

# 전자정부의 정책이슈와 11대 추진과제

정국환(행정자치부 정보화계획관)

## 1. 서론

전자정부는 우리가 싫어도 만들어 가야할 미래 정부의 모습이다. 이는 세계적으로 널리 퍼지고 있는 국가간 경쟁이며 이 경쟁에서 뒤지는 국가는 후진국으로 전락할 수밖에 없기 때문이다.

다행히 우리나라는 미국 캐나다 싱가포르 등과 함께 전세계 전자정부의 트렌드를 이끌어 가고 있는 국가로 평가받고 있다. 지난 5월 유엔 사무국과 미국 행정학회가 공동으로 평가한 결과에 따르면 우리나라의 전자정부 수준은 유엔 회원국 중 15위에 이르는 것으로 평가되었다.

그러나 정부가 범국가적 정보화를 추진하여 세계최고 수준의 정보통신 인프라를 구축하고, 국민의 절반 이상이 인터넷을 이용하게 된 것과 비교하면 아직 미흡한 수준이다.

일반 가정에 초고속 인터넷망의 연결과 이용이 급속하게 확산되는 등 불과 4, 5년 전 만해도 상상하지 못했던 온라인 환경이 인터넷 기술에 의해 만들어지고 있기 때문에, 이제 정부도 인터넷 기술을 응용한 업무처리와 민원서비스를 제공하지 않으면 안 되는 시점에 와 있다.

국민들이 인터넷의 유용성과 함께 민간분야에서의 편리한 서비스를 경험하게 되면서, 공공부문에서의 불편함을 용인하지 않는다. 인터넷을 통해서 비행기 표를 예약 구입할 수 있게 되었고, 원하는 물건의 가격을 한눈에 비교하여 가장 저렴한 쇼핑을 할 수 있게 됨으로써, 공공부문에서도 이와 비슷한 서비스를 요구하게 된 것이다.

21세기 새로운 국가운영의 패러다임 변화에 부응하여 국가경쟁력을 확보하기 위한 핵심 과제인 전자정부 시책 추진과정상의 정책이슈와 구체적인 추진과제를 살펴보고자 한다.

## 2. 전자정부 정책이슈

의욕적으로 추진하고 있는 전자정부 사업의 효과가 미진하고 특히 일반 국민에게 실제로 느껴지는 정보화 효과가 낮다는 평가를 받고 있다.

그러나 환경이 변하고 있다. 그 동안의 정보화 투자에 의해 PC 및 전자우편 보급, 전

자결재/전자문서 유통 등 전자정부 기반이 갖추어졌다. 또한 인터넷 이용인구수와 가정의 초고속 인터넷망 보급률이 세계 최고수준에 이르렀기 때문에 주민 입장에서 전자정부 서비스를 이용할 수 있는 기반이 구축되었다.

2001년 12월 말 현재, 인터넷 이용 인구수는 전체 국민의 52%에 이르는 2500만에 도달했고, 초고속 인터넷망 접속 가구수는 780만 가구를 넘어 선 것으로 집계되고 있다 (정보통신부, 2002).

더 중요한 것은 행정혁신의 필수적 수단으로서 전자정부에 대한 인식이 확산되고 있다는 것이다. 공공부문 혁신을 성공시켜 선진국으로 나아가기 위해서는 정보화가 전제되어야 한다는 점을 대통령을 포함한 국가의 많은 지도자들이 기회 있을 때마다 강조하고 있다.

정부의 모든 부처들이 경쟁적으로 전자정부 사업을 중점과제로 추진하고 있다. 행정자치부의 경우, 2000년 이후 매년 전자정부를 가장 중요한 업무로 선정하여 중점 추진 중이며 각 실·국이 업무계획을 세울 때 전자정부 구현을 중요한 기준으로 고려하고 있다.

우리나라가 정보화에 관해서 지금 정도의 성공을 거둘 수 있었던 것도 바로 여기에 이유가 있다. 정보화평가위원회의 중앙부처 정보화 수준평가 결과(2001)에 의하면, 정보화비전·전략, 전자적 민의수렴, 전자민원, 전자행정 등 네 가지 평가항목 중 비전과 전략 항목이 전반적으로 가장 높은 점수를 받은 것으로 나타났다. 이는 각 부처가 정보화의 중요성을 인식하고 정책적으로 정보화를 추진하려는 강한 의지를 갖고 있음을 의미한다.

정보화는 눈에 보이지 않는 목표를 대상으로 추진하는 사업이기 때문에 그 중요성을 설득하기가 쉽지 않다. 따라서 그 중요성을 인식한 기관장의 의지가 정보화를 성공시키는 관건으로 작용하는 것이다.

이러한 배경 하에 앞으로 전자정부를 효과적으로 추진하기 위해 필요한 몇 가지 정책 방향을 제시하고자 한다. 우선 일반국민이 그 효과를 직접 체험함으로써 아래로부터의 지지를 받을 수 있는 전자정부 사업이 필요하다. 이를 위해 세계 최고 수준인 인터넷 이용 열기를 활용하여, 전자정부 서비스에 대한 수요기반을 확충하고, 전자정부 정책을 민간부문의 효율성과 활력을 정부부문에 주입하는 수단으로 활용해야 할 것이다.

국민이 지지하는 전자정부를 위해 과급효과가 큰 과제, 적은 예산으로 국민의 체감효과가 큰 과제부터 먼저 실천하여 전자정부의 유용성에 대한 인식을 제고시킬 필요가 있다. 정부기관간 정보공동활용을 통해 주민등록등본 등 민원첨부서류를 단계적으로 폐지하는 것을 예로 들 수 있다.

두 번째 정책방향은 기존 정책·조직·제도 등과 연계된 정보화를 추진하는 것이다. 기존의 정보자원을 최대한 활용하고 기관간 정보공유를 활성화하며 공공부문 혁신과 함께

하는 전자정부를 추진하는 것을 말한다. 동시에 새로운 정보화 정책과제 보다는 발표 후 시행이 부진한 과제를 재평가하여 대책을 마련하고, 중점 추진할 필요가 있다.

또 다른 차원에서 우리가 관심을 가져야 할 정책방향은 이해관계 그룹 사이의 의견 조정에 관한 것이다. 전자정부 사업을 추진하는 과정에서 가장 큰 어려움은 아마 이 문제와 관련되어 있다고 해도 과언은 아니다.

지난 80년 대 말 이후 추진된 초기의 우리나라 정보화 정책은 그 이전 중앙 집중식 경제개발 정책의 요소를 많이 가지고 있었다(King and Jeong, 1997). 60년대 초부터 시작되어 몇 차례에 걸쳐 추진된 「경제개발5개년계획」을 본 따서 국가정보화 중장기계획을 5년 단위로 수립하여 추진하고 있는 점을 예로 들 수 있다.

그러나 이해 관계기관 사이의 의견대립이 있을 때, 경제개발 계획 추진시에는 강력한 리더십에 의한 중앙 집중식 조정이 가능했지만 정보화의 경우는 사정이 다르다. 하나의 정보화 정책에 관련된 이해관계자의 수가 과거 경제정책과는 비교도 안될 만큼 많기 때문이다.

일반적으로 전자정부 사업들은 정부의 여러 가지 정책과 독립적으로 생각할 수 없는 것들이 많다. 예산, 조세, 교육, 복지, 민원서비스, 보안 등 다양한 이슈들과 밀접하게 관련되어 있는 것이다. 이와 관련된 정책 담당자들은 그들이 원하는 정책은 강하게 밀어 부칠 수도 있고, 그들이 동의하지 않은 정책은 피해갈 수 있는 능력을 갖고 있다.

이러한 이유 때문에 전자정부 정책은 중앙 집중식 의견 조정이 아닌 명확하게 정의된 실행계획 하에서만 효과적으로 조정될 수 있다. 일반적으로 전자정부 계획은 무엇을(what), 왜(why) 하는지에 대해서는 분명하게 설명한다. 이들은 일반적으로 전자정부 비전이나, 사업의 목표 속에 잘 정의되어 있다. 반면, 어떻게(how), 언제(when), 누가(by whom)하는지에 대해서는 이해관계 기관 사이에 첨예한 의견대립이 적지 않다.

많은 정부 부처들이 이 문제들에 대해 의견을 조정할 때, 염두에 두어야 할 인센티브나 리스크의 종류와 크기는 매우 다양하다. 어느 하나의 조정안이 모든 부처들의 요구 사항을 만족시킬 수는 없다. 이 문제의 중요성을 강조하여, 우리 정부는 전자정부특별위원회를 한시적인 조정기구로 운영하고 있으며, 청와대와 관련 부처의 강력한 지원으로 다양한 이해관계 대립을 효과적으로 조정하고 있다.

이러한 정책배경 하에 추진되고 있는 전자정부 사업 중에서 여기에서 논의된 정책 이슈와 밀접하게 관계된 대표적인 사업들을 소개함으로써, 우리나라 전자정부 정책을 구

체적으로 살펴보고자 한다.

### 3. 전자정부 추진과제

정보화가 일선 행정기관의 일하는 방법을 바꾸고, 이를 통해 대민 서비스를 개선하는 것이 정부의 전자정부 정책이다. 국민이 피부로 느낄 수 있는 효과가 이제 준비되고 있고, 그 일부는 이미 조금씩 나타나고 있다.

이러한 방향에서 전자정부 정책이 추구하는 목표는 두 가지로 요약된다. 민원 서비스를 신청할 때 제출하는 첨부서류 감축과 민원인의 관청방문 횟수 줄이기가 바로 그것이다. 이를 위해 전자정부특별위원회를 중심으로 관련부처가 11개의 정보화 사업을 추진하고 있다.

그 중에서 행정자치부가 주관하는 「정보화를 통한 민원업무 혁신 사업(G4C)」과 「시·군·구 종합행정정보화 사업」을 자세히 살펴보고 나머지는 그 내용을 일별할 수 있도록 전자정부특별위원회(2002. 5)의 자료를 첨부한다.

#### 3.1 정보화를 통한 민원업무혁신 사업(G4C)

국민들이 행정기관을 방문하지 않고도 인터넷을 통해 언제 어디서나 민원 서비스를 받을 수 있도록 추진하고 있는 사업이 정보화를 통한 민원업무혁신사업(G4C, Government for Citizens)이다.

주민·부동산·자동차·기업·세금 등 5대 국가 기본 DB를 공동 이용함으로써, 민원첨부서류를 대폭 감축하고, 민원인의 관청방문횟수를 최소화함은 물론, 행정의 효율성을 증진하고 생산성을 제고하고자 하는 것이 사업의 주요 내용이다.

이를 위해 5대 DB 관련 민원업무의 재설계 및 정보화전략계획을 수립하였으며, 전자정부 단일창구(정부 포털 사이트)를 개설하였다. 정보공동이용시스템을 구축하여 관련 민원을 일괄처리 할 수 있도록 하고, 민원인이 각종 민원을 쉽게 안내 받을 수 있도록 국민 또는 기업의 일상사(life-event)에 따른 민원 안내지도를 제공한다. 지난 2월부터 이미 일부의 서비스가 제공되고 있고, 금년 10월까지 단계적으로 마무리 할 계획이다.

편리한 대민 서비스의 관점에서 보면, 주민의 life-event에 따른 민원서비스 제공은 특별한 의미가 있다. 일상사에 따라 설계된 전자정부 민원창구는 초기의 정부기관 홈페이지로부터 두 단계의 진화를 거친 것으로 해석된다. 첫째는 개별기관의 홈페이지를 묶어 단순정보와 링크 서비스를 제공하는 포털 사이트로의 변화이고, 두 번째는 Reinermann(2001)이 지적한 우리의 일상사의 변화에 따른 체계적인 민원 서비스 제공 창구로의 발전이다.

이 민원창구는 출생, 결혼, 은퇴, 사망, 건축허가, 회사설립 등과 같은 주민과 기업의 생애주기와 특정 이벤트에 따라 민원을 안내하고, 서비스를 제공하는 포털 사이트이다.

첫 단계의 포탈 사이트는 여러 가지 관계 있는 웹사이트를 묶어, 원하는 사이트를 쉽게 찾아가도록 연결하는 것이 주요 기능이었다. 정부 포탈 사이트의 경우, 정부 조직도를 중심으로 원하는 부처에 용이하게 연결되도록 하는 것이다.

그러나, 생애주기에 따라 구성된 포탈 사이트는 고객인 국민을 위주로 편리한 정부 서비스와 정보를 제공하도록 만들어진 것이다. 이 창구에 들어가면 원하는 서비스에 대한 신청양식을 얻고, 관련된 법과 제도 그리고 담당조직까지도 알 수 있으며, 민원신청과 처리도 가능해진다. 이를 통해 복잡한 정부 서비스를 간편하게 얻게 되는 것이다. 정부 홈페이지의 기능이 단순한 정보 제공에서 민원 서비스 전달 즉 정부기능 그 자체를 수행하는 것으로 바뀌는 것으로 이해할 수 있다.

민원 신청시 첨부서류의 감축효과를 조기에 체감할 수 있도록 주민등록등본, 사업자 등록증명, 국세완납증명 등 수요가 많은 첨부서류를 단계적으로 폐지하는 계획도 포함 되어 있다.

우선 금년 2월 1일부터 「주민등록확인시스템」 운영을 시작하였다. 그 동안 국민들이 정부에 행정서비스를 신청할 때 첨부하던 주민등록등본을 획기적으로 감축함으로써 민원인의 편의가 크게 증진될 것으로 기대된다.

이 시스템은 국민이 따로 주민등록등본을 발급 받아 첨부하게 하지 않고, 그 대신 민원업무에 필요한 주민등록정보를 네트워크를 통해 담당 공무원이 직접 열람 확인하는 시스템이다. 행정기관이 민원처리과정에서 국민에게 주민등록등본을 제출하게 하던 그 동안의 관행에서 행정내부의 DB를 이용 자체 처리하는 방향으로 선회하는 계기가 마련 된 것이다.

이 시스템 운영에 따른 행정기관 제출용 주민등록등본 감축건수는 연간 약 900만 건에 이를 것으로 전망된다. 이에 따르는 효과는 종이절약, 행정효율성 증진, 국민의 관청 방문을 위한 시간 및 경비 절감 등 그 효과가 지대할 것이다.

### 3.2 시·군·구 종합행정정보화 사업

그동안 정부의 정보화사업은 중앙 및 시·도 위주로 추진됨에 따라 민원인과 가장 가까운 곳에서 대민 행정을 펴고 있는 시·군·구의 정보화 기반은 상대적으로 매우 열악하였을 뿐만 아니라 행정사무 또한 대부분 수작업으로 처리되고 있었고, 주민들도 정보화시대에 걸맞는 양질의 서비스를 기대할 수 없었다. 또한 기초자치단체의 정보화가 재정형편이 좋은 대도시 위주로만 발전하게 되어 농어촌 지역 등과의 정보화 격차가 날로 심해지는 현상도 나타났다.

정부는 이러한 문제점을 해소하면서 행정의 생산성을 민간 수준 이상으로 높이고 정보화를 통한 양질의 대민서비스를 제공하기 위해 1997년 기본계획을 수립하고, 1998년부터 2002년까지 총 1,570억원을 투자하는 대규모 지방행정정보화사업을 추진하게 되었

다. 1단계로 행정 및 민원의 비중이 높은 주민, 지적 등 10개 업무를 우선 개발하여 서비스를 실시하고 있고, 도로교통, 민방위 등 나머지 11개 업무가 금년 12월 완성을 목표로 개발되고 있다.

1단계 시·군·구 행정정보시스템이 개발됨에 따라 주민·지적·차량·복지 등 10개 업무가 모두 전산화되어 상호 연계 서비스가 가능하게 되었고, 2억 여건의 데이터베이스 구축과 전 읍·면·동까지 LAN을 구축하여 모든 행정정보가 전자적으로 유통될 수 있게 되었다. 아울러 시스템을 사용하는 담당 공무원 3만 여명에 대한 전문교육을 실시하여 지방공무원들의 정보화 마인드도 크게 향상된 것이 또 다른 효과라고 할 수 있다.

또한, 다양하고 신속한 대민 서비스 기반을 구축하기 위해 기존에 민원실을 직접 방문하여 창구에서만 발급 받던 제증명을 무인민원발급기를 통해서도 발급 받을 수 있게 되었다. “민원처리 인터넷공개시스템”을 도입하여 민원접수부터 처리결과까지 전 과정을 인터넷을 통해 실시간으로 확인할 수 있도록 함으로써 행정의 투명성도 제고되었다.

그리고 2000.10부터 시행되고 있는 국민기초생활보장 대상자에 대한 자료조사가 그동안 우편 및 전화로 이뤄짐에 따라 대상자 선정에 많은 어려움이 있었으나 생산적복지정보공동시스템과 연계하여 전국의 자료를 온라인으로 조회할 수 있게 되어 행정 및 주민 불편도 많이 해소되었다.

그러나 아직도 민원의 대부분은 주민들이 행정기관을 직접 방문해야만 처리할 수 있도록 되어 있는 것이 대민서비스 개선의 한계라고 할 수 있다.

미국 등 선진국은 종이 문서를 없애고 전자인증, 전자서명 등의 정보기술을 이용하여 정부의 모든 민원과 정보를 One-Stop으로 처리하는 전자정부 구축 사업을 추진 중에 있다. 앞서 지적한 바와 같이 우리나라도 인터넷 사용자가 2천 5백만 명에 달하고 있어 모든 행정기관의 업무와 민원도 인터넷으로 처리하지 않으면 안 되는 시점에 와 있다고 할 수 있다.

이에 따라 2002년까지 추진하는 2단계 시·군·구 행정정보화 사업을 통해 “전자인증을 이용한 인터넷 민원처리시스템”을 개발하여 인터넷 공간에서 One-Stop으로 모든 민원을 처리할 수 있도록 함과 동시에 다음에서 설명되는 민원업무 혁신 사업과 연계하여 인터넷 민원 서비스를 더욱 확장하고자 한다. 또한 행정 내부적으로는 모든 문서의 전자유통과 전자결제 및 정보를 공동 활용함으로써 시·군·구의 완벽한 전자정부를 구현한다는 계획으로 추진 중에 있다.

#### 4. 결론

일반 가정에 초고속 인터넷망의 연결과 이용이 급속하게 확산되는 등 불과 4, 5년 전만해도 상상하지 못했던 온라인 환경이 인터넷 기술에 의해 만들어지고 있기 때문에,

이제 정부도 인터넷 기술을 응용한 업무처리와 민원서비스를 제공하지 않으면 안 되는 시점에 와 있다.

이와 같은 요구에 부응하기 위해 우리 정부는 시군구 행정시스템 등 각종 업무처리 절차의 정보화와 인터넷을 통한 민원업무 혁신사업 등을 의욕적으로 추진하고 있다.

전자정부를 추진하는 과정에서 핵심이 되는 요소는 문서처리과정을 전자화하고 정부가 보유하고 있는 정보를 정부기관들이 공동 이용하는 것이다. 이를 통해 주민이 원하는 정부 서비스가 전자적으로 제공되어 그들이 편리함을 피부로 느끼는 전자정부가 확립되어 간다.

우리나라가 전자정부를 효과적으로 추진하기 위한 물리적, 제도적 기반은 이제 어느 정도 갖추어 졌다는 것이 우리의 결론이다. 남은 것은 우리의 비전과 목표를 현실화시키기 위하여 앞서 논의한 전자정부 정책 방향에 따라 정책과제를 착실하게 수행하는 것이다. 정부는 물론이고 일반 국민들도 인터넷과 전자정부 과제가 최대한의 효과를 가져올 수 있도록 정책방향을 잘 가다듬어야 한다.

국민과 공무원 입장에서 특히 중요한 것은 이용 활성화 문제이다. 시스템을 갖추는 것과 그 이용을 활성화시키는 것은 다른 문제이기 때문이다. 국민이나 공무원이 전자정부 서비스를 알고 이용하기까지는 상당한 시일이 소요될 것이다. 벌써부터 전자정부 서비스의 이용률이 낮다는 지적이 제기되고 있지만, 새로운 기술이나 시스템이 만들어져 정착되는 데는 상당한 시일이 필요하다.

정부는 전자정부 서비스 이용을 조기에 활성화하기 위해서 여러 가지 방법을 강구하고 있다. 언론매체 및 인쇄물에 의한 홍보, 정부 및 민간 포털 사이트 등 인터넷을 이용한 홍보, 공익광고와 반상회를 통한 홍보 등 전자정부 서비스를 알리기 위해 총력을 기울일 것이다.

또한 각종 민원을 처리하고 서비스를 제공하는 공무원에 대한 교육도 진행 중이다. 공무원들의 전자정부시스템 이용 활성화를 위해 시스템 이용을 의무화하는 규정까지 만들어 곧 시행할 예정이다.

그러나 전자정부 시스템 이용을 활성화시키기 위해 대국민 홍보나 공무원 교육보다도 더 중요한 것은 일반 국민의 적극적인 참여일 것이다. 초고속 인터넷 이용가구수가 이미 800만에 이르렀기 때문에 국민이 전자정부 시스템을 이용하기 위한 기반은 이미 갖추어져 있다.

가정에 연결된 인터넷망을 보다 생산적인 목적으로 사용하는 방법이 전자정부 서비스

안에 많이 포함되어 있다. 우리 국민 스스로가 각자의 권리를 찾는다는 관점에서 전자 정부 서비스를 이용할 수 있어야 한다.

예를 들면, 행정기관이 기존관행에 따라 주민·호적 등초본 등을 요구할 때, 이러한 첨부서류 없이 민원처리가 가능함을 주장하여 공무원이 전자적인 방법으로 업무를 처리할 수 있도록 강제함으로써 전자정부가 빨리 정착될 수 있도록 도와야 한다.

이제 우리는 지난 2년여 동안 추진해 온 전자정부 사업을 마무리하는 시점에 와 있다. 구축된 시스템이 목적대로 활발하게 이용될 수 있도록 주민과 공무원 모두의 노력과 협조가 필요한 시점이다.

## 참고자료

정보화정책평가위원회, "2001년도 국가정보화 평가결과", 2001.9

정보통신부, 인터넷 통계자료, 2002

Jeong, K. & King, John, "Korea's National Information Infrastructure: Vision and Issues", in *National Information Infrastructure Initiatives* ed. by Kahin, B. & Wilson, E. The MIT Press, 1997

Reinermann, H. "Electronic Governance and Electronic Government: Do Politicians and the Internet need each other?", Discussion Paper, CRITO, University of California, Irvine, 2001

[별첨] (전자정부특별위원회 자료)



## <전자정부 11대 사업개요 >

### □ 기업·국민에 대한 서비스 혁신

1. 단일창구를 통한 국민지향적 민원서비스 혁신(행정자치부)
2. 4대 사회보험 정보시스템 연계(보건복지부·노동부)
3. 정부통합전자조달 시스템 구축(기획예산처, 조달청)
4. 인터넷을 통한 종합국세 서비스(국세청)

### □ 행정의 생산성 제고

5. 국가재정정보시스템 구현(재정경제부)
6. 시·군·구 행정 종합정보화(행정자치부)
7. 교육행정정보시스템 구축(교육인적자원부)
8. 표준인사관리 시스템 구축(중앙인사위원회)
9. 전자결재 및 전자문서 유통 정착(행정자치부)

### □ 전자정부 기반 구축

10. 전자관인시스템 구축 및 전자서명 시스템 확산(행자부, 정통부)
11. 범정부적 통합전산환경의 단계적 구축(정통부, 행자부, 기획예산처)

## 1. 단일창구를 통한 국민지향적 민원서비스 혁신(행정자치부)

- ◇ 국민생활과 밀접하고 이용빈도가 높은 주민·부동산·자동차·세금·기업 등 5대 분야 민원업무를 정보화하여
- ◇ 민원인들이 관청을 방문하지 않고 인터넷을 통해 안방에서 민원을 처리하도록 하고 민원구비서류 제출부담을 경감

### □ 사업 개요

- 국민생활에 파급효과가 큰 주민, 부동산, 자동차, 기업, 세금 5대 분야의 정보공동활용 시스템을 구축
  - 중앙부처, 지자체 등에 필요정보를 제공하여 구비서류 제출폐지, 기관 방문 최소화로 국민편의 제고
  - \* 1건 민원처리를 위한 기관방문 평균 5회→ 2회
- 부처별로 제공되는 전자정부 서비스를 모두 한 곳으로 모아서 제공하는 전자정부단일창구(eGov.go.kr)를 단계적으로 확대
  - 민원처리, 행정정보 제공, 국민의견 수렴 등 다양한 서비스를 단일창구에서 제공하여 행정의 민주성·투명성 제고
- 소요예산 : 296억원('01년 168억원, '02년 128억원)

### □ 추진현황

- '01. 11. G4C 시스템 구축 사업에 착수, 1차로 '02. 2. 민원안내, 인터넷 민원신청 54종 등 부분 서비스 개시
- 2차로 '02. 4.29. 143종의 인터넷 민원 신청 서비스를 제공(www.egov.go.kr)
- '02. 10. 인터넷 민원서비스 400종 제공, 정보공동활용 서비스

## 2 4대 사회보험 정보시스템 연계(보건복지부, 노동부)

- ◇ 국민연금, 건강·산재·고용보험은 4개 公團別로 업무를 별도로 처리하고 있어 국민 불편과 비효율 등 초래
  - 국민들은 직장 취업, 주소지 변경 등의 사유가 발생할 경우 국민연금, 건강보험, 고용보험 등을 모두 방문해서 신고

### □ 사업 개요

- 가입자가 인터넷(On-line)을 이용하거나 4개 공단중 어느 한 곳을 방문(Off-line)하여, 한 번만 신고하면 4대 보험에 모두 반영되는 자격신고 One-stop 서비스 제공
- 4대 사회보험 정보시스템간 상호 연계체제를 구축하여
  - 신상정보 연계관리, 보험관련 사항 통합검색 서비스 제공 등 정보의 공동활용 활성화
- 소요예산 : 133억원('01년 3억원, '02년 130억원)

### □ 추진현황

- '01.12. 정보화 전략계획(ISP)을 수립
- '02.3. 사업자를 선정, '02.5. 기관간 정보연계 협의 등 추진
- '02.7. 4대 사회보험 연계 서비스를 제공

### 3. 정부 통합전자조달 시스템 구축(G2B)(기획예산처, 조달청)

- ◇ 대면접촉을 통한 입찰·계약·대금지급 등으로 부조리 소지가 있으며 기관별 업체등록, 조달정보 입수로 기업 비용 과다
  - 결제, 대금지급 등 조달관련 내부행정절차가 전자적으로 연계되어 있지 않아 행정비용 발생

#### □ 사업 개요

- 조달 단일웹사이트를 구축하여 업체등록→입찰→계약→대금지급 등全过程를 인터넷으로 처리하고, 진행상황을 공개
  - 전자처리로 대금지급기간을 대폭 단축(14일이내→수 시간이내)
  - ※ 각급 기관에서 자체적으로 구매하는 물품을 인터넷으로 처리할 수 있는 시스템을 구축
- 조달업체가 기관별로 등록을 할 필요없이 단일창구에 1회 등록함으로써 모든 공공기관의 입찰에 참여할 수 있고
  - 기관간 정보공유를 통해 조달관련 구비서류를 대폭감축
- 소요예산 : 342억원('01년 67억원, '02년 275억원)

#### □ 추진 일정

- '02.1. G2B 활성화를 위한 혁신계획 수립
- '02.3. 사업자를 선정, 시스템 개발에 착수
- '02.9 국가 전자조달 포털 서비스 개시

### 3. 인터넷을 통한 종합국세 서비스 체제(HIS) 구축(국세청)

- ◇ 국세청 내부업무는 80% 이상 전산처리되고 있으나, 납세자와 세무서 간의 업무는 방문·서면으로 처리
  - 납세자는 세금신고, 민원처리를 위해 세무서를 방문, 은행에 가서 세금을 납부해야 하고,
  - 세무서는 고지서를 우편으로 발송하고, 납세자가 제출한 신고서를 다시 전산 입력하여 활용

#### □ 사업개요

- 국세관련 모든 민원업무를 사무실이나 안방에서 처리
  - 세금의 신고·고지를 인터넷으로 접수, 고지·확인할 수 있고 세금 납부도 계좌이체를 통해 처리
- 인터넷으로 국세완납증명 등 제증명을 신청·발급하고
  - 민원인이 제출하여야 할 증명서를 국세청에서 제출대상 기관으로 직접 전송하는 서비스도 실시
- 소요예산 : 173억원('01년 41억원, '02년 132억원)

#### □ 추진현황

- '01.9. 사업계획을 수립하고 '01.12. 시스템 개발 사업에 착수
- '02.4. 국세완납증명 등 민원서비스와 부가세 고지·납부 시범 운영
- 단계별로 서비스 대상을 확대하여 '02.10월부터 모든 세목에 대해 전자 신고·고지·납부를 실시, 민원증명도 6종으로 확대

## 5. 국가재정 정보 시스템 구축(재정경제부)

- ◇ 현행 재정업무는 정보파악 속도가 느리고 처리절차가 복잡
  - 수작업·업무중복 등으로 재정집행현황 파악에 1-2개월 소요
  - 정부결산서도 기업에 비해 종합성·체계성이 부족

### □ 사업개요

- 재정정보를 실시간으로 파악할 수 있고, 국가재정 전반을 통합·연계 관리하는 정보시스템을 구축
  - 기관간 정보시스템의 공유·연계로 예산편성부터 결산에 이르는 모든 재정업무를 정보시스템에 의해 자동으로 연결처리
  - 전자고지(e-mail)·전자납부(인터넷뱅킹), 전자이체를 기반으로 재정운영현황 및 재정상태를 실시간으로 파악·분석·예측
- 재정의 투명성 제고를 위하여 재정부문에 기업과 같은 수준의 복식부기·발생주의 회계의 도입을 추진
  - 현행 9종의 결산서를 하나의 통합재무보고서로 통합
- 소요예산 : 232억원('01년 70억원, '02년 162억원)

### □ 추진현황

- '01.12. 사업계획을 확정하고, '02.3. 시스템 개발 사업에 착수
- '02.5. 시스템 개발 및 국고금관리법 제정 추진중
- '02.10. 실시간 재정정보서비스 제공

## 6. 시·군·구 행정 종합정보시스템 구축(행정자치부)

- ◇ 전국 232개 시·군·구에서 수행중인 주민, 보건복지 등 10개 업무의 정보화는 완료되었으나
  - 도로교통, 지역개발 등 11개 업무에 대해서는 정보화 미흡

### □ 사업개요

- 도로교통 등 11종 업무의 정보화를 완료하여, 민원서비스를 대폭 개선하고, 행정의 효율성을 향상
  - 주요 민원의 인터넷 처리, 첨부서류 대폭 감축, 1회 신고로 주요 주소 정보 일괄변경 등 대국민 서비스를 획기적으로 개선
    - ※ 960종 민원의 첨부서류 폐지, 32종의 증명서류 24시간 발급 등
  - 재정능력과 관계없이 모든 시·군·구가 주요 민원에 대해 동질의 서비스 제공
- G4C를 통해 인터넷 민원서비스를 제공하고, 시도, 중앙부처와의 연계를 통해 보고, 통계, 정책 기초자료 등을 공유
- 소요예산 : 719억원('01년 239억원, '02년 480억원)

### □ 추진현황

- '01.12. 시스템 개발 사업에 착수, '02.4. 민원혁신 단일창구(G4C)와 연계 방안 등 협의, 프로그램 상세 설계 추진
- '02.10. 60개 시군구에 시스템을 보급, 12월 전국 확산 마무리

## 7. 전국단위 교육행정정보시스템 구축(교육인적자원부)

- ◇ 각급 단위학교별, 시·도 및 지역 교육청별로 정보시스템이 구축·운영되고 있어 정보화의 성과 확보 곤란
  - 전국 1만여 개의 학교와 각급 교육행정기관의 반복적인 자료 요구와 작성·취합 등 행정력 낭비
  - 일선 학교 선생님들의 잡무부담 경감 효과가 미흡

### □ 사업개요

- 16개 시도 교육청을 핵으로 교육행정기관과 학교를 온라인 연결, 표준 시스템을 활용하여 학사·인사 등 교육행정업무를 연계 처리
  - 34만 선생님들이 최대한 쉽고 편하게 사용할 수 있도록 배려
- 학부모 등 교육 수요자들에게 인터넷으로 다양한 정보를 제공
  - 국민은 전국 어디서나 졸업·재학·성적증명서 등 민원서류(연간 500만건)를 인터넷으로 신청 가능
  - 학부모는 안방에서 생활지도, 교과성취 등 학교와 상담가능
- 소요예산 : 707억원('01년 95억원, '02년 612억원)

### □ 추진현황

- '01.10. 교육행정정보시스템 개발에 착수, '02.5. 교육행정업무 분석과 S/W 설계 추진 중
- '02.6. 시스템 설치를 완료하고, '02.10. 서비스를 제공



## 8. 표준인사 관리시스템 구축(중앙인사위원회)

- ◇ 수작업에 의한 인사관리로 문서작성, 보관에 따른 비용 과다
- ◇ 인사관리의 과학화, 정보화 미흡으로 인사행정의 효율성과 투명성을 저해

### □ 사업 개요

- 공무원의 채용, 승진, 급여, 교육, 복지 등 인사전반의 표준화된 업무처리 시스템을 개발하여 전 부처에 확산
  - 전체 공무원의 인사정보를 DB화하여 인사운영과 정책결정에 활용, 시스템에 의한 업무처리로 인사행정의 투명성과 공정성 제고
  - 인사운영시 발생하는 문서의 90%이상 감소
- ※ 행정기관별 중복투자 방지 (연간 141억원 비용절감)
- 소요예산 : 120억원('02년)

### □ 추진 일정

- '01.9. 시스템 개발 사업을 완료하여 시범기관에 적용
- '02.4. 확산사업을 위한 사업자를 선정, 확산사업에 착수
- '02.10. 31개 중앙행정기관에 시스템 보급 완료, 서비스를 제공

## 9. 전자결재 및 전자문서 유통 정착(행정자치부)

- ◇ 수작업에 의한 문서 기안·결재 관행 상존으로 비능률 초래
  - 문서결재시 대면보고가 병행되는 경우도 다수
- ◇ 기관간 문서 유통시 인편, 우편, Fax 등을 이용하여 문서처리 비용 과다
  - 범정부적 지식관리를 위한 기반 미흡

### □ 사업 개요

- 국가기밀사항 등 특별한 경우를 제외한 정부 모든 문서의 작성·결재·유통·보관 등의 전자적 처리 의무화
  - 문서업무 전산화 및 실시간 공문서 유통체계 조성으로 행정능률향상 (연간 행정비용 639억원 절감)
  - 합리적인 의사결정 지원을 위한 범정부적 지식관리 기반조성
- 소요예산 : 20억원('01년 6억원, '02년 14억원)

### □ 추진 일정

- '01.9 중앙-시도간 전자문서 유통 확대
- '01.12.~'02.4. 전자문서 유통 확대를 위한 연구용역
- '02.10 시군구를 포함한 전 행정기관간 전자문서 유통

## 10. 전자관인시스템 구축 및 전자서명 확산(행정자치부, 정보통신부)

- ◇ 전자적 방법을 통한 정보교환시 기관 및 본인확인 수단이 미흡하여 중요한 전자적 정부서비스 이용이 사실상 불가능
- ◇ 정보의 유통과정에서 변조·훼손 우려로 전자민원, 전자조달 등 이용 활성화 저해

### □ 사업 개요

- 개인정보보호, 기관간 안전한 정보유통 등 전자행정의 신뢰성 확보를 위해 범정부 차원의 전자인증 시스템 구축·확산
  - 전자관인을 이용한 행정기관간 기관확인과 전자공문서의 인증체계 확립
- 민원인의 전자적 신원확인과 유통정보의 안전한 보호를 위한 전자서명·인증의 사용자를 1,000만명으로 확대
  - 전자공문서 유통 기반 및 전자민원, 전자조달, 전자상거래 등 안전하고 신뢰할 수 있는 전자정부서비스 기반 조성
- 소요예산 : 전자관인 1.3억원, 전자서명 51억원('01년 20, '02년 30억원)

### □ 추진 일정

- '02.3 민·관 전자서명 상호연계 시험운영, 민간 이용자 247만명
- '02.4 행정기관에 전자관인 단계적 보급 착수
- '02.10. 전공무원 전자서명 보급, '02.12. 민간 이용자 1,000만명 확대

## 11. 범정부적 통합전산환경의 단계적 구축(정통부, 행자부, 기획예산처)

- ◇ 부처별·업무별 전산환경 구축으로 전산장비·인력·시설의 공동활용이 미흡하고 24시간 지원체제 미비
- ◇ 자연재해·비상사태 등에 대비한 국가 주요정보자원의 안전한 관리체제 미흡

### □ 사업 개요

- 부처별로 운영되는 전산실의 공동 운영시스템 구축하여 공동 활용기반을 마련하고
  - 전산자원에 대한 완벽한 지원·관리체제 구현을 뒷받침
- 재해·재난·사이버테러 등 물리적·기술적 위협으로부터 전산자원을 안전하게 보호
- 국가정보자원을 효율적으로 관리하기 위해 인적·물적 자원에 대한 장기적인 통합적 관리체제 구현
- 소요예산 : 80억원('01년 30억원, '02년 50억원)

### □ 추진 일정

- '02.3 정부 통합전산환경 구축 BPR 사업계획 확정
- '02.5. BPR 사업을 위한 사업자 선정 추진 중
- '02.10. 범정부적 전산환경 구축 ISP 사업추진