

참여정부 정책보고서 목록 (77)

I. 사회·정치개혁 관련 (7)

- 1-01 참여정부 정치개혁의 성과와 과제
- 1-03 반부패 투명사회 구현
- 1-05 포괄적 과거사 정리
- 1-07 언론분야 개혁
- 1-02 사법제도 개혁
- 1-04 권력기관 제자리 찾기
- 1-06 공공갈등관리시스템 구축

II. 정책추진 관련 (47)

경제분야 (17)

- 2-01 부동산시장 안정 및 주거복지
- 2-03 신용불량자 대책
- 2-05 공공기관 지방이전 및 혁신도시 건설
- 2-07 차세대 성장동력산업 육성
- 2-09 농업 농촌 종합대책
- 2-11 자율 관리 어업 정책
- 2-13 자유무역협정(FTA) 체결 확대
- 2-15 향만인력 공급체제 개혁
- 2-17 지상파 TV의 디지털 전환과 확산
- 2-02 금융시장 안정
- 2-04 21세기 새로운 국가발전전략 '국가균형발전'
- 2-06 국가균형발전을 선도하는 행정중심복합도시 건설
- 2-08 글로벌 중소기업 육성
- 2-10 쌀협상과 양정개혁의 완성
- 2-12 불법 소형기선저인망어업의 정리
- 2-14 선진한국을 위한 국가기술혁신체계(NIS) 구축
- 2-16 해외자원 확보 경쟁

사회분야 (24)

- 2-18 노인복지 정책
- 2-20 기초생활 보장 강화
- 2-22 주민 서비스 혁신
- 2-24 건강보험 개혁
- 2-26 안정적 자녀 양육 지원
- 2-28 여성인력개발
- 2-30 차별시정 강화
- 2-32 노사관계 개혁
- 2-34 교육격차 해소
- 2-36 사립학교법 개정
- 2-38 2008 대입제도 개선안
- 2-40 아시아문화중심도시 조성
- 2-19 장애인 정책
- 2-21 아동에 대한 사회투자, 아동정책
- 2-23 국민연금 개혁
- 2-25 저출산·고령사회 대응
- 2-27 호주제 폐지
- 2-29 성매매 방지
- 2-31 비정규직 보호
- 2-33 일자리 창출
- 2-35 교원평가제 도입
- 2-37 교육정보화시스템(NEIS)
- 2-39 지속가능발전의 확산
- 2-41 한국문화예술위원회 설립

통일외교분야 (6)

- 2-42 참여정부의 북핵문제 해결과정
- 2-44 한미동맹의 미래지향적 조정
- 2-46 국방개혁 2020
- 2-43 남북관계 발전
- 2-45 글로벌정상외교
- 2-47 이라크 파병의 성과와 교훈

III. 정부혁신 관련 (21)

- 3-01 정부혁신의 확산과 관리
- 3-03 정부 성과관리시스템 혁신
- 3-05 국민참여형 민원제도 개선
- 3-07 기록관리 혁신
- 3-09 참여정부 인사혁신
- 3-11 고위공무원단도입과 공직개방
- 3-13 균형인사 정책
- 3-15 제주특별자치도
- 3-17 교육자치 정책
- 3-19 참여정부의 재정분권
- 3-21 새로운 도전, 국가위기관리
- 3-02 정책품질 관리체계의 마련
- 3-04 정부조직과 기능의 효율적 운영과 관리
- 3-06 전자정부시스템의 구축
- 3-08 온나라 정부업무관리시스템
- 3-10 정무직 및 공공기관 인사시스템 혁신
- 3-12 공무원 성과관리 및 훈련시스템 확산
- 3-14 재정운영시스템 혁신
- 3-16 자치경찰제 추진
- 3-18 주민 직접 참여제도
- 3-20 정책홍보시스템 혁신

IV. 청와대 개혁관련 (2)

- 4-01 대통령비서실의 변화와 혁신
- 4-02 국정과제위원회의 설치와 운용

전자정부시스템의 구축

- 효과적인 정부혁신과 국민만족도 향상의 길로 -

2008

대통령자문
정책기획위원회

발 간 사

참여정부가 혁신과 통합을 표방하며 출범한 지 5년, 이제 그 성과와 한계에 대한 스스로의 평가를 국민들 앞에 내놓을 때가 되었습니다.

참여정부의 지난 5년은 말 그대로 긴장의 연속이었습니다. 혁신과 통합의 길목마다 어김없이 반발과 저항, 분열 세력의 방해가 끊이지 않았습니다. 일부 언론과 정치세력의 왜곡과 호도 앞에 정부의 어떤 정책 활동도 사실 그대로 국민들에게 전달되는 경우가 드물었습니다. 혁신과 통합 과정에서 왜곡된 진실을 바로 잡는 것은 참여정부의 의무이자 과제일 것입니다.

특정 정부에 대한 객관적이고 공정한 성과 평가가 이루어지기 위해서는 정책추진 당시의 목표와 정책 환경이 객관적으로 제시되어야 할 것입니다. 정책추진 과정에서의 우여곡절과 해결과정, 해결방법도 가급적 상세하게 전달되어야 합니다. 객관성을 보장할 수 있는 다양한 자료와 증언도 뒷받침 되어야 할 것입니다. 『참여정부 정책보고서』는 이런 고민에서 기획되었습니다.

『참여정부 정책보고서』는 지난 5년 동안 추진되었던 핵심 정책 중 77개 과제를 선정, ‘정책과정중심’으로 정리한 것입니다. 명칭을 ‘정책보고서’로 한 것도 일반 백서 처럼 정책의 진행 일지나 자료를 모아 놓는 수준이 아니라 정책의 전 과정을 생생하게 기록하여 국민들에게 보고 하자는 취지에서 비롯된 것입니다.

2005년 11월 노무현 대통령의 지시에 따라 시작된 정책보고서 작업은 청와대 비서관실별 집필 T/F팀과 정책기획위원회 주관으로 본격 추진되었습니다. 보다 생생한 기록을 만들기 위해 전·현직 국무총리와 청와대 수석 및 보좌관과 비서관, 전·현직 장·차관과 담당 공무원, 시민사회 단체, 국회의원 등을 직접 또는 서면 인터뷰를 했습니다. 국회 속기록과 언론 보도, 각계의 성명서와 기고문을 수집하고 분석하기도 했습니다.

정책보고서는 일반 백서와 차별화하고 보다 내실 있는 보고서를 만들기 위해 몇 가지 기본 원칙하에 추진되었습니다.

첫째, ‘정책과정’ 중심으로 기록하고자 하였습니다. 정책추진과정의 우여곡절과 정책에 관여했던 사람들의 기억을 기록으로 남겨 국정외 소중한 경험들이 계승될 수 있도록 하기 위해서입니다. 정책과정 중심의 기록은 ‘사적 기억’을 ‘공공의 기록’으로 만드는 의미 있는 일이 될 것입니다.

둘째, 성과의 나열이나 자화자찬이 아니라 정책 추진 과정의 다양한 찬반 논란을 객관적으로 기술하고자 하였습니다. 때문에 77개 과제 중에는 성과가 미흡한 과제도 포함되어 있습니다.

셋째, 객관적인 자료와 논증을 통해 참여정부의 정책에 대한 잘못된 인식이나 정치적 곡해를 바로 잡으려 하였습니다.

넷째, 차기 정부에 넘겨줄 인수인계서의 의미를 두었습니다. 권력만의 인수인계가 아닌 정책의 실질적인 인수인계가 필요하기 때문입니다. 공무원들의 인사이동이나 조직 개편에도 불구하고 국정외 소중한 경험을 공유되어야 한다는 취지이기도 합니다.

이런 원칙에 바탕을 두고 작성된 정책보고서는 크게 사회정치 개혁, 정책추진, 정부 혁신, 청와대 개혁 등 4개의 대주제로 이루어졌습니다. 4개의 대주제는 다시 사회정치개혁 분야 7개 과제, 정책추진 관련 경제 분야 17개, 사회분야 24개, 통일외교 분야 6개 등 47개 과제, 정부혁신 분야 21개 과제, 청와대 개혁 분야 2개 과제 등 6개 분야 총 77개 과제로 구성되어 있습니다.

『참여정부 정책보고서』 작성 과정에는 많은 분들의 땀과 노력이 서려 있습니다. 집필을 책임진 청와대 각 비서관과 담당 행정관, 부처의 담당 공직자, 국책 및 민간연구기관의 연구원들이 참여하였습니다. 집필 초안을 검토하고 수정하는 과정에서 정책기획위원회는 물론 국정과제위원들의 적극적인 참여가 있었습니다.

또한 대부분의 과제들이 객관성을 확보하기 위해 많은 외부 전문가들의 감수를 거쳤습니다. 전 국무총리를 비롯하여 여러 부처의 전·현직 장차관이 해당 과제를 직접 검토하거나 인터뷰에 적극 참여해 주었습니다. 특히 청와대의 현직 비서실장과 정책실장 등도 바쁜 일정 속에서도 직접 보고서를 검토하고 수정해 주었습니다.

정책기획위원장으로서는 지난 2년 2개월 동안 정책보고서 집필 과정에 참여하여 심혈을 기울여 주신 여러 선생님들과 전·현직 공직자, 국책 및 민간 연구소 관계자 분들께 발간사를 빌어 심심한 감사의 말씀을 드립니다.

이 정책보고서는 국민은 물론 관련 공무원과 전문가들이 쉽게 접근하고 관리할 수 있도록 전 과제를 PDF 파일 형태의 CD로 제작 배포할 것입니다. 청와대 브리핑 및 정책기획위원회 홈페이지, 국가기록원 대통령기록관 홈페이지에 올려 무상 다운로드가 가능하게 하였습니다. 각 연구기관이나 단체의 홈페이지 등을 통한 자료의 재배포 및 연구자의 자유로운 인용도 허용할 것입니다.

정책보고서를 내놓는 지금 이 순간, 정책과정 중심의 새로운 백서 문화를 만들었다는 자부심과 냉철한 평가에 대한 두려움이 교차합니다. 정치적 견해의 차이를 떠나 정책성과와 한계를 객관적으로 기록하고 공정하게 평가받으려 했던 참여정부의 노력과 진실이 있는 그대로 읽혀지기를 바랄뿐입니다.

우리 국민의 애정 어린 비판과 조언, 따뜻한 위로를 기대하는 마음으로 『참여정부 정책보고서』를 국민께 바치고자 합니다.

감사합니다.

2008. 2

대통령자문 정책기획위원장 김 병 준

- 목 차 -

제 1 부 총론 : 혁신을 이끄는 전자정부	1
제 2 부 정부혁신을 뒷받침하는 전자정부	5
제1장 ‘선택’ 이 아니라 ‘필수’	5
제2장 행정전산화에서 전자정부로	9
제3장 정부혁신과 연계	13
제 3 부 범국가적 통합과 연계, 참여와 혁신으로	19
제4장 추진일정표 마련	19
제5장 추진체계부터 정비	29
제6장 부처간의 벽 허물기	33
제 4 부 전자정부, 국민 속으로	41
제7장 국민이 진정한 ‘주인’	41
1. 항상 곁에서 국민의 소리에 귀 기울이는 정부	41
2. 행정정보 공개 : 더 이상 감추지 말 것	44
제8장 행정서비스는 보다 편리하게	47
1. 언제 어디서나 정부를 만나는 곳 ‘인터넷’	47
2. 행정정보 공유로 민원서류 최소화	54

제9장 행정서비스, 보다 빠르고 똑똑하게	58
1. 종이 없는 실시간 전자 행정	58
2. 도시나 지방이나, '같은 서비스'	61
3. 지속가능한 혁신 기반	64
4. 국민을 위해 손 맞잡은 부처	68
5. 정부시스템, 안전하고 안정적으로 관리	71
제10장 '기업하기 좋은 나라' 를 지원하는 전자정부	75
1. 기업활동 도우미, '한번에, 명쾌하게'	75
2. '마케팅'부터 '대금결제'까지 한번에	78
제 5 부 전자정부 도입과정의 갈등과 과제	80
제11장 전자정부 추진체계, 여전히 갈등중	80
제12장 '넘어야 할 산'	87
제 6 부 유산으로 물려줄 대한민국 전자정부	93
제13장 세계가 인정하는 최고 수준의 전자정부	93
제14장 계속되는 전자정부로(路)의 신화	95

제 1 부 총론 : 혁신을 이끄는 전자정부

‘국민’을 위한... 정부혁신 연계 체감도 제고

같은 질문도 방식에 따라 결과에서 큰 차이를 보인다. 행정업무 또는 공문서 발급을 위해 공공기관을 찾은 서비스 수요자(민원인)에게 “우리나라 전자정부의 수준이 세계적으로 높은 평가를 받고 있습니다. 실감하십니까?”라고 묻는다면, 대다수는 심드렁하게 “그래요? 그런데 무엇이 좋아졌지요?”라고 반문한다.

그러나 질문을 바꿔 “지난 3~4년 전에 비해 민원서류 발급이 편해졌나요?”라고 묻는다면 대다수는 “많이 좋아졌지요. 이제 거주하는 곳까지 가지 않아도 되잖아요.”라고 답한다. 전자정부는 변화·개선에 따른 편리·효용 제고와 관련해 구체적이고 실제적인 질문을 던질 때, 확연히 높아진 국민 체감도를 확인할 수 있다.

서비스 공급자(행정업무 담당자) 또한 마찬가지이다. “온라인 입력과 오프라인 서류작성 두 가지를 하다 보니 이전 보다 더 힘들다”는 일선 행정업무 관계자들이 없는 것은 아니다. 하지만 “과거와 비교할 때 문서수발 과정에서 빚어지는 불편이 사라졌고, 행정정보 공유에 따라 편리한 점이 많다”는 목소리에 비할 것은 아니다. 참여정부 이후 전자정부의 효용성에 대한 체감도는 분명 높아지고 있다.

1980년대 들어 본격적으로 추진된 우리나라의 국가정보화 사업은 1990년대 이후 정보통신 기술을 활용한 행정 및 정부업무의 효율성을 높이기 위한 방향으로 모아진다. 이어 2000년대 들어 국가정보화사업은 정부서비스에 대한 국민체감도 제고와 국민의 국정참여 확대에 초점을 맞춘다. 대국민 서비스의 양적확대·질적 고도화, 행정 효율성·투명성 제고 등을 기치로 내건 ‘전자정부’ 구축사업이 그것이다.

2003년 출범한 참여정부의 전자정부 사업은 국정과정에 대한 국민의 능동적 참여를 높이는 과정을 통해 국가전반에 민주사회의 토대를 심화·확산시키겠다는 거시적 의지를 담으면서, 국가경쟁력 강화를 위한 기반구조로서 인식되기 시작한다. 나아가 정보통신기술의 활용도를 높이는 발걸음을 통해 관련 산업 발전을 유인하겠다는 복안이 포함된 것도 특징이다.

1980년대 이후 미국과 영국 등 선진국들이 급격히 발전한 정보통신 기술을 국가

경쟁력 향상에 연계하는 모습은 국가정보화 사업의 당위와 필요를 자극했다. 실제 클린턴 미 행정부는 정부 재창조 차원에서 정보통신 기술을 이용한 정부업무 재설계에 나서고 있었다. 5대 정부개혁의 일환으로 전자정부 사업을 추진한 부시 행정부도 마찬가지였다. 1980년대 중반 이후 정부 업무의 근본적 선진화를 위한 대전제였던 국가기간망 사업을 추진해 온 우리나라는 전두환·노태우 대통령의 강한 추진력을 바탕으로 주민·부동산·자동차 등 국가기간망 사업의 성과를 기능별·부처별로 도출하기 시작했다.

문민정부의 전자정부는 초고속정보통신망 구축사업의 시작과 특허·조달·관세·국세 등 개별부처 차원의 정보화 추진으로 특징지어진다. 추진력의 바탕은 1994년 정보통신부의 발족을 통해 확보된다. 아울러 1995년 ‘정보화촉진기본법’ 제정에 따라 정보화추진위원회와 정보화촉진기금이 설치되면서 기반작업이 마무리 된다. 정보통신부와 한국정보사회진흥원(舊 한국전산원)의 기술지원과 기금지원을 바탕으로 전자정부 사업은 본궤도에 오를 수 있었다.

국민의 정부에서 전자정부 사업은 ‘전자정부 11대 과제’ 선정과, 이를 통한 범정부 차원의 핵심기반 구축사업으로 진행된다. 2001년 1월 정부혁신추진위원회에 설립된 전자정부특별위원회의 주관 아래 정보통신부·한국정보사회진흥원의 기술지원을 통해 사업이 추진되었다. 전자정부를 개별 부처별 사업에서 범정부 협업 차원으로 끌어올리기 시작한 시기이다. 민원서비스 단일창구, 국가종합전자조달시스템(나라장터), 국가재정정보시스템 등이 대표적. 본격적인 전자정부 구현을 지원하기 위해 행정업무 등에 대한 전자화촉진법을 제정한 것은 물론 행정자치부·정보통신부·기획예산처 등이 핵심부처로 참여해 국민의 정부 11대 사업을 중심으로 다 부처 관련 사업을 시작한 시기이다. 기반조성을 마무리하는 단계이다.

참여정부의 전자정부는 ‘정부혁신 연계’와 ‘국민 체감도 제고’로 특징된다. 전자정부를 정부혁신의 핵심 툴(tool)로서 전면에 내세우는 한편 전자정부 사업의 성과를 국민들이 체감할 수 있도록 ‘국민 속 전자정부’를 지향한 것이다. 1980~1990년대를 거치면서 축적된 역량과 성과를 바탕으로 국민이 전자정부의 혜택을 누릴 수 있도록 실질적 사업에 매진하는 시기이다. 정부혁신지방분권위원회에 전자정부전문위원회를 설치해 31대 전자정부 로드맵 사업을 도출하는 한편 행정자치부 주관 아래 한

국정보사회진흥원의 기술지원과 일반예산을 통해 사업을 추진한다. 전자정부 구현의 구체적 목표인 31대 로드맵을 '정부혁신'과 긴밀히 연계시켜 '국민체감도 제고 + 전자정부 시스템의 고도화'를 동시에 이뤄내기 위해 힘쓴 시기이다.

국민의 국정참여 폭깊이 더해

성과는 명확하다. 우선 세계인의 평가가 매우 긍정적이다. 2005년 UN이 발표하는 전자정부 준비지수에서 우리나라는 전 세계 191개국 중 최상위 수준인 5위로 평가받았다. 호세 안토니오 오캄포 UN 경제·사회 사무차장은 지난 2005년 "한국은 전자정부를 통해 국민 참여의 폭과 깊이를 확대하고, 투명성 제고 및 피드백 효과를 보여줬다"고 평가했다.

국민 체감도는 더욱 선명하다. 크게 서비스전달·정부의 일하는 방식·인프라 부문에서 '혁신'이 이뤄졌다. 서비스 전달의 경우 민원인의 관공서 방문 감소와 공무원의 민원 구비서류 발급 축소에서 두드러진다. 2007년에는 전입신고·자동차 등록·사망신고 등 여러 부처가 관련된 복합 민원업무의 경우 정부차원에서 통합서비스 할 예정이다. 문자 그대로 '대국민 단일 민원창구 서비스'가 실현되는 셈이다.

행정기관에서 민원을 처리할 때 필요한 각종 서류를 민원인이 직접 발급받아 제출하는 번거로운 모습을 머지않아 찾아보기 어려울 전망이다. 정부가 보유한 각종 정보를 행정기관들이 공동으로 이용할 수 있기 때문이다. 지난 2002년 말부터 주민·부동산·자동차·기업·세무 등 국민생활에 파급효과가 큰 5대 분야에서 구비서류로 이용되는 행정정보 20여종을 공동활용하고 있으며, 2007년까지 70여종으로 확대할 예정이다. 서류준비 비용, 공무원의 업무처리 시간 등이 줄면서 연간 4조원의 절감효과가 있는 것으로 추산된다.

특히 인터넷 국세(國稅) 서비스는 국민편익에 더해 '투명성 제고'라는 부가적 효과를 가져왔다. 총 14종의 국세 중 12종의 세금을 온라인으로 납부할 수 있다. 아울러 민원신청이나 증명발급 서비스는 이미 지난 2004년 이후 인터넷 국세서비스(HTS : Home Tax Service)를 통해 제공 중이다.

정부서비스 혁신 거듭... 신뢰성·안정성 강화

참여정부 들어 업무추진은 행정업무 전자화와 행정정보 공동이용에 따라 효율성 제고를 거듭했다. 부서별·기관별로 처리하던 업무를 '서비스 흐름별'로 처리하게 된 것이다. 지난 2005년 까지 정부업무를 조사분류, 각 업무별로 목표·담당자·근거 법

령·예산을 연계한 업무분류 체계를 수립했다. 결과적으로 전자 처리가 늘어나면서 '문서처리 과정'에서 '문서가 없는' 아이러니가 생긴 것이다. 2006년 기준 전자결재 결재율 98.4%, 전자문서 유통률 97.8%를 기록했다.

실시간 전자처리가 증가하면서 국가재정 부문에도 실시간 통합처리체계가 도입되었다. 사업별 예산제도·발생주의·복식부기 등 선진회계 제도 기반의 통합재정관리와 국가재정의 위험관리체계도 마련되었다. 아울러 자치단체에서 수행하는 행정업무에 대한 표준시스템을 개발·보급, 행정업무 및 대국민 서비스를 위한 전자적 처리 기반이 구축됐다. 이와 관련 지난 1998년부터 2003년 까지 기초자치단체의 공통행정 업무 중 21개 업무의 업무처리 절차를 표준화하는 한편 행정업무 및 인터넷 민원처리 시스템을 개발해 232개 시·군·구에 보급했다.

인프라의 경우 전자정부 서비스의 신뢰성과 안정성을 강화하는 쪽으로 혁신을 거듭하고 있다. 24시간 전자정부 서비스가 안정적으로 이뤄질 수 있도록 지원하는 것이다. 범정부 통합전산센터는 각 부처별로 분산 운영 중인 정보자원을 통합·운영해 정보자원 활용의 효율성과 전문성을 높이고 있다. 2006년 정보통신부 행정자치부 관세청 등 24개 기관이 대전에 있는 제1센터에서 통합·운영 중이다. 2007년에는 건설교통부 국세청 경찰청 등 나머지 24개 기관이 광주의 제2센터에 입주할 예정이다.

“마침표는 없다”

그러나 전자정부는 마침표가 불가능하다. 우선 전자정부 구축·운영의 근간인 IT부문의 발전양상에 적극적으로 부응·대응해야 한다. 기술적 진보에 적절히 대응할 때 서비스 수준 제고가 가능하기 때문이다. 다음으로 행정서비스에 대한 국민적 요구 수준 또한 점차 높아질 가능성이 높다. 편리함은 또 다른 편리함을 요구하고 이끌기 마련이다. 하지만 20여년 이상 이어진 국가정보화 추진과 함께 전자정부 구현을 위한 노력이 지속되면서 다양한 분야에 걸쳐 양성된 전문가들은 변화하는 환경과 국민적 요구에 적극적·효율적으로 대응할 수 있는 자산이 되고 있다.

풀어야 할 숙제도 쌓여 있다. 자칫 부처간 혼선과 갈등으로 비쳐질 수 있는 추진체계 문제, 여전히 이용자 측면보다는 공급자 측면이 강조되고 있다는 지적을 받고 있는 운용흐름, 완벽한 안심이 불가능한 정보보호 문제, SW/HW를 비롯한 IT연관 산업 육성에 대한 책임 등 앞으로 풀어야 할 숙제도 많은 것이 사실이다.

제 2 부 정부혁신을 뒷받침하는 전자정부

제1장 ‘선택’이 아니라 ‘필수’

전자정부(e-Government)는 IT기술을 활용한 행정기관 사무의 전자화를 통해 행정업무를 효율적으로 수행하는 정부를 말한다. IT의 발전과 국민의 높은 IT 활용도를 기반으로 형성된 사이버 공간에서 기능하는 이른바 ‘지능형 디지털 정부’. 컴퓨터·모바일 기기 등 다양한 인터페이스와 인터넷을 비롯한 네트워크 등으로 구성되는 사이버 공간, 정보의 디지털화·데이터베이스화, 데이터베이스간 상호연계 등으로 이뤄지는 ‘고효율 첨단 정부’로 설명된다.

전자정부의 지향점은 ‘투명’, ‘효율’로 요약된다. 전자정부의 의의는 지난 2001년 제정된 ‘전자정부 구현을 위한 행정업무 등의 전자화 촉진에 관한 법률’(현 전자정부법)에 잘 나타나 있다. 국민이 사이버 공간에서 행정기관 등 정부와 만나고, 오프라인(off-line)에서 정부가 수행하는 기능·역할·다양한 서비스들을 더욱 쉽고 편리하게 온라인(on-line)에서 편리한 수단과 방법을 통해 만날 수 있다. 따라서 전자정부 구현은 단순히 정보통신 기술을 활용한 정부 업무처리를 넘어 국정운영 전반에 걸쳐 보다 생산적인 정부·투명하고 민주적인 정부를 만들기 위한 다각적이고 총체적 노력을 의미한다.

민주성 확보 위한 필수 도구... 비용·인력·시간 절감

선진 각국은 지난 1980년대 이후 정보통신기술의 발달에 부응, 정보기술을 행정업무 과정에 활용하기 위해 노력중일 뿐만 아니라 자국의 특성에 적합한 전자정부 사업으로 구체화하고 있다. 대민서비스 향상, 행정의 효율성·투명성 제고, 국민의 국정과정 참여 기회 확대로 민주성을 확보하는 주요 도구로 인식하기 때문이다

대민서비스 향상은 행정서비스 공급자의 전산·디지털화를 통해 이용자의 편리를 도모하기 위한 것이다. 국민 및 기업과 관련된 업무를 행정관청을 방문하지 않고도 인터넷 등을 활용해 업무처리가 가능토록 지원, 행정서비스의 수준을 향상시키는 한편 기업의 경쟁력을 강화시킬 수 있다.

행정의 효율성·투명성 제고는 모든 행정업무의 전자화·정보공유 확대 및 정보자원 통합관리 등을 통해 실시간 행정을 실현, 궁극적으로 비용·인력·시간을 절감해준다.

이를 위해 인사·재정·감사·조달 등 기관 공통업무 처리방식의 전자적 처리 및 연계, 행정정보 공유 및 공동활용, 정보자원의 통합적 관리 등이 중요하다.

행정의 민주성은 전자정부 서비스를 활용한 '국민에 의한 정부(government by the people)'를 이룰 수 있는 채널을 제공한다. 행정정보의 능동적·개방적 제공으로 정책참여를 활성화하는 한편 개인정보에 대한 자기통제권을 강화해 개인정보를 보호, 행정의 민주성을 높이는 요인이 된다.

전자정부 초기에는 개별부서 중심의 단위업무 전산화를 통한 업무처리의 효율성 향상에 치중, 유관조직간 원활한 네트워킹을 통한 조직전반의 프로세스 개선에는 미흡했다. 그러나 정보통신기술의 급속한 발전, 행정업무 수행을 위한 정보기술의 활용도 확대, 사회전반에 걸친 정보기술 활용의 보편화가 진행되면서 전자정부 구현은 조직의 목표달성에 있어 전략적 수단으로 자리 잡았다. 이 같은 전자정부 이념과 흐름은 전 세계적으로 공통 관심사항이다. OECD, EU 등 국제기구와 지역연합은 물론 많은 국가의 정치지도자들이 전자정부를 매우 높은 국정의제 우선순위로 배정하고 수준 향상을 위해 노력하고 있다.

우리나라의 전자정부는 정보통신기술의 급속한 발전과 더불어 20세기 후반부터 진행된 지식정보화 물결에 뒤처지지 않기 위한 노력과 함께 시작됐다. 힘겨운 산업시대를 거친 후 지식정보화 시대에서 만큼은 '이끌려 가는'이 아닌 '이끌어 가는' 선도국의 위상을 확보해야 한다는 국가적 노력이 기울여졌다. 전자정부 구축의 시발점인 국가기간전산망 구축사업으로 시작된 정보화 사업이 그것이다. 기존 산업사회의 사고방식이나 생활양식과는 전혀 다른 방식으로 사회를 움직이는 정보화 흐름을 주도하기 위한 노력이었다.

시대흐름 적극 반영... IT 기술·문화에 부응

결실은 선명하게 나타났다. 인터넷 기회지수 3년 연속 세계 1위, 초고속 인터넷 보급률 세계 1위의 IT강국에서 사는 우리 국민의 변화된 일상이 이를 대변한다.

〈표 1-1〉 우리나라 IT통계 지수

지표명	발표기관	발표일	순위	상위권 국가
디지털기회지수	ITU	2007. 5	1위	홍콩, 일본, 덴마크
초고속인터넷 가입자수*	OECD	2006. 4	2위	아이슬란드, 네덜란드, 덴마크
온라인참여지수	UN	2005. 12	4위	영국, 미국, 싱가포르
전자정부준비지수	UN	2005. 12	5위	미국, 덴마크, 스웨덴, 영국
정보사회지수	IDC/World Bank	2005. 11	10위	스웨덴, 덴마크, 미국, 싱가포르

* 초고속인터넷 가입자 수는 2005년까지 1위

이동 중에 PDA나 휴대폰으로 업무를 처리하고, 내 방에서 인터넷으로 쇼핑을 하고, 심지어 금융·부동산 거래에 이르기까지 온라인상에서 주요 일상을 처리하는 세상 속에 놓인 것이다. 단순히 특정한 정보의 획득을 목적으로 인터넷에 접속하는 정보화 초기 인터넷 1세대를 넘어, 지금은 인터넷 사용이 전화기나 TV처럼 일상화·습관화되는 인터넷 2세대로 전환하고 있다. 온라인(on-line)상에서 구현되는 일상생활은 오프라인(off-line)에서 가졌던 시간적·공간적 한계를 뛰어넘어 더 많은 가능성과 더 많은 자유를 부여한다. 빠르게 발전하는 정보기술에 적응하고 변화하는 소비패턴과 고객 요구에 대응하기 위해 민간분야는 다양한 변화와 혁신을 추구하고 있다.

선진 각국은 정보통신 환경을 통해 변화된 환경을 이용해 정부혁신을 단행하는 중이다. 오늘날 대부분의 국가에서 추진하는 정부혁신은 국가의 핵심과제로 다뤄지며, 과제 추진과정에서 전자정부(electronic government) 구현은 중요한 기반(infrastructure)으로 인식된다. 나아가 전자정부를 효율적 혁신 목표 달성을 위한 전략적 도구(strategic tools)와 수단(mean)으로 채택해 추진하고 있다.

우리 정부도 1990년대 이래 전자정부의 전략적 목표를 구현하기 위해 많은 노력을 기울여왔다. 문민정부에서는 초고속정보통신망 구축사업이 시작됐고, 그 바탕 위에서 특허·조달·관세·국세 등 개별 부처의 정보화사업이 추진됐다. 이어 국민의 정부에서는 2001년부터 정부혁신에 대한 소프트웨어적 접근방법으로 11대 전자정부 사업을 적극 추진했다.

이어 2003년 출범한 참여정부는 국정과제와 목표를 실천하기 위한 핵심 툴(tool)로서 전자정부를 앞세우는 한편 고객 중심의 고도화된 전자정부 구축을 위해 전자

정부 31대 과제를 선정해 추진하고 있다. 전자정부를 정부부문의 혁신을 이끌어 내기 위한 전략적 수단으로 인식하고 정부혁신과 연계해 구체적 목표를 설정해 추진하는 것이다. 아울러 정부서비스에 대한 이용자와 공급자간, 서비스 공급자간 시스템을 개선하기 위한 기반으로 역할을 명확히 한다. 이에 따라 참여정부의 전자정부는 정부의 일하는 방식을 시스템을 통해 효과적으로 바꿀 수 있도록 지원하는 가운데 부처간 업무 연계와 통합, 정보자원관리 혁신을 이끌어냈다. 나아가 대국민 서비스의 수준을 획기적으로 제고하는 한편 국민 참여의 길을 효과적으로 확대했다는 평가를 받고 있다.

제2장 행정전산화에서 전자정부로

태동(1960~70년대): 행정업무의 전산화에 무게

시기	사업내용	주요특징	추진체계 특징
1960~ 1970년대 (태동기)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 제1.2차 행정전산화사업(1978~1986) - 각 부처별 단위업무개발 - 행정전산망 기본 체계 조성 등 	정부차원의 행정전산화계획 최초 수립·추진	총무처 중심 행정전산화 추진위원회

전자정부를 ‘컴퓨터와 같은 기계를 사용하여 자동적으로 업무를 처리하는 정부’라는 식의 사무자동화 노력으로 굳이 이해하는 경우, 우리나라의 전자정부 구현사업은 1967년으로 거슬러 올라간다. 경제기획원 조사통계 업무에 컴퓨터가 도입됐던 것이다. 당시 각 부처의 컴퓨터 도입업무를 총괄 조정하는 역할은 1967년 과학기술처에 설치된 ‘전자계산 조직개발 조정위원회’가 담당했다.

1977년에는 과학기술처가 정부기관의 컴퓨터 도입 및 운영 실태 조사를 실시했다. 이 조사 결과에 따르면 컴퓨터는 당시 문화교육부, 체신부, 보건사회부, 국세청, 철도청 등에 도입됐다. 컴퓨터를 이용해 인사, 급여, 통계, 전신전화 요금 계산, 예비고사 채점 등 단순 계산 처리 업무를 보다 빠르고 정확하게 처리할 수 있었다.

1978년 보다 진전된 형태의 전자정부 구현을 위한 기반 조성작업이 시작됐다. ‘정보통신기술을 활용한 일하는 방식의 혁신을 통해 생산성과 민주성이 획기적으로 제고된 정부’라는 본래적 의미의 전자정부 구현사업이 시작된 시기였다. 이른바 ‘행정전산화 5개년 기본계획’이 총무처에 의해 수립됐던 것이다. 전국을 단일 정보권으로 하는 정보시스템 구축을 목표로 1987년까지 2차에 걸쳐 추진됐다. 예산 및 필요한 소프트웨어 개발 기술의 한계, 추진 주체의 취약성 등의 문제로 인해 사업 추진이 원활하지 못했다. 그러나 기본 계획 수립 및 추진 노력은 1980년대 우리 정부가 정보화에 관한 보다 진전된 정책을 효과적으로 수립·집행할 수 있는 밑거름이 됐다.

기반조성(1980~90년대): 국가기간전산망구축계획과 정보화촉진기본계획

시기	사업내용	주요특징	추진체계 특징
1980~ 1990년대 초반 (기반조성기)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 제1.2차 국가기간전산망사업(1987~1996) - 전국 단위의 대민서비스 업무개발 - 기관내 전산망 확대 및 관련 기관간 정보공동활용 유도 ※ 전산망보급확장과이용촉진에관한법률 	행정전산망 구축	대통령 직속의 국가전산망 조정위원회

전자정부 구축의 전제는 담아낼 '내용물'과 내용물을 배달할 '유통망'. 아날로그 방식으로 생성·보관·유통되던 정보들의 디지털화와, 언제 어디서든 원하는 사람에게 신속하게 정보를 전달할 수 있는 초고속 정보통신망이 요구됐다. 1980년대와 1990년대 두 부문에 대한 사업이 집중적으로 이뤄졌다.

첫 단추는 1983년에 끼워졌다. 청와대에서 열린 '기술진흥 확대회의'에서 1983년을 '정보산업의 해'로 선포, 대통령 직속으로 정보산업위원회가 설치됐다. 군부 출신 대통령의 강력한 지원을 바탕으로 위원회는 우리나라 정보화의 초석이 된 굵직한 정책과 사업들을 과감하게 기획·추진해 나갔다. 1983년 국가기간전산망사업 추진 기본방침이 결정된 이후, '컴퓨터프로그램보호법'(1986), '전산망보급 확장과 이용촉진에 관한 법률'(1986), '소프트웨어 개발촉진법'(1987) 등이 제정되면서 전자정부 구현에 필요한 기반 시설과 기술들이 확보되기 시작했다.

결실은 1987년 공공부문의 정보통신망으로 일컬어지는 '국가기간전산망 구축 사업계획'의 수립·추진을 통해 나타났다. 비록 '전자정부'라는 명칭을 공식적으로 사용하지는 않았지만, 사업 계획에 포함된 목표들(공공서비스의 생산 및 공급방법의 개선, 국민의 편의성 증진, 국가경쟁력 제고 등)은 오늘날 우리나라와 세계 여러 나라들이 전자정부 정책의 추진 목표로 흔히 내세우는 내용을 담고 있었다. 사업 추진은 행정망, 금융망, 교육연구망, 국방망,公安망 등 5개 전국망 구축사업으로 나뉘어 펼쳐졌다. 금융기관들의 공동투자로 이뤄진 금융망 구축사업을 제외하고 모두 정부 예산으로 사업이 추진됐다. 특히 많은 예산이 필요했던 행정망의 경우 후불제를 의미하는 '선투자 후정산'라는 세계적으로 유례없는 매우 파격적인 방법으로 진행돼

국제적인 관심을 모았다. 이때까지만 해도 정보화 및 전자정부 구현 사업들은 대통령비서실장이 추진위원회의 좌장 역할을 맡는 등 대통령 프로젝트로 추진됐다.

1992년 이후 추진체계에 변화가 있었다. '제2차 국가기간전산망 구축 계획'이 수립되면서 정보화 및 전자정부 구현사업들이 대통령 프로젝트에서 체신부장관을 총괄 주무장관으로 하는 개별 관계부처 장관 프로젝트로 바뀌었다. 이에 따라 사업 추진의 집중도나 부처 간 역할 조정 및 예산 확보의 원활성 등이 1차 계획 추진에 비해 한계를 보일 수밖에 없었다. 그러나 추진체계 변화에 따른 추동력 저하요인에도 불구하고 국민복지, 우체국종합서비스, 기상정보관리, 해상화물관리, 지적재산권정보관리, 물품목록관리, 어선관리 등 정부의 7개 분야 업무들에 대한 디지털화와 이를 이용하는 정보망들이 비교적 성공적으로 구축됐다. 당시 사업에 참여했던 민·관 정보통신 전문가들과 행정전문가들의 헌신적인 노력에 따른 성과였다.

제1, 2차 국가기간전산망 구축사업의 성과는 김영삼 대통령의 취임 첫 해인 1993년 행정종합정보망 개통으로 나타났다. 1993년은 전 세계적으로 정보화와 전자정부가 21세기를 준비하는 핵심과제로 동서양 주요국들이 앞다투어 미래 비전과 정책들을 내놓던 시기였다. 미국의 경우 1993년 9월 국가정보기반구조(NII : National Information Infrastructure) 구축계획을 발표했다. 이어 1994년에는 세계초고속정보고속도로(GIS : Global Information Super-highway) 구축 계획을 내놓았다. 전자정부(Electronic Government)라는 용어도 1993년 9월에 발표된 미국 클린턴 행정부의 정부혁신 계획서(Creating A Government that Works Better and Costs Less : From Red Tape to Results)를 통해 정부문건에 공식적으로 등장했다.

우리나라도 1990년대 초반에서 중반 사이 전자정부 기반 조성과 관련해 획기적 전환점이 마련됐다. 1993년 초고속정보통신기반 구축 기본계획이 발표된 데 이어 1994년에는 정보화를 전담할 정보통신부가 발족됐다. 이어 1995년에는 우리나라 정보화 정책의 모범으로 평가되는 '정보화촉진기본법'이 국회를 통과했다. 이 법에 근거해 정보화사업의 총사령탑인 정보화추진위원회가 구성됐으며, 원활한 예산 지원을 위해 정보화촉진기금이 설치됐다. 아울러 정보화책임관(CIO : Chief Information Officer) 제도가 도입·운영되는 등 전자정부 추진체계의 근간이 마련됐다.

정보화촉진기본법이 제정되면서 중앙행정부서의 장은 매년 정보화촉진기본계획의 하위 계획인 분과별, 부처별 시행계획 수립과 시행이 의무화됐다. 이는 각 부처의 주요 업무들이 본격적으로 정보화되는 계기로 작용했다. 이에 따라 1995년에는

구청 한 곳만 방문하면 여권 발급이 가능해지는 등 정보화를 통한 획기적 민원서비스 개선 사례들이 나타났다.

1996년 정보화 및 전자정부 사업이 또 다시 대통령 프로젝트로 추진되기 시작했다. 대통령비서실의 정책기획수석비서관이 정보화정책에 대해 대통령을 보좌하기 시작했다. 아울러 정보화 정책을 전담하는 비서관 직제가 새롭게 마련됐다. 1996년 10월 14일 제1차 정보화추진확대보고회의가 청와대에서 개최됐고, 정보화 및 전자정부에 관한 김영삼 대통령의 구상을 밝힌 문건인 '국가경쟁력 강화를 위한 정보화 전략'이 발표됐다. 발표를 통해 '세계화도 정보화가 되어야 가능'하다는 점이 강조됐다. 특히 정보화의 목표로 '지식과 경험을 공유하고, 서로가 협력하는 열린사회를 만드는 것'과 '정보화 추진으로 부정부패가 없는 맑고 투명한 사회, 정직한 사람이 정당한 대우를 받는 공정한 정보 민주주의 사회를 만드는 것' 등이 천명됐다. 발표에 포함된 추진과제의 핵심 내용은 '정보화를 통해 기구와 인원을 늘리지 않고도 민원행정서비스가 획기적으로 개선되도록 정부 운영에 조속히 정보화 경영개념이 도입되도록 한다'는 것이었다. 특히 핵심과제들 중 첫 번째로 '정부부터 앞장서서 정보화를 실천, 정부 내의 능률을 높이고 국민의 편익을 넓히는 생산성 높은 정부를 실현'하자는 내용이 제시됐다.

대통령의 이 같은 구상은 1996년 '제1차 정보화추진기본계획'으로 구체화됐다. 계획은 2010년까지의 단계별 사업 추진 목표와 전략, 그리고 2000년까지 5년 동안 정부가 집중적으로 추진할 계획인 10대 과제를 담았다. 10대 과제의 첫 번째 과제가 '작지만 효율적인 전자정부 구현'이었다. 우리나라 정부의 사업계획서 상에 공식적으로 '전자정부'라는 용어가 등장한 것이다. 전자정부에 관한 이후의 정부 사업들은 1996년 수립된 기본계획으로부터 파생된 것이라고 해도 과언이 아닐 정도로 이 계획에 포함된 전자정부 사업 추진 계획은 매우 진지했고 포괄적이었으며, 미래지향적이었다.

1997년에는 정보화 사업 평가제도가 도입됐다. 또 정보통신 고도화 추진 계획이 수립됐다. 아울러 1997년 12월 전자정부 문제를 전문적으로 연구하는 학회가 한국행정학회의 분과학회로 처음 창립됐다. 연구회는 1998년 국내 처음으로 전자정부를 주제로 하는 대규모 국제학술대회를 개최, 전자정부에 관한 국내외 학계·정부·언론 종사자들의 관심을 고조시켰다. 나아가 해외 학자들과 정부 관계자들에게 한국의 전자정부 구현 노력이 매우 진지하고 실제적임을 폭넓게 알리는 역할을 했다.

제3장 정부혁신과 연계

참여정부의 전자정부는 1980년대 이후 20여년 이상 추진된 정보화 성과에 대한 국민적 기대감, 정부·국민간 거리를 좁히는 참여민주주의를 향한 국민적 열망, 정보통신 기술·산업의 발전에 따른 IT문화의 확산 등 다양한 시대흐름과 요구를 반영·수용하는 모습으로 추진된다.

정보화 성과에 대한 높아진 기대는 참여정부 전자정부의 목표를 기반조성 단계를 넘어 구체적 성과를 도출하는 쪽으로 이끌었다. 1980년대 국가기간망사업으로 시작된 국가정보화사업은 1990년대 중반 이후 전자정부라는 이름으로 초점을 명확히 했지만, 참여정부 출범 당시에 이르기 까지 국민 체감도는 기대에 부응하지 못하는 실정이었다. 개별업무·기능중심·공급자 중심의 서비스와 업무 프로세스에 대한 개선이 뒤따르지 않았기 때문이다. 나아가 오프라인 위주의 법령·관행이 여전한데다 부처간 정보공유 미흡과 정보제공 기피 등에 따라 투자 대비 효과가 미흡하다는 지적마저 나오고 있었다.

국정목표	국정과제(정부혁신)	전자정부 비전
국민과 함께 하는 민주주의 더불어 사는 균형발전 사회 평화와 번영의 동북아 시대	부패없는 사회 봉사하는 행정 참여와 통합의 정치개혁	세계 최고수준의 열린 전자정부 구현
1. 참여민주주의 실현 2. 균형발전 사회 구축 3. 동북아 시대 구현 4. 소득 2만불 시대 달성	1. 투명한 행정 2. 효율적 행정 3. 참여하는 행정	1. 서비스 전달 혁신 → 네트워크정부 구축 2. 행정 효율성·투명성 향상 → 지식정부 구현 3. 진정한 국민주권 실현 → 참여정부 구축

〈그림 3-1〉 국정관리 목표와 전자정부 비전

참여정부는 정보통신기술과의 높은 친화성을 바탕으로 정부혁신과 전자정부를 연계, 정부혁신의 효과를 극대화할 계획을 세웠다. 참여정부의 국정과제와 목표는 참여하는 개인의 존재와 의미를 부각시키는 가운데 참여민주주의를 실현하기 위해 국정에 대한 국민 참여의 길을 더욱 넓히고 심화시키는 쪽으로 모아졌다. ‘정부혁신’은 이 같은 과제와 목표를 달성하기 위한 전방위적 현안이었고, ‘전자정부’는 정부혁신을 추진하기 위한 핵심사업으로 인식되었다. 이에 따라 노무현 대통령은 참

여정부 출범 직후 개최된 국정과제회의에서 ‘공직사회의 일하는 방식 개선’, ‘업무 프로세스 혁신’, ‘정부의 기능과 조직 변화’, ‘전자정부를 통한 깨끗하고 투명한 행정’을 강조하면서, 정부혁신과 전자정부의 연계 추진을 강조했다.

“앞으로 공직사회의 일하는 방식을 개선하고, 업무 프로세스를 혁신하여... 정부의 기능과 조직을 자연스럽게 변화도록 유도하는 것이 필요합니다. ... 아울러 전자정부를 통하여 깨끗하고 투명한 행정이 이루어질 수 있도록 적극적인 노력을 기울여야 합니다.”

(제1차 국정과제회의, 2003. 4. 17)

참여정부 출범 당시 우리나라는 IT기술 및 산업의 발전을 바탕으로 다양한 IT문화를 만들어내고 있었다. 전국 1,400여 읍·면·동까지 엮은 초고속 국가망, 초고속 인터넷 가입율과 이용률 각각 1위와 2위, 세계적 수준의 광대역서비스 환경 구축 등이 그것이다. 참여정부는 IT기술과 서비스에 대한 국민들의 높은 친화력을 바탕으로 정부혁신과 전자정부를 연계, 정부혁신 효과를 극대화하기 위해 힘썼다. 참여정부의 전자정부는 이 같은 시대적 흐름과 요구를 반영해 국정과제의 핵심을 이루는 정부혁신을 추진하기 위한 동력으로서 추진된다.

참여정부가 선언한 전자정부의 목표는 ‘세계 최고의 열린 전자정부 구현’이다. 전자정부에 대한 실천적 의지와 기대감이 담겨있다. 크게 두 가지 관점에서 해석될 수 있다.

첫째, ‘세계 최고수준’은 최근까지 달성한 국가정보화 성과를 바탕으로 전자정부 사업을 세계 최고수준으로 성숙시키겠다는 의미이다. 참여정부의 전자정부는 어떠한 접근 방법에서도 세계 최고로 평가받을 수 있도록 완성도가 높은 수준으로 개발·운영돼야 한다는 의지가 담겨있다.

둘째, ‘열린’ 전자정부는 국민의 국정과제 참여를 지향한다. 투명한 정부 운영이 국민 속에 전제될 수 있도록 만들겠다는 의지이다. 결국 전자정부는 정부·기업·시민 사회 사이에 국정에 대한 참여적 거버넌스를 정착시켜 궁극의 목적을 실현하고자 하는 참여정부의 철학을 담고 있다. 전자정부를 통해 민주주의의 이상을 성숙한 수준으로 고양시켜야 한다는 것이다.

‘정치·행정 선진국가’를 향해

전자정부에 대한 참여정부의 기대와 의미는 3대 국정목표, 4대 국정원리, 12대 국정과제를 통해 읽혀진다. 3대 국정목표는 ‘국민과 함께 하는 민주주의’, ‘더불어 사는 균형발전 사회’, 그리고 ‘평화와 번영의 동북아 시대’를 구현하는 것이다. 그리고 국정운영의 기본원리인 4대 국정원리는 ‘원칙과 신뢰’, ‘공정과 투명’, ‘대화와 타협’, ‘분권과 자율’이다. 이 같은 국정목표와 운영원리에 따라 ‘부패 없는 사회 봉사하는 행정’ 등 12개 분야 국정과제를 선정했다.

이 중 ‘부패 없는 사회 봉사하는 행정’을 구현하기 위한 정부혁신은 행정개혁, 인사개혁, 지방분권, 재정세계개혁, 그리고 전자정부 등 다섯 분야로 분류되어 추진됐다. 전자정부는 참여와 통합의 정치개혁, 자유롭고 공정한 시장질서 확립, 참여복지와 삶의 질 제고 등 국정과제와 직·간접적으로 연계돼 있다. 이는 온라인 국민 참여, 기업지원 단일창구 서비스, 전자무역 서비스, 국가복지 종합 서비스 등 주요 과제들이 31대 전자정부 과제에 포함된 데서 확인할 수 있다.

참여정부가 선언한 ‘세계 최고의 열린 전자정부 구현’은 정치·행정적 선진국가로 진입하기 위한 것이다. 전자정부 구현을 향한 비전은 세 가지 이념으로 정리된다.

첫째는 서비스 전달 혁신을 위한 네트워크 정부 구축이다. 시·공간적 제약을 극복하는 데 결정적으로 기여하는 정보통신기술을 활용해 전자정부 서비스를 구현, 국민에 대한 각종 민원 서비스를 양질적으로 고도화하겠다는 것이다. 구체적으로는 프론트 오피스 서비스에 대한 전면적 혁신을 통해 정부·시민·기업과 수평적 네트워크를 구축하기 위한 것이다.

둘째는 행정의 효율성·투명성 향상을 통한 지식정부 구현이다. 전자정부는 정부가 보유한 행정정보의 공개·공유·공동 활용을 획기적으로 확대, 행정의 투명성과 공직의 책임성을 높일 수 있기 때문이다. 이를 통해 정책 결정과 서비스 전달 등 전반적인 정부 활동의 지적 수준을 높이는 지식정부를 구축하겠다는 복안이다.

셋째는 국민주권 실현을 담보하는 참여정부 구축이다. 국민은 전자정부를 통해 더욱 용이하게 정부의 행정 서비스를 전달받을 뿐만 아니라 주권자로서 국정 과정 전반에 참여해 의견을 개진할 수 있다. 나아가 의견개진과 관련한 피드백을 받는 등 주권재민 원리를 구현할 수 있다.

“일하는 방식을 바꾸라”

참여정부의 전자정부는 ‘대민 서비스’, ‘행정 효율성’, ‘행정 민주성’ 등 세 지향점을 향해 있다. 전자정부 비전을 구현하는 구체적 목표로 현재 상황에 대한 진단모형(As-Is Model)을 바탕으로 참여정부 임기가 종료되는 5년 후의 달성목표(To-Be Model)를 제시하고 있다(<표 3-1> 참조).

계량화가 가능한 목표는 그 성과목표를 제시했고, 그렇지 않은 목표는 개념적인 목표를 제시해 전자정부 사업에 반영하고 있다. 예로서 열거한 성과목표들은 2003년도 당시 수준과 비교한 절대적 개선도, 다른 선진 국가와 비교한 상대적 개선도를 포함한다. 이 점에서 전자정부 목표는 성과 지향적 사업관리 모형에 따라 설정되어 있는 것으로 평가할 수 있다.

<표 3-1> 참여정부 전자정부의 성과목표

목표	목표의 설명	주요 지표 예시	2003년 수준	2008년 기대수준
대민 서비스	대부분의 민원 및 대기업 업무의 관청 무방문 처리로 행정서비스 수준 및 기업경쟁력 제고	민원 온라인화	15%	85%
		기업지원 경쟁력	24위	10위
		관청 방문횟수	10회/년	3회 이내/년
		전자정부 활용률	23%	60%
행정 효율성	모든 행정업무 전자화와 정보공유 확대, 정보지원 실시간 통합관리로 행정효율성 극대화	기관 공동업무 처리	부분적 전자화, 미연계	전면적 전자화, 연계
		문서대장 전자화	종이/전자대장 병존	전자대장 일원화
		행정정보 공유	부처간 제한 공유	부처간 전면 공유
		정보자원 관리	분산, 독립	통합, 연계
행정 민주성	행정정보의 능동적·개방적 제공으로 정책참여 활성화와 개인정보 자기통제 강화	전자적 참여	여론조사 수준	정책참여 및 협의
		행정정보 공개	수동적, 제한적 공개	능동적, 개방적 공개
		프라이버시 보호	프라이버시 침해 우려	개인정보 자기통제권 강화

이 같은 목표들에 대해 2008년 달성이 기대되는 기대성과와 관련해, 전자정부 로드맵은 ‘전자정부 완성도를 통합처리 단계로 진입시켜 세계 최고수준에 도달’하도록 UN, IDC, TI 등 국제기구가 관리하는 몇 가지 핵심 성과지표와 관련한 구체적인 목표치를 제시한다(<표 3-2> 참조).

〈표 3-2〉 전자정부 성숙 수준

성과목표 지표	2003년 수준	2008년 기대수준
전자정부 완성도	정보제공~전자거래	통합처리
전자정부 지수(UN)	세계 15위	세계 5위 이내
정보화지수(IDC)	세계 16위	세계 5위 이내
정부투명성(TI)	세계 40위	세계 20위권

자료: 정부혁신지방분권위원회(2003), 정부혁신지방분권 로드맵

동시에 전자정부 로드맵을 2단계에 걸쳐 추진하도록 우선순위를 설정하고, 이에 따른 기대 성과를 제시했다(<표 3-3> 참고).

〈표 3-3〉 사업유형별 단계적 기대성과

사업유형	제1단계(2003~2005)	제2단계(2006~2007)
일하는 방식혁신	<ul style="list-style-type: none"> - 감사, 재정, 인사, 결재, 조달 등 전 부처업무의 전자적 처리 - 주민, 토지, 세금, 건축 등 주요 DB의 행정기관 간 실시간 공유 - 서비스 중심의 상시적 프로세스 혁신과 체계적 정보화 	<ul style="list-style-type: none"> - 부처별 업무 단일창구를 통한 제반 행정업무의 온라인 수행 - 범정부 지식관리시스템 구축으로 행정 서비스와 업무처리의 지식정부 구현
대국민 서비스 혁신	<ul style="list-style-type: none"> - 온라인 서비스 확대로 민원구비서류와 관청 방문횟수 대폭 감축 - 무역, 물류, 기업설립/운영 서비스 전 과정에 대한 전자적 처리 가능 - 전자포럼, 전자주민투표 등 도입으로 전자적 참여 확대 	<ul style="list-style-type: none"> - 복지, 고용, 취업 등 국민생활과 직결된 서비스 무방문 실시간 처리 - 투자, 금융, 무역 등 상호 연계하여 원스톱 서비스 제공 - 행정정보 온라인 공개와 전자토론·투표 등 확대로 참여민주주의 실현
정보자원 관리혁신	<ul style="list-style-type: none"> - 부처별 정보시스템과 통신망의 통합 관리로 정보자원의 효율적 활용 - 주민등록법 등 오프라인 위주의 개별 법령의 전자적 체계로 일괄 정비 	-

자료: 정부혁신지방분권위원회(2003), 정부혁신지방분권 로드맵

첫째, 일하는 방식에서 2단계에 걸친 혁신 성과가 기대된다. 제1단계에서는 감사·재정 등 부처 간 공통 업무의 전자적 처리와 주민·토지·건축 등 주요 행정 DB의 기관 간 공유 및 공동이용을 달성한다. 제2단계에서는 부처별 업무에 대한 단일창구를 마련해 행정업무를 온라인으로 처리하고 범정부 지식관리 시스템을 구축해 행정 서비스와 업무처리의 지식정부(Knowledge Government)를 구축한다.

둘째, 대국민 서비스 혁신에서는 우선 제1단계에서 온라인 서비스 확대로 민원 구비서류와 관청 방문횟수를 대폭 감축하고, 무역·물류·기업설립/운영 서비스 전 과

정의 전자적 처리를 구현한다. 이를 바탕으로 제2단계에서 복지·고용·취업 등 국민 생활과 직결된 서비스에 대해 무방문 실시간 처리가 가능하게끔 하고, 투자·금융·무역 등 경제부문을 상호 연계하는 원스톱 서비스를 제공한다는 내용을 담고 있다.

셋째, 정보자원 관리 혁신과 관련해서는 부처별 정보시스템과 통신망을 통합 관리해 정보자원을 효율적으로 활용하고, 주민등록법 등 오프라인 위주의 개별 법령을 전자적 체계로 일괄 정비하는 일정을 마무리한다는 것이다.

제 3 부 범국가적 통합과 연계, 참여와 혁신으로

제4장 추진일정표 마련

국민의 정부에서 추진됐던 11대 과제에 대한 평가는 참여정부 전자정부 사업의 기반을 이룬다. 11대 과제의 성과에 대한 평가는 '성과는 있으나 국민 체감도는 낮았다'로 요약된다. 개별업무·기능중심, 그리고 공급자 중심의 정보화로 인해 국민이 느끼는 체감효과는 크지 않았다는 것이다. 특히 업무 프로세스에 대한 개선 없이 정보화가 추진되었거나, 오프라인 위주의 법령이나 관행들이 잔존해 전자정부 추진이 정부혁신에 기여하는 바는 낮았다는 평가를 받았다. 아울러 부처간 정보공유 미흡, 정보 제공 기피 등으로 수요자를 위한 부처간 경계가 없는 종합서비스(One-Stop Service)를 제공하는 데에는 여전히 한계가 있었다.

이에 따라 참여정부의 전자정부 31대 로드맵은 새로운 과제 이외에도 국민의 정부에서 완료한 사업의 문제점과 한계를 수정 보완하는 내용도 포함되었다. 예를 들면, 인터넷 민원서비스 고도화사업의 경우 정보화를 통한 민원서비스 혁신사업(G4C)의 후속사업에 속한다. 인터넷 민원 신청 및 처리와 행정정보 공유 확대를 위해 로드맵 과제에 다시 포함된 것이다. 이밖에도 문서처리 전 과정 전자화, 인사행정 종합정보화, 종합국세서비스 고도화 등은 과거에 구축된 시스템을 전면적으로 또는 부분적으로 수정 보완하는 사업들이다. 이처럼 기존사업을 보완하거나 고도화하려는 시도는 대부분 한편으로는 발전하는 기술추세를 반영하면서도, 다른 한편으로는 고객 이용 활성화에 초점을 맞추고 있다.

시대정신 반영, 정부혁신 연계

참여정부의 정부부문과 관련한 시대인식은 변화와 개혁, 분권화와 자율화로 압축된다. 이 같은 인식 아래 참여정부의 전자정부는 정부 혁신을 효과적으로 구현하는 핵심수단으로 부각됐다. 대통령직인수위원회 산하 정무분과위원회는 분과활동 초기 수차례에 걸친 분과운영과 활동방향에 대한 토의 결과 국정 아젠다별 실무작업반(Taskforce Team)을 중심으로 분과를 운영하기로 합의, 3개의 T/F를 구성했다. 지방분권·지방경제 활성화, 지방대학 및 지방문화 육성 등의 과제를 다루기 위한 ▲지방분권과 국가균형 발전 T/F, 부정부패 척결방안·투명하고 공정한 인사시스템 확립

등의 과제를 다루기 위한 ▲부패없는 사회 봉사하는 행정 T/F, 정치개혁을 실현하기 위한 ▲참여와 통합의 정치개혁 T/F가 그것이다.

정무분과위원회는 법제처를 비롯한 17개 기관에 대한 업무보고를 시작으로 각 T/F와 T/F내 소분과별로 외부 전문가·시민사회단체·자문위원단 등과의 지속적인 간담회 및 토론회를 통해 중점과제 및 쟁점사항에 대한 외부의 견해를 청취하고 정리했다. 이와 같은 과정을 통해 ▲강력한 분권과 분산을 위한 추진체계 ▲신행정수도 건설 일정 ▲인사시스템의 개선을 위한 검증시스템의 강화 ▲시민옴부즈맨제도의 활성화 방안 ▲전자정부 구현을 포함하는 행정개혁 및 재정개혁 방안이 중점 검토과제로 부각됐다.

특히 ‘부패없는 사회 봉사하는 행정 T/F’는 2003년 2월 5일 전자정부구현 관련 정책간담회를 갖고 전자정부 추진체계의 문제점과 개편 방안 및 향후 전자정부 추진과제와 추진전략 및 전자정부 구현에 따른 정부의 인력 보강 및 재배치 방안을 논의했다. 이 간담회를 통해 참여정부의 전자정부 추진 방향과 전략에 대한 개괄적인 청사진이 도출됐다.

전자정부 로드맵 추진체계로서 대통령자문 정부혁신지방분권위원회 산하 전자정부전문위원회가 2003년 4월 설치됐다. 전자정부전문위원회는 행정개혁, 인사개혁, 지방분권, 재정세제 등 5개의 하나로 병렬 설치된 실·국장급 위원회로, 민간인 15인과 정부위원 5인으로 구성됐다. 의사 결정구조 측면에서 외부 전문 의견이 활발히 투입되는 참여적 거버넌스(Participatory Governance)를 지향했다. 전자정부전문위원회는 전자정부를 연계해 정부혁신 효과를 극대화하려는 노무현 대통령의 의지를 담아 2003년 5월부터 8월까지 전자정부 로드맵 준비작업에 나선 결과 4대 분야, 10대 어젠다, 31대 과제로 구성된 전자정부 로드맵을 확정·발표했다.

한편 전자정부 31대 로드맵과 관련, 의욕 과다에 따른 현실적 실천성 미흡을 지적하는 목소리도 있다. 31대 로드맵을 구성하는 요소들의 뿌리에는 개혁과 혁신이 자리한다. 전자정부를 통해 정부부문의 혁신을 유인하는 가운데, 궁극적으로 국가 전반에 걸친 개혁 모드 형성을 지원하겠다는 의지를 담았다. 단기간에 결과물을 도출할 수 있는 부문이 있는가 하면, 상당한 시일이 요구되는 과제도 포함돼 있어 ‘참여정부 로드맵’이라는 이름 아래 일률적으로 추진할 수 있는 것은 아니라는 것이다. 아울러 각 분야별 민간전문가들이 대거 참여해 함께 구성한 탓에 ‘의욕이 지나쳐 무리하게 짜여졌다’는 시각도 있다. 성과에 대한 국민체감도 제고와 실질적 효과를 만

들어 낼 수 있는 시스템 구축을 위해서는 추진과정 속에서 발생한 문제점들에 대한 심도있는 숙고가 요구된다는 지적이다.

〈표 4-1〉 전자정부 31대 로드맵 과제

혁신분야	아젠다 (10개)	우선추진과제 (31개)
일하는 방식 혁신	전자적 업무처리의 정착	1. 문서처리 전 과정의 전자화
		2. 국가 및 지방재정 종합정보화
		3. 전자지방정부 구현
		4. 전자감사체계 구축
		5. 전자국회 구현
		6. 통합형사사법체계 구축
		7. 인사행정종합정보화
		8. 외교통상정보화
		9. 국정과제 실시간 관리
	행정정보 공동이용 확대	10. 행정정보공유확대
서비스 중심으로 업무재설계	11. 정부기능연계모델(BRM) 개발	
대국민 서비스 혁신	대국민 서비스 고도화	12. 인터넷민원서비스 고도화
		13. 국가안전관리 종합서비스
		14. 건축토지등기연계 및 고도화
		15. 종합국세서비스 고도화
		16. 국가복지종합정보서비스
		17. 식의약품종합정보서비스
		18. 고용취업종합정보서비스
		19. 행정심판인터넷서비스
		대기업 서비스 고도화
	21. 국가물류종합정보서비스	
전자적 국민참여 확대	22. 전자무역서비스	
	23. 외국인 종합지원서비스	
	24. 전자정부해외진출지원	
	25. 온라인국민참여확대	
정보 자원관리 혁신	정보자원의 통합 표준화	26. 범정부통합전산환경 구축
		27. 전자정부통신망 고도화
	정보보호체계의 강화	28. 범정부 정보기술아키텍처 적용
	정보화 인력·조직의 전문화	29. 정보보호체계 구축
법제도 정비	전자정부관련 법제 정비	30. 정보화인력 및 운영조직 강화정비
		31. 전자정부구현 및 안전성관련 법제정비

기본 구조: 31개 단위과제와 45개 세부과제로 분할·관리

전자정부의 비전과 목표를 달성하기 위해 수립된 전자정부 로드맵은 4개 분야, 10개 아젠다, 31개 과제로 구성된다. '일하는 방식 혁신 분야'는 전자적 업무처리 정

착 등 3개 아젠다에 11개 과제, '대국민 서비스 혁신'은 대국민 서비스 고도화 등 3개 아젠다에 14개 과제로 짜여져 있다. 아울러 '정보자원 관리 혁신 분야'에는 정보 자원의 통합 및 표준화 등 3개 아젠다에 5개 과제, '법·제도 정비 분야'에는 전자정부 관련 법제 정비 1개 아젠다에 1개 과제가 담겨있다.

전자정부 로드맵은 31개 단위과제와 45개 세부과제로 분할 관리한다. 문서처리 전 과정의 전자화는 전자문서 유통시스템 확충 및 유통체계 고도화, 기록물관리체계 구축, 문서대장의 전자화 등 3개 세부과제로 구성된다. 또 국가 및 지방재정 종합정보화사업은 지방재정 정보화와 국가재정정보 고도화사업으로 짜여졌다. 또한 전자지방정부 구현사업은 시·도행정정보화와 시·군·구 행정정보 시스템 고도화사업으로 나뉜다.

세부과제로 나뉘는 가장 중요한 이유는 부처 간·기관 간 통합 및 연계를 지향하는 참여정부 전자정부 사업이 부문 간 업무와 정보화의 범위·내용, 수준과 진행속도 등에서 차이가 발생하기 때문. 예를 들면, 국가 및 지방재정 종합정보화사업에서 국가 재정정보 고도화사업의 경우 국민의 정부 시절 전자정부 11대 과제의 하나로 국가 재정정보시스템이 개발된 탓에 후속 보완 조치만 필요한 반면, 지방재정정보화사업은 기존 11대 과제인 G4C나 시·군·구 정보화사업에서 통합 시스템을 전혀 개발하지 않은 까닭에 두 사업의 정보화 수준에는 엄청난 괴리가 있다. 따라서 범국가적 통합재정정보 시스템 구축에는 지방재정정보시스템 구축의 선행이 요구된다.

범국가적 시스템 통합 및 연계

참여정부가 추진하는 수직적 통합과 수평적 연계는 우리나라 전자정부를 범정부 차원의 마디 없는 통합으로 성숙시키기 위한 것이다. 로드맵을 통해 제시된 31대 과제들은 공공기관의 수평적 연계와 수직적 통합을 지향한다. 전자정부 사업은 행정부 내에서 부처 간, 기관 간 수평적 연계와 중앙정부와 지방자치단체 및 공기업 등 정부산하기관의 수직적 통합에 역점을 두었다. 그러나 참여정부의 수직적 통합과 수평적 연계의 범위는 본격적으로 확대되고 있다.

우선 전자국회 구현, 전자감사체계 구축, 통합형사사법체계 구축 등 로드맵 과제들은 전자정부 사업 범위를 국회와 법원, 검찰, 감사원 등 입법부와 사법부로 확장한다. 이는 전자정부(e-Government) 사업의 의미를 전자국가(e-State) 또는 전자공화국(e-Republic)으로까지 수평적으로 확대함을 의미한다. 아울러 문서처리 전 과정의 전자화, 행정정보 공유 확대 등 로드맵 과제들은 부처 간, 기관 간 정보공유 및 공동이

용 범위를 크게 확대하고 있으며, 행정부 내부뿐만 아니라 공공기관, 금융기관, 일부 민간기관까지 확대하는 방향으로 사업을 추진하고 있다. 이 같이 기관 간에 상호연계를 강화하고 활용범위를 확대하려는 노력은 국민 체감도를 높이고 있다.

아울러 과거 전자정부의 수직적 통합은 대부분 중앙행정부처와 지방자치단체를 연계하는 데 초점을 두었다. 그러나 참여정부는 대통령 비서실-중앙행정부처-지방자치단체-공기업 등 공공기관을 국가적 중심(縱深)으로 연계한다는 점에서 큰 특징이 있다. 대표적으로 대통령 비서실 업무관리 시스템(e-지원 시스템)은 대통령의 공약과 지시사항, 각종 정책현안 등 국정과제에 대한 실시간 관리를 위하여 하향적으로 개발되는 사업이다. 이 사업은 정부 업무관리시스템(온-나라 BPS) 및 정부기능연계모델(BRM) 개발사업과 연계되어 정부부처에 2007년부터 확산·이용되고 있다. 통상적으로 대통령이 수행하는 업무가 고도로 비정형적(non-routine)이고 예외적(exceptional)인 정책 판단 및 결정 영역에 해당할 뿐만 아니라, 활동내용과 기록물이 통치권 차원에서 관리된다는 점에서 대통령비서실의 업무시스템은 개발 및 활용되기 어려운 영역이다. 그러나 대통령비서실은 이미 e-지원 시스템을 개발하여 매우 활발하게 활용 중이고, 그 원형(Prototype)을 행정자치부가 응용해 '온-나라BPS'로 개발·사용하고 있다. 따라서 정부 업무관리시스템이 성공할 경우, 전자적 정책결정 및 집행을 위한 수직적 통합은 매우 큰 성과를 거둘 것으로 기대된다.

참여형 거버넌스 구축

참여정부 전자정부가 추진하는 로드맵 과제들은 대부분 고객과 이해당사자, 일반 국민과 시민단체 등의 참여를 확대·심화하는 방향으로 사업범위 및 내용이 정리된다. 특히 핵심인 국민 참여는 크게 두 가지 의미를 포함한다.

첫째, 온라인 국민 참여 확대사업이다. 정부의 정책과정에 대한 국민의 전자적 참여를 다양한 형태로 강화하는 내용을 담고 있다. 온라인 국민 참여 확대, 전자정부 서비스이용 활성화, 행정정보 온라인 공개 확대, 전자투표 및 전자선거 등 4종의 세부과제로 구성되어 있다. 이 사업이 계획대로 진척될 경우 국민의 온라인 참여는 대폭 신장되어 참여위기의 극복에 기여할 수 있다.

둘째, 31대 과제들은 대부분 사업범위 안에 국민의 참여를 활성화하는 제도적, 기술적 요소를 포함한다. 즉 개별과제들은 참여를 신장하는 데 기여하는 쌍방향적 웹사이트 구축(Q&A, FAQ), 민원처리 단계의 공개, 이의신청 및 청원(e-Appeals & e-Petitions), 그리고 전자거래와 같이 정보공개와 정보접근성을 보장하는 요소를 시

시스템 개발 범위에 포함하고 있다. 이러한 요소들은 정부와 국민 사이의 상호관계를 설명하는 OECD의 전자정부수준 모형에서 강조된다.

이와 같이 모든 과제들이 전자적 참여를 촉진하는 요인들을 사업범위에 포함하고 있고, 31대 과제 속에 온라인 국민 참여 확대사업이 포함되어 있어 궁극적으로 전자적 참여 거버넌스 구축에 크게 기여할 것으로 기대된다.

범정부 설계모형 개발

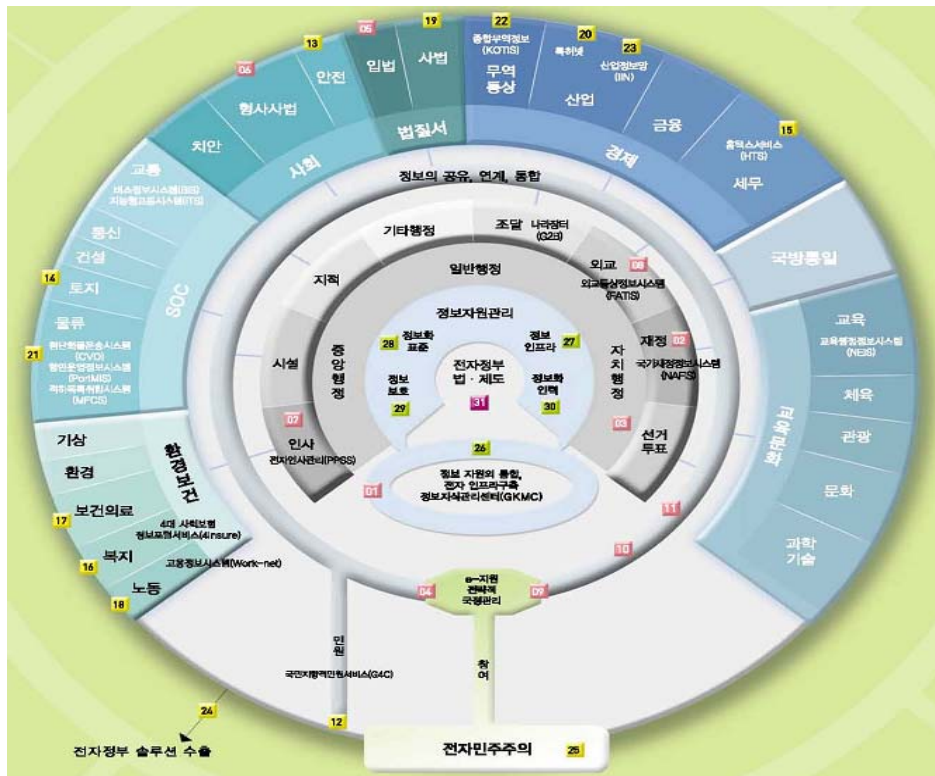
31대 로드맵 과제들 중 일부는 정부기능과 업무, 그리고 정보통신기술과 정보자원 등 전자정부의 핵심요소들에 대해 범정부적으로 적용할 설계모형을 개발하는 노력을 포함한다. 정부기능모델(BRM) 개발, 범정부 정보기술 아키텍처(ITA) 적용, 범정부 통합전산환경 구축, 정보통신망 고도화 등의 사업들은 국가차원에서 업무와 정보기술을 통합적인 설계모형에 따라 재구축하는 사업이다. 이미 미국에서는 정보기술관리개혁법(ITMRA : Information Technology Management Reform Act)과 전자정부법(EGA : Electronic Government Act) 및 대통령 국정의제(PMA : President's Management Agenda)에서 성과 지향적인 연방 아키텍처(FEA : Federal Enterprise Architecture)를 개발 적용하고 있다. 이에 따라 참여정부의 전자정부도 국가 전체적 차원에서 정부업무와 정보자원을 통합 관리하는 조감도(Bird's eye-view) 설계모형을 개발하기 위한 사업을 도입했다.

기존 사업의 보완 및 고도화

로드맵 과제에는 새롭게 추진된 과제 이외에도, 국민의 정부에서 완료한 사업의 문제점과 한계를 수정 보완하기 위한 과제도 선정해 포함시켰다. 예를 들면, 인터넷 민원서비스 고도화사업은 정보화를 통한 민원서비스 혁신사업(G4C)의 후속사업으로 인터넷 민원 신청 및 처리와 행정정보 공유 확대를 위해 로드맵 과제에 다시 포함됐다.

그 밖에도 문서처리 전 과정 전자화, 인사행정 종합정보화, 종합국세서비스 고도화 등은 과거에 구축된 시스템을 전면적으로 또는 부분적으로 수정 보완하는 사업들이다. 이러한 기존사업의 보완 및 고도화는 대부분 한편으로는 발전하는 기술추세를 반영하면서도, 다른 한편으로는 고객의 이용을 활성화하는 데 중점을 두고 있다.

※번호는 전자정부 로드맵 31대 과제를 표시



<그림 4-1> 전자정부 로드맵 31대 과제 분포 현황

세계 5위 전자정부 선도국가 구현

참여정부 전자정부의 가장 큰 특징은 '전자정부=정부혁신을 위한 근간'이라는 인식 아래 추진돼 왔다는 것이다. 전자정부는 국가발전을 위한 주요 기반으로 여겨지면서 관련 전략을 정부가 주도적으로 수립·추진해 왔다. 참여정부가 전략적으로 추진 중인 31대 로드맵 과제는 지금까지 총괄관리 및 지원기관인 행정자치부를 중심으로 여러 부처가 참여하고 있다. 현재 31대 로드맵 과제는 계획수립 및 BPR/ISP 단계를 완료하고 본격적인 시스템 통합 및 확산·연계 단계로 접어들었다.

31대 로드맵의 주요 과제별 성과를 살펴보면 다음과 같다.

〈표 4-2〉 31대 로드맵 주요 과제별 성과

서비스명	주요 내용	성 과
식의약품 종합정보서비스	식의약품 안전관리업무의 시스템 화 및 국민에게 단일채널로 식· 의약품 종합정보를 제공	· 연간 25만건의 관련 민원 중 95%를 기관 방문없이 원스톱으로 처리 · 업무의 전자화로 건당 약 4,000원의 수수 료 전액 무료화
종합국세서비스	가정이나 사무실에서 인터넷을 통해 각종 세금업무를 처리할 수 있는 서비스	· 소득세, 법인세 등 이용빈도가 높은 국세 12종에 대해 온라인 국세 서비스체계 구축 · 전자신고비율이 부가가치세는 '02년 34.5% 에서 '06년 91.2%로, 원천세는 '02년 12.5% 에서 '06년 76.6%로 확대
국가안전관리 종합서비스	긴급구조시스템의 구축 등으로 신 속한 구조대응체계 마련	· 긴급구조시스템을 통한 119상황실에서의 통합 관리로, 신고 및 접수에서 지령까지 소 요시간을 대폭 단축(화재 32초, 구조 5초, 구급 15초)
인터넷 통관단일창구	모든 통관업무를 온라인상에서 한번에 처리할 수 있는 통관포털 서비스	· 수출입 통관신고의 온라인화로 수수료 면제 · 수출입 신고, 입항, 화물관리 등 통관절차 전산화로 수출통관은 2분, 수입통관은 1.5시간내 처리 가능

이밖에 행정정보 공유 확대 사업의 경우 행정정보의 기관 간 확인을 통해 민원구
비서류 제출에 따른 국민들의 불편을 크게 해소했다. 아울러 참여마당신문고, 전자
민원시스템 등이 시스템 구축을 완료하고 본격적인 대민서비스를 제공, 전자정부의
성과를 가시화하고 있다. 전자정부 구현을 위한 정부의 의지와 노력은 우리나라 전
자정부 수준에 대해 국제기구가 높은 평가를 내리는 데서도 구체적으로 드러난다.

UN은 191개 회원 국가를 대상으로 전자정부 수준을 비교·평가한 전자정부 준비
지수에서 우리나라는 2003년 13위에서 2004년, 2005년 연속 5위로 평가됐다. 또한
2006년도에는 미국의 브라운 대학이 우리나라 전자정부를 198개 국가 중 세계 1위
로 평가했다.

〈표 4-3〉 UN 전자정부준비지수 순위

순 위	2005년		2004년		2003년	
	국가명	지 수	국가명	지 수	국가명	지 수
1	미 국	0.9062	미 국	0.9132	미 국	0.927
2	덴마크	0.9058	덴마크	0.9047	스웨덴	0.840
3	스웨덴	0.8983	영 국	0.8852	호 주	0.831
4	영 국	0.8777	스웨덴	0.8741	덴마크	0.831
5	한 국	0.8727	한 국	0.8575	영 국	0.814
6	호 주	0.8679	호 주	0.8377	캐나다	0.806
7	싱가폴	0.8503	캐나다	0.8369	노르웨이	0.778
8	캐나다	0.8425	싱가폴	0.8340	스위스	0.764
9	핀란드	0.8231	핀란드	0.8239	독 일	0.762
10	노르웨이	0.8228	노르웨이	0.8178	핀란드	0.761
11	독 일	0.8050	네덜란드	0.8026	네덜란드	0.746
12	네덜란드	0.8021	독 일	0.7873	싱가폴	0.746
13	뉴질랜드	0.7987	뉴질랜드	0.7811	한 국	0.744
14	일 본	0.7801	아이슬란드	0.7699	뉴질랜드	0.718
15	아이슬란드	0.7794	스위스	0.7538	아이슬란드	0.702

우리나라 전자정부를 벤치마킹하기 위한 외국 정부 및 공무원들의 발길도 이어지고 있다. 우리 정부도 이러한 국제사회의 요구에 발맞추어 외국공무원을 초청해 정보화교육을 실시하는 한편, 우리나라 전자정부를 해외에 수출하기 위해 힘쓰고 있다.

〈표 4-4〉 해외정부의 대한민국 전자정부 벤치마킹 현황

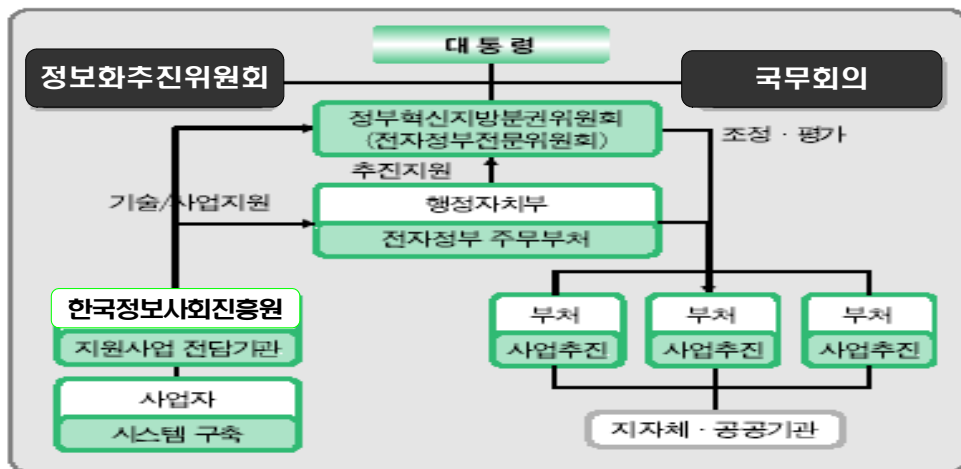
구분	일자	주요내용	장소
대만 국가기록원 및 교육부	'05.5.9	문서관리 전 과정의 정보화업무 설명 및 시연	행자부 소회의실(12층)
부르나이 수상실	'05.5.20	한국의 전자정부 추진방법 및 현황 설명	행자부 차관집무실 (12층)
몽골 정보통신 기술청	'05.5.25	주민등록정보화 등 전자정부사업 벤치마킹	행자부 전자정부 본부 회의실 등
튀니지 총리실	'05.5.26	한국의 전자정부 추진경험 설명	COEX 아셈홀
말레이시아	'05.5.27	전자정부 추진사업에 대한 이해 및 벤치마킹	행자부 전자정부 아카데미3강의실
주한 중국대사관	'05.5.31	Paperless Office 등 한국의 전자정부 추진상황	행자부 전자정부 본부 회의실(11층)
베트남 내무부	'05.6.1	전자정부 추진상황과 투명성제고	정부청사 영상회의실(19층)
중국 북경정보 기술연구소	'05.6.7	한국의 전자정부 추진성과 및 향후계획 설명	행자부 전자정부 본부 회의실(11층)
라오스	'05.9.23	전자정부 추진사업에 대한 이해 및 벤치마킹	손정기념관
캄보디아 우편통신부	'05.11.25	전자정부 추진사업에 대한 이해 및 벤치마킹	행자부 전자정부 아카데미3강의실
이라크 아르빌시	'05.12.8	대한민국 공무원의 정보화교육 현황과 확산전략 벤치마킹	중앙공무원교육원
말레이시아 재무부	'05.12.8	한국의 부동산정보관리센터 현황설명	행자부 부동산정보관리센터
몽골	'05.12.21	전자정부 추진사업에 대한 이해 및 벤치마킹	행자부전자정부 아카데미 3강의실
주한 중국대사관	'06.4.13	한국의 전자정부 대표포털에 대한 이해 및 벤치마킹	행자부 전략기획팀회의실
일본 NTT DATA	'06.4.18	한국의 지자체 정보화 벤치마킹	행자부 전자정부본부 회의실
방글라데시 공공 행정부 총리실	'06.4.20	한국의 전자정부 현황 및 미래	행자부 CS룸(12층)
중국 해남성 정보화 관련 공무원/기업인사	'06.5.11	G4C, 시군구정보화시스템, 정보화마을 소개	행자부 CS룸(12층)
사우디 전자정부 정보화 컨설턴트	'06.6.12	한국의 전자정부 추진현황, G4C 시스템, 부처별 정보화 추진현황 등	행자부 국제협력팀회의실
미 메릴랜드대 국제-Leadership 교육센터	'06.7.4	한국의 CIO 교육현황, 전자정부 관련 국제협력 공동사업방안 등	행자부 소회의실 (1204)
대만 행정원 연구발전심사위원회	'06.7.6	한국의 전자적 업무처리 추진현황, 한국의 전자정부 비전과 목표	행자부 CS룸(12층)

제5장 추진체계부터 정비

참여정부의 전자정부 추진체계는 전반기(2003~2005)와 후반기(2006~2007)로 구분된다. 전반기는 대통령자문 정부혁신지방분권위원회 산하 전자정부전문위원회를 중심으로 전자정부 로드맵 과제를 발굴·심의·조정기능을 수행하고, 행정자치부가 행정 지원을 하며, 한국정보사회진흥원이 사업관리 및 기술을 지원하던 시기다. 전자정부전문위원회 위원 상당수가 정보통신부와 직간접적으로 인연을 맺고 있었고, 한국정보사회진흥원이 정보통신부 산하기관인 까닭에 사실상 정보통신부 주도로 추진된 측면이 강하다.

후반기인 2006년 이후에는 로드맵 과제가 본격적인 구축단계로 접어들면서 로드맵 과제의 성공적인 마무리 보다 실행력에 무게를 두게 된다. 집행력있는 추진체계의 필요성이 대두되었기 때문이다. 이에 따라 행정자치부가 심의·조정 기능을 이관받으면서 전자정부 사업을 주도하고 있다.

참여정부 전반기(2003~2005): 전자정부전문위원회 중심



〈그림 5-1〉 참여정부 전반기 전자정부 추진체계

참여정부 전반기의 전자정부 추진체계는 대통령자문 정부혁신지방분권위원회 산하 전자정부전문위원회를 중심으로 전자정부 로드맵 과제를 발굴·추진하는 한편 행정자치부의 행정지원과 한국정보사회진흥원의 사업관리 및 기술 지원 형태로 이뤄졌다. 이 시기 전자정부는 전자정부전문위원회가 기획(Planning)과 조정(Steering)을, 각 부처가 실천(Doing)과 행동(Rowing)에 나서는 형태로 분담됐다.

전자정부전문위원회의 역할은 대통령 의제인 전자정부 로드맵을 개발하는 것은 물론 집행과정을 점검하고 평가하는 기능이다. 필요한 경우 조정기능을 수행하기도 했다. 국민의 정부에서는 대통령비서실의 정책기획수석이 전담했으나 참여정부에서는 대통령 정책실이 전자정부 로드맵의 쟁점과 진도를 관리했다. 주요 쟁점은 대통령이 참석하는 국정과제회의에서 직접 결정했다. 국무총리가 위원장인 정보화추진 위원회는 전자정부 사업에 대해서는 큰 역할을 수행하지 못했다.

노무현 대통령은 전자정부를 행정개혁 측면에서 인식할 필요가 있으므로, 업무혁신을 주관하는 부서에서 전자정부를 주도적으로 추진해야 한다고 지속적으로 강조했다. 이에 따라 전자정부 추진과 관련된 기능이 행정자치부로 일원화('04. 4, 『정부조직법』 개정) 됐다.

- ▶ “업무를 혁신하는 부처가 전자정부를 주도적으로 추진하고, IT 전문부처가 기술적으로 이를 뒷받침하면 되리라 생각”

(행정자치부 직원과의 대화, 2003년 8월)

- ▶ “행정혁신 프로세스와 관련된 전자정부 기능은 행자부가 수행하는 것이 옳음”

(행정자치부 업무보고, 2004년 1월)

- ▶ “정부 정보화책임관(CIO)은 행정자치부장관이라고 보며, 그 이유는 모든 행정자원을 직접 관리하고 행정혁신 업무를 맡고 있기 때문임”

(제56회 국정과제 회의, 2004년 10월)

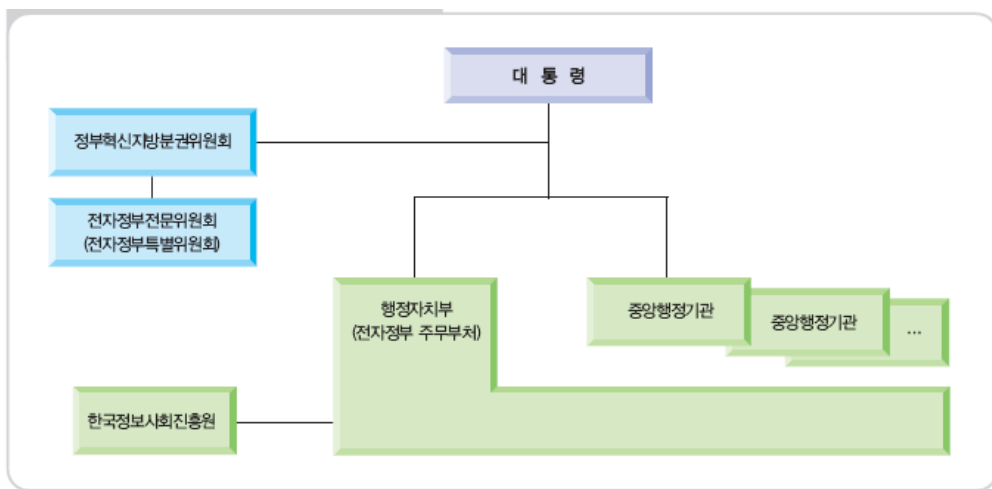
정부혁신 로드맵을 확정·추진한 제1기 정부혁신지방분권위원회가 해체되고 2005년 4월 제2기 위원회가 출범하면서 전자정부 추진체계도 변화됐다. 2005년 6월 전자정부전문위원회의 역할과 기능을 승계하면서 당연직 위원의 위상을 차관급으로 격상한 전자정부특별위원회가 출범했다. 구성은 행정자치부, 정보통신부, 기획예산처 차관을 당연직 위원으로 하고, 13명의 민간위원을 선임했다. 이 시기에 대통령비서실도 전자정부를 더욱 체계적으로 추진하기 위해 정부혁신과 전자정부를 총괄하는 혁신관리수석실을 신설했다. 전자정부의 체계적 추진과 추진력 확보가 목적이었다. 대통령 의제인 전자정부 로드맵 개발과 점검·평가를 주도적으로 수행한 1기 위원회의 역할에 일정부분 방점을 찍고, 집행단계에서의 추진력 확보를 위해 주무부

처인 행정자치부로 역할을 위임한 것이다. 이에 따라 2기 전자정부특별위원회는 순수 대통령 자문기구로서 역할이 변화된다. 전자정부 사업과 관련한 행정체계는 혁신관리수석실을 중심으로 새롭게 짜여졌다. 대통령비서실내에 전자정부를 실질적으로 총괄하는 혁신관리수석실이 새롭게 들어서면서 보고체계도 정비했다.

참여정부 후반기(2006~2007): 행정자치부 중심

전자정부 과제가 본격적으로 추진되면서 추진체계 개편과 관련 기관간 기능·역할을 재정립해야 한다는 의견이 제기됐다. 기획보다는 실행에 무게를 둘 필요가 있었기 때문이다. 전자정부 사업의 효율적 추진과 성공적인 로드맵 과제 수행을 위해서는 실천적 운용력이 요구된다는 목소리였다. 복잡다기한 추진체계 및 절차, 관련 기관간 기능중복 등으로 인해 전자정부 사업의 효율적 추진이 어려웠을 뿐만 아니라 전자정부 총괄기능을 가진 행정자치부의 적극적인 역할 수행이 제한되는 결과가 빚어진 데 따른 것이었다.

전자정부 로드맵 초기단계에서는 과제를 발굴·기획하고, 부처간 이견조정 및 역할분담 등을 위해 민간전문가 중심의 전자정부특별위원회의 기능과 역할이 유효했다. 그러나 과제의 집행 및 완료단계에서는 각 부처 중심의 효율적인 정책추진과 책임 있는 관리가 요구됐다. 이에 따라 2005년 11월부터 청와대 혁신관리수석실을 중심으로 관련 기관 간 수차례 실무회의를 거쳐 전자정부 추진체계 개선방안을 논의했다. 정책실장 주재 관계 장관회의('06. 1. 정부혁신위원회·행정자치부·정보통신부) 및 대통령주재 간담회('06. 2)를 통해 개선방안을 최종 확정했다.



〈그림 5-2〉 참여정부 후반기 전자정부 추진체계

개편의 기본방향은 참여정부 전자정부 로드맵 과제가 본격적인 추진 및 완료·확산단계에 접어든 시점이었던 까닭에 기존 과제의 차질 없는 집행과 성공적인 마무리에 주력해야 한다는 쪽에 모아졌다. 이를 위해 전자정부 주무부처인 행정자치부를 중심으로 전자정부 정책(사업)을 강력하게 추진할 수 있는 권한과 책임을 부여하는 시스템으로 전환해야 한다는 것이었다.

이에 따라 전자정부 로드맵 사업과 예산을 심의·조정해왔던 전자정부특별위원회의 기능이 재정립, 순수 대통령 자문위원회로 기능을 전환해 중장기 전자정부 비전 제시와 정책 연구 및 대통령 정책자문 등에 주력토록 했다. 아울러 전자정부특별위원회에서 수행하던 주요 사업과 예산의 심의·조정, 부처간 이견조정 역할 등을 전자정부 주무부처인 행정자치부로 이관했다. 행정자치부는 범정부적 심의·조정 기능을 강화하기 위해 현행 정보화책임관협의회 산하에 '전자정부지원사업 협의회'를 신설('06. 5)하고 관련 부처 및 전문가가 참여하는 가운데 전자정부 추진전략 및 사업방향 등을 결정하고 있다.

제6장 부처간의 벽 허물기

정부통합전산센터 출범: 전산 자원을 한 곳으로

범정부 통합전산환경 구축은 정부 기관별로 분산 구축·운영 중인 정보시스템·인력 등 다양한 정보자원을 통합운영 하기 위해 추진되었다. 통합 운영환경 구축과 운영 과정에서 부처별 장벽 없는 행정서비스를 위한 범국가적 협업의 하나이며, 국가 정보자원 활용의 효율성 제고·정부기관의 열악한 전산환경 개선·국가 차원의 백업시스템의 구축 등을 통해 시스템 운영의 안정성·보안성을 제고하기 위한 것이다. 궁극적으로 정보자원관리와 대국민서비스의 혁신을 추진하는 사업이다.

국민의 정부에서는 범정부 통합전산환경의 구축을 11대 과제의 하나로 선정하고 2002년 범정부 통합전산환경 구축의 타당성 검토를 위한 BPR(Business Process Reengineering) 사업을 추진했다. 이어 참여정부에서는 '범정부적 전산환경의 효율적 운영을 위한 혁신방안(BPR)'을 바탕으로 정보화전략계획(ISP) 수립한 후 2003년 전자정부 로드맵 31대 과제로 선정했다. 나아가 정부 기관별로 운영 중인 정보시스템·인력 등 전산자원을 통합해 정보 공동 활용 및 효율성을 제고하는 한편 재난재해 등 위험요소를 분석해 국가 차원의 백업시스템 구축사업을 단계적으로 추진하고 있다.

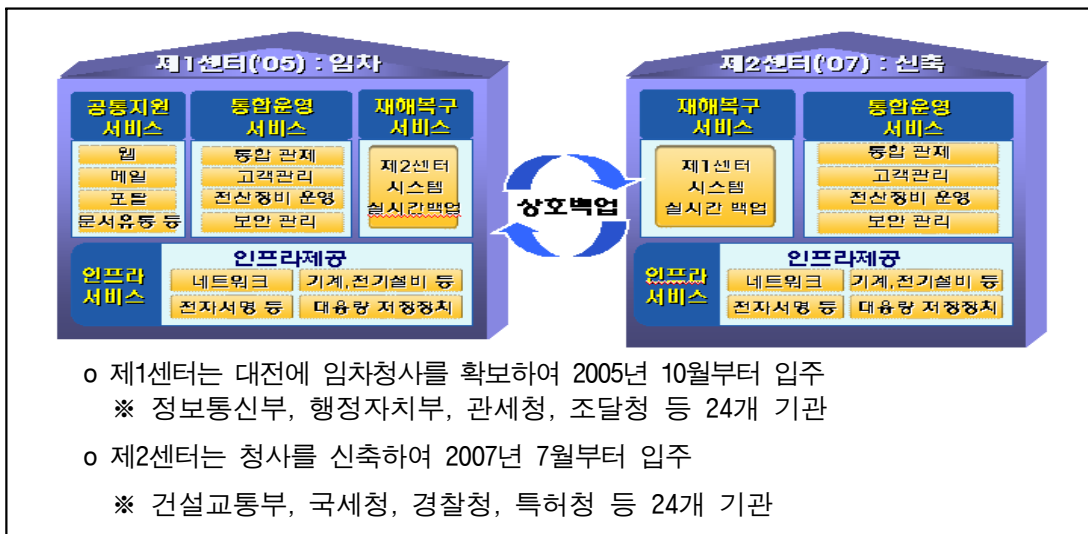
< 정보시스템 운영 실태 >

- 중앙행정기관의 55%가 30평 미만의 소규모 전산실을 보유하고 있고, 전산기반시설 미비 등 전산환경이 취약
- 대부분의 국가주요정보시스템이 IDC기준을 충족하지 못하는 일반건물에 구축되어 49%는 월 1회 이상 장애가 발생하고, 43%는 월평균 30분 이상 장애 발생
 - 국세, 관세, 주민, 조달, 재정 등 일부 시스템만 원격지 실시간 백업센터 보유
- 정부의 정보화인력 비율이 2.1%로 정보화사업 증가, 온라인 업무환경 확대 등 인력 수요가 크게 증가함에도 불구하고 정보화 인력 수급 불균형 심화
 - ※ 외국의 정보화인력 비율 : 캐나다(5.59%), 미국(4.85%)

범정부 통합전산환경 구축사업에 대한 추진과정은 다음과 같다. 2001년 5월 전자

정부 11대 중점과제로 선정되어 정보통신부·행정자치부·기획예산처 등 3개 부처가 공동주관으로 동 사업을 추진했다. 이후 2002년 6월부터 11월까지 범정부 통합전산 환경의 단계적 구축 타당성 검토를 위한 '범정부적 전산환경의 효율적 운영을 위한 혁신방안(BPR) 수립' 사업이 추진됐다. 전자정부 로드맵 31대 과제로 선정된 범정부 통합전산환경 구축사업을 본격적으로 착수하기에 앞서 2003년 12월부터 2004년 7월까지 정부통합전산센터 구축을 위한 정보화전략계획(ISP) 수립사업을 실시했다. 그 결과 드러난 각 중앙행정기관의 정보시스템 운영실태는 당초 예상보다 훨씬 열악했음을 뿐만 아니라 개선을 위한 지원계획 또한 거의 없었음을 시사했다.

정부혁신지방분권위원회와 행정자치부 등 사업 참여자들은 민간 및 외국의 통합전산센터 구축 사례를 다양하게 분석해 세계최고 수준의 전산센터 구축을 위한 실행계획을 마련했다. 2004년 9월 대통령은 본 사업의 시급성과 중요성을 강조한 후, 오는 2010년까지 전산센터 3개를 순차적으로 구축하는 계획을 2007년까지 2개 센터를 구축하는 것으로 수정하되, 규모가 크고 관리역량이 우수한 기관을 우선 통합해 축적된 노하우를 적극 활용토록 지시했다.



<그림 6-1> 범정부통합전산환경 구축 계획 주요내용

세계 최고 수준의 범정부 통합전산센터 구축

2005년부터 24개 기관의 정보시스템을 한 곳에 이전하여 통합운영하기 위한 준비기간은 충분하지 않았다. 2004년 9월 행정자치부에서 사업 기본계획을 확정하여 추

진하던 중 범정부통합전산환경 구축사업의 주관부처가 같은 해 11월 정보통신부로 바뀌면서, 사업추진에 필요한 제반사항을 준비하기 위한 준비반이 긴급 구성되었으며, 2005년 2월 '정부통합전산센터추진단'이 '정부통합전산센터 설립 추진기구 설치 및 운영 등에 관한 규정'(대통령훈령 제136호)에 의해 설치되었다. '정부통합전산센터추진단'은 민간전문가를 추진단장으로 임명하고, 각 부처 전산인력 및 민간전문인력 50명으로 구성해 본격적으로 사업을 추진했다.

① 청사 리모델링(2004.12 ~ 2005.9)

가장 시급한 일은 24개 중앙부처의 정보시스템을 수용할 수 있는 대규모 전산센터를 마련하는 것이었다. 당초 2005년 7월부터 정보시스템을 이전할 계획이었던 탓에 주어진 시간은 8개월 남짓에 불과했다. 대개 비슷한 규모의 전산센터 전용건물을 짓기 위해서는 2~3년이 소요되는 것을 감안할 때 신규 구축은 불가능했다. 대안은 기존 건물 임차였다. 사업기본계획 수립시 제1센터는 사업기간 단축을 위해 민간의 기존 건물을 빌려 전산센터용 건물로 리모델링 후 사용하기로 결정했다. 대전 대덕연구단지내 민간 연구소가 대상 건물로 선정됐다.

제1센터 리모델링 대상으로 선정된 건물은 1994년 건립된 지상5층, 지하1층의 사무연구용으로 설계된 건물로, 전산센터로 사용하기 위해서는 대대적인 리모델링 공사가 필요했다. 2004년 12월부터 10개월 동안 진행된 리모델링 공사는 건물구조 보강, 전기 및 공조설비의 이중화 구축, 종합상황실 공사 등 대규모로 진행됐다. 2005년 9월 국내 최고수준의 안정성을 갖춘 연면적 31,759㎡(9,607평), 전산실 6,492㎡(1,964평) 규모의 제1전산센터가 마련됐다.

② 통합운영환경 구축

건물로 끝나는 것이 아니었다. 정보시스템 통합운영을 위해서는 4,000여대에 이르는 전산장비를 체계적·효율적으로 관리·운영할 수 있는 통합 운영환경이 필요했다.

2004년 12월부터 2005년 8월까지 진행된 1단계 통합운영환경 구축사업에서는 정보시스템 운영분야의 선진모델인 ITIL(Information Technology Infrastructure Library)기반의 통합운영관리, 통합자원관리 및 통합보안 등 통합운영체계를 수립하고, 수립된 체계를 센터로 이전하는 서버 등 전산장비에 적용하는 시스템을 개발했다. 아울러 통합 운영환경과 전자정부 31대 과제관련 시스템 구축에 따른 공통 스토리지, 백업 등 공통 H/W자원을 도입하는 한편 전산기반환경 구축을 위한 네트워크

(LAN), NMS 설치, 24시간 전산장비 운영상태 관제를 위한 종합상황실을 설치했다.

③ 24개 중앙행정기관의 정보시스템 이전

제1정부통합전산센터 입주기관으로는 국가보훈처, 관세청 등 24개 기관이 선정되었다. 통합 운영기반 1단계 구축사업 과정에서 조사된 각 부처의 정보자원현황 자료를 바탕으로 2005년 7월 종합이전계획을 수립했다. 정보시스템 이전은 단순이전과 무중단 이전 두 가지 유형으로 나누어 주말 또는 휴일기간 중 서비스 중단이 가능한 업무 및 내부 행정업무나 대국민서비스와 무관한 업무의 경우 단순이전을 실시했다. 또 24시간 365일 대국민서비스가 필요한 핵심업무 및 서비스 중단시 법률적 문제·손해배상 등이 예상되는 업무는 무중단이전 방식으로 이전했다. 특히, 모든 이전은 시스템 중단에 따른 행정업무 및 대민서비스 불편을 최소화하기 위해 주말을 이용해 옮겼다. 이 같은 방식을 통해 단순 35회, 무중단 7회 등 총 42회에 걸쳐 정보시스템을 이전했다. 2005년 10월 정보통신부 본부의 KMS 시스템 이전을 시작으로 2006년 10월까지 1년간에 걸쳐 정부통합전산센터로 이전된 전산장비는 서버 1,555대 등 총 3,584대에 이른다.

④ 제2정부통합전산센터 구축

2007년까지 제2센터 구축을 완료하기 위해 제1센터 구축 및 이전과 병행해 제2센터 부지매입 및 건물신축 작업이 진행됐다. 건설교통부·국세청 등 24개 기관이 입주하게 될 제2센터 부지는 6개 지자체에서 제안한 후보지 중 재해·재난관련 전문단체인 한국BCP(Business Continuity Planning)협회에서 마련한 부지 선정기준에 의해 광주광역시 선정됐다.

제2정부통합전산센터는 연면적 33,562㎡(10,152평)으로 신축되며, 공사 소요기간을 최소화하기 위해 설계·공사기간 단축과 품질 확보가 가능한 설계·시공 일괄발주 방식(Turn-Key)으로 추진됐을 뿐만 아니라 건설기술관리법에 의한 책임감리용역을 수행해 품질의 신뢰성을 보장한다. 2007년 7월 24개기관 정보시스템 이전 개시를 위해 2007년 6월까지 신축공사를 완료할 예정. 또한 제2센터의 독자적 통합운영관리 및 제1·2센터간 상호백업이 가능하도록 제1센터와 동일한 수준의 전산기반환경을 구축할 예정이다.

제2정부통합전산센터가 구축될 경우 정보시스템 통합의 첫 단계인 위치통합이 완성된다. 이에 따라 48개 중앙행정기관의 정보시스템을 안정적·효율적으로

운영할 수 있는 여건이 마련될 예정이다.

제1정부통합전산센터 이전 완료를 통해 각 부처의 정보시스템이 통합 운영관리 될 경우 장비당 평균 장애가 1/3 수준으로 감소될 전망이다. 정보시스템 통합 전 99.845%이던 시스템 가동율이 99.992%로 개선되는 것이다. 월평균 시스템당 장애시간이 67분에서 3분 감소되면서 행정서비스의 연속성이 한층 높아진다.

2007년 상반기까지 광주광역시에 제2정부통합전산센터 건물 신축과 함께 종합상황실, 네트워크 등 기반인프라를 구축하고, 제2센터 통합운영관리, 통합자산관리, 통합보안 등 통합운영환경을 구축해 2007년 7월부터 건설교통부, 국세청, 경찰청 등 24개 기관이전이 추진된다. 아울러 BCP 컨설팅을 통해 1, 2센터간 재해복구체계를 구축해 범정부 통합전산환경을 안정적으로 유지하기 위한 상호백업센터를 구축할 계획이다.

범정부 정보기술아키텍처(ITA): 효율적 정보자원 사용을 위한 밑그림

ITA는 정보화를 체계적으로 추진하기 위한 설계도를 그린 후, 이를 바탕으로 체계적 정보화를 도모하는 것이다. 복잡한 정보시스템을 전체적으로 볼 수 있도록 체계화한 정보화 설계도를 만들고, 설계도를 바탕으로 정보시스템을 질서 있게 구축·운영하는 선진화된 정보화 관리기법이다.

ITA의 필요성은 투자대비 효율 극대화를 위한 노력에서 비롯된다. 정보통신기술의 급속한 발전과 정보화에 대한 투자 증대와 더불어 정보시스템에 대한 사회 의존도가 증가할 것으로 예상되지만, 기존 단위사업 중심의 정보화 추진·상이한 기준에 의한 정보시스템 설계·구축 등에 따라 시스템 간 연계 미흡·중복 개발 등의 문제가 발생하기 때문이다. 실제 지난 2002년 국무조정실에서 추진한 '공공부문 정보자원 실태조사'에서 체계적인 정보기술자원 관리의 도입과 함께 이를 위한 관련 법제 정비의 필요성이 제기됐다.

정보기술에 대한 표준이 없는 상황에서 시스템 구축에 나선 결과 정보시스템 간 연계·통합 미흡은 물론 정보화 투자성과가 기대에 미치지 못한다는 우려가 제기됐다. 사업들이 주로 조직 내 개별 부서에서 각자의 필요에 따라 시행되면서 조직 전체의 관점에서 체계적 정보화 사업추진이 이루어지지 않았기 때문이다. 나아가 범정부 또는 기관 전체 차원에서 동일·유사한 분야의 정보화 사업이나 타 부처·기관 간 연계 분야의 정보화 사업 등에 대한 종합적 분석도 이뤄지지 않았다.

이에 따라 우리 정부는 최첨단 정보화 기법인 ITA를 활용한 범정부 정보기술아

키텍처 적용 사업을 추진하고 있다. 효율적 정보화 추진·관리를 위해 각 기관 내 모든 정보시스템의 중복 도입을 사전에 제거하는 한편 부서 혹은 부처와의 공동 활용 방안을 마련하기 위한 시도이다. 정보자산의 효율적 관리 및 정보화 예산 절감 등 상당한 효과를 기대하고 있다.



〈그림 6-2〉 건축분야와 정보화분야의 아키텍처 역할

ITA 활용 체계적·효율적 사업추진

참여정부는 2003년 확정된 ‘참여정부 전자정부 로드맵’(2003년 8월, 정부혁신지방분권위원회)에서 ‘범정부 정보기술아키텍처 적용’과제를 핵심과제의 하나로 선정했다. 이에 따라 정부혁신지방분권위원회와 주관부처인 정보통신부를 중심으로 범정부적 차원에서 관련 법 제정, 참조모형 및 지침 개발, 시범사업 등 다양한 정책적 노력을 기울이고 있다.

제도적 측면의 경우 정보자원관리 및 정보기술아키텍처 도입·확산을 위해 ‘전자정부 법제 정비방안’과 ‘전자정부 로드맵 추진계획’(‘03.12월)을 통해 정보기술아키텍처를 공공부문에 의무화하기 위한 법제화를 본격 논의하기 시작했다. 정보통신부와 한국정보사회진흥원을 중심으로 법률안을 마련해 2005년 12월 ‘정보시스템의 효율적 도입 및 운영 등의 관한 법률(이하 ITA법)’이 공포되었고, 2006년 6월 시행령·시행규칙이 제정돼 7월부터 시행되기에 이르렀다. 공공기관의 ITA를 의무화 하는 법적 근거를 마련한 것이다. 아울러 부처별·기관별 ITA의 통일성 및 일관성을 확보하고, 각 기관의 원활한 ITA 도입 지원을 위해 ITA 기준 및 지원도구 개발을 추진

해 5종의 참조모형과 ITA 도입·운영 지침 등 관련 지침을 개발했다.

〈표 6-1〉 정보기술참조모형 종류 및 주요 내용

구 분	내 용	기대 효과
성과참조모형(PRM)	조직의 성과측정과 관련된 항목 정의 및 체계화	성과관리 체계화
업무참조모형(BRM)	기관 전체의 업무를 IT 측면에서 재분류 및 정의	조직·업무 효율화
서비스참조모형(SRM)	업무를 지원하는 서비스컴포넌트 유형 정리	컴포넌트 재사용
데이터참조모형(DRM)	업무와 서비스컴포넌트를 지원하는 데이터 유형 정리	데이터 통합관리
기술참조모형(TRM)	서비스 컴포넌트를 구현한 기술·장비·표준 체계화	상호운용성 개선

나아가 공공기관의 ITA 도입을 지원하기 위한 도구로 각 기관이 구축한 ITA 정보를 전자적으로 관리하기 위한 ‘표준 ITA 관리시스템’을 개발(‘05. 4월), 각 기관이 중복 개발하지 않고 커스터마이징해 이용할 수 있도록 ITA 도입 기관에 제공하고 있다.

이와 함께 정부 및 공공기관이 ITA 정보를 공동으로 등록·활용하기 위한 ‘범정부 ITA 통합관리시스템’을 개발(‘05. 12월), 범정부적 관점에서 ITA 정보를 통합·분석·활용할 수 있는 기반을 마련했다. 이 시스템은 ITA법 제8조의 ‘정보기술아키텍처 지원시스템’에 해당하는 것으로, ITA의 유용성·활용성이 개별 부처의 범위를 넘어 범정부적으로 확대될 것으로 전망된다.

〈표 6-2〉 ITA 지원·관리 시스템

시스템	주요 내용
표준ITA관리시스템	ITA를 도입하는 개별기관에서 ITA를 수립·활용·관리할 수 있도록 지원하는 시스템으로 공공부문에 무료 배포
범정부ITA통합관리 시스템	범정부 관점에서 공공기관의 IT 정보를 취합하여 기관 간 ITA 정보를 공유하고 범정부적인 종합적 분석을 지원하는 시스템

정보기술아키텍처에 대한 인식 제고와 모범사례 수립을 위한 정보기술아키텍처 시범사업도 추진됐다. 2004년 정보통신부와 행정자치부를 대상으로 1차 시범사업을 완료하는 한편 2005년에는 해양수산부와 조달청을 대상으로 2차 시범사업을 추진했다. 시범사업 결과는 발표회 및 사례집을 통해 ITA 추진기관들을 대상으로 선행사례로 활용 중이다. 또한 정보기술아키텍처 시범사업에서는 앞서 개발한 참조모형·지침·ITA관리시스템 등을 우선적으로 적용, 검증개선에 나서고 있다.

범정부 정보기술아키텍처 적용에 따른 주요 정량적 성과로는 ITA도입기관의 확산, ITA 전문성 증진, ITA 도구의 재사용을 통한 중복개발 방지 등을 들 수 있다. 각각에 대한 구체적인 내용은 첫째, 정보기술아키텍처 적용 기관이 2004년에는 2개 기관에 머물던 것이 2005년에는 8개 기관, 2006년 11월 현재 26개 기관으로 확대됐다. 2007년부터는 ITA법이 시행되면서 ITA 도입 의무 대상 기관이 본격적으로 확대될 것으로 예상된다.

둘째, 2005년부터 실시된 공공부문 정보기술아키텍처 전문교육을 통해 2006년 11월 현재 공공부문 종사자 300명을 교육, ITA에 대한 인식 및 전문성을 제고했다. 향후 지속적으로 ITA 교육 및 ITA/EA 포럼을 통한 정기세미나와 컨퍼런스 개최를 확대해 나갈 예정이다.

셋째, 정보기술아키텍처를 관리하는 표준ITA관리시스템(ITAMS)을 개발해 2006년 7월 현재 ITA를 도입 중 또는 준비 중인 20개 기관에 보급, 예산절감과 중복 노력을 방지한 것으로 나타났다.

정성적인 성과로는 공공부문의 정보기술아키텍처 수립 및 적용에 대한 법제화 완료를 통해 체계적인 정보자원관리가 가능해졌다는 점을 들 수 있다. 또한 정보기술아키텍처에 대한 시범사업 추진 등에 따라 공공부문의 정보기술아키텍처에 대한 인식이 증대됐을 뿐만 아니라 범정부 차원의 정보기술아키텍처 관련 기준 및 도구의 개발·보급을 통해 공공부문의 일관성 있고 체계적인 정보기술아키텍처 수립 기반을 마련했다.

제 4 부 전자정부, 국민 속으로

제7장 국민이 진정한 ‘주인’

1. 항상 곁에서 국민의 소리에 귀 기울이는 정부

조선시대 신문고 제도가 600여년이 지난 오늘날 다시 등장해 관심을 끌고 있다. 신문고는 조선 3대 왕인 태종 2년에 백성들의 억울한 일을 직접 해결해 줄 목적으로 대궐 밖 문루 위에 달았던 북으로, 북이 울리면 임금이 직접 듣고 억울한 사연을 접수 처리했다.

물론 21세기에 부활한 신문고 제도에서는 과거처럼 직접 북을 울릴 필요는 없다. 인터넷 신문고에 접속하여, 불편했던 점 혹은 개선했으면 좋겠다는 의견을 올리기만 하면 된다. 온라인으로 전국 어디서나 시간과 장소에 제약 없이 국민들이 자신의 의견을 행정기관에 직접 전달할 수 있도록 마련된 온라인 국민 참여 포털 시스템 ‘참여마당 신문고’(www.epeople.go.kr)가 관심의 주인공이다.

민원해결의 종합병원 ‘참여마당 신문고’

경북 구미에 사는 추나현 씨는 몇 해 전 황당한 일을 겪었다. 2004년 남편이 병사한 이후 행방이 묘연해진 화물차에 세금이 계속 부과된 것이다.

구미시청에 민원을 제기했지만 결과는 더 황당했다. “차량을 찾아내 말소등록신청을 하지 않으면 세금부과는 계속 된다”는 답변이 돌아왔다. 추 씨는 구미시청에 또다시 민원을 제기해야 할지, 차량관리사업소나 건설교통부 등에 문의해야 할지 몰라 한동안 마음고생을 해야 했다.

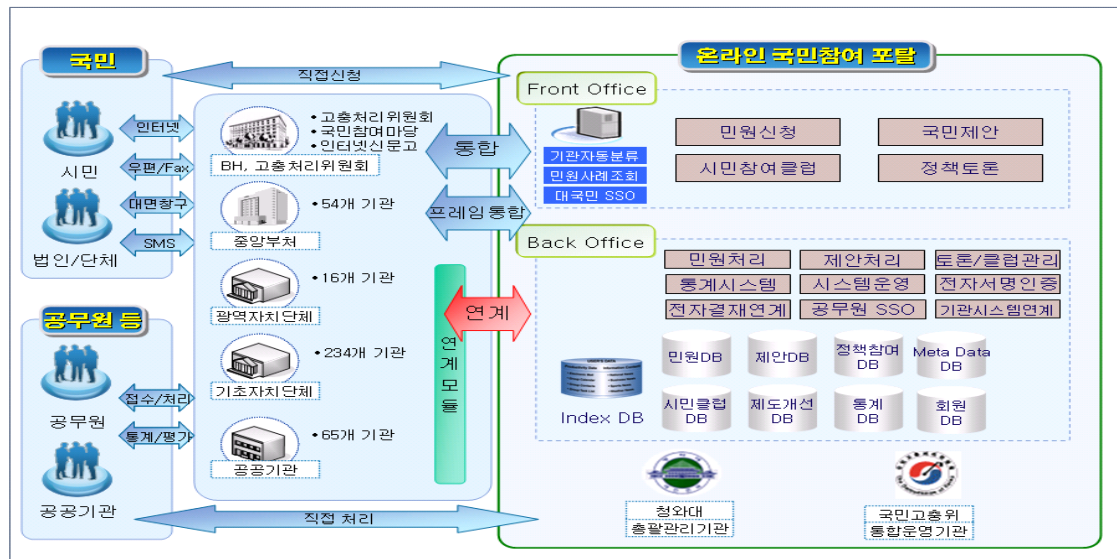
경남 창원에 사는 김현 씨 역시 억울한 사연의 주인공이다. 19년 동안 회사택시를 운전하며 개인면허 자격을 손꼽아 기다리던 그에게 ‘부친상을 당한 후 낸 장례휴가 때문에 근무일이 인정되지 않아 개인면허 자격을 얻을 수 없다’는 통보가 날아온 것이다. 김 씨는 어느 곳을 찾아가야 할지 몰라 여러 기관에 민원을 냈지만, 비슷한 대답만 들을 수 있었다. 19년의 고생이 단 며칠의 장례휴가 때문에 물거품이 돼 버릴 처지였다.

이들의 억울한 사연을 해결해 준 곳은 바로 ‘참여마당신문고’였다. 참여마당신문

고에서는 이들의 민원을 고질민원으로 분류해 국민고충처리위원회로 넘겼다. 국민고충처리위원회는 구미시청에 시정권고를 해, 추 씨 남편의 차량을 등록 말소시켰다. 또 창원의 김 씨에게는 조사관이 회사로 직접 찾아가 대법원 판례까지 찾아주며 행정소송에서 이길 수 있도록 도와주었다.

법과 상식 사이에서 고민하는 해결사

참여마당신문고는 전자정부 로드맵 과제 중 하나로 2003년 초 문을 연 '인터넷신문고'와 여러 기관에 흩어져 있던 민원·국민제안·정책참여·시민참여클럽 등이 '온라인 국민 참여 포털시스템'으로 통합되면서 출범했다.



〈그림 7-1〉 온라인 국민참여포털시스템 구성도

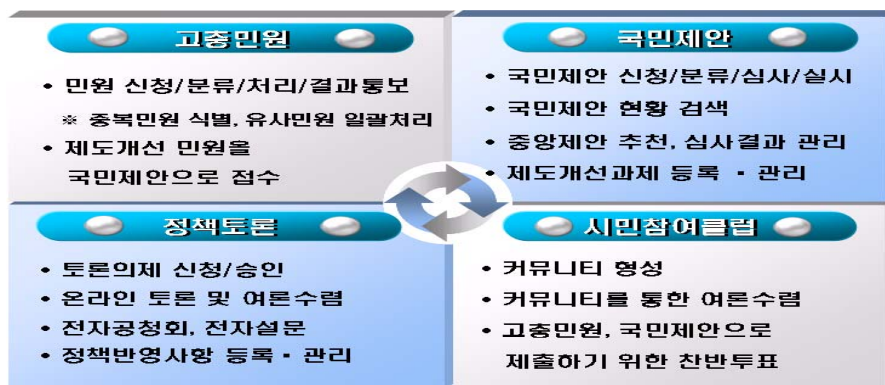
2004년 12월 민원다발 7개 기관(대통령비서실, 국민고충처리위원회, 감사원, 건설교통부, 국무조정실, 보건복지부, 환경부 등)의 민원시스템이 통합된 것이다. 여기에 국민들의 민원은 물론 제안·정책토론·시민참여클럽과 관련한 서브시스템 개발이 진행됐고, 고충 민원과 국민제안의 자동민원분류시스템, 통계, 통합검색엔진 등의 구축 추진으로 2005년 7월 구축이 완료됐다.

민원시스템 통합은 2005년 11월부터 56개 전 중앙행정기관으로 확대됐다. 시범시스템 기능개선 및 부처간 연계 표준모델이 개발됐고, 참여마당신문고 전용시스템이 도입됐다. 2006년 8월부터는 16개 광역시도 및 232개 기초자치단체의 관련 시스템을 연계하였다. 2007년에는 65개 공공기관으로 대상이 확대됨에 따라 민원통합네트

워킹이 완성됐다.

2006년 한해, 제안 4만건·590건 채택

참여마당 신문고는 국민이 필요로 하는 행정서비스가 어떤 것이 있는지 개선해야 할 서비스는 무엇인지 쉽고 편리하게 파악할 수 있다는 것이 최대 장점이다. 지난 2002년 570건에 불과했던 국민제안은 무려 8배 가까이 늘어나 2006년 한 해 동안 총 38,462건의 제안이 신청됐고, 이중 590건의 제안이 채택됐다. 특히 국세청과 교육인적자원부는 각각 132건과 112건의 민원을 정책에 반영시켰다.



〈그림 7-2〉 참여마당 신문고 주요 내용

참여마당 신문고는 중복 또는 반복되는 민원을 쉽게 처리할 수 있고, 민원처리 정보를 기관 간 상호 공유하여 원활한 업무협조와 민원창구의 효율성 증대를 가져올 수 있다. 국민들은 앞서 사례처럼 어느 기관을 찾아가 민원을 해결할지 모르는 경우, 또 기관마다 다른 답변을 내놓아 혼란스러울 경우는 물론 떠넘기기식 행정 탓에 해결하지 못하는 민원을 해결할 수 있는 창구 역할을 톡톡히 하고 있다.

결국 정부 및 행정기관 등은 이 제도를 통해 신속하고 질 높은 대국민 민원서비스를 제공할 수 있게 됐다. 여기에 정부에 대한 국민의 접근성 향상으로 신뢰 받는 정부를 구현할 수 있다는 점도 참여마당 신문고 제도의 강점으로 나타났다.

온라인 뿐 아니라 오프라인상의 불편을 해소하기 위한 방안도 마련됐다. 정부부처 및 기관별로 나뉘어져 있는 대민 콜센터 창구를 전국 민원서비스 대표창구로 일원화하는 국민고충처리위원회의 '민원통합콜센터'가 2007년 5월 구축된 것이다. 지금까지 민원인들은 불편이 있을 경우 해당 기관이나 지자체 등으로 직접 전화를 걸어 담당자를 찾아야 했다. 그러나 통합 콜센터가 마련되면서 정부 대표전화 번호(국

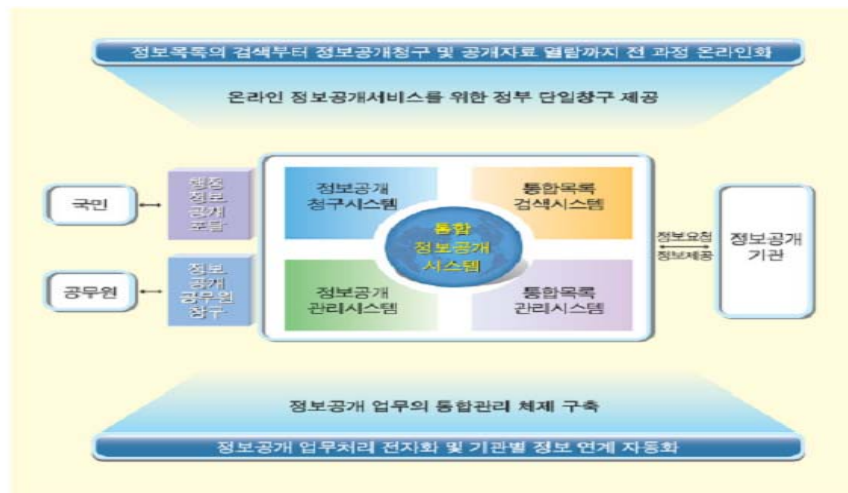
번 없이 110)만 알면 상담원으로부터 필요한 상담을 바로 받을 수 있을 뿐 아니라 관련 정부부처나 지방자치단체, 주요 공공기관 등으로 연결할 수 있게 됐다.

2. 행정정보 공개 : 더 이상 감추지 말 것

1998년부터 행정정보공개법이 시행되고 있었지만 국민들에게는 다소 생소한 개념이었던 행정정보 공개 부문도 참여정부 들어 접근성과 편의성이 크게 확대되었다. 행정정보공개법(行政情報公開法)은 행정 정책수립 과정 및 처리내용과 행정기관이 보유한 각종 정보를 방해 없이 취득할 수 있는 일반적인 청구 절차를 정의한다. 개인의 사생활을 보호할 수 있는 절차와 행정기관이 권한을 행사함에 있어서 지켜야 될 절차를 동시에 규정함으로써 정보공개 효과의 실체화하는 것이다. 행정정보공공기관이 보유·관리하는 정보를 공개하고, 정보공개 청구에 필요한 사항을 정해 국민의 알 권리 보장과 국정참여 및 국정운영의 투명성을 확보하자는 취지이다.

이처럼 일반 국민들에게 다소 생소한 개념이었던 행정정보공개법은 참여정부 들어 온라인 행정정보 공개 확대가 31대 전자정부 우선추진 과제중 하나로 추진되면서 널리 알려졌다.

행정자치부는 2004년 9월 행정정보의 공개 청구에서 처리까지 업무 전 과정을 전자화 해 국민의 알권리 보장과 함께 행정의 투명성과 개방성을 강화하겠다는 목표하에 온라인 행정정보 공개 ISP 수립에 들어갔다. 행정자치부는 이 기간동안 정보목록 공개의 자동화와 전자적 정보 공개의 체계화 및 정보 공개 처리 전 과정의 전자화를 위한 효율적인 정보공개시스템 구축 방안이 마련됐다.

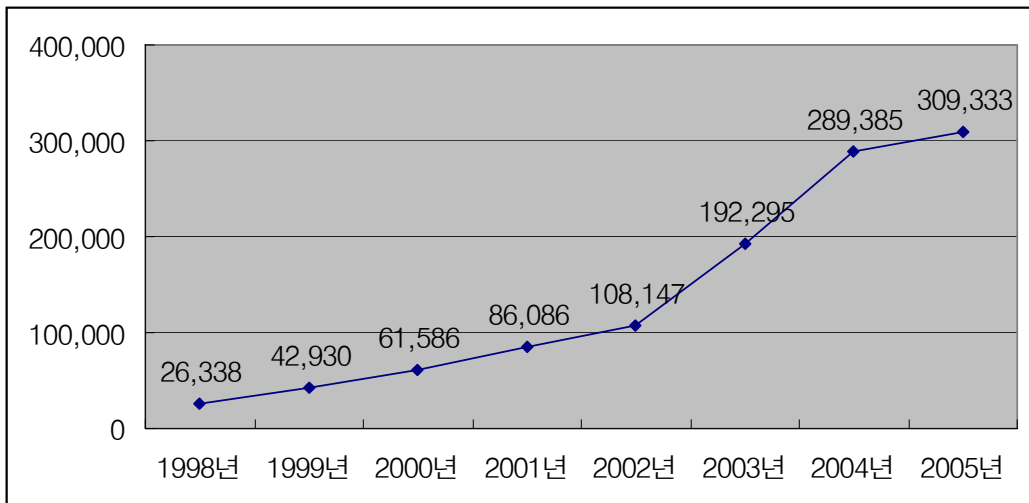


〈그림 7-3〉 통합 정보공개시스템 개념도

56개 행정기관·250개 지자체 통합 추진

제 1차 사업으로 2005년 7개 중앙행정기관과 29개 지방자치단체의 통합목록이 구축됐다. 2006년부터는 공개대상 통합목록 대상이 250개 지방자치단체와 교육청 등으로 확대돼 이 중 22개 중앙행정기관과 52개 지방자치단체 외에도 12개 교육청이 온라인으로 연계, 통합에 박차를 가했다. 2007년 추가로 24개 중앙행정기관과 83개 지방자치단체, 118개 교육청의 연계가 완료될 예정이다. 행정자치부는 향후 모바일과 디지털TV 등을 이용해 사용자 접근성을 고도화 할 방침이다.

행정정보 온라인 공개 확대는 총 3가지 사업으로 실시됐다. 첫 번째 행정정보공개 처리 전 과정의 전자화는 청구서 제출에서부터 통지서 수령, 공개실시, 이의신청 제기, 수수료 납부 등 일련의 전 과정을 전자화해 빠르고 정확하게 처리하기 위해 추진됐다. 두 번째 행정기관 내부 업무처리 절차의 전자화는 청구서 접수는 물론 처리대장 전자화, 통계산출, 각종 통지 등 정보 공개 처리 과정의 수작업을 최소화시켰다. 마지막으로 공개대상 행정정보의 전자적 제공은 각 기관의 전자문서시스템과의 연계를 통해 정보공개 통합목록을 구축하고 대상기관을 전 행정기관으로 단계적 확대시킬 계획이다.



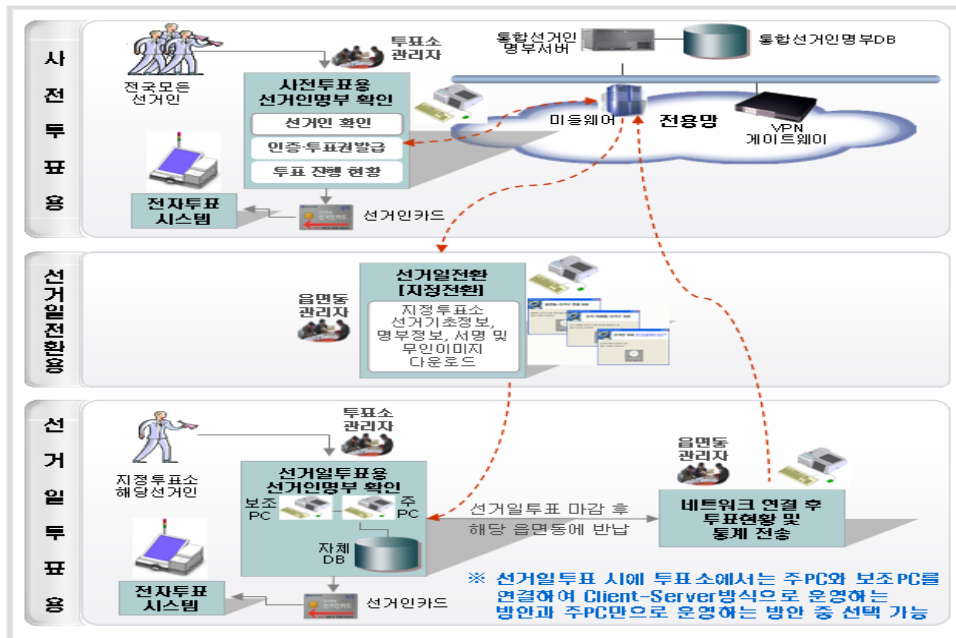
<그림 7-4> 연도별 정보공개 청구 현황

2006년 전자투·개표 시범 실시

31대 전자정부 로드맵 추진은 전통적인 선거방식도 바꿔 놓았다. 선거인명부 작성에서부터 투표, 개표 및 검표에 이르는 선거 전 과정을 전자화하는 전자투표 및 전자선거 사업이 온라인 국민 참여 과제의 일환으로 추진됐다.

국민의 투표 참여율을 제고하고 공정하고 효율적인 선거관리를 도모하는 이 사업은 2004년 11월부터 약 5개월간 전자투표 및 전자선거시스템 구축을 위한 ISP가 수립됐고, 이후 2005년 6월 공직선거법 개정 함께 정당경선에 전자선거를 도입하겠다는 정치권의 합의로 본격화 됐다. 이후 2006년 2월 17일 열린우리당은 정당경선에서 전자투·개표를 국내 최초로 시범 실시했다.

전자선거는 지정된 투표장소가 아니라도 투표를 할 수 있도록 함으로써 국민들로부터 보다 높은 정치 참여를 이끌어 내 직접민주주의를 구현할 수 있다. 또한 종이 투표 방식을 터치스크린 등 전자 투표 방식으로 바꿈으로써 공정하고 효율적인 선거관리를 도모하는 것은 물론 투표용지 인쇄와 투·개표 등에 소요되는 비용도 절감된다는 것도 장점이다. 중앙선거관리위원회 산하 전자선거추진협의회는 2008년 제 18대 총선부터 터치스크린 투표기를 이용한 전자선거를 도입할 방침이다.



〈그림 7-5〉 전자투표 선거인명부확인단말기 개념도

제8장 행정서비스는 보다 편리하게

1. 언제 어디서나 정부를 만나는 곳 ‘인터넷’

참여정부가 추진한 31대 전자정부 로드맵 우선추진 과제 중 국민들이 피부로 느낄 수 있는 변화를 가장 많이 준 과제는 무엇일까. 응답자 저마다 조금씩 다른 대답이 나올 수도 있겠지만 대국민 서비스 혁신 분야의 첫 번째 과제인 ‘인터넷 민원서비스 고도화’라는 데 이견이 없을 것 같다. 관공서를 직접 방문하지 않더라도 인터넷만 있으면 집에서 관공서 업무를 처리할 수 있게 됐기 때문이다. 온라인을 통해 4,900종의 민원을 안내 받고, 593종의 민원을 신청할 수 있으며 38종의 서류를 가정이나 사무실에서 직접 발급 받을 수 있는 시대가 도래한 것이다.

이처럼 과거에는 상상할 수도 없었던 변화를 가져온 인터넷 민원 서비스는 국민들이 일상생활에서 필요한 민원서류를 동사무소와 구청 등 해당 기관을 방문하지 않고 인터넷을 통해 민원에 대한 안내뿐 아니라 신청부터 발급까지 온라인으로 이용할 수 있는 환경을 조성하기 위해 지난 2000년부터 추진됐다.

4,900종 안내·593종 신청 가능

인터넷 민원서비스 고도화 사업은 단일창구(G4C)를 구축하는 것에서부터 시작됐다. 행정자치부는 이를 위한 선행 작업으로 2000년 11월부터 이듬해 5월까지 민원서비스 혁신을 위한 업무 재설계 및 정보화 전략계획(BPR/ISP)을 수립했다. 이 기간 동안 주민, 부동산, 자동차, 기업, 세금 등 5대 분야 800여 종의 민원에 대한 업무 재설계 및 정보화 방안도 함께 수립됐다.

인터넷 민원서비스 단일창구(G4C)는 2001년 11월 시작해 2002년 11월까지 약 1년 동안 구축됐다. 이 기간동안 6개 법률과 6개 시행령, 13개 시행규칙 등 관련 법제도도 정비됐다. 참여정부 들어서는 단일창구(G4C) 고도화 사업이 추진됐다. 이를 위해 2003년 9월부터 11개월 동안 업무 재설계 및 정보화 전략계획(BPR/ISP)이 수립됐다. 인터넷 민원 서비스 확대 대상 및 다부처 연계 복합민원(출생신고, 자동차 등록, 이사, 주소이전, 주택 취득 등 7종) 일괄처리 서비스 방안도 마련됐다.

〈표 8-1〉 인터넷 민원서비스 현황

(2006년 12월 현재)

서비스 분야	서비스 내용
민원안내	▪ 법정민원사무에 대한 설명, 처리절차, 소관부처, 관련 법·제도 등에 대한 안내(4,900여종 안내)
민원신청	▪ 인터넷으로 원하는 민원을 신청 서비스(593종)
민원발급	▪ 신청 결과물을 인터넷으로 출력 서비스(38종)
어디서나 민원	▪ 인터넷, 방문, 전화 등을 통해 민원서류를 신청하고 원하는 곳에서 결과물을 수령 받는 서비스
부가서비스	▪ 주민등록진위확인서비스
	▪ 인감증명발급 사실 확인
	▪ 인터넷발급문서 진위 확인

2004년 12월부터 2005년 9월까지 진행된 단일창구 확대 및 고도화 1단계 기간 동안 당초 452종이었던 인터넷 민원신청은 499종으로 늘어났다. 18종이었던 민원 발급은 20종으로 확대됐고, 행정정보 공동 이용 대상 정보 역시 20종에서 24종으로 증가했다. 휴대전화와 PDA 등 모바일 기기를 통한 서비스 이용채널 다양화 방안도 추진됐다.

하루 10만 건 온라인 민원처리

인터넷 민원 서비스 단일창구 확대 및 고도화 2단계 사업은 2005년 12월 시작됐다. 2단계 사업을 통해 499종이었던 인터넷 민원신청은 591종으로 늘어났다. 인터넷 발급 역시 20종에서 29종으로 확대됐다. 전화 상담시 신청정보 자동조회 시스템이 도입됐다. 또 자동응답시스템(ARS) 및 상담 녹취 등의 기능을 갖춘 헬프 데스크(Help-Desk) 지원시스템도 마련돼 민원인 만족도를 대폭 향상시켰다.

민간 인터넷 포털 사이트에서도 G4C 서비스를 이용할 수 있게 돼 네티즌들로부터 많은 호응을 얻었다. 행정자치부는 2006년 7월 당초 엠파스, 네이버, 야후코리아, 천리안 등 4개 포털사이트에서 제공하던 G4C 서비스를 다음과 네이트, 파란, 드림위즈, 코리아닷컴 등 5개 포털에서도 추가로 제공한다고 밝혔다. 이로써 국민들은 G4C서비스 홈페이지를 모르더라도 국내 대부분 포털사이트 검색 창에 '주민등록등본'이나 '토지대장' 등과 같은 민원사무 명을 입력하면 손쉽게 각종 민원서류를 신청할 수 있게 됐다.

행정자치부는 협약 포털 사이트를 늘림과 동시에, 그동안 협약 사이트에서 제한

적으로 제공해온 민원서비스를 보다 확대하고 개선하기로 했다. 즉, 민원사무 4,900여종 전체를 매주 협약 사이트에 제공, 창구방문이 필요한 민원까지도 안내할 수 있도록 콘텐츠와 기술지원을 강화해 나가기로 한 것이다.

행정자치부 관계자는 이와 관련, G4C 사이트에 접속하는 이용자의 15.7%가 네이버와 엠파스 등 민간포털 사이트를 경유해 접속한 것으로 파악됐으며, 제휴 포털사이트가 늘어나는 것은 물론 제공 민원서비스 확대까지 이루어져 G4C 이용률이 더욱 높아질 것으로 기대한다고 말했다. 행정자치부는 또 서울 강남구와 함께 이 지역 케이블TV를 활용해 세금 납부와 보건진료 신청 등 다양한 민원 처리를 가능케 하는 텔레비전 기반의 전자정부서비스(T-Gov) 시범 사업을 실시했다.

2006년 9월부터는 인터넷 민원서비스 단일창구 확대 및 고도화 3단계 사업이 추진됐다. 591종이었던 인터넷 신청은 593종으로 늘어났다. 발급 역시 29종에서 지방세납세증명서, 공동주택가격확인서 등이 추가돼 38종으로 확대됐다.

2007년 6월부터는 개인에게만 적용됐던 인터넷 민원 서비스 발급 대상이 법인까지 확대 실시됐다. 등기 민원 처리 시 행정기관을 직접 방문해야 했던 법인들이 토지대장 등 5종의 부동산 관련 증명을 인터넷을 통해서 발급 받을 수 있게 된 것이다.

본인신청 타인발급서비스도 개시됐다. 이에 따라 시간과 장소에 구애받지 않고 인터넷으로 증명서를 신청하고 수신자를 지정하면, 수신자가 증명서를 출력할 수 있게 됐다. 아울러 서울지역에서 개별·공동주택가격 확인서 발급서비스가 실시돼 개인주택이나 아파트 등 주택 공시가격을 수시로 확인할 수 있게 됐다. 행정자치부에 따르면 G4C 창구를 통해 처리되는 민원건수는 2006년 기준 일일 10만 건에 이르는 것으로 집계됐다.

위·변조 문제로 서류발급 일시 중단되기도

한편, 행정자치부는 2005년 9월 국정감사에서 전자민원서류의 위·변조 가능성 문제가 제기됨에 따라 인터넷 민원발급을 중단하고 전자민원 서비스 전반에 관한 보안점검을 실시했다. 이에 따라 전자정부 인터넷 홈페이지에서 발급 받을 수 있었던 주민등록 등·초본과 토지대장, 건축물대장, 개별공시지가, 병적증명서 등의 민원서류 발급이 일시 중단됐다.

같은 기간 대법원의 인터넷 등기부 등본 발급과 국세청의 홈택스 서비스 역시 잠정 중단됐다. 가정이나 사무실에서 대법원 홈페이지에 접속해 등기부 등본을 출력할 경우 프린터로 출력되기 직전 위변조가 가능하다는 주장이 제기됐기 때문이다.

대법원 서버에서 개인 컴퓨터로 넘어온 등기부 등본 파일을 문서나 이미지 파일로 바꾼 뒤 편집 프로그램으로 숫자나 내용을 조작하면 진본과 구별이 어려운 것으로 알려졌다.

인터넷 민원서비스 발급 중단으로 인해 관공서에서는 직접 서류를 발급 받기 위해 모여든 민원인들로 북새통을 이뤘다. 서울중앙지법에 따르면 민원 서비스가 중단된 2005년 9월 28일 하루 동안 대법원을 다녀간 민원인은 1,500여 명으로 평소에 비해 두 배 이상 많았다.

정부는 이에 민원서류 위·변조 방지를 위해 관계기관의 원본조회를 강화하고 서류를 위조할 경우 엄중한 처벌을 하기로 했다. 또 근본적 대안의 일환으로 2007년 내 정부기관은 물론 공공기관간의 행정민원정보를 확대해 민원인들의 온라인 서류 발급을 가급적 줄인다는 계획이다. 또한 이를 위해 정보공유에 대한 법 제도적 기반을 마련할 방침이다.

〈표 8-2〉 인터넷 발급문서 위·변조 관련 추진내용

일 자	주 요 내 용
2005. 9. 23	<ul style="list-style-type: none"> ▪ G4C시스템에서 위·변조 쉽다 언론보도(조선일보) ▪ 행정자치부 국정감사 시 전자민원서비스(G4C) 위·변조 가능성 시연 ▪ G4C시스템의 인터넷 민원서류 발급서비스 잠정 중단 ※ 대검찰청(9. 26), 대법원(9. 27), 국세청(9. 28) 인터넷 발급서비스 중단 ▪ 인터넷 민원서류 문서진위여부 확인 공문, 각급 기관에 시달
2005. 9. 28	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 국무총리 주재 국정현안정책조정회의 개최 - 위·변조 문제 제기, 조치사항 및 향후 조치계획에 대한 보고 ▪ 행정자치부장관 기자 간담회 - 인터넷 발급서비스 중단 후 진행사항 및 향후계획 발표 ▪ 정부합동보안특별대책반 구성(7차례 대책회의 개최)
2005. 9. 29	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 민간 보안전문가 간담회 개최 - 해킹 및 위·변조 방지를 위한 현행 법·제도의 보완방안, 전자문서의 위·변조에 대한 처벌 강화방안 등 ▪ 행정자치부내 위·변조 방지대책 추진단 구성
2005.9.26~10.11	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 행정자치부 G4C구축사업 전반에 대한 자체 감사 실시(1차) ※ 행정자치부 및 자치단체를 통해 위·변조 피해사례 접수(2005. 10. 1~10.31)
2005. 10. 4	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 당정협의회 개최(행정자치부·정보통신부장관 참석, 문제점 및 향후 대책 논의)
2005.10.10~31	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 행정자치부·국가정보원 합동으로 시스템 안전성 점검 실시
2005. 10. 11	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 행정자치부 국정감사 시 위·변조 방지대책 추진상황 보고
2005. 10. 28	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 대법원, 행정자치부, 국세청, 대검찰청 공동으로 “인터넷 발급 민원서류 위·변조 방지대책 공청회” 개최
2005. 11. 3~9	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 행정자치부와 정보통신부 합동감사(2차)
2005. 11. 10	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 행정자치부, 국세청, 대검찰청 인터넷 발급서비스 재개 ※ 서비스 재개에 대한 언론보도자료 발표
2005. 11. 28	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 인터넷 민원서류 위·변조방지 정보보안종합대책 수립 및 각 기관 배포

고령자·장애인 등 소외계층 배려 아쉬워

이처럼 획기적인 성과를 이뤄낸 인터넷 민원서비스 고도화 사업도 처음부터 순조로웠던 것은 아니었다. 사업 초기에는 부처간 정보제공이 고민거리였다. 행정자치부 관계자는 “처음 행정자치부가 통합민원 창구를 만들었을 때에는 실제 정보를 보유하는 부처에서 정보 제공을 꺼렸던 것도 사실”이라며 “해당 부처 역시 인터넷 홈페이지를 통해 대국민 서비스를 제공하고 있었기 때문에 행자부의 사이트에 데이터를 주면 정보를 빼앗긴다고 생각했었다”고 설명했다. 이 관계자는 이어 “그러나 지

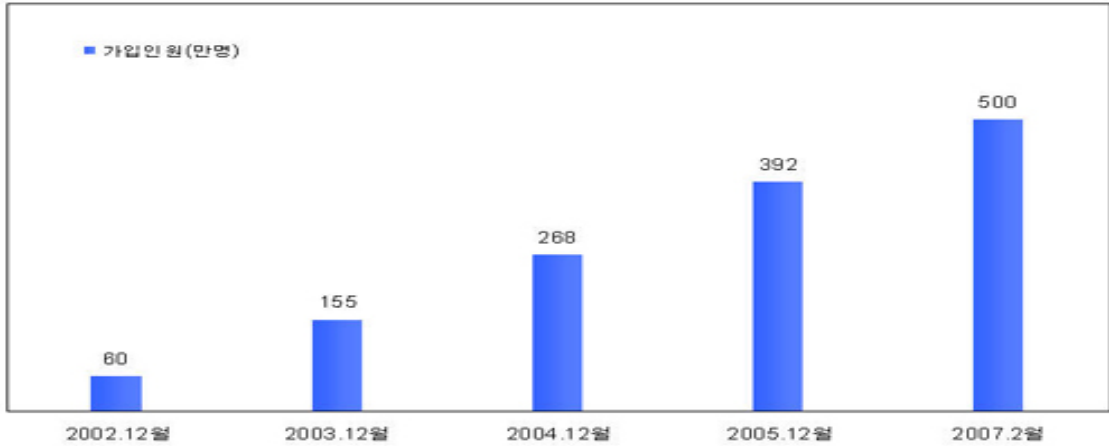
금은 협조가 잘 이루어져 통합민원 창구를 통해 하루 평균 10만 여건의 민원이 온라인으로 처리되고 있다”고 말했다.

다음 정부에서 해결해야 할 과제도 남았다. 신체적·물리적인 이유로 인터넷 민원 서비스를 이용하기 어려운 전자정부 소외계층을 위한 배려가 여전히 부족하기 때문이다. 아무리 좋은 서비스가 제공되더라도 정작 이용자가 서비스 개념을 충분히 이해하지 못하거나 학습 자체가 불가능할 경우 이 서비스는 무용지물이다. 이런 이유에서 행정자치부는 2007년 2월부터 서울은 물론 전남, 경북 강원 지역 등지에서 60세 이상 고령자를 대상으로 '행정자치부가 찾아가는 전자민원 G4C 현장교육'을 실시중이다. 그러나 아직은 이런 현장교육이 전체 고령자들을 위한 것이 아닌 일부 협회에 가입된 회원들에게만 제공되고 있어 아쉬운 점으로 지적됐다.

장애인들을 위한 배려도 여전히 부족한 것으로 나타났다. 거동이 불편한 장애인들의 경우 G4C 서비스가 누구보다 필요하지만 현재 제공되는 서비스는 정상인들을 위한 것이 대부분이기 때문이다. 이 때문에 터치패드나 음성인식 시스템 등 장애인들을 위한 다양한 소프트웨어의 보급이 시급하다는 목소리가 높다. 또 컴퓨터나 인터넷 환경이 활성화되지 않은 낙도와 산간지역 등지의 오지 마을을 위해 PC 보급 등 소외계층을 위한 정부의 다양한 노력이 시급한 것으로 조사됐다.

홈택스 서비스, 대표 전자정부 서비스로 인기

가정이나 사무실에서 편리하게 인터넷을 통해 세금업무를 처리할 수 있는 국세청의 홈택스 서비스(HTS, Home Tax Service) 역시 국민들의 가려운 곳을 잘 긁어주는 대표 전자정부 서비스로 사랑 받고 있다. 국민의 정부 11대 중점 과제중 하나로 추진된 홈택스는 참여정부 들어 '인터넷 신고납부 확인', '모바일 민원증명 발급' 등 다양한 서비스를 앞세워 사용자들이 폭발적으로 증가했다. 국세청에 따르면 홈택스(www.hometax.go.kr) 서비스는 개통 3년째를 맞이했던 지난 2005년 2월 방문자수 5000만 명을 기록한 데 이어 1년 5개월만인 2006년 7월 방문자수 1억 명을 돌파했다. 특히 2006년 이후에는 일 평균 11만 명이 홈택스 서비스를 이용하는 것으로 조사됐다. 이와 관련해 국세청 관계자는 ▲신고기관 외에도 전자신고를 연습해 볼 수 있고, ▲영세사업자를 위한 간편 전자신고(one-click) 서비스 실시, ▲신고 및 납부 내역을 인터넷으로 확인할 수 있는 서비스 등 이용자 편리성 향상을 위해 기능개선 노력을 꾸준히 펼쳤기 때문이라고 설명했다.



〈그림 8-1〉 홈택스 서비스 가입자 추이

이동통신, 신용카드 등에서 광범위하게 활용되고 있는 포인트 제도도 홈택스 서비스에 도입됐다. 국세청은 2004년부터 2000년 이후 개인들이 낸 종합소득세 양도소득세 근로소득세 등 소득세(이자·배당소득 제외) 납부액 10만원 당 1포인트를 주는 포인트 제도를 실시했다. 현금처럼 사용할 수 있는 일반 포인트 제도와 달리 서비스 측면에서 혜택을 주는 것이 국세청 포인트 제도의 특징이다. 포인트가 100점 이상이 되면 납기연장·징수유예를 신청할 때 포인트에 따라 최고 연간 2억원 한도 내에서 납세담보를 면제 받을 수 있다. 자금사정으로 세금을 제때 낼 수 없는 경우 담보를 제시해야 하는 불편이 없어진 것이다. 포인트가 1,000점 이상이면 세무서의 '성실납세자 전용창구'를 이용할 수 있고, 사업자등록증명 소득금액증명 등 각종 민원서류를 전화로 신청해 무료 택배로 받을 수 있다. 국세청에 따르면 2006년 현재 세금포인트를 받은 납세자는 모두 1,791만 명으로 지난해보다 120만명(7.2%) 늘어난 것으로 나타났다.

건축행정 정보도 온라인으로 한번에

건축 행정의 전 과정을 인터넷 기반으로 재구축한 '건축·토지·등기 연계 및 고도화 사업'도 빼놓을 수 없는 전자정부 서비스중 하나다. 건축인허가 사전상담과 민원신청, 사용승인, 건축물대장 발급 등의 건축인허가 전 과정이 인터넷 기반으로 서비스를 제공하는 체계가 구축되었기 때문이다. 건축 행정이 국민의 주거 생활과 재산권에 밀접한 관계가 있음을 감안할 때 인터넷 기반의 건축 행정서비스 제공은 대국민 서비스측면에서 획기적 성과가 있을 것으로 기대된다. 건축행정의 효율성과 투명성을 제고하는 건축물대장 정비를 포함하는 건축행정 정보화 사업은 건설교통부

에 의해 추진됐다.

2003년 10월 발표된 주택시장 안정화 대책에 따라 부동산 관련 정보를 연계해 종합적인 부동산 맞춤형 정보를 제공하기 위한 부동산정보관리센터 구축사업은 행정자치부가 맡아 추진했다. 행정자치부는 2005년 12월 부동산정보관리센터 구축 1,2단계 사업을 완료한 데 이어 2006년에는 부동산 정보의 대국민 인터넷 서비스 시스템을 구축함과 동시에 종합부동산세 과세지원 시스템을 개편했다.

2. 행정정보 공유로 민원서류 최소화

직장인 배우선 씨는 최근 대출을 받기 위해 회사 근처 주거대 은행을 방문했다가 깜짝 놀랐다. 대출용으로 미리 동사무소와 세무서 등을 방문해 준비한 주민등록 등·초본과 소득금액 증명원 등의 서류가 필요 없었기 때문이다. 배 씨는 2007년 4월부터 행정자치부와 시중은행이 공동으로 행정정보를 공유하고 있어 대출신청 등 은행 업무를 볼 때 제반 행정서류를 따로 첨부하지 않아도 된다는 은행원의 설명을 듣고 서야 고개를 끄덕일 수 있었다. 일하는 방식 혁신 분야의 11대 과제 중 하나인 '행정정보 공유 확대'로 인해 과거 민원인들이 공공기관이나 금융기관 등을 방문할 때 반드시 필요했던 주민등록 등·초본 등 수 많은 서류 준비로 인해 느꼈던 불편은 이제 먼 옛 이야기가 됐다.

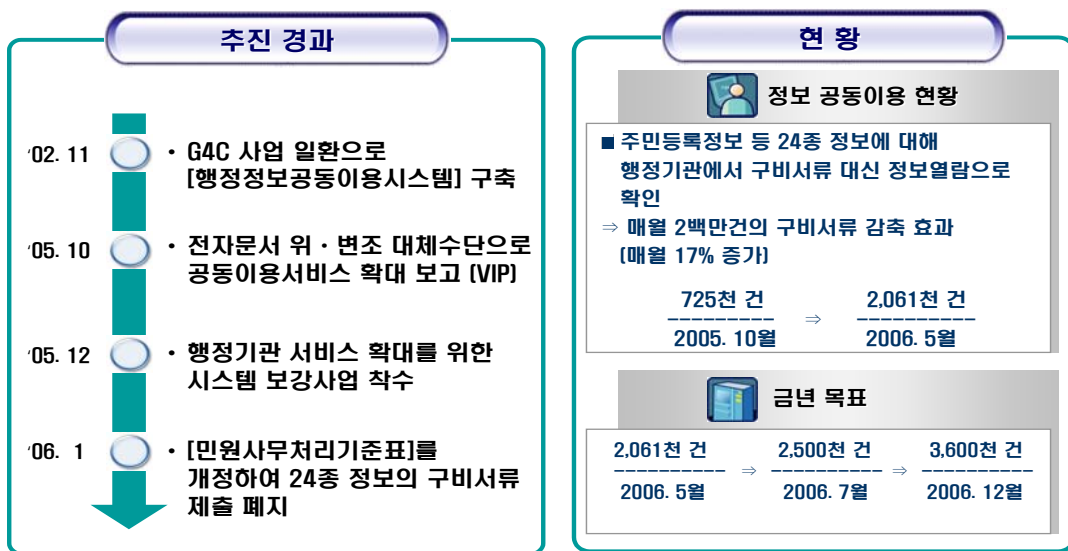
행정정보 공유로 민원서류 절감

행정자치부가 주관하는 행정정보 공유는 국민의 정부 시기였던 지난 2002년 11월 첫 발을 내딛었다. 주민등록과 토지대장, 호적 등 약 20종의 행정정보에 대해 G4C 공동이용시스템을 이용해 공동으로 활용하는 방안이 추진됐다. 이후 참여정부에서는 정보의 연간처리건수, 이용희망기관수 등을 고려해 선정된 70종에 대한 공동활용체계를 단계적으로 확대해 나가고 있다. 또한 공동이용 대상기관이 행정기관으로 한정되어 있어 효과가 미흡하다는 지적이 제기되자, 공공기관과 금융기관, 민간기관으로 대상 기관도 넓혀갔다. 주민등록등초본의 경우 전체 발급건수 중 금융기관과 일반기업 제출용도가 전체 발급량의 50% 이상을 차지하고 있었기 때문이다.

공동이용자 편의성 제고를 위한 시스템 절차 개선 방안도 추진됐다. 민원인이 제출하던 구비서류를 공무원이 대신 열람·처리함에 따른 불편 해소를 위해 시스템 기능 개선 작업이 진행된 것이다.

기간별로 살펴보면, 2004년 12월부터 2005년 9월까지 공동이용 확대 1단계 작업이 완료 됐다. 이 기간동안 병적과 국가유공자, 출입국, 외국인 등록 등 4종에 대한 공동활용체계가 추가로 구축돼 당초 20종이었던 공동이용 대상정보는 24종으로 늘어났다.

행정정보 공동이용 범위확대 2단계 사업은 2005년 12월부터 이듬해 8월까지 진행됐다. 여권정보와 토지이용 계획 확인원, 건축허가서 등 10종이 추가돼 공동이용 대상정보는 24종에서 34종으로 확대됐다. 또 공동이용 대상기관도 당초 행정기관에서만 적용되던 것이 근로복지공단, 국민연금관리공단 등 위임 위탁 민원 및 대국민 업무를 처리하는 5개 공공기관에 추가 적용됐다.



〈그림 8-2〉 행정정보 공유 추진경과 및 현황

은행 대출 받을 때도 민원서류 'NO!'

행정정보 공동이용 범위확대 3단계 사업은 2006년 8월부터 진행됐다. 이 기간 동안 34종이었던 대상정보는 40종으로 늘어났고, 27개 공공기관이 추가로 공동이용 대상기관에 편입됐다. 특히 2007년 4월에는 일부 시중은행에서 행정정보 공유서비스가 시범 운영돼 큰 호응을 얻었다. 국민들이 은행 업무를 볼 때 일일이 행정서류를 따로 준비할 필요 없이 고객 동의 아래 은행이 이를 전용회선으로 직접 발급 받아 사용한 것이다. 대상 민원서류는 주민등록 등·초본, 소득금액증명원, 건물토지등기부등본, 법인 등기부등본, 사업자등록증, 납세사실증명원 등 42종이었다. 당시 시

범 운영 은행이었던 우리은행의 황영기 은행장은 4월 월례조회에서 행정정보공유 서비스는 은행 업무를 혁명적으로 바꿔놓게 될 것이라며 큰 기대감을 표시했다. 은행의 행정정보 공유 서비스 참여는 2007년 하반기부터 모든 시중은행에 확대 적용될 예정이다.

행정정보 공유 확대는 결국 국민들의 불편을 가능한 최소화하겠다는 데 그 목적을 두고 있다. 다양한 관계기관이 행정 정보를 공유하게 되면 서류 발급을 줄일 수 있고, 이는 민원인들의 행정기관 방문 최소화로 이어져 결국 국민들이 일일이 관계기관을 방문해 서류를 준비해야 했던 불편을 줄일 수 있다는 것이다.

실제로 기존에 여권을 발급 받을 때에는 7종의 구비서류가 필요했지만 행정정보 공유 확대 실시로 인해 국민들은 자신의 신분을 확인할 수 있는 주민등록증과 사진만 준비하면 된다. 또 국민기초생활보호 대상자를 선정할 때에도 14가지 구비서류를 내야 했지만 이제는 신청서만 제출하면 된다. 가사사유로 병역감면을 받을 때에도 18종의 구비서류가 필요했지만 현재는 신청서와 병사용 진단서만 내면 된다.

행정자치부에 따르면 그동안 국민들이 각 기관에서 민원처리를 할 때 해당기관에서 관행적으로 받던 각종 증명서와 구비서류는 연간 무려 4억 4천만 통이다. 그러나 행정정보 공유가 본격적으로 이루어진 2005년 한해 행정기관 간 정보 공유로 인해 연간 3천만 건의 서류 발급이 감소한 것으로 나타났다. 보이지는 않지만 전자정부 서비스가 국민의 생활을 바꾸고 있는 것이다.

정부는 2007년 말까지 행정정보 공유대상 정보를 74종으로 확대할 방침이다. 이 경우 민원구비서류 320종 중 전체 징구건수의 98%를 차지하는 주요 정보들이 공유돼, 국민들은 더 이상 행정기관에서 댄 서류를 다른 공공기관에 가져다 내는 수고를 하지 않아도 된다.

그러나 정부의 이 같은 바람이 쉽지는 않을 것으로 전망된다. 국세청과 법무부 등 정보의 활용성이 높은 기관들이 보안과 책임문제 등을 이유로 정보제공을 꺼리기 때문이다. 정부는 문제 해결을 위해 2006년 11월 국무회의를 열어 행정정보공동이용법 제정안과 정부혁신추진에 관한 법 제정안을 통과시켰다. 주민등록과 토지정보·등기부등본·출입국사실증명 등 각종 공유대상 정보를 공동이용 행정정보로 선정하고 행정기관뿐만 아니라 공공기관 및 금융기관까지 이들 정보를 검색할 수 있도록 제도적 근거를 마련한 것이다. 현재 행정정보공동이용법의 제정안은 국회에서 아직 논의중에 있다.

식의약품 종합 정보 인터넷으로 한 눈에

의약품이나 의료기기 민원 처리를 위해 식품의약품안전청을 번거롭게 직접 방문할 필요도 없어졌다. 2006년 8월, 31대 전자정부 로드맵 우선추진 과제중 하나인 식의약품종합정보서비스 구축이 완료돼 국민 누구나 인터넷을 통해 의약품 등의 정보를 손쉽게 확인할 수 있게 됐기 때문이다.

2003년 12월부터 추진된 식의약품종합정보서비스는 6개월간의 BPR/ISP 수립 과정을 거쳐 이듬해 12월 1단계 사업이 추진됐다. 이 기간 동안 수입신고 등 총 57종에 대한 식품분야 민원종합시스템이 구축된 것은 물론 행정자치부와 전자민원서비스(G4C), 관세청, 식품 위탁기관 간 시스템 연계가 추진됐다.

2005년 11월부터 이듬해 9월까지 2단계 사업이 진행됐다. 의약품 37종, 의료기기 12종, 마약류 8종 등에 대한 민원종합시스템과 행정포털시스템이 구축됐다. 또한 농림부, 해양수산부 등 식품유관부처 및 의약품/방사선 안전관리 유관 기관 등과의 정보 연계 및 공동활용시스템 구축도 추진됐다.

3단계 사업은 2006년 6월부터 6개월간 실시돼 의료기기 및 마약분야 행정포털시스템이 확대 구축됨과 동시에 의료기기 안전관리 유관기관과의 정보연계 및 공동활용 방안이 마련됐다.

식품의약품안전청에 따르면 식의약품종합정보서비스 구축으로 수입식품 검사업무 처리시간이 종전 4시간에서 10분으로 줄어든 것으로 알려졌다. 단계마다 7~8가지 종류의 서류를 출력해 결재하는 과정 역시 온라인 일괄처리로 대체됐다. 제약사와 의료기기업소가 민원 접수시 식약청을 방문하지 않아도 사무실에서 인터넷을 통해 일괄접수가 가능한 무방문 원스톱 서비스 함께 실시됐다.

제9장 행정서비스, 보다 빠르고 똑똑하게

1. 종이 없는 실시간 전자 행정

2000년 이후 전 산업에 걸친 IT화가 급격하게 이루어지면서 정부기관의 문서처리 방식에도 변화의 바람이 불기 시작했다. 기존에 사용하던 두꺼운 종이 문서 대신 온라인으로 전자 문서를 생산하고 결재할 뿐만 아니라, 기관간에도 전자적으로 유통하게 된 것이다.

관공서를 비롯한 국가기관과 공공기관 등에 표준전자문서시스템이 도입된 사실은 단순히 종이를 사용하던 데서 온라인으로 바뀌었다는 물리적인 변화 이상의 의미를 담고 있다. 빠르고 정확한 업무가 가능해진 것은 물론 정보를 생산하고 공유, 관리하는 방법이 디지털 방식으로 바뀌면서 그 활용도가 크게 증가했기 때문이다. 문서의 보존 및 이관, 폐기, 검색이 한층 쉬워졌고 각 행정기관간 정보유통 역시 월등히 원활해 졌다.

참여정부 들어 전자문서 유통 체계 확립

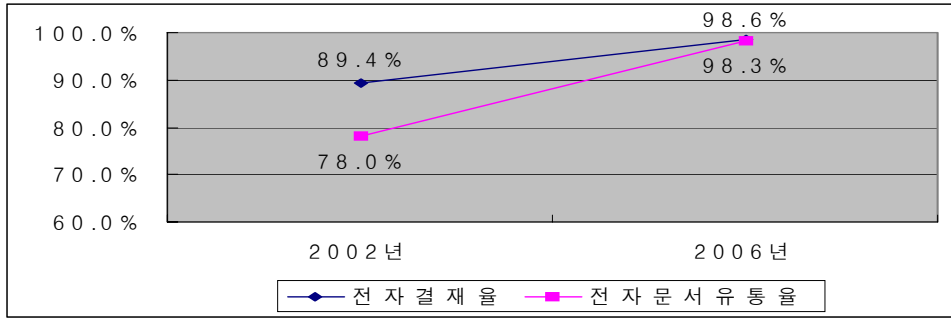
참여정부의 31대 전자정부 로드맵 중 일하는 방식 혁신분야의 첫번째 과제인 '문서처리 전 과정의 전자화'는 지난 1998년 김대중 정부에서 처음 시작됐다. 당시 주관 기관이었던 행정자치부는 공문서의 생산, 유통, 보관, 보존 등의 문서처리과정을 전자화하기 위해 전자결재 및 전자문서의 유통 활성화를 추진했다.

이후 1999년 전자문서 표준화 작업을 시작으로 2000년에는 중앙행정기관간, 2001년에는 중앙행정기관과 광역단체간의 전자문서 유통 시스템이 도입됐다. 2002년부터는 중앙행정기관과 광역자치단체는 물론 기초자치단체간에도 단순메일전송프로토콜(SMTP) 방식이 도입돼 단계별로 전자문서의 유통이 확대 시행됐다.

참여정부 들어서는 행정기관뿐 아니라 공공기관, 민간기관간의 전자문서 유통체계를 마련하기 위해 전자문서유통체계 고도화 사업이 추진됐다. 표준전자문서시스템이 도입된 행정기관들 간에는 안정적인 전자문서 유통이 가능했지만 비표준전자문서시스템을 사용하거나 전자문서시스템을 도입하지 않은 공공기관과의 전자문서 유통은 이루어지지 않아 시간과 인력, 비용의 낭비는 물론 업무생산성까지도 떨어졌기 때문이다.

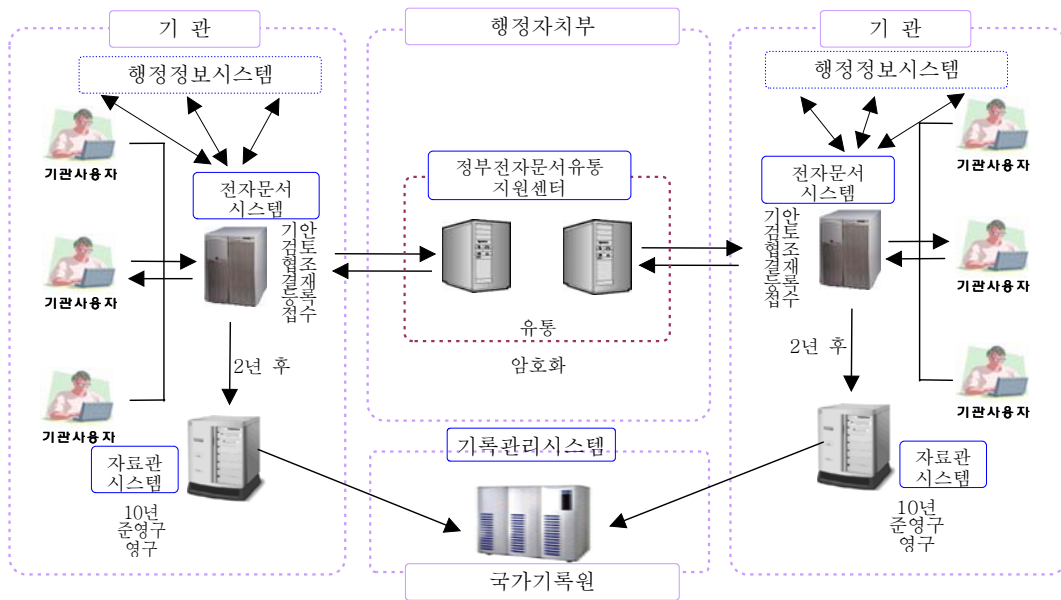
고도화 사업은 2005년 6월부터 실시됐다. 이 기간동안 행정자치부는 개방형 국제

표준 방식인 ebMS(e-business Message Service Specification)를 도입해 공공기관의 전자문서 유통체계를 시범 구축했다. 이어 2006년에는 비표준전자문서시스템 사용 기관과 전자문서시스템 미사용 기관까지 전자문서 유통체계를 마련했다.



<그림 9-1> 행정기관간 전자결재율 및 전자문서유통율

행정자치부는 2007년 내 전자문서유통지원센터 이용기관을 700개 까지 늘린다는 방침이다. 특히 그 동안 문제점으로 지적되었던 전자문서 수·발신 분쟁을 해결하기 위해 정부인증관리시스템과 연계한 배달증명시스템을 도입해 전자문서유통체계도 확립할 방침이다.

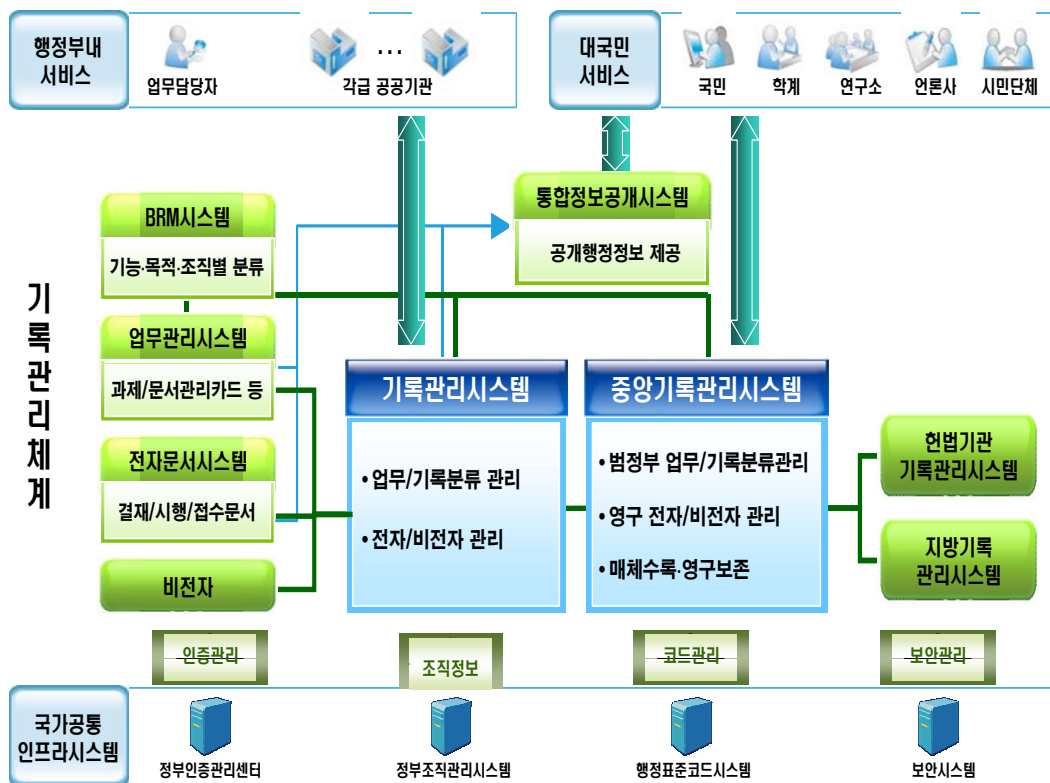


<그림 9-2> 행정기관의 문서처리 전 과정의 전자화 흐름도

기록물관리체계 구축으로 신속한 정보제공

참여정부의 문서처리 전 과정의 전자화 과제는 전자문서유통체계 고도화와 함께 기록물 관리체계 구축 및 문서대장 전자화 사업도 함께 추진됐다. 공공기관의 자료 수집 및 보존, 폐기, 활용, 정보공개 등 기록관리 업무 전 과정을 자동화·표준화 시키는 기록물관리체계 구축은 사후관리에 중점을 두었던 기존의 기록관리를 업무처리 과정에서 실시간으로 기록하는 것은 물론 기록물 활용을 극대화 할 수 있도록 추진됐다.

기록물 관리체계 구축은 지난 2003년 공공기관의 기록물 전자적 처리 의무화의 시행에서부터 출발했다. 이로 인해 2004년 12월까지 708개 대상기관 중 582개 기관(56개 중앙행정기관, 132개 특별지방행정기관)에 자료관리시스템이 보급됐다. 2005년 9월부터 2006년 2월까지 기록물관리체계 혁신을 위한 ISP가 수립됐고, 2006년 7월부터 그 해 12월까지 기록관리 시스템이 구축됐다.



<그림 9-3> 기록물 관리체계 개념도

2007년 상반기에는 정부업무관리시스템 및 국가기록원 중앙기록관리시스템과의 연계와 기록관리시스템의 고도화 사업이 추진됐다. 또 하반기에는 중앙행정기관을 대상으로 새로운 개념의 기록관리시스템을 확산할 예정이며 2008년 이후에는 지방자치단체와 공공기관으로도 확대해 나갈 계획이다.

기록물관리체계 구축은 훼손 및 소멸의 위험성이 있는 국가 중요 기록물의 보존성을 향상시킨다는 데 그 첫 번째 목적을 둔다. 그러나 각종 공공기관의 자료를 온라인으로 관리함에 따라 국민들이 행정정보의 공개를 요청하거나 열람할 때 정확하고 신속하게 정보를 제공해 대국민서비스가 향상되는 것은 물론 수작업에 따른 업무처리시간도 단축할 수 있다는 데 더 큰 장점이 있다.

2007년 276종 전자대장 일원화 완료

종이대장을 폐지하고 전자대장으로 일원화하기 문서대장 전자화 사업도 문서처리 전 과정의 전자화 사업의 일환으로 추진됐다. 90년대 초반부터 추진해 온 행정정보의 전자화에도 불구하고 여전히 남아있는 종이대장을 폐지하고 전자대장으로 일원화하기 위한 이 사업을 위해 행정자치부는 지난 2005년 문서대장 관리개선방안을 수립했다. 565종의 법정대장 중 전자화된 대장은 약 276종(49%)으로, 이 중 전자대장으로 일원화된 경우는 31%(85종)에 불과해 대부분이 전산처리와 종이대장으로 이중 관리되고 있었기 때문이다.

행정자치부는 전자화가 마무리됐지만 종이 원장 또는 출력 문서를 별도 보관하고 있는 191종(69%)의 문서대장은 2007년 내 전자대장으로 일원화하고, 전자화가 되지 않은 문서대장 289종 중 전자화가 가능한 문서대장 123종(43%)은 소관부처별로 추진계획을 수립해 단계적으로 추진할 계획이다. 이와 함께 영구보존문서의 종이문서 보존규정을 전자원장만으로도 가능하도록 하는 국가기록물관리법 개정 추진도 병행할 방침이다.

2. 도시나 지방이나, '같은 서비스'

서울과 지방의 행정서비스가 다르다? 과거에는 그랬지만 이제는 아니다. 일하는 사람과 방식, 거주 지역 등 다양한 차이로 인해 과거에는 어디에서 이용하느냐에 따라 민원인들이 느끼는 행정 서비스의 질적인 차이가 존재했던 것이 사실이다. 그러나 '전자지방정부 구현'으로 인해 국민들은 전국 어느 곳에서나 편리하고 수준 높은

행정서비스를 제공받게 됐다.

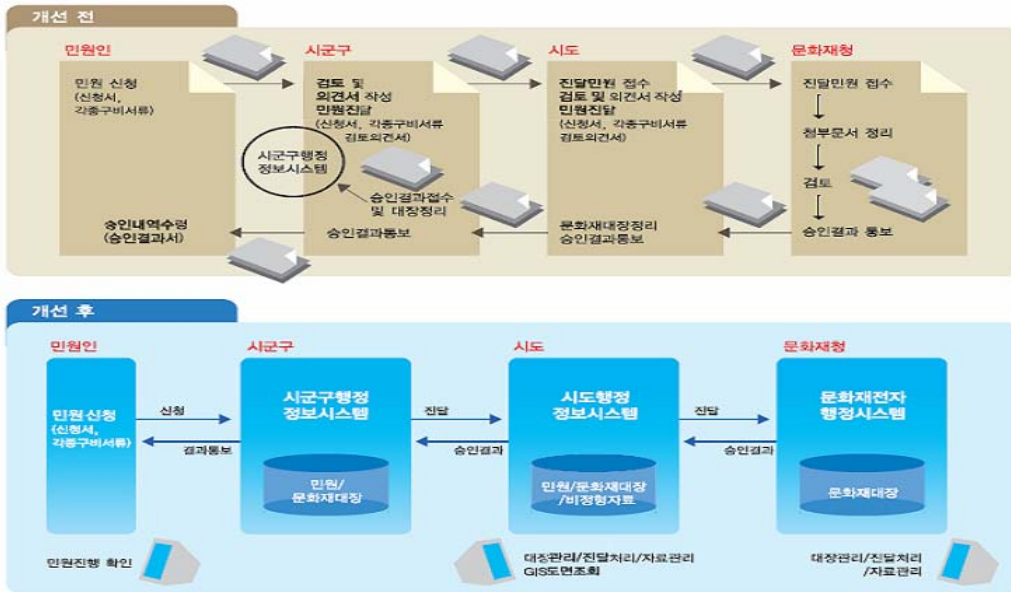
행정자치부는 지난 2003년 지방자치단체의 행정 투명성과 생산성 향상을 극대화 하고, 국민에게 편리한 행정서비스를 제공하기 위해 전자지방정부 구현 방안을 내놓았다. 그 동안 예산과 인력 부족 등으로 진행이 더딜 수 밖에 없었던 지방자치단체의 정보화가 크게 개선될 발판을 마련한 것이다.

시군구 행정고도화, 시도 행정정보화 동시 진행

전자지방정부 구현은 시군구 행정 고도화와 시도 행정정보화로 나누어 진행됐다. 우선 시군구 행정고도화는 국민의 정부가 전자정부 11대 과제로 추진했던 시군구 행정정보시스템의 기능을 보강 확대하는 것이다. 총 21개 분야 460개 행정업무의 전산화와 38종의 무인민원발급증명서비스를 가능케 했던 시군구 정보화 시스템은 2007년까지 단계적으로 시군구 공통행정업무 시스템 개발 및 보급 확산과 자치단체 내 관련 기관간 업무연계 및 행정정보공동이용체계가 구축됐다. 민원과 행정처리의 최일선 기관인 232개 시군구의 행정업무 표준화와 전자적 처리를 위한 표준 행정정보시스템이 구축된 것이다.

16개 시도의 행정 및 민원업무를 전자적으로 처리하는 표준시스템을 개발 보급해 전자적 처리기반과 연계체계를 구축하기 위한 '시도 행정정보화' 사업도 동시에 추진됐다. 이 사업을 통해 행정자치부는 정무기획관리, 세정, 경제통상, 도로, 문화관광, 도시계획 등 24개 공통 행정업무를 도출하고 정보 인프라를 분야별로 분석해 업무 처리 절차를 표준화 했다.

또 행정업무와 인터넷 민원시스템을 개발해 각 시도에 보급함은 물론 중앙부처와 시도 및 시군구간 정보연계 및 공동활용체계를 구축했다.



〈그림 9-4〉 전자지방정부 구현으로 인한 민원서비스 개선 모형도

고도화 사업이 추진된 2007년에는 각 시도가 지역에 특성화된 정보를 제공할 수 있도록 행정업무를 고도화했다. 행정자치부는 정책지원시스템과 지식관리시스템을 구축해 16개 시도에 일괄 적용할 방침이다.

중앙부처-시도-시군구 연계, 찾아가는 민원서비스 마련

정부는 이 두 시스템을 바탕으로 중앙부처와 시도, 시군구의 3개 축을 연계하는 포털행정처리시스템을 구축해 찾아가는 민원서비스 체계를 구현한다는 계획이다. 또 단절 없는 행정처리시스템을 구축하고 인터넷민원서비스(G4C) 등과 연계한 대국민 서비스 체계를 구축한다는 전략이다.

물론 해결해야 할 숙제도 많았다. 우선 지방자치단체별로 다른 정보화 편차를 어떻게 수렴하느냐가 가장 큰 문제였다. 각 지자체별로 재정자립도는 물론 수요나 인식이 크게 다르기 때문에 정보화 의욕이 높은 자치단체가 이미 구축해놓은 시스템을 어떻게 수용할 지, 낙후된 지자체의 정보화 수준은 어떻게 끌어올릴 지에 대한 구체적인 방안이 마련돼야 하기 때문이다. 이미 보급된 시스템간의 연계와 효율적인 운영방안 마련도 시급한 과제였다. 이밖에 지역 주민들이 지방전자정부의 서비스를 십분 이용할 수 있도록 하는 다양한 홍보방안도 필요했다.

3. 지속 가능한 혁신 기반

“온-나라시스템으로 철밥통 무사안일의 공무원 이미지를 벗고, 투명하고 혁신적인 업무체계가 자리 잡도록 노력하겠습니다.”

정부업무관리시스템을 담당하는 행정자치부 관계자는 2007년 벽두 한 언론과의 인터뷰에서 이같이 밝혔다. 2007년 1월 우리나라 모든 중앙부처가 정부업무관리시스템으로 '온-나라 시스템'(On-nara BPS)을 채택했다. 기존 전자문서시스템이 의사결정과정을 볼 수 없다는 단점을 보완하기 위해 지난 2005년 12월 대통령경호실, 과학기술부, 건설교통부, 해양경찰청, 기획예산처 등 5개 부처에 시범 적용된 지 1년여 만에 모든 중앙부처에 채택된 것이다.

정부업무관리시스템, 부처내 일정 원클릭 관리

온-나라 시스템을 말할 때 정부기능연계모델(BRM, Business Reference Model)을 빼놓을 수 없다. 온-나라 시스템이 혁신 기반이 될 수 있었던 이유가 바로 정부기능연계모델(BRM)을 기반으로 한다는 점이기 때문이다. BRM이란 정부 기능을 부처 중심이 아니라 기능 수행의 목적과 결과 등에 따라 구분하고, 이를 서비스와 업무절차에 따라 체계적으로 구조화한 모델이다. 즉, 정부가 수행하는 대·중·소 기능을 조사하여 각 기능과 관련된 담당조직, 법령, 예산, 정보시스템을 연계(mapping)하고, 각 기능을 부처와 관계없이 수행목적, 이해관계자, 서비스 유형에 따라 연계·재분류하여 상시적으로 관리하는 것이다. 정부기능분류체계는 온-나라 시스템과 연계된 유관시스템과 통합 관리가 가능하도록 기록물 관리, 업무 관리, 디지털 예산회계 등의 분류기준과 표준화하여 연계 가능하도록 설계되었다.

정부업무관리시스템인 온-나라시스템은 정부부처 내의 업무와 보고사항, 일정, 지시사항 등을 관리하는 시스템이다. 부처별 기능분류모델에 의해 과제카드를 생성하고, 이 과제카드를 중심으로 업무 처리결과를 관리하는 것은 물론, 기관 내 모든 업무의 추진현황을 모니터링 할 수 있다. 각 부처에서 수행하는 과제분류에 맞게 과제카드가 관리되고, 부처 지시사항과 온라인 보고사항, 일정일지가 관리됨으로써 각 부처의 조직별로 업무가 정상적으로 수행되고 있거나 지연되고 있는지 모든 현황을 실시간으로 조회 및 관리할 수 있다.

참여정부는 2004년 말 대통령의 강력한 의지 하에 정부업무관리시스템 구축에 들어갔다. 청와대가 먼저 문서관리카드와 과제관리카드 기반의 업무관리시스템인 'e-

지원시스템'을 도입했다. 이어 행정자치부의 업무관리시스템 및 정부기능분류시스템 구축이 시작됐고, 기획예산처와 과학기술부 등 5개 부처로 업무관리시스템 구축이 확산됐다.

또한 온-나라시스템은 국무조정실의 국정관리시스템과 전자통합평가시스템, 행정부의 정부기능분류시스템(BRM)과 정부통합지식관리시스템, 각 부처의 기록관리시스템 등과 연계돼 운영된다는 것이 특징이다. 이에 따라 각 부처의 업무관리시스템은 국무조정실의 국정관리시스템과 연계돼 대통령과 국무총리의 지시사항이 실시간 관리된다.

온-나라시스템 도입, 의사결정 과정 모두 남아

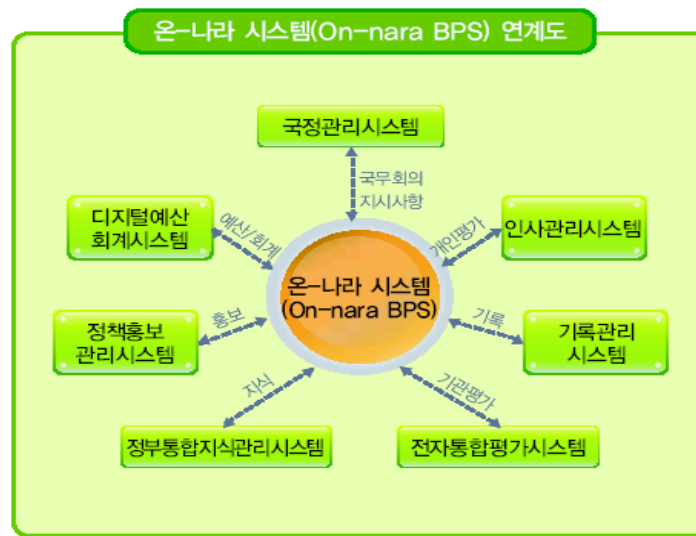
2007년 1월 우리나라 전 중앙부처에 온-나라 시스템이 도입됨에 따라 정책 계획에서부터 업무추진 진행상황, 보고 등 업무 전 과정을 온라인으로 관리할 수 있게 됐다. 이는 곧 효율적인 업무관리체계 및 책임성 강화뿐 아니라 지속적인 혁신 기반을 갖추게 된 것이다.

특히 온-나라 시스템은 해당 부처 공무원이 내리는 정책결정 과정이 하나도 빠짐없이 기록, 관리, 공개되기 때문에 특정 정책과 관련된 문제점이나 비판이 제기될 경우 정책수립 과정을 속속들이 파헤칠 수 있다. 공무원 업무의 주요 부분을 차지하는 보고기능이 핵심 기능으로 탑재돼 담당공무원의 보고에 대한 팀장이나 국장의 의견은 물론, 의사결정사항 등이 그대로 첨부돼 기록으로 남기 때문이다.

온-나라 시스템의 도입으로 정책결정에 참여한 이들은 후일 책임문제가 발생할 경우 빠져나갈 '구멍'이 전혀 없게 됐다. 메모 형태로 간단하게 보고할 수 있는 메모 보고 기능으로 의사결정에 들어가는 시간과 노력도 대폭 줄었다.

국정관리시스템 등과 연계, 다음 정부의 숙제

온-나라 시스템에는 일정관리 및 회의관리, 지시사항관리 등의 기능도 포함됐다. 하루 종일 옆에서 지켜보지 않더라도 공무원이 출근 후 하루를 어떻게 보냈는지, 상급자의 지시가 어떻게 이행되고 있는지 등을 바로 파악할 수 있다. 정부는 이 시스템에 기능분류시스템을 연결해 개인 업무를 국가 전체적인 정책목표와 실시간으로 연계하고 이를 과제관리카드로 관리함으로써 정책품질을 향상시키는 한편 성과분석과 평가 작업에도 활용할 수 있도록 했다.



<그림 9-5> 온-나라시스템 연계도

그러나 아직 해결해야 할 과제도 많다. 행정자치부는 2007년 9월 기록관리시스템을 시작으로 국정관리시스템, 전자통합평가시스템, 정부기능분류시스템 등 4개 국가 운영 핵심시스템과 온-나라 시스템을 연계할 방침이다. 이를 위해 2006년 3월 행정자치부에 국무총리 훈령 제480호에 의거 국정과제실시간관리추진단이 설치됐다. 통합국정관리시스템과 업무관리시스템, 정부기능연계시스템, 기록관리시스템 및 정부지식관리시스템 등의 개발을 통합 추진함으로써 관련 업무간 상호 연계성을 확보하기 위해 구성된 국정과제실시간관리추진단은 현재 연계에 대한 표준 및 기본방침을 정립하는 한편 개별 시스템별로의 연계 방안도 동시에 고려중이다.

나라 살림살이도 바뀌었습니다

과거 기획예산처, 재정경제부, 행정자치부 등 각 부처별로 운영하던 나라의 살림살이도 전자정부 핵심사업 과제중 하나로 추진됐다.

국가재정 운용계획, 예산총액배분 자율편성, 성과 관리제도 등과 함께 재정혁신 과제 중 하나로 디지털 예산회계 시스템 도입이 추진된 것이다. 디지털 예산회계 시스템은 세입징수에서부터 예산 편성, 집행, 회계·결산, 성과평가에 이르기까지 모든 재정 프로세스를 하나의 시스템에서 구동하는 통합재정정보시스템이다. 디지털 예산회계 시스템 완성으로 국가 차원의 효율적인 자원 배분은 물론 모든 재정 사업의 성과 관리도 크게 강화될 전망이다.

2004년 기획예산처 주관으로 재정경제부, 행정자치부, 국방부 등 관계기관과 합

계 디지털예산회계구축기획단을 발족하고, BPR/ISP, 시스템 구축 등을 추진하여 2007년 1월 드디어 디지털 예산회계 시스템을 가동시켰다. 재정프로세스의 통합은 물론 중앙정부와 지방자치단체, 정부산하기관과 공기업을 포함하는 공공 부문 전체를 커버하는 예산회계 시스템이 가동된 것이다.

디지털 예산회계 시스템이 완성되면 재정에 대한 다양한 정보자료를 획득할 수 있게 돼 재정의 효율적인 운용과 관리가 가능하다. 그동안 분리 운영돼 온 예산 시스템과 회계 시스템이 통합됨으로써 재정사업의 실시간 집행실적 및 조회 분석을 할 수 있다. 이렇게 되면 예산편성정보와 예산집행 및 결산정보의 피드백이 제도화된다. 아울러 지금까지 중앙정부 재정에 한정됐던 예산 시스템이 지방 및 공공기관 재정 등과 연계됨으로써 공공 부문 전반의 재정운용 파악과 효율적인 성과관리도 가능해진다.

구체적으로는 재정사업 계획단계부터 사업 완료, 평가단계에 이르기까지 전 과정을 관리함으로써 사업 중심 프로그램 예산의 효과를 극대화할 수 있다. 그동안 불가능했던 국제기준의 재정통계 및 분석이 가능해지고 시용자의 필요에 따른 맞춤형 재정통계 및 분석 자료가 공개된다는 것도 디지털 예산회계 시스템이 가져올 큰 변화 중 하나로 꼽을 수 있다.

디지털예산회계시스템은 전자정부 로드맵으로 선정되었으나, 정부혁신지방분권 위원회에 전자정부전문위원회 외에도 재정·세제개혁 전문위원회가 별도로 운영되고 있어 재정·세제개혁 전문위원회 소관으로 추진하기로 결정되었다. 이에 따라 중앙재정과 통합재정관리 부문은 디지털예산회계시스템의 일환으로 재정세제 전문위원회에서 추진하고, 전자정부 로드맵에서는 지방재정부문, 지방교육재정 부문에 대한 정보화를 추진하여 연계하였다.

한편, 디지털 예산회계시스템의 안정적 구축·운영을 위하여 상설조직인 운영단을 설치하였으나, 기획예산처(예산업무), 재정경제부(재정관리업무)간 그 소관을 놓고 갈등이 확산되었다. 이에 따라, 정부혁신지방분권위원회 산하의 행정개혁전문위원회에서 '디지털 예산회계시스템 운영 소관결정 TF'를 별도로 구성하여 갈등 해결을 시도하였으나, 법률적 강제적인 조정권한이 없는데다가 정부구조상 정당성도 부족하여 결국 문제 해결에 실패, 대통령이 직접 중재에 나서기까지 하였다. 이러한 사례는 신규로 구축된 전자정부시스템이 부처의 기능 배분에까지 영향을 미칠 수 있게 됨에 따라, 향후 다수 부처간의 이해관계가 얽혀있는 전자정부 사업을 원활히 추

진하기 위해서는 강력한 갈등 조정체계가 필요함을 나타내준다.

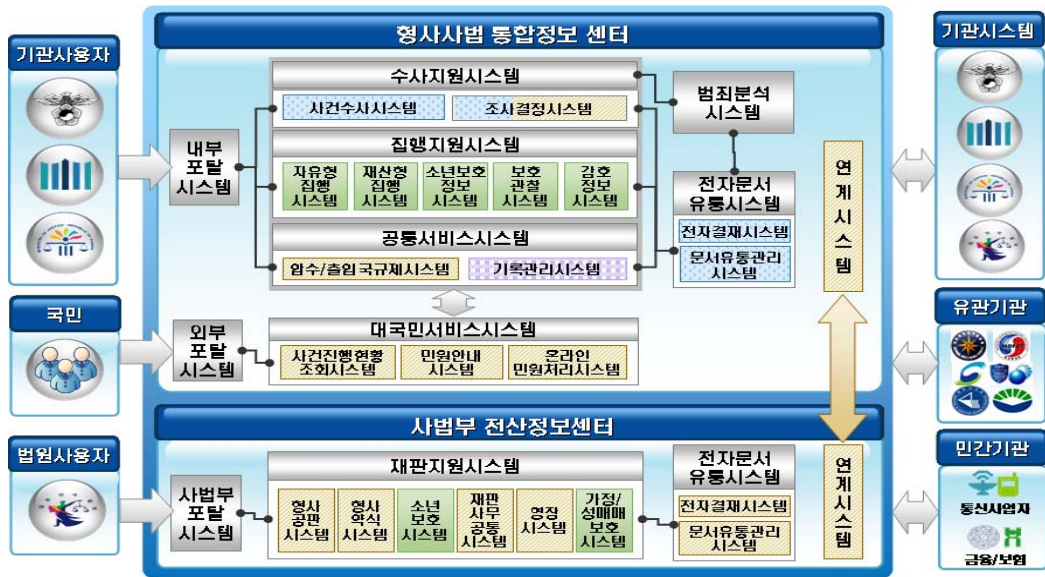
4. 국민을 위해 손 맞잡은 부처

동사무소나 구청에서 발급 받은 민원서류를 같은 행정 기관이나 공공기관, 금융 기관 등에 내지 않도록 행정기관과 공공기관, 금융기관을 연결하는 행정정보 공유 인프라를 구축한 행정정보공유 공유 서비스는 참여정부의 전자정부 대표사업 중 하나로 꼽을 수 있다. 행정정보공유센터를 구축함으로써, 민원신청을 위해 민원인이 준비하던 각종 구비서류를 기관의 업무담당자가 정보시스템을 통해 직접 확인함으로써 국민들은 별도의 서류를 제출할 필요가 없도록 했기 때문이다.

국민이 각 기관에서 민원처리를 할 때 해당기관에서 관행적으로 받고 있는 각종 증명서와 구비서류가 연간 4억 4천만 통에 이르고, 그 중 공공 및 금융기관에서 받는 구비서류가 47%를 차지하는 것을 고려하면 행정정보 공유서비스가 국민의 생활 편의와 사회적인 비용절감에 얼마나 큰 효과를 가져다 주는 지 짐작할 수 있다. 행정정보 공유가 본격적으로 이뤄진 2006년, 각 기관들은 주민등록등본, 건물등기부등본 등 34가지 종류의 정보를 공유해 많은 사회적 비용이 절감할 것으로 기대된다.

형사사법통합정보체계 구축 추진

일하는 방식 혁신 분야의 '형사사법통합정보체계 구축' 역시 국민이 찾아 다니지 않도록 유관 기관들의 협력이 요구되는 대표적 우선추진과제중 하나다. 그러나 형사사법통합정보체계 구축 사업은 참여정부의 31대 전자정부 우선추진과제 중 가장 우여곡절이 많았던 과제 중 하나로도 꼽힌다.



〈그림 9-6〉 형사사법통합정보체계 구축 개념도

형사사법통합정보체계 구축의 당초 목적은 '경찰과 검찰, 법원 등 25개 유관기관의 형사사법업무 절차를 표준화·전자화하여 정보공동활용체계를 구축하고 형사사건 민원 통합창구 구축으로 대국민 형사사법 서비스의 품질을 제고'하는 데 있다. 사건 접수에서부터 수사, 공판, 집행 등 수사관련 모든 수기 장부와 서식을 전자화(표준화) 해 업무처리를 간소화하고, 전자화된 문서는 25개 유관기관간 정보 공동활용을 가능하게 함으로써 기관 간 중복투자를 방지한다는 것이다. 이렇게 작성된 전자화된 문서는 통합DB로 구축돼 제3의 국가기관에 의해 관리될 예정이다. 또 대국민 서비스 개선을 위해 형사사법 통합민원창구를 구축해 국민들은 고소 및 고발 접수, 사건처분결과통지, 증명서 및 확인서 발급 등 형사사법관련 업무를 단일창구에서 무방문 처리할 수 있게끔 설계됐다.

인권문제 등 ... 논란 여전

소위 '힘 있는 기관들의 협업'이라는 점에서 로드맵 착수 초창기부터 관심을 모았던 형사사법통합정보체계 구축 사업은 도입 초기부터 끊임없는 반대와 논란이 따라다녔다.

시작은 구축의 범위와 방식에 대한 고민으로부터 시작됐다. 관계기관 합의 도출을 위해 2004년 12월 대통령 훈령 제 135호 '통합형사사법체계구축기획단 규정'에 근거하여 기획단이 구성됐지만 사법개혁추진위원회 발족으로 인해 어느 범위까지

형사사법통합체계 구축의 범주에 들어가느냐가 민감한 이슈로 등장했기 때문이다.

가장 큰 논란은 인권 침해 문제였다. 2006년 9월 국회도서관 대회의실에서는 '빅 브라더, 당신의 모든 정보가 국가에 의해 그물 망처럼 감시될 것'이라는 제목의 형사사법통합정보체계 구축 문제점에 대한 공개 토론회가 열렸다. 열린우리당 측은 이 자리에서 형사사법통합정보체계 구축은 헌법 10조와 17조에 의해 보장된 자신이 정보를 보유하고 처분할 수 있는 정보의 자기결정권을 부정하고, 국가가 개인정보를 담아서 이를 공동으로 이용하겠다는 전제주의적 형태라고 주장했다.

수사 사건과 관련해 작성되는 각종 조서와 보고서에는 범죄 피해자는 물론 참고인과 피고인의 가족관계 등 기본 이력은 물론 병력, 종교, 정당 활동 등 상세한 개인 정보가 전자화된 형태로 통합 데이터베이스에 저장되기 때문에 인권 침해 가능성이 높다는 것이다. 이러한 주장이 제기되면서 각종 인터넷 포털 사이트에서는 네티즌들의 논쟁이 한바탕 벌어졌다. 이날 하루에만 수 천개의 댓글이 달릴 정도로 네티즌의 반응은 뜨거웠다. 네티즌 '맛있는 찰빵'은 검찰은 정보 장악을 통해 경찰과 법원 등 국가기관을 통제할 뿐 아니라 국민의 개인정보를 속속들이 파악함으로써 사생활 침해가 극심해 질 것이라며 해킹으로 인한 정보유출 가능성도 농후하다고 강조했다. 또 다른 네티즌 '해치'는 지금 대한민국에서는 국민 편의라는 미명 아래 빅 브라더스라는 절대 권력을 키우고 있다며 누구를 위한 독점인지 의심스럽다고 말했다.

그러나 기획단 측은 입장을 단호했다. 형사사법통합정보체계구축 기획단 관계자는 논란이 된 인권침해 문제와 관련, "정보의 실무적인 관리는 검찰에서 맡을 수 있겠지만 시스템 자체는 제3의 중립적인 조직을 구성해 관리하게 될 것"이라며 "검찰 역시 이 조직의 허락을 받아야 정보를 접할 수 있기 때문에 검찰의 정보 장악이라는 주장은 오해"라고 설명했다. 이 관계자는 이어 "통합된 DB는 7중 방호벽으로 보호하기 때문에 권한이 없는 사람은 애초에 정보에 접근할 수 없다"며 "권한이 있는 사람이 권한이 있는 정보에 접근하더라도 모든 기록이 남기 때문에 부당한 사유로 정보를 이용한 것이 밝혀지면 처벌이 가능하다"고 말했다.

경찰 측의 시스템 구축방식에 대한 반대도 갈 길 바쁜 형사사법통합정보체계 구축의 발목을 잡았다. 경찰 내부에서 검찰의 정보 독식과 인권침해 등이 우려된다는 이유로 목소리가 높아지자, 경찰청은 기획단 측에 시스템을 통합하는 것보다 시스템간 연계하는 방식이 개인정보보호에 유리할 뿐만 아니라 경찰청 내 형사사건만 분리함으로써 다른 업무 시스템 간 유기적 사용이 불가능하다는 점 등을 이유로 경

찰의 정보시스템을 분리해 달라고 요청했다. 이는 2005년 7월 통합사법형사사법체계 구축을 위한 BPR/ISP 수립 결과 보고서 노무현 대통령 앞에서 관계기관장들이 합의하고 약속한 사항과 차이가 있는 것이었다. 기획단 측은 경찰의 연계형 주장과 관련해 "일부에서는 시스템 구축의 문제를 검찰-경찰의 기 싸움으로 보는 시각도 있는 것으로 안다"며 "그러나 연계형을 사용할 경우 시스템 불균형으로 시스템이 멈춰 버릴 가능성도 높고, 300억원 가량의 추가 예산이 필요해 예산 낭비"라고 통합형 주장의 이유를 설명했다.

결국 지난 2003년 8월 전자정부 우선추진과제로 선정된 이후 2004년 11월 대통령 서면보고를 거쳐 2005년 12월부터 본격적으로 진행된 형사사법통합정보체계 구축과제는 2006년 9월 국회에서 제기된 개인정보보호 논란으로 통합이나 연계냐 하는 근본적인 논란에 부딪힌 상태이다. 국민을 위해 소위 '힘 있는 기관들이 협업하도록 하는 시스템 구축은 임기 내 목표를 달성하기 위해서는 참여정부가 가장 힘 써야 할 과제로 남을 것으로 예상된다.

5. 정부시스템, 안전하고 안정적으로 관리

2005년 10월 정보통신부를 시작으로 2006년 10월, 행정자치부, 관세청 등 24개 기관의 전산실이 대전광역시 유성구에 마련된 제1정부통합전산센터로의 이전을 완료했다. 이어 건설교통부, 국세청, 경찰청 등 24개 기관의 전산실 역시 2007년 하반기부터 광주광역시 풍암동에 구축된 제2정부통합전산센터로 이전을 시작할 계획이다. '범정부적 통합전산환경 구축으로 최적의 전자정부 인프라를 구축'한다는 목표 하에 지난 2004년부터 본격적으로 추진된 '정부통합전산센터' 구축 사업이 드디어 완성 단계에 이른 것이다.

정부부처 시스템 관리 강화 필요

지난 2003년 이후 많은 국내 기업들은 수준 높은 국내 IT 환경을 더욱 효율적으로 활용할 수 있는 방안 모색에 나섰다. 그 결과 많은 기업들이 서버 통합을 시작으로 스토리지, 네트워크 등의 장비 통합을 추진했고, 2004년부터 통합 아웃소싱 등을 실시해 시스템 통합에 들어갔다.

그러나 정부부처의 사정은 조금 달랐다. 급격히 변화하는 업무 환경과 정보화 인력의 필요성, 새로운 장비의 수급이 필요했지만 제때 이루어지지 않았고 정부 각 부

차별로 각각의 정보시스템을 구축하여 독립적으로 운영하다 보니 부처간 중복투자도 피할 수 없었다. 많은 수의 중앙행정기관이 30평 미만의 소규모 전산실을 운영하는 등 전산기반 시설은 미비했고, 전산환경은 매우 취약했다. 실제로 지난 2004년 12월 실시된 국가기관 전산망 실태조사에 따르면 전체 기관 정보시스템의 18.1%가 과부하 상태였고 19%는 저활용상태인 것으로 나타났다.

장비 구성 비율 역시 대형 3%, 중형 20.6%, 소형 76.4%로 중형 및 소형 장비 비율이 높아 관리비용 및 장애빈도가 높은 것으로 조사됐다. 정보보호 및 보안시설과 분야별 전문 인력의 부족으로 해킹과 바이러스 등 시스템 보안 역시 매우 취약했다. 부처 정보시스템의 49%가 1회 이상 장애가 발생했고, 침입차단 및 탐지시스템 비율은 65%에 불과했다.

이러한 사정으로, 각 부처가 전산실 리모델링을 위해 기획예산처에 요구한 예산의 규모도 정부통합전산센터 필요성에 힘을 실어줬다. 어차피 한번은 막대한 예산이 들어가야 할 시점에 도달한 것이었다.

2006년 10월, 24개 기관 대전 1센터로 이전 완료

정부는 이 같은 문제점을 해결하고 미래 정보환경에 적합한 전자정부 기반 구축을 위해 전산환경의 통합이 절대적으로 필요하다는 판단 아래 정부통합전산센터를 구축하기에 이르렀다. 2004년 11월부터 운영된 정부통합전산센터준비반은 같은 해 12월 KT와 건물 장기 임차를 위한 양해각서(MOU)를 체결하고 제1센터 기반시설 구축에 나섰다. 이듬해 2월에는 센터장(2급)을 수장으로 6개 팀으로 구성된 정부통합센터추진단이 정식 발족했다. 2005년 6월 드디어 제1센터 입주예정 24개 기관의 정보시스템 이전 실행계획이 수립되면서 1년 6개월간의 본격적인 이전이 시작됐다. 정부통합센터추진단은 이 기간동안 정부기관 최초의 무중단 이전과 주말과 연휴를 이용한 대규모 시스템 이전 등 괄목할만한 성과를 내놓았다.

국제 표준인 ITIL, eSCM 기반의 선진운영시스템 구축



<그림 9-7> 정부통합전산센터 통합운영 체계도

제1센터 이전이 시작되기 전인 2005년 4월 광주광역시 풍암동이 제2센터 신축부지로 선정됐다. 신축공사 발주와 실시설계 적격자 선정('05.12~'06.02), 입주기관 정보자원조사 및 이전계획 수립('06.06~'06.11) 등의 과정을 거쳐 2007년 7월 드디어 국세청, 건설교통부, 경찰청, 병무청, 기상청 등 24개 기관의 이전이 시작됐다. 이처럼 세계 최고 수준의 전자정부 인프라 구축을 위해 시작된 정부통합전산센터 구축 사업은 이제 마무리 단계에 들어섰다. 48개 정부기관에서 각 전산실이나 사무실마다 흩어져 있던 IT 시스템을 초대형 데이터센터 2곳으로 통합해 재배치하는 국가적인 대역사가 이 사업을 통해 이뤄졌고 현재도 진행 중이다. 세계적으로도 이러한 규모의 대규모 시스템 이전과 통합을 찾아볼 수 없을 정도다. 우리 정부의 강력한 전자정부 추진의지를 읽을 수 있게 해주는 대목이다.

전문인력 수급 등 해결할 과제도 많아

그러나 정부통합전산센터 구축 사업 역시 많은 고비를 넘어야만 했다. 추진단장으로 민간인을 영입할 것이냐 공무원 중에서 뽑을 것이냐는 문제에서부터 추진 초기 정보통신부 주관이었던 것이 2004년 들어 행정자치부로 이관되었다가 다시 정보통신부로 넘어가면서 사업이 지체되는 등 우여곡절도 많았다.

입주 대상기관의 반발과 이전으로 인한 대란 우려도 문제였다. 이전 대상 수립 초기 몇몇 부처가 시스템 관리의 어려움 등을 이유로 이전을 거부하고 나섰기 때문

이다. 이에 따라 잔류장비 운영을 위한 시설과 인력의 별도 운영이 불가피해져 이로 인해 비용 증가가 불가피해지는 등 통합 기대 효과에 마이너스 요인으로 작용했다.

2007년 1월에는 제1정부통합전산센터 IT아웃소싱 프로젝트가 모두 유찰돼 예산 부족과 정부의 허술한 IT 유지보수 체계가 문제라는 지적도 제기됐다. 당시 언론에서는 국정·재정·일반·네트워크 및 보안·센터 통합운영환경·우체국 금융시스템 등 6개 정부통합전산센터 위탁운영 및 유지보수 사업이 1개 업체만 응찰하거나, 응찰업체가 없어 모두 유찰됐다고 보도했다. 문제는 유찰 사태가 예견된 사태였다는 것이다. 기획예산처가 유지보수 요율을 턱없이 낮게 책정해 관련 업체가 받아들일 수 없다는 태도를 표시한 것이다. 필요한 장비 파악이 명확하지 않다는 점과 소프트웨어 라이선스 관리 미흡으로 새로 소프트웨어를 구입해야 하는 등 정보자산관리의 허점 역시 지적됐다. 정부통합전산센터 관계자는 한 언론과의 인터뷰에서 24개 기관 중 규모가 큰 12개 기관은 별 문제가 없지만 규모가 작고 전산전문가가 부족한 12개 기관은 기존 유지보수 체계에 문제가 많은 것으로 파악됐다고 말했다.

전문인력의 수급 부족도 문제점으로 제기됐다. 1,2센터 모두 지방이다 보니 서울에서 근무하던 공무원들이 지방으로 내려가야 했지만 인사상의 불이익을 걱정해 지방행을 반기는 공무원은 그다지 많지 않았던 것이다. 사정이 이렇다 보니 24시간 공격탐지와 대응업무 등 상당수 업무가 그 지역 업체로부터 아웃소싱을 받을 수 밖에 없었다. 그러나 지방의 외주업체가 쓸만한 전문인력을 구하는 것은 사실상 불가능해 믿고 쓸만한 인력 구하기가 하늘의 별 따기 만큼 어렵다는 불만이 여기저기서 쏟아져 나왔다. 현실적으로 대학생을 뽑아 단기간 교육시켜 파견하는 것도 쉽지 않았다. 정부통합전산센터 관계자는 이와 관련, 이전 초기에는 인력 수급 문제가 있었던 것도 사실이지만 지금은 해당 지역 출신 공무원들이 자발적으로 지원을 요청할 정도라며 아웃소싱 업체 역시 전문인력 교육에 많은 공을 들이고 있어 '사람 문제'는 많이 해결됐다고 설명했다.

제10장 ‘기업하기 좋은 나라’ 를 지원하는 전자정부

1. 기업활동 도우미, ‘한번에, 명쾌하게’

3,400여 건의 민원정보와 다양한 부가서비스 등 기업이 필요로 하는 모든 것을 한 자리에서 처리할 수 있는 온라인 사이트(www.g4b.go.kr)가 등장해 관심을 끌고 있다. 산업자원부가 지난 2003년 8월부터 추진한 ‘기업을 위한 전자정부 서비스’ G4B(Government for Business)가 2년여 만인 2005년 9월 문을 열었다.

G4B, 창업서 폐업까지 원스톱 지원

기업하기 좋은 나라를 만들기 위해 추진된 기업지원 단일창구 서비스(G4B)는 창업에서 폐업에 이르기까지 기업의 라이프사이클 전 과정을 원스톱으로 지원한다. 민간 포털사이트의 혁신사례와 공공 포털의 특수성을 접목시켜 탄생한 이 서비스는 산업과 수출입, 업계동향, 관련 산업정보 등을 제공하는 120여개 기관의 콘텐츠가 연계돼 표준화된 분류와 접근방식은 물론 다양한 검색방법도 제공한다. 민간 포털 사이트가 제공해 줄 수 없는 다양한 산업정보를 기업들이 쉽게 활용할 수 있는 길이 열린 것이다.

우리보다 먼저 기업지원단일창구서비스를 제공하고 있는 외국 정부의 사례도 필요한 장점만을 골라 도입됐다. 미국의 비즈니스 규범(Business Law)과 캐나다의 비즈니스 게이트웨이(Business Gateway), 호주의 비즈니스 엔트리 포인트(Business Entry Point) 등이 대표적이다. 이들 선진국 전자정부의 기업정보 시스템은 자체 정보는 물론 연계 정보를 함께 제공해 정부나 서비스 제공자 위주가 아니라 기업 관점에서 종합적인 시스템을 구축하고 서비스를 제공한다.

특히 캐나다 비즈니스 게이트웨이(Business Gateway)의 경우 인접한 관공서와 직접 협업적 연계체제를 구축해 단순한 정보 제공에서 한 걸음 더 나아가 실제적인 업무 처리에 도움을 줄 수 있는 서비스를 제공하는 것으로 조사됐다. 또 미국의 비즈니스 규범(Business Law)은 대기업에 비해 정보를 얻기 힘든 중소기업과 자영업자에게 최적화된 서비스를 제공하는 데 중점을 두고 있었다. 호주 비즈니스 엔트리 포인트(Business Entry Point) 역시 창업 준비를 시작으로 창업, 운영, 확장, 폐업에 이르기까지 기업의 전 라이프사이클을 기준으로 네비게이션 서비스를 제공하고 있는 것으로 나타났다. 정부는 특히 캐나다와 호주의 기업지원 단일창구 서비스가 좋

은 벤치마킹 사례라고 판단, 두 나라 서비스의 장점을 살려 기업을 위한 종합포털로 시스템 구축을 추진했다.

기업민원 행정서비스, 산업정보 서비스, 기간망 연계 및 부가서비스 등 크게 3가지 서비스로 구성되는 우리나라 기업지원 단일창구 서비스(G4B)는 지난 2003년 8월 참여정부 전자정부 로드맵 31개 핵심추진 과제 중 대국민 서비스 혁신 분야의 대기업 서비스 고도화 부문으로 선정되면서 출발했다. 그 해 12월부터 7개월간 G4B 사업추진을 위한 업무재설계(BPR)·정보화전략계획(ISP)·파일럿시스템 구축 등이 진행됐다.

2004년 12월부터 2005년 7월까지 추진된 1단계 구축 사업에서는 사업 인허가, 자금지원서 등 199종의 민원 상세안내지도가 구축됐다. 또 40여종의 산업정보 보유 사이트와 연계해 2만여개의 콘텐츠를 보유하게 됐고, 물류·금융·무역 등 9대 산업 주요 기간망과 함께 26개 업무링크 서비스를 구축한 것은 물론 400여개 기업자문 사이트와도 연계했다.

2005년 12월부터 진행된 2단계 사업에서는 고용과 노무·세무회계 등 12개 영역 1,122종의 민원상세 안내지도를 추가, 총 14개 영역 1,321종으로 대상이 확대됐다. 정보통신부·행정자치부·노동부 등 17개 기관 145종의 기업민원 역시 G4B 사이트와 연계돼 기업들은 각각의 부처의 사이트에 직접 접속하지 않더라도 G4B만 방문하면 해당기관에 신청 및 진행상황 확인은 물론 처리결과까지 알 수 있는 온라인 처리 연계가 진행됐다.

이밖에 한국무역협회 등 산업정보 보유 사이트 90여개가 추가돼 총 130여개 사이트 10만여개 콘텐츠가 확보된 것은 물론 4대 주요 기간망인 조달망(나라장터)·조세망(국세청홈택스)·국방조달망(국방전자조달)·4대보험망(4대보험연계센터) 등과의 연계도 고도화됐다.

기업 93%, G4B로 행정부담 감소

전자정부 과제중 인터넷민원서비스 고도화(G4C)가 국민들에게 큰 편리함을 가져다 주었다면 기업지원단일창구서비스(G4B)는 기업들에게 과거 복잡하고 어려웠던 행정절차를 알기 쉽고 접근하기 용이하게 바꾼 창구 역할을 톡톡히 하고 있다.

대한상공회의소가 2007년 4월 수도권 352개 기업을 대상으로 '전자정부 구축 이후 행정간소화 실태조사'를 실시한 결과, 93%에 해당하는 327개 기업이 전자정부

시행으로 행정부담이 줄어들었다고 대답했다. 응답자의 74.4%는 전자정부 온라인 서비스를 이용해 본 경험이 있다고 대답했다. 이용 분야로는 '각종 증명발급'과 '세금, 부담금 등 납부'가 각각 38.4%와 36.5%로 가장 많았다. '정보 습득 및 문의'(13.3%)와 '행정 신고·신청 처리'(10.8%) 등이 뒤를 이었다. 서비스 이용 대상 기관으로는 중앙정부가 48.1%, 광역지자체는 25.6%, 기초지자체는 26.3%였다.

그러나 홍보 부족과 사용상의 어려움, 필요한 서비스의 부재 등은 문제점으로 지적됐다. 서비스를 이용해 본 경험이 없다고 대답한 25개 기업 중 32.9%는 '어떤 서비스가 있는지 모르기 때문'이라고 그 이유를 밝혔다. 또 '사용이 복잡하고 번거롭다'와 '필요한 서비스가 제공되지 않는다'도 각각 28.1%와 10.9%를 차지했다. '입력 처리가 되지 않는 등 전산 오류 때문'이라고 밝힌 대답도 3.1%나 됐다.

사업초기 예산 낭비 논란도 많아

그러나 타당성 문제로 인한 예산 낭비 논란은 물론 특허권 논란, 주무 부처간의 이견 차이 등은 사업 초기 걸림돌로 작용했다. 이 때문에 감사원은 2005년 G4B 사업의 타당성 및 효과에 대한 외부기관의 결과를 반영해 과제추진 범위와 내용을 대폭 수정했다. 캐나다의 비즈니스 게이트웨이(Business Gateway)와 같이 단순한 정보 제공에서 벗어나 실질적인 업무 처리에 도움을 줄 수 있도록 민원 안내 및 산업 정보 제공에 무게중심을 둔 한국형 기업지원 단일창구 서비스가 되도록 한 것이다.

이미 많은 인터넷 사이트에서 기업 관련 민원서비스는 물론 관련 정보를 제공하고 있기 때문에 막대한 예산을 투입해 새로운 포털 사이트를 구축하는 것이 적절한가에 대한 논의가 제기된 것이다. 특히 통합 자체가 기술적·정치적·사회적으로 매우 복잡해 사전에 기업 민원서비스에 대한 거시적 로드맵과 추진체계가 마련되지 않을 경우 실패할 가능성이 높다고 분석됐다.

전자정부 총괄부처인 행정자치부와 사업 주관기관인 산업자원부간 업무재설계(BPR) 실시에 대한 이견 차도 사업추진 초기 문제였다. 두 부처간 쟁점 사항은 본 사업 5개년 동안 BPR을 매년 실시하느냐 여부였다. 산업자원부는 G4B사업의 종류가 워낙 많다보니 매년 BPR을 실시하고 이에 맞춰 사업을 펼쳐야 한다고 주장했다. 반면 행자부는 매년 BPR을 하는 것은 예산 낭비 여지가 있는 등 소모적이라며 반대하였다.

온라인 민원처리 대상 확대 시급

기업 민원 상세 안내 현행화 및 고도화를 위한 G4B 구축 3단계 사업이 펼쳐지고 있는 2007년 현재 가장 시급한 문제는 '온라인 민원처리 대상의 확대'로 조사됐다. 대한상공회의소가 수도권 352개 기업을 대상으로 설문조사를 실시한 결과, 응답 기업중 38.1%가 민원처리 대상을 확대해 달라고 요청했다. '전산 오류 등 각종 문제점의 개선'이 20.4%로 뒤를 이었고, '개인 및 기업정보의 유출 등 보안 문제 해결'도 19.4%로 조사됐다. 응답 기업들은 특히 '각종 증명발급'과 '행정 신고 및 신청 처리', '세금 및 부담금 등 납부 서비스' 등을 온라인 민원처리 대상에 포함 시켜주기를 희망했다. 구체적인 추가 확대 대상 사례로는 ▲국세납부증명서는 온라인 발급이 되지만 지방세납부증명서 발급은 직접 기관을 방문해야 가능하다는 점 ▲공장등록증명서는 온라인 신청만 가능하고 우편이나 직접 방문하여 발급 받아야 한다는 점 ▲인감증명서의 온라인 발급 불가능 등이 지적됐다.

2. '마케팅' 부터 '대금결제' 까지 한번에

전자무역 서비스 역시 무역업체들로부터 큰 호응을 얻고 있다. 마케팅부터 외환, 결제, 통관, 물류 등 모든 업무를 단절 없이 하나의 창구에서 처리할 수 있기 때문이다.

산업자원부는 2005년부터 전자신용장, 무역업체 단일창구 등을 구축했다. 원산지증명서 등 전자무역 관련 문서를 여러 기관에 유통할 수 있는 전자문서보관소 등 전자무역 핵심 인프라를 확충했다. 전자문서보관소에는 원산지증명서, 수출입요건확인서, 수출화물선취보증서, 화물인도지시서, 적하보험증권, 수출신용장 등 다양한 문서가 보관되는데, 이들 문서에 대한 원본증명을 통해 전자무역문서의 다기관 유통을 가능케 하는 것이다.



〈그림 10-1〉 전자무역서비스 완성도

산업자원부는 2007년 1월 새로운 전자무역 플랫폼 사이트 '유티레이드허브'(u-Trade Hub)를 오픈하고 시범서비스에 들어갔다. 새 홈페이지(www.utradehub.or.kr)는 업무 진행 현황을 보여주는 '마이 트레이드' 기능을 중심으로 수출, 수입업무, 국내공급 및 구매, 전자 무역 보관서 등 다양한 기능을 갖췄다는 것이 특징이다. 환율변동에 민감한 무역업체의 특성상 '환포지션 기능'과 '자금예측기능'을 추가해 자금흐름을 예측할 수 있도록 했다.

산업자원부는 기존의 전자무역서비스와 새로 개통한 전자무역 서비스를 당분간 병행 운용한 후 점진적으로 통합할 방침이다. 산업자원부 관계자는 월 4건 이상 무역업무를 하는 업체는 전자무역 서비스를 이용하면 높은 비용절감효과를 거둘 수 있다고 말했다. 산업자원부는 2007년 내 마케팅 종합정보시스템과 전자선하증권 등의 시스템을 추가로 구축하여 전자무역 플랫폼 구축사업을 완성한다는 방침이다.

제 5 부 전자정부 도입과정의 갈등과 과제

제11장 전자정부 추진체계, 여전히 갈등 중

정보화 사업이 본격적으로 추진된 1980년대 이후 우리나라의 전자정부 추진체계는 전자정부사업에 따라 단계적으로 변화를 거쳐 왔다.

전자정부 구축을 중심에 둔 국가정보화 사업은 1987년부터 5대 국가기간전산망 사업 추진을 통해 본격적으로 시작됐다. 당시 정책결정은 국가기간전산망조정위원회가 담당했다. 대통령비서실장과 각 부처 차관이 각각 위원장과 위원을 맡아 국가정보화 기반마련을 위한 강력한 리더십을 발휘했다. 일원화된 추진체계와 강한 추진력은 '정보화 강국', '세계적 수준의 전자정부 구축·운용국'의 배경이 됐다.

1994년 말 정부조직 개편에 따라 체신부가 정보통신부로 확대·개편됐다. 이어 1995년에는 '정보화촉진기본법'이 제정되었으며, 국무총리를 위원장으로 하는 정보화추진위원회가 설립됐다. 아울러 정보화추진위원회 산하에 23개 분과를 설립·운영, 정보화촉진기본계획 및 연도별 시행계획을 작성해 정보화사업을 추진했다.

국민의 정부에서는 다수 부처가 관련된 11대 전자정부사업 추진을 위해 2001년 1월 정부혁신추진위원회에 전자정부특별위원회를 설치했다. 전자정부특별위원회 위원은 행정자치부, 정보통신부, 기획예산처 차관과 민간위원으로 구성했다. 또 실무위원회 위원은 관련부처 국장급이 참여해 부처간 업무협의 및 조정기능을 수행했다.

참여정부 출범 초기의 전자정부 추진체계는 대통령자문 정부혁신지방분권위원회 산하 전자정부전문위원회를 중심으로 이뤄졌다. 전자정부전문위원회를 중심으로 로드맵 과제의 발굴·심의·조정기능을 수행토록 하는 한편 행정자치부가 행정지원을, 한국정보사회진흥원이 사업관리 및 기술을 지원하는 형태다. 그러나 효율적이고 책임 있는 전자정부사업 추진을 위해서는 전자정부 총괄부처의 권한과 위상이 강화될 필요성이 있다는 의견이 제기되면서 2006년 로드맵 과제 본격 추진을 계기로 행정자치부를 중심으로 전자정부사업에 대한 심의·조정 및 관리가 이뤄지도록 변화됐다.

이후 전자정부특별위원회는 자문 및 평가에 주력했다. 추진체계의 중심이 전자정부전문위원회에서 행정자치부로 옮겨 온 것이다. 그러나 이러한 의견과는 달리 정부혁신지방분권위원회 관계자의 지적처럼 "전자정부전문위원회가 정보통신부와 민간 IT전문가들의 목소리에 무게를 두고 있었다는 점에서 추진체계 변화는 정보통신

부에서 행정자치부로, 또는 민간전문가에서 공무원 쪽으로 옮겨왔다고 해도 지나치지 않다.”

출범 초기... 이견 분분

참여정부는 역대 정부와 달리 전자정부 추진을 출범초기부터 제시, 정부 내외로부터 많은 기대를 받았다. 하지만 참여정부의 전자정부 추진체계는 초기 단계에서부터 이견이 적지 않았다. 전자정부전문위원회 중심으로 짜여진 추진체계·인적구성 등에 문제가 있다는 주장이 일었다.

전자정부 전문위원회는 대통령 직속의 정부혁신지방분권위원회 산하에 있었는데, 이 구조에 대해 전문가들 사이에 이견이 분분했다. 정부혁신추진기구 내에서 전자정부가 주도되는 것은 정부혁신(조직혁신, 인사개혁 등) 측면에서 정보화 작업이 추진된다는 면에서는 긍정적으로 바라볼 수 있지만, 전자정부는 정보기술적인 측면이 고려돼야 하는 까닭에 정부혁신지방분권위원회 내에서 온전히 수행되기에는 어려움이 있다는 것이다.

전자정부 전문위원회는 4인의 정부위원과 10인의 민간위원(국장급)으로 구성되었다. 위원회 간사인 한국정보사회진흥원장이 사실상 국가 CIO의 역할을 맡았으며, 전자정부 업무를 추진하는 실무조직으로 전자정부팀을 별도로 두었다. 국민의 정부에서는 전자정부특별위원회를 차관급 위원회로 운영하였으나, 전자정부 전문위원회는 국장급 위원회로 그 대우가 낮아졌다. 강력한 국가 CIO가 존재하지 않고 전자정부 추진을 위한 실행조직이 조직구조상 한계를 드러낸다는 점 등을 들어 전자정부 사업의 추진력과 조정력에 의문이 제기되기도 했다.

한편 기존의 국가정보화 심의기구인 정보화추진위원회(위원장: 국무총리)가 존재하는 가운데 전자정부 전문위원회가 대통령 직속의 위원회 산하에 신설됨에 따라 기능상의 중첩에 따른 혼란이 발생할 것을 우려하는 지적도 있었다.

전자정부전문위원회의 의결사항이 국무총리가 위원장을 맡고 있는 정보화추진위원회에서 심의·확정되는 구조도 지적됐다. 전자정부전문위원회가 정부혁신지방분권위원회 산하에 있는 탓에 일부 의결사항은 대통령이 주재하는 국무회의에서 보고·토론되기도 했다. 이 부분에서 문제점이 지적됐다. 일부 전자정부 관련 이슈가 정보화추진위원회(국무총리 주재)와 국무회의(대통령 주재)에서 이중으로 다뤄질 가능성이 있기 때문이었다. 이로 인해 문제 발생의 여지가 있다는 것이다. 국무회의에서 의결된 전자정부 안건이 정보화추진위원에서 부결될 수 있고, 반대로 정보화추진위원회에서 심의·의결된 안건이 국무회의에서 통과되지 못할 수 있다는 우려였다. 의사결정 혼선에 대한 염려와 의사결정 위계가 거꾸로 올라가는 문제를 지적하는 목소리였다.

- 정부혁신지방분권위원회 관계자, 전 정보통신부 공무원 -

실제 전자정부 로드맵의 경우 2003년 8월 대통령 주재의 국정과제회의에서 확정되어 수립·공표되었음에도 같은 해 12월에 있었던 국무총리 주재의 제21회 정보화추진위원회에 보고되었다. 하지만, 주요 쟁점은 대통령이 참석하는 국정과제회의에서 직접 결정됨에 따라, 국무총리가 위원장인 정보화추진위원회는 전자정부 사업에 대해서는 큰 역할을 수행하지 못하였고, 참여정부 초기 우려되었던 문제는 발생하지 않았다.

출범 후기... 기술과 운용 사이 갈등 상존

추진체계와 관련한 이견과 갈등은 여전히 상존한다. 전자정부 기반이 완성단계에 접어들어 운용 측면이 강조되면서 정부업무와 연관성을 높이기 위해 행정자치부가 주도적 역할을 수행하고 있지만, IT분야의 급속한 발전에 따라 기술 측면을 고려해야 한다는 점에서 정보통신부의 역할 또한 무시할 수 없기 때문이다.

정부통합전산센터는 성공적 전자정부 구현을 위한 현안으로 지적되는 추진체계 확립과 관련해 빚어졌던 부처간 갈등의 대표적 사례로 꼽힌다. 구축과 운용의 주체를 놓고 행정자치부와 정보통신부 간 이견이 있었기 때문인데, 1년여 만에 주체가 행정자치부에서 정보통신부로 바뀌는 일도 있었다. 전자정부의 주체가 행정자치부인 만큼 정보시스템 구축의 핵심인 정부통합전산센터의 구축·운용주체 또한 행정자치부라는 것이 참여정부 출범 초기의 인식이었다. 그러나 정부부문에서는 세계적으로도 유례가 없고, 센터 출범시에는 IT기술의 발전양상에 적극적으로 대응해야 한

다는 기술적 측면이 강조되면서 구축·운영 주체가 정보통신부로 바뀌게 된 것이다.

범정부 통합전산센터는 2003년 8월 로드맵 핵심과제로 선정된 '범정부 통합전산 환경 구축'의 일환으로 추진되었다. 통합전산센터는 2003년 로드맵 착수 당시 행정자치부와 정보통신부가 공동으로 추진하다가, 2004년 4월 전자정부 기능이 행정자치부로 이관되면서 행정자치부로 추진체계가 일원화되었다. 이에 따라 같은 해 7월 행정자치부 주관으로 통합전산환경의 구축 관련 ISP를 완료하고, 8월에는 정부혁신 정책 주요 현안으로 '범정부 통합전산환경 구축계획'을 대통령에 보고, 9월 국무회의에서 확정하였다.

통합전산센터의 운영주체에 대한 논의는 8월부터 시작되었다. 통합전산센터를 적정 규모로 운영해야 할 필요성에 관해 논의가 진행되기 시작한 것이다. 행정자치부가 추진단을 구성하고 센터 건물을 확보하는 과정에서 사업 추진의 지연이나 전문인력 보강과 같은 문제를 두고 정부혁신지방분권위원회와 이견이 있었다. 8월 주요 현안 보고서 대통령은 통합전산센터의 인력으로 "기존인력과 신규인력을 반반씩 채용"하고, "조직을 구성할 때는 사람들의 역량을 평가하여 구성"하라고 언급하고, 10월 '전자정부 추진상황 점검회의'에서는 운영주체를 조정할 것을 지시하였다. 행정자치부는 행정업무를 혁신하고, 전체적인 행정자원을 관리하므로 전자정부 기능의 일부를 구성하는 통합전산센터 운영과 밀접한 관련이 있지만, 통합전산센터를 운영하는 데는 전문적인 기술이 필요하다는 측면에서 그간 국가정보화를 추진해 온 정보통신부 및 그 산하기관의 기술전문성의 활용 또한 무시될 수 없는 상황이었다.

이처럼 양 부처 업무의 경계에 놓인 통합전산센터를 누가 운영할지에 대해 대통령은 정부혁신위원장이 협의·조정하여 보고하도록 했으나 협의·조정은 쉽지 않았다. 관련 부처간 갈등이 심각한 탓이었다. 행정자치부는 정부혁신 과제와 긴밀한 연계를 위해 전자정부 기능을 일원화한다는 참여정부의 국정운영전략에 따라 센터 운영조직을 행정자치부 소속으로 설치하는 것이 바람직하다는 입장을 밝혔다. 반면 정보통신부는 혁신 업무와 인프라 관련 업무는 구분하여 추진하는 것이 효율적이므로 통합전산센터의 구축과 운영은 정보통신부가 담당할 필요가 있다고 주장하였다. 또한 행정자치부 정부전산관리소의 인력을 기반으로 하는 통합전산센터 조직 운영에 대해 다른 부처가 갖는 불만을 언급하면서 정보통신부는 다른 부처의 인력도 골고루 활용한다는 점을 강조하였다. 또한 행정자치부와는 달리 자체 보유 시스템이 많지 않아 부처 이익에 좌우되지 않는 독립적 업무수행이 가능하다는 점도 부각하였다.

또한 행정자치부는 통합전산센터를 행자부에서 분리하면 전자정부 기능이 이원화 되어 부처의 혼란 및 책임소재 문제가 발생할지 모른다는 우려를 지적했다. 행정자치부가 운영하는 경우 지방자치단체가 수집·관리하는 데이터·시스템과 유기적으로 연계·조정하는 데 효과적이라는 점도 강조하였다. 이에 정보통신부는 정보통신부가 운영주체가 되는 경우의 장점들을 들어 이견을 드러냈다. 예를 들어 당시 2개월 이상 추진이 지연된 1센터 임차문제를 KT와 적극 협의하여 해결하겠다고 약속하면서, 정보통신부가 추진중인 전자정부 통신망과 연계하고 정보기술아키텍처(ITA)에 따라 체계적으로 시스템을 구축하는 한편, 정보보호진흥원의 전문인력을 활용하여 네트워크의 통합 보안모니터링체계를 효율적으로 구축할 수 있다는 점 등을 제시했다.

결국 2004년 11월 대통령비서실 정책실장이 주재하는 관계기관 회의에서 전자정부 추진체계와 정부통합전산센터 구축 방안에 대한 조정이 이루어졌다. 조정안의 골자는 전자정부의 정책 기능과 기술적인 시스템 운영 기능을 분리해서 전문화를 기하자는 것이다. 그에 따르면 행정자치부는 국가 정보화책임관(CIO)으로서 업무프로세스 혁신과 관련된 종합 기획·정책조정 기능을 수행한다. 반면 정보통신부는 최고기술책임자(CTO)로서 전문기술과 관련된 통합전산센터를 구축하고 운영하는 기능을 담당하도록 조정되었다. 통합전산센터는 각 부처에서 운영중인 전산시스템을 통합하여 운영함으로써 안전(safe)하고 효율적이며(save) 품질 높은 전자정부서비스(service)를 제공하기 위한 전자정부 핵심인프라 사업이다. 전자정부의 핵심 기반사업인 만큼 초기에 범정부적인 차원에서 우수인력을 확보하고 다른 부처의 신뢰를 확보하는 일이 매우 중요하다. 그러나 행정자치부의 자체 인력과 조직을 확대하는 데 대해 부처 반발이 있는 데다 행정자치부가 업무 프로세스 혁신에 역량을 집중할 필요도 있어 전문기술영역인 통합전산센터 운영기능은 분리하는 게 바람직하다는 것이었다.

결국 대통령의 최종 승인으로 “전자정부 사업에서 프로세스 혁신·정책 수립과 기술적 인프라 구축·운영기능을 분리하여 양 부처의 강점을 최대한 활용”토록 결론이 내려졌다. 통합전산센터의 구축과 운용을 두고 대통령보고회의에서조차 관계부처 장관이 서로 언쟁하는 등 관련 부처간에 계속된 갈등이 마침내 종결점에 이른 것이다. 해당 논란에 대해 결론을 내리지 못한 채 지리한 공방이 이어지는 것을 보다 못한 대통령이 관계 장관과 정책실장을 포함해 관계자 전원을 질책하면서 새로이 조정을 지시하였을 정도니 갈등이 얼마나 심각했는지 짐작하고도 남음이 있다. 앞서

언급한 2004년 11월의 정책실장 주재회의는 사실 대통령 질책 직후에 개최된 것이다. 하지만 전자정부를 추진하는 과정에서 ‘기반 기술’과 궁극적 목적인 ‘정책’이 긴밀하게 연결되어야 함에도 이들을 전담하는 부처를 분리하게 되면서 근본적인 갈등 요인은 남겨둔 셈이 되었다. “전자정부”에서 “전자”가 중요한지 “정부”가 중요한지 논란의 불씨는 여전하다. 통합전산센터의 운영주체에 대한 건은 IT의 발전에 적절히 대응해야 한다는 기술운영적 측면을 강조한 정보통신부와 실효적 행정운용 및 법적 타당성을 강조한 행정자치부의 의견이 상충하면서 발생한 문제를 행정수반이 직접 조정한 사례다. 정부통합전산센터 출범 초기 단계에서는 IT기술의 발전양상에 적극적으로 대응해야 한다는 기술적 측면이 강조되면서 행정자치부에서 정보통신부로 운용부처가 바뀌었지만, 언젠든 갈등양상으로 부상할 여지를 남겨놓고 있다는 것이 전문가들의 시각이다.

이와 함께 전자정부 구현과 관련해 핵심 지원기관인 한국정보사회진흥원의 지위도 부처간 갈등을 낳은 대표적 논란 사례 중 하나다. 2003년 정보통신부에서 행정자치부로 전자정부 사업이 이관될 당시, 20여년 가까이 전자정부 사업을 주도적으로 추진해 온 한국정보사회진흥원의 역할과 기능도 지속적으로 유지하도록 결정되었다. 이러한 결정은 전자정부 기능의 차질 없는 이관과 성공적인 추진에 기여하였으나, 정보통신부 산하기관으로서 행정자치부를 지원하는 데 따른 구조적 문제가 제기되면서 부처간 갈등을 야기하기도 하였다. 이러한 맥락에서 행정자치부는 2005년에 자체 기관으로 전자정부진흥원 설립을 추진했으나 기획예산처, 국회 등에서 공공기관 추가 설립에 따른 문제점을 제기하면서 반대에 부딪혔다. 조정이 이뤄진 것은 2006년 2월 대통령비서실 주관으로 한국정보사회진흥원 조직에 대한 전자정부 기능 강화 방안을 마련하면서였다. 주요 내용은 한국정보사회진흥원 조직은 ‘전자정부’와 ‘정보화’ 지원으로 이원화하여 개편하고, 행정자치부(전자정부본부장)가 한국정보사회진흥원의 당연직 이사로 경영에 참여토록 하며, 행정자치부 소속 공무원을 전자정부 조정관으로 파견하는 것이다. 조정 결과에 따라 2006년부터 행정자치부와 전자정부 기능에 대한 협력체계를 보다 강화하였으나, 전자정부진흥원 설립에 대한 논의가 완전히 사라진 것은 아니다.

전자정부를 둘러싼 부처간 갈등은 ‘전자정부 및 지역정보화 관련법’ 제정을 놓고 벌어진 이견대립을 통해 드러나기도 했다. 2007년 초 국회 행정자치위원회 소속 의원이 대표 발의한 ‘전자정부의 표준화 촉진 및 지원에 관한 법률(안)’과 ‘지역정보화

촉진 및 지원에 관한 법률(안)'이 기존 법률이나 제도 등과 중복·충돌 개연성이 높아지면서 부처 간 충돌로 확산된 것이다. 의원이 발의한 법안에 대해 정보통신부·건설교통부·기획예산처 등에서 기존 법률과 제도와의 중복·충돌 가능성을 들어 반대 또는 신중한 검토 의사를 밝혔다. 예컨대 정보통신부는 의원이 발의한 법안이 현행 '정보화촉진기본법'상의 국가 정보화추진체계와 중복된다고 반대했다. 반면 행정자치부는 행정정보 연계성과 상호 운용성 향상(전자정부표준화법), 지역 특성에 걸맞은 정보화사업 종합 추진(지역정보화촉진법)을 목적으로 두 법안을 모두 수용하는 쪽으로 방침을 굳히면서 유관 부처간 갈등이 표출되기도 했다.

또한, 2007년 초 개정 공포된 전자정부법의 시행령을 개정하는 과정에서도 법률 개정을 위한 정부 발의에 앞서 부처간 협의되었던 사항에 대해서도 관련 시행령 개정에 대해서는 정보통신부의 반대로 시행령 개정이 지연되기도 하였다.

이와 같은 갈등의 배경에는 현실에 부응하지 못하는 정보화 관계법령이 자리한다. 2004년 3월 정부조직법의 개정에 따라 전자정부 기능이 정보통신부에서 행정자치부로 일원화되었지만, 정보화 관계법령은 이에 맞도록 정비되지 않았기 때문이다. 특정 기능이 이관될 경우 각 부처의 역할을 명확히 하기 위해 관계법령을 정비하는 일반적인 후속조치가 뒤따르지 않고 있는 것이다. 아울러 정보화와 전자정부는 특성상 중첩되는 부분이 많아 이를 명확하게 정리하는 데 한계가 있는 것도 사실이다.

제12장 ‘넘어야 할 산’

우리나라의 전자정부는 세계적 수준인 것으로 평가받고 있지만, 여전히 풀어야 할 숙제들이 적지 않은 실정이다. 무엇보다 실질적 가치를 만들어 내기 위한 노력 부족과 부처 별 서비스 연계 미흡이 지적된다. 아울러 철저한 성과관리 체계와 시스템간 상호운용성 제고, 강건한 추진체계 정립, 변화에 대한 유연한 대응 등도 전자정부 본래의 목적을 달성하기 위해 요구되는 점들로 꼽힌다. 나아가 전자정부 구현의 궁극적 목표가 행정효율성을 통한 국민편익 증진이라는 점, 아울러 전자정부가 참여정부 이후에도 끊임없이 진화 발전해야 한다는 점, ‘정부혁신’ 또는 ‘개혁’과의 연계를 지속적·장기적 관점에서 강화해야 한다는 점 등도 반드시 고려해야 할 사항이다.

특히 전자정부의 성패를 가를 것으로 전망되는 정보보호 문제의 경우 관련법의 시급한 제정을 비롯한 뚜렷한 원칙과 기준 마련이 시급하다.

성공적 결과물을 만들기 위한 숙제들

무엇보다 매끄럽지 못한 추진체계에 따른 이견·갈등과 이를 해소하는 과정에서 뒤따르는 불필요한 소모전 양상을 지양해야 한다는 지적이다. 참여정부의 전자정부는 국제 사회에서의 인정과 높은 평가에도 불구하고 이면에 유관 부처간, 위원회와 부처간 갈등 등 추진주체를 비롯한 다양한 이견을 노정시켰다. 내실 있는 사업진행을 위해서는 장기적 관점의 명확한 추진체계 확립이 요구된다는 목소리가 있다.

장기적 관점의 명확한 추진체계 확립은 전자정부 서비스의 기본 전제인 원활한 부처간 협업을 이끌어 낼 수 있다는 점에서 더욱 부각된다. 통합전산센터 건립과 행정정보 공유 확대를 통해 각 부처 및 공공기관에 산재한 정보자원과 자료에 대한 공유 작업이 속도를 내고 있지만, 일부 부처의 경우 미흡한 것이 사실이다. 아울러 추진력이 담보된 추진체계는 예산 집행 및 성과관리 측면에서도 효율성을 이끌어 낼 수 있다는 점에서 성공적 전자정부 추진을 위한 핵심요소가 아닐 수 없다. 특히 부처 중심으로 사업을 추진하는 경우 사업의 중복성이나 표준화, 상호연계성 미흡 등이 우려되므로, 다수 부처가 연계하는 것이 바람직한 과제를 발굴하고 중복 제거 및 상호연계 강화를 위한 기능을 추진체계 내에서 포함하여야 한다.

미래 먹거리 산업의 근간을 이루는 IT산업과의 연계성을 더욱 강화해야 한다는 의견도 적지 않다. 전자정부는 국가정보화라는 이름 아래 20여년 이상 장기 국책사

업으로 추진되면서 IT산업의 발전과 궤를 같이했기 때문이다. 전자정부의 핵심인 네트워크에서부터 정부서비스의 근간인 데이터 관리 및 콘텐츠 유통에 이르기 까지, 모든 인프라의 근간이 IT산업과 연관을 맺을 수 밖에 없는 현실을 '전자정부의 발전=IT산업의 성장'으로 등식화해 이해할 필요가 있다는 인식 때문이다. 나아가 전자정부의 속성이 기술적으로 끊임없는 업그레이드를 요구한다는 점에서 전자정부의 지속적·실질적 발전을 담보하기 위해서는 IT산업과의 통찰력 있는 연계를 고려해야 한다는 의견이 많다.

전자정부 로드맵 실현 과정에서 유연한 접근이 요구된다는 지적도 있다. 전자정부 구현을 위한 '실질적 목표'로서의 당초 의미와는 달리 '반드시 실천해야 할 의무'라는 측면에 집착한 나머지 현실성을 결여한 사업 추진이 이뤄질 가능성을 배제할 수 없기 때문이다. 참여정부 출범과 함께 정부와 민간이 함께 고민해 현실적 인식과 전문성을 결합해 도출했다는 점에서 분명한 의미가 있지만, 사업추진 과정에서 발생하는 개선 또는 수정 요인을 적절히 반영하지 못하고 로드맵을 탄력적으로 수용하지 못할 경우 로드맵 수립의 당초 의미를 반감시킬 가능성이 있다.

민간업체가 주도한 BPR/ISP의 한계와 이를 보완할 필요성도 지적된다. 전자정부 서비스의 공급자인 정부부문에 대해 이해가 협소하고 민간부문의 지속적 연계를 우선할 가능성이 있어 문제로 떠오르고 있다. 심지어 서비스 공급의 주체인 정부 관계자가 직접 BPR/ISP를 수립할 필요가 있다는 목소리도 있다.

전자정부가 '마침표가 없는' 사업이라는 점에서 서비스 공급자인 공무원들을 대상으로 한 끊임없는 역량 강화 노력과 관련 인력·조직에 대한 정비가 요구된다는 지적도 있다. 전자정부를 전자 서류·문서 시스템 수준에서 이해할 경우 사업의 성과는 약하고 더딜 수밖에 없다. 업무혁신을 통한 신규가치 창출보다 초보적 형태의 업무 자동화에 무게를 두는 경향이 짙다는 지적이다. 정보시스템 구축이 광범위한 업무 재설계, 내부 인력 및 물적 자원에 대한 재배치 등을 통해 혁신 가치를 창출하기보다 현재 수행 중인 업무를 자동화하는 데 중점을 뒀서는 한계가 있다. 데이터 관리·입력을 비롯한 기술적 역량은 물론 전자정부의 필요성과 시대적 의미 등에 대해 이해도를 높일 필요가 있다. 정책 및 사업 추진 담당자는 물론 일선 실무자들을 대상으로 한 기술적 역량 강화와 인식제고 노력이 요구된다는 목소리다.

시스템 전반에 대한 성과관리 체계가 정립되지 않은 현실도 개선할 사안으로 거론된다. 참여정부 31대 전자정부 로드맵 과제의 성공적 성과확보를 위해서는 철저

한 과제관리를 통해 집행과정에서 과제의 완성도를 높이는 한편 성과에 대한 올바른 평가를 병행하는 게 바람직하다. 그러나 시스템 구축을 통해 궁극적으로 얻고자 하는 성과를 측정·관리하고 이를 후속사업에 반영하는 체계가 정보화사업 전반에 걸쳐 체계화되어 있지 않다는 것이다.

개인정보보호를 비롯한 전자정부 시스템의 보안 수준도 강화되어야 할 것이다. 개인정보보호와 보안은 사이버 세상과 네트워크를 기반으로 하는 인터넷 문화의 가장 큰 골칫거리이며, 네트워크와 사이버 시스템을 근간으로 하는 전자정부도 예외가 될 수 없다. 이제까지의 추진 경험에 있어서도 개인정보보호 논란이 전자정부 시스템에 영향을 준 사례는 쉽게 찾을 수 있다. 국민의 정부에서 추진한 전자정부 11대 과제 중 교육행정정보시스템(NEIS)은 개인정보보호를 근간으로 하는 학생들의 인권 문제 대두로 시스템 사용이 보류되었다. 참여정부의 로드맵 31대 과제 중 형사사법통합정보체계도 개인정보보호를 염두에 둔 연계 방식이 논란거리다. 민원 포털인 G4C를 비롯한 국세청, 대법원 등의 민원 발급 서비스는 발급 서류의 위·변조 가능성이 제기되자 즉시 서비스가 중단되는 사태도 발생했다. 전자투표, 전자선거에 있어서도 비밀, 직접 등 선거의 4가지 원칙을 지키면서 보안을 유지하여야 하고, 데이터의 위·변조가 절대 있어서도 안 될 뿐 아니라 없었다는 걸 증명할 수 있어야 실제로 적용 가능하다. 따라서 전자정부를 성공적으로 구현하고 발전시켜 나가기 위해서는 전자정부시스템에서의 개인정보 보호와 자기 통제권 확보방안이 마련되어야 하며, 보안도 한층 강화되어야 할 것이다. 이를 위한 원칙과 기준 마련, 법·제도적인 근거도 마련하여야 할 것이다.

마지막으로 환경변화에 대응한 차세대 전자정부 비전 설정이 요구된다. 정보통신 기술의 발달은 눈부실 정도로 빠르게 진행되고 있다. 특히 최근 정보기술 패러다임의 변화과정에서 등장한 유비쿼터스 컴퓨팅은 단순히 IT 분야를 초월해 사회변화를 주도하는 혁신 키워드로 자리매김하는 중이다. 이러한 기술적 변화와, 이에 따른 사회 전반에 걸친 파장은 국민들의 생활환경을 변화시키고 전자정부서비스에 대한 국민들의 요구와 기대수준을 높인다. 정부는 다가올 유비쿼터스 사회의 특성을 예측하고, 그에 맞는 새로운 정부 패러다임을 정립해 전자정부의 비전을 새롭게 설정할 필요가 있다.

목표달성을 위한 제언들

전자정부사업의 목표는 신뢰를 바탕으로 국민과 함께 가치를 창출하는 글로벌 전

자정부를 실현하는 것이다. 목표 달성을 위해서는 크게 4가지 측면에서의 접근이 필요하다는 의견이 제시되고 있다.

① 추진전략 측면

첫째, 전자정부 고도화를 통해 새로운 가치를 창출해야 한다. 참여정부의 전자정부 비전인 일하는 방식, 대국민서비스, 정보자원관리 혁신을 계승·발전시키면서 무엇보다 국민들에게 완결된 원스톱(One-Stop) 서비스를 제공하기 위한 것. 이를 위해서는 사회, 교육, 문화, 경제 등의 모든 분야에 걸쳐 부처 간 협력·교류가 지속적으로 증대돼야 한다. 부처별 업무의 프로세스 개선 및 표준화를 통해 정부업무 네트워크 구축을 통한 협업체계를 구축하는 한편 지리적 분산 극복을 위한 실시간 업무 커뮤니케이션 채널을 강화해야 한다.

둘째, 다양한 서비스 채널 확충에 따른 국민 개개인의 수요 충족이 어려운 문제점을 해결하는 한편 국민 개개인이 원하는 모든 서비스를 One-Stop으로 제공받을 수 있어야 한다. 국민의 편익을 위해 세금, 복지, 교육, 육아, 의료, 고용 등 주민생활과 밀접한 연관을 갖는 다양한 대국민 서비스에 대한 서비스 고도화 및 통합이 필요하다. 이를 위해 국민이 요구하는 모든 서비스를 적시에 제공할 수 있는 서비스 지원 체계(On-Demand Service)를 구축해야 한다.

셋째, 전자정부 전략에 대한 성과평가 및 환류체계를 마련해야 한다. 다양한 국민의 요구사항을 충족시키는 데 중점을 둔 균형성과관리(BSC) 등의 경영관리기법을 도입하여 전자정부 사업관리에 있어서 성과관리 체계를 강화하는 한편 그 결과의 신속한 반영을 위한 피드백 체계가 원활히 작동하게끔 해야 한다.

② 전자정부서비스 측면

첫째, 디지털 TV 및 케이블 TV를 통한 민원서류 발급·설문조사·세금납부나 모바일 기기를 통한 공지사항 안내, 민원 접수 등 국민들의 전자정부 서비스 접근성을 높이는 노력이 필요하다. 나아가 현재 다양한 서비스 제공 채널로 인해 국민 개개인의 수요 충족이 어려운 문제점을 해결, 국민 개개인의 수요를 반영할 수 있는 사용하기 편리한 단일 접촉채널(Single Contact Channel)을 구성해야 한다.

둘째, 포탈을 통한 보편적 서비스 제공을 위해 백오피스의 상호 연계가 필수적이다. 이를 위해 정부 내 업무와 전자정부 시스템의 수평적 및 수직적인 연계와 통합을 이뤄야 한다. 따라서 국민들에게 하나의 완결된 서비스를 제공하기 위해 현재

1:1 관계인 부처별 서비스를 서비스 라인별로 관련 기능을 통합한 1:n 관계로 프로세스를 혁신할 필요가 있다. 또한 국민과 기업이 요구하는 서비스 라인을 정립하기 위해 정부기능연계모델을 기반으로 서비스 관점에서 통합의 원칙과 기준을 마련, 이를 토대로 통합된 서비스 제공이 가능한 업무 프로세스의 구체적인 모습을 그려야 한다.

③ 시민참여 측면

첫째, 온라인 참여의 확대가 필요하다. 이를 위해선 국민이 원하는 정보를 손쉽게 접근하여 확인하고 정책 관련 정보에 대해서는 참여할 수 있는 체계가 구성되어야 한다. 현재 보다 더 포괄적·능동적·적극적인 정보공개가 전제되어야 한다. 정책과정 전반에 관한 정보를 전자적으로 공개, 정책에 대한 국민의 이해를 높여 실질적인 참여가 이뤄질 수 있도록 해야 한다.

둘째, 국민중심의 전자 거버넌스(e-Governance)를 구현해야 할 것이다. 이를 위해 정책결정과 집행에서 정부와의 동등한 파트너로서 국민, 시민단체들이 책임과 권한을 가지고 참여할 수 있는 실질적인 전자적 통로를 구축해야 한다. 이를 통해 국민들이 언제 어디서나 어떠한 의견을 제시해도 유의미한 의견에 대해서는 정책에 반영될 수 있도록 하는 국민 참여 체계를 구성해야 한다.

④ 전자정부 인프라 측면

첫째, 범정부적인 정보자원관리 체계가 구축되어야 한다. 그동안 각 부처 중심으로 관리되어 온 정보자원을 통합적으로 관리, 정보자원의 효율적 활용을 도모해야 한다. 현재 추진 중인 '범정부 정보자원관리(IRM)체계 구축사업'이 성공적으로 추진될 경우 정보자원의 낭비 및 중복성 방지와 시스템간 상호 운용성을 제고할 수 있을 것으로 기대된다.

둘째, 유비쿼터스 등 최신 정보기술을 적극 활용해야 한다. 휴대폰을 비롯한 개인휴대단말기(PDA) 사용자의 급증에 부응해 다양한 모바일 환경변화에 부응하는 모바일기반 전자정부(M-Gov) 서비스, 가정에서도 손쉽게 텔레비전(TV)을 통해 전자정부 서비스를 제공할 수 있는 텔레비전 기반 전자정부(T-Gov) 서비스, 하루가 다르게 발전하는 새로운 유비쿼터스 기술을 이용한 유비쿼터스 전자정부(u-Gov) 서비스를 적극 개발해야 한다.

셋째, 정보보안에 대한 고려가 필요하다. 언제, 어디서나 항상 접속되어 있는 유

비쿼터스 구현은 각종 정보보안이 고려된 인프라의 구축이 우선돼야 한다. 유비쿼터스에서 활용되는 생체정보의 이용, RFID, 그리고 다양한 신기술 및 서비스는 개인의 프라이버시 침해소지 및 개인정보 유출의 가능성을 증가시킨다. 따라서 이에 대한 제도적인 안전장치 마련과 정보 남용에 대한 방지책 마련이 필수적이다.

제 6 부 유산으로 물려줄 대한민국 전자정부

제13장 세계가 인정하는 최고 수준의 전자정부

국민들의 체감도가 기대에 미치지 못한다는 일부의 지적에도 불구하고 대한민국 전자정부에 대한 세계의 평가는 매우 우호적이다.

특히 지난 2005년 UN이 평가한 우리나라의 전자정부 수준은 주목할 만하다. 전자정부 준비지수는 세계 5위로, 2003년 13위, 2004년 5위에 이은 성과이다. 전자정부 준비지수 평가항목 중 웹 수준 지수는 3위로 평가됐다. 세계 각 국의 평균(89.4)에 비해 전자거래와 통합처리에서 높은 점수를 받아 웹 순위도 4위에서 3위로 상승했다. 웹 지수에서 1위를 차지한 미국과 비교할 때, 1·2단계까지는 거의 차이가 없다. 그러나 상호작용과 전자거래 및 통합처리에서 상대적으로 낮은 점수 기록, 아쉬움을 더했다.

한편 전자정부의 성과를 가름하는 정보통신 인프라 지수에서 같은 해 UN은 우리나라를 9위로 평가했다. 전체 인프라 지수가 상승했으나, 이동통신인프라 및 활용도에 따른 성과가 세계 IT 강국인 우리의 수준이 제대로 반영되지 못한 것으로 지적 받았다. 아울러 인적자본 지수에서 우리나라는 12위를 기록했다. 그러나 1위 국가들이 0.99점인 데 비해 우리나라는 0.97점으로 사실상 상위국가 간 변별력이 없는 것으로 파악된다.

UN이 평가한 온라인 참여지수 부문에서도 우리나라는 상위권을 유지했다. 캐나다와 공동으로 4위를 기록했다. 특히 온라인을 통해 공공정보를 제공하는 '전자정보' 부문(85%)에서 높은 수준을 보였다. 반면 온라인을 통해 공공정책을 토론하는 '전자컨설팅'과 시민들의 공공정책 결정에 대한 참여 정도를 측정하는 '전자의사결정'에서는 상대적으로 낮은 수준을 보였다.

아울러 지난 2006년 8월1일 미국 브라운대학에서는 세계 각국을 대상으로 전자정부 수준을 평가해 발표했다. 대한민국은 1위로 평가받았다. 명실상부 전자정부 부문 세계 최강국으로 자리매김 한 것. 한 해 전인 2005년 86위에서 무려 85계단이나 상승한 것이어서 더욱 의미가 컸다.

미국 브라운 대학의 평가는 지난 2001년부터 세계 전자정부 수준을 평가해 발표하는 것으로, 2006년의 경우 전 세계 198개 국가, 1,782개 정부 웹사이트를 대상으로

조사했다. 평가항목은 온라인 서비스, 장애인 접근성, 데이터베이스, 개인정보보호 정책, 보안정책, 온라인 정부간행물 제공 등. 세부적 구분에 따라 이뤄진 평가에서 우리나라는 종합점수 60.3점을 받아 2위인 대만(49.8점)과 10점 이상의 격차를 벌이며 1위를 기록했다.

1위라는 영예 못지않게 평가결과가 돋보인다. 한국의 전자정부는 방대한 정보와 서비스를 제공하고 있을 뿐만 아니라 이용자 측면을 고려한 다양한 서비스가 부각된다는 것이다. 실제 G4C 포털에서 500여 가지 서비스를 제공하는 데다, 정부 각 부처에서도 납세·시험결과 조회·이산가족 찾기 서비스 등 대민 밀착형 서비스를 제공한다고 분석했다. 특히 모든 사이트들이 데이터베이스를 갖는다는 점, 비디오클립과 오디오클립을 제공한다는 점, 사용자 위주로 구성된 웹 페이지 등 구체적 항목을 살펴가며 높이 평가했다. 아울러 대다수 사이트들이 방명록이나 포럼을 갖고 있고, 민원을 제기할 수 있도록 구성돼 있어 서비스제공자와 이용자 사이의 상호작용성 부문이 주목할 만하다고 극찬했다.

제14장 계속되는 전자정부로(路)의 신화

전자정부 사업의 뒤편에는 '산업화는 뒤졌지만, 정보화는 앞서가야 한다'는 국민적 열망이 자리하고 있다. 1960~1970년대를 지나며 진행된 산업화는 경제부흥 기치 아래 개발도상국 수준을 시급히 벗어나야 한다는 국가적 절대과제로 채택된 이후, 시행착오를 감수하는 다급한 보폭으로 추진된 까닭에 성과 못지 않은 다양한 희생을 치러야 했다.

정보화시대에서는 달라야만 했다. 1980년대 이후 세계 각국이 정보통신 기술의 발전에 따른 사회 제반 변화를 준비하는 모습 속에서 우리나라는 정보화 선진국을 향한 준비를 본격화하기 시작했다. 중심에는 1980년대 중반 비로소 짜임새를 갖추고 시작된 '국가정보화 사업'이 있었다. 전자정부는 '국가정보화'라는 이름 아래 다양한 모습으로 추진된 범정부 사업의 핵심이다. 1980년대 국가기간전산망사업을 시작으로 1990년대 초고속정보통신망사업으로 이어진 정보화사업은 2000년 12월 결정된 범정부적 차원의 전자정부사업 추진을 통해 정부부문에 대한 혁신의 기틀을 마련했다. 국민편익 증진과 정부업무의 효율성 제고를 위해 진행돼 왔지만, 사회 각 부문의 혁신과 IT산업의 발전을 이끌어 내는 등 다양한 성과를 만들어 냈다.

선진 전자정부를 향한 국민적 열망과 성원에 따른 성과는 세계인들이 보내는 높은 평가와 더불어 이용자인 국민들의 우호적 시선에서도 확인된다. 우리나라의 전자정부는 국가기간망사업과 초고속 인터넷망사업 등 장기 국책사업으로 추진한 네트워크 및 시스템 구축사업과 국민의 정부와 참여정부를 통해 각각 추진한 11대 사업·31대 로드맵 등을 통한 결실이 가시화 하면서 세계인들의 벤치마킹 대상으로 떠올랐다. 전자정부에 대한 높아진 이용률은 전자정부를 향한 국민들의 호감과 기대를 반영한다. 매일 10만 건이 넘는 전자민원이 처리되고 있는 것이다.

여기까지는 신화(新畫)였다. 새로운 모습을 창조해낸 것이다. 이어지는 새 그림을 통해 신화(神話)를 만들어야 한다. 전자정부 사업은 'IT강국 코리아'라는 닉네임을 가능케 한 IT 각 부문의 성장·발전을 견인하면서, 동시에 IT부문의 성과를 통해 끊임없이 진화되고 있다. 새 그림을 만들기까지의 여정 속에서 생산한 역량은 더욱 키워야 한다. 또 노정된 불순물은 걸러내야 한다.

① 공공부문을 주목하라

세계 각국의 시선은 무엇보다 전자정부를 통해 변화된 공공부문의 고객 지상주의다. 정부의 고객이 국민이라는 상식이 전자정부 구현을 바탕으로 실질적으로 확산되고 있기 때문이다. 자연스럽게 국정 운영은 국민중심이 행정에 모아지고 있다. 과거와 달리 공공부문에서 행정서비스라는 용어는 더 이상 낯설지 않다. 나아가 고객인 국민의 요구에 대한 민감도가 높아지고 있다.

전자정부의 1차적 목표는 민원과 기업 관련 업무를 행정관청 방문 없이 처리할 수 있도록 하는 과정을 통해 행정 서비스 수준을 획기적으로 제고하는 것이다. 전자민원(G4C)시스템, 행정정보공유시스템, 홈택스(HomeTax) 등이 대표적 사례이다.

전자민원(G4C)시스템의 경우 초기의 이용 부진을 고객에 대한 접근성향상을 위한 다양한 노력으로 극복하면서 전자정부의 효용성에 대한 국민체감도를 높였다. 2006년 6월 하루 4만 5천 정도의 이용량을 기록했다. 서비스 초기 대비 450% 정도의 이용량 증가세를 보인 것이다. 행정편의에 의해 발생했던 과거 국민들의 과도한 행정기관 방문 횟수를 최소화하고 편리한 민원처리를 위해 추진한 행정정보공유사업은 지속적인 행정정보 공유 대상과 참여기관 확대를 통해 2003년 306만 건이던 이용건수가 2006년 6월 현재 844만 건에 이르게 되었다.

홈택스의 경우 고객을 위한 가입절차의 간소화, 원클릭(One-Click) 서비스 시행 등을 통해 2006년 12월 현재 전자신고비율이 원천세의 경우 76.6%, 부가가치세의 경우 91.2%를 넘어섰다. 이는 영국, 호주, 캐나다 등 우리나라보다 10년 정도 먼저 전자세정을 추진한 선진국과 비교하더라도 높은 실적이다. 오랜 기간에 걸쳐 우편 신고가 정착된 선진국과 달리 지난 30여년 간 세무서를 직접 방문해 국세공무원의 도움을 받아 세금신고를 해왔던 우리나라의 국세행정 현실을 감안할 때 매우 이례적인 성공사례로 평가된다.

〈표 14-1〉 대국민서비스측면 이용현황

과제명	년도	이용 현황
전자민원(G4C) 시스템	2003년	• 신청건수 : 380천 건, 발급건수 : 58천 건
	2004년	• 신청건수 : 1,75만 건, 발급건수 : 90만 3천 건
	2005년	• 신청건수 : 681만 2천 건, 발급건수 : 225만 8천 건
	2006년 (6월 기준)	• 신청건수 : 593만 2천 건, 발급건수 : 1,73만 7천 건
행정정보 공유사업	2003년	• 이용건수(년): 306만 4천 건
	2004년	• 이용건수(년): 499만 건
	2005년	• 이용건수(년): 844만 3천 건
	2006년 (6월 기준)	• 이용건수(년): 843만 9천 건
홈택스	2003년	• 가입자수 : 770천명 • 전자신고비율 - 부가가치세 : 24.6%, - 원천세 : 58.3% - 종합소득세 : 미시행, - 법인세 : 미시행
	2004년	• 가입자수 : 216만 1천명 • 전자신고비율 - 부가가치세 : 49.9%, - 원천세 : 80.9% - 종합소득세 : 43.5%, - 법인세 : 92.7%
	2005년	• 가입자수 : 353만 6천명 • 전자신고비율 - 부가가치세 : 69.7%, - 원천세 : 88.5% - 종합소득세 : 75.0%, - 법인세 : 97.1%
	2006년 (6월 기준)	• 가입자수 : 453만 1천명 • 전자신고비율 - 부가가치세 : 76.6%, - 원천세 : 91.2% - 종합소득세 : 81.2%, - 법인세 : 96.9%

② 투명성 확보로 민주성을 높인다

블랙박스(Black Box)가 열리면 답답함이 풀린다. 전자정부는 과거 블랙박스로 여겨졌던 행정업무의 처리과정에 투명성을 더했다. 행정업무의 투명성 확보는 국민들의 적극적인 국정참여를 위한 다양한 통로와 기반을 제공했다. 행정 내부업무 처리를 전자화한 업무관리시스템을 구축하여, 온라인으로 결재·보고·문서관리가 이뤄질 뿐만 아니라 처리 과정과 결과가 체계적으로 관리되고 있다. 추적·관리된 행정정보가 또한 온라인으로 공개된다. 궁극적으로 참여의 통로를 전자적으로 구축, 국민들의 정책참여를 뒷받침하는 가운데 선진사회 진입을 위한 민주성을 고양하는 것이다.

참여정부의 전자정부는 행정은 물론 사회 각 부문에 대한 혁신의 수단이었다. 행정 내부의 폐쇄성이나 제한적인 참여 통로, 기타 기회비용 등으로 정책참여를 어렵게 했던 높은 접근장벽을 무너뜨리기 위해 전자 결제 및 전자문서 유통을 활성화하려는 목적의 정부전자문서 문서유통체계의 구축을 추진했다. 그 결과 2006년 12월 기준 행정기관 간 전자결재율은 98.6%, 전자문서 유통율은 98.3%에 이른다. 또한 행정정보 공개를 처음 시행한 1998년 2만 6,338건에 불과했던 정보공개청구건수가 2005년에는 30만 9,333건으로 급증했으며 온라인 처리절차를 제공하여 절차적 편의성도 더했다.

〈표 14-2〉 행정기관 간 전자문서유통률 및 전자결재율

(2006년 12월 기준)

기관명	행정기관 간 전자문서유통율			행정기관 간 전자결재율		
	총 시행건수(건)	전자적 시행건수(건)	유통율(%)	총생산건수(건)	전자결재건수(건)	전자결재율(%)
총계	11,635,991	11,437,065	98.3%	33,420,851	32,968,222	98.6%
중앙행정기관	4,075,754	3,975,825	97.5%	9,911,998	9,839,614	99.3%
지방자치단체	7,560,237	7,461,240	98.7%	23,508,853	23,128,608	98.4%
시·도	1,227,310	1,210,886	98.7%	3,996,410	3,951,528	98.9%
시·군·구	6,332,927	6,250,354	98.7%	19,512,443	19,177,080	98.3%

③ ‘제대로 일하는’ 정부를 만든다.

전자정부는 공공부문에 비용(cost)이라는 개념을 강화시켰다. 이윤을 추구하는 민간부문의 경우 성과를 논의할 때 결과로서의 이윤에 그치지 않고 투입요소로서의 비용 개념을 전제한다. 공공부문의 경우 상대적으로 비용의 개념이 약했던 것이 사실이었지만, 지금은 달라졌다. 국민 세금으로서 비용에 대한 뚜렷한 인식 아래 비용 대비 효과의 개념을 논하고 있다. 주어진 자원을 효과적으로 활용해 높은 성과를 산출하기 위한 노력은 전자정부 추진을 통해 뒷받침되고 있다. 전자정부는 단순히 행정업무 처리를 전자화 하는 것에 그치지 않는다. 일하는 방식을 바꿨다. 아울러 가시적 비용 절감을 위해 정보화 시대 최고 자원이라 할 수 있는 정보자원을 행정 내부에서 통합 관리하기 시작했다. 나아가 잠재적 비용발생 방지를 위해 정보보안 등 역기능 해소 노력을 통해 행정 효율성을 극대화 하는 방향으로 변화하고 있다.