

□ 사례 발표 □

# 웹을 이용한 민원 서비스 「홈 민원 센터」

신 우 연\*

◆ 목 차 ◆

1. 서 론	3. 민원서비스 발전
2. 주요서비스내용	4. 결 론

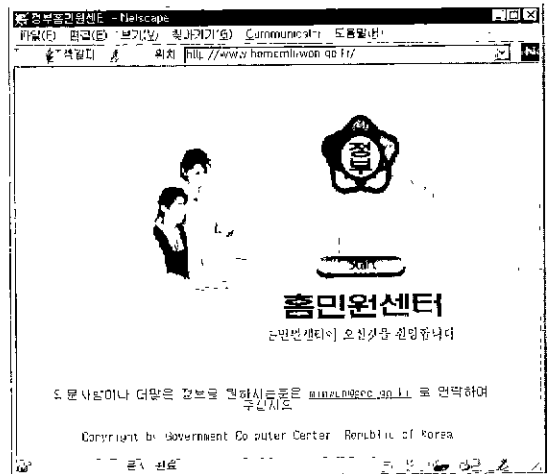
## 1. 서 론

행정자치부에서는 각종 법령에 규정된 개별 민원사무의 처리기준과 규제 개혁 등에 따른 민원사무의 변동사항을 매년 민원사무처리기준표에 통합·고시함으로써 민원행정의 투명성을 제고하고 있다.(통합고시 근거 : 민원사무처리에 관한 법률 제9조)

올해는 1999년 5월 1일 기준으로 정부 각 부처 소관의 민원사무등록표를 작성·취합하여 민원사무처리기준표를 정비하고 있으며 현재 4,400여종의 민원사무에 대하여 민원사무명, 민원유형, 근거법령, 처리기관, 처리기간, 구비서류, 신청방법, 수수료, 민원신청방법 등을 PC통신 「열린정부」와 웹을 이용한 「홈민원 센터」에서 3,300여종의 민원서식과 연계하여 서비스하고 있다.

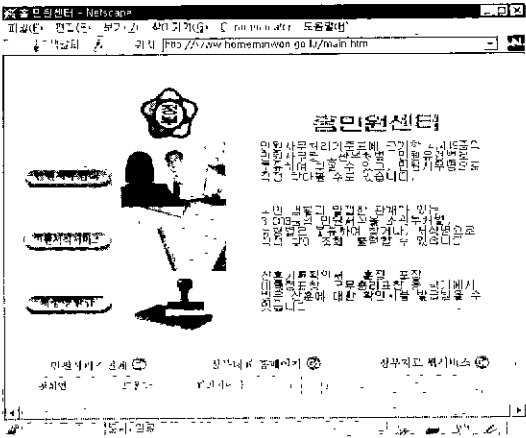
「홈민원 센터」는 새정부 100대 국정과제인 「행정정보공개 확대로 열린정부 구현」과 '98.5.21 제1차 정보화전략회의에 보고한 「행정의 생산성과 민원서비스 향상」의 세부실천사항으로 국민 누구나 인터넷을 통하여 언제 어디서나 원하는 민원을 알 수 있도록 안내하며 신청·처리

할 수 있도록 하기 위하여 4,400여종의 민원사무와 관련 서식을 쉽게 검색하고 서식을 출력할 수 있도록 구축되어 있고 민원안내 및 신청 서비스가 개설된 61개 지방자치단체의 홈페이지와 「정부대표 홈페이지」와도 연계하여 민원관련 행정 정보에도 접근이 편리하게 되어 있으며 행정자치부 「상훈기록확인서」의 신청과 발급업무를 사이버민원처리의 실험시스템으로 개발하여 서비스하고 있는 시스템이다. (그림 1)은 홈민원센터의 초기화면이고, (그림 2)는 주 메뉴화면을 보여주고 있다.



(그림 1) 홈민원센터 초기화면

\* 정회원 : 행정자치부 정부전산정보관리소 전산사무관

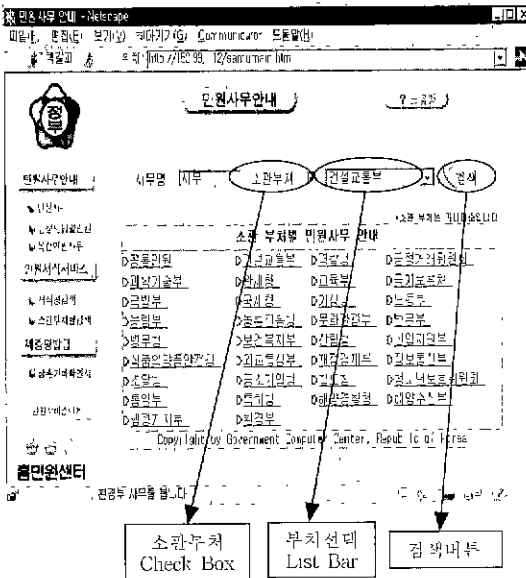


(그림 2) 홈민원센터 주메뉴화면

## 2. 주요서비스 내용

### 2.1 민원사무안내

민원사무처리기준표에 근거한 4,400여종의 민원사무를 소관부처별, 신청방법별로 분류하여 찾을 수 있고 민원사무명으로 직접 찾아 볼 수도 있다.

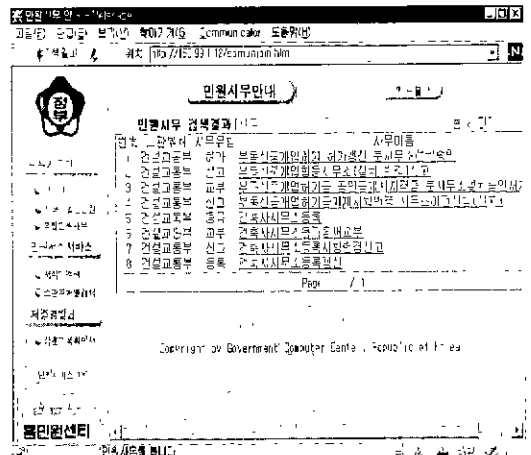


(그림 3) 민원사무선택

(그림 3)에서 사무명란에 사무명을 입력하고 검색을 누르면 입력한 사무명에 해당하는 민원사무들을 보여준다. 사무명은 일부만 입력해도 검색이 가능하며 검색어로 “사무”를 입력하였다면 “민원사무”와 “사무규칙”과 같이 검색어가 포함된 모든 민원사무를 보여준다. 소관부처 Check Box를 선택하고 하나의 부처를 선택한 후 검색을 누르면 입력한 사무명과 소관부처를 AND조건으로 조합하여 검색하는 복합검색도 가능하다.

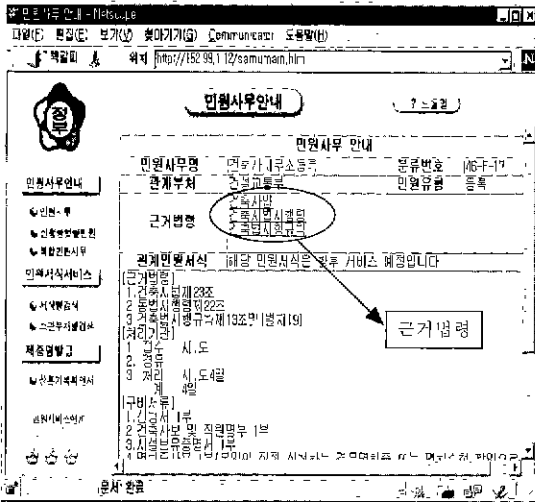
(그림 3)과 같이 사무명에 “사무”를, 소관부처에 Check하고, 부처선택 List Bar에서 “건설교통부”를 선택한 후 검색버튼을 누르면 (그림 4)처럼 민원사무검색결과 목록이 보여진다.

소관부처별 민원사무는 (그림 3)에서 나열되어 있는 부처들 중 하나를 선택하면 선택한 소관부처에 해당하는 민원사무들이 (그림 4)와 같은 형식으로 보여지며, 신청방법별 민원사무 검색은 전화, 일반우편, 민원우편, 모사전송(FAX), 컴퓨터, 전신우편 중 하나를 선택하면 전체 민원사무중에서 선택한 방법에 의해 신청 가능한 민원사무의 목록을 보여주며 민원사무 목록 중 링크되어 있는 사무이름을 선택하면 상세한 민원사무 안내 내용을 보여준다.



(그림 4) 민원사무검색결과 목록

(그림 4)에서 “건축사무소 등록” 민원사무를 선택하면 (그림 5)와 같은 상세한 민원사무 내용을 조회할 수 있으며 근거법령 항목에서 “건축사법”을 선택하면 법제연구원의 법령DB로부터 관련 근거법령을 검색하여 (그림 6)과 같이 보여준다.



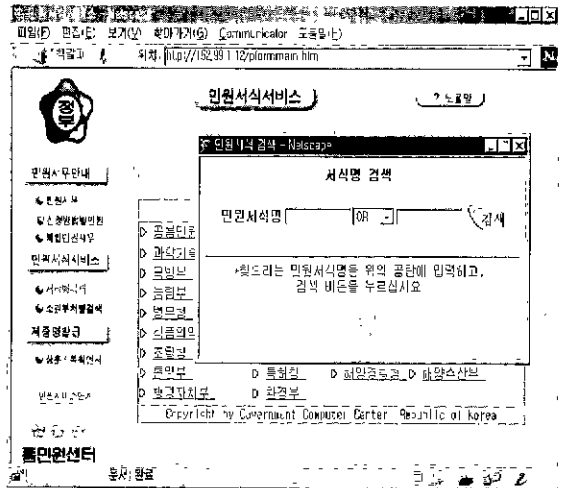
(그림 5) 민원사무 상세조회



(그림 6) 민원사무근거법령 조회

찾거나 서식명으로 직접 찾아 조회 및 출력을 할 수 있다. 서식명을 하나 또는 두 개를 입력하여 검색할 수 있으며 검색하고자 하는 서식명의 일부만 입력하여도 검색이 가능하다. 두 개의 서식명을 입력할 경우 두 검색어 간의 관계를 “AND” 또는 “OR”로 지정해 주어야 하며 “AND”조건 지정시에는 두 단어가 모두 포함된 서식명들을, “OR”조건 지정시에는 두 단어중 한 단어만이라도 포함된 서식명들을 검색해준다.

소관부처별로 검색할 경우에는 (그림 7)에 나열되어 있는 부처들 중 하나를 선택하면 선택한 소관부처에 해당하는 민원서식 목록들이 (그림 8)처럼 나타난다.

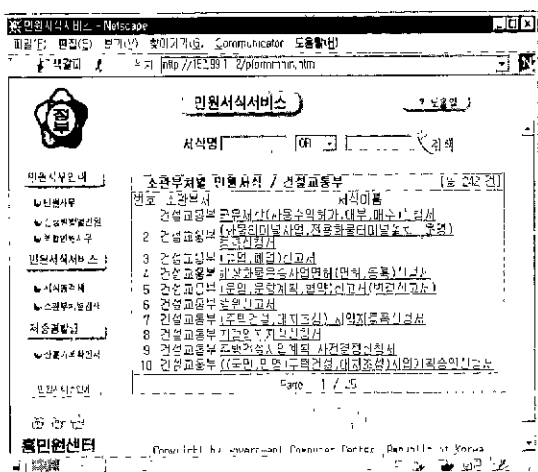


(그림 7) 민원서식 서식명 검색

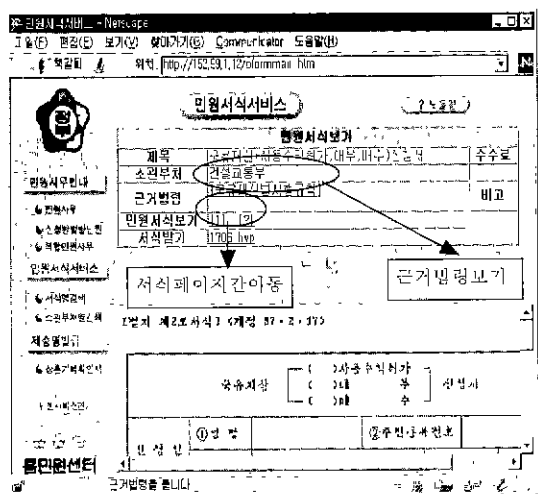
(그림 8)은 건설교통부 소관 민원서식 검색결과 목록으로 링크되어 있는 서식이름중 “국유재산(사용수익허가,대부,매수)신청서”을 선택하면 (그림 9)와 같이 상세한 민원서식 내용을 보여준다. 근거법령 항목의 법령명을 선택하면 해당 민원서식의 근거법령을 조회할 수 있고 해당서식이 두 페이지 이상으로 되어 있을 경우 민원서식보기 항목의 페이지 숫자를 선택하면 해당 페이지 내용이 하단 프레임에 나타난다.

## 2.2 민원서식서비스

3,300여종의 민원서식을 소관부처별로 분류하여



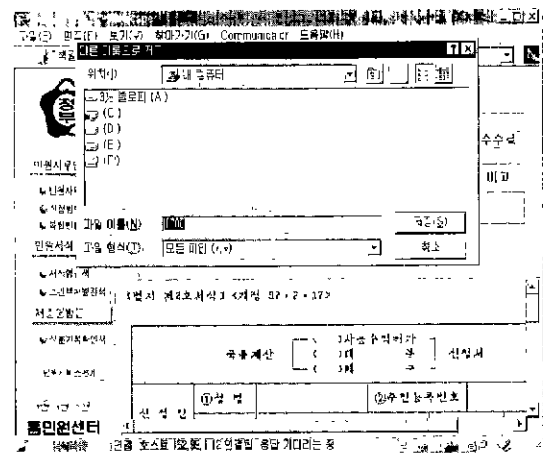
(그림 8) 민원서식 검색결과 목록



(그림 9) 민원서식 상세조회

서식받기 항목의 파일이름을 선택하면 (그림 10)과 같이 웹브라우저의 파일 저장 창이 나타난다. 여기에 원하는 저장디렉토리와 파일이름을 지정한 후 저장하면 된다. 민원서식은 아래한글파일 및 이미지파일로 제공되며 아래한글파일은 다운로드하여 사용자컴퓨터에 설치되어 있는 아래한글(WP)로 작성 및 인쇄하여 사용할 수 있고 이미지파일은 화면 상하단 프레임에서 보여지며 필요한 경우 인쇄 가능하다.

이미지 서식파일이 나타나 있는 우측 하단 프레임에 마우스로 한번 클릭한 후, 웹 브라우저의 Print 메뉴를 실행시켜 자신이 사용하는 환경의 프린터를 지정한 후 확인을 누르면 이미지 서식파일을 인쇄할 수 있다.(Netscape Navigator 나 Internet Explorer는 “File”메뉴에서 “Print”를 선택한다.)



(그림 10) 민원서식 파일 다운로드

### 2.3 제증명 발급(상훈기록확인서)

상훈기록확인서란 국가에서 상훈(훈장, 포장, 대통령표창, 국무총리표창)을 받은 사람의 상훈기록을 국가가 확인하여 주는 공문서를 말한다. 기관제출용으로 사용하고자 하는 경우에는 그 제출기관에서 직접 작성·발급 받아야 효력이 있으며 가정에서 신청·발급받은 상훈기록확인서는 개인소장으로만 사용할 수 있고 기관제출용으로는 사용할 수 없다. 상훈기록확인서는 담당부서(행정자치부 상훈과)의 기록대조 및 확인이 필요하므로 신청 후 하루정도의 처리시간을 필요로 한다.

(그림 11)은 상훈기록 확인서 신청화면이다. 신청버튼을 클릭하여 원하는 상훈기록을 신청한 다음 조회버튼으로 결과를 조회해 볼 수 있다. 조회

를 위해서는 신청서 입력한 주민번호와 암호를 입력해야 한다.

상훈기록확인서를 발급할 때에는 사전에 암호화하여 저장된 상훈기록카드 그림파일과 상훈과에서 제공되는 상훈 데이터를 신청자가 다운로드할 수 형식으로 변환하여 저장하는데, 이때 상훈데이터 역시 암호화하여 저장된다. 다운로드한 상훈기록파일은 암호화된 그림파일과 상훈데이터가 따로따로 저장되며 두 가지 데이터는 전혀 다른 암호화 방식을 사용하고, 인쇄할 때에는 그림파일과 상훈데이터를 분리하고 다시 복구하여 프린터로 전송할 데이터를 만들어 낸다. 이 때 프린터로 보내지는 내용은 화면에는 전혀 안 나타나기 때문에 프린트한 결과만을 신청자는 볼 수 있으며 그림파일은 공

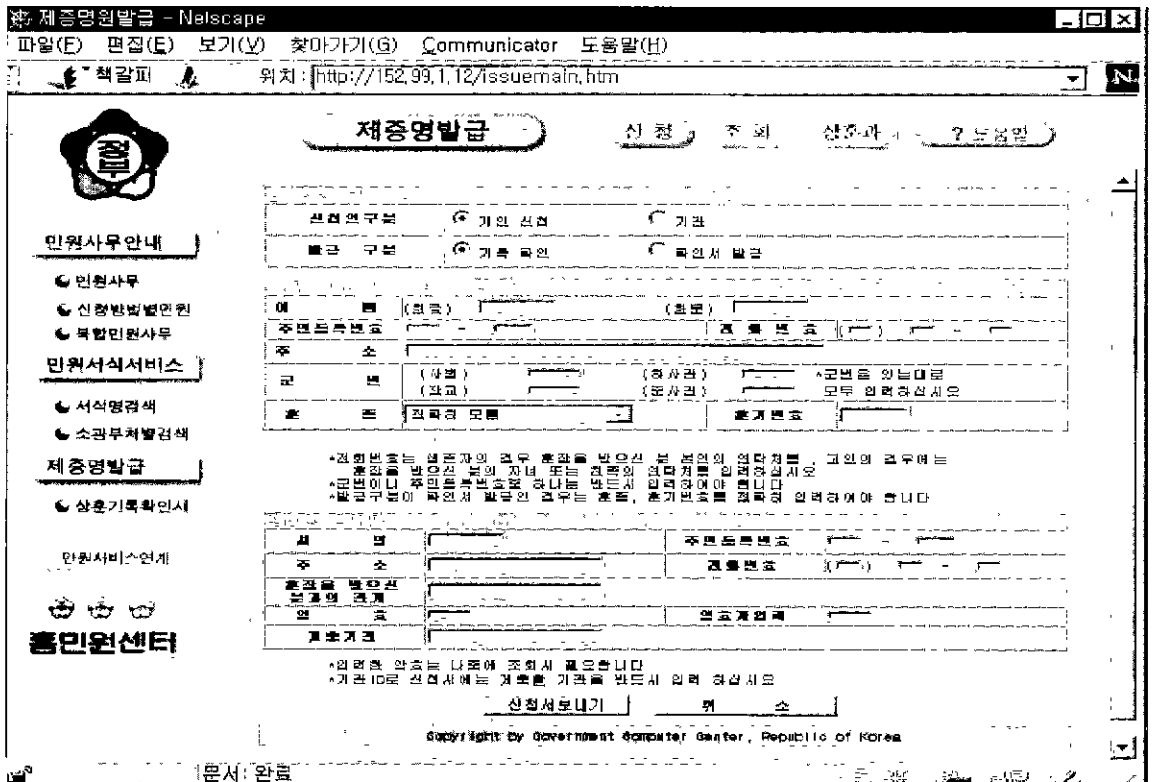
개되지 않는다.

### 2.4 민원서비스 연계

민원안내 서비스 및 민원신청서비스가 개설된 61개 지방자치단체(시·군·구 포함) 홈페이지를 연계하여 서비스하고 있다. 나열되어 있는 지방자치단체를 선택하면 그 자치단체에 속해 있는 시·군·구의 모든 홈페이지가 나열된다.

### 3. 민원서비스의 발전

정부에서는 초기의 방문민원에서 시작하여 우편민원, 전화민원, FAX민원, PC통신민원, 웹기반민원에 이르기까지 국민들에게 가장 편리한 민원서비스를 하기 위하여 부단히 노력해 왔다.



(그림 11) 상훈기록확인서 신청화면

1996년 9월부터 서비스된 FAX민원은 민원인이 제일 가까운 행정기관(시도, 시군구, 읍면동, 출장소)을 방문하여 소정의 민원처리 비용을 납부하고 민원서류를 신청하면 교부(접수)기관과 증명기관은 민원서류를 FAX로 송·수신한 후, 교부(접수)기관에서 민원인에게 민원서류를 교부하는 운영체계를 갖고 있는데, 민원서류 16종부터 시작하여 현재는 235종으로 확대하여 서비스하고 있을 만큼 국민들에게 상당한 편의를 주고 있고 국민들 호응도 매우 좋다. 그러나 행정기관을 최소 1회 방문하여야 하는 단점이 있다.

이러한 단점을 보완한 민원서비스, PC통신을 이용한 재택전자민원서비스가 1999년 4월 26일에 개통됐다.

서비스대상민원은 국민의 이용률이 높은 민원을 대상으로 하되, 개별법령에서 본인이나 그 위임인이 아니면 신청할 수 없는 민원(예시 : 주민등록등·초본)등은 관계기관과 협의를 거쳐 제외하고 이용빈도수가 높은 호적등·초본 등 20종의 민원서류를 대상으로 우선 실시한다.

PC통신을 이용한 재택전자민원서비스는 민원처리비용이 PC통신가입자의 경우, PC통신이용료에 부과하여 징수되고 PC통신사와 민원발급기관간에 분기마다 정산하도록 되어 있고, PC통신 미가입자의 경우는 기존의 민원서비스들처럼 민원처리비용(발급수수료, 우송료)을 해당 발급기관예금구좌로 무통장입금을 해야 하며 민원서류 발급은 민원인이 선택한 우송방법을 이용하거나 방문수령으로 이루어지게 된다.

이처럼 국민들에게 좀 더 편리한 민원서비스들이 개발되고 있지만 어느 민원서비스도 가정에서 컴퓨터로 민원서류를 발급 받고 있지 못하다. 가정에서 필요한 민원서류를 발급받기 위해서는 컴퓨터시스템이나 통신망을 이용하여 작업을 수행하려는 사람과 응용프로그램의 ID를 검사하고 이러한 사용자에 의하여 수행되는 작업의 적법성 여부를

조사하여 불법적인 사용자에 의해 불법적인 작업이 이루어질 수 없도록 함으로써 시스템의 보안을 유지하는 방법, 즉 인증(Authentication)기능이 필요하며, 전자상거래를 활용한 민원발급수수료 처리문제, 수입증지 등이 아닌 형태로 수수료 부과, 인터넷을 통하여 발급된 민원서류의 관인 효력 문제(위·변조 및 부정사용 우려)등이 우선 고려되어야 하며 정보화기술은 물론이고 이를 뒷받침할 수 있는 법적·제도적 개선이 동시에 추진되어야 한다.

#### 4. 결 론

PC의 급속한 보급과 인터넷 기술의 발달에 맞춰 인터넷(웹)을 이용하여 민원서비스를 쉽게 편리하게 받을 수 있도록 행정자치부에서는 대국민 접속체계를 현재 기관별 및 지자체 별로 개별 운영되고 있는 온라인 민원서비스를 정부홈민원센터로 연계, 통합하여 하나의 홈페이지에서 접근이 가능하도록 개선할 것이며, 첨부서류 중 공공기관에서 발급되는 서류는 정보공동활용 체제구축에 의해 서류제출을 폐지하고 민간의 서류(계약서 등)는 우편 또는 이미지파일로 접수하는 등 제출서류 폐지 및 간소화를 병행한 첨부서류 전달방식을 개선하고 각 기관의 민원담당자 및 인터넷 사용 국민에 대한 인증서를 최초 1회 발급 및 인증서 확인 기능으로 본인 확인을 하고 정부홈민원센터에서 인증시스템을 통한 인증을 거친 후, 행정기관에게 민원내용을 전자적으로 전달하고 수수료는 신용카드 결제 방법 등으로 전자상거래를 활용하는 등 인증(Authentication) 기능을 고려하여 법적·도적 보완 및 급속히 발전하는 정보통신기술의 적용을 통해 인터넷 민원서비스 대상을 확대하고 서비스의 질적 수준의 향상을 도모할 것이다.

그러므로써 국민들에게는 시간·공간의 제한이 없는 민원서비스, 즉 역, 백화점 등 대중이 모이는 장소에 설치된 민원자동처리기(KIOSK)를 이용

하여 증명·확인·신고 등을 시간 제한없이 처리 가능하고 PC통신 및 인터넷 등 가상공간을 통한 민원의 접수·처리가 가능하여 행정기관 방문이 불필요한 민원서비스가 돌아가게 될 것이다.

### 참고문헌

- [1] 행정자치부 행정관리국, “전자정부 비전과 전략”, 1998년 3월
- [2] 행정자치부 행정제도과, ‘99년도 민원사무처리 기준표 정비지침, 1999년 4월
- [3] 행정자치부 주민과·정보유통과, PC통신을 이용한 재택전자민원운영지침, 1999년 4월
- [4] 행정자치부 주민과, FAX민원발급 운영지침, 1999년 4월

[5] 총무처 정부전산정보관리소, 홈민원센터 사용자지침서, 1997년 12월

[6] 총무처 정부전산정보관리소, 홈민원센터 개발·구축 완료보고서, 1997년 12월



신우연

1983년 충남대학교 계산통계학과 (이학사)

1884년 총무처 정부전산정보관리소 업무분석과

1987년-1988년 전산망조정위원회 사무국

1989년 총무처 정부전산정보관리소 업무분석과

1991년 총무처 정부전산정보관리소 전산교육과 교관

1997년 현재 행정자치부 정부전산정보관리소 정보유통과 전산사무관