

특허청 「인사혁신 우수사례 경진대회」, 대상·동상 수상

- ‘반도체 퇴직인력의 특허심사관 채용으로 케이(K)-반도체 초격차 지원’
공직인사의 새로운 실험, 대상 수상 -
- 이번 경진대회에 출품된 사례 중 2건 수상 기관은 특허청이 유일 -

특허청(청장 이인실)은 인사혁신처가 주관한 2023년 인사혁신 우수사례 경진대회(12월 13일)에서 ‘반도체 퇴직인력의 특허심사관 채용으로 케이(K)-반도체 초격차 지원’ 사례가 대상(대통령상)을 수상했다고 15일 밝혔다.

또한 ‘집중심사시간제 및 대표전화 응대체계 도입’ 사례도 동상(인사혁신처장상)을 수상해 2관왕을 달성했다.

대회는 중앙부처, 시·도 교육청, 공공기관 등 69개 기관이 제출한 총 134건의 인사제도 혁신사례를 대상으로 전문가, 청년공직자의 심사를 거쳐 선정했다. 이 가운데 특허청이 유일하게 2건(대상, 동상)을 수상했다.

〈반도체 퇴직인력의 특허심사관 채용으로 케이(K)-반도체 초격차 지원〉 사례 대상 수상

국내 기술인력의 해외 이직에 따른 기술유출을 막고자 반도체 분야 퇴직 임박 전문인력을 임기제 특허심사관으로 채용한 혁신사례가 대상에 선정됐다.

이 사례는 ①해외 이직 가능성이 높은 기술인력의 국내 채용으로 해외 기술 유출을 방지할 뿐만 아니라, ②반도체 분야 신속한 특허심사로 기술개발을 장려하며, ③우수기술인력을 특허심사에 투입해 만성적인 특허심사 적체를 해소하는 효과까지 1석 3조의 효과를 거두어 높은 평가를 받았다.

특히, 이번 사례는 첨단기술 보호에 대한 정부의 의지와 함께 민간 숙련 인력의 전문성을 공직에 다시 활용하는 공직인사의 새로운 시도라는 점에서 높은 평가를 받은 것으로 보인다.

<‘집중심사시간제 및 대표전화 응대체계 도입’ 사례 동상 수상>

또한, ‘집중심사시간제와 대표전화 응대체계 도입’으로 특허심사의 효율성을 대폭 높인 사례가 동상을 수상했다.

특허심사 업무는 최첨단 과학논문 수준의 특허문서를 고도로 집중하여 읽어야 하는 작업으로 심사업무 중 민원전화, 회의, 업무지시 등으로 흐름이 끊길 경우, 처음부터 다시 읽어야 하여 업무 효율이 크게 저하되는 특징이 있다.

이에 특허청은 오전 9시 30분~11시, 오후 2시~4시까지는 심사업무 외 다른 업무는 일체 배제하는 ‘집중심사시간제’를 도입하고, 심사과로 걸려 오는 문의전화를 전담직원이 응대하는 ‘대표전화 응대제’를 시행하였다. 이를 위해 특허청은 조직의 일하는 문화 자체를 전면 변화시키면서, 문자 등 비대면에 익숙한 민원인의 편의를 위한 온라인 심사답변예약체계를 개발하는 등 일하는 환경 전반을 혁신한 결과 업무 효율이 획기적으로 개선되었다.

이인실 특허청장은 “기술보호라는 국가적 현안에 대처하고 특허심사라는 대국민 서비스를 효과적으로 제공하고자 고심 끝에 도입한 2가지의 인사 혁신 사례가 전문가와 국민들로부터 모두 높은 평가를 받고 있다는 점에서 이번 수상은 의미가 크다”면서, “앞으로 이차전지 분야 등으로 첨단기술 보호 노력을 확대하고, 더욱 높은 수준의 특허심사서비스를 국민들에게 제공할 수 있도록 더욱 혁신해 나가겠다”고 밝혔다.

담당 부서	운영지원과	책임자	과 장	김일규 (042-481-5050)
		담당자	주무관	김재근 (042-481-5110)
	특허심사기획국 특허심사총괄과	책임자	과 장	임호순 (042-481-5389)
		담당자	사무관	주상연 (042-481-5255)
	기획조정관 혁신행정담당관	책임자	과 장	박진환 (042-481-5051)
		담당자	서기관	박진아 (042-481-5978)

□ 인재혁신 분야

<p>사례명</p>	<p>반도체 퇴직인력의 특허심사관 채용으로 K-반도체 초격차 지원</p>
<p>사례요약</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 기술패권 경쟁속에서, 반도체 분야 우수인력의 해외 이직에 따른 핵심기술 유출을 방지하고, 이들의 현장 경험과 지식을 특허 심사에 활용 ○ 반도체 초격차 확보를 지원하기 위한 국정과제의 일환으로 전문임기제 나급 심사관 30명 채용 및 전담조직 신설
<p>우수사례</p>	<p><추진내용 및 과정></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 국내 高경력 기술인력을 특허심사에 활용하여 심사 서비스를 개선하고, 인력의 해외유출을 억제하여 기술유출을 방지하고, 국내 산업을 보호 ○ 반도체 高경력 인력의 경험·노하우를 활용하고, 반도체 분야에 대한 유기적 지원을 위해 반도체 전담 심사局 신설 <hr/> <p><장애요인 및 극복방안></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 쏠부처 인력 효율화가 진행 중인 현재, 인력 증원 사안에 대해서는 이전보다 더욱 엄밀한 검토가 요구되며, 정부의 보수적인 인력운영 방침을 고려하는 유관부처 입장 상 공무원 증원이 어려움 ○ 정년을 정해 일하는 일반직공무원 대신 임기를 정하여 일하는 전문임기제 공무원으로 증원을 추진하여 증원 설득 노력 ○ 기업 간담회, 정책연구용역, 국회 세미나 등을 통해 산업계에서 지지하는 정책임을 확인하고 이를 유관부처 설득에 활용 <hr/> <p><주요 성과></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 지원이 시급한 반도체 분야를 우선하여 심사관 30명 채용, 원서접수 결과 175명이 지원, 임기제 채용임에도 6:1의 이례적 경쟁률 기록 - 해외경력자(중국·핀란드 등)도 지원하여 인력 U-turn 효과도 확인 ○ 신규 ↔ 기존 심사관 간 유기적 협력체계 구축을 통한 심사 효율성 제고·산업계 적시 지원을 위해 반도체 심사추진단(局) 신설

□ 근무혁신 분야

<p>사례명</p>	<p>집중심사시간제 및 대표전화 응대체계 도입</p>
<p>사례요약</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 집중심사시간제를 도입하고, 심사과별 대표전화로 특허고객 전화에 응대함으로써 심사에 집중할 수 있는 환경을 조성 ○ 지속적으로 청내외 의견을 수렴하고 불편한 사항을 최소화한 결과, 심사품질 향상 및 특허고객의 심사결과 수용도 향상
<p>우수사례</p>	<p><추진내용 및 과정></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 특정 시간*에 심사에 집중할 수 있는 심사집중시간제 도입('22.9.~) <ul style="list-style-type: none"> * 오전 9:30~11:00, 오후 14:00~16:00(이 시간에 회의, 보고 등을 최대한 자제) ○ 심사과별 대표전화를 통한 외부전화 응대체계 도입('22.9.~) <ul style="list-style-type: none"> - 심사과별 대표전화 번호 1개와 대표전화 수신자 1인 지정 - 대표전화 수신자가 특허고객의 상담내용 메모 후 심사관에게 전달 - 심사관이 메모 내용 확인 후 특허고객이 원하는 답변 회신 ○ 대표전화 응대를 자동화한 「온라인 심사답변예약 시스템」 개통('23.7.) <hr/> <p><장애요인 및 극복방안></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 새로운 제도에 대한 대표전화 응대자, 심사관 등 내부직원 우려 <ul style="list-style-type: none"> - 내부 구성원 대상 10차례 이상 지속적인 의견수렴('22.9.~'23.4.) - 매뉴얼 마련, 자동화 시스템 구축 등 제도변화로 인한 부담 최소화 ○ 심사관과의 소통 불편에 대한 특허고객의 우려 표명 <ul style="list-style-type: none"> - 지속적인 홍보, 특허고객 대상 간담회 실시 및 소통의 불편함 해소 <hr/> <p><주요 성과></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 심사인력 10명분의 업무역량이 확보되는 효과 발생 ○ 심사관의 충분한 선행기술 검색, 특허고객의 심사결과 수용도 향상 <ul style="list-style-type: none"> * 인용문헌첨부율 1.4% ↑, 비특허문헌첨부율 5.2% ↑ / ** 재심사청구율 9.3% ↓ ○ 문의사항에 대한 정확한 답변을 통해 특허고객의 강한 특허 획득 기대

반도체 퇴직인력의 특허심사관 채용으로 한국(K) 반도체 초격차 지원



집중심사시간제 및 대표전화 응대체계 도입



대표전화 및 집중심사 시간제 도입 (22.9.16.)

대표전화 응대자

- 1 심사과별 대표전화 수신
- 2 심사관에게 메모 전달

1 모든 전화는 항상 심사과별 대표전화로 연결 (심사과의 직통연결은 불가)

심사관

- 3 문의 사항 답변 검토
- 4 고객에게 답변 제시

4 심사관은 문의사항 검토하여 집중심사시간 이외에 전화로 답변화신

**9:30~11:00
14:00~16:00
집중심사 시간**

회의 보고를 자양하고
심사에 집중하는 집중시간