

분 야 일하는 방식

사례명 고객만족 UP! 업무효율 UP! **SMART** 안전인증 온라인시스템

□ **추진배경**

○ (제도소개) 위험기계·보호구·방호장치(안전장치) 안전인증제도란?

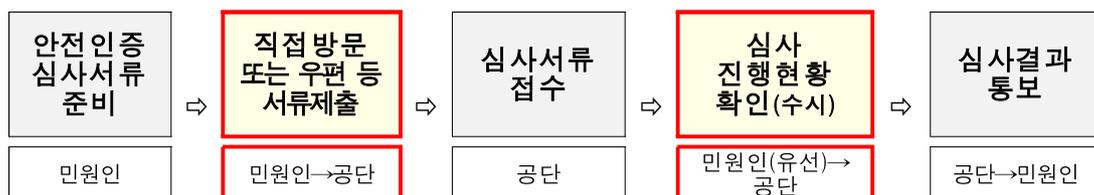
안전인증제도 **KS**란? 위험기계(크레인, 고소작업대 등), 보호구(방진마스크, 보호복 등), 방호장치(보일러 안전밸브, 절연용 방호구 등)를 제조하는 제조자의 기술능력 및 생산체계가 안전인증기준에 맞는지 고용노동부장관이 **종합적으로 심사하는 제도**



○ (개선배경^①) **오프라인** 안전인증심사 신청에 대한 **불편함** 발생

- 과거 안전인증 신청은 민원인이 직접 방문 또는 우편으로 제출하였으며, 신청 및 심사 절차가 복잡하고 심사기간이 1개월 이상 오래 걸림
- 또한, 신청인의 심사진행 경과 등에 대한 궁금증 해소를 위한 업무진행절차 공개 방법 마련 필요

<기존 안전인증 신청방법>



○ (개선배경²⁾) S마크 및 안전인증서 위·변조 사례 발생

- '20년 6월, 태국 주한 대사관에서 (주)△△ 전동지게차의 S마크 안전인증서 진위여부 확인 요청하였으며, 확인결과 위조된 인증서임

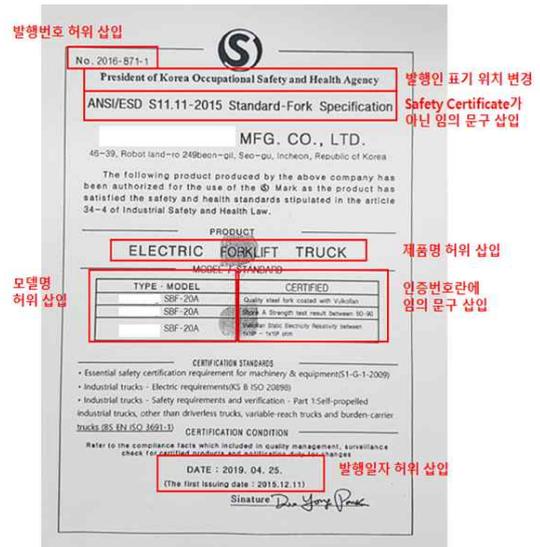
(주)OO S마크 인증서 위조·사용 관련 현안 보고
 - '20.06.29.(월) 15:00 - -

□ 현 황

- 일 자 : 2020.06.17.(수)
- 요 청 자 : 주태국 대한민국 대사관(박○○ 상무관)
- 요청내용
 - 주태국 대한민국대사관에서 태국 군납품 입찰에 참여한 (주)OO 전동지게차(SBF-200A)에 대해 S마크 안전인증 취득 및 인증서 진위여부 확인 요청

□ 조치내용

- (확인결과) 대사관에서 확인 요청한 제품은 미인증품이며 첨부한 인증서는 공단이 발급한 인증서가 아님
- (20.06.22) 대사관 동보 및 고용부 지청 보고
 - 확인요청 제품은 미인증품이며 인증서 발급 사실 없음을 대사관에 동보
 - 확인요청 제품에 대해 미인증품 및 인증서 위조·사용 사실 고용부·본부(6.27) 및 자청(안전국)부에 보고
- 대응방안
 - 고용부에서 사실관계 확인 후 검찰 송치예정
 - 고용노동부 인화복부지청(김○○ 감독관 통화, 20.06.29)에서 해당 사안에 대해 추가적인 사실관계 확인 후 검찰송치 예정(2~3개월 정도 소요)
 - ※ 인증명에서 해당건과 관련 고소 절차를 자체진행 중이었으나 고용부에서 검찰 송치 예정에 따라 고소절차 종료하였음
- 과거 위법 사례: (주)OO은 과거 공단의 보조금지원 사업 관련하여 "천동지 제작" 모델명 및 명판을 허위 제작·부착(2011년) 했던 사례가 있었음



< '20년 S마크 인증서 위·변조 사례 >

- '20년 8월, (주)◇◇◇◇◇에서 제조된 압력용기가 민간기관 안전검사 과정에서 안전인증서가 위조된 사실을 확인

국회의 나한 결의록을 바탕으로
한국산업안전보건공단
산업안전보건인증원

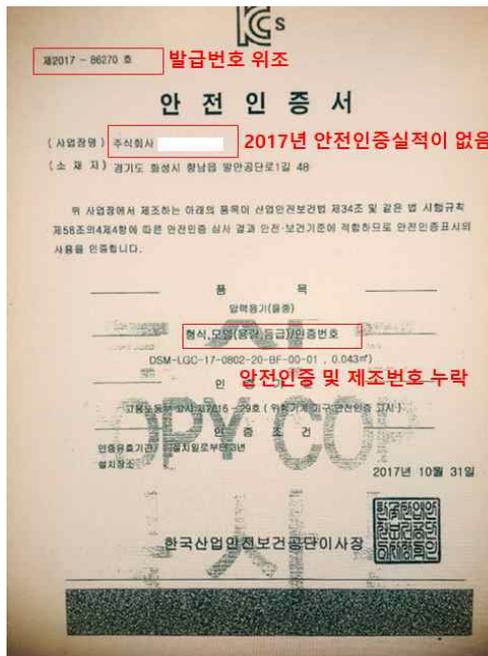
수신자 한국산업안전보건공단 인천광역시본부(안전인증부장)
 (경유)
 제목 미인증제품(압력용기) 제조·판매 사업장 조사 요청

1. 관련
 가. 산업안전보건법 제87조(안전인증)
 나. 산업안전보건법 제85조(안전인증의 표시 등)
 다. 산업안전보건법 제87조(안전인증대상기계등의 제조 등의 금지 등)

2. 종합정보시스템(MIS) 유지보수계시판 민원을 접수하여 처리하는 과정에서 인천광역시 본부 관내 사업장에서 제조하는 유해 위험기계(압력용기)를 안전인증 받지 않고(안전인증서 위조) 제조·판매 하는 것으로 추정되오니 방문하여 조사 후 보고바랍니다.
 가. 제조사업장명 : (주)◇◇◇◇◇(사업자등록번호: 4118800149)
 나. 소 재 지 : 경기도 화성시 향남읍 발안공단로1길 48
 다. 미인증제품명 : 압력용기(여어 해더)

붙임 미인증품 제조사업장 조사 요청 1부. 끝.

한국산업안전보건공단 산업안전보건인증원장



< '20년 안전인증 인증서 위·변조 사례 >

□ 추진내용

○ **고객의 불편**, 안전인증 종합 온라인시스템 개발로 해결

- (①개발 착수) '19년 4월, 안전인증 종합 온라인시스템 개발 추진

<개발내용>

- ✓ 홈페이지(<https://oshci.kosha.or.kr>)에서 ①안전인증 신청, ②접수현황, ③진행 현황, ④결과 통보(안내문자)기능 구현으로 심사과정의 투명한 공개



- ✓ 안전인증서 위·변조 확인기능을 제공하고, 안전인증서 QR코드 발행을 통한 안전인증서 진위여부를 즉시 확인 가능
- ✓ 기타 모바일 버전 개발 및 민원인 개인정보보호(보안) 강화

- (②시스템 구축) '20년 2월~7월, 온라인시스템 개발 및 안정화

- (③온라인서비스 실시) '20년 7월, 시범운영 및 안내·홍보



온라인시스템 메인화면

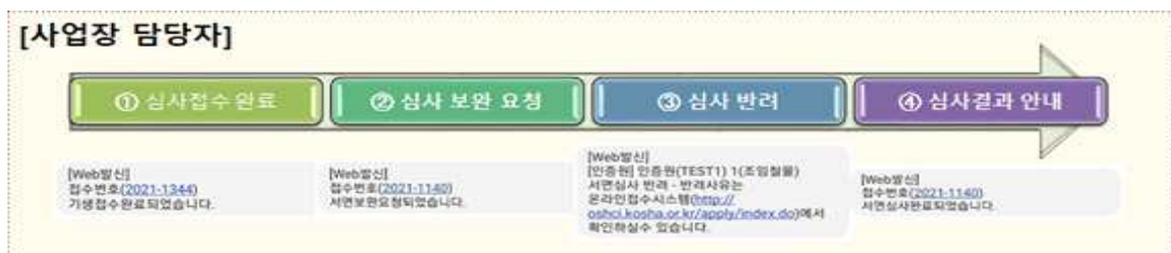


실시간 심사진행 현황 정보 제공



안내자료 배포

- (④정보제공 확대) 단계별 문자 안내를 통한 신청인 궁금증 해소



○ QR코드 활용, 안전인증서 위변조 STOP!

- (⑤QR코드 적용) '21년 1월, 안전인증서 우측상단 QR코드 생성

<안전인증서 진위확인 QR코드 적용예시>



- (⑥진위확인 서비스) '21년 1월, 인증서 진위확인 웹페이지 제공

※ 반응형 웹 개발을 통해 모바일 기기에서도 개별 인증서 번호의 진위여부를 실시간 확인 가능



○ 뉴노멀-비대면 일상화 시대에 발 맞춰 온라인시스템 고도화 및 기능개선으로 안전인증제도 업그레이드 UPGRADE

- 비대면 안전인증 온라인시스템 활용이 증가될 것으로 예상됨에 따라,

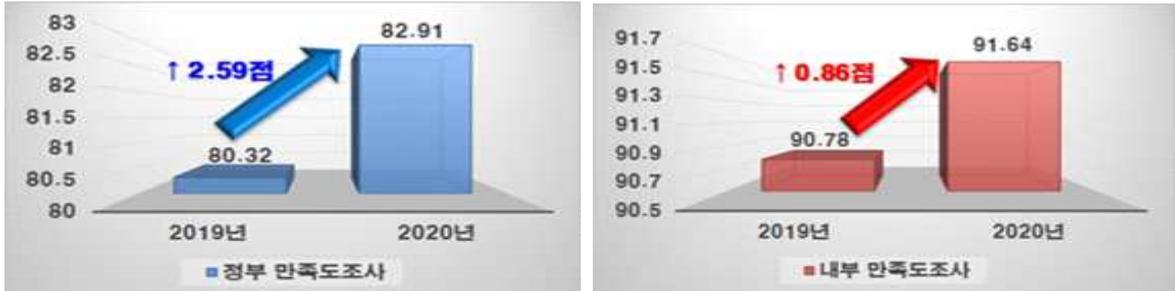
↳ ① 전산시스템 사용이 어려운 민원인을 위해 지속적인 사용상 인터페이스(UI) 개선 및 고도화 추진하고,

↳ ② 의견수렴 채널(카카오톡 채널 등) 운영을 통해 민원인의 의견에 적극 대응하여 고객만족도 향상을 위한 지속적인 노력

□ 주요성과

○ 온라인시스템 도입으로 **고객만족** UP!, **업무 효율** UP!

- ‘20년 안전인증분야 대·내외 만족도조사 결과



- 심사 소요일수 단축으로 고객 편의 및 경제적 효과 향상

↳ ‘20년 안전인증 서면심사 평균소요일 31.1일 대비 ‘21년 안전인증 서면심사 평균소요일 5.6일 단축(25.5일, △18.0%)

- 온라인시스템 도입을 통한 안전인증 신청시 민원인과 공단 예산에서 발생하는 불필요한 비용(교통비, 우편요금, 기타비용) 연간 2억 1천만원* 절감

* 산출내역:

(국민) 연평균 5,700건×{교통비 3만원(20%) + 등기 4천원(80%) + 인쇄비 1만원}
= **109,440천원** (전체 접수건 중 20% 방문접수, 80% 우편접수 기준)

(공단) 연평균 5,700건 × (접수 및 계산서 발급, 문의 전화 및 보완안내, 자료 전산 등록 등 행정처리 평균 2시간) × 8,720원(‘21년 최저시급) = **99,408천원**

- 안전인증 온라인 신청건수 대폭 증가

구분	2020년(7월~12월)	2021년(1월~6월)	증감
온라인 신청건수	69건	431건	↑ 362건
온라인 신청비율	8.3%(69/829)	66.7%(431/646)	↑ 703.6%

○ 일하는 방식 개선을 통한 민원인-공단직원 **Win-Win!!**

- (업무간소화) 기존 안전인증 신청접수 및 심사진행에 수반되는 행정업무, 민원응대 업무가 간소화되어 심사업무 효율성 향상

- (투명성향상) 안전인증 심사진행현황을 실시간으로 공개하고, 심사 결과를 문자로 안내하여 업무 투명성 상승효과

- (신뢰도향상) 안전인증서 진위확인용 개인 휴대폰 QR스캐너를 통해 누구나 현장에서 가능하며, 불량한 기계·보호구·방호장치 유통방지