홍보

다. 추진 계획

【2021년】

- 재외공관을 통해 현지 비대면 진료·상담 서비스 관련 운영 정보 수집
- 재외국민 비대면 진료 서비스에 대한 국내 법적 규제 완화 지원
- 재외국민 대상 비대면 진료·상담 서비스 이용 홍보

【2022년】

- 재외공관을 통한 현지 비대면 진료·상담 서비스 관련 정보 지속 업데이트
- 재외국민 비대면 진료·상담 서비스 관련 부처 및 민간업계 회의 개최
 - 각 부처 및 민간기관에서 운영 중인 비대면 진료 서비스 활용 우수 사례 공유 및 서비스 개선 방안 협의
 - 재외국민 비대면 진료 서비스 관련 근거 법령 개정 또는 임시 허가 연장 검토
- 재외국민 대상 비대면 진료·상담 서비스 이용 홍보

라. 예산

- 해당사항 없음

마. 관련 기관 협업 요청 사항

- 해당사항 없음

| 담당 부서 | 담당자 | 전화번호 | 이메일 |
|----------------|-----------|--------------|----------------------|
| 외교부 재외국민보호과 | 백나래 외무행정관 | 02-2100-8095 | nrbaek11@mofa.go.kr |
| 산업부 규제샌드박스팀 | 신상훈 사무관 | 044-203-4523 | sanghun319@mail.go. |
| 복지부 보건의료정책과 | 김미선 사무관 | 044-202-2421 | yuwooms@mail.go.kr |
| | 한수원 주무관 | 044-202-2422 | hanswin24@mail.go.kr |
| 소방청 119 구급과 | 김승현 소방령 | 044-205-7658 | likefirek@mail.go.kr |

Ⅲ 국내외 협업 협력 체계 강화

추진
과제

Ⅲ-1. 국내 유관기관 간 협업·협력 활성화

Ⅲ-2. 양·다자 간 국제협력 등 강화

III-1. 국내 유관기관 간 협업·협력 활성화

1 「재외국민보호위원회」 운영 내실화

- 재외국민보호 정책 통합 기구로서 「재외국민보호위원회」 위상 확립

가. 추진 목적(목표) 및 기대성과

- 재외국민보호 정책 통합 조정 기구로서 재외국민보호위원회의 위상 확립
 - 재외국민보호위원회의 운영 내실화를 통해 범정부 차원의 재외국민보호 대책 수립 및 원활한 이행 추진

나. 사업 개요

- 재외국민보호 실무위원회 개최
- 재외국민보호위원회 개최
- 재외국민보호 기본계획 확정 및 재외국민보호 실적·집행 계획 작성

다. 추진 계획

【2021년】

- 제1차 재외국민보호 실무위원회 개최(9.10.)
- 제1차 재외국민보호위원회 개최 및 재외국민보호기본계획(2021-2025) 확정(10.19.)
- 2021년 및 2022년 재외국민보호에 관한 집행계획 수립

【2022년】

- 제2차 재외국민보호 실무위원회 개최(3분기)
- 제2차 재외국민보호위원회 개최(4분기)
- 2021-2022년 재외국민보호에 관한 집행계획 이행 실적 작성(4분기)

- 2023년 재외국민보호에 관한 집행계획 수립(4분기)

라. 예산

- 해당사항 없음

마. 관련 기관 협업 요청 사항

- (관계부처 및 재외공관) 재외국민보호 집행계획 작성 및 이행, 재외국민보호 협업 우수 사례 공유

| 담당 부서 | 담당자 | 전화번호 | 이메일 |
|----------------|-----------|--------------|------------------|
| 외교부 재외국민보호과 | 이창원 외무서기관 | 02-2100-7582 | cwlee@mofa.go.kr |

2 중앙부처-지자체 간 협업 및 조율 체계 강화

- 중앙부처-지자체-외교부 간 정책 온라인 시스템 구축[영사로(04路)]
- 중앙부처-지자체-외교부 간 업무 조율 체계 강화

가. 추진 목적(목표) 및 기대성과

- 중앙부처와 지자체 간 협업 및 조율 체계 강화를 통해 기관 간 보다 명확하고 효율적인 재외국민보호 업무 수행
 - 부처별 재외국민보호 업무 담당자 간 인적 네트워크 구축

나. 사업 개요

- 중앙부처-지자체-외교부 간 정책 온라인 시스템 구축
- 중앙·지방 소통 협력 채널을 통한 재외국민 업무 조율 체계 강화

다. 추진 계획

【2022년】

- 시스템 구축을 위한 정보화전략계획(ISP) 연구 용역* 예산 확보
 - * 온라인 시스템의 ▲방향및 구조, ▲사용자별 기능 개발 방안, ▲기술 요건 등을 고려
- 재외국민보호 업무 관련 안건 및 의제 발굴(상반기)
- 중앙·지방 정책협의회 시 재외국민보호 관련 안건 논의(하반기)

라. 예산

- 해당사항 없음

마. 관련 기관 협업 요청 사항

- 해당사항 없음

| 담당 부서 | 담당자 | 전화번호 | 이메일 |
|----------------|-----------|--------------|--------------------|
| 외교부 재외국민보호과 | 김창수 외무행정관 | 02-2100-6942 | cskim20@mofa.go.kr |
| 행정안전부 자치행정과 | 오승택 주무관 | 044-205-3105 | ohst1@korea.kr |

3 현장대응 유관부처 간 협력 강화

■ 재외국민보호 현장대응 부처 업무협약 체결

가. 추진 목적(목표) 및 기대성과

- 유관부처 간 공조 체제 유지 및 협력 강화를 통해 해외 사건·사고 초동 대응의 신속성 및 전문성 제고와 유관부처 간 상시 협업의 제도적 틀 마련

나. 사업 개요

- 현장대응 부처 간 협업의 체계화를 위해 ▲유관부처 간 업무협약(MOU)을 체결하는 한편, ▲재외국민보호 역량 강화를 위한 중장기 예산·인력 계획을 수립(해외 유사 조직 사례 분석을 위한 연구 용역 추진 포함)

다. 추진 계획

【2022년】

- 유관부처 간 업무협약(MOU) 체결 추진
 - 현장대응 부처 간 협의체 구성 및 부처 간 합동 신속대응 체계 구축
 - 교육·훈련 및 인력·장비 관련 후속 조치 및 신규 사업 발굴
- 재외국민보호 역량 강화를 위한 중장기 계획 수립
 - ▲유관부처 간 합동 대응 체제 강화, ▲해외안전지킴센터 인력 수급 안정화 방안 강구 등
 - 주요국 해외안전지킴센터 유사 조직 운용 사례 수집·분석 및 현행 해외안전 지킴센터 조직 진단 관련 정책 연구 용역을 위한 예산 확보

라. 예산

- 해당사항 없음

마. 관련 기관 협업 요청 사항

- (외교부·경찰청·소방청·해양경찰청) 재외국민보호 현장대응 부처 간 업무협약 체결
- (국방부·해양수산부) 전문 인력 활용 및 교육·훈련 참여

| 담당 부서 | 담당자 | 전화번호 | 이메일 |
|-----------------|-----------|--------------|----------------------|
| 외교부 해외안전지킴센터 | 남궁준 외무사무관 | 02-2100-6902 | nkjun13@mofa.go.kr |
| 경찰청 인터폴국제공조과 | 김종국 경감 | 02-3150-2429 | jg902@police.go.kr |
| 소방청 119 구조과 | 홍종덕 소방장 | 044-205-7622 | sm5896@mail.go.kr |
| 소방청 119 구급과 | 김승현 소방령 | 044-205-7631 | likefirek@mail.go.kr |
| 해양경찰청 국제협력과 | 김영규 경위 | 032-835-2888 | ygjw@mail.go.kr |

4 민관협업(여행업계·선교단체 등) 활성화

■ 민관협업을 통한 재외국민보호 효율성 증대

가. 추진 목적(목표) 및 기대성과

- 민간 여행업계와의 협력을 통한 효율적인 영사조력 제공
- 해외 선교단체를 대상으로 한 안전 간담회 개최
 - 파송 현황 파악 및 협력 체제 구축 등을 통해 위험 지역에 대한 파송 자제·중지를 권고하고, 파송 전 안전 관련 유의사항을 당부함으로써 해외 선교 시 발생할 수 있는 사건·사고를 예방하는 효과 기대

나. 사업 개요

- 국내 여행업계와의 협업 활성화 및 안전 정보 공유
- 현지 진출 여행업 종사자 및 기업과의 협력 체계 구축
- 주요 선교단체 및 관계부처·기관이 참여하는 '선교단체 안전 간담회'의 정기적인 개최를 통해 해외 선교 활동 안전 강화 방안을 논의하는 한편, 안전 유의 당부
- 주요 선교 지역 재외공관을 통해 선교사 현황을 파악하여 공관과 선교사 간 연락·협조 체계를 유지하고, 필요시 안전 간담회 개최 및 홈페이지 등 다양한 매체를 통해 안전 유의 당부

다. 추진 계획

【2021년】

- 정부-여행업계 안전 간담회 개최
- 선교단체 안전 간담회 개최(2회)* 및 선교단체 현황 조사(4월) 완료, 하반기 선교단체 안전 간담회 개최(12월)

* 비정기 안전 간담회(1.19.) 및 상반기 안전 간담회(6.17.) 개최

【2022년】

- ▲ 하계·동계 여행 성수기 대비 안전 간담회 개최, ▲ 해외 현지 한인 운영 숙박 및 관광업계와의 안전 간담회 개최, ▲ 현지 진출 기업과의 안전 간담회 개최 등 추진
- 선교단체 안전 간담회 개최(2회) 및 선교단체 현황 파악

라. 예산

- 여행업계, 선교단체, NGO 간담회를 위한 업무추진비 : 2백만원('21년), ('22년, 정부안)

마. 관련 기관 협업 요청 사항

- (문화체육관광부) 여행업계와의 안전 간담회 참여
- (문화체육관광부·한국위기관리재단·한국세계선교협의회) 협업을 통해 선교단체 안전 간담회 개최
- (재외공관) 현지 한인 운영 숙박 및 관광업 관계자와의 안전 간담회 개최

| 담당 부서 | 담당자 | 전화번호 | 이메일 |
|--------------------|-----------|--------------|-------------------------|
| 외교부 재외국민보호과 | 조주이 외무행정관 | 02-2100-7585 | jyjo19@mail.go.kr |
| 외교부 재외국민안전과 | 김지영 외무사무관 | 02-2100-8206 | jykim80@mofa.go.kr |
| 문화체육관광부 관광기반과 | 김명혜 사무관 | 044-203-2842 | terra12_naru@mail.go.kr |
| 문화체육관광부 종무2담당관실 | 이규석 사무관 | 044-203-3462 | good74_naru@mail.go.kr |

Ⅲ-2. 양·다자 간 국제협력 등 강화

1 양·다자 간 국제협력 강화

■ 양·다자 간 협의회를 활용한 협력 네트워크 구축 및 강화

가. 추진 목적(목표) 및 기대성과

- 해외 출국자 및 재외국민 수가 증가하는 가운데, 재외국민보호 업무를 위한 영사 분야 양자 및 다자 협력 네트워크 강화

나. 사업 개요

- 해외 체류 우리 국민 편의 증진 및 영사 관련 현안을 협의하는 양자 영사협의체 운영 및 확대
- 다자 협의체인 세계영사포럼(Global Consular Forum)을 통한 영사 분야 국제적 이슈 적극 논의
- 해외 위난 상황 발생 시, 국제협력 채널을 통해 해당 국가 관계기관에 신속한 지원 체계 마련

다. 추진 계획

【2021년】

- 한-아랍에미리트(UAE) 영사공동위 신설(6.23.) 및 한-카자흐스탄 영사협의회 개최(6.3.) 등

【2022년】

- 기존 양자 영사협의체 운영 및 대상국 확대 추진, 세계영사포럼(GCF) 운영위원회 등 관련 실무협의 참석 등

- 양자 영사협의회 계기 재외국민보호 분야 주요 현안 관련 의제 검토
- 세계영사포럼(GCF) 관련 회의 적극 참여
 - ※ 코로나19 감안, 세계영사포럼 관련 진전 상황 모니터링
- 재외국민 대상 긴급 상황 발생 대비 국가 간 협력 MOU 체결 추진
 - 테러, 정정 불안 등 재외국민 위난 상황 대비를 위한 국가 간 협력 MOU 체결 대상 국가 발굴

라. 예산

- 해당 사항 없음

마. 관련 기관 협업 요청 사항

- (재외공관) MOU 체결을 위한 주재국 내 동향 파악

| 담당 부서 | 담당자 | 전화번호 | 이메일 |
|----------------|-----------|--------------|---------------------|
| 외교부 영사서비스과 | 송현태 외무사무관 | 02-2100-8165 | htsong13@mofa.go.kr |
| 외교부 재외국민보호과 | 백재연 외무사무관 | 02-2100-8094 | jybaek07@mofa.go.kr |

2 재외공관-현지 치안당국 간 네트워크 강화

- 재외공관-현지 치안당국 간 협력 관계 강화
- 치안 관계자 초청사업 내실화

가. 추진 목적(목표) 및 기대성과

- 재외공관-현지 치안당국 간 협력 관계 강화
- 치안 관계자 초청사업 내실화

나. 사업 개요

- 재외국민 사건·사고 발생 시 해당국 정부와의 적극적 협력 기반 구축을 위해 그간 우리 국민 보호에 적극 협조해 왔거나 향후 협력이 필요한 사고 다발 국가·지역의 치안 관계자를 초청하는 사업
※ 초청 현황: ('15년) 23개국 59명, ('16년) 18개국 25명, ('17년) 14개국 21명, ('18년) 15개국 17명, ('19년) 27개국 31명, ('20, '21년) 코로나19로 미시행

다. 추진 계획

【2022년】

- 해외 치안 관계자 초청 교류 프로그램 사전 정비
 - 초청 대상자 선발 기준* 재정립
 - * 우리 국민 대상 사건·사고 다발 지역, 우리 국민 보호 관련 기존 협조 사례 유무, 경찰청 치안 협력사업 대상 국가 등
 - 정부기관 방문 프로그램 세부 계획 점검 및 개선
- 해외 치안 관계자 초청 사업 시행 및 사후 조치
 - 코로나19 방역 상황에 따라 초청사업 시행 시기 결정
 - 참가자 대상으로 만족도 조사 및 결과 분석 후 다음 해에 반영

- 경찰청 주관의 유사한 국제치안협력 사업과 연계하여 여타 재외공관-치안당국 간 교류 행사 프로그램 개발 방안 협의
 - ※ 경찰청은 매년 치안총수 회담, MOU 체결, 치안협력 ODA 사업, 외국 경찰 초청 행사 등을 통해 해외 경찰기관과의 치안 협력 강화 노력 경주

라. 예산

- 재외공관-현지 치안당국 간 네트워크 강화 : 1.8억('21년), ('22년, 정부안)

마. 관련 기관 협업 요청 사항

- (재외공관) 초청사업 대상자와 지속적인 협력 관계 구축 및 초청사업 대상자 관리
- (경찰청) 효율적 프로그램 운영을 위해 사업 기획 단계부터 경찰청 네트워크 활용 방안 등 협의 시행

| 담당 부서 | 담당자 | 전화번호 | 이메일 |
|----------------|-----------|--------------|-------------------------|
| 외교부 재외국민안전과 | 김동연 외무행정관 | 02-2100-8204 | dyekim20@mofa.go.kr |
| 경찰청 국제협력과 | 고지은 경사 | 02-3150-0231 | love0jieun@police.go.kr |

IV 국민 참여 및 소통 강화

추진
과
제

IV-1. 우리 국민의 해외안전여행 인식 제고

IV-2. 재외국민보호 업무평가 체계 구축

IV-3. 디지털 정보 제공 기반 확충 및 쌍방향 소통 강화

IV-1. 우리 국민의 해외안전여행 인식 제고

1 다양한 홍보 콘텐츠 제작 및 맞춤형 홍보 전략 수립

- 재미있고 쉽게 이해할 수 있는 다양한 콘텐츠 제작·홍보
- 연령·직업·성별을 고려한 맞춤형 홍보 전략 및 대책 수립

가. 추진 목적(목표) 및 기대성과

- 우리 국민을 대상으로 재외국민보호 관련 법·제도 및 주요 사건·사고 사례를 효과적으로 홍보하여 해외 사건·사고 예방

나. 사업 개요

- (홍보물 제작) 재외국민보호 관련 법·제도 및 주요 사건·사고 사례 위주의 재미 있고 유익한 온·오프라인 콘텐츠 제작
- (홍보 전략 수립 및 매체 관리) 연령·성별·기호 등을 고려한 맞춤형 홍보 전략을 수립하고, 파급효과가 높은 전통 매체와 온라인 플랫폼을 선정하여 홍보

다. 추진 계획

【2021년】

- 인플루언서를 활용한 해외 사건·사고 유형별 행동요령 안내 영상 제작 및 홍보
 - 친숙한 이미지의 인플루언서를 섭외, 영사조력법상 6개 유형의 사건·사고 발생 시 행동요령을 담은 안내 동영상 제작
- 유관부처와 협업하여 재외국민보호 관련 홍보 행사 실시
 - 외교부-소방청 공동으로 「영사조력법」 관련 웹툰·홍보영상 공모전 개최 및 공모전 수상작 홍보 영상 제작

【2022년】

- 유튜브 및 SNS·포털사이트 등 주요 온라인 매체 및 인천공항 터미널 내 옥외 전광판을 통한 해외안전여행 홍보 동영상 송출
- 「영사조력법」 관련 웹툰·홍보영상 2021년 공모전 수상작에 대해 영사 포털 홈페이지 및 해외안전여행 유튜브를 통해 지속 홍보
- 해외안전여행을 대표하는 마스코트 개발 추진
 - 마스코트 공모전 개최 후, 수상작(마스코트)을 활용한 카카오톡 이모티콘 개발 및 굿즈 발행 추진
- 연령·성별·기호 등을 고려한 맞춤형 홍보 전략 수립·시행
 - 한국언론진흥재단 컨설팅 실시 후 전문가 의견 수렴

라. 예산

- 해외안전여행 홍보 : 1,436백만원('21년), 1,442백만원('22년 정부안)

마. 관련 기관 협업 요청 사항

- 해당 없음

| 담당 부서 | 담당자 | 전화번호 | 이메일 |
|----------------|-----------|--------------|----------------------|
| 외교부 재외국민보호과 | 박준호 외무사무관 | 02-2100-6919 | jhopark19@mofa.go.kr |

2 국민 참여 및 교육 프로그램 확대

- 재외국민보호제도에 대한 국민 참여 확대
- 미래 세대를 위한 다양한 프로그램 추진

가. 추진 목적(목표) 및 기대성과

- 재외국민보호제도 관련 프로그램에 참여하는 국민 범위 확대
- 다양한 프로그램을 통해 재외국민보호제도에 대한 국민들의 공감대 형성
- 재외국민보호제도에 대한 정보 접근성 강화

나. 사업 개요

- 국민 참여 프로그램 개발 추진
- 국민 해외안전교육 프로그램 활성화
- 미래 세대를 위한 다양한 교육·참여 프로그램 확대

다. 추진 계획

【2021년】

- 국립외교원 국민외교아카데미 청소년 외교배움터* 과정 내 ‘재외국민보호 및 영사’ 관련 강의 1회 개설
 - * 지방 및 해외 거주 국민을 포함한 우리 고등학생 대상 외교 분야 교육 프로그램

【2022년】

- 청소년 외교배움터 과정 커리큘럼에 재외국민보호 관련 강의 포함(최소 연 1회)
- ‘해외안전여행 서포터스’ 재개 및 참여 가능 국민 범위 확대
 - 코로나19 상황으로 일시 중단되었던 ‘해외안전여행 서포터스’ 선발 재개 및 국내 대학생뿐만 아니라 재외국민도 참여할 수 있도록 참여 범위 확대

라. 예산

- 해외안전여행 서포터스 : 97백만원('22년, 정부안)

마. 관련 기관 협업 요청 사항

- (국립외교원) 청소년 외교배움터 과정 내 관련 강의 개설 협조

| 담당 부서 | 담당자 | 전화번호 | 이메일 |
|----------------|-----------|--------------|----------------------|
| 외교부 재외국민보호과 | 조주이 외무행정관 | 02-2100-7585 | jyjo19@mail.go.kr |
| 외교부 기획협력과 | 정나래 외무사무관 | 02-3497-7707 | nrjeong20@mail.go.kr |

IV-2. 재외국민보호 업무평가 체계 구축

1 재외국민보호 정책 평가제도 내실화

■ 재외국민보호 제도 인지도·만족도 조사 제도 정비

가. 추진 목적(목표) 및 기대성과

- 중장기적 재외국민보호 정책 수립에 따른 재외국민보호 성과를 평가할 수 있는 재외국민보호제도 인지도·만족도 조사 제도 정비 및 성과 모델 구축

나. 사업 개요

- 현행 재외국민보호 제도 인지도·만족도 조사 제도 정비
- 재외국민보호 제도 인지도·만족도 평가 참여 대상 확대
- 중장기 재외국민보호 성과 모델 구축 검토

다. 추진 계획

【2021년】

- 2021년 재외국민보호제도 인지도·만족도 조사 실시
 - 조사 기간 : 2021.10.1.~11.30.
 - 조사 대상 : 1,800명(국내 거주자 1,500명 및 재외국민 300명)
 - 조사 내용 : 재외국민보호제도에 대한 우리 국민의 ▲인지 여부, ▲인지 경로, ▲전반적인 인식, ▲만족도 등을 파악

【2022년】

- 2022년 재외국민보호제도 인지도·만족도 조사 정비
 - 중장기 재외국민보호 성과 모델 구축을 위한 연구 용역 예산 확보

- 조사 제도 정비 및 전문가 평가회 실시(2분기)
- 2022년 재외국민보호제도 인지도·만족도 조사* 실시(10월)
 - * 재외국민 참여 숫자 확대('21년 300명 → '22년 400명)

라. 예산

- 인지도·만족도 조사 예산 : 40백만원('21년), ('22년, 정부안)

마. 관련 기관 협업 요청 사항

- (재외공관) 재외공관 성과 목표 설정 시, 현지 상황을 반영한 중장기적 재외국민 보호 성과 목표 수립

| 담당 부서 | 담당자 | 전화번호 | 이메일 |
|----------------|-----------|--------------|-------------------|
| 외교부 재외국민보호과 | 조주이 외무행정관 | 02-2100-7585 | jjjo19@mail.go.kr |

2 재외국민보호 정책의 객관적 평가 기준 수립

■ 재외국민보호 정책 평가 모델 개발

가. 추진 목적(목표) 및 기대성과

- 재외국민보호제도의 객관적 평가 기준 마련을 위해 중장기적 재외국민보호 정책 평가 모델 개발

나. 사업 개요

- 중장기적 재외국민보호 정책 수립을 위한 현행 정책 분석 및 성과평가 매뉴얼 구축
 - 재외국민보호 업무를 객관적으로 평가할 수 있는 재외국민보호 정책 지수 개발

다. 추진 계획

【2022년】

- 2023년 재외국민보호 정책 평가 모델 개발을 위한 연구 용역 예산 확보
 - 성과평가 표준 매뉴얼 구축 및 평가 모델 개발

라. 예산

- 해당 사항 없음

마. 관련 기관 협업 요청 사항

- 해당 사항 없음

| 담당 부서 | 담당자 | 전화번호 | 이메일 |
|----------------|-----------|--------------|---------------------|
| 외교부 재외국민보호과 | 백재연 외무사무관 | 02-2100-8094 | jybaek07@mofa.go.kr |

IV-3. 디지털 정보 제공 기반 확충 및 쌍방향 소통 강화

1 신속한 해외안전정보 제공 플랫폼 지원

■ 디지털 매체를 활용한 신속한 해외안전정보 제공 플랫폼 마련

가. 추진 목적(목표) 및 기대성과

- 해외안전정보 제공 플랫폼의 기능 개선을 통한 재외국민의 해외안전정보 이용 편의 제고

나. 사업 개요

- 재외동포영사실 대표 홈페이지 제작
- 해외안전여행 홈페이지·앱 사용자 편의 개선

다. 추진 계획

【2021년】

- 재외동포영사실 대표 홈페이지(영사 포털) 구축 홍보
 - 개별적으로 운영되던 해외안전여행, 여권안내, 워킹홀리데이, 영사민원24 등 5개 홈페이지를 통합하는 원스톱 영사 플랫폼 마련
- 해외안전여행 홈페이지·앱 사용자 편의 개선
 - 유지·보수 업체 입찰공고 및 2022년도 계약 체결
- 해외안전여행 홈페이지에 영사조력법 홍보 동영상 및 「영사조력법」 관련 웹툰·홍보영상 공모전 수상작 게재

【2022년】

- 해외안전여행 홈페이지·앱 사용 관련 의견 수렴 및 환류
- 해외 사건·사고 유형별 행동요령 안내 영상 등 콘텐츠 지속 게재

라. 예산

- 해외안전정보 제공 서비스 운영 : 1억원('21년), ('22년 정부안)
 - 홈페이지 유지·보수 : 80백만원
 - 어플리케이션 유지·보수 : 20백만원

마. 관련 기관 협업 요청 사항

- 해당사항 없음

| 담당 부서 | 담당자 | 전화번호 | 이메일 |
|----------------|-----------|--------------|-------------------|
| 외교부 재외국민보호과 | 조주이 외무행정관 | 02-2100-7585 | jjjo19@mail.go.kr |

2 국민과의 쌍방향 소통 강화

- 해외안전여행 홈페이지 내 의견 게시판 신설 등 추진

가. 추진 목적(목표) 및 기대성과

- 대국민 소통 채널을 통해 우리 국민의 재외국민보호 정책 만족도를 수시 파악하고, 실제 정책에 반영

나. 사업 개요

- 해외안전여행 홈페이지·앱 내 대국민 소통 채널 구축

다. 추진 계획

【2021~2022년 통합】

- 해외안전여행 홈페이지·앱 내 소통 게시판 개설
 - 홈페이지·앱 내 게시판 구축을 위한 제반 여건 확인('21년)
 - 홈페이지·앱 내 게시판 구축·운영 계획 수립 및 추진('22년)

라. 예산

- 해당사항 없음

마. 관련 기관 협업 요청 사항

- 해당사항 없음

| 담당 부서 | 담당자 | 전화번호 | 이메일 |
|----------------|-----------|--------------|-------------------|
| 외교부 재외국민보호과 | 조주이 외무행정관 | 02-2100-8379 | jyjo19@mail.go.kr |

제3장

중점 추진 과제별 소관 부처 및 추진 일정



I 재외국민보호 기반 강화

| 과 제 | '21 | '22 | '23 | '24 | '25 | 소관 부처 |
|--------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| I-1. 재외국민보호를 위한 제도 정비 | | | | | | |
| [1] 영사조력 법령 및 관련 규정·지침 정비 | | | | | | |
| • 영사조력 범위와 방식에 대한 대국민 만족도 파악 | | | | | | 외교부 |
| • 재외국민보호 관련 관계기관, 재외공관 현장 의견 청취 | | | | | | 외교부 |
| • 개선 방안 검토 | | | | | | 외교부 |
| • 법령 및 지침 제·개정 추진 | | | | | | 외교부 |
| • 부처 합동 영사조력 지원 체계 확립 | | | | | | 외교부 |
| [2] 재외국민등록률 제고 | | | | | | |
| • 홍보를 통한 국민 이해도 제고 | | | | | | 외교부 |
| • 재외국민 등록 말소 대상자 정기적 말소 시행 | | | | | | 외교부 |
| • 재외국민등록부상 부정확 정보 수시 정정 | | | | | | 외교부 |
| • 재외국민등록부 전면 점검 및 정비 | | | | | | 외교부 |
| [3] 여행경보제도 운용 내실화 | | | | | | |
| • 여행경보제내 행동요령 관련 용어 정비 | | | | | | 외교부 |
| • 예외적 여권 사용 허가 신청, 발급 시스템 구축 및 시범 운영 | | | | | | 외교부 |

| 과 제 | '21 | '22 | '23 | '24 | '25 | 소관 부처 |
|---|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| • 예외적 여권 사용 허가 신청, 발급 시스템 정식 운영 | | | | | | 외교부 |
| • 여행경보제도 관련 대국민 홍보 실시 | | | | | | 외교부 |
| I-2. 재외국민보호 분야 전문 인력 양성 기반 공고화 | | | | | | |
| 1 재외국민보호 담당 인력에 대한 교육 강화 | | | | | | |
| • 기존 교육과정 내 영사교육 강화 및 재외공관을 위한 온라인 교육 실시 | | | | | | 외교부 |
| • 단계별 영사교육 개발 및 전담교수 요원 확보 | | | | | | 외교부 |
| 2 영사 전문 인력 육성을 위한 대학교와의 협력 확대 | | | | | | |
| • 영사법무학 관련 교육과정 개발을 위한 연구 용역 실시 | | | | | | 외교부 |
| • 현재 2개 대학(동국대, 성신여대)에서 2025년까지 3개 대학 추가 목표 | | | | | | 외교부 |
| • 영사 분야 교육 및 전문 인력 양성을 위한 업무협력약정(MOU) 체결 추진 | | | | | | 외교부 |
| I-3. 재외국민보호를 위한 인력 및 예산 확충 | | | | | | |
| 1 인력 확보를 위한 중장기 계획 수립 | | | | | | |
| • 재외공관 사건·사고 담당 인력 10명 이상 증원 추진 | | | | | | 외교부 |
| 2 예산 확보를 위한 중장기 계획 수립 | | | | | | |
| • 신규 사업 발굴 등을 통해 재외국민보호 예산 지속 확충 | | | | | | 외교부 |
| I-4. 디지털 기반 영사서비스 혁신 | | | | | | |
| 1 영사콜센터 차세대 사업 추진 | | | | | | |
| • 영사콜센터 SNS 상담 라인·위챗 서비스 구축 | | | | | | 외교부 |

| 과 제 | '21 | '22 | '23 | '24 | '25 | 소관 부처 |
|--|-----|-----|-----|-----|-----|--------------|
| • 재외국민 민원상담 데이터 연계 구축 협의 | | | | | | 외교부 질병관리청 |
| • 영사콜센터 챗봇 상담 서비스 추진 | | | | | | 외교부 |
| [2] 빅데이터 활용을 통한 정책 개선 | | | | | | |
| • 빅데이터 활용과 관련 관계부처 협의 및 구체화 | | | | | | 외교부 행정안전부 |
| • 재외국민 사건·사고 빅데이터 분석 및 활용 | | | | | | 외교부 행정안전부 |
| [3] 디지털 영사 민원 시스템 구축 및 온라인 여권 민원 서비스 강화 | | | | | | |
| • 여권 온라인 간편 서비스 확대 | | | | | | 외교부 |
| • 비대면 여권 발급을 위한 온라인 여권 재발급 서비스 확대 | | | | | | 외교부 |
| • 여권 모바일 확인 서비스 제공 | | | | | | 외교부 |
| • 디지털 영사 민원 시스템 1-3단계 구축 | | | | | | 외교부 |

II 해외 위난 및 사건·사고 대응 체계 고도화

| 과 제 | '21 | '22 | '23 | '24 | '25 | 소관 부처 |
|--|-----|-----|-----|-----|-----|-------------------|
| II-1. 해외 위난 시 재외국민보호 대응 체계 강화 | | | | | | |
| 1 해외 위난 관련 법령·규정·매뉴얼 정비 | | | | | | |
| • 해외 위난 대응 체제 관련 정책 수립 | | | | | | 외교부 |
| • 재외국민보호 매뉴얼 개정 | | | | | | 외교부 |
| • 재외국민보호대책본부 법제화 | | | | | | 외교부 |
| • 재외국민보호 매뉴얼 근거 규정 법제화 | | | | | | 외교부 |
| • 중앙재난안전대책본부 구성 및 운영에 관한 규정 중 해외 재난 관련 내용 개정 | | | | | | 외교부 |
| 2 재외공관 해외 위난 대응 역량 강화 | | | | | | |
| • 위기 대응 도상훈련 실시 및 훈련 결과 점검(매년) | | | | | | 외교부 재외공관 |
| • 본부-공관 합동 도상훈련 시범 실시 | | | | | | 외교부 재외공관 |
| • 본부-공관 합동 도상훈련 정기(분기별) 실시 | | | | | | 외교부 재외공관 |
| 3 본부의 해외 위난 현장 지원 시스템 강화 | | | | | | |
| • 해외 위난 상황에 대한 상시 합동훈련 실시 | | | | | | 외교부 경찰청 소방청 |
| • 신속대응팀 예비대상자 선발 제도 및 운영 개선 | | | | | | 외교부 |
| • 정례 모의훈련 실시(반기별 1회 → 분기별 1회) | | | | | | 외교부 |

| 과 제 | '21 | '22 | '23 | '24 | '25 | 소관 부처 |
|--|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| • 신속대응팀 휴대장비 상시 점검 및 노후화 장비 교체 | | | | | | 외교부 |
| • 신속대응팀 인센티브 방안 부여에 대한 부내외 검토 | | | | | | 외교부 |
| • 해외 주요국 신속대응팀 사례 분석 및 현행 신속대응팀 제도 개선방안 연구용역 | | | | | | 외교부 |
| • 신속대응팀 제도 개선 방안 검토 | | | | | | 외교부 |
| II-2. 해외 사건·사고 대응 역량 제고 | | | | | | |
| 1] 통합적 지원자로서 본부의 역할 확대 | | | | | | |
| • 사건·사고 담당 영사회의 기능 확대 및 현장 인력 교육 프로그램 도입 | | | | | | 외교부 |
| • 사건·사고 유형별 영사조력 실제 사례 DB 구축·분석 및 개선 필요 분야 모색을 위한 연구 용역 실시 | | | | | | 외교부 |
| • 재외공관 사건·사고 전파 체계 주기적 점검 실시 | | | | | | 외교부 |
| • 민간 전문가 '재외국민 지킴이' 발족 | | | | | | 외교부 |
| • 사건·사고 전자도서관 구축 사업 추진 | | | | | | 외교부 |
| 2] 재외공관 사건·사고 현장 대응 역량 제고 | | | | | | |
| • 영사협력원 운영에 관한 지침 개정 추진 | | | | | | 외교부 |
| • 재외공관 사건·사고 담당 영사 심리치료 지원 체계 구축, 운영 | | | | | | 외교부 |
| • 주재국 형사사법 절차 및 범죄피해구제 제도 번역 지원 사업 추진 | | | | | | 외교부 |
| • 사건·사고 법령 DB 구축 추진 | | | | | | 외교부 |
| • 해외법률전문가 자문 경비 운용 지침 지속적 정비 실시 | | | | | | 외교부 |

| 과 제 | '21 | '22 | '23 | '24 | '25 | 소관 부처 |
|--|-----|-----|-----|-----|-----|----------------|
| II-3. 해외 우리 국민 환자 보호 체계 정비 | | | | | | |
| 1] 해외 우리 국민 환자 조력을 위한 정부 관리 체계 강화 | | | | | | |
| • 이송 절차 점검 체계 마련 ※ 해외 환자 이송 관련 관계부처 및 민간 해외 이송업체 간담회 실시(매 2년) | | | | | | 외교부 |
| • 해외 환자 이송 관련 DB 구축 및 통계 관리 | | | | | | 외교부 보건복지부 |
| • 해외 환자 이송을 위한 영사조력 매뉴얼 마련 | | | | | | 외교부 |
| 2] 현지 치료 및 국내 이송을 위한 정보 제공 강화 | | | | | | |
| • 해외 응급의료 정보 재외공관 홈페이지 게재 완료 | | | | | | 외교부 |
| • 해외환자이송지원업(가칭) 제도화 방안 마련을 위한 정책 연구 추진 | | | | | | 보건복지부 |
| • 해외환자이송지원업(가칭) 허가·관리를 위한 법적 근거 마련 | | | | | | 보건복지부 |
| • 의료 통역, 응급의료 상담 등 관련 정보 제공 | | | | | | 소방청 |
| 3] 여행자보험 가입률 제고 및 보장성 확대 | | | | | | |
| • 손해보험협회, 보험개발원 회의를 통한 상품 개선 협의 및 계속 입원 요건 완화와 보장한도 상향 관련 업계 의견 수렴 | | | | | | 금융감독원 |
| • 중대사고 구조 송환 비용 보험요율 마련 (보험개발원) 및 특약 개선 | | | | | | 금융감독원 |
| • 재외공관을 통한 현지 여행자보험 현황 분석 | | | | | | 외교부 |
| • 대국민 여행자보험 가입률 제고를 위한 계획 마련 | | | | | | 외교부 문화체육관광부 |
| • 여행자보험 가입에 대한 민간 협업 체계 구축 | | | | | | 외교부 문화체육관광부 |

| 과 제 | '21 | '22 | '23 | '24 | '25 | 소관 부처 |
|--------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|--------------------------------|
| 4 재외국민 대상 비대면 진료·상담 서비스 정착 지원 | | | | | | |
| • 재외국민 비대면 진료 서비스 한시적 허용 연장 여부 검토 | | | | | | 산업통상자원부 |
| • 재외국민 비대면 진료 제공 기관 대상 효과성 분석 | | | | | | 보건복지부 |
| • 재외국민 비대면 진료 제공 법적 근거 마련 | | | | | | 보건복지부 |
| • 재외국민 비대면 진료 서비스 홍보 강화 및 서비스 개선 | | | | | | 외교부 산업통상자원부 국토교통부 소방청 |

III 국내외 협업·협력 체계 강화

| 과 제 | '21 | '22 | '23 | '24 | '25 | 소관 부처 |
|---|-----|-----|-----|-----|-----|---------------------|
| III-1. 국내 유관기관 간 협업·협력 활성화 | | | | | | |
| 1 「재외국민보호위원회」 운영 내실화 | | | | | | |
| • 제1차 재외국민보호 실무위원회 개최 | | | | | | 외교부 |
| • 재외국민보호위원회 개최 및 제1차 재외국민보호 기본계획 확정 | | | | | | 외교부 |
| • 재외국민보호 기본계획 통보 및 집행 계획 수립 | | | | | | 외교부 |
| • 재외국민보호 실무위원회 개최(매년) | | | | | | 외교부 |
| • 재외국민보호위원회 개최(매년) | | | | | | 외교부 |
| • 재외국민보호 집행계획 확정(매년) | | | | | | 외교부 |
| • 제1차 재외국민보호 기본계획 성과평가 및 제2차 기본계획 대비 연구 용역 실시 | | | | | | 외교부 |
| • 제2차 재외국민보호위원회 개최 및 제2차 재외국민보호 기본계획 확정 | | | | | | 외교부 |
| 2 중앙부처-지자체 간 협업 및 조율 체계 강화 | | | | | | |
| • 중앙-지방 소통·협력 채널 등을 통한 협의 안건 제출 | | | | | | 외교부 행정안전부 지자체 |
| • 범정부 재외국민보호 정책 온라인 시스템 구축 검토 | | | | | | 외교부 행정안전부 지자체 |

| 과 제 | '21 | '22 | '23 | '24 | '25 | 소관 부처 |
|---|-----|-----|-----|-----|-----|----------------------------|
| 3 현장대응 유관부처 간 협력 강화 | | | | | | |
| • 부처 간 업무협약(MOU) 체결 추진 | | | | | | 외교부 경찰청 소방청 해양경찰청 |
| • 부처 간 업무협약(MOU) 후속 조치 및 신규 사업 발굴 | | | | | | 외교부 경찰청 소방청 해양경찰청 |
| • 주요국 해외안전지킴센터 유사 조직 운용 사례 수집·분석, 현행 해외안전지킴센터 조직 진단 관련 연구 용역 실시 | | | | | | 외교부 |
| • 해외안전지킴센터 역량 강화를 위한 중장기적 예산·인력 계획 수립 및 재외국민 보호위원회 논의 | | | | | | 외교부 |
| 4 민간협업(여행업계, 선교사 단체 등) 활성화 | | | | | | |
| • 국내 여행업계와의 안전 간담회 개최 ※ 코로나19 상황 호전 시 매년 개최 | | | | | | 외교부 문화체육관광부 |
| • 파송 선교사 대상 안전교육 실시 | | | | | | 외교부 |
| • 각 국가별 선교사연합회 현황 파악 | | | | | | 외교부 |
| • 해외 진출 기업을 위한 안전 매뉴얼 작성 및 배포 | | | | | | 외교부 |
| • 국내 여행업 종사자 역량 강화 교육 | | | | | | 외교부 |
| III-2. 양·다자 간 국제협력 등 강화 | | | | | | |
| 1 양·다자간 국제협력 강화 | | | | | | |
| • 영사협의회 채널 확대 | | | | | | 외교부 |
| • 재외국민보호 분야 의제 발굴 및 논의 활성화 | | | | | | 외교부 |

| 과 제 | '21 | '22 | '23 | '24 | '25 | 소관 부처 |
|------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|------------|
| • 제4차 세계영사포럼(GCF) 계기 적극 참여 | | | | | | 외교부 |
| • 해외 긴급 상황 대비 국가 간 협력 MOU 체결 추진 검토 | | | | | | 외교부 |
| 2] 재외공관-현지 치안당국 간 네트워크 강화 | | | | | | |
| • 해외 주요국 치안 관계자 초청 프로그램 개선 | | | | | | 외교부 경찰청 |
| • 여타 교류 행사 프로그램 개발 | | | | | | 외교부 경찰청 |

IV 국민 참여 및 소통 강화

| 과 제 | '21 | '22 | '23 | '24 | '25 | 소관 부처 |
|--|-----|-----|-----|-----|-----|------------|
| IV-1. 우리 국민의 해외안전여행 인식 제고 | | | | | | |
| 1 다양한 홍보 콘텐츠 제작 및 맞춤형 홍보 전략 수립 | | | | | | |
| • 해외사건·사고 유형별 행동요령 안내 동영상 제작 및 홍보 | | | | | | 외교부 |
| • 인플루언서를 활용한 홍보 콘텐츠 제작 | | | | | | 외교부 |
| • 해외안전여행 마스코트 개발 추진 | | | | | | 외교부 |
| • 연령대별 차별화된 홍보 전략 마련 | | | | | | 외교부 |
| • 온라인 홍보 관리 체계화 | | | | | | 외교부 |
| 2 국민 참여 및 교육 프로그램 확대 | | | | | | |
| • 해외안전여행 서포터스 확대 ※ 코로나19 상황 호전 시 재개 | | | | | | 외교부 |
| • 재외국민보호 정책 토크콘서트 개최 | | | | | | 외교부 |
| • 국민외교아카데미 청소년 외교 배움터 과정 내 재외국민보호 강연 지속 개설 | | | | | | 외교부 |
| • 해외 수학여행 교육 및 매뉴얼 마련 | | | | | | 외교부 교육부 |
| • 해외안전여행 주니어 서포터스 발족 추진 | | | | | | 외교부 |
| • 지자체 평생학습 포털 강의 개설 | | | | | | 외교부 교육부 |

| 과 제 | '21 | '22 | '23 | '24 | '25 | 소관 부처 |
|---|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| IV-2. 재외국민보호 업무평가 체계 구축 | | | | | | |
| 1 재외국민보호 정책 평가 제도 내실화 | | | | | | |
| • 현행 재외국민보호제도 인지도·만족도 조사 제도 정비 및 전문가 결과 평가회 실시 | | | | | | 외교부 |
| • 중장기 재외국민보호 성과 모델 구축을 위한 연구 용역 실시 | | | | | | 외교부 |
| • 중장기 정책 성과 지표 및 성과 모델 구축 | | | | | | 외교부 |
| • 재외국민보호제도 인지도·만족도 평가시 재외국민 참여 숫자 점진적 확대 ('21년 300명 → '25년 600명 목표) | | | | | | 외교부 |
| 2 재외국민보호 정책의 객관적 평가 기준 수립 | | | | | | |
| • 재외국민보호 정책 성과평가 표준 매뉴얼 및 평가 모델 개발 | | | | | | 외교부 |
| • 재외국민보호 정책 성과 지수 개발 추진 | | | | | | 외교부 |
| IV-3. 디지털 정보 제공 기반 확충 및 쌍방향 소통 강화 | | | | | | |
| 1 신속한 해외안전 정보 제공 플랫폼 지원 | | | | | | |
| • 재외동포영사실 대표 홈페이지 제작 | | | | | | 외교부 |
| • 카드뉴스 및 동영상 제작 및 게재(상시) | | | | | | 외교부 |
| • 홈페이지 및 해외안전여행 관련 애플리케이션 시스템 개선 | | | | | | 외교부 |
| 2 국민과의 쌍방향 소통 강화 | | | | | | |
| • 해외안전여행 홈페이지 및 앱상 의견 게시판 구축 추진 | | | | | | 외교부 |
| • 재외국민보호 관련 대국민 인식 조사 용역 실시 | | | | | | 외교부 |

**재외국민보호에 관한
집행계획**
(2021-2022)

발 행 처 외교부 재외국민보호과
발 행 일 2021. 12
편 집 나무와숲 (02-3474-1114)

