Chapter 6

대국민 서비스 확충

제1절 재외국민 보호와 동포 권익 증진 172

제2절 해외 진출 우리 국민 편익 증진 181

제3절 주요 외교 사안에 대한 국민적 지지 확보 188

제 1 절

재외국민 보호와 동포 권익 증진

1 재외국민보호제도의 내실화

해외에 체류 또는 방문 중인 우리 국민이 해외 사건 · 사고에 연루되지 않도록 예방하고(사건 · 사고 예방) 유사시에는 신속하게 대응할 수 있도록(사건 · 사고 대응) 2016년 다양한 재외국민 보호제도를 마련하여 시행하였다.

특히 2016년에는 ▲전문 위기관리 컨설팅 업체와 자문 제공을 계약해 해외 위기 상황 대응 시스템 강화(2월) ▲해외 대형 재난 시 우리 국민의 긴급 대피를 위한 전세기 지원 MOU 체결(6월) ▲리우 하계 올림픽 계기 임시영사사무소 개소(올림픽, 8월) 및 영사지원팀 파견(패럴림픽, 9월) ▲취약지역(필리핀) 내 우리 국민 보호 시스템 개선 등을 통해 재외국민보호를 위한 노력에 만전을 기하였다.

1) 예방 차원의 재외국민보호활동

(1) 해외안전여행 홍보

외교부는 2016년 하반기부터 YTN 해외안전여행정보 프로그램 방영 횟수를 확대 편성하였고 리우 하계 올림픽을 계기로 ▲브라질에 출국 예정인 우리 국민을 대상으로 한 찾아가는 안전교육(6~8월, 11회) ▲JTBC 리우올림픽 안전여행 캠페인 방송(7.25~31) ▲공항홍보행사(8.3~9) 등을 통한 사건 · 사고 예방 활동을 전개하였다.

(2) 여행금지제도

2016년 외교부는 여권정책심의위원회 의결을 거쳐 여행금지국가 및 지역으로 지정되어 있는 6개국(소말리아, 시리아, 아프가니스탄, 이라크, 예멘, 리비아) 및 필리핀 일부 지역(삼보앙가, 술루군도, 바실란, 타위타위군도)의 여행금지 기한을 연장하였다.

(3) 해외안전여행 대학생 서포터스

외교부는 2016년에 해외안전여행 서포터스 제12기(6월), 제13기(12월) 청년들을 선발, ▲인천공항, 김해공항, 광주공항 내 '해외안전여행 캠페인' 등 오프라인 홍보 및 이벤트 ▲해외안전여행 블로그, 페이스북 등 온라인상에서의 홍보 활동 ▲정부 3.0 박람회를 계기로 외교부 해외안전여행 부스 운영 등의 활동을 실시하였다.

2) 대응 차원의 재외국민보호활동

(1) 영사콜센터

외교부는 영사콜센터를 통해 2016년 발생한 여러 건의 대형 사건 · 사고[일본 후쿠오카 지진(4월), 프랑스 니스 테러(7월), 터키 쿠데타(7월) 등] 발생 시 다수의 우리 국민 연락두절 신고를 접수하여 최종 1명의 안전이 확인될 때까지 지속적으로 안전 여부를 파악하고 국내 가족들에게 안내하였다.

(2) 신속대응팀

외교부는 2016년에 일본 구마모토 지진(4월), 프랑스 니스 테러(7월), 터키 쿠데타(7월), 리우 올림픽(8월) 등 해외 위기상황 및 재외국민 보호 필요 상황 발생 시 신속대응팀[1]을 적시에 파견하여 우리 국민의 안전을 최대한 확보하기 위해 노력하였다.

또한 평시 대응 태세 강화 및 신속 대응 역량 강화를 위해 쿠웨이트(3월), 스리랑카(5월), 카자흐스탄(9월), LA(11월)에서 현지 한인사회와 공동으로 신속대응팀 모의훈련을 실시하였다.

(3) 해외 취약지역(필리핀) 내 우리 국민 보호 노력 강화

외교부는 필리핀 내 우리 국민 보호를 위해 2016년 한 해 다음과 같은 활동을 하였다.

첫째, 필리핀 내 한인사건 전담수사반(코리안데스크)에 우리 경찰관을 파견하는 한편 사건 · 사고 보조 인력을 8명까지 확대함으로써 필리핀 내 우리 국민 보호 역량을 제고하였다. 또한 우리 국민 피살사건이 발생하는 경우 경찰청을 통해 우리 수사 전문 인력을 필리핀 현지에 파견하고 있다. 둘째, 한인사회의 자체 방범역량 강화를 위해 한인 밀집지역에 CCTV 및 블랙박스 설치를 지원하고 지역별 치안간담회를 개최하였다. 셋째, 필리핀 치안기관과의 협력 강화를 위해 필리핀 경찰 수사역량 강화 지원(660만 달러 규모, 2016년부터 3년간), 필리핀 치안 관계자 방한 초청 사업(2016년 5명 초청)을 진행하였다.

(4) 사건 · 사고 담당 영사 보조 인력

외교부는 재외국민 사건 · 사고에 대한 현장 대응 능력 강화를 위해 2016년도에는 테러 전담 행정원을 포함해 보조 인력을 추가로 배치하였다.

(5) 지역별 사건 · 사고 담당영사 회의

외교부는 재외공관 사건 · 사고 담당 영사 대응 능력 제고, 대응 경험 및 모범사례 공유 등을 위해 2016년에는 ▲동남아(4월) ▲중국 · 몽골(5월) ▲중남미(11월) 지역에서 사건 · 사고 담당 영사회의를 개최하였다.

(6) 신속해외송금지원 제도

외교부는 2016년에 총 893건(6억 5,000여만 원)의 신속해외송금 지원[2] 실적을 기록하였다.

(7) 긴급구난활동비

외교부는 2016년에는 33건의 사건 · 사고에 대해 긴급구난활동비[3]를 지급(6,600여만 원)하였다.

1) 해외에서 발생하는 대형 사건 · 사고에 신속히 대응하기 위해 본부 및 재외공관의 전문 인력을 현장으로 파견하는 제도

2) 우리 국민이 해외에서 소지품 도난 · 분실 등의 사유로 일시 재정 궁핍 상황에 처할 경우 국내 연고자가 영사콜센터와 재외공관 계좌를 이용하여 경비를 송금할 수 있도록 지원(3천 달러 한도)하는 제도

3) 해외에서 대형 사건 · 사고 발생 시 재외공관의 사고수습과 긴급상황에 처한 재외국민을 지원하는 제도

2 2016년 주요 사건 · 사고 대응

1) 개관

우리 국민의 해외 출국자 수가 크게 증가하고 있는 가운데(2015년 1,900만 명 → 2016년 2,200만 명), 2016년 1만 4,493명(범죄피해 9,290명, 범죄가해 1,638명, 기타 3,565명)의 재외국민이 각종 사건 · 사고에 연루되었다. 일반 사건 · 사고뿐만 아니라 대형 재난 및 테러 등 관련 피해도 증가하고 있다.

2) 사건 · 사고 대응 주요 사례

(1) 터키 쿠데타 관련 대응

2016년 7월 터키군 일부에 의한 쿠데타 시도로 군 · 민간인을 포함해 260여 명이 사망하는 사건이 발생하였다. 외교부는 사건 발생 즉시 ▲재외국민대책본부를 가동하여 ▲터키 현지 체류 우리 관광객을 대상으로 안전 유의 공지 SMS(약 4,800여 건)를 발송하였으며 ▲외교부 해외안전여행 홈페이지에 테러 관련 안전 정보를 게재하는 한편 ▲신속대응팀을 파견하여 현지 체류 중인 우리 국민의 안전 귀국을 적극 지원하였다. 또한 ▲관계부처 합동 '긴급 재외국민안전점검회의'를 개최하고 ▲터키 지역 여행경보단계를 특별여행주의보로 격상하여 우리 국민의 피해 방지를 위한 선제적 대응 조치를 취하였다.

주터키대사관, 주이스탄불총영사관 역시 현지비상대책반을 설치하여 비상근무태세를 유지하면서 ▲우리 국민의 소재 및 피해를 파악하는 한편 ▲이스탄불 공항 체류 우리 국민 110여 명 및 안탈리아 공항 체류 중인 우리 국민 220여 명의 안전 귀국을 지원하였으며 ▲한인회, 여행사, 유학생회 등 비상연락망을 가동하여 ▲우리 국민 밀집 지역을 중심으로 안전 계도를 강화하였다.

(2) 리우올림픽 임시영사사무소 운영

2016년 8월 리우데자네이루 하계 올림픽(8.5~21)이 개최됨에 따라 외교부는 현지 방문 우리 국민을 보호하기 위해 관계부처 합동 임시영사사무소를 운영(8.4~22)하였으며, 리우 패럴림픽 기간 중(9.7~18)에는 영사지원팀을 파견하여 우리 국민 보호활동을 실시하여 우리 국민 범죄 피해에 신속하고 적극적인 영사조력을 제공토록 하였다.

리우임시영사사무소는 ▲병원 치료 시 병원 동행 및 의료자문 제공 ▲소지품 도난 · 분실 시 회수 활동 및 피해자의 사건경위서 작성 지원 ▲여권 분실 시 여행자증명서 신속 발급 등 협조 ▲우리 국민 체포 시 경찰조사 통역 지원 ▲카카오톡 '리우올림픽안전여행' 안전정보 발송(총 33건)을 통한 사건 유형을 비롯한 정보 전파 등 영사조력을 시행하였으며, 그 결과 리우 올림픽 기간 중 브라질 현지경찰이 공식 접수한 외국인 피해사건 총 531건 중 우리 국민 피해는 8건으로 주요 피해국가(아르헨티나 95건, 미국 30건, 일본 15건) 대비 상대적으로 매우 낮은 사건 · 사고 발생 건수를 기록하였다.

특히 영사지원팀은 패럴림픽 기간 중 우리 선수단과 지원단을 대상으로 발생한 절도 피해는 피해자 상당수가 거동이 불편하여 현지 경찰서 방문 신고가 어려운 점을 감안해 현지 경찰에 대리신고 등 절도 피해 신고 지원을 위하여 적극 노력하였다. 또한 ▲업무 개시와 함께 리우 현지 외국인 전담 경찰서를 방문하여 우

리 국민 대상 영사지원팀 홍보 리플릿 비치 ▲카카오톡 '리우올림픽안전여행'을 통해 이 계정에 등록한 우리 국민에게 실시간 안전정보 전파 ▲경기장 현장 순찰 활동 등 사건 · 사고 발생 대비 신속 대응체제 유지 ▲경기 일정을 마친 선수단 관광 동행을 통한 안전관리 실시(2회) 등 사건 · 사고 예방 활동도 적극 전개하였다.

3 재외동포 권익 증진

1) 제20대 국회의원 재외선거 실시

외교부는 제20대 국회의원 재외선거가 원활하게 실시되도록 재외선거 태스크포스팀을 설치, 운영하는(2015.4~2016.4) 등 선거업무를 지원하였다.

아울러 정부는 공직선거법 규정에 따라 2015년 10월 16일부터 2016년 5월 13일까지 169개 공관에 재외선거관리위원회를 설치, 운영하였다. 제19대 국회의원 선거 시 재외국민 선거인 등록 수(12만 3,571명) 및 투표자 수(5만 6,456명)에 비해 제20대 국회의원 선거에서는 재외국민 선거인 등록자가 15만 4,271명, 투표자가 6만 3,797명으로 참여폭이 확대되었다.

2) 재외동포정책위원회 운영

외교부는 2016년 5월 제17차 재외동포정책위원회를 개최하여 정부의 권역별 맞춤형 재외동포정책의 점검 및 발전방안을 모색하고, 재외동포 대상 한국어 교육 강화 및 영사서비스 편익 증진 방안 등을 논의하였다.

재외동포 및 단체현황

지역별 \ 구분		재외동포 수(명)	재외동포 단체 수(개)
총계		7,422,242	3,307
동북아시아	일본	818,626	127
	중국	2,542,620	209
	소계	**3,361,246**	**336**
남아시아태평양		554,717	394
북미	미국	2,492,252	1,369
	캐나다	240,942	187
	소계	**2,733,194**	**1,556**
중남미		106,794	177
유럽		630,735	736
아프리카		10,849	57
중동		24,707	51

3) 세계한인의 날 기념행사 개최

외교부는 2016년 "창조한국의 미래, 재외동포와 함께 열자"라는 주제하에 세계한인의 날 기념식을 개최하였고 이 기념식에 전 세계 80여 개국에서 온 400여 명의 한인회장들과 사할린 동포 및 각계 내 · 외빈 500여 명이 참석하였다.

기념식 개최를 계기로 열린 세계한인회장대회에서는 지역별 현안토론, 재일민단 창단 70주년 축하 기념행사, 주요 정당 정책포럼 등 본격적인 회의와 강연이 진행되었다.

4) 재외동포사회 지원

외교부는 '2016 한인차세대대회(10.17~21)'를 개최하여 전 세계 주류사회에서 당당하게 활동하고 있는 한인 차세대 리더를 발굴하여 이들 간 상호 교류를 증진하였으며 '제15차 세계한상대회(9.25~27)'를 개최하여 한민족 경제인네트워크 구축과 한민족의 경제역량 강화를 위한 비즈니스의 장(場)을 마련하였다.

제 2 절

해외 진출 우리 국민 편익 증진

1 사증면제협정 체결 확대

2016년 말 기준 총 104개 국가와의 사증면제협정[4]이 발효되어 해외 진출 우리 국민의 편익 증진에 기여하였다.

2016년 우리 정부는 루마니아와 사증면제협정(3.13)을 개정하고 UAE와 신규 사증면제협정(9.21)을 체결하는 성과를 거두었다.

2 워킹홀리데이 프로그램 확대 및 내실화

우리나라는 1995년 호주를 시작으로 2016년 말까지 총 21개 국가와 워킹홀리데

4) '사증면제협정'이란 국가 간 합의를 통해 사증 없이 상대국을 일정 기간 동안 방문할 수 있도록 허용하는 조약

이 협정을 체결하였다. 2016년에는 이스라엘(2.29), 칠레(4.2), 벨기에(7.1)와의 협정이 발효되었으며 지난 2년간 시험 시행된 네덜란드와의 워킹홀리데이가 정식으로 시행(9.27)되었다.

워킹홀리데이 협정 체결 현황

구분	호주	캐나다	뉴질랜드	일본	프랑스	독일	아일랜드	스웨덴	덴마크	홍콩
체결연월	1995.3	1995.10	1999.4	1998.10	2008.10	2009.4	2009.12	2010.9	2010.10	2010.11
체류기간	12개월	12개월	12개월	12개월	12개월	12개월	12개월	12개월	12개월	12개월
연간쿼터	무제한	4,000	3,000	10,000	2,000	무제한	400	무제한	무제한	1,000

대만	체코	이탈리아	영국	오스트리아	헝가리	이스라엘	네덜란드	포르투갈	벨기에	칠레
2010.11	2011.12	2012.4	2012.6	2012.7	2013.4	2013.11	2014.3	2014.4	2014.4	2015.4
12개월	12개월	12개월	24개월	6개월	12개월	12개월	12개월	12개월	12개월	12개월
600	300	500	1,000	300	100	200	100	200	200	무제한

외교부는 2016년에 국가별 워킹홀리데이 프로그램 설명회를 총 39회 개최하였으며 네덜란드, 아일랜드 등 주한공관과 공동 설명회도 병행하여 안전 및 생활정보를 제공하였다. 아울러 워킹홀리데이 유경험자로 구성된 워킹홀리데이 홍보단인 '워홀 프렌즈'를 임명하여 예비 참가자의 사전 준비를 지원하였다.

또한 워킹홀리데이 협정 체결국에 주재하는 각 재외공관에서 워킹홀리데이 참가자와 간담회 개최, 홈페이지를 통한 관할구역 안전정보 제공 등 워킹홀리데이 참가자 지원활동을 하고 있다. 특히 주호주대사관에서는 'Hello 워홀 센터' 및 총 7명의 '워홀 상담원' 운영, '호주워킹홀리데이 가이드북' 배포 등을 통해 2만여 명의 호주 지역 워킹홀리데이 참가자에게 현지 생활상담, 안전정보 등을 제공하였다.

3 운전면허 상호 인정 확대

우리 정부는 2016년 이란(4.27), 니카라과(11.4) 등 2개 국가와 운전면허상호인정 협정(약정)을 체결하였고, 미국 테네시주(4.14), 워싱턴주(5.23), 하와이주(8.24), 펜실베이니아주(10.25) 등 4개 지역과는 운전면허상호인정 약정을 체결하였다.

4 여권업무 선진화 및 국민 불편 개선을 위한 제도 도입

1) 여권 업무 선진화

외교부는 우리 국민의 여권신청 절차를 개선하기 위하여 다음과 같은 '여권업무 선진화사업'을 진행하였다.

첫째, 부처 간 정보연계를 통한 여권신청서 작성항목 최소화 및 서식 디자인 단순화로 손쉽게 여권신청서를 작성토록 하였으며 신청자가 시스템에 입력된 자신의 정보를 태블릿 모니터를 통해 최종 확인 후 서명하도록 하여 여권 정보의 정확도를 향상시켰다.

둘째, 종이 수입인지는 여권신청 수수료 납부 후 시스템상의 신청서 이미지에 전자 소인하는 방식으로 변경하여 사실상 절차가 생략되었다.

셋째, 증명사진 제반 환경이 열악한 해외의 특성과 엄격한 여권 사진 규격을 고려하여 157개 재외공관에는 디지털 여권 사진 촬영시스템을 구축하였다.

여권업무 선진화사업은 2016년 현재 239개 국내 대행기관과 157개 재외공관

에서 시행중으로 우리 국민은 더욱 쉽고 편리하게 여권을 신청할 수 있게 되었다.

2) 여권사무 대행기관 확대 및 여권실무교육 연구센터 운영

(1) 여권사무 대행기관 확대

외교부는 여권 신청 민원인의 불편을 해소하기 위해 여권사무대행기관을 단계별로 확대하여 2017년 3월 현재, 전국 대부분의 지자체(240개 기관)에서 여권 신청을 접수할 수 있게 되었으며, 신청 여권을 전국의 모든 대행기관에서 동일 기간(약 4~5일) 안에 발급받을 수 있게 되었다.

(2) 여권실무교육 연구센터 운영

외교부는 2014년 3월부터 7명의 연구원이 상주 근무하는 여권실무교육 연구센터를 운영, 여권 업무 담당자들을 대상으로 여권사무 법령 및 규정 등에 관한 교육 기회를 체계화해 상시 제공하였다.

2016년에는 여권사무 대행기관 직원 596명을 대상으로 여권실무연수(집합교육), 102개 여권사무 대행기관 및 4개 재외공관 대상으로 순회교육을 각각 실시하였다.

3) 민원24 여권정보 제공

외교부는 우리 국민의 편의 향상을 위하여, 부처 간 협업을 통해 정부민원포털(민원24)에서 본인의 여권번호, 여권 영문성명, 여권만료일을 확인할 수 있는 시스템을 구축(2016.3)하여 항공권이나 숙소 예약 시, 언제 어디서든 PC나 스마트폰으로 본인의 여권정보를 확인할 수 있게 되었으며, 서비스 개시 이후 현재까지 월 7~8만 건의 여권정보를 제공하였다.

4) 여권사본증명서 발급업무 신설 및 발급기관 확대

외교부 여권과에서만 가능했던 여권사본증명서의 발급을 2016년 8월부터 모든 대행기관에서 여권사본증명서 발급이 가능하도록 확대하였다.

5) 공동친권자 부동의 의사표시 관리제도

외교부는 자녀에 대한 부모 일방의 친권 침해를 사전에 방지하기 위해 2016년 7월부터 만 18세 미만 자녀의 여권 발급에 대한 '공동친권자 부동의 의사 관리제도[5]'를 수립해 시행하였다.

5 영사서비스 품질 향상

1) 재외국민 편익 증대를 위한 영사서비스 확대

5) 부모 중 한 명이 타방의 동의 없이 자녀의 여권을 신청해 해외로 출국시키는 사례가 빈번히 발생하여 이러한 사례를 사전에 방지하기 위해 민법상 공동친권을 행사하고 있는 부모 중 한 명이 자녀의 여권 발급을 원하지 않을 경우, 가까운 여권 민원실을 방문하여 부동의 의사를 표시하면 이후 다른 공동친권자에 의해 자녀의 여권이 무단으로 발급되지 않도록 하는 예방 제도

외교부는 우리 국민의 편익 증진을 위해 기존 서비스 적용 범위를 확대하는 한편, 신규 영사서비스 분야 또한 적극적으로 발굴하였다.

2016년에 외교부는 42개 공관에서 제공하던 공인인증서 발급 서비스를 전 재외공관으로 확대(1.4)하였으며, 재외공관 범죄경력 증명서 발급 전자화(6.20)를 통해 발급 기간을 기존 4주에서 1주 이내로 획기적으로 단축시켰다. 또한 주LA 총영사관에서는 캘리포니아 주정부 협조하에 10월 4일부터 LA 현지 우리 국민을 대상으로 총영사관 신규 신분증 발급 업무를 개시하였으며, 이에 따라 비자기간 만료 등으로 불법체류자가 된 우리 국민이 운전면허증 발급, 은행계좌 개설, 임대차계약에 필요한 신원 확인이 가능하게 되었다. 그리고 외교부는 행정자치부, 법원행정처 및 경찰청과의 협업을 통해 우리 국민이 외교부 영사민원실을 방문하지 않고도 온라인에서 아포스티유/영사확인 인증서[6]를 즉시 발급받을 수 있는 시범서비스(e-아포스티유 서비스)를 11월 30일부터 시작하였다. 이에 따라 해당 민원인이 자택에서 인터넷 홈페이지(http://www.apostille.go.kr)를 통해 아포스티유 또는 영사확인 인증서를 발급받을 수 있게 되었다.

2) 제3차 세계영사고위급회의 개최

외교부는 2016년 10월 25~27일 인천 송도에서 제3차 세계영사 고위급회의(GCF Ⅲ)를 개최하였다. 이 회의는 영사 분야 의제 논의 및 상호 경험 공유를 위한 영사 다자협의체로 2013년에 출범하였으며, 아시아에서는 우리나라가 최초로 개최한 것이다. 이번 회의에는 역대 최대 규모인 전 세계 33개국 대표가 참석하여 회원국이 직면한 공동의 영사 분야 도전 과제에 대한 각국의 정책 경험을 공유하고, 영사 협력을 위한 협조체제 구축방안에 대해 협의하였다. 한편 이번 회의의 결과물로, 우리 정부가 제안한 「영사 협력에 관한 서울 합의문」이 전 참가국의 합의하에 채택됨으로써 「영사관계에 관한 비엔나협약(1967년 발효)」 이후의 새로운 세계 영사 이슈에 대한 국제적 합의가 마련되었다.

3) 순회영사활동 강화

2016년에는 160개 공관에서 총 1,150회의 순회영사활동을 전개하여 5만 7,000여 건의 영사민원(여권, 공증, 병무 등)을 처리하였다. 또한 순회영사활동 계기에 동포 간담회를 개최하고, 주재국 지역 경찰, 이민청 등 관계 기관과의 네트워크 구축도 강화하였다.

6) 아포스티유/영사확인 인증서란 한 국가에서 발행한 공문서 또는 공증문서를 다른 국가에서 사용하기 위해 해당 문서가 정상적인 절차를 거쳐 발급된 문서임을 확인하는 인증서로, 113개 아포스티유 협약 가입국(2017년 3월 기준) 간에는 아포스티유가, 협약 미가입국에 대해서는 영사 확인이 필요

제 3 절

주요 외교 사안에 대한 국민적 지지 확보

1 개관

외교부는 우리 국민과의 적극적인 소통을 통해 외교정책에 대한 국민의 이해 제고와 지지 확보를 위한 노력을 지속해 왔다. 특히 국민과의 쌍방향 소통의 중요성이 계속해서 높아지고 있는 상황에서 소셜네트워크서비스(SNS: Social Network Service)를 비롯한 뉴미디어를 적극 활용하고 있다. 아울러 학교 방문 강연, 외교부 견학 등 다양한 프로그램을 통한 대국민 직접 접촉 활동(Public Outreach)도 활발히 전개하고 있다. 또한 외교정책 중 적극적인 홍보가 필요하거나 국민 생활과 밀접한 관련이 있는 주제를 기획홍보 사업으로 선정, 중점적이고 다각적인 홍보를 실시하여 이를 국민들에게 효과적으로 전달하고자 노력하고 있다.

2 뉴미디어 활용을 통한 소통 활동

외교부는 국민과의 활발한 소통을 위하여 페이스북, 트위터, 유튜브 등 온라인 미디어를 적극 활용하고 있으며, 이를 통해 주요 외교 사안에 대한 대국민 인지도 제고에 기여하였다.

외교부는 2012년 9월 소셜 방송 '라이브모파(LiveMOFA)'를 개국한 이래, 2016년 12월 현재 총 68회의 인터넷 생중계 방송을 통해 국민과의 접촉면을 지속적으로 늘려가고 있으며, 방송 내 Q&A 코너를 통해 외교 당국자와 국민과의 실시간 쌍방향 소통을 실현하고 있다. 2016년에는 총 12회의 라이브모파 프로그램을 방송하였으며, 평균 순시청자 1만 3,730명, 평균 조회수 2만 9,595회를 기록하며 시청자 층을 계속 넓혀가고 있다. 특히 〈외교톡톡 '외교관과의 대화' in 광주〉편과 〈2016 공공외교 아카데미〉편은 시청자 수가 4만 명을 넘는 큰 호응을 얻었다.

2016년에 외교부는 정부부처 최초로 본부 및 재외공관에서 만들어지는 다양한 온라인 콘텐츠의 통합의 관리를 위해 개설한 '모파스토리(MOFA Story)'의 이용자 편의 제고를 위해 모바일 접근성 및 SNS 연계성을 향상하였다.

또한 외교부는 일반인 및 전문가 집단을 대상으로 외교부 대내외 소식과 주요 국제행사 및 회담 결과, 해외순방 외교성과 등을 정책고객 대상 이메일 서비스를 통해 제공하고 있다. 2014년부터는 정책메일을 통해 외교부 장관의 연설문 원문을 발송하고 있다. 2016년에는 뉴스레터, 정책메일 등을 총 56회 발송하였다.

2016년 외교부 SNS 고객 수 변화

매체	고객 수 변화(1.1→12.31)	증가율
페이스북	팔로어 109,863 → 135,499명	23%
트위터	팔로어 48,734 → 74,880명	53%
유튜브	구독자 11,065 → 12,614명	13%

3 홈페이지, 블로그 등 기타 온라인 홍보 활동

외교부는 본부와 재외공관에서 총 370여 개의 홈페이지를 운영하고 있다. 2016년에는 외교부 홈페이지 초기화면에 대통령, 장 · 차관 등의 주요 외교활동 및 주요 정책 콘텐츠를 수시로 게재하여 홈페이지를 통한 정책 홍보를 강화하였다. 또한 2015년 21개, 2016년 47개 재외공관 홈페이지를 반응형 웹 기반으로 디자인을 개편함으로써 가독성과 접근성을 높이고, 다양한 모바일 환경에서 최적화된 화면을 제공하는 등 사용자 친화적으로 개편하였다.

특히 세계 각국과 소통하기 위한 노력의 일환으로 2009년 4월부터 재외공관 현지어 홈페이지 확대 · 개편을 지속 추진해 온 결과, 2017년 1월 기준, 영어 86개, 비영어 현지어 108개 등 총 194개(32개 언어)의 재외공관 외국어 홈페이지 구축을 완료하였다.

또한 외교부는 청소년 눈높이에 맞춘 청소년 홈페이지를 운영하고 있으며, 주요 외교 소식 및 국 · 내외 정보를 대학생의 시각에 맞춰 흥미 있게 소개하는 정책 블로그 '모파랑'도 운영하였다.

4 대국민 직접접촉 활동

외교부는 국민에게 다가가는 정책 홍보를 이행하고자 다양하고 적극적인 대국민 직접 접촉 활동을 전개하였다. 주요 외교 정책과 외교관의 업무에 대하여 국민의 이해와 관심을 제고하기 위해 초 · 중 · 고 · 대학생 및 일반인을 대상으로 외교부 견학 프로그램을 월 2, 3회 실시하였으며, 2016년에는 2,537명의 학생 및 일반인이 견학 행사에 참여하였다.

외교부는 또한 전국의 중 · 고등학생을 대상으로 외교관 학교 방문 강연 프로그램을 실시하고 있다. 2016년에는 274개교, 3만여 명의 중 · 고교생이 프로그램에 참여하였다.

아울러 외교부는 외교부 대학생 서포터스 '프렌즈 오브 모파(Friends of MOFA)'의 운영을 통해 젊은이의 참신한 아이디어와 열정을 기초로 다양한 외교 정책 홍보를 전개하고 있다. 2016년 한해 '프렌즈 오브 모파' 제8기 및 제9기가 각각 6개월간 활동하였고, '외교관과의 대화'라는 주제로 토크 콘서트 '외교톡톡(외교 Talk Talk)'을 두 차례 지방(5월 광주, 11월 강원)에서 개최하였다.

5 공보서비스 강화

외교부는 2016년 장 · 차관 브리핑(총 28회), 대변인 브리핑 및 부대변인 일정설명 브리핑(총 148회), 대언론 간담회(총 84회), 정책설명 백그라운드 브리핑 및 브라운백 세미나(총 130회), 언론인터뷰 및 기고(총 400건) 및 보도자료(총 861

건)를 통해 언론에 적극 다가가고 정확한 사실관계를 전달하기 위해 노력하였다.

또한 두 차례의 전문가 초청 브라운백 세미나(언론의 시각에서 본 한국외교, 미 대선 이후의 미국의 대(對)한반도 정책)를 통해 직원들의 언론 감각을 제고하고 양질의 기사 생성에 기여하였다.

외교부 주관 주요 외교 행사를 계기로 해외 언론인 방한 초청 사업도 활발히 실시하였다. 총 3개 행사(대북정책 홍보를 위한 폴란드 언론인 초청, 한 · 중남미 함께 가는 미래 포럼, 제8차 한 · 중앙아 협력포럼)에 12개 매체 15명을 초청하였고, 각국 주요 언론에서 보도한 건수가 총 38건에 달하였다. 또한 매년 기자협회가 주최하는 세계기자대회에 참석할 현지 기자를 재외공관에서 추천하며, 이 대회에서 해외 기자를 대상으로 우리 외교 정책을 홍보하는 차관 강연, 주요 간부 면담을 추진하였다.

아울러 ▲한 · 아세안 기자단 교류사업(11.20~26) 계기 14명의 우리 측 기자가 현지를 방문하였고 ▲한 · 일 기자단 교류사업(12.3~10) 계기 6명 ▲한 · 중 기자단 교류사업(12.19~23) 계기 5명의 우리 측 기자가 각각 현지를 방문하였으며 이를 계기로 언론인들이 주요 외교사안에 대한 이해를 높일 수 있도록 하였다.

6 의전업무의 대국민 소통 강화

의전장실은 자체 팬페이지(www.facebook.com/protocoloffice)를 운영하여 의전 행사의 여러 면모를 친근감 있게 소개하는 한편, 2016년 공공기관, 대학 등 관심기관을 대상으로 총 25회에 걸쳐 국가의전의 전반을 심도 있게 소개하는 '의전아카데미'라는 찾아가는 교육 서비스도 제공하고 있다. 각계 민간 전문가로 구성된 의전자문위원회(2월, 11월)를 통해 우리 의전 행사의 개선 여지를 검토하고 참신한 발전 방안을 모색하였다.

외교부뿐만 아니라 한국에 주재하는 외국 외교사절들과 협업하여 12월 JCC 아트센터에서 송년자선음악회를 개최하여 외교관에 대한 일반 국민의 친밀감을 제고하였으며, 매년 주한 외교단의 지방방문 행사를 개최하여 한국의 다양한 미를 각국에 소개하는 한편 지방소재 해당 각종 기관의 국제적 홍보의 계기도 마련해 주고 있다. 외국을 대신하여 우리 국민이 담당하고 있는 주한명예영사단의 협업과 활동 지원도 의전장실이 중점을 두는 중요한 분야이다.

의전아카데미 추진 실적

지방자치단체

연번	지방자치단체	교육 일시	장소	교육 대상
1	광주광역시	3.7(월) 14:00~15:00	시청 중회의실(3층)	소속 공무원 및 공공기관 직원 150여 명
2	서울특별시 인재개발원	6.30(목) 09:00~12:00	인재개발원	소속 6급공무원 18명
3	경기도 인재개발원(1기)	9.2 11:00~12:00	인재개발원	5급 공무원 30명
4	경기도 인재개발원(2기)	9.7 11:00~12:00	인재개발원	5급 공무원 30명

교육기관 방문

연번	대학명	교육 일시	장소	교육 대상
1	서울대학교	3.25 13:00	서울대 국제협력본부 강의실	학생대사 1기 15~20명

2	서울대학교	9.28 17:00	서울대 국제협력본부 강의실	학생대사 2기 15~20명
3	성균관대학교	10.14 13:10	성균관대 법학전문대학원	대학원생
4	숙명여자대학교	11.18(금)	백주년기념관 7층	공무원

기타

연번	기관	교육 일시	장소	교육 대상
1	국립외교원	1.13(수)	외교원	주재관 발령자
2	한국은행	1.22(금) 09:00~10:30	한국은행 인재개발원(인천)	신입직원 70명
3	국립외교원	1.25(월) 13:40~15:10	외교원	공관발령직원 40명 내외
4	행자부 국가기록원	1.28(목) 16:00~17:00	KOEX	표준협력과 직원 15명
5	국립국제교육원	2.3(수) 15:20~16:50	국립국제교육원	주재관, 교육관, 한국학교교장 등 84명
6	중소기업중앙회	2.16 17:00	중앙회(여의도)	직원 20~30명
7	청와대 경호실	2.18(목) 13:30~15:00	청와대	신입직원
8	국립외교원	2.23(화) 11:10~12:30	외교원	대학생 70여 명
9	국가공무원 인재개발원	3.16(수) 14:30~16:00	인재개발원	국장급 이상 고위정책과정 교육생 68명
10	국가공무원 인재개발원	4.6(수) 14:00~16:00	인재개발원	5급 민간경력자 채용시험 합격 사무관(128명)
11	한국전시 주최자협의회	4.7(목) 10:30~12:00	서울역사박물관 야주개홀	이벤트 실무자 및 학생 약 100명
12	국가공무원 인재개발원	6.27(월) 09:00~10:50/ 11:00~12:50	인재개발원	5급 민간경력자 채용시험 합격 사무관 (2개반 363명)
13	외교부	6.29(수) 11:30~13:30	외교부 18층 리셉션홀	출입기자단
14	국립외교원	7.13(수) 11:00~12:20	국립외교원	국정원 해외근무자
15	국립외교원	7.26(화) 09:10~10:40	외교원 2층 대회의실	하반기 부임 주재관 등(약 30명)
16	국제협력단	11.2(수)	국제협력단 회의실	임직원 약 40명
17	국가공무원 인재개발원	11.23(수)	인재개발원 (과천분원)	제61기 신임관리자과정(공채) 교육생 363명

7 기획홍보

외교부는 국민 생활과 밀접한 관련이 있는 주요 외교정책 및 사업에 대한 홍보를 실시하였으며, 2011년 일본 대지진 '신속대응팀' 활동을 홍보한 이래, '국제 빈곤 퇴치 기여금', '청년의 해외진출', '공공외교' 등을 홍보 주제로 선정하여 외교부 업무에 대한 이해를 제고하였다.

외교부는 2016년도 기획홍보 주제로 '해외안전여행' 및 '개발협력외교'를 선정하였다. 외교부는 해외여행 성수기 및 리우 올림픽 개최 전, 시의성 있는 해외안전여행 홍보를 통해 국민의 안전한 해외여행을 도모하였다.

또한 외교부의 개발협력 사업에 대한 이해 제고를 위해 아프리카 지역의 개발협력 4대 구상의 의의 및 상생 성과 관련 다큐멘터리를 제작, 방영하여 개발협력을 위한 외교부의 활동과 노력을 소개하였다.

2016년 외교부 온 · 오프라인 홍보 활동 현황

구분	매체(수단)	주요 활동
온라인 매체	SNS	• 국 · 영문 페이스북, 트위터 및 유튜브 운영(mofakr) – 신속한 정보 전달 및 다양한 기획콘텐츠 게재 – 각종 민원 응대 등 국민과의 쌍방향 소통 실시
	블로그	• 주요 외교 행사, 국제이슈, 재외공관 미담 등을 글, 동영상, 사진을 통해 설명 • 대학생 서포터스 그룹의 취재 기사 게재 • 월평균 방문자 수 65,000여 명
	홈페이지	• 본부 및 재외공관 홈페이지 총 377개 운영 – 국 · 영문 · 청소년 홈페이지 각 1개, 재외공관 국문 180개, 외국어 194개(영어 86개, 현지어 108개)
	뉴스레터/ 정책메일	• 총 56회 발송
	온라인 퀴즈 이벤트	• 온라인 퀴즈 이벤트 12회 개최
대국민 직접 접촉 활동	외교부 견학	• 학생 및 일반인 대상 총 28회 실시(2,537명 참가)
	학교 방문 강연	• 총 274개 학교 방문(약 31,447명 참석)