

365민원서비스 시스템 구축에 관한 연구

: 광주서구청 사례를 중심으로¹⁾

The Construction of 365 Public Service System:
Focus on the Case of Gwangju Seo-Gu

김오성²⁾, 나종희³⁾, 최광돈⁴⁾

Oh Sung Kim, Jong Hei Ra, Kwang Don Choi

: Abstract

Recently, RFID has emerged as the main technology in the logistic services. When the existing recognition technology based on bar codes brings about lots of problem due to its own limits. RFID becomes the center of attention to solve them. However, RFID is not without any obstacles: companies have their own operating systems, while RFID is developed regardless of each company's special features. RFID middleware system based on web service is expected to remove these obstacles.

This paper shows how to operate the middleware based on web service and to lay in the DB the tag informations taken from reader system. Middle assures that companies adopting RFID system for their logistic service are given adaptability to any systems whatsoever, available by way of defining logistic information, tag information and reader information. For this purpose, we implement as the basic web service a middleware system that turns all data into XML(eXtensible Markup Language) of SOAP (Simple Object Access Protocol), the standard data.

Key Words: Administration service, Business supporting system, Civil application, Innovation

목 차

I. 서론	1. 추진배경
II. 이론적 배경	2. 단계별 추진 계획
1. 공공부문의 행정혁신	3. 혁신장애 및 극복
2. 지방행정의 추진방향	IV. 혁신 추진 실적
III. 비즈니스 365일	및 성과
24시간 업무 지원	V. 결론
시스템 구축을 통한	
혁신사례	

1) 본 논문은 2007년 한국디지털정책학회 추계학술대회에서 "365 민원서비스 시스템 구축에 관한 연구: 광주서구청 사례를 중심으로"로 발표한 논문을 수정·보완하여 재발표한 것임.

2) 광주서구청 기획감사실 팀장, (062)360-7526

3) 광주대학교 e-비즈니스학과 교수, jhra@gwangju.ac.kr, (062)670-2323.

4) 한세대학교 경영학부 교수, kdchoi@hansei.ac.kr, (031)450-5226.

I. 서론

지방자치의 궁극적 목적은 지역주민들의 실생활과 밀접히 관련되어 있는 여러 가지 공공의 문제에 효율적으로 대응하고 그 지역민의 복리를 증진시키는데 있다. 이러한 궁극적인 목적을 달성하기 위해서는 행정기관은 고품질의 행정서비스를 주민에게 제공할 수 있어야 한다(1). 민선4기 출범으로 본격적인 지방자치제가 시행되면서 주민들의 행정에 대한 욕구가 다양하게 분출되는 등 행정수요가 크게 변화하고 있다.

행정 패러다임의 변화는 필연적으로 공급자(행정기관) 위주의 서비스에서 수요자(주민) 중심 서비스로 재편을 요구하고 있다. 그러나 대부분의 행정서비스는 이에 미치지 못하고 있다. 따라서 행정환경 변화 및 고객의 서비스 수요변화를 반영하기 위해 고객 입장에서 재검토하여 사회변화와 행정환경 변화에 부응할 수 있는 보다 능동적인 행정서비스 체계를 마련하는 것이 무엇보다 중요하며 이를 통해 경쟁우위를 갖춘 행정서비스를 창출, 제공할 수 있다(2). 참여정부는 출범 이후 다양한 분야에서 혁신(Innovation)을 추진하고 있다. 행정혁신은 공공서비스를 보다 더 효율적이고 시민들이 요구하는 바에 더 잘 반응하고 더 많은 책임을 지는 공급체계 또는 방식에 초점을 맞추는 것이다. 이는 종래 행정서비스 공급자 위주의 행정에서 즉 행정편의주의에서 시민을 위한 행정 즉 고객편의주의로의 전환을 의미한다. 이를 위해서는 필수적으로 행정제도의 개혁이 수반되는 것이다(3).

본 논문에서는 이러한 문제의식으로부터 출발하여 수요자중심 행정체제의 구축을 통한 혁신의 대표적 사례로 광주서구청이 현재 추진중인 비즈니스 365업무 지원시스템 구축사례를 소개하고자 한다. 본 논문의 II장에서는 이론적 배경을 III장에서는 비즈니스 365일 24시간 업무 지원 시스템 구축을 통한 혁신사례를 기술하였으며, IV장에서는 결론을 보았다.

II. 이론적 배경

1. 공공부문의 행정혁신

일반적으로 혁신(innovation)이란 인간의 창조적 활동을 포괄적으로 지칭하는 말로서 여기에는 물리적인 것뿐만 아니라 정신적인 것 모두를 포함하고 있다. 따라서 행정혁신은 기존의 사회·행정체제와 비교하여 새롭다고 인식되는 아이디어, 새로운 제품, 생산과정, 관리제도, 방식, 기타 인공물을 행정과정에 성공적으로 도입하는 경우로서 발명 또는 모방 모두를 포함하는 복합적 개념이다.

행정혁신은 공공서비스를 보다 더 효율적이고 시민들이 요구하는 바에 더 잘 반응하고 더 많은 책임을 지는 공급체계 또는 방식에 초점을 맞추는 것이다. 이는 다른 말로 표현하면 종래 행정서비스 공급자 위주의 행정에서 즉 행정편의주의에서 시민을 위한 행정 즉 고객편의주의로의 전환을 의미한다. 이를 위해서는 필수적으로 행정제도의 혁신이 수반되는 것이다.

최근 각국 정부는 행정혁신을 주창하면서 민간부문에서의 창조적 관리방식과 기법을 공공부문에 도입하는 “신공공관리”(New Public Management: NPM)와 “작지만 효율적인 정부” 등을 추구하고 있다. 세계화와 경쟁의 새로운 변화된 환경하에서 공공부문이 변화하지 않으면 안되는 상황에 놓인 것이다. 세계화의 진전에 따라 국가경쟁력의 확보는 각국의 공통적인 관심사가 되고 있으며, 국가경쟁력은 민간부문 뿐만 아니라 공공부문의 높은 생산성을 통해서 확보되기 때문에 각국은 최근 정부부문의 생산성을 높이기 위한 다양한 노력들을 진행하고 있으며, 국내의 경우도 예외는 아니다.

공공부문이 그 동안 새롭게 추구하고 있는 혁신 전략으로서는 시민의 정책결정에의 참여, 정부의 구조조정, 행정절차의 간소화, 정보기술을 활용한 전자정부의 구현, 관민협력 등을 들 수 있다. 또한 이러한 대외적 측면뿐만 아니라 조직내부적 측면으로서 업무과정의 혁신이 추진되고 있다.

2. 지방행정의 추진방향

21세기 지방화, 세계화, 정보화시대 도래와 더불어 지방정부는 독점적인 지위에 안주할 수 없을 뿐만 아니라 다른 지방정부와 치열하게 경쟁해야 하는 상황을 맞고 있으며 작고 효율적인 정부로 거듭나기 위한 행정혁신의 요구와 필요성이 더욱 높아지고 있는 것이 현실이다. 이는 행정의 낭비요인과 비효율을 제거하고 국민과 기업을 위한 서비스 행정 국민이 바라는 실질적인 가치를 창출하는 수요자 중심 행정으로 거듭나야 함을 요구하고 있다. 따라서 지방정부가 주민을 위한 경영혁신 요구에 부응하지 못하고 전례의 답습이나 무사안일 주의에 빠져 혁신에 대한 노력을 게을리 한다면 지방정부의 존립에 대한 정당성은 훼손될 것이다.

한편, 지금까지 지역주민들은 행정의 수혜자로 인식되어 정부정책이나 각종 행정서비스를 행정편의 위주로 운영하였지만 지방자치시대의 지역주민들은 까다로운 주인으로서 다양한 요구를 제시하고 있다. 지방화, 정보화시대가 도래하면서 주민들의 의식수준이 높아지고 소득수준이 크게 향상되면서 주민들의 “삶의 질”에 대한 욕구가 높아지고 행정서비스에 대한 요구도 점차 다양화, 고도화, 전문화되는 경향을 보이고 있다. 과거에는 행정서비스 제공에 대하여 단순소비자(Consumer)에 머물러 있는 국민들이 이제는 행정서비스 정책수립과 제공과정에 적극적으로 참여하여 다양한 의견을 제시하는 참여형소비자(Prosumer)로 바뀌고 있다. 따라서 기존 행정의 단순소비자를 벗어나 능동적인 참여형소비자가 등장하면서 행정서비스 제공 방식은 변화와 혁신이 불가피하게 되었다. 이에 지방정부는 패러다임의 변화에 효과적으로 대응하고 생산성과 행정서비스의 질적 수준을 높여 지방단위의 경쟁력을 강화하기 위해서는 내부관리지향적인 지방행정체제와 관리방식의 고정관념을 깨고 자기혁신의 비탕 위에서 새로운 경영혁신방향을 모색해 나가야 한다.

전통적인 관리지향적, 통제지향적 업무수행 방식으로는 21세기 신개념의 행정수요에 효과적으로 대응하

기 어려우므로 주민들의 요구에 대한 감수성을 높일 수 있도록 행정체제와 지방공무원들의 체질을 과감히 개편해야 하며 행정체제를 지역주민들이 요구에 대응하는 “대응의 기본가치” “대응의 태도” “대응의 방법”을 새롭게 정립하여 국민과 기업의 가치창출과 고객만족을 지향하는 “고객지향적 지방정부”로 지방행정의 패러다임을 바꾸어야 한다. 따라서 지방행정은 공급자 중심의 안일한 관료체제를 하루빨리 수요자중심 시민위주의 “눈높이 행정”과 도시공공서비스 제공방식으로 전환되어야 하며 경영마인드에 입각한 행정조직 개편으로 시정의 생산성을 높이고 성과중심의 “작은 정부”를 추구해야 한다. 또한 경영진단기법을 도입하여 공공서비스에 민간활력을 적극 유도하고 지역경제 활성화 방안을 강구해야 한다. 이러한 지방정부의 경영혁신이 성공하려면 “고객감동형 작은정부”를 추구하고 수요자 중심행정, 시민위주의 눈높이 행정으로 고객만족 행정을 추구해야 할 것이다.

Ⅲ. 비즈니스 365일 24시간 업무 지원 시스템 구축을 통한 혁신사례

1. 추진배경

주5일 근무의 행정기관에의 확대시행에 따라 증가하는 주말 및 야간에 발생하는 행정수요에 능동적으로 대응하기에는 한계가 있다. 이에 따라, 광주서구청에서는 시청, 등기국, 백화점 등 다중집합장소에 무인민원발급기를 설치·운영하고 2006년 10월부터는 1시간 빠른 민원서비스를 시행하여 행정 공백을 최소화하기 위한 다양한 대응책을 마련하였다. 이러한 노력에도 불구하고 야간이나 휴일에 발생하는 행정수요를 충족시키기에는 한계가 있었다. 따라서 주민들의 다양한 욕구를 해소하여 편의를 제공하는 한편, 상무비즈니스 허브 조성을 위한 기반을 다지고자 민선4기 출범과

더불어 수요자중심의 민원서비스를 제공하고자 「365일 24시간 민원봉사실」을 통한 행정서비스 제공 체계를 상무지구에 계획하게 되었다.

이러한, 상무지구는 과거 육군의 초급간부를 양성 하던 구(舊) 상무대가 위치했던 지역으로 1990년대 후반부터 도시개발에 착수하여 최근 2~3년 사이에 광주광역시청을 비롯하여 교육청, 선관위 등 18개 공공기관과 한국은행 등 금융기관, DJ컨벤션센터, 호텔, 오피스텔 등이 일시에 입주하고 있는 광주의 행정, 유통, 상업, 금융 등 비즈니스 메카로 부상하고 있는 지역이다. 특히, 지리적으로 광주의 중심지이며 북쪽으로는 호남고속도로, 서쪽으로는 광주~무안간 고속도로와 연결되어 있으며, 도심권 간선도로가 서로 교차되는 교통의 요충지로 접근성이 좋고 공공기관 및 오피스텔 등 기반시설이 갖추어져 있어 '비즈니스 허브'로써 최적으로 꼽히고 있다.

2. 단계별 추진 계획

비즈니스 365일 24시간 업무지원시스템 구축은 “행복서구 감동행정”이라는 구정목표 아래, 고객감동 실현, 참여환경 조성, 열린행정 구현 및 혁신문화 정착 등 4대 분야 전략을 수립하고 이를 통해 상무지구를 호남 최고의 비즈니스 허브로 조성한다는 비전을 선정하였다. 한편, 구정혁신단의 SOWT분석과 주민 수요조사를 통해서 호남 최고의 비즈니스 허브지역으로 발전시키기 위한 전략을 마련하고 상무지구를 광주의 비즈니스 중심지로 만들기 위해 관공서간 통합지원 시스템을 구축하여 민간시설(주민, 기업가 등)의 상시 지원체제를 확립하며, 지속 가능한 발전을 위한 상무지구 비즈니스 특화전략을 수립하였으며, 4단계의 단계별 추진계획을 마련하였다.



<그림 1> 추진 목표 및 방향



<그림 2> 단계별 추진계획

1단계는 준비기으로써, 구정혁신단의 SWOT분석 결과 유관기관의 통합지원체계를 바탕으로 상무지구를 비즈니스 허브로 조성한다는 혁신이슈를 도출하였고, 상무지구 방문 목적과 주말과 휴일 및 야간 근무가 필요한 기관 등을 묻는 주민 설문조사를 실시하였다. 그 결과를 바탕으로 조직을 신설하고 예산을 확보하였으며, 근무자를 공모 선발 후 업무를 시작하였다.

2단계는 지난 3월 12일 연중무휴로 오전 9시부터

저녁 10시 까지 인감 등초본 발급 등의 행정서비스와 예금 입출금 등의 금융서비스를 제공할 수 있는 365일 민원봉사실을 광주은행과 합동으로 개소하였으며, 더 나아가 매주 수요일에는 세무, 법무, 창업컨설팅 등 비즈니스 관련 전문 상담실을 무료로 운영하고 있으며, 비즈니스 사랑방을 설치하고 컴퓨터, 프린터, 팩스 등을 비치하여 방문고객이 언제라도 내 사무실처럼 편안하게 이용할 수 있도록 하였다.

<표 1> 통합서비스 내용

분 야	서비스 내용
국세민원	국세청 홈택스를 이용한 국세민원 발급
소상공인 지원	- '중소기업 지원기관 협의회'를 통한 정보제공 및 기업활동 지원 - 소상공인 창업교육 및 운영컨설팅, 자금지원 등을 위한 '소상공인 상담실' 운영
구인·구직 알선	- 노동청 Work-Net(고용정보망) 접속권한 부여로 연계시스템 구축 - 구직자 DB화 추진으로 인력 POOL제 운영 및 알선 - '구인업체 이동상담창구'를 민원봉사실에 설치하여 업무연계
컨벤션산업 활성화	- 외지 방문객을 위한 회의 및 전시 상황 안내 및 교통, 숙박, 음식점 등 안내
우편·택배	- 우표판매소 지정 및 우체통 설치 후 우편업무 처리 - 우편 및 택배물은 22시에 일괄 수거, 22시 이후는 편의점 연계(택배 취급장비 제공)
병원 등 의료기관 서비스	- 병원의 운영시간, 진료과목 및 담당의사, 환자수용능력 등의 정보제공 - 상무지구 66개소 병/의원, 19개소 약국에 대하여 순번/당직제 운영 권고

3단계는 유관기관과의 업무연계를 통합서비스 추진을 목표로 2007년 8월 세무서, 노동청, 중소기업청

등 12개 기관단체와 간담회를 갖고 업무연계협약을 체결하였다. 이를 통해 국세, 등기, 구인구직 등 다양

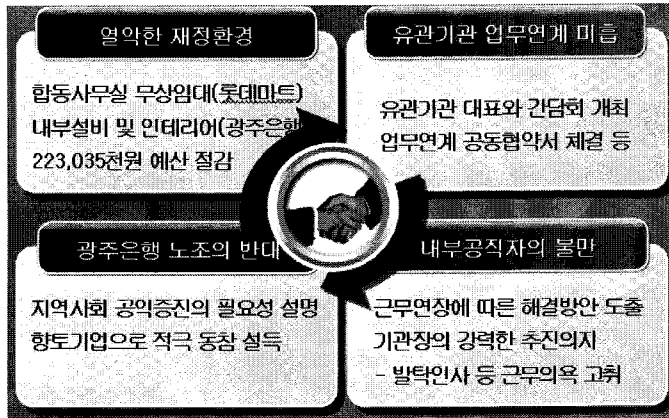
한 서비스를 제공하고 있다. 또한, 365일 민원봉사실과 더불어 포털사이트인 365일 24시간 비즈넷 구축을 통해 12개 유관기관 정보연계 공유로 온라인상에서도 업무지원을 할 계획이다.

마지막으로 4단계에서는 비즈니스 허브로써 지속가능한 성장기반을 다지기 위해 고객만족도 조사를 정례화하고, 환류 체계를 구축하여 유관기관과의 업무연계 시스템을 고도화해나갈 계획이다. 더 나아가 관내 오피스텔 입주자 등 2300여개 기업체 지원 서비스를 확대 제공하고 그 성장을 기반으로 고용효과를 창출하여 지역경제 활성화를 도모할 계획이다.

3. 혁신장애 및 극복

혁신을 추진하는 데는장애가 따르기 마련이다. 따

라서 이러한 장애를 어떻게 잘 극복하느냐가 혁신의 성공의 원천이 될 수 있다. 365일 24시간 업무지원시스템 역시 시행 초기에 많은 장애가 있었는데, 원-원 전략을 통해 이를 극복하고자 하였다. 첫 번째 장애로는 재원확보 문제로 사무실 마련에 어려움이 있었으나, 롯데마트와 광주은행의 수익창출전략과 맞아떨어져 이 문제를 해결할 수 있었다. 또한, 유관기관 간 업무 연계가 미흡한 것을 해결하기 위해 유관기관 대표와 간담회를 갖고업무협약을 체결하여 발전적인 성과를 얻을 수 있었다. 그리고, 휴일·합동 근무에 대한 광주은행 노조의 반대를 공익사업에 동참하자는 취지로 설득하고 근무시간 연장에 따른 내부공직자의 근무 기피에 대해서는 발탁인사, 인센티브 등으로 근무의욕을 고취시켰다.



<그림 3> 혁신장애

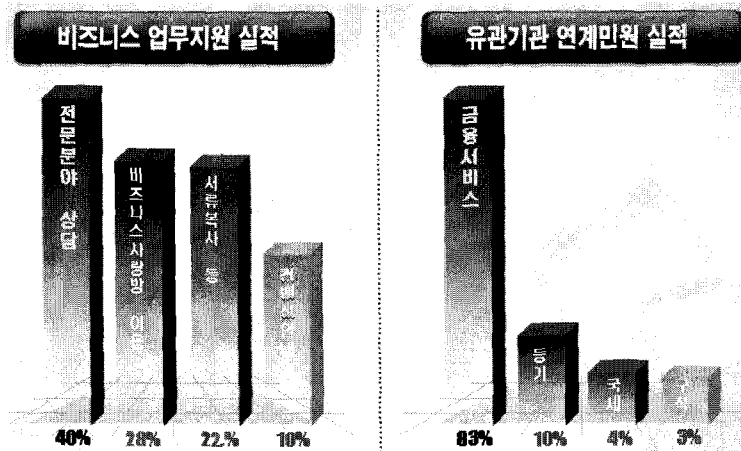
IV. 혁신 추진 실적 및 성과

2007년 9월까지 비즈니스 365민원봉사실을 통한 민원처리 현황을 살펴보면, 전체 행정민원처리 비율 중 평균 근무시간대가 51%였고, 나머지 49%가 야간과 휴일에 처리되고 있는 것으로 나타났다.

세부적으로 비즈니스 업무지원유형을 살펴보면 전문분야 상담이 40%로 가장 많았으며, 사랑방 이용, 컨벤션관련 상담 순이었다. 유관기관 업무처리 유형은 합동사무실을 운영하고 있는 광주은행의 민원처리가 83%로 조사되었으며, 다음이 등기민원과 국제민원, 구인구직 순이었다.

구분	월	화	수	목	금	토	일
09:00 ~ 18:00	평일주간 51.3%					휴일주간 13.9%	
22:00 ~	평일야간 29.4%					휴일야간 5.4%	
평일 주간 51.3%				야간/휴일 48.7%			

〈그림 4〉 시간대별 민원처리실적



〈그림 5〉 유형별 민원처리실적

비즈니스 365일 24시간 업무 지원 시스템 구축을 통한 혁신 추진 노력은 다음과 같은 성과를 나타냈다. 우선, 주말 및 야간 민원서비스를 통해서 주민들의 행정서비스 만족도를 대폭 향상시켰다. 비즈니스 365민원봉사실 개소 100일 맞이 고객만족도 조사를 실시한 결과, 서비스만족도가 86.6%가 매우만족, 12.8%가 만족한 것으로 조사 되었으며, 특히 전체이용객의 45%가 타지역 주민으로 광주시민 전체에게 서비스를 제공하고 있는 것으로 나타났으며, 유관기관과의 업무연계 부분에 대하여 97%가 긍정적으로 평가하는 등 통합서비스에 대한 기대감을 나타내는 것으로 파악되었다.

특히, 이러한 지속적인 혁신활동으로 언론매체는 물론, 행정자치부 등 상급기관에서 긍정적인 평가와 대주민 만족도를 제고하는 우수 사례로 인정받아 지난 5월에는 행정자치부 주관 2007년 지방행정혁신 브랜드 사업으로 선정되었으며, 특히 2007년 지방행정혁신박람회에서 고객만족분야의 대상인 대통령상을 수상하였다. 또한, 광주 광산구, 남구 및 충북 청원군, 경기도 시흥시 등 타 자치단체에서 벤치마킹의 대상이 되었으며, 일부 지방자치단체의 경우, 이러한 모델을 도입 운영할 예정이다.

V. 결론

오늘날 행정 패러다임의 변화는 필연적으로 공급자(행정기관) 위주의 서비스에서 수요자(주민) 중심 서비스로 재편을 요구하고 있다. 따라서 행정환경 변화 및 고객의 서비스 수요변화를 반영하기에 위해서는 고객의 입장에서 재검토하여 사회변화와 행정환경 변화에 부응할 수 있는 보다 능동적인 행정서비스 체계를 마련하는 것이 무엇보다 중요하며 이를 통해 경쟁우위를 갖춘 행정서비스를 창출, 제공할 수 있다.

이러한 노력의 일환으로 본 논문에서는 광주서구청의 비즈니스 365일 24시간 업무 지원 시스템 구축을 통한 혁신 사례를 소개하였다. 본 사례를 추진함에 있어서 혁신의 성공이 CEO의 적극적인 추진의지와 구성원들의 적극적인 참여에서 가능함을 알 수 있었다.

향후, 이러한 혁신사례를 통해서 보다 다양한 고객만족 서비스의 발굴의 시작점이 되었으면 한다.

참고문헌

1. 김도희, 지방정부의 조직변화와 행정수요 변화와의 정합성 분석: 동작구를 중심으로, 한국행정학회동계 학술대회논문집, 2005.
2. 최병학, 지방정부의 수요자중심 행정체계 구축방향 연구: 충청남도 행정서비스현장제 운영과 관련하여, 2002한국행정학회춘계학술대회논문집, 2002.
3. 박용성, "이젠 공무원도 전략적으로 업무해야", 혁신 컬럼, <http://www.innovation.go.kr/column/>