

정보화를 통한 민원서비스 혁신 (G4C) 사례

2001. 8.



1

전자정부(e-Government) 포털

- 개념
- 기본적 역할
- 발전단계
- 개념적 목표구상도

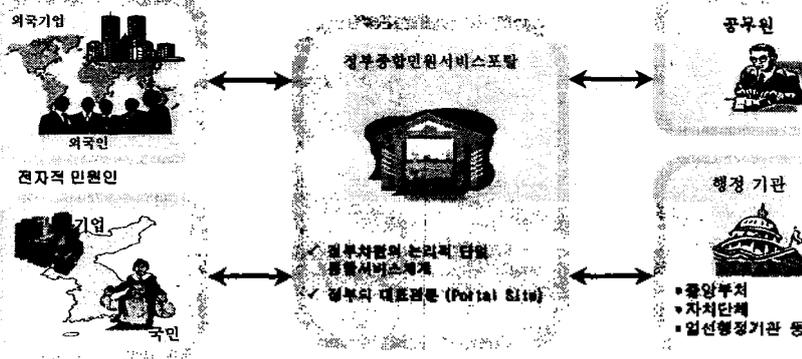
2

G4C 사업의 내용 및 추진결과

- 사업 목적
- 사업 범위 및 내용
- 개선효과
- 개선사례1
- 개선사례2

전자정부(e-Government) 포탈

정부기관의 내부업무와 대민 서비스를 하나의 창구에서 제공할 수 있는 정부의 대표관문(Portal Site)으로서, 고객중심적으로 모든 전자적 민원인에게 유용한 정부서비스를 제공하는 것을 목적으로 구축된 Portal 시스템



기본적 역할

전자정부 포털은 전자적 민원인이 정부서비스에 접근하는 단일접속포인트일 뿐만 아니라, 국민의 의견을 수렴하는 장이며, 정부혁신 및 전자정부 구현의 매체임

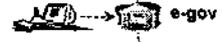


정부종합민원 서비스 포털

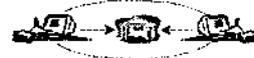
전자적 민원인에 대한 정부서비스 단일 접속 창구 (Single Window)



전자정부의 단일 접속 포인트(Point)



커뮤니티 장(ba, 場) 및 커뮤니케이션 창구

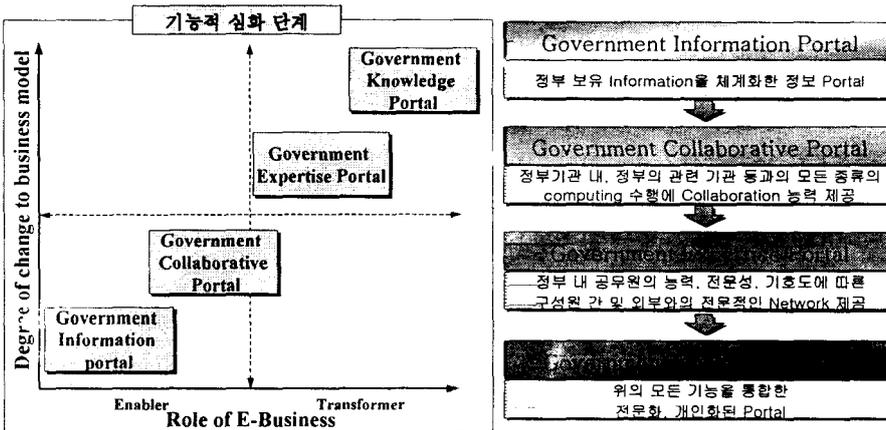


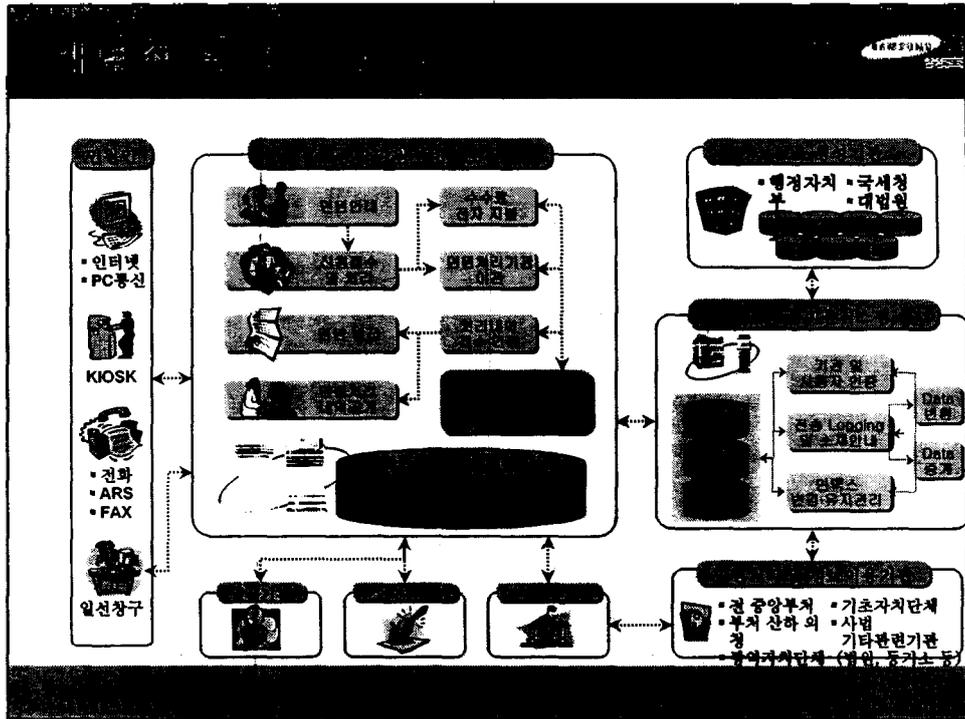
정부 혁신 및 전자정부(e-Government) 구현의 매체



발전 단계 (기타네트웍)

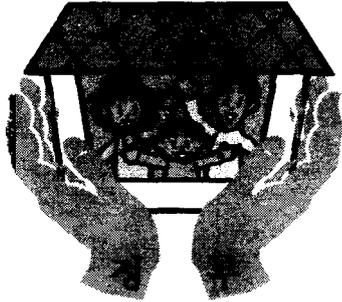
전자정부 포털은 서비스 수준과 프로세스 통합 차원에서 다음과 같은 4단계의 발전과정을 거치게 된다.





국민지향적 민원서비스혁신 (G4C) 사업 내용 및

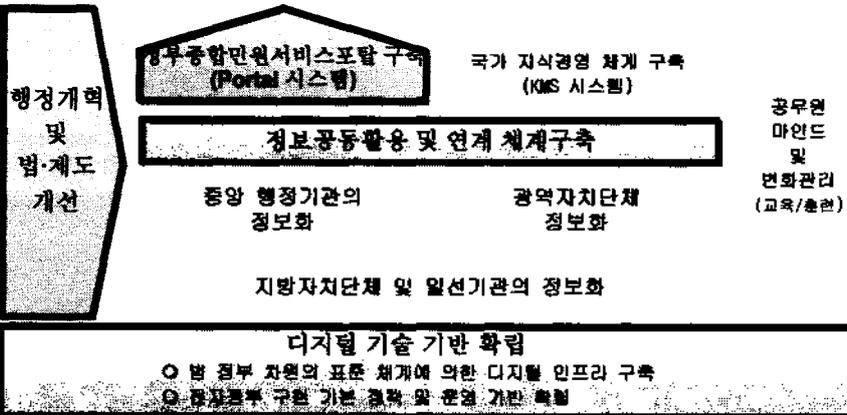
양질의 행정서비스를 제공하고 행정의 효율성을 제고할 수 있는
국민지향적 민원서비스 체계 구축



- 운영장문 최소화
- 민원구비서류 간소화
- 행정비용 절감

정보기술을 활용한
정부운영시스템 혁신

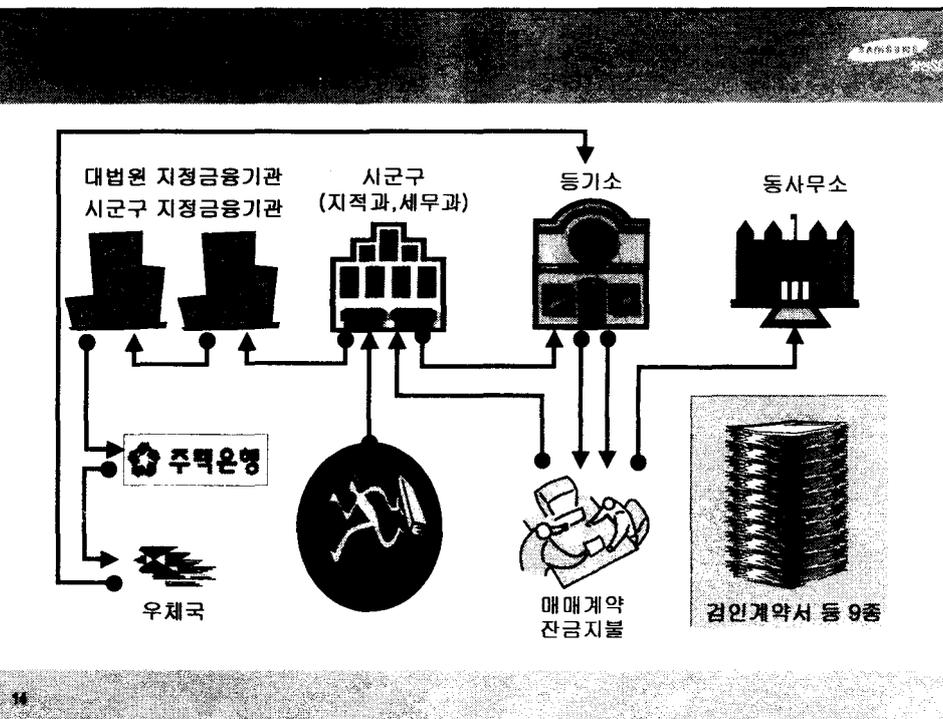
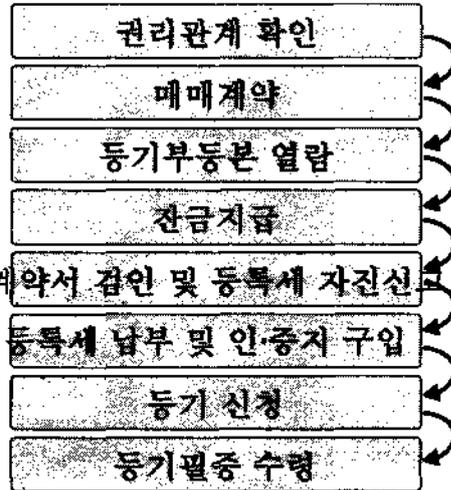
전자정부(e-Gov) 구현

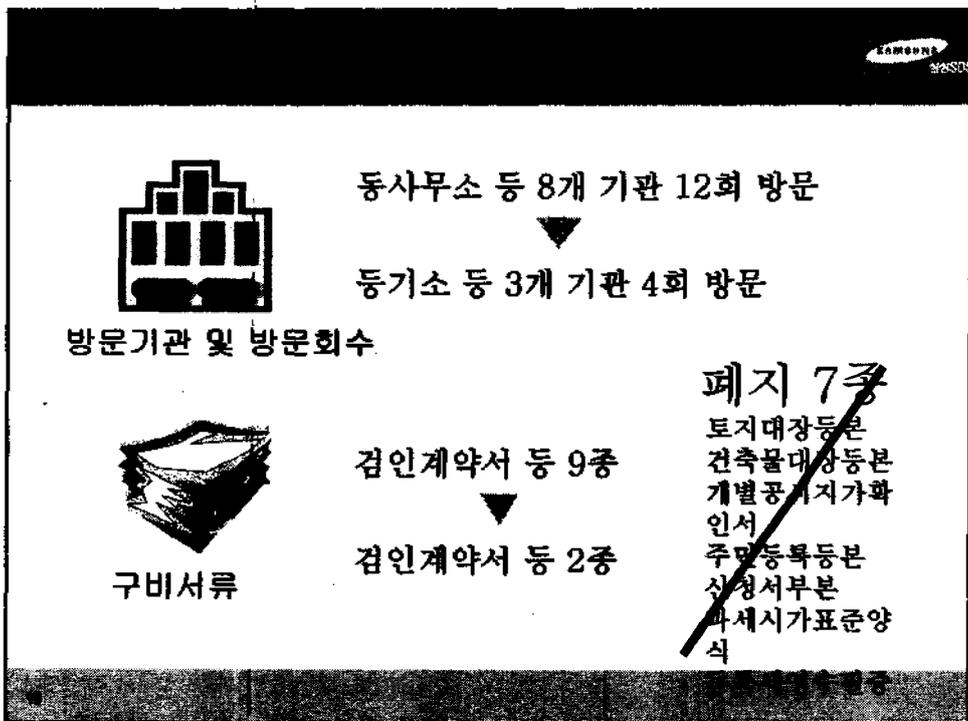
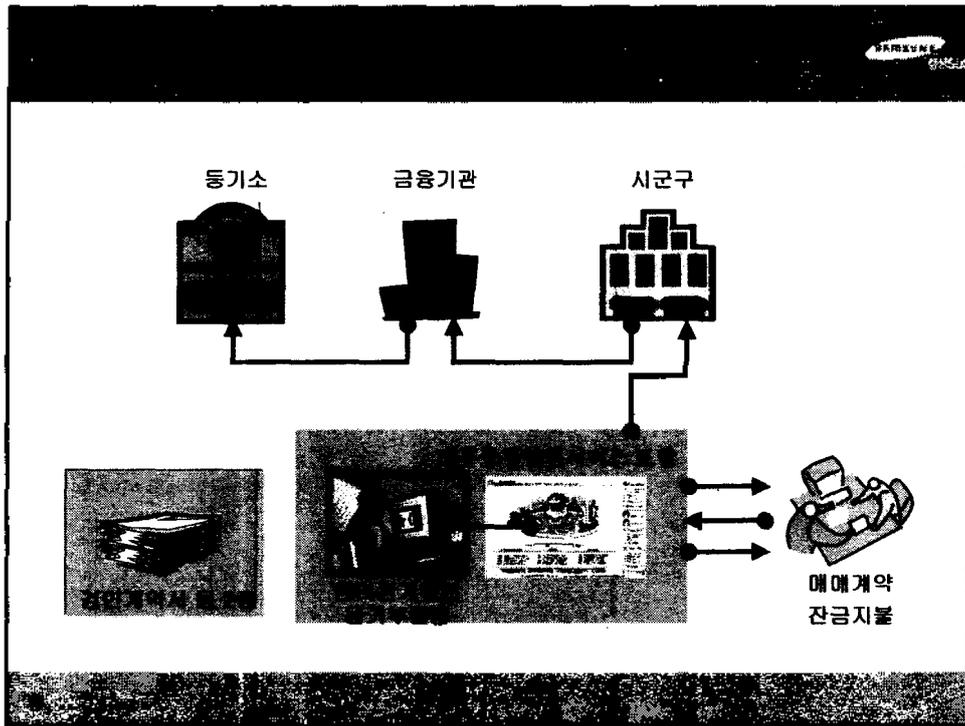


<ul style="list-style-type: none"> ● 기관별 직접 및 응급 방문 처리 ● 처리기관에서만 민원서비스 ● 과도한 첨부 서류 및 처리기관별 동일문서 중복 제출 ● 서비스 시간의 한계(근무시간만 서비스) ● 유기한 복합민원의 경우 처리상태 파악 곤란 ● 종이 문서에 의한 발급 	<ul style="list-style-type: none"> → 인터넷 등을 통한 방문 또는 기관 1회 방문처리 → 창구 및 거주지 무관 방문 처리 → 서류 정보도 확인 가능한 첨부서류 폐지 및 간소화 → 전자화된 문서 1부 1회 제출 → 24시간 365일 무정지 서비스 → 신청 민원에 대한 처리 상태 즉시 파악 → 디지털 문서에 의한 전송 및 열람
--	--

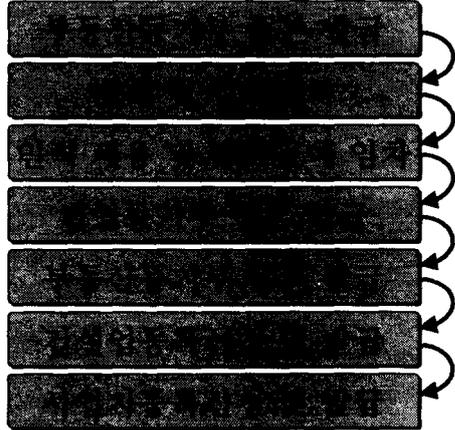
<ul style="list-style-type: none"> ● 문서 발급에 따른 인력 손실 ● 민원 안내등에 따른 행정력 낭비 ● 필요정보 조사등에 따른 시간낭비 ● 동일 행정처리를 위해 개별 기관마다 별도 처리 ● 정보의 개별 보유에 따른 무결성 유지/관리 곤란 	<ul style="list-style-type: none"> → 전자적 발급에 따른 인력 절감 → 민원안내 지도 및 자아비 상담으로 행정 효율성 증대 → 정보공동 이용을 통한 정보 즉시 획득 → 민원발생 기관의 1회 일괄처리 → 정보의 중복 관리 방식도 무결성 확보 및 정보 가치 증대
--	---

부동산을 매입하고 소유권 이전등기 신청을 하는 경우, 민원인은 권리관계 확인, 매매계약, 등기부등본 열람, 등등록세 납부 및 인·증지구입, 등기신청, 등기필증 수령 등의 단계를 거쳐야 함





건설업을 시작하려는 민원인은 부동산 및 법인등기부등본 발급, 건설업등록 신청, 사업자등록 신청 등의 단계를 거쳐야 함



등기소

공인중개사 사무소
건설 관련업체

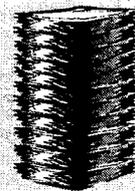
시도

세무서



매매 및 임대 계약
인력채용 및 장비구매·임차
건설업등록신청
사업자등록신청

부동산등기부등본 등
8종



미래 업무처리절차

공인중개사
사무소



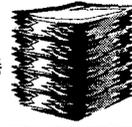
건설
관련업체



세무서



건설 공사용
시설현황 서류 등 5종



정부종합민원서비스포탈



정보공동이용을 통한

구비서류 감축

18



등기소 등 4개 기관 6회 방문



세무서 1회 방문

방문기관 및 방문회수



구비서류

부동산등기부 등본 등 8종 ~~폐지 3종~~



허가증 사본 등 5종

~~부동산등기부 등본
법인등기부 등본(건설
임대용)~~
법인등기부 등본(사업
자동록)

28