

면지

면지

# 전자경찰(e-police) 구현을 위한 경찰의 조직·기능·업무 재설계 방안

## 《研究陣》

---

연구위원 : 정 윤 수 (명지대학교 행정학과 교수)

연구실장 : 신 종 철 (경찰대학교 치안연구소)

연구관 : 백 창 현 (경찰대학교 치안연구소)

---



# 목 차

|                                   |    |
|-----------------------------------|----|
| 제1장 서론 .....                      | 1  |
| 제1절 연구의 배경 및 목적 .....             | 1  |
| 제2절 연구의 범위와 방법 .....              | 3  |
| 제2장 전자정부구현의 이론적 논의 .....          | 5  |
| 제1절 전자정부의 개념 .....                | 5  |
| 제2절 전자정부 구현의 핵심요소 .....           | 6  |
| 제3절 전자정부의 추진유형 .....              | 9  |
| 제3장 전자정부 추진현황 분석 .....            | 11 |
| 제1절 우리나라의 전자정부 추진현황 .....         | 11 |
| 1. 우리나라 전자정부의 비전과 전략 .....        | 11 |
| 2. 전자정부법의 제정 및 내용 .....           | 15 |
| 제2절 외국의 전자정부 추진현황 .....           | 19 |
| 1. 미 국 .....                      | 19 |
| 2. 영 국 .....                      | 20 |
| 3. 캐나다 .....                      | 21 |
| 4. 싱가포르 .....                     | 22 |
| 제3절 전자정부 추진에 따른 조직 및 기능의 변화 ..... | 23 |

|     |                          |    |
|-----|--------------------------|----|
| 제4장 | 경찰정보화의 현황분석 .....        | 26 |
| 제1절 | 경찰정보시스템의 구축 및 활용분석 ..... | 26 |
| 1.  | 구축 및 활용현황 .....          | 26 |
| 2.  | 주요 정보화업무 운영현황 .....      | 32 |
| 3.  | 추진과정상의 문제점 .....         | 37 |
| 제2절 | 정보화 추진조직 현황 .....        | 38 |
| 1.  | 정보통신관리관실 .....           | 38 |
| 2.  | 사이버경찰청 .....             | 41 |
| 제3절 | 경찰의 정보화수준 분석 .....       | 45 |
| 1.  | ‘전자적 민의수렴’ 수준 분석 .....   | 47 |
| 2.  | ‘전자민원’ 수준 분석 .....       | 48 |
| 3.  | ‘전자행정’ 수준 분석 .....       | 50 |
| 제5장 | 외국의 전자치안체제 구축 현황 .....   | 54 |
| 제1절 | 미국 뉴욕시경 사례 .....         | 54 |
| 1.  | 뉴욕시경 조직 .....            | 54 |
| 2.  | 뉴욕시경의 정보화관련 개혁노력 .....   | 55 |
| 3.  | 뉴욕시경의 CompStat 시스템 ..... | 57 |
| 4.  | 뉴욕시경 사례의 시사점 .....       | 59 |
| 제2절 | 일본경찰 사례 .....            | 60 |
| 1.  | 일본경찰 정보화관련 조직 .....      | 60 |
| 2.  | 일본경찰의 정보통신기술 활용 .....    | 62 |
| 3.  | 일본경찰 사례의 시사점 .....       | 65 |
| 제3절 | 영국경찰 사례 .....            | 66 |
| 1.  | 전자경찰발전 전문기관 .....        | 66 |

|  |           |
|--|-----------|
| 2. 전자경찰 인터넷 토론회 .....                            | 69        |
| 3. 영국사례의 시사점 .....                               | 70        |
| <b>제6장 전자경찰 구현을 위한 경찰의 조직·기능·업무 재설계 방안 .....</b> | <b>71</b> |
| 제1절 전자경찰의 비전과 목표 .....                           | 71        |
| 1. ‘전자경찰 추진방안’에 제시된 전자경찰의 비전과 목표 .....           | 71        |
| 2. ‘전자경찰의 비전과 목표’ 재정립 방향 .....                   | 73        |
| 제2절 전자경찰 구현을 위한 조직·기능·업무 재설계 방안 .....            | 74        |
| 1. 경찰조직·기능·업무 재설계의 핵심적 고려사항 .....                | 74        |
| 2. 전자경찰 정보전략계획(ISP)의 관점과 핵심가치 .....              | 81        |
| 3. 전자경찰 정보전략계획(ISP)의 추진전략 .....                  | 85        |
| <b>제7장 결    론 .....</b>                          | <b>90</b> |
| <b>참 고 문 헌 .....</b>                             | <b>91</b> |

## 표 차례

|          |                                |    |
|----------|--------------------------------|----|
| <표 3-1>  | 전자정부 구현목표별 중점 추진과제 .....       | 14 |
| <표 3-2>  | 전자정부법의 기본원칙별 주요내용 .....        | 15 |
| <표 3-3>  | 전자정부법의 주요항목별 세부핵심내용 .....      | 17 |
| <표 4-1>  | 단계별 추진실적 및 계획 .....            | 27 |
| <표 4-2>  | 실·국별 정보시스템 구축 및 활용 현황 .....    | 28 |
| <표 4-3>  | 경찰종합정보체계 전산활용 업무 현황 .....      | 29 |
| <표 4-4>  | 실·국별 주전산기 및 운용인원 현황 .....      | 30 |
| <표 4-5>  | 경찰정보화 예산 .....                 | 30 |
| <표 4-6>  | 경찰정보통신 인력 .....                | 40 |
| <표 4-7>  | 사이버경찰청 신고·민원 및 조회 처리현황 .....   | 43 |
| <표 4-8>  | 사이버 민원서비스 확대 추진위원회 임무(안) ..... | 45 |
| <표 4-9>  | 정보화 수준 평가모형 및 지표 .....         | 46 |
| <표 4-10> | 경찰청이 타 기관에 제공하는 정보 현황 .....    | 51 |
| <표 4-11> | 경찰청이 타 기관으로부터 제공받는 정보 현황 ..... | 52 |
| <표 4-12> | 전자결재율(2001년 4월~2001년 5월) ..... | 53 |
| <표 4-13> | 조직혁신사례 .....                   | 53 |
| <표 5-1>  | 일본경찰과 한국경찰의 정보통신조직 비교 .....    | 62 |

## 그림차례

|          |                                   |    |
|----------|-----------------------------------|----|
| <그림 2-1> | 전자정부 구현의 핵심요소 .....               | 7  |
| <그림 2-2> | 전자정부의 추진유형 .....                  | 9  |
| <그림 3-1> | 전자정부 추진단계 .....                   | 12 |
| <그림 3-2> | 전자정부의 비전 .....                    | 13 |
| <그림 3-3> | 영국 정부의 BPR 모형 .....               | 25 |
| <그림 4-1> | 경찰 전산시스템 구성도 .....                | 31 |
| <그림 4-2> | 정보통신관리관실 조직 및 업무분장 .....          | 39 |
| <그림 4-3> | 지방경찰청 정보통신조직 .....                | 40 |
| <그림 4-4> | 사이버경찰청 조직 및 업무분장 .....            | 42 |
| <그림 4-5> | 사이버 민원서비스 확대 추진위원회(안) .....       | 44 |
| <그림 5-1> | 일본 경찰청 정보통신관리관실 조직도 및 업무 분장 ..... | 61 |
| <그림 6-1> | 전자경찰 ISP의 관점과 핵심가치 .....          | 84 |
| <그림 6-2> | 경찰 ISP 수립절차 .....                 | 86 |
| <그림 6-3> | 전자경찰 BPR 추진단계 .....               | 87 |



# 제1장 서론

## 제1절 연구의 배경 및 목적

오늘날 정보화는 공공기관의 경쟁력과 국민의 삶의 질을 향상시키는 정책수단으로 적극적으로 활용되고 있다. 미국, 일본, 유럽국가 등 정보선진국들은 정보화의 중요성을 오래 전에 인식하고 국가경영의 모든 분야에 정보화를 통한 새로운 변화를 시도하고 있다. 특히 정보통신기술의 발달로 정보의 전달, 처리, 유통, 축적이 획기적으로 개선됨에 따라 행정의 거의 모든 영역에서 정보화시대에 맞는 새로운 패러다임이 요구되고 있는 실정이다.

그 동안 우리의 행정은 복잡하고 경직되어 있어 시민의 접근이 어렵고, 비효율적이었다. 이 같은 문제는 공공부문의 영역을 넘어 민간부분의 경쟁력을 낮추는 중요한 원인으로 작용하였으며, 국가경쟁력의 저하라는 결과를 가져왔다.

행정의 고질적인 문제를 해결하고 시민들의 요구에 즉각 대응하여 서비스를 제공할 뿐만 아니라 나아가 시민들을 감동시키는 수준으로 행정서비스를 향상시켜 나가기 위해서는 행정에 정보통신기술이 접목되어야 한다. 정보통신기술을 행정에 접목하여 행정의 효율화와 대국민서비스의 향상에 기여하고자 하는 노력이 전세계적으로 활발하게 진행되고 있다. 세계 각국은 정보통신기술을 국가경쟁력 향상을 위한 중요한 수단으로 적극적으로 도입하여 왔으며, 최근에는 국가정보화 비전을 앞다투어 발표하고 있다.<sup>1)</sup>

우리 나라도 1990년대 들어서면서 보다 본격적으로 국가정보화를 추진하여 왔다.

1) 미국의 경우 1997년에 『21세기 전자정부 구현을 위한 단계별 방안(Access America)』을 제시하였고 2001년 2월에는 『새로운 시작을 위한 청사진(A Blueprint for New Beginnings)』을 발표하여 ‘능동적이며 작은 정부의 구현’을 목표로 정부가 국가사회 정보화를 주도하고 있다. 영국의 경우 지식정보화를 전략적으로 활용하기 위하여 Information Society Initiative (1996)와 Our Information Age(1998)를 추진하였으며, UK Online을 통해 2002년에는 전자상거래활성화와 2005년에는 정보화에 대한 보편적 접근을 시도하고 있다. 일본의 경우 1994년에 『21세기 지식사회로의 개혁을 위하여』와 1997년에 『Vision 21 for info-communication』을 추진하였으며, 2001년 3월에는 e-Japan이라는 프로젝트를 통해서 2006년에 세계 최강의 IT대국 건설이라는 비전을 제시하고 있다.

1996년에는 「정보화촉진기본계획」을 수립·시행하였으며, “작고 효율적인 전자정부의 구현”을 정보화촉진기본계획의 10대 과제중의 하나로 선정하여 추진하여 왔다. 1999년에는 「CYBER KOREA 21」<sup>2)</sup>을 통해 창조적 지식기반 국가건설의 비전을 제시하고 정부 서비스의 온라인화와 전자정부 구현을 추진하고 있다. 또한 2002년부터 2006년까지 「e-Korea」를 통해 21세기 지식정보시대의 주역으로서 세계중심의 e-Korea를 구현한다는 비전을 목표로 제시하고 있다.

특히 2000년 12월에는 행정기관 전자적 업무처리의 일반적 절차를 규정한 「전자정부 구현을 위한 행정업무 등의 전자화 촉진에 관한 법률」(이하 전자정부법)이 통과되어 전자정부구현을 위한 법적 기반을 갖추었다.

이러한 전자정부 구현 노력은 모든 행정기관에서 본격적으로 추진되고 있으며 경찰의 경우에도 예외가 아니다. 경찰의 경우 경찰에 대한 사회적 요구와 치안환경 및 수요가 급속하게 변화하고 있는 상황에서 전자정부의 구현은 경찰에 대한 국민의 신뢰를 높이고 국민에게 보다 다가갈 수 있는 좋은 기회로 활용될 수 있다.

경찰청도 전자정부의 구현을 경찰에 접목한 ‘전자경찰(e-police)의 구현’이라는 목표를 설정하고 본격적으로 추진할 단계에 있다. 2001년 6월에는 ‘전자경찰 추진방안’을 수립하여 전자경찰의 비전, 추진 목표 및 전략, 그리고 중점 추진과제 등을 제시하고 있다. 또한 경찰은 이미 1994년에 경찰종합정보체제의 구축방안을 마련하여 시행 중에 있으며, 2000년 10월에는 사이버경찰청을 설립하여 국민이 쉽고 편리하게 치안서비스를 종합적으로 활용할 수 있도록 노력하고 있다.

그러나 전자경찰의 구현은 단순히 정보통신기술을 경찰업무수행에 적용하는 것으로 달성할 수 있는 것이 아니다. 경찰공무원 모두의 정보화에 대한 관심이 높아져야 하며, 이와 함께 정보통신기술의 발달에 따른 국민의 수요와 치안환경의 변화에 능동적으로 대처할 수 있는 형태로 경찰의 조직·기능·업무가 재설계 될 때 전자경찰의 구현이 가능해진다. 다시 말해서 경찰업무처리과정을 국민의 편익을 중심으로 설계하고, 업무의 처리과정 전반을 전자적 처리에 적합하도록 혁신해야 한다.

2) ‘CYBER KOREA 21’은 정보화촉진기본법 제5조의 규정에 의거하여 1996년 6월에 수립된 정보화촉진기본계획(1996-2000)을 수정·보완한 2002년까지의 정보화촉진기본계획으로 1999년 3월 1일 제10차 정보화추진위원회의 심의·의결로 확정되었다.

이제 경찰은 그 동안 구축되어 온 경찰정보시스템을 전반적으로 점검하고 이들의 효과 및 활용정도를 전자정부의 관점에서 체계적으로 살펴보아야 한다. 또한 최근 활발하게 추진되어온 경찰개혁의 성과들을 정보통신기술과 접목하여 그 성과가 가시화될 수 있도록 하여야 한다. 이와 함께 대국민서비스를 향상하고 경찰업무의 생산성을 높임으로써 전자경찰을 구현해 나가야 한다.

따라서 본 연구에서는 전자경찰 구현을 위해 경찰 업무의 전자적 처리에 적합하고, 치안수요의 질적 변화에 능동적으로 대처할 수 있는 효율적인 조직·기능·업무처리의 재설계 방안에 대해 살펴보고자 한다. 다만 전자경찰 구현을 위한 경찰의 조직, 기능, 업무 재설계방안의 마련이 방대한 작업이고 법·제도 개선 및 예산확보 등과 함께 추진되어야 한다는 점을 고려하여, 보고서에서는 구체적인 방안을 수립하기보다는 이러한 방안을 마련하기 위한 골격과 기본적인 방향을 제시하는데 그 목적을 두고자 한다. 본 연구결과는 앞으로 본격적으로 추진하게 될 전자경찰 정보전략계획(ISP) 수립을 위한 중요한 기초자료로서 활용될 수 있을 것이다.

## 제2절 연구의 범위와 방법

본 연구는 크게 네 부분으로 구성되어 있다. 첫째, 전자정부 구현의 이론적 논의를 살펴본다. 전자경찰구현은 전자정부 구현의 논리적 근거를 바탕으로 진행되어야 하므로, 전자정부 구현에 대한 논의를 우선적으로 살펴본다. 여기서는 전자정부의 개념, 비전과 전략, 그리고 전자정부추진의 유형을 살펴본다.

둘째, 전자정부의 추진현황을 우리나라와 외국으로 나누어 살펴본다. 우리나라의 추진현황에서는 먼저 전자경찰 구현의 법적 근거와 방향을 포함하고 있는 전자정부법의 내용을 분석한다. 이어서 부문별로 추진되고 있는 전자정부 구현 사업의 현황을 살펴본다. 외국의 전자정부 추진현황은 미국, 영국, 캐나다, 싱가포르를 중심으로 이들 국가의 전자정부 추진 배경과 비전, 핵심사업 등을 살펴본다.

셋째, 경찰정보화의 현황을 분석하고 문제점을 도출한다. 여기서는 경찰정보시스템의 구축 및 활용현황을 살펴보고, 정보화추진조직을 분석한다. 이어서 현재 경찰의 정보화

수준을 전자정부의 관점에서 전자적 민원처리, 전자적 민의수렴, 그리고 전자행정으로 나누어 분석해 본다.

넷째, 선진외국의 경찰정보화 추진체제 구축현황을 소개한다. 여기서는 미국 뉴욕경찰, 일본경찰, 그리고 영국 경찰 사례를 중심으로 살펴본다.

마지막으로 전자경찰 구현을 위한 경찰의 조직, 기능, 업무 재설계 방안을 논의한다. 여기서는 경찰청이 수립한 전자경찰의 비전과 목표를 검토한 후 이를 재정립하고, 이어서 경찰의 조직·기능·업무 재설계 방안을 전자경찰 정보전략계획(ISP)의 관점과 핵심 가치, 그리고 추진전략을 중심으로 살펴본다.

본 연구를 수행하기 위하여 문헌연구와 전문가 및 경찰 실무자와의 면담을 병행하였다. 문헌연구는 전자정부와 관련된 국내외 연구논문 및 정부보고서, 그리고 각종 회의보고자료를 활용하였다. 전문가 면담은 전자정부 구현에 관심을 가지고 있는 전문가들과 경찰청의 정보화수준 평가에 참여한 정보화평가위원들을 중심으로 하였다. 또한 정보화 사업에 참여하고 실무를 담당하고 있는 경찰관들과도 면담하였다.

## 제2장 전자정부구현의 이론적 논의

### 제1절 전자정부의 개념

전자정부는 21세기 새로운 국가운영 패러다임의 변화에 부응하고 국가경쟁력을 확보하기 위한 미래의 정부형태가 될 것이라는 점에서 대부분의 학자들이 의견의 일치를 보이고 있다. 그러나 전자정부라는 개념은 아직은 포괄적이며, 생성단계에 있는 열린 개념이며, 전자정부 구성의 핵심인 정보통신기술의 변화속도가 예측을 불허하기 때문에 전자정부의 개념은 지난 몇 년 동안 계속 변해왔다. 그 결과 각 국가나 학자들에 따라 전자정부에 대해 서로 조금씩 다른 정의를 내리고 있으며, 개념을 정의함에 있어 강조점을 달리하고 있다.

영국정부는 1996년에 전자수단에 의한 정부서비스의 공급을 정부의 핵심전략으로 제시한 녹색서(Greenpaper)에서<sup>3)</sup> 전자정부를 ‘정부가 고객이라고 할 수 있는 일반 국민과 기업에게 제공하는 각종 서비스를 전달함에 있어서 종래의 전통적인 수단 이외에 발전된 정보기술을 적용하여 서비스를 확대하고 서비스의 질을 향상시키는 한편 행정의 효율성을 도모하는 것’으로 정의하고 있다.

미국정부는 1994년 ‘정보기술을 통한 리엔지니어링(Reengineering Through Information Technology)’이라는 국가성과평가위원회(NPR: National Performance Review)의 보고서에서 전자정부를 ‘효율적이고 고객대응적인 과정을 통해 시민들이 정보 및 서비스에 보다 더 폭넓게, 그리고 더 적시에 접근하도록 해주는 정부’라고 정의하고 있다. 또한 같은 해에 미국의 IITF(Information Infrastructure Task Force)는 전자정부를 ‘공통의 정보통신 기반 위에 하나로 연결된 각종 행정서비스를 언제, 어디서나, 어떤 방법으로든(anytime, anywhere, anyhow) 제공할 수 있는 정부’라고 정의하고 있다(한국전산원, 1996). 이러한 미국의 전자정부개념은 정보통신기술을 적극적으로 활용하여 정부혁신(reinventing

3) CITU(Central Information Technology Unit). 1996. Green Paper: Government Direct/  
A Prospectus for the Electronic Delivery of Government Services.

government)을 통해 고객지향적 서비스의 제공과 국민의 요구에 부응한 행정효율성 향상에 중요한 목적을 두고 있다.

행정자치부가 1998년에 수립한 『전자정부의 비전과 전략』에서는 전자정부를 ‘정보기술을 활용하여 행정활동의 모든 과정을 혁신함으로써 정부의 고객인 국민과 기업에게 제공하는 각종 서비스와 정보를 손쉽게 이용할 수 있도록 하고, 행정 및 정책활동의 생산성을 향상시켜, 한반도의 지식정보화를 선도할 수 있는 정부로 재창출하는 것’이라고 정의하였다(행정자치부, 1998).

2001년 7월부터 시행중인 『전자정부 구현을 위한 행정업무 등의 전자화 촉진에 관한 법률』(이하 전자정부법) 제2조에서는 전자정부를 ‘정보기술을 활용하여 행정기관의 사무를 전자화함으로써 행정기관 상호간 또는 국민에 대한 행정업무를 효율적으로 수행하는 정부’로 정의하며, 행정업무와 서비스의 전자화에 초점을 맞추고 있다.

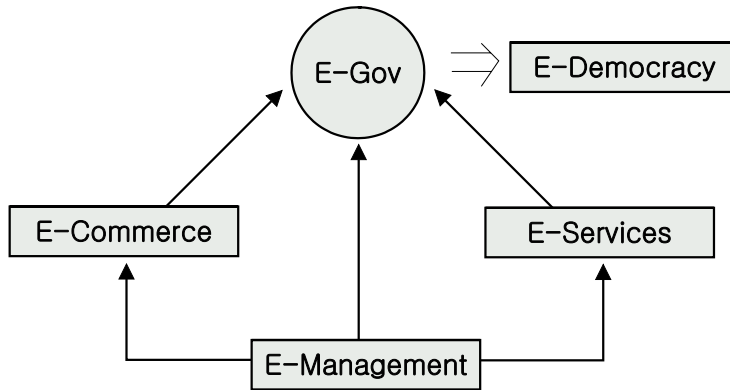
이상의 개념들을 종합해 볼 때 전자정부의 개념을 다음과 같이 정리해 볼 수 있다.

“전자정부는 정보통신기술을 원활히 활용할 수 있는 정보통신기반 위에서 단순한 현행업무의 전자화가 아닌 행정업무와 조직의 재설계 등을 통해 정부혁신을 이루어 내감으로써 행정기관 내부적으로 행정의 효율성을 증대시키고 외부적으로는 국민에 대한 행정서비스의 질을 향상시키는 미래지향적 정부를 말한다. 그 결과 국민의 삶의 질을 획기적으로 향상시키고 궁극적으로는 민주주의의 이념을 실현하게 된다.”

## 제2절 전자정부 구현의 핵심요소

전자정부구현을 위한 핵심요소는 크게 전자적 서비스(E-Services), 전자상거래(E-Commerce), 전자적 관리(E-Management), 전자민주주의(E-Democracy)로 나눌 수 있다(Cresswell, 2000).

&lt;그림 2-1&gt; 전자정부 구현의 핵심요소



첫째, 전자적 서비스(E-services)는 전자정부 구현의 핵심적인 부분으로서 현재의 전자정부의 주된 정책들이 포함된 부분이다. 영국이나 네덜란드 등의 유럽국가들은 전자정부의 추진과정에서 전자적 서비스 제공(ESD: Electronic Service Delivery)을 핵심적 내용으로 정의하고 있다(CITU, 2000). 전자적 서비스의 가장 큰 목표는 시간과 공간의 제약을 받지 않고 모든 국민들이 동일한 수준의 서비스를 제공받을 수 있는 고객 지향적인 정부서비스를 제공하는 것이다. 이와 함께 서비스의 제공이 공급자인 공무원의 관점에서 수요자인 시민의 관점으로 이동하게 되고 그 결과 과거 부서별 혹은 부처별로 제공되던 정부서비스가 하나의 창을 통하여 전체적인(holistic) 방법으로 제공되게 된다.

둘째, 전자상거래(E-commerce)는 정부와 기업간 혹은 정부와 개인간의 거래가 전자화 되는 것을 의미한다. 정부와 개인간의 전자거래로는 정부가 제공하는 서비스에 대한 수수료와 세금 등의 납부가 전자적인 형태로 이루어 질 것 등을 들 수 있다. 정부와 기업간의 전자상거래는 정부조달의 부문에서 활성화될 것으로 기대된다. 정부물품의 구매 과정에서 입찰, 구매결정, 그리고 대금지불까지 조달 전과정이 전자적으로 처리된다. 이는 그 동안 비효율적이고 그 과정이 투명하지 못하였던 조달행정의 문제점을 해소할 수 있을 것이다.

셋째, 전자민주주의(E-democracy)의 측면에서는 정보통신기술과 접목된 전자정부의 서비스가 정착되게 될 때, 전자민주주의를 통한 민주주의의 심화가 이루어질 전망이다.

흔히 얘기하는 전자투표를 통한 직접민주주의의 간접적 실현이 가능해질 것이다. 국민의 의견을 제대로 반영하지 못하는 대의민주주의의 문제점을 지식정보사회에서는 정보통신 기술을 활용하여 개인이나 정부가 많은 비용을 들이지 않고서도 정치나 행정에 국민이 직접 참여하여 자신의 의견을 전달할 수 있도록 하는 것이다. 누구나 정부정보에 대한 접근이 가능해짐으로써 미래의 전자정부 서비스는 정보소외계층에 대한 서비스가 구체적으로 가시화 될 것으로 예상된다. 또한 사이버정책포럼이나 사이버 정당 형태의 커뮤니티가 활성화될 것으로 전망된다. 이를 통해서 국민의 의견을 집단적으로 규합하여 더욱 효과적으로 정치에 반영될 수 있도록 하는 여러 장치들이 마련될 것이다.

넷째, 전자적 관리(E-management)는 행정업무의 전자화가 이루어지고 필요한 정보시스템의 구축 및 연계를 통해 막힘 없는 정보흐름과 효율적인 업무처리가 구현되는 것을 말한다. 부처별로 보유하고 있는 정보는 공유되어야 하며, 이러한 정보는 체계적으로 관리됨으로써 부가가치가 높은 지식으로 활용되어야 한다. 이를 위해서는 업무재설계(BPR)를 통해 현행 업무수행방식에 대한 분석을 바탕으로 미래의 업무수행방식이 제시되어야 하며, 조직의 정보화 효과를 극대화하기 위한 정보화전략계획(ISP) 작업이 선행되어야 한다. 이와 함께 정부정보에는 국민개개인의 중요한 정보가 포함되어 있기 때문에 정보보안에 대한 높은 관심이 주어져야 한다.

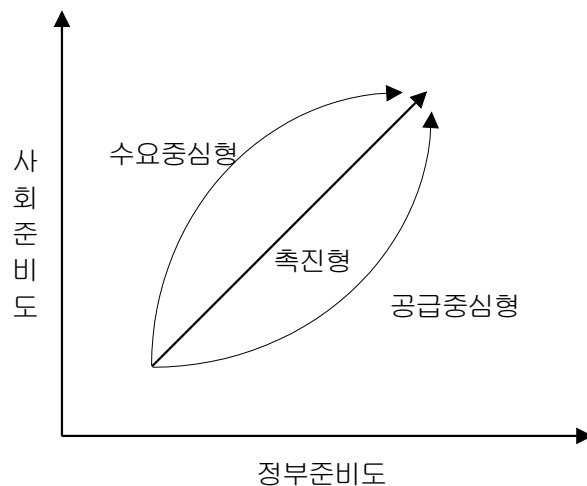
이상의 논의를 종합해 보면 전자정부의 출발점은 정부부처내의 전자적 관리(E-Management)라고 할 수 있다. 과거의 정부가 효율적이지 못했기 때문에 행정개혁이 추진되었고, 이러한 행정개혁은 정보통신기술과 접목된 전자적 관리가 그 토대를 이룬다. 따라서 전자적 관리를 효과적으로 구현할 때 전자적 서비스(E-Services)와 전자상거래(E-Commerce)도 원활히 이루어질 수 있다. 선진 각국은 전자정부 정책의 초점을 전자적 관리를 바탕으로 한 전자적 서비스 제공(ESD: Electronic Service Delivery)에 두고 있다. 최근에는 전자조달의 형태인 전자상거래에도 많은 관심을 보이는 단계로 진행되고 있는 상황이다. 미래의 전자정부는 전자민주주의(E-Democracy)의 성공적 달성에 초점을 둘 것으로 예상된다. 그리고 그 동안 구축된 전자적 서비스와 전자상거래를 효과적으로 지원하고 전자적 관리를 보완하는 방향으로 진행될 것이다.

### 제3절 전자정부의 추진유형

우리나라를 포함하여 선진국들은 전자정부 구현을 가능하면 빠른 시일 내에 실현하고자 노력하고 있다. 그러나 전자정부는 정부의 의지로만 되는 것이 아니라 정부가 제공하는 서비스를 국민이 쉽게 사용하는데 필요한 환경과 기반이 마련되어 있을 때 구현될 수 있다. 이러한 관점에서 전자정부의 추진유형을 수요와 공급의 원칙에서 살펴볼 수 있다.

전자정부의 수요에는 국가가 보유하고 있는 IT산업기반, 국가 인터넷망, 인터넷 이용자 수 등의 정보통신기반적 요소와 이용자들의 정보화능력 및 의욕 등이 포함된다. 이러한 수요를 사회준비도라고 명명할 수 있다. 한편 전자정부의 공급에는 최고통치권자를 포함한 최고관리자들의 리더십, 실현가능한 종합적인 정보화기본계획의 수립, 정부조직의 유연성, 권력분산정도 등의 정치·행정적인 요소들이 포함된다. 이러한 공급을 정부준비도라고 명명할 수 있다. <그림 2-2>와 같이 정부준비도를 가로축에 사회준비도를 세로축에 놓는 좌표를 그려보면 세 가지의 전자정부 추진 유형을 그려볼 수 있다.

<그림 2-2> 전자정부의 추진유형



수요중심형은 전자정부에 대한 사회준비도가 정부준비도에 비해 상대적으로 높은 국가에서 나타난다. 대표적인 예로는 미국을 들 수 있다. 미국의 경우 경제적으로는 시장의 자율성이 높고, 정치적으로는 자유민주주의가 실현되고 있다. 그 결과 IT산업의 높은 경쟁력 등 국가준비도가 상대적으로 높다.

공급중심형은 전자정부에 대한 정부준비도가 사회준비도에 비해 상대적으로 높은 국가에서 나타난다. 대표적인 예로 싱가포르를 들 수 있다. 싱가포르의 경우 정부의 주도적인 계획아래 전자정부가 추진되고 있다. IT산업의 기술적인 부분은 높지만, 국민들의 의식수준은 상대적으로 낮기 때문에 공급중심으로 분류할 수 있다.

촉진형은 국민과 정부의 전자정부에 대한 욕구가 비슷한 수준을 유지하고 있는 유형이다. 국민들의 전자정부에 대한 수요와 정부의 전자정부 서비스의 공급간에 균형이 유지되면서 전자정부의 속도를 조절해 가는 것으로 볼 수 있다. 대표적인 국가로 영국을 들 수 있다. 영국의 경우에는 전자정부 추진 정책과 국가통신망 등 정보화기반의 구축이 함께 진행되고 있는 상황이다.

## 제3장 전자정부 추진현황 분석

### 제1절 우리나라의 전자정부 추진현황

#### 1. 우리나라 전자정부의 비전과 전략

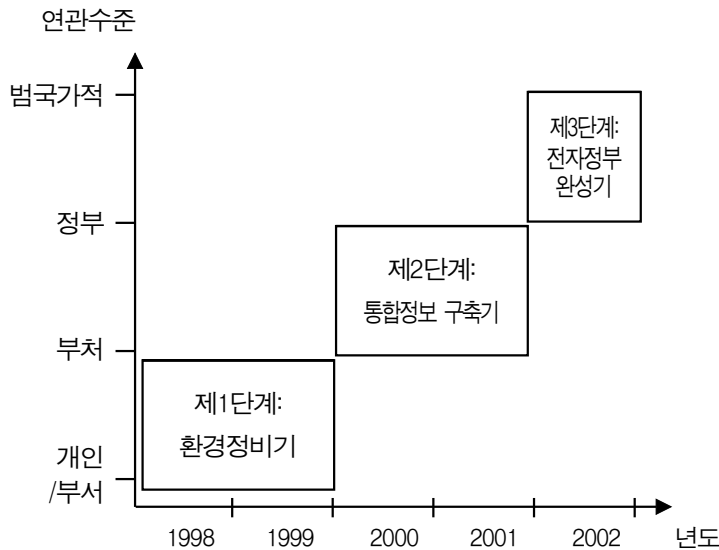
우리나라는 1997년부터 전자정부구현을 위한 준비작업을 시작한 이래 1998년 3월에 전자정부의 비전과 전략 초안을 작성하였으며, 학계, 산업계, 연구계의 의견을 광범위하게 수렴한 후 정보화추진위원회의 심의를 거쳐 국가정보화 추진정책을 확정하였다(김경섭, 1998).

1998년에 확정된 『전자정부의 비전과 전략』에서는 우리나라의 전자정부 비전을 ‘단번에 통하는 온라인 열린 정부’로 정하였으며, 이를 달성하기 위한 구체적인 목표로서 다음의 세 가지를 제시하였다(행정자치부, 1998). 첫째는 누구나, 언제, 어디서나 한번에 서비스되는 정부로서, 집 안팎에서 밤낮으로 가능한 원스톱 서비스와 구비서류 없이 신청만 하면 되는 전자민원서비스가 가능하도록 하는 것이다. 둘째는 민간기업수준을 뛰어넘는 생산성 높은 일류정부로서, 종이문서나 자료가 전자적으로 생산·처리되어 종이없는(paperless) 행정구현과 각종 정보가 물 흐르듯이 유통되도록 하여 신속·정확한 행정을 구현하는 것이다. 마지막으로 정보네트워크화로 국민과 하나가 되는 투명한 정부로서, 누구나 쉽게 드나들 수 있고, 행정정보가 풍부한, 그리고 국민과 공무원이 언제나 가까이 대화할 수 있는 빠른 네트워크를 구축하여 정보공개와 정보보호가 잘 어우러지는 효율적인 정보자원관리를 통해 투명한 정부를 건설하는 것이다.

우리정부는 『전자정부의 비전과 전략』을 바탕으로 행정서비스, 행정업무, 행정정보, 정보기술기반, 공무원, 법·제도 등 6개 분야를 대상으로 전자정부사업을 추진하였다. 추진 단계를 <그림 3-1>에서와 같이 1단계(환경정비기), 2단계(통합정보구축기), 그리고 3단계(전자정부완성기)로 나누어 1998년부터 2002년까지 5개년 사업으로 추진하였으며, 각 단계별 특징은 다음과 같다. 먼저 1단계에서는 개인의 정보활용능력과 법·제도의 정비 등 정보화 환경 정비와 중앙행정기관간 행정정보 유통에 초점을 맞추었다. 2단계에서는

통신망, 데이터베이스, 인트라넷 등 통합정보기반을 구축하여 중앙·지방간 전자문서유통체계를 확립하고, 마지막 3단계에서는 대국민 행정서비스를 최적화하고 글로벌 행정체계의 구축, 민·관 정보거래체계 구축을 목표로 하였다.

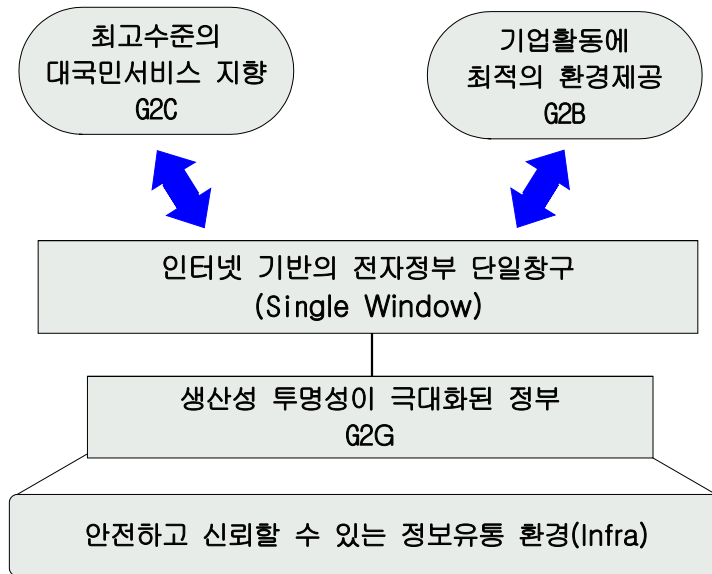
<그림 3-1> 전자정부 추진단계



출처 : 행정자치부.(1998). 『전자정부의 비전과 전략- 21세기 전자정부로 가는 길』.37쪽.

그러나 정부에서는 전자정부를 2002년 말까지 완성하기 위하여 2001년 1월에 민간전문가와 정부부처 차관으로 구성된 전자정부특별위원회를 설치하였다. 전자정부특별위원회는 1998년에 확정된 『전자정부의 비전과 전략』의 연속선상에서 전자정부의 비전과 추진원칙을 보다 정교하게 가다듬었다. 전자정부특별위원회가 수립한 전자정부의 비전은 <그림 3-2>에서 보는 바와 같이 안전하고 신뢰할 수 있는 정보유통환경을 바탕으로 인터넷 기반의 전자정부 단일창구를 통해 최고수준의 대국민 서비스 제공, 기업활동에 최적의 환경제공, 그리고 생산성·투명성이 극대화된 정부를 구현하는 것이다.

&lt;그림 3-2&gt; 전자정부의 비전



출처 : 정보화평가위원회(2001). 『2001년도 정보화수준평가 참고자료』, 20쪽.

한편 전자정부특별위원회는 그 동안의 전자정부 추진과정에서 드러난 여러 가지 문제점들을 해결하고, 범부처적 협조와 역량을 집중하여 단기간 내에 전자정부 수준을 높이기 위하여 다음의 추진원칙을 설정하였다. 첫째, 2002년까지 우선적으로 추진해야 할 과제를 선정하여 그 효과를 가시화한다. 둘째, 기존 정보자원의 공동이용 및 연계를 촉진하고 중복개발을 방지한다. 셋째, 여러 부처 관련사업은 단일사업으로 통합·추진한다. 넷째, 범정부적 정보화표준 및 지침을 개발·적용한다. 다섯째, 정보화 평가기능을 강화하고 평가결과와 예산배정을 연계시킨다.

이러한 추진원칙 하에 전자정부특별위원회는 2002년까지의 구현목표를 크게 네 가지로 설정하였다. 첫째는 전자정부 단일창구를 통한 대국민 서비스의 인터넷 처리(G2C)이다. 세부적으로는 전자정부 서비스를 일괄 제공하는 사이버 단일창구 구현, 주요 민원정보DB의 관련기관간 공동활용체제 구축, 모든 행정기관의 민원처리상황의 온라인 공개, 그리고 정보격차 해소노력과 함께 대면접촉 창구서비스 개선을 제시하였다.

둘째는 정부와 기업간 전자상거래방식 적용으로 투명성의 극대화(G2B)이다. 세부적으로

로는 구매결정에서 입찰, 대금지불까지 조달 전과정의 전자적 처리 및 모든 공공기관에 의 확산, 그리고 조달관련 온라인 서비스를 통합 제공하는 단일창구 구축을 제시하였다.

셋째는 행정업무 처리의 생산성·투명성의 극대화(G2G)이다. 세부적으로는 인사·재정·교육 등 국가 핵심업무의 정보화 기반 완성과 전자결재 및 문서유통으로 종이없는 행정구현을 제시하였다.

마지막은 정보유통·관리의 안전성 및 신뢰성의 확보(Infra)이다. 세부적으로는 개인 정보보호, 전자적 신원확인 등을 위한 전자서명이용을 확산하여 온라인 행정서비스 이용 기반의 구축, 그리고 정부내 통합 전산환경의 단계적 구축을 제시하였다.

이러한 목표를 달성하기 위해 전자정부특별활동위원회는 <표 3-1>과 같이 2002년까지 완료하는 중점 추진사업을 전자정부 구현목표별로 선정하였다.

<표 3-1> 전자정부 구현목표별 중점 추진과제

| 전자정부 구현목표                          | 중점 추진과제  |
|------------------------------------|--|
| 전자정부 단일창구를 통한 대국민 서비스의 인터넷 처리(G2C) | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 단일창구를 통한 민원업무 혁신</li> <li>· 4대 사회보험 정보시스템 연계 구축</li> </ul>  |
| 정부와 기업간 전자상거래방식 적용으로 투명성 극대화(G2B)  | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 정부통합 전자조달 시스템 구축</li> <li>· 인터넷을 통한 종합국세서비스 제공</li> </ul>   |
| 행정업무 처리의 생산성·투명성 극대화 (G2G)         | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 국가 재정정보시스템 구현</li> <li>· 시·군·구 행정 종합 정보화</li> <li>· 전국단위의 교육행정 정보시스템 구축</li> <li>· 표준인사관리시스템 구축</li> <li>· 전자결재 및 전자문서 유통 정착</li> </ul> |
| 정보유통·관리의 안전성 및 신뢰성 확보 (Infra)      | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 전자관인시스템 구축 및 전자서명시스템 확산</li> <li>· 범정부적 통합 전산환경의 단계적 구축</li> </ul>  |

출처 : 정보화평가위원회(2001). 『2001년도 정보화수준평가 참고자료』, 21쪽. 재구성.

## 2. 전자정부법의 제정 및 내용

전자정부법이 처음 논의된 것은 1998년부터이다. 이전에는 총무처를 중심으로 전자정부에 대한 해외동향을 수집하고, 전자정부의 비전과 전략을 수립하는데 주력하였다. 이러한 노력의 결과로 2000년 9월에 전자정부법 법률안이 만들어졌다. 2001년 2월 28일 『전자정부 구현을 위한 행정업무 등의 전자화 촉진에 관한 법률』을 심의·의결하였으며, 그 효력은 7월 1일부터 본격적으로 시행되고 있다.

전자정부법의 기본원칙은 행정기관 업무의 전자화와 행정기관 업무의 수행의 두 가지 원칙이다(한국법제연구원, 2001; 김진호, 2001: 15). 기본 원칙별로 주요내용을 살펴보면 <표 3-2>와 같다.

<표 3-2> 전자정부법의 기본원칙별 주요내용

| 기본 원칙           | 주요 내용   |
|-----------------|---|
| 행정기관 업무의 전자화    | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 민원인의 시간과 비용의 부담경감(제6조)</li> <li>· 업무의 전자적 처리를 위한 업무혁신(제7조)</li> <li>· 주요업무의 전자화(제8조)</li> <li>· 소프트웨어의 중복개발방지(제13조)</li> <li>· 기술개발이나 운영에 있어서 민간과의 경쟁 유도(제14조)</li> </ul>    |
| 행정기관 업무의 전자적 수행 | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 전자적 처리가 가능한 업무의 전자화(제8조)</li> <li>· 인터넷을 통한 정보의 제공(제9조)</li> <li>· 행정기관의 확인에 따른 민원인의 양식제공의 간소화(제10조)</li> <li>· 행정기관간의 정보의 공동이용(제11조)</li> <li>· 행정정보 보안 문제(제12조)</li> </ul> |

이러한 원칙과 내용들은 전자정부 구현사업이 완료되어 모든 시스템이 정비되고 국민들이 자신의 선택에 따라 언제든지 이용 가능한 상황이 되었을 때에는 정부의 의무가 아닌 국민의 권리로서 전환되어야 할 것이다.

전자정부의 구현 및 운영을 총괄하는 조직은 ‘중앙사무관장기관의 장’이다. 문서업무감

축계획, 중장기 전자정부사업계획, 행정정보공동이용계획 등 전자정부의 핵심이 되는 계획은 중앙사무관장기관의 장이 수립하도록 하였다.

전자정부법과 관련 있는 위원회는 정보화촉진기본법에 의한 정보화 추진위원회와 전자정부법으로 신설된 문서감축위원회가 있다. 정보화 추진위원회는 중장기 전자정부사업계획, 행정정보공동이용계획 등 정보화사업성계획에 대해서 심의를 하고, 문서감축위원회는 문서업무감축계획에 대해서 심의하도록 하였다.

전자문서와 관련하여 전자정부법에서는 행정기관의 장이 소관업무에 대해서 정보통신기술을 도입하는 경우에는 기존의 조직 및 업무절차를 정보통신기술의 도입에 적합하도록 사전에 재설계한 후 이를 시행하도록 하고, 둘 이상의 행정기관이 연계되어 있는 경우에는 행정기관의 장에게 협조관계를 갖도록 하고, 업무재설계를 끝낸 경우에는 이에 따라 소관법령과 제도를 정비하도록 하였다. 또한 전자문서의 핵심부분으로서 공문서의 훼손이나 변조를 방지하기 위해서 전자관인제도(PKI: Government Public Key Infrastructure)를 도입하였다(제20조).

민원문서와 관련하여 전자정부법에서는 본인확인절차를 위해서 전자적 수단을 통하여 본인임을 확인하도록 하고 있다(제18조 1항). 또한 다른 법령의 규정에 관계없이 전자적으로 행한 문서의 효력이 인정되도록 특례규정을 마련하였다. 또한 모든 행정처리의 과정에서 고지서나 통지서 및 민원신청·민원처리결과·세금·수수료·과태료 등의 처리에 전자화가 가능하도록 하고 있다.

정보공개와 관련해서는 국민생활과 관련된 행정정보나 관보·신문·게시판 등에 게재하는 사항을 인터넷에 게시하도록 하고 있으며, 이에 대해서 단일적 전자적 정보제공방안을 마련하도록 하고 있다. 국민들의 의견수렴 과정에서 통계조사나 민원만족도 조사 등의 의견수렴 과정에서 정보통신망을 활용하도록 하고 있다.

전자적 업무수행의 경우 국민들에게 일정한 급부를 제공하거나 정책결정과정에서 정보통신망을 이용하도록 하고, 이에 따른 재택근무도 예상된다고 볼 수 있다. 또한 정보통신망을 이용한 소속직원의 교육훈련을 실시하도록 하고 공무원의 정보통신기술의 활용능력을 조사하여 공무원의 교육훈련 계획에 반영하도록 하였다.

행정정보의 공동이용에 관해서는 주요 내용을 과거에는 지침의 형태에서 법률로 상향 조정하였다

문서감축 추진에서는 종이문서의 감축을 추진하고, 이에 대한 책임을 중앙사무관장기관의 장에게 부여하였으며, 매년 감축목표와 실적을 인터넷에 공표하도록 하였다.

전자정부 사업의 추진에서는 정보화촉진기본법의 규정을 준수하여 각 부처별로 추진된 전자정부 사업의 평가와 그 결과를 정보화추진위원회와 의회에 보고하도록 하며, 시범사업을 실시하여 우수시스템 개발기관에는 그 비용을 정부에 청구할 수 있도록 하고 있다.

<표 3-3> 전자정부법의 주요항목별 세부핵심내용

| 주요항목       | 세 부 핵 심 내 용   |
|------------|---|
| 전자문서       | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 행정업무의 전자화에 따른 변화의 절차(제24조)</li> <li>· 전자문서의 양식(제16조 제2항)</li> <li>· 전자관인제도의 도입(제20조)</li> <li>· 발송공문의 권한 위임에 대한 특례를 규정(제17조 제2항)</li> <li>· 전자문서의 발송 또는 송신의 경우 전자적 방법의 이용(제17조 제2항)</li> <li>· 전자문서의 도달시기를 정의(제19조 제2항)</li> </ul>   |
| 민원문서       | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 본인확인 절차를 위한 전자서명(제18조 제1항)</li> <li>· 전자문서를 통한 민원사항의 신청을 가능토록 함(제33조 제1항)</li> <li>· 위의 신청이 유효하도록 함(제33조 제3항)</li> <li>· 민원처리결과에 전자공문서 통지(제33조 제2항)</li> <li>· 위의 통지가 유효한 것으로 함(제33조 제3항)</li> <li>· 고지서·통지서의 전자공문서로 전환가능(제36조 제1항)</li> <li>· 위의 행위를 적법한 행정으로 인정(제36조 제2항)</li> <li>· 전자적 처리가 가능한 업무를 인터넷으로 국민에게 알려줄 의무를 부여(제33조 제4항, 제36조 제3항)</li> <li>· 민원인의 신분확인시 전자서명이 가능토록 함(제35조)</li> <li>· 각종 세금·수수료·과태료 등의 전자화폐 및 전자결제가능(제38조 제1항)</li> <li>· 전자민원창구를 통한 민원의 신청이 유효함(제34조 제4항)</li> </ul> |
| 정보공개와 의견수렴 | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 국민생활과 관련된 행정정보의 인터넷 게시(제37조 제1항)</li> <li>· 관보·신문·게시판 등에 게재하는 사항을 인터넷에 게시(제37조 제2항)</li> <li>· 단일적 전자적 정보제공방안의 강구(제37조 제3항)</li> <li>· 통계조사나 민원 만족도에 대한 조사의 경우 정보통신망의 활용(제28조)</li> </ul>  |

| 주요항목           | 세 부 핵 심 내 용  |
|----------------|--|
| 전자적<br>업무수행    | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 국민에게 일정한 급부·급여 등의 제공에 정보통신망의 이용(제39조)</li> <li>· 정책결정에 사용가능한 전자적 시스템을 구축·운영(제23조)</li> <li>· 소속직원의 정보통신망을 인요한 근무가능(제30조)</li> <li>· 정보통신망을 이용한 소속직원의 교육훈련실시(제32조)</li> <li>· 공무원의 정보통신기술의 활용능력을 조사하여 공무원 교육훈련계획에 반영(제31조)</li> </ul>  |
| 행정정보의<br>공동이용  | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 행정정보공동이용에 대한 핵심내용을 법률로 상향조정(제21조 및 제22조)</li> </ul>   |
| 문서업무<br>감축추진   | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 종이문서의 최대한 감축(제40조)</li> <li>· 중앙사무관장기관의 장이 문서업무 감축계획을 작성(제41조)</li> <li>· 행정기관간 또는 행정기관 내부에서 유통되는 문서의 감축대상문서의 지정과 감축목표의 설정 및 문서업무의 감축을 달성하기 위한 방법 등의 사항이 포함되도록 함(제42조 제1항 및 제2항)</li> <li>· 감축대상문서와 감축목표를 종합하여 인터넷에 공표(제42조 제3항)</li> <li>· 중앙행정기관의 장 및 지방자치단체장의 감축실적의 인터넷 공표(제43조 제1항)</li> <li>· 중앙사무기관장기관의 장은 공표되는 감축목표와 실적을 종합하여 인터넷으로 공표(제42조 제4항 및 제43조 제2항)</li> <li>· 국회·법원·헌법재판소·중앙선거관리위원회 및 행정부에 문서감축위원회를 두고 관련업무 사항의 심의(제44조)</li> </ul> |
| 전자정부<br>사업의 추진 | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 정보화촉진시행계획의 수립·시행시에 정보화촉진기본법의 규정을 준수(제45조)</li> <li>· 각 부처별로 추진된 전자정부사업의 평가와 그 결과를 정보화추진위원회와 의회에 보고하도록 함(제46조)</li> <li>· 행정기관의 장이 정보화추진위원회의 심의를 거쳐 시범사업을 실시할 수 있도록 규정(제47조)</li> <li>· 우수정보화시스템 개발기관에는 그 비용의 정부에 청구할 수 있도록 함(제48조)</li> <li>· 정보화촉진기금을 행정기관의 전자정부 사업에 지원할 수 있도록 함(제49조)</li> </ul>  |

## 제2절 외국의 전자정부 추진현황

외국의 전자정부 추진은 정부업무의 수행에 정보통신기술을 활용하여 행정의 생산성을 높이고 대국민 서비스의 질을 향상시킨다는 점에서 동일한 목적을 추구하고 있다. 그러나 나라별로 전자정부 추진배경이나 강조점이 조금씩 다르다. 본 절에서는 미국, 영국, 캐나다, 싱가포르의 전자정부 추진현황을 살펴보고자 한다.

### 1. 미 국

미국은 1993년 클린턴 행정부가 정부개혁을 추진하면서 정보사회형의 정부의 형태로써 '전자정부(Electronic Government)'를 채택하였으며, 정부가 국민을 고객으로 이해하여 고객인 국민에 대해 편리한 정부서비스를 제공한다는 원칙들을 가지고 성과지향적·고객지향적인 정부를 목표로 하고 있다. 또한, 이제는 단순히 행정상의 비용절감이나 정부규모의 축소와 같은 외형적 실현보다는 국민의 만족도를 높이고 전자정부를 통하여 전자민주주의를 실천하려는 상위의 목표를 추구하는 정부개혁운동으로 확대된 개념인 것이다. 이와 같이 미국의 전자정부의 핵심은 정부혁신(Reinventing Government)이란 단어로 함축될 수 있는데, 이는 단순한 통신망의 구축이나 정보기술의 도입이 아니라 행정부분의 리엔지니어링(Reengineering)을 통한 행정개혁의 일환으로 추진되었다. 미국의 전자정부 추진은 리엔지니어링을 통한 관료제의 간소화, 연방구매의 재창조, 정보기술을 통한 리엔지니어링, 정부 부처간 행정비용 감축, 개별 행정기관의 예산절감 등을 그 실행목표로 삼고 있다.

1999년 12월 미국의 클린턴 대통령은 각 정부부처와 행정기관의 장에게 보내는 행정명령을 통해, 국민들이 정부의 정보와 서비스에 윈스톱으로 접근할 수 있도록 11개에 달하는 조치를 취하도록 하는 지침을 통해 2000년 12월까지 일반국민들이 이용하는 상위500개의 정부서비스에 필요한 양식을 온라인으로 제공하도록 하였다. 또한 NPR은 2000년도 비전과 목표를 제시하면서, 전자정부 구축을 가속화하는 일환으로 2001년 1월 일반국민들이 모든 정부 정보에 접근하고 2003년까지 온라인으로 정부와의 거래가 이루어질 수 있도록 인프라를 구축할 계획이다.

또한 미국은 2000년 6월 24일 클린턴 대통령이 연방정부에 관한 모든 정보를 통한 웹사이트에서 얻을 수 있도록 하는 ‘전자정부(E-Government)’ 시대를 선언함으로써 전자적 민원서비스 구현정책은 가속화되고 있다. 현재 연방정부의 2만여개 개별 웹페이지들과 연결된 퍼스트거브(www.firstgov.com)란 종합사이트를 운영하고 있다.

## 2. 영국

영국은 ‘행정적 문제에 대한 해결방안을 정보기술에서 찾겠다’는 수준을 뛰어넘어 ‘정보시대의 정부’를 구현하겠다는 전자정부의 비전을 추구하고 있다(OPS, 1996). 토니 블레어 총리는 당초에 2008년으로 계획된 전자정부의 구현을 2005년으로 앞당기겠다고 발표한 바 있다. 영국의 전자정부 계획이 예정대로 진행될 경우, 2005년부터는 국민과 기업이 정부와의 모든 거래를 전자적으로 수행할 수 있게 된다.

국무장관 Ian McCartney는 2000년 4월 3일에 『E-Government: A Strategic Framework for Public Services in the Information Age』를 발표하여 총리의 의도를 구체적인 실행계획으로 뒷받침했다. 이 실행계획의 핵심내용에는 2000년 여름까지 정부 단일의 포털사이트를 구축하여 중앙정부와 지방정부의 각종 서비스를 제공할겠다는 것이 포함되어 있다. 영국은 정보시스템의 구축과 전자화된 대국민서비스 전달방식에 있어 각 정부기관의 선택권은 인정하되, CITU등의 전자정부 추진 조직이 정부민원 포털 구축 등을 위해 공통적 기준으로 제시한 사항을 개별 정부기관들이 준수토록 하고 있다(서진완b, 2000).<sup>4)</sup>

영국정부가 추구하고 있는 전자정부의 개념은 다음의 네 가지로 요약할 수 있다(Cabinet Office, 1999). 첫째, 정부 스스로 획기적인 사회변동의 적극적 일원의 역할을 담당한다. 둘째, 국민과 민간기업에 대한 행정서비스를 개선하여 전자적인 행정서비스로 편익을 증진시킨다. 셋째, 양질의 행정서비스, 정책결정과정의 투명성과 효율성, 효율적인 정부운영을 위해 정부의 정보를 귀중한 자원으로 간주하여 효과적으로 국가지식체계

4) 예를 들면, e-Envoy와 CITU는 영국의 중앙정부기관과 지방정부기관에 대하여 웹사이트, 인증, 보안, 상호연동성, 메타데이터 구축 등에 관한 구체적인 지침을 제시하고 있다.

를 만들어낸다. 넷째, 공공부문의 영역에 e-business 방식을 적용하여 효과적인 정부운영이 되도록 한다.

### 3. 캐나다

캐나다는 디지털환경의 변화 속에서 정부가 나아가야 할 방향을 전자적 행정서비스의 제공(electronic service delivery)에 두고 다양한 전략적 방향을 제시하고 추진하고 있다.<sup>5)</sup> 캐나다는 행정을 ‘국민에 대한 서비스의 전달과정’으로 새롭게 규정하고 국민의 수요와 기대에 부합하는 행정서비스의 제공을 강조하고 있다. 이러한 목적을 달성하기 위한 가장 효과적인 수단으로써 정보기술을 활용하고 있다(서진완b, 2000; 류석상, 2000).

캐나다의 전자정부 추진은 이러한 맥락에서 볼 때, 보다 구체적인 목적으로서 전자적 행정서비스의 제공 혹은 보다 나은 행정서비스의 제공으로 구체화되어 실현되고 있다. 이를 위하여 캐나다는 국가정보화추진을 위한 기본계획에서 기본적인 접근방법을 제시하였으며(TBCS, 1993), 이후 전자적 행정서비스 제공을 위한 구체적인 전략과 방법을 수립하여 추진하고 있다(TBCS, 1999).

현재 구체적으로 통합행정서비스를 제공하고 있는 사례로는 Service Ontario를 들 수 있다. Service Ontario는 시민들에게 행정서비스를 제공하는 방식과 내용을 획기적으로 통합하여 제공해주는 서비스로써 민간부문의 벤치마킹을 통해 정부서비스를 시민중심의 메커니즘에 통합하여 실현에 옮기고 있다. 온타리오 정부는 주차벌금고지, 운전면허증 갱신발급 등과 같은 반복되는 처리업무는 다양한 접근경로와 방법을 통해 전자적 행정서비스를 제공하고 있다.

이처럼 캐나다의 전자정부 추진은 행정서비스의 전자적 제공에 보다 관심을 두고 구체적인 전략적 접근을 강조하고 있다. 특히 정보기술의 통합성과 규모경제적 측면을 인식하여 중앙관리기관인 재정위원회가 강력한 리더십을 이용하여 각 부처의 정보화사업을 국가적인 차원에서 조정하고 지침을 제공하는 등 캐나다의 전자정부 추진을 주도하

5) 1998년 11월 캐나다 정부는 캐나다 전체를 서로 연결하는데 초점을 두고 세계에서 가장 네트워크가 잘 이루어질 수 있도록 ‘Connecting Canadians’라는 연방정부의 비전을 제시하였다.

고 있다. 또한 이러한 접근방식이 연방정부 이외에 주정부, 그리고 지방정부 등 모든 정부기관별로 동시에 협력적으로 추진되고 있다. 이와 함께 정보기술의 적용이나 규모경제적인 측면에서 민간부문과의 협력관계 및 연대를 강조하고 있다.

#### 4. 싱가포르

싱가포르는 일찍부터 정보화에 관심을 두고 정부와 민간이 공동으로 추진하여 현재 세계적 수준의 정보화를 달성하였으며, 양질의 정부서비스를 제공하기 위해 계속해서 노력하고 있다. 싱가포르는 정보화를 1980년대 중반부터 본격적으로 추진해왔으며, 1991년에 IT 2000, 1996년에 Singapore One, 그리고 최근의 E-Citizen에 이르기까지 원대하며 구체적인 계획을 세워 정보화정책을 추진하고 있다(NCB, 1992).

싱가포르의 정보화 및 전자정부의 구현은 지도자의 강력한 리더십에 바탕을 두고 있다. 그리고 적은 인구에 비해 고급의 인력이 풍부한 점을 최대한 활용하여 정부기관, 각종 법령위원회, 사기업 등간의 인력이 공동 활용되고 있으며, 상호간 협조체제가 긴밀하게 이루어져 있다.

전자정부 추진은 전자적인 통합된 민원행정서비스에 초점을 두고 있으며 행정혁신에 대한 의미는 크게 부여하지 않는 것으로 보인다. 실제로 종전에는 싱가포르에서 전자정부(E-Government)라는 용어를 사용하지 않고 있다가 최근에 들어서야 이러한 용어가 등장하고 있다. 그러나 정보화를 통한 고객중심의 정부를 지향하고 있어 전자정부의 형태를 추구하고 있다고 볼 수 있다. 또한 금년부터 3개년 계획으로 전자정부의 실행계획을 수립하여 추진하고 있다.

한편 최근에는 구체적으로 E-Citizen Centre 서비스가 제공되고 있다. 이러한 서비스는 싱가포르 전자정부 구현의 일환으로, 가상공간에서 정부의 행정서비스를 국민들에게 전자적으로 제공하고 있는 실제 사례이다. 이러한 서비스는 기업부문의 특허 신청에서부터 국방부문과 특히 초·중·고 학교 지원 등을 포함하는 교육부문, 구직과 관련되는 취업관련 부문, 결혼과 출산신고를 포함하는 가정생활, 의료서비스를 지원하는 건강부문, 주거문제를 해결해주는 주택부문, 경찰업무를 포함하는 법률지원 부문 및 해외여행 및 자동차운행을 포함하는 교통부문 등으로 망라되어 제공되고 있다.

그러므로 이러한 싱가포르의 E-Citizen 사례는 미국이 추진하려고 하는 통합된 정부 정보의 단일창구 지원이라고 하는 전자정부 구상을 이미 실현하고 있다고 볼 수 있다. 또한 싱가포르는 올해부터 3년 간 9억 달러의 예산을 투자하여 공공부문에서 정보기술의 활용을 강화할 전자정부의 구현계획을 수립하였다. 이 실행계획은 지식기반 작업 강화(Knowledge-based Workplace), 전자적 서비스 전달(Electronic Service Delivery), 기술의 적용실험(Technology Experimentation), 운영의 효율성 향상(Operational Efficiency Improvement), 신뢰할 수 있는 통신기반의 구축(Adaptive and Robust Inforcomm Infrastructure) 및 정보통신 교육(Inforcomm Education) 등과 같은 여섯 가지의 전략 프로그램으로 구성되어 있다.

싱가포르에는 강력한 리더십을 가진 지도자가 있고 정부관료들은 전문성이 뛰어나며 인센티브가 매우 강하다. 따라서 정보화가 체계적이고 효율적으로 추진되고 있는 것을 보면, 중요한 것은 지도자의 정보화에 대한 비전과 리더십, 강력하면서도 효율적인 추진 체제, 전문성을 갖춘 관료집단 등이 존재하느냐의 여부라고 보여진다.

### 제3절 전자정부 추진에 따른 조직 및 기능의 변화

기능별 전문화에 기반한 정부조직이 지식정보사회에 적합한지에 대한 근본적인 고려와 함께 정보통신기술의 도입으로 인한 조직 및 기능의 변화에 보다 많은 관심을 가져야 한다. 외국의 경우 이에 대한 관심이 실제로 조직의 변화로 나타나고 있다.

미국의 국세청의 경우 Tax System Modernization 계획으로 기능별 조직을 납세자 중심 조직으로 전환하여, 본청 인력의 1/10과 지방청인력의 1/3을 현업으로 전진 배치함으로써 납세자 서비스에 중점을 두고 있다. 이에 따라, 과거에는 소득세, 법인세, 재산세, 부가가치세 등의 부서중심의 조직이 납세자 관리, 신고관리, 징수관리, 조사관리, 조세정보관리 등의 납세자 중심조직으로 개편되어 있다(정보사회연구실, 1999: 51-52).

이와 같은 직제의 개편은 업무 재설계 없이 단순히 시스템만을 구축하게 되면 세적관리, 신고, 자료처리, 조사 등이 세목별로 처리되어 업무가중 및 조사기능 부실이 우려되고, 세목간 연계분석이 미흡하여 인별/기업별 통합관리가 미흡하게 될 우려가 있다. 그

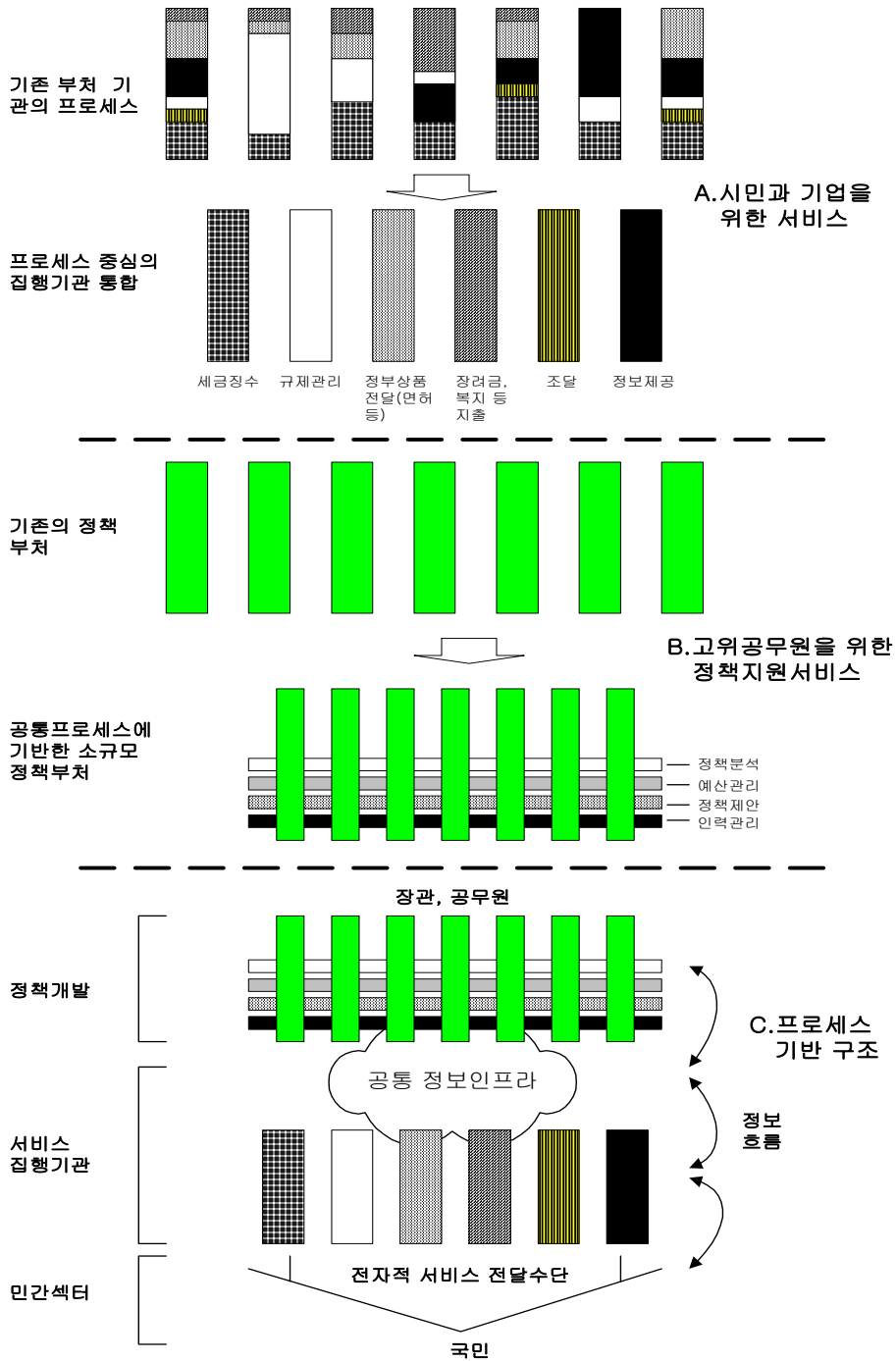
리고 동일납세자를 대상으로 세목별로 신고, 조사 등이 중복되며, 세목별 관리담당자가 신고·세액결정을 전담하여 비리의 온상이 될 가능성이 있다. 그렇기 때문에 업무 재설계를 통한 조직개편을 해야만 전산입력요원이 대폭 감소하게 되고, 소규모 세무서를 중규모 세무서로 통합하며, 세금상담 등의 대민 서비스가 향상되고, 또한 온라인 신고 및 조사 징수의 분리로 인한 세금 비리의 여지가 감소되는 효과를 거둘 수 있다.

또한 영국정부의 경우에는 전자정부의 출발점이 행정개혁의 필요성보다는 행정에 정보통신기술(ICT)을 응용한 정부서비스의 분배(only service delivery)에 초점을 두었다. 하지만 이러한 전자정부의 진행과정 속에서 현재의 정부형태로서는 전자정부의 소기의 목적을 달성하기 어렵다는 것을 깨닫고 정부의 BPR을 시작하게 되었다.

영국정부 BPR의 기본은 정보통신기술을 활용하여 ‘부처와 기관들간의 자원의 좀더 나은 협력적 관계의 달성’을 목표로 하고 있으며, 정부부처와 기관들의 공통적인 프로세스(common process)를 리엔지니어링(re-engineering)하도록 하고 있다. 프로세스차원의 재설계(BPR)모델에 따르면 우선 기존의 정부부처 및 기관이 각각 독립적으로 업무를 처리하는 프로세스유형을 단일 프로세스(세금징수, 규제관리, 보조금 혜택의 제공, 상품과 서비스의 조달, 정보제공 등)만 처리하는 일련의 기관(agency)으로 분리하여 국민과 기업에게 정부업무를 서비스한다. 또한 부처내 정책적 업무기능은 보다 작은 정책부처로 세분화되어 예산, 정책제안 등의 업무를 범부처에 걸쳐 서비스를 제공하게 된다. 또한 기존의 기능별 행정업무는 각각의 프로세스를 담당하고 있는 일련의 기관에서 통합 처리된다. 예를 들어 국민과 기업이 인허가증을 발급받으려고 하는 경우 집행기관(Application Agency)과 접촉하고, 세금 및 각종 보조금의 지급관련 업무는 국세기관(Revenue Agency)과 단독 접촉하도록 설계하고 있다. <그림 3-3>은 영국정부의 BPR의 기본 모형을 잘 보여주고 있다.

외국의 이러한 노력에 비해 우리나라의 경우 최근까지 정보통신기술을 활용한 정부업무의 개선이 대부분 부처의 정보화담당관실과 같은 소규모 단위로 이루어져 왔다. 국세청의 국세자동화시스템과 같은 대규모 프로젝트라 하더라도 기존 조직구조의 제약 속에서 수행되었다. 국세청의 경우 국세통합정보시스템의 구축으로 조직변화가 가능하나 부처 내부의 의지부족으로 실적은 미비한 실정이다. 또한 법원행정처 부동산등기전산화사업에서 부동산등기전산화로 지방등기소의 축소 및 기능전환이 가능하나 적극적으로 추진되지 못하고 있는 실정이다.

<그림 3-3> 영국 정부의 BPR 모형



## 제4장 경찰정보화의 현황분석

경찰정보화가 지향하는 전자경찰(e-police)을 구현하기 위해서는 현재 경찰정보화의 추진현황에 대한 철저한 분석이 선행되어야 한다. 따라서 본 장에서는 경찰정보화의 현황을 크게 세 부분으로 나누어 분석하고자 한다. 첫째, 그 동안 활발하게 추진되어 온 경찰정보시스템의 구축현황과 활용을 분석한다. 둘째, 경찰정보화를 추진하고 있는 조직의 역할과 구조를 분석한다. 마지막으로 국가적으로 추진하고 있는 전자정부 노력에 비추어 볼 때 현재 경찰의 정보화수준이 어느 정도인가를 분석해본다.

### 제1절 경찰정보시스템의 구축 및 활용분석

#### 1. 구축 및 활용현황

경찰은 업무의 성격상 오래 전부터 정보통신기술을 활용하여 왔다. 경찰정보화의 체계적인 추진은 1994년에 경찰종합정보체제의 구축방안을 마련되면서 시작되었다고 볼 수 있다. 경찰종합정보체제의 구축방안은 경찰관서 전산망설치(LAN) 및 관서간 초고속망 연결(WAN), 사무자동화 PC 보급, 그리고 경찰업무 정보화 확대개발을 주요내용으로 하고 있다(한국개발연구원, 1994).

경찰종합정보체제는 <표 4-1>에서 보는 바와 같이 1996년부터 매년 단계별로 추진되어 왔으며, 1단계(96년)에는 본청, 서울청, 방배서, 2단계(97년)에는 경기청, 수원남부서, 3단계(98년)에는 서울청산하 10개 경찰서와 산하 파출소, 4단계(99년)에는 서울청산하 19개 경찰서 및 산하 파출소, 그리고 5단계(2000년)에는 12개 지방청과 199개 경찰서에 구축되었다. 특히 2000년에는 범죄분석예측시스템인 컴스텟이 구축되고 윈스톱 민원서비스를 구현하게 되었다.

&lt;표 4-1&gt; 단계별 추진실적 및 계획

| 구분 \ 단계 | 1단계  | 2단계            | 3단계  | 4단계   | 5단계                               | 향후계획   |
|---------|--|----------------|--|---|-----------------------------------|--|
|         | '96  | '97            | '98  | '99   | 2000                              |  |
| 대상관서    | · 본청,<br>서울청,<br>방배서   | · 경기청<br>수원남부서 | · 서울청<br>산하 10개<br>경찰서<br>· 경찰서<br>산하<br>전 파출소 | · 서울청<br>산하19개<br>경찰서<br>· 경찰서<br>산하<br>전 파출소 | · 12개<br>지방청<br><br>· 199개<br>경찰서 | · 전국<br>경찰관서<br>(지방청,<br>경찰서)에<br>LAN확장<br>및 전산<br>장비 보강 |
| 추진실적    | 완료   | 완료             | 완료   | 완료  | 완료                                |  |
| 사업내용    | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 경찰관서 전산망 시설(LAN) 및 관서간 광역망 연결(WAN)</li> <li>· 사무자동화용 PC 보급</li> <li>· 경찰업무 전산화 확대개발 정보화 구축</li> </ul> |                |  |   |                                   |  |

2001년까지 구축된 정보시스템 현황은 <표 4-2>와 같다. 실·국별로 구축된 정보시스템은 정보통신관리관실의 종합정보체계 10개 시스템을 비롯하여 경비교통 7개, 수사 12개, 정보 3개, 경무기획 1개, 그리고 방법 1개를 포함하여 총 34개이다. 구축된 34개 시스템은 각 실·국별로 자체 전산인력과 전산실을 보유하고 개별적으로 운용되고 있다. 한편 사이버테러대응센터는 인터넷 환경의 보안, 문서유통 시스템을 독자적으로 구축하고 있다.

<표 4-2> 실·국별 정보시스템 구축 및 활용 현황

| 실·국별           | 정보시스템명         | 시스템 내용   |
|----------------|----------------|--|
| 정보통신<br>종합정보체제 | 전자결재시스템        | 전경찰관서 문서교환(一日 3千件 이용)  |
|                | 문서관리           | 신문, 훈령, 예규 검색  |
|                | 인사관리           | 인사, 근무현황 등 전산화, 다중조건 검색 가능<br>(전국경찰관서에서 이용,)                   |
|                | 사건수사시스템        | 사건접수, 배당, 조서 전산화(서울,경기 일부 운용)                                  |
|                | 즉심,통고처분        | 스티커 발부업무 전산화<br>(전 경찰관서 활용, 一日 5千件 입력)                         |
|                | 외근활동관리시스템      | 파출소 외근활동 관리(서울청만 활용)   |
|                | 경비동원시스템        | 경력운용 계획수립·운용(전국 지방관서 활용)                                       |
|                | 통계 도형화         | 범죄통계(본청 상황실만 활용)   |
|                | 경찰행정 지원        | 사무서식 전산화 제공  |
|                | 민원 윈스톱         | 민원인 서류요청시 발급, 사건수사프로그램과 연계                                     |
| 경비교통           | 응시자관리          | 교통단속, 면허 관련행정을 위하여 전국 14개 지방청,<br>26개 면허시험장, 면허학원과 연계된 전산망을 구성 |
|                | 면허관리           |  |
|                | 행정처분관리         |  |
|                | 교통사고통계분석       |  |
|                | 교통단속업무관리       |  |
|                | 전문학원관리         |  |
|                | 교통전자메뉴얼        |  |
| 수 사            | 컴스택(범죄분석예측)    | 전자지도 연계 구축   |
|                | 은행부정범<br>검거시스템 | 불법인출자 대상은행 비상신고망 구축  |
|                | 공중전화 추적시스템     | 공중전화 위치파악  |
|                | 범죄수범영상         | 수범원지 전산화   |
|                | 피해통보표 전산화      | 수범, 장물 전산화   |
|                | 조직폭력 영상        | 조직·개인 전산입력   |
|                | 마약류범죄 종합영상     | 마약사범·유형 입력   |
|                | 감식자료 전산화       | 주민십지지문 전산화   |
|                | 지문전송 시스템       | 원격지 지문자료 전송  |
|                | 변사자 영상         | 변사자 수배카드 입력  |
|                | CCTV 관독        | 지방청별 시스템 구축  |
| 사이버테러대응센터      | 해킹추적, 지식공유 마련  |  |
| 정 보            | 해외여행자 신원기록     | 전국기록통합 전산화   |
|                | 채증전산화 시스템      | 불법시위자 채증   |
|                | 정보상황속보         | 속보 전달체계 전산화  |
| 경무기획           | 사이버 경찰청        | 인터넷 홍보·민원업무  |
| 방 법            | 미아가출인 영상조회     | 방법지도업무 전산화   |

경찰종합정보체계 전산활용 업무 현황을 보다 구체적으로 살펴보면 <표 4-3>과 같다.

&lt;표 4-3&gt; 경찰종합정보체계 전산활용 업무 현황

| 업무명                   | 업 무 내 용  | 업 무 활 용 부 서  |
|-----------------------|--|--|
| 전자결재                  | 경찰청, 지방청, 경찰서간 구축된 전산망을 이용하여 전자결재 및 전자문서교환을 구축한 시스템으로, 사무관리의 주요업무인 공문서의 처리과정을 자동화한 정부 전자문서 표준시스템   | 전 부서   |
| 문서관리                  | 경찰종합정보시스템중 문서를 관리하는 시스템으로 신문, 방송(TV, 라디오), 국회 업무자료, 훈령, 예규, 업무편람의 문서를 보다 체계적으로 관리(보관, 저장, 검색)하고 경찰 관련정보를 공동 활용할 수 있도록 구축한 시스템                            | 전 부서   |
| 인사관리<br>(유지보수대상)      | 인사기록카드 내용을 컴퓨터에 수록하여 조회, 활용하던 것을 경찰직 인사(신상, 교육훈련, 상벌, 통계, 발령, 평정, 승진관리), 일반직 인사, 근무현황, 보고자료, 인사화상, 조직도, 검색 등 전반적인 인사 업무를 관리할 수 있도록 전산화한 시스템              | · 경찰청-인사교육과(인사),총무과<br>· 서울청-인사교육과(인사),경무과<br>· 타지방청- 경무과<br>· 경찰서- 경무과  |
| 경찰행정지원                | 정기보고 사무서식(경찰청 훈령)을 전산화하여 기능별 인원현황 및 경찰피복장구 보유현황 총포·도검·화약류현황 업무, 월별 신원조사 통계 업무수행시 수반되는 수작업 계산, 문서작성 등의 작업을 자동화하여 업무 생산성 향상                                | · 경찰청-방법지도과,장비과,정보1과<br>· 지방청-방법(지도)과, 경무과(장비보급계), 정보1과<br>· 경찰서-방법과, 경무과(경리계), 정보과  |
| 사건수사<br>(유지보수대상)      | 일선 수사관서에서 사건접수, 배당, 조서작성 등 수작업 중복 처리되는 일련의 과정을 전산화하여 수사의 과학화·효율성 제고  | · 경찰청-형사,교통,방법,경무, 외사<br>· 지방청-형사,교통,방법,경무, 외사<br>· 경찰서-형사, 수사, 교통(사고조사, 뺑소니), 방법(소년), 경무(민원실), 보안(외사)   |
| 즉심 및 통고처분<br>(유지보수대상) | 수작업 처리되고 있는 즉심 및 통고처분 업무의 전과정을 전산화하여 업무 처리의 효율성 제고 및 경범법칙금 미징수로 인한 국고손실의 최소화와 범집행의 실효성 확보  | · 경찰청-방법지도과<br>· 지방청-방법지도과<br>· 경찰서-방법과(방법지도계), 파출소  |
| 외근활동관리<br>(유지보수대상)    | 파출소 현황, 관내현황, 취약지점, 장비관리, 근무일지 등을 전산화하여 외근업무 수행에 필요한 정보를 제공하며 또한 각종 업소체 현황, 기관현황 등을 즉시 집계하여 경찰서, 지방청, 본청을 보고하여 치안기획자료로 활용하는 시스템                          | · 경찰청-방법기획과<br>· 지방청-방법기획과<br>· 경찰서-방법과(방법계), 파출소  |
| 경비동원관리                | 첩보수집, 시민제공, 단체신고, 예고된 행사 등을 통하여 수집된 정보를 취합·분석하여 시설지점 운용, 상황경력운용, 방법경력 운용 등에 대하여 계획을 수립, 효율적인 경력을 운용하고, 경비동원 결과의 평가보고 및 통계를 산출하며 경비동원 실적을 누적 관리하는 전산처리시스템 | · 경찰청-경비과(통계현황관리)<br>· 지방청-경비과(시설지점, 상황, 방법, 휴무대기 등 경력 운영관리, 진압결과에 대한 시위발생, 피해발생, 매식비 등을 집계관리)<br>정보과(집회행사 자료관리)<br>경무과(장비관리, 공사상자관리)<br>· 경찰서-경비과, 정보과, 경무과(장비관리, 공사상자관리) |
| 통계도형화                 | 각종 범죄통계와 일일가동 경력운영 정보를 도형화하고 다양하게 분석하여 필요시 즉시 제공함으로써 상황파악 및 각종 의사결정에 활용할 수 있도록 구성한 전산시스템   | · 경찰청-형사과, 수사기획실, 방법지도과 소년계,(범죄통계)<br>· 경찰청-종합상황실(가동경력)  |

실·국별 주전산기 및 운용인원 현황은 <표 4-4>와 같다. 총 49개의 주전산기가 있으며, 전산실이 5개, 운용인력은 실·국별로 배당이 되어 있으며 총 58명이다.

<표 4-4> 실·국별 주전산기 및 운용인원 현황

| 기능별  | 주전산기   | 보유전산실       | 운용인력            | 비고     |
|------|--------|-------------|-----------------|--------|
| 합계   | 총 49대  | 5개          | 58명             |        |
| 정보통신 | 중대형36대 | 15층 전체      | 43명(경찰18, 일반25) | 통신인력제외 |
| 교통   | 중형 2대  | 1개          | 10명             |        |
| 수사   | 중형 5대  | 2개(감식, 사이버) | 2명              |        |
| 정보   | 중형 2대  | 1개          | 3명              |        |
| 경무기획 | 소형 3대  | 미보유         | 없음              |        |
| 방범   | 중형 1대  | 미보유         | 없음              |        |

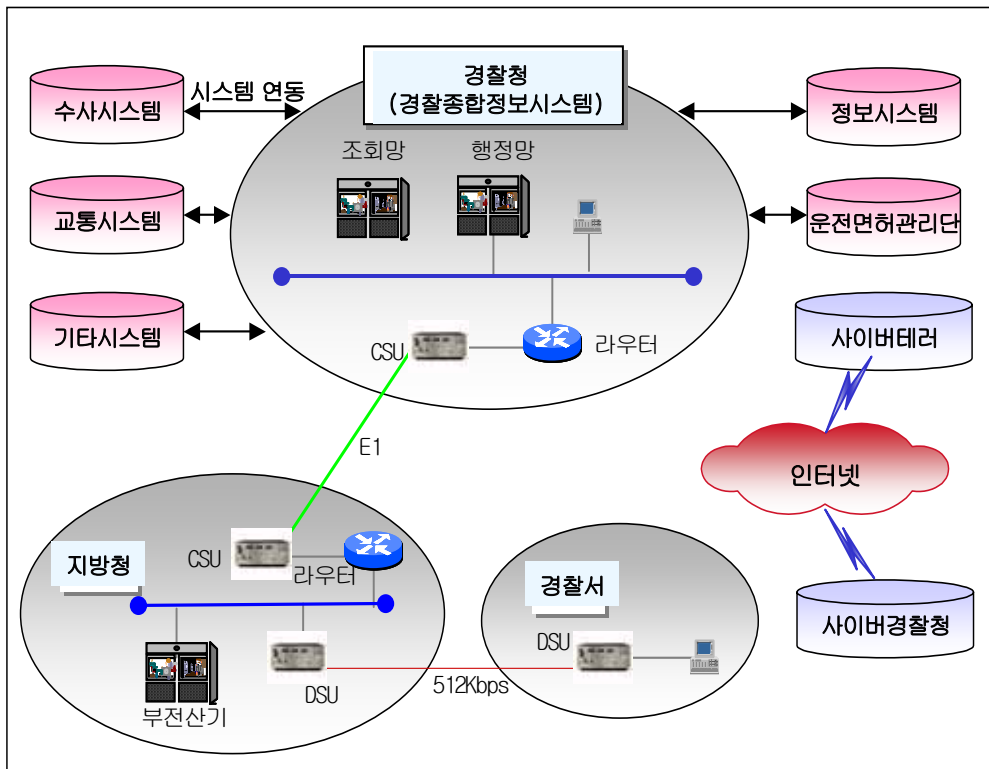
경찰정보화 예산은 2001년에 총 325억원을 책정하여 정보화사업을 추진하고 있다. 1995년부터 2001년까지 투입된 경찰정보화 예산은 <표 4-5>에서 보는 바와 같이 총 1,044억원에 이르고 있다.

<표 4-5> 경찰정보화 예산

| 기능별  | 과제명                    | 투입연도  | 예산액     | 비고      |
|------|------------------------|-------|---------|---------|
| 총계   | 총 24개 과제               | 95~01 | 1,044억원 |         |
| 정보통신 | 종합정보체제                 | 95~01 | 566억원   |         |
| 교통   | 면허, 범칙금 관리 등           | 96~01 | 105억원   |         |
| 수사   | 지문감식, 변사, 콤스택, 사이버테러 등 | 95~01 | 265억원   |         |
| 정보   | 신원기록, 채증, 정보상황         | 96~01 | 82억원    | '05년까지  |
| 경무기획 | 사이버 경찰청                | 00~01 | 10억원    |         |
| 방범   | 미아 가출인 영상시스템           | 96~01 | 16억원    | '96년 구축 |

현행 전산시스템 구성도를 보면 <그림 4-1>과 같다. 경찰청은 경찰종합정보시스템 하에 조회망과 행정망을 운영하고 있으며, 경찰종합정보시스템은 수사시스템, 교통시스템, 정보시스템, 운전면허관리단, 그리고 기타 경찰청내 관련시스템과 연계되어 있다. 지방경찰청은 E1급 고속망으로 경찰정보시스템과 연결되어 있다. 한편 사이버테러 대응센터와 사이버경찰청은 일반인들의 인터넷 접속이 가능하도록 별도로 운영되고 있다.

<그림 4-1> 경찰 전산시스템 구성도



## 2. 주요 정보화업무 운영현황

### 1) 정보분야

#### (1) 해외여행자 신원조사기록 전산화

여권발급과 관련하여 국민들의 편의를 도모하고 신원조사기록의 효율적 관리를 위해 지난 '96년부터 5개년 계획으로 전산화 사업을 추진하였다. 해외여행자 신원조사기록 전산화사업은 '95년 정통부 주관 공공응용서비스 개발과제로 선정되면서 시작되었으며, '96년 7월에 전산화 1차년도 사업을 완료하면서 전산장비 11종 29대를 도입했으며, '97년 12월에는 2차년도 사업을 완료하면서 축사필름 전산화 장비 등 14종 34대를 도입하였다. 3차년도 사업은 CD쥬크박스 등 6종 20대를 도입하면서 '99년 1월에 완료되었다. 그리고 '99년 5월부터 2000년 12월 사이에 전산화 4차 사업을 완료했으며, 전산장비 등 5종 58대를 도입했다. 이러한 해외여행자 신원조사기록 전산화를 통한 활용효과는 먼저, 해외여행자 신원조사 기일을 단축(3일→1일)할 수 있게 되어서 국민편의를 도모할 수 있다는 것이다. 다음으로 기록관리를 위한 인력을 줄일 수 있게 되었으며 보관장소 역시 많이 필요하지 않게 되었다. 마지막으로 전산에 의한 자료검색으로 업무의 효율성을 극대화시키게 되었다는 점이다.

#### (2) 정보상황속보 전산화

21세기 지식정보화 시대를 맞이해서 정보보고 체계를 전산화하고 각종 정보자료를 데이터베이스화함으로써 정보상황보고의 적시성을 확보하여 상황 대응능력을 제고하고 축적된 자료를 적절히 활용해서 심도있는 정보보고서를 생산하고자 추진되었다.

2000년 3월에 기본계획을 수립하여 15억 4천만원의 예산을 확보하였고, 2000년 12월에 시스템 개발 및 설치가 완료되었다(14개 지방청·230개 경찰서). 2000년 1월 1일부터 3월 21일 동안에는 정보요원 교육 및 시범운영이 있었고, 2001년 3월 22일부터 본격적 활용이 이루어지고 있다.

## 2) 수사분야

### (1) 감식자료 전산화(AFIS)

개인의 인적사항 및 십지문 등이 채취되어 있는 주민등록발급신청서를 고속의 대용량 컴퓨터에 이미지(Image)형태로 입력해서 필요시 단말기에 현출시켜 지문을 확인하거나 또는 변사자의 인적사항 및 현장유류지문 등을 자동으로 검색하여 동일인 여부를 확인하기 위한 전산화 사업이다. 이 사업은 범죄용의자 및 신원불량자 등에 대한 신속한 신원확인이 초동수사 단계에서 필수적 요소이지만, 현재 지방청 및 경찰서에서 직접 지문을 확인하고 검색하는 것은 불가능하다는 문제를 해결하기 위해 추진되었다.

'97년부터 2001년까지 총 108억을 들여 단계별로 추진하고 있으며, 2001년에는 전국 130개소(지방청 14개 1급서 117개)가 감식자료 전산화 네트워크로 구축될 예정이다.

### (2) 범죄수법영상시스템

수범범죄자들에 대한 사진, 범죄수법 내용, 신상, 필적, 지문 등을 컴퓨터에 수록함으로써 일선경찰서에서 검색단말기를 통해 용의자의 색출과 범인검거 등을 돕기 위한 시스템이다. 범죄수법영상시스템은 '93년 4월부터 '97년 12월까지 5단계에 걸쳐 본청 및 지방청에 추진산기 21대, 전국 지방청 및 경찰서에 241개의 검색단말기가 설치되었다. 자료입력건수를 살펴보면 2001년 8월 현재 총 496,879건이 입력되어 있다. 세부적으로 강도 65,965건, 절도 339,954건, 사기 90,960건이 입력되어 있다. 화면은 수법열람, 동일인 확인, 긴급수배의 3가지로 구성되어 있다.

그러나 현재 DOS방식에서는 범죄자 사진영상이 단말기 화면에서 천연색 프린터로는 칼라인쇄가 불가능하기 때문에 앞으로 윈도우 방식의 프로그램으로 교체할 예정이다. 또한 사건용의자에 대한 식별이 용이하도록 단말기와 프린터 등 노후장비를 교체할 예정이다. 범죄수법영상시스템의 활용은 경찰청과 지방청, 그리고 각 경찰서에서 신속·정확하게 범죄수법 범죄자료의 공유로 공조체계가 강화된다는 효과를 가져올 수 있다.

### (3) 마약·변사자 영상시스템

마약류 범죄의 국제화, 광역화에 대비하여 전국의 마약류 범죄에 대한 정보수집분석과

공조수사체제를 마련하고, 각 지방청의 과학수사과에서 보관·관리하고 있는 신원미상 변사자의 수배카드를 영상전산화하여 과학수사의 효율성과 국민편의를 도모하고자 구축된 시스템이다.

시스템은 주전산기 1대와 단말기 240대(범죄수법 단말기 공동활용)로 운영되고 있으며, '96년 6월에 마약·변사자 영상 시스템 주전산기 1대와 검색단말기 2대가 설치되었고, '96년 11월에 범죄수법 영상 시스템 단말기에 마약·변사자 프로그램을 설치했다(131개소). 이어서 '98년 3월에는 마약·변사자 프로그램을 107개소에 설치완료했다. 자료입력건수는 2001년 8월 현재 총 42,224건으로 마약사범이 32,088건, 변사자가 10,136건이 입력되어 있다.

현재 범죄수법 영상단말기에서 조회프로그램을 공동활용하고 있고, 윈도우 3.1환경에서 활용 중이므로 범죄수법 영상시스템의 노후 단말기 교체시 최신 윈도우 환경에서 운영될 수 있는 프로그램으로 교체할 예정이다. 이를 통해 전국적으로 일원화된 정보전산망 활용으로 각 지방청, 경찰서 등 일선 수사관들이 전국의 마약사범 및 변사자에 대한 정보를 활용하는 것이 가능해질 것이다.

### 3) 보안분야 : 보안기록 관리 전산화

국가보안법 위반사범에 대한 일반국민들의 경각심이 해이해져서 간첩, 이적단체 등의 검거 및 처벌이 어려워지고 있는 상황에 대처하기 위해 보안자료를 데이터베이스화하여 보안수사역량을 강화하고자 하는 것이 보안기록 관리 전산화의 목적이다. 보안기록 관리 전산화의 대상은 보안인력관리, 보안실무편람·법규관리, 정보사범·조직사건 관리, 한총련 수배자 등 신원관리, 각종 보안통계관리 업무이다.

2000년 11월에 정보화 사업추진 계획이 수립되었고, 2001년 4월~11월에 업무개발 및 장비가 설치되고 있으며, 2001년 12월에 전국에 시험운영을 통해 2002년 1월 1일부터 정상적으로 활용할 예정이다.

### 4) 외사분야 : 국제성 범죄정보 전산화

21세기 범죄의 무국경화 시대를 맞이해서 전산화를 통해 국제범죄정보의 수집·관

리·활용체제를 구축하여 마약, 위폐, 무기밀거래 등 국제성 범죄에 적극 대응하고자 국제성 범죄정보 전산화가 추진되게 되었다. 인터폴 사무총국에서 제공하는 범죄정보, 외국 인터폴과 재외공관 및 경찰주재관에서 제공하는 범죄정보, 지방경찰청 및 기타 수사기관에서 제공하는 범죄정보가 전산화 대상이 된다. 월 평균 A4기준으로 각각 750, 100, 100페이지나 되는 범죄내용을 제공받기 때문에 전산화의 필요성은 크다고 볼 수 있다.

추진은 세 단계로 나누어 계획되고 있다. 먼저 1단계는 2001년에 입력시스템을 구축할 계획이다. 그 내용은 경찰청 인터폴에 입력단말기를 설치하고 입력 소프트웨어를 개발할 계획이다. 2단계는 2002년에 지식관리형 검색시스템을 구축할 계획이며, 2003년의 3단계에는 지방청 및 일선서 외사계로 확대할 계획이다.

자료의 축적과 자동분류시스템에 의해 외국 범죄조직, 마약, 위폐 등에 관한 범죄정보를 구체적으로 관리할 수 있으며, 단편적 범죄정보들을 체계화된 범죄정보로 재창출할 수 있게 되었다. 다음으로 외국의 위조화폐, 위조여권 등의 진위여부를 이미지(Image)로 입력된 사진과 비교하여 검토할 수 있으며, 과학적 분석으로 국제성 범죄의 동향 파악 및 대책수립이 가능해질 것이다. 마지막으로 지방청 및 일선서의 외사계에서 국제 범죄정보 검색이 가능해져서 수사의 효율성이 제고될 것이다.

##### 5) 경비교통분야 : 교통전산시스템 운영

경비교통국에서는 면허관리 및 교통사고 분석, 교통단속업무관리, 자동차 학원관리 등을 위하여 교통전산시스템을 운영하고 있다. 주요 활용업무는 응시자 관리, 면허관리, 행정처분 관리, 교통사고 통계분석, 교통단속 업무관리, 자동차 학원관리, 교통전자 매뉴얼 등 7종이다.

'81년 10월부터 시도 면허시험장 면허발급관리 전산시스템을 운영하기 시작하였으며, '88년 1월에는 교통사고통계원표 전산시스템, '94년 4월에는 면허시험장 응시업무 전산시스템을 구축하였다. '96년 6월에는 운전면허대장 화상DB를 구축하였고, 2001년 3월부터는 교통법규위반자 신고보상금관리 시스템을 전산화해서 운영하고 있다.

## 6) 경무기획분야 : 사이버경찰청 운영

고객위주의 민원서비스 및 지역사회 경찰활동 등을 강화하고자 2000년 10월 21일에 사이버경찰청이 창설되었다. 사이버경찰청 운영을 통해 원클릭을 통한 치안종합 포털사이트를 구축하여 인터넷 민원을 총괄 조정 및 처리할 수 있게 되었다. 여기에는 민원처리 흐름도와 진행상황 및 처리결과를 실시간으로 공개하는 내용이 포함되어 있으며, 인터넷 치안방송국도 운영하고 있다.

2001년에는 영상미아찾기, 헤어진 동기찾기, 축하카드 보내기 등 콘텐츠의 지속적 확대를 추진하고, 콘텐츠 이용률 분석, 콘텐츠 재배치 및 처리절차 개선, 메인 페이지를 포털사이트 방식으로 개선되었다. 또한 민원사무(42종) 중 인터넷 처리가 가능한 민원을 적극 발굴하여 도입 중에 있으며, 실·국 등의 의견을 바탕으로 콘텐츠를 수정 개선해나가고 있다. 그리고 외국어 회화, 컴퓨터 등 교육용 프로그램 및 각종 현장취재 프로그램을 제작·구입하고, 외국경찰 최신동향 소개코너를 신설되었다.

## 7) 정보통신분야 : 경찰종합정보체계 구축 운용

경찰종합정보체계 구축사업은 '96년부터 단계적으로 추진되고 있는 사업으로 정보화시대에 대비하고 경찰업무의 과학화를 위해 경찰관서에 주전산기, 사무자동화용 PC 등 전산장비 설치와 관서내 전산망(LAN)시설 및 관서간의 광역전산망(WAN)으로 상호 연결한다. 또한 이를 통해 각종 자료작성, 전송·검색 등 제반 경찰업무를 컴퓨터로 처리함으로써 전국 각급 경찰관서에서 전자결재 등 사무자동화를 이룩하고 필요한 자료를 쉽고 빠르게 공동활용할 수 있는 체제를 구축한다.

추진내용은 경찰관서내 전산망(LAN) 시설 및 관서간 광역망(WAN)을 연결하고, 사무자동화용 PC 6,116대를 보급하며, 경찰업무 전산화 및 업무활용 정보화를 구축하는 것이다. 또한 전산활용업무는 전자결재, 문서관리, 경찰행정지원, 사건수사, 즉심 및 통고처분, 외근활동관리, 경비동원관리, 통계도형화, 범죄분석예측시스템, 민원윈스톱서비스 등 11종이다.

### 3. 추진과정상의 문제점

이상에서 본 바와 같이 경찰은 정보통신기술을 활용한 경찰업무수행을 위하여 다양한 정보시스템을 필요할 때마다 적극적으로 구축하여 왔다. 그러나 경찰정보시스템의 구축 및 운영과정에서 다음과 같은 문제점들을 발견할 수 있다.

첫째, 경찰정보화의 전체적인 그림이 부재한 상태에서 개별 부서별로 필요한 시스템의 구축이 추진되었다. 그 결과 관련 정보의 통합DB 구축이 부재한 상태에서 다양한 경찰업무에 정보화의 효과를 접목시키지 못하고 행정업무의 생산성 향상에 획기적인 기여를 하지 못하고 있다. 업무별 개별시스템의 구축은 자료의 중복관리 및 중복프로그램의 개발 등의 문제를 초래하고 있다. 향후 시스템 확장과 타사 장비 연계시 호환이 불가능하다는 문제점도 가지고 있다.

둘째, 정보시스템 기획역량의 부족으로 인해 구축된 정보시스템의 활용도가 낮은 것들을 볼 수 있다. 정보시스템이 원래의 구축목적을 달성하기 위해서는 정보시스템 구축 기획 단계에서 정보시스템의 고객에 대한 의견을 충분히 반영하여야 한다. 고객은 내부고객과 외부고객으로 나누어 볼 수 있다. 내부고객은 정보시스템을 경찰업무에 직접 활용하는 경찰관들을 말한다. 이들이 편하게 사용할 수 있고 이들이 원하는 형태의 정보를 용이하게 뽑아낼 수 있는 프로그램이 구축되어야 한다. 그렇지 않을 경우 이들의 활용도는 낮을 수밖에 없다. 그 동안의 정보시스템 구축은 기술적 측면에 치중하여 활용도가 낮았다고 볼 수 있다. 따라서 앞으로는 정보시스템을 구축하는 단계에서부터 활용을 염두에 두고 사업이 진행되어야 하며, 특히 정보시스템을 기획하고 구축하는 주체는 정보시스템을 활용할 경찰공무원들의 의견을 적극적으로 수렴하고 경찰업무에 대한 충분한 지식을 보유하도록 하여야 한다. 이러한 문제는 정보시스템 구축을 외부용역으로 추진할 경우에도 반드시 고려하여야 한다.

외부고객은 경찰서비스를 제공받는 시민을 말한다. 정보화의 궁극적인 목적은 행정의 생산성을 높이고 이를 바탕으로 행정서비스를 제공받는 시민들의 만족도를 제고하는 것이다. 따라서 시스템 구축의 기획단계에서 이들 시민에게 어떠한 모습으로 경찰서비스가 제공되어야 할 것인가에 대한 그림을 가지고 있어야 한다. 또한 시민들이 원하는 형태의 서비스가 무엇인가에 대한 보다 많은 관심과 함께 충분한 의견수렴이 이루어져야 한다.

셋째, 구축된 일부 시스템의 경우 정보에 대한 신뢰도가 낮아 행정업무의 비효율성이 높다. 예를 들면, 감식과 지문시스템의 경우 시스템에 대한 신뢰도가 그리 높지 않아 검색시 수작업을 병행하고 있다. 이는 정보시스템의 도입으로 인해 오히려 행정업무의 부담이 증가하는 사례라고 볼 수 있다. 시스템에 대한 신뢰도의 저하는 시스템간의 연계를 통한 정보공동활용을 기대하기 어렵게 만들고 있다.

넷째, 시스템 운용의 비효율성을 들 수 있다. 실·국별로 전산실을 분리 운영하고 있어 이로 인해 인력 및 공간이 비효율적으로 배치되어 있다. 또한 매년 유지보수 계약을 개별로 추진함으로 인해 예산 낭비도 초래되고 있다.

## 제2절 정보화 추진조직 현황

경찰은 다양한 부서에서 정보통신 및 정보화 업무를 담당하고 있다. 앞 절의 정보시스템 구축현황에서 보았듯이 각 실·국별로 소관업무의 수행에 필요한 정보시스템을 구축하여 활용하고 있다. 따라서 여기서는 이들 모든 부서의 조직현황을 분석하기보다는 정보화 추진을 핵심업무로 수행하고 있는 정보통신관리관실과 가상공간에서 종합적인 치안서비스를 제공하고 있는 가상조직인 사이버경찰청을 중심으로 조직현황과 문제점을 살펴보고자 한다.

### 1. 정보통신관리관실

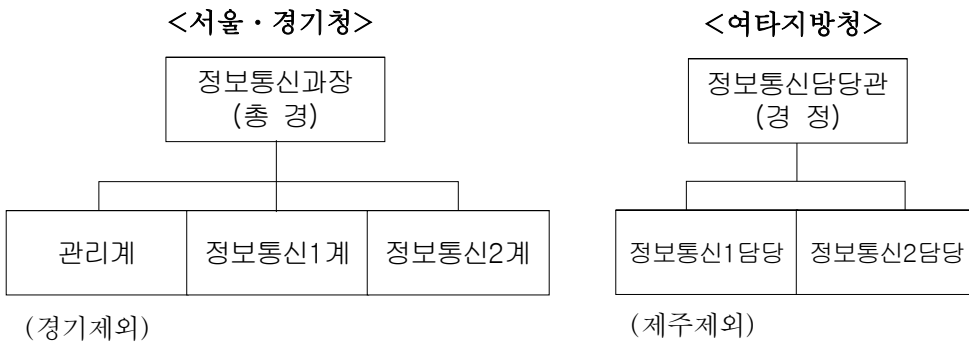
정보통신관리관실은 경찰정보화의 주무부서로서 경찰종합정보체제를 구축·운영하고 있으며, 실·국별로 추진되고 있는 정보화사업들을 총괄하는 기능을 수행하도록 되어 있다. 정보통신관리관 산하에 2명의 담당관이 있으며, 제1담당관 산하에는 관리계, 정보통신기획계, 정보통신보안계가 있으며, 제2담당관 산하에는 운영계, 개발계, 그리고 종합정보계가 있다. 이 중 종합정보계는 경찰종합정보체제 추진에 관한 사항, 전자정부 구현에 관한 사항, 경찰정보화 업무, 종합정보와 연관된 각종 서버 시스템 운영관리 등을 중요한 임무로 삼고 있다.

<그림 4-2> 정보통신관리관실 조직 및 업무분장



지방경찰청의 정보통신조직을 보면 <그림 4-3>과 같다. 서울·경기청은 총경으로 보임 되어있는 정보통신과 산하에 정보통신1계와 정보통신2계가 있으며, 서울경찰청의 경우 관리계가 추가적으로 있다. 여타 지방청의 경우 경정으로 보임 되어있는 정보통신담당관 산하에 정보통신1담당과 정보통신2담당이 있다.

<그림 4-3> 지방경찰청 정보통신조직



경찰정보통신인력은 <표 4-6>에서 보는 바와 같이 경찰청과 지방청을 합하여 2002년 현재 정원 2,181명에 현원 1,947명으로 구성되어 있다. 이들의 구성은 경찰관 1,029명, 일반직 145명, 그리고 기능직은 773명으로 되어 있다.

<표 4-6> 경찰정보통신 인력

2002. 2. 9 현재

( ) 일반 경과

| 구분  | 계  | 경찰관   |                |          |          |           |           |            |             |             |             | 일반직 | 기능직 |
|-----|----|-------|----------------|----------|----------|-----------|-----------|------------|-------------|-------------|-------------|-----|-----|
|     |    | 소계    | 경무관            | 총경       | 경정       | 경감        | 경위        | 경사         | 경장          | 순경          |             |     |     |
| 계   | 정원 | 2,181 | 1,105          | 1        | 3        | 16        | 32        | 164        | 216         | 368         | 305         | 216 | 860 |
|     | 현원 | 1,947 | 1,029<br>(220) | 1<br>(1) | 3<br>(1) | 14<br>(4) | 22<br>(3) | 96<br>(13) | 340<br>(17) | 391<br>(94) | 162<br>(87) | 145 | 773 |
|     | 대비 | -234  | -76            |          |          | -2        | -10       | -68        | +124        | +23         | -143        | -71 | -87 |
| 경찰청 | 정원 | 238   | 59             | 1        | 1        | 4         | 6         | 25         | 18          | 4           |             | 32  | 147 |
|     | 현원 | 229   | 59<br>(24)     | 1<br>(1) | 2<br>(1) | 3         | 3<br>(1)  | 14<br>(6)  | 18<br>(3)   | 16<br>(10)  | 2<br>(2)    | 26  | 144 |
|     | 대비 | -9    |                |          | +1       | -1        | -3        | -11        |             | +12         | +2          | -6  | -3  |
| 지방청 | 정원 | 1,943 | 1,046          |          | 2        | 12        | 26        | 139        | 198         | 364         | 305         | 184 | 713 |
|     | 현원 | 1,718 | 970<br>(196)   |          | 1        | 11<br>(4) | 19<br>(2) | 82<br>(7)  | 322<br>(14) | 375<br>(84) | 160<br>(85) | 119 | 629 |
|     | 대비 | -225  | -76            |          | -1       | -1        | -7        | -57        | +124        | +11         | -145        | -65 | -84 |

이상과 같은 조직과 인력을 갖추고 있음에도 불구하고 현재 정보통신관리관실이 수행하고 있는 역할과 기능을 고려해 볼 때 다음과 같은 몇 가지 문제점을 지적할 수 있다.

첫째, 정보화 사업 총괄 조정 기능이 미약하다. 정보통신관리관실은 경찰청의 정보추진 주무 부서임에도 불구하고 전체 경찰 정보화사업에 대한 체계적인 목표 및 구체적 시행계획을 제시하고 이를 총괄하는 기능을 수행하지 못하고 있다. 그러한 기능을 수행하기 위해서는 실·국별로 추진되는 사업에 대한 구체적인 검토 및 경찰정보화의 전체적인 계획과의 연계에 대한 의견을 제시하고 문제가 있을 경우 대안을 제시할 수 있어야 한다. 그러나 정보통신관리관실은 조직의 구조상 경찰정보화에 대한 전반적인 기획기능이 약한 것으로 평가된다. 그 결과 각 실·국별 개별 사업 추진에 대한 조정 기능이 제대로 이루어지지 않고 있다. 하루속히 정보화 기획 및 조정기능이 강화되지 않을 경우 실·국별로 독자적인 정보화사업의 추진이 가속화될 우려가 있다.

둘째, 정보통신관리관실의 인력이 경찰전산통신직 및 전산일반직 위주로 되어 있다. 정보화는 치안현장에서의 실질적인 경찰업무 수행을 IT기술을 활용하여 보다 효과적이고 신속하게 하도록 하는 것이 가장 주된 목적이다. 따라서 경찰정보화를 기획하고 추진하는 인력은 정보통신에 대한 전문지식과 함께 현장에서의 경찰업무수행을 위한 전문지식도 동시에 갖추고 있어야 한다. 그렇지 않을 경우 현장에 크게 도움이 되지 못하는 기술중심의 정보시스템이 구축될 가능성이 높아지게 된다. 현재의 정보통신관리관실의 인력은 기술직 중심으로 되어 있어 경찰 업무 지식이 다소 부족한 실정이다.

## 2. 사이버경찰청

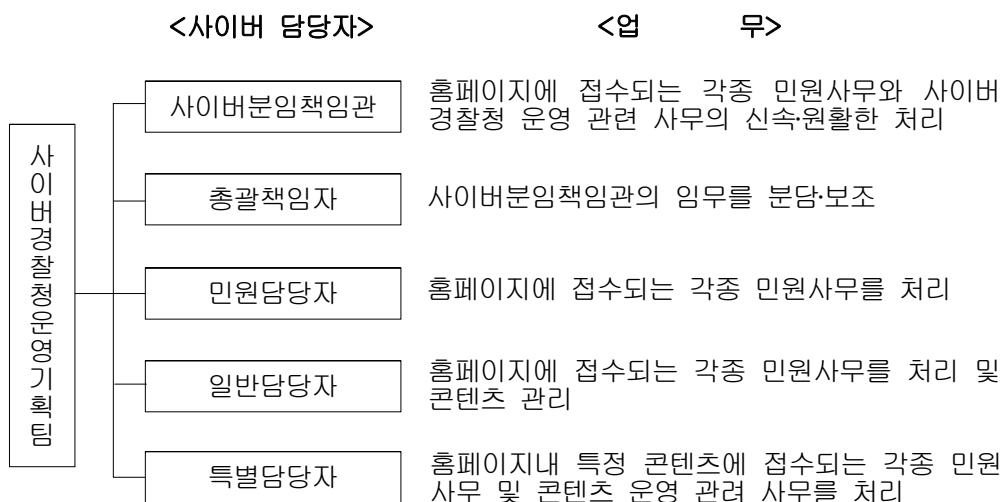
경찰은 인터넷 이용자가 폭발적으로 증가하고 이에 따라 네티즌들의 요구에 부응하여 2000년 10월 24일에 사이버 경찰청을 개청하였다. 사이버경찰청이란 ‘지역적으로 분산되어 있는 각급 경찰관서의 치안행정 역량을 인터넷을 매개로 사이버공간에 집결시키고 이를 중앙에서 총괄하여 국민들에게 종합적인 치안서비스를 제공하는 가상조직’을 말한다(사이버경찰청운영지침 제2조).

사이버경찰청의 조직은 사이버경찰청운영기획팀과 사이버담당자로 구성되어 있다. 사이버경찰청운영기획팀은 전반적인 사이버경찰청의 운영에 필요한 사항에 대한 기획·조

정·분석·평가 등의 사무를 담당하기 위하여 경찰청 경무기획국에 설치된 부서이다. 사이버담당자란 사이버경찰청의 원활한 운영을 위하여 각급 경찰서에 지정된 사이버분임 책임관, 총괄담당자, 민원담당자, 일반담당자, 특별담당자를 말한다. 각 사이버담당자가 수행해야 할 업무는 <그림 4-4>에 잘 나타나 있다.

사이버분임책임관은 경찰청의 각 과장, 직속기관(경찰대학·경찰종합학교·중앙경찰학교·경찰병원·운전면허시험관리단)의 총무과장 또는 관리과장, 지방청 및 경찰서의 경무과장으로 지정되어 있다. 총괄담당자는 직속기관의 총무과 또는 관리과, 지방청 및 경찰서의 경무과에 각 1명씩, 민원담당자는 경찰청, 지방청 및 경찰서의 민원실, 직속기관은 총무과 또는 관리과에 각 1명씩, 일반담당자는 경찰청, 지방청 및 경찰서의 과단위 부서에 각 1명씩, 특별담당자는 인사·소년·전의경·사이버범죄수사·여성상담·청소년상담 등의 업무를 담당하는 부서에 1명씩 지정하도록 하고 있다.

<그림 4-4> 사이버경찰청 조직 및 업무분장



사이버경찰청의 개청은 경찰의 민원관련 대국민 치안서비스의 질을 향상시키는데 큰 기여를 하고 있다. 2001년 1월 1일부터 5월 4일까지의 사이버경찰청 신고·민원 및 조회 처리 현황은 <표 4-7>에서 보는 바와 같이 하루 평균 2,238건의 사이버민원 및 사

이버신고를 접수 및 처리한 것으로 나타났다. 이 중 특히 미아, 도난차량, 헤어진 가족, 뺑소니차량, 공개수배 등에 대해서는 하루 평균 1,918건의 조회를 기록하고 있다.

<표 4-7> 사이버경찰청 신고·민원 및 조회 처리현황

(2001. 1. 1 ~ 5. 4. 17:00)

| 구분                         | 종류        | 일계    | 누계      | 답변      | 진행    | 구분                              | 종류      | 일계      | 누계      | 답변      | 진행 |
|----------------------------|-----------|-------|---------|---------|-------|---------------------------------|---------|---------|---------|---------|----|
| 총 계                        |           | 2,238 | 193,945 | 193,717 | 228   | 소계                              | 청장과의 대화 | 5       | 798     | 778     | 20 |
|                            |           |       |         |         |       |                                 | 인사교육    | 20      | 1,348   | 1,314   | 34 |
| 사<br>이<br>버<br>민<br>원<br>실 | 무엇을도와드릴까요 | 50    | 7,493   | 7,440   | 53    | 사<br>이<br>버<br>신<br>고<br>센<br>터 | 비리불친절신고 | 39      | 3,854   | 3,854   |    |
|                            | 정보공개청구    | 2     | 330     | 320     | 10    |                                 | 범죄신고    | 34      | 3,167   | 3,139   | 28 |
|                            | 빈집사전신고    |       | 10      | 10      |       |                                 | 고소·고발   | 20      | 2,027   | 2,010   | 17 |
|                            | 112편의제공   |       | 2       | 2       |       |                                 | 유해업소신고  | 2       | 182     | 180     | 2  |
|                            | 사실확인원     | 1     | 41      | 36      | 5     |                                 | 도난차량신고  |         | 65      | 65      |    |
|                            | 사건담당자안내   | 2     | 211     | 209     | 2     |                                 | 공개수배신고  | 1       | 94      | 91      | 3  |
|                            | 견학·현장체험   |       | 23      | 23      |       |                                 | 사이버테러신고 | 132     | 12,454  | 12,399  | 55 |
|                            | 교통사고확인원   |       | 87      | 84      | 3     |                                 | 소계      | 1,918   | 161,568 | 161,568 |    |
|                            | 교통사고담당안내  | 2     | 188     | 181     | 7     |                                 | 미아조회    | 18      | 2,180   | 2,180   |    |
|                            | 경찰법령질의회신  | 6     | 272     | 269     | 3     |                                 | 도난차량    | 516     | 27,609  | 27,609  |    |
| 포돌이에게물어보기                  | 1         | 137   | 137     |         | 헤어진가족 | 66                              | 12,819  | 12,819  |         |         |    |
| 여성상담실                      | 3         | 802   | 799     | 3       | 뺑소니차량 | 107                             | 17,484  | 17,484  |         |         |    |
| 청소년상담실                     | 20        | 819   | 819     |         | 공개수배  | 1,211                           | 101,476 | 101,476 |         |         |    |

그러나 이러한 긍정적인 성과에도 불구하고 사이버경찰청이 개청될 때의 목적을 충분히 달성하고 있다고 보기 어렵다. 제기되고 있는 운영조직상의 문제점을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 사이버담당자의 미지정 및 사이버 민원·신고 처리절차상의 문제이다. 개청 당시 인터넷 사용환경의 미비로 지방청·경찰서의 민원실 및 112신고센터의 요원만 사이버담당자로 지정·운영하였다. 그 결과 사이버민원의 처리는 ‘접수된 민원사항을 인쇄하여 종이문서로 처리과 이송’ → ‘처리과에서 민원사항 처리후 처리결과를 민원실에 통보’ → ‘민원실에서 처리결과를 홈페이지에 답변으로 입력’의 과정을 거치고 있다. 다만 본청의 경우는 각 과단위까지 사이버담당자를 지정하고 있다. 그러나 민원접수후 처리과정이

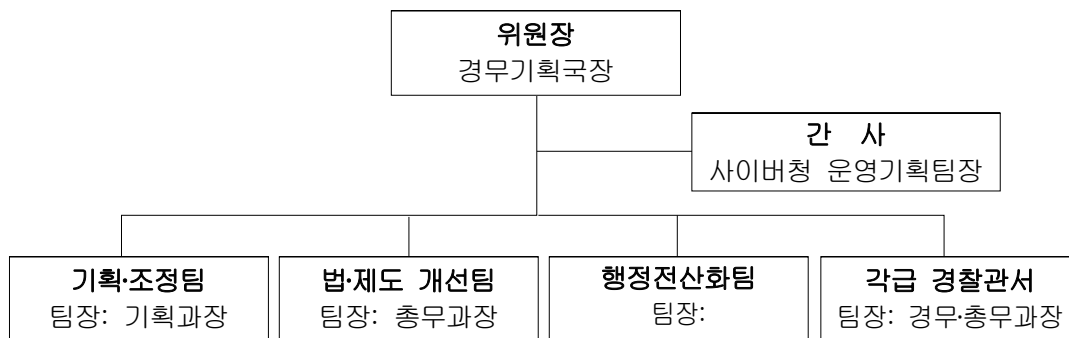
온라인화 되어 있지 않아 민원처리 신속성 저하 및 일선 경찰관 업무부담이 가중되고 있다. 또한 민원과 신고의 처리절차가 이원화되어 있어 혼란을 야기하고 있다.

이러한 문제를 해결하기 위해서는 사이버경찰청운영지침에서 규정하고 있는대로 소속 기관·지방청·경찰서 과단위까지 사이버담당자를 지정하여 민원·신고를 가급적 온라인 상에서 처리할 수 있도록 개선하여야 한다.

둘째, 사이버민원의 확대에 대비한 사이버경찰청 운영기획팀의 기능·역할 제고의 문제이다. 인터넷 인구가 폭증하고 국민의 인터넷 환경이 급격하게 개선되고 있는 상황을 고려해 볼 때 사이버경찰청의 역할은 앞으로 더욱 증대될 것으로 기대된다. 한편 정부도 전자정부의 중요한 사업으로 인터넷 종합민원센터를 구축하여 모든 지방자치단체의 인터넷민원실을 행정자치부에서 통합적으로 운영하기 위한 노력을 수행해 왔으며 거의 완성단계에 이르고 있다. 사이버경찰청의 민원서비스 처리는 운영기획팀에서 ‘청장과의 대화’, ‘무엇을 도와드릴까요’ 코너의 각종 민원사항을 직접 처리하거나 지방청·경찰서에 이첩하여 처리하고 있다. 앞으로 사이버민원실 운영을 하나의 창구를 통해 전국적인 민원접수·처리를 중앙에서 종합관리하는 방향으로 나아가야 할 것이다.

따라서 현재 사이버경찰청 발전방안의 한 부분으로 제시되고 있는 사이버 민원서비스 확대추진위원회의 구성은 심각하게 고려해 볼 필요가 있다(<그림 4-5> 참조). 특히 전자경찰을 구현하기 위한 경찰청의 입장에서 사이버공간에서의 주민들의 치안서비스에 대한 요구를 충족시키는 일은 대단히 중요한 사업의 하나로 자리매김을 해야 할 것이다.

<그림 4-5> 사이버 민원서비스 확대 추진위원회(안)



사이버민원서비스확대추진위원회는 경무기획국장을 위원장으로 하여 기획조정팀, 법제도개선팀, 행정전산화팀, 각급 경찰관서로 구성되어 있다. 간사로 사이버경찰청의 운영기획팀장이 있으며, 사이버민원서비스확대추진위원회 매월 1회 이상 개최할 계획으로 있다. 현재 제안하고 있는 사이버민원서비스 확대추진위원회의 구성에 동감을 하지만, 이러한 노력에 민간전문가의 의견을 투입할 수 있는 장치를 마련하는 것이 필요하다고 생각한다.

<표 4-8> 사이버 민원서비스 확대 추진위원회 임무(안)

| 구 분                         | 추진사항   | 협조부서                  |
|-----------------------------|--|-----------------------|
| 기획·조정팀<br>(사이버경찰청<br>운영기획팀) | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 기본계획수립</li> <li>· 관련부서와 협의 및 조정</li> <li>· 팀별 추진사항 지도·점검</li> <li>· 전자인증·전자지불시스템 구축</li> <li>· 단일한 사이버 민원창구 구축</li> </ul>   | 관련부서<br>행정자치부<br>소속기관 |
| 법·제도 개선팀<br>(총 무 과)         | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 민원서류 관련 법·제도 일제 정비               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 구비서류 감축·수수료 징수방안</li> <li>- 경찰민원사무 일제 정비</li> </ul> </li> <li>· 처리공개 민원사무 선정</li> </ul> | 각 실·국                 |
| 행정전산화팀<br>(정보통신2담당관실)       | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 각급 경찰관서 민원실에 정부고속망 설치</li> <li>· 행정정보 공동이용 방안·표준화 추진</li> <li>· 종합민원행정관리시스템 구축</li> </ul>   | 행정자치부<br>총무과<br>기획과   |
| 각급 경찰관서                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 단일한 사이버민원창구 구축 협조</li> <li>· 민원사무 처리과정 실시간 입력</li> </ul>  |                       |

### 제3절 경찰의 정보화수준 분석

앞에서 살펴보았듯이 전자정부는 ‘누구나, 언제, 어디서나 한번에 서비스되는 정부의 실현’, ‘생산성 높은 일류정부의 실현’, 그리고 ‘정보네트워크화로 국민과 하나가 되는 투명한 정부의 실현’의 세 가지 목표를 추구하고 있다. 본 절에서는 현재의 경찰정보화 수

준이 이러한 세 가지 목표를 어느 정도 구현하고 있는지를 분석해 보고자 한다. 정보화 평가위원회에서는 크게 세 가지로 평가지표를 구분하고 각각의 지표에 대해 세부지표, 평가항목, 측정항목으로 나누어 구체적인 정보화수준 평가표를 작성하였다(정보화평가위원회, 2001).<sup>6)</sup> 첫째 지표인 ‘전자적 민의수렴’은 ‘정보네트워크화로 국민과 하나가 되는 투명한 정부의 실현’을 평가하는 지표라고 볼 수 있으며, 둘째 지표인 ‘전자민원’은 ‘생산성 높은 일류정부의 실현’에 대응하는 지표라고 볼 수 있다. 마지막 지표인 ‘전자행정’은 ‘누구나, 언제, 어디서나 한번에 서비스되는 정부의 실현’을 평가하는 지표라고 볼 수 있다. <표 4-9>는 정보화 수준평가를 위한 평가모형 및 지표를 요약하여 보여주고 있다.

<표 4-9> 정보화 수준 평가모형 및 지표

| 평가지표     | 세부지표         | 측정항목                                       |
|----------|--------------|--|
| 전자적 민의수렴 | 정책정보의 전자적 제공 | · 접근편의성                                    |
|          |              | · 홈페이지 제공정보의 다양성 및 최신성                     |
|          |              | · 정보공개청구의 온라인화 정도                          |
|          | 정책의견의 전자적 수렴 | · 홈페이지를 통한 의견수렴방법의 적절성<br>· 개선된 의견에 대한 대응성 |
| 전자민원     | 민원정보의 전자적 제공 | · 제공정보의 다양성 및 충실성                          |
|          |              | · FAQ의 적절성                                 |
|          |              | · 민원정보관련 민원인 피해구제방안                        |
|          | 전자민원 처리      | · 민원서비스의 온라인 정도<br>· 민원처리 대응성              |
| 전자행정     | 핵심업무 정보화     | · 핵심업무 정보시스템 구축/활용도                        |
|          |              | · 온라인 정보공동활용                               |
|          |              | · 지식정보공유 수준                                |
|          | 내부업무 정보화     | · 전자결재 및 전자문서유통 실적                         |
|          |              | · 전자결재와 핵심업무시스템 통합                         |
|          |              | · 조직혁신 추진 정도                               |

출처: 정보화평가위원회(2001). 『2001년도 정보화수준평가 참고자료』, 15쪽.

6) 정보화평가위원회의 정보화수준 평가모형은 크게 정보화비전·전략, 정보화활용(전자적 민의수렴, 전자민원, 전자행정), 그리고 정보화기반의 세 분야로 구성되어 있으나, 본 논문에서는 정보화활용 분야의 평가지표만을 사용하였다.

## 1. '전자적 민의수렴' 수준 분석

'전자적 민의수렴'은 크게 '정책정보의 전자적 제공'과 '정책의견의 전자적 수렴'으로 나눌 수 있다. '정책정보의 전자적 제공'은 접근편의성, 홈페이지 제공정보의 다양성 및 최신성, 그리고 정보공개청구의 온라인화 정도로 평가할 수 있으며, '정책의견의 전자적 수렴'은 홈페이지를 통한 의견수렴방법의 적절성과 개선된 의견에 대한 대응성으로 평가할 수 있다.

### 1) 정책정보의 전자적 제공

정책정보의 전자적 제공도는 접근 편의성, 홈페이지 제공정보의 다양성 및 최신성, 정보 공개청구의 편리성으로 나누어 분석해 보았다. 먼저, 접근 편의성과 관련하여 각 지방 경찰청과 정부기관, 자치 단체, 한글-영문 검색 사이트 등의 링크가 아주 다양하게 제공되고 있어 통합서비스의 질이 우수하다. 국외 경찰관련 사이트와의 링크도 잘 되어 있어 있다. 사이트 맵은 메인 화면처럼 구체적으로 나열되어 있진 않지만, 각각의 원하는 메뉴에 대한 접근이 누구나 수월하도록 배치되어 있다. 페이지 이동성 등을 살펴볼 때, 모든 페이지에서 메인화면, 사이트 맵으로의 이동 아이콘이 존재하며, 새 창도 적절히 띄어 페이지 이동을 한결 수월하게 하고 있다. 한편, 검색 용이성을 보면, 자료실의 일부 검색 창에서 검색 옵션의 다양성이 부족하고 경찰 관련인 이외의 외부인이 손쉽게 접근하기엔 다소 어려운 감이 있다. 마지막으로 검색 정확도는 정확히 경찰용어, 사건관련 키워드를 알고 있지 않을 시에는 필요 정보를 검색하는데 있어, 많은 시간이 소요될 것으로 우려된다. 전반적으로 볼 때 접근 편의성은 양호한 것으로 판단된다.

홈페이지 제공정보의 다양성 및 최신성과 관련하여 현재 경찰청은 경찰백서의 전문을 제공하고 있으나, 공유 가능한 문서들을 좀더 다양하게 계속적으로 늘려가야 할 것이다. 영문 홈페이지의 경우에는 국문 사이트에서 제공되는 주요 서비스가 거의 영문으로 되어 있으며 특히 고충 해결을 위한 민원 게시판 등이 잘 구축되어 적극적으로 활용되고 있다. 한편 메인 화면의 공지 사항이나 새소식란은 신속한 정보가 제공되고 있으며, 자료실에서의 정보나 중요 사건일지 등도 바로 등재되어 있어 경찰청 홈페이지 제공정보

의 최신성은 매우 우수하다고 하겠다.<sup>7)</sup>

정보공개 청구의 편리성은 비교적 양호한 수준이나 온라인 공개비율은 33% 수준으로 조금 낮은 수준이었다. 이는 경찰 업무의 특성상 온라인 공개비율이 높을 수 없는 사정에 기인한 것으로 보인다.

## 2) 정책의견의 전자적 수렴

정책의견의 전자적 수렴은 홈페이지를 통한 의견수렴방법의 적절성과 개선된 의견에 대한 대응성으로 나누어 분석해 보았다. 의견수렴방법의 적절성과 관련하여 기관장과의 대화의 경우 기관장으로부터 매우 신속하고 충실한 답변이 있어 기관장의 홈페이지를 통한 의견수렴 의지가 높은 것으로 판단된다. 하지만 경찰청은 지난 1년간 사이버 공청회 등과 같은 정책포럼 운영 실적이 전무한 실정인데 이에 대한 개선 노력이 필요하다. 한편 경찰청은 국민 편의성 제고를 위하여 홈페이지 각 코너에 각 업무별 담당자 정보를 적극적으로 공개하고 있다. 담당자의 성명, 부서명, 전화번호, 링크된 전자우편번호가 제공되고 있다. 그리고 개선된 의견에 대한 대응성과 관련하여 Q&A에 올라온 질의에 대해 대부분은 1-2일 이내에 신속한 대응을 하고 있다. 다만 일부 ‘추후 통보하겠습니다’이란 답장만 있거나 답장을 하지 않는 경우도 있으므로 충실한 답변에 보다 관심을 두어야 할 것이다.

## 2. ‘전자민원’ 수준 분석

‘전자민원’은 크게 ‘민원정보의 전자적 제공’과 ‘전자민원처리’로 나눌 수 있다. ‘민원정보의 전자적 제공’은 제공정보의 다양성 및 충실성, FAQ의 적절성, 민원정보관련 민원인 피해구제방안으로 평가할 수 있으며, ‘전자민원처리’는 민원서비스의 온라인 정도와 민원처리 대응성으로 평가할 수 있다.

7) 2001년 4월부터 두 달여에 걸쳐 행정자치부와 중앙일보가 52개 행정부처와 16개 광역자치단체를 대상으로 한 홈페이지 평가에서 경찰청은 52개 행정부처 중 기획예산처(총점 64.0)에 이어 종합 2위(총점 62.9점)를 차지한 바 있다.

(<http://www.joins.com/series/gov-hom>).

### 1) 민원정보의 전자적 제공

경찰청의 민원정보 제공 분야는 민원정보가 국민들이 매우 궁금해하고 관심을 가지는 국민생활과 밀접하게 연관된 것이 많아 매우 중요한 부분이다. 전반적으로 잘 되고 있는 것으로 판단된다. FAQ도 활용하기 쉽도록 잘 분류되어 있으며, 특히 FAQ와 Q&A가 상호 연계되어 있어 민원인의 편의를 도모하고 효율적으로 민원정보를 제공하고 있다.

민원정보 및 서식의 온라인 제공 비율은 58%로 민원의 반 이상을 온라인 상에서 처리할 수 있는 체계를 가지고 있다. 또한 민원관련 피해 발생시 참고할 수 있는 피해보상정보를 홈페이지 상에서 경찰서비스현장을 통해 제공하고 있다.

### 2) 전자민원 처리

경찰청은 총 112가지의 민원 중 온라인 신청 가능한 민원이 3건밖에 되지 않아 온라인 신청 가능 민원비율이 2.68%로서 매우 낮은 실정이다. 한편 총 112가지의 민원 중 민원처리 전 과정(안내, 접수, 처리, 조회, 전달)이 온라인으로 가능한 민원 건수는 하나도 없다. 현재 경찰청은 민원관련 수수료를 온라인으로 처리할 수 있는 기능을 준비중에 있다. 그러나 일부 민원의 경우 예를 들면 범칙금의 경우 이미 온라인 상으로 납부가 가능하도록 하고 있다. 경찰청의 온라인 민원서비스는 이제 시작단계로 향후 집중적인 개선이 되어야 할 분야이다.

경찰청의 민원처리 대응성과 관련하여 1일 즉답체계를 운영하고 있어 우수하다고 볼 수 있으나, 민원처리 전과정의 시스템화라는 관점에서는 여전히 부족한 상태이다. 현재 민원 접수처리 내역이 정보시스템으로 관리되고 있으나, 민원처리 인터넷 공개시스템이 구축되어 있지 않아 민원처리에 대한 시민의 만족도를 높일 수 있는 여지는 상당히 많이 남아 있다.

### 3. '전자행정' 수준 분석

'전자행정'은 크게 '핵심업무 정보화'와 '내부업무 정보화'로 세부적으로 나눌 수 있다. '핵심업무 정보화'는 핵심업무 정보시스템의 구축 및 활용, 온라인 정보공동활용, 그리고 지식정보공유수준으로 평가할 수 있으며, '내부업무 정보화'는 전자결재 및 전자유통실적, 전자결재와 핵심업무시스템 통합, 그리고 조직혁신 추진정도로 평가할 수 있다.

#### 1) 핵심업무 정보화

현재 경찰청은 거의 모든 핵심업무를 위해 정보시스템을 구축하여 활용하고 있다. 그러나 활용실적은 시스템에 따라 정도의 차이가 있으나 전반적으로 미흡한 시스템이 많다.

그러나 온라인 정보 공동활용 측면에서는 공안사범자료, 신원조회 자료, 차적 기본대장, 지명수배 기본대장 등의 많은 정보를 각종 기관에 온라인으로 제공하고 있으며, 행자부, 건설교통부 등 관련 부처로부터 자동차 종합정보, 범칙금 납입 정보 등과 같은 정보를 온라인으로 받고 있어 타 기관과의 정보공동 활용도가 높은 편이다(<표 4-10>, <표 4-11> 참조). 경찰업무의 방대함과 타 기관과의 업무연계성을 고려할 때 앞으로 정보공동활용을 할 수 있는 업무를 적극적으로 파악하여 공유해나가야 할 것이다.

&lt;표 4-10&gt; 경찰청이 타 기관에 제공하는 정보 현황

| 업무명  | 제공하는 DB명      | 이용기관명  | 제공하는 항목   | 제공방법 |    |   |
|------|---------------|--|---|------|----|---|
|      |               |  |   | 온라인  | 배치 |   |
| 공안   | 공안사범전사 자료     | 법무부,국정원,검찰청, 국방부,국군기무사, 해양경찰청,대통령경호실             | 인적사항,가족사항,병역사항,수사기관,처리 내용,검찰처분사항,교정기관처리내용,보안 처분및시찰사항,범죄사실요지 | ○    |    |   |
| 신원조회 | 여권발급신원 조회전산자료 | 외교통상부  | 접수번호, 성명, 주민번호, 신원조회결과                                      | ○    |    |   |
| 범죄경력 | 범죄경력수형, 색인    | 법무부,국정원,검찰청,국방부, 국군기무사,해양경찰청,청와대, 육군본부,해군본부,공군본부 | 인적사항,입건일,입건관서,처분일,처분관서                                      | ○    |    |   |
| 차 적  | 차적 기본대장       | 검찰,국정원,법무부,국방부, 기무사, 해양경찰청                       | 차량번호, 차대번호, 소유주인적사항   | ○    |    |   |
| 수 배  | 지명수배 기본대장     | 검찰,국정원,법무부,국방부, 기무사, 해양경찰청                       | 인적사항, 수배사항 등  | ○    |    |   |
| 주 민  | 주민 기본대장       | 검찰,국정원,법무부,육군본 부,기무사, 해양경찰청                      | 성명, 주민번호, 본적, 주소 등  | ○    |    |   |
| 운전면허 | 면허별점DB        | 보험개발원  | 위반자인적사항, 위반일자, 위반범조항, 단속경찰서 등                               |      | ○  |   |
|      |               | 금융감독원  | 무면허운전자, 행정처분피처분자 인적사항, 처분기간, 처분관서 등                         |      | ○  |   |
|      |               | 건설교통부  | 사업용운전자 교통사고 및 법규위반내역 등                                      |      | ○  |   |
|      |               | 운전면허시험관리단  | 별점자면허번호, 누산별점   | ○    |    |   |
|      | 면허대장DB        | 병무청  | 24세미만 신규면허취득자, 취득종별, 취득일자 등                                 |      |    | ○ |
|      |               | 도로교통안전관리공단                                       | 적성검사(면허갱신)대상자 인적사항, 주소 및 적검갱신일자                             |      |    | ○ |
|      |               | 도로교통안전관리공단                                       | 면허취소자인적사항, 주소, 취소일자, 사유 등                                   |      |    | ○ |
| 교통단속 | 단속DB          | 금융결제원  | 범칙금, 과태료 납부대상자면허번호, 단속일자                                    |      | ○  |   |
| 교통사고 | 사고통계DB        | 도로교통안전관리공단                                       | 사고일자, 장소, 원인, 사상자수 등  |      | ○  |   |
| 합계   | 10            | 22   |   | 7    | 8  |   |

<표 4-11> 경찰청이 타 기관으로부터 제공받는 정보 현황

| 업무명  | 제공받는 DB명    | 제공기관명          | 제공받는 항목                    | 제공방법 |    |
|------|-------------|----------------|----------------------------|------|----|
|      |             |                |                            | 온라인  | 배치 |
| 차 적  | 자동차종합정보     | 건설교통부          | 차량번호, 차대번호,소유주인적사항         | ○    |    |
| 주 민  | 주민등록        | 행정자치부          | 성명, 주민번호, 본적, 주소, 세대주, 호주등 | ○    |    |
| 운전면허 | 징병검사면제정보    | 병무청            | 면제자인적사항, 면제일자, 면제사유        |      | ○  |
|      | 교통소양교육이수정보  | 도로교통안전<br>관리공단 | 이수자인적사항,면허번호,교육일자, 교육장소    | ○    |    |
|      | 산업재해자정보     | 근로복지공단         | 산재자인적사항, 발생일자, 장애등급        |      | ○  |
|      | 교통사고장애자정보   | 보험개발원          | 인적사항, 발생일자, 장애자등급 등        |      | ○  |
| 단속관리 | 국고(범칙금)수납정보 | 재정경제부          | 통고서번호, 납부일자, 납부은행, 금액      |      | ○  |
| 합계   | 7           | 7              |                            | 3    | 4  |

경찰청의 지식정보 공유 수준과 관련하여 경찰청은 현재 지식관리시스템을 구축하고 있지 않으며 경찰업무의 특성상 지식공유가 어려운 환경이다. 그러나 수사, 형사, 교통 등 업무노하우가 지식으로 관리될 때 그 효과는 크게 높아질 수 있을 것이다. 따라서 앞으로 지식맵에 대한 좀 더 상세한 분석을 통해 필요한 지식정보의 범위를 설정하고 이들을 체계적으로 생성, 유통, 저장할 수 있는 제도적 장치 및 규정을 마련하고 보다 적극적으로 지식관리에 관심을 가져야 할 것이다.

## 2) 내부업무 정보화

경찰청의 내부업무 정보화 수준은 다른 평가지표의 평가에 비해 다소 미흡한 편이다. 지난 4월과 5월의 전자결재율은 77.6%로 양호한 수준이었으나 전자 문서 유통율은 매우 저조한 형편이다. 타부처와의 전자문서 유통건수는 전혀 없으며, 이는 경찰청이 국가고속망 제한적 연결기관으로 되어 있어 민원실에 1대만 설치하여 문서접수 업무만 수행하기 때문이다. 한편, 2001년 4월부터 6월 사이의 경찰청과 소속기관간의 전자문서유통 실적도 아주 낮다. 내부 총문서유통건수 7,930건 중 전자문서유통건수는 372건으로

4.7% 수준에 불과하다. 이는 경찰업무의 성격을 고려한다 하더라도 다른 부처에 비해 아주 낮은 수준이다. 핵심업무 시스템과 전자결재 시스템이 연동되지 않아 정보화로 인한 행정의 효율성 제고에 걸림돌로 작용하고 있다.

<표 4-12> 전자결재율 (2001년 4월 ~ 2001년 5월)

| 전자결재 시스템명 | 전자결재 도입시기 | 전체 결재건수 (A) | 전자결재건수 (B) | 전자결재율 (B/A×100) |
|-----------|-----------|-------------|------------|-----------------|
| 국정보고유통시스템 | 1997년 10월 | 293,948     | 228,098    | 77.6%           |

경찰청은 지난 1년 동안 정보기술을 활용한 조직혁신을<sup>8)</sup> 다양한 측면에서 시행하였다. 우선 업무처리절차 간소화 측면에서 각종 범칙금 납부처리 간소화, 문서유통처리절차 간소화 등을 들 수 있으며, 업무처리방법 합리화 측면에서 즉심 및 통고처분 전산관리, 인사인력 Pool의 활용 등을 들 수 있다. 또한 교통경찰전자메뉴얼을 개발하여 도로교통법 관련 자료들을 쉽게 검색하도록 하여 업무의 효율성 증대에 기여하였다.

<표 4-13> 조직혁신사례

| 구분          | 혁신 내용   | 시행일자                          |
|-------------|---|-------------------------------|
| 업무처리 절차 간소화 | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 즉심 및 통고처분 범칙금 납부처리 간소화 공소시효 만료자료 처리 간소화</li> <li>· 경찰인사 text형 조회 구조인 일방처리 구조를 web형식으로 전환</li> <li>· 전자결재 시스템 활용으로 결재대기시간 및 문서유통 처리 절차 간소화</li> </ul> | 2001. 5<br>2000. 9<br>2000. 9 |
| 업무처리 방법 합리화 | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 즉심 및 통고처분 전산자료 관리로 민원서비스 개선,</li> <li>· 인사 인력 pool을 통한 자료 활용 극대화,</li> <li>· 전자결재를 이용하여 불필요한 대기시간 단축</li> </ul>                                      | 2001. 5<br>2001. 5<br>2000. 9 |
| 문서폐지        | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 즉심 통고 각종 통계 보고서의 전산처리로 보고절차 및 업무수행능력 증대</li> <li>· 전자결재율 제고를 통해 종이문서 생산 억제</li> <li>· 급여명세서를 e-mail을 통하여 본인에게 전달</li> </ul>                          | 2001. 5<br>2000. 9<br>2001. 5 |
| 교통경찰전자 메뉴얼  | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 도로교통법관련 지침, 판례, 편람 등을 쉽게 검색하여 업무효율성 증대</li> </ul>  | 2001 1                        |

8) 정보화평가위원회는 행정기관 정보화수준을 평가함에 있어 조직혁신을 문서폐지·간소화, 업무처리절차 간소화, 업무처리방법의 합리화, 조직구조의 간소화 등을 포함한 개념으로 사용하였다(정보화평가위원회, 2001).

## 제5장 외국의 전자치안체제 구축 현황

### 제1절 미국 뉴욕시경 사례

뉴욕시경은 다양한 행정개혁노력과 범죄문제를 해결하기 위한 정보시스템의 활용이 함께 어우러져 범죄예방과 통제에 성공을 거둔 사례로 평가되고 있다. 여기서는 먼저 뉴욕시경의 조직과 정보화관련 개혁노력을 살펴본 후, 범죄분석 및 예측 프로그램인 CompStat(Computerized Statistics)시스템의 기능과 활용을 분석한다. 이어서 뉴욕시경 사례가 우리나라 경찰의 전자경찰구현에 주는 시사점을 알아본다.

#### 1. 뉴욕시경 조직

뉴욕시경(New York Police Department: NYPD)은 미국에서 가장 큰 경찰국중의 하나이다. Manhattan, Bronx, Brooklyn, Queens and Staten Island의 5개 지역, 약 320평방 마일에 이르는 면적을 관할하고 있다. 한해의 예산은 약 24억 달러이며, 인력은 총 128,800명 가량이다. 이 중에는 약 38,000여명의 정복경찰관과 교통관계 범집행관을 포함한 9,000여명의 일반공무원이 포함되어 있다. 전체 정복경찰관들 중 약 39%정도가 여자 및 소수민족 출신 경찰관이며, 최근 그 숫자가 증가하고 있다(임준태, 2000).

경찰국장은 시장이 직접 임명하며 그 임기는 보통 5년이다. 부경찰국장에 해당되는 경찰간부 2명이 있으며 이중 1명은 민간인 출신으로 제1차장이라고 불리며, 다른 1명은 정복경찰관으로 Chief of Department이라고 불린다. 뉴욕시경은 총 9개의 국을 두고 있다. 순찰국(Patrol Services Bureau), 수사국(Detective Bureau), 조직범죄통제국(Organized Crime Control), 교통국(Transportation Bureau), 형사사법국(Criminal Justice Bureau), 내무(경무)국(Internal Affairs Bureau), 인사국(Personnel Bureau), 주택경찰국(Housing Bureau) 그리고 지원서비스국(Support Services Bureau) 등이다.

한편, 순찰국 산하에 8개의 순찰지역본부가 5개 지역에 분할·설치되어 있으며, 이들은 76개의 구역으로 분할되어 있다. 이외에도 지하철과 주거밀집지역을 대상으로 12개

소의 운송구역(Transit District)순찰부, 9개소의 주택경찰서비스지역(Housing Police Service Areas)이 있다.

## 2. 뉴욕시경의 정보화관련 개혁노력

뉴욕시의 심각한 범죄와 무질서를 인식해오던 뉴욕시경은 1994년 초에 내·외부 전문가 약 500명으로 구성된 12개의 조직혁신팀(re-engineering)을 구성하였다. 이들은 'Plan of Action'이라 불리는 보고서를 1994년 12월에 제출하였다. 현재 그 보고서의 권고안들이 추진되고 있으며 그 결과 범죄감소와 질서회복에 괄목할 만한 성과를 거두고 있다. 보고서의 내용 중 경찰정보화와 직·간접적으로 관련된 것만을 정리해 보면 다음과 같다.

### 1) 현장에서의 정보통신기술 적극 활용

경찰관들에게 휴대용 컴퓨터(mobile computer)를 지급하고, 현장에서 직접 지문을 입력할 수 있도록 스캐너를 이용한 지문입력장치를 보급하였다. 또한 디지털 카메라와 비디오를 활용하여 체포단계에서부터 법관의 영장심사에 이르는 체포 및 구금과정에 소요되는 시간을 최대한으로 단축하고자 하였다.

### 2) 지역경찰책임자에 대한 대폭적인 권한 부여

뉴욕시경은 그 동안 모든 권한이 본부에 집중되어 있던 구조에서 탈피하여, 지역경찰 책임자들에게 자율성과 권한을 대폭 부여하여 관할지역의 범죄예방과 무질서감소 대책을 스스로 마련하도록 하였다. 그 결과 중앙부서에 있던 마약범죄 수사팀과 같은 참모부서들이 해체되고 해당지역 관할 경찰서에 그 임무가 이양되었다. 지역경찰책임자들은 지역의 치안문제 해결에 주도권을 가지게 되었으며, 거리와 현장에서 근무하는 일선경찰관의 재량권도 확대되었다.

### 3) 수사관들에 대한 컴퓨터 시스템에의 접근 허용

그 동안 뉴욕시경의 수사관들은 수사의 완전성을 위협하게 만들 수 있다는 이유에서 다양한 경찰컴퓨터 시스템에의 접근이 허용되지 않았다. 그러나 개혁안은 컴퓨터시스템에 있는 정보가 기본적인 수사수단이 된다는 점에서 수사관들의 접근을 허용하였다. 이러한 컴퓨터시스템에는 컴퓨터의 지원을 받는 강도사건 시스템, 마약범죄 데이터베이스, 그리고 On-line 영장시스템과 같은 것들이 포함되어 있다.

### 4) 적극적인 정보공개 : 치안성과의 주기별 공개

뉴욕시경국장은 매주 뉴욕시의 범죄 및 무질서 발생현황 자료, 경찰의 치안활동 및 성과에 관하여 공식보고서를 만들어 뉴욕시장에게 제출하며, 이 보고서는 뉴욕시장의 경영보고서(Management Report)를 통해 뉴욕시민에게 공개된다. 이를 통한 경찰활동의 투명성 확보는 경찰의 치안노력의 효과성을 모니터링할 수 있게 하고 보다 효과적인 경찰활동에 대한 논의를 가능하게 해주고 있다.

### 5) 경찰부서간 협조와 다양한 외부이해관계자들의 참여 촉진

뉴욕시경의 경우도 국들간의 정보공유가 쉽지 않았다. 그러나 개혁을 통해 뉴욕시경의 순찰국, 수사국 및 조직범죄통제국들 간의 높은 장벽들이 무너지고 효과적인 범죄통제라는 하나의 목표를 향하여 협동하게 되었다. 또한 주기적인 범죄전략회의에 다양한 이해관계자들을 참여시켰다. 지역검찰청(District Attorney's Offices) 관계자, 교육위원회(Board of Education's Division of School Safety)의 학교안전담당자, 법집행활동에 관여하고 있는 기관대표, 해당 순찰구역(Patrol Borough)을 관할하는 수송국 및 주택국 간부, 다른 순찰구역의 범죄전략조정자(Crime Strategy Co-ordinator), 경무국 및 인사국 간부, 직접 집행기능을 수행하지 않는 지원부서간부 등이 참여하도록 하여 활발한 토의를 통해 문제해결책을 마련하도록 하였다.

## 6) 정확한 범죄정보의 즉각적인 제공

경찰이 효과적으로 범죄사건에 대응하고 동일한 범죄를 예방하기 위해서는 경찰관들에게 정확한 범죄통계와 관련정보가 필요한 시기에 즉각적으로 제공되어야 한다. 범죄유형별로 발생시기, 장소, 범죄방법 등에 대한 정확한 지식이 범죄사건과 방법을 담당하고 있는 일선경찰관들에게 원활하게 제공되어야 한다. 범죄에 대한 경찰활동의 효과성은 제공되는 관련 범죄정보의 정확성과 적시성에 비례한다. 뉴욕시경은 이러한 목적을 달성하기 위하여 범죄분석 및 예측 프로그램인 CompStat시스템을 적극적으로 활용하였다.

## 3. 뉴욕시경의 CompStat 시스템

미국 뉴욕시경은 효과적인 범죄예방 및 통제(Crime Prevention and Crime Control)를 위해서 1993년부터 범죄분석 및 예측 프로그램의 일환인 CompStat(Computerized Statistics)시스템을 도입하여 활용하고 있다.

### 1) CompStat(범죄통계분석) 시스템의 기능

CompStat 시스템은 범죄투쟁 및 대책, 질서위반 및 교란자에 대한 대책, 범죄에 대한 공포감소, 그리고 시민들의 안전감 강화 등을 목적으로 범죄통계를 작성·분석하고 있다. 범죄통계는 경찰관, 지역경찰서, 그리고 뉴욕시경 전체가 범죄통제를 잘하고 있는가를 나타내주는 중요한 척도가 된다. CompStat 시스템은 매주 뉴욕시경 산하 76개 지역경찰서, 9개 주택경찰 서비스지역, 12개 운송구역의 특별한 사건들, 범죄패턴과 경찰활동들에 관한 개요와 주중에 발생한 범죄상황, 체포와 소환활동들에 관한 통계적 요약 을 수집한다. 그리고 이 자료는 범죄 및 법집행 행위들이 발생했던 시간과 장소가 명시된 뉴욕시 전체 데이터베이스와 합쳐지게 된다. 그 이후 데이터는 컴퓨터에 의해서 분석되고, 최종 산출물로서 CompStat 리포트가 생산된다. CompStat 리포트는 각 지역별, 순찰근무지역별, 그리고 시전역의 범죄로 인한 민원과 체포행위들을 제시하고 있다. 이와 함께 다른 성과척도들에 관한 상세한 요약도 제시하고 있다.

또한 CompStat 리포트는 이러한 범죄통계들을 지난해의 활동과 비교하여 제시할 뿐 아니라, 일주일간의 변화, 지난 30일간의 변화, 지난 일년간의 변화를 보여준다. 지역경찰 책임자들과 경찰관청의 최고 관리자들은 일탈행위들과 예외적인 것들 뿐만 아니라 새로이 등장하는 그리고 확립된 범죄경향들을 쉽게 식별할 수 있게 된다. 또한 지역들간의 비교가 가능해져 각 지역은 민원과 체포활동에 있어 서열이 매겨진다.

## 2) CompStat 부서의 업무

뉴욕시경은 CompStat 시스템의 원활한 운영과 적극적인 활용을 위하여 CompStat 부서를 부국장 산하에 두고 있다. CompStat 부서는 시경국장과 부국장이 주요한 범죄에 대한 자료수집과 분석을 할 수 있도록 비판적 정보와 살인범죄통계, 지구경찰서 간부들의 인적사항 등을 제공한다. 뿐만 아니라 고도로 발전되고 컴퓨터화된 범죄추적 방법을 개발하고, 체포활동, 모방범죄에 대한 대응, 편견범죄 그리고 범죄전략 등의 실행을 모니터링하여 그 효과를 분석한다. 또한 CompStat부서는 뉴욕시 전역의 범죄발생 전자 지도를 만든다. 이 전자지도는 총기사용 범죄, 살인범죄 그리고 다른 중요한 범죄들의 지리적 위치를 분석하여 제시한다.

## 3) CompStat 회의

1주에 두 번씩 개최되는 CompStat 회의는 뉴욕시경의 최고 집행부 간부들이 여러 지역경찰서 책임자들과 수사팀의 책임자들을 만나는 범죄전략회의이다. 이 회의에서는 최근의 범죄동향, 전술계획, 그리고 자원의 배분에 대해 심도있게 논의하며, 뉴욕시경의 집행부와 지역경찰서 책임자(지휘관)들간의 정보의 흐름을 증가시키는 수단으로 활용되고 있다. 그 결과 뉴욕시경에서 내려보낸 전략적 가이드에 대한 구체적인 실행전술들이 지역 경찰서의 책임자들, 팀장들, 그리고 비간부 경찰관과 수사관으로부터 쏟아져 나온다.

물론 주기적인 범죄전략회의에 다양한 이해관계자들이 참여하기도 한다. 지역검찰청관계자, 교육위원회의 학교안전담당자, 법집행활동에 관여하고 있는 기관대표, 해당 순찰구

역을 관할하는 수송국 및 주택국 간부, 다른 순찰구역의 범죄전략조정자(Crime Strategy Co-ordinator), 경무국 및 인사국 간부, 직접 집행기능을 수행하지 않는 지원 부서간부 등이 참여하도록 하여 활발한 토의를 통해 종합적인 시각으로 범죄문제의 해결책을 마련하고자 노력하고 있다.

회의에서는 InfoMap이라는 소프트웨어와 다른 컴퓨터기술을 활용하여 실제로 범죄발생과 체포장소들의 조합을 보여주는 지역지도, 범죄빈발지역 그리고 관련정보가 즉각적으로 회의장의 스크린에 비춰진다. 이를 통해 지역경찰서의 책임자들과 집행부의 구성원들이 즉석에서 범죄와 삶의 질 문제를 위한 해결책 뿐만 아니라 범죄의 경향과 유형을 확인할 수 있도록 하고 있다.

매주 개최되는 CompStat 회의 외에도 범죄전략회의는 지역별로도 많이 이루어지고 있다. 순찰지역(local patrol borough)단위 수준에서 소집되는 Pre-CompStat 브리핑들, 각 지역별 지역관리팀회의 그리고 경찰서의 간부회의에서 수행되는 전략평가 프로젝트들이 이러한 유형에 속한다.

#### 4. 뉴욕시경 사례의 시사점

뉴욕시경은 CompStat시스템을 구축하여 뉴욕시 범죄통제에 획기적인 성과를 거두고 있다. CompStat시스템은 범죄현장에서 필요한 다양한 범죄정보를 제공해 줄 뿐아니라 이제는 확장되어 다양한 비범죄 통계들도 축적하고 이를 경찰행정의 효율성 제고에 활용하고 있다. 뉴욕시경의 정보화 사례가 주는 시사점은 크게 세 가지로 정리할 수 있다.

첫째, CompStat 시스템을 비롯한 정보시스템이 현장중심 그리고 문제해결 중심으로 운용되고 있다는 점이다. 현장에서 범죄를 통제하는 데 가장 효과적으로 활용될 수 있도록 일선경찰관들에게 정확한 정보를 적시에 제공한다. 또한 수사관들이 필요한 정보를 활용할 수 있도록 다양한 시스템에의 접근을 허용하였다.

둘째, 뉴욕시경의 획기적인 범죄통제성과는 CompStat과 같은 정보시스템의 구축만으로 이루어진 것이 아니다. 'Plan of Action'에 포함된 다양한 행정개혁노력과 병행하여 이루어진 것이다. 다시 말해서 정보시스템의 구축과 이를 뒷받침해 줄 법·제도의 정비가 뒤따랐다는 점이 뉴욕시경의 성공적인 범죄통제의 핵심이라고 볼 수 있다. 이는 현재

전자경찰을 추진하고 있는 우리에게 많은 시사점을 준다. 전자경찰 구현이 정보시스템의 구축과 정보통신기기의 보급에만 달려있지 않다는 점을 명심해야 한다.

셋째, 뉴욕시경 사례는 최고관리자의 확고한 의지와 정보시스템의 활용효과에 대한 이해가 중요함을 보여준다. 거시적인 범죄통제전략과의 연계속에서 정보시스템이 활용되어야 한다. 그러나 우리의 경우 1999년부터 경찰개혁의 일환으로 전국적으로 도입된 범죄 분석·예측(CompStat)시스템은 활용범위와 효과에 대한 충분한 이해가 부족하여 미시적인 활용에 그치고 있다.

## 제2절 일본경찰 사례

### 1. 일본경찰 정보화관련 조직

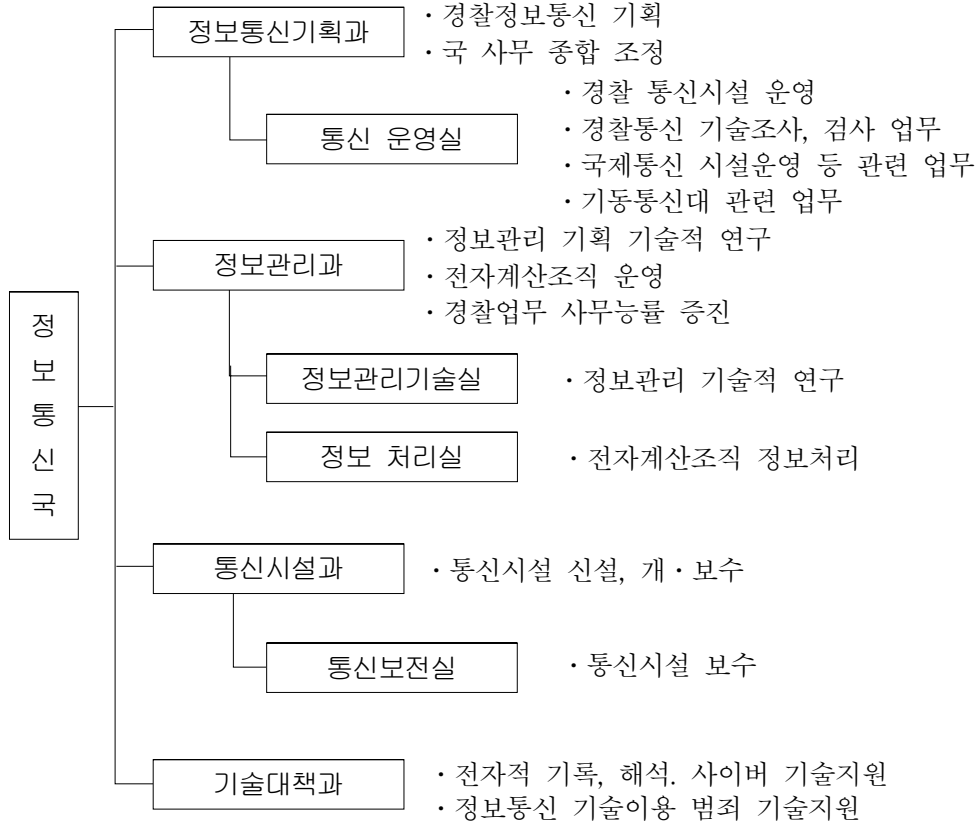
일본경찰의 정보화를 총괄하는 조직은 정보통신국이다. 정보통신국장은 일본경찰청의 정보화책임관(CIO)의 역할을 수행하고 있다. 일본의 정보화담당조직 및 업무분장은 <그림 5-1>과 같다. 정보통신국은 정보통신기획과, 정보관리과, 통신시설과, 그리고 기술대책과의 4개 과를 두고 있으며, 통신운영실, 정보관리기술실, 정보처리실, 그리고 통신보전실의 4개 실이 관련 과 산하에 두어져 있다.

정보통신기획과는 경찰정보통신 기획업무와 정보통신국 사무 조정업무를 수행하고 있으며, 산하에 통신운영실을 두어 경찰통신시설 운영, 경찰통신 기술조사 및 검사업무, 국제통신 시설운영 등 관련업무, 그리고 기동통신대 관련업무를 맡기고 있다.

정보관리과는 정보관리 기획 및 기술적 연구, 전자계산조직 운영, 경찰사무능력 증진 등의 업무를 수행하고 있으며, 산하에 정보관리기술실과 정보처리실을 두어 각각 정보관리에 관한 기술적 연구와 전자계산조직 정보처리 업무를 맡기고 있다.

통신시설과는 통신시설의 신설과 개보수 업무를 담당하고 있으며, 산하에 통신보전실을 두어 통신시설 보수업무를 맡기고 있다. 기술대책과에서는 전자적 기록·해석에 대한 사이버 기술지원, 그리고 정보통신 기술이용 범죄에 대한 기술지원을 하고 있다.

<그림 5-1> 일본 경찰청 정보통신관리관실 조직도 및 업무 분장



한편 경찰정보통신 연구 및 교육기관으로는 경찰대학에 경찰통신연구센터를 두고 있으며, 산하에 기술개발연구실이 있다. 또한 부속경찰통신학교에 특별, 유선, 무선교양부가 있다.

경찰청의 지방기관인 동경도 경찰통신부 및 홋카이도 경찰통신부는 경찰청의 소관 사무 중 법 제5조 제2항 제10에 규정하는 「경찰통신시설의 유지관리 기타 경찰통신에 관한 일」을 담당하고 있다. 통상의 사무는 관구경찰국이 분장하는 것이지만 관구경찰국의 관할구역에 포함되지 않는 동경도 및 홋카이도에서도 경찰통신에 관한 사무를 분장한다.

일본경찰과 한국경찰의 정보통신조직을 비교해보면 <표 5-1>과 같다. 특징적인 차이점으로 일본경찰의 경우 정보통신조직이 전문조직으로 위상이 정립되어 있으며, 관련 교

육 및 연구기관을 경찰 자체적으로 확보하고 있다는 점을 들 수 있다. 또한 우리나라 경찰의 경우 일반직 공무원이 부분적으로 활용되고 있는데 반해, 일본경찰의 경우 별도의 통신경과가 없이 통신직 국가공무원이 업무를 수행하고 있다.

<표 5-1> 일본경찰과 한국경찰의 정보통신조직 비교

| 구분      | 일본경찰   | 한국경찰   |
|---------|--|--|
| 조직      | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 전문조직으로의 위상정립</li> <li>- 경찰청: 정보통신국, 4개과</li> <li>- 관구경찰국: 정보통신국, 4개과</li> <li>- 부현통신부: 정보통신국, 4개과</li> <li>- 경찰서: 정보통신요원없음</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 전문조직 체계 미흡</li> <li>- 경찰청: 정보통신관리관실, 2개과</li> <li>- 지방청: 정보통신과장(담당관) 2개 담당(계)</li> <li>- 경찰서: 통신요원 2~4명 근무</li> </ul> |
| 운영      | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 통신경과없이 통신직 국가공무원이 운영</li> <li>· 경찰서 단위 통신시설은 지방청 소속의 순회정비반이 24시간 이동정비 실시</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 통신경과 경찰관 위주의 운영 (일반직 일부활용)</li> <li>· 지방청, 경찰서별로 정보통신 시설 유지관리(경찰서 단위 기술력 한계시 지방청 지원)</li> </ul>                       |
| 교육 및 연구 | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 경찰대학내 정보통신학교 및 경찰통신연구센터 운영</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 전문 교육기관 및 연구센터 전무</li> </ul>  |

## 2. 일본경찰의 정보통신기술 활용

일본경찰은 경찰행정의 효율성을 높이고 경찰의 대국민 치안서비스를 향상시키기 위하여 오래 전부터 정보통신기술을 업무에 활용하여 왔다. 일본경찰의 정보통신기술 활용은 크게 경찰업무수행의 정보화와 정보통신기반구축으로 나누어 살펴볼 수 있다.

### 1) 경찰업무수행의 정보화

일본경찰은 경찰업무의 효과적인 수행을 위하여 경찰정보관리시스템, 통합정보통신네트워크시스템, 그리고 지령통신시스템을 운영하고 있다.

### (1) 경찰정보관리시스템

일본경찰은 일선 경찰관이 필요한 때에 필요한 정보를 신속하게 입수·활용하고, 각종 경찰활동을 신속·정확하게 지원하기 위해 경찰정보관리시스템을 구축·운영하고 있다. 경찰정보관리시스템은 운전면허 교부와 행정처분에 관한 기록을 보존하고 관리하고 있어 운전면허증의 당일 교부, 운전면허증의 부정취득 방지 등의 역할을 수행하고 있으며, 동시에 점수 제도에 의한 행정처분을 정확하게 처리하고 있다. 경찰정보관리시스템은 경찰청 컴퓨터와 각 도도부현 경찰본부 컴퓨터간에 설치된 데이터 통신회선을 통해 전국적으로 활용되고 있다. 또한 경찰청의 정보관리시스템에 도난차량, 가출인에 관한 정보 등을 미리 등록하여 두면, 전국규모의 정보통신기반을 활용하여 일선경찰관의 유무선 조회에 대해 즉시에 회답할 수 있도록 되어 있다. 경찰정보관리시스템은 경찰활동을 지원하는 것과 동시에 행정 서비스의 향상을 위한 기능을 수행함으로써 대국민 치안서비스의 질을 높이고 경찰행정의 효율성을 제고하고 있다.

### (2) 통합정보통신네트워크시스템

일본경찰은 정보 유통의 고도화·원활화를 기하고 전국적인 정보의 공유를 가능하게 하기위하여 통합정보통신 네트워크 시스템을 운영하고 있다. 통합정보통신 네트워크 시스템은 경찰청 및 각 도도부현 경찰에 설치된 LAN을 통해 서로 접속되어 있으므로, 정보유통의 고도화와 원활화를 기하고 전국적인 정보의 공유를 가능하게 하고 있다. 이 시스템을 통해 전국에 일순간으로 전자메일을 보내고 있으며, 전자 게시판을 이용하여 타 기능, 타부문의 정보 검색을 가능하게 하는 시스템으로서의 기능도 수행하고 있다.

### (3) 지령통신시스템

도도부현 경찰본부 및 주요 경찰서에는 시민으로부터 110번 신고를 받고 필요한 수배를 신속·정확하게 지시하기 위한 지령통신시스템을 구축하여 활용하고 있다. 지령통신 시스템은 청취한 사건 내용을 정리해 표시하는 기능을 가진 전자교환기 110번 접수대, 접수된 내용에 따라 필요한 통신부서를 선택하고 정확한 무선지령을 하는 무선지령대, 경찰전화 및 팩시밀리로 지령을 하는 유선지령대, 그리고 종합지령대로 구성되어 있다. 지령통신시스템은 경찰순찰차의 현재 위치 등을 표시하는 자동차위치추적시스템과 사건

발생 장소, 긴급배치 지역을 표시하는 긴급배치시스템 등의 각종 지원 장치와 유기적으로 결합하여 신속하고 원활한 경찰업무 수행에 기여하고 있다.

## 2) 정보통신기반 구축

일본경찰은 구축된 경찰정보화 관련시스템이 효율적으로 운영될 수 있도록 다양한 형태의 정보통신기반을 구축하고 있다. 위성통신·영상통신, 차량이동무선, 광역통신시스템, 휴대무선기, 그리고 기동경찰통신대 등이 이에 포함된다.

### (1) 위성통신·영상통신

일본 경찰청은 적도상 36,000km의 우주 공간에 발사한 사쿠라2호 위성을 경찰 위성통신에 활용하고 있다. 경찰청은 전국의 경찰 본부에 위성 고정설비를 배치하고 있을 뿐만 아니라, 각 관구 경찰국에 위성 통신차를 배치하고 있다. 위성통신은 지형 등에 영향을 받지 않고 산간지방과 낙도를 포함하여 전국 어디서든지 통신을 할 수 있기 때문에 전국 각지에서 발생하는 치안수요에 대응해 헬리콥터텔레비전, 휴대텔레비전, 유선텔레비전 등으로 촬영한 현장의 영상을 영상전송장치로 경찰청에 실시간으로 전송하고 있다.

### (2) 차량이동 무선

일본경찰은 경찰순찰차, 경찰오토바이, 헬리콥터, 경찰용 선박 등에 차량이동 무선을 탑재하여, 통신지령실을 중심으로 경찰서와 차량간에 통신망을 구축하고 있다. 원칙적으로는 도도부현 경찰 단위로 무선통신이 운용되고 있으며, 사용되는 지역 및 업무에 따라 통신을 설정하고 기동적인 일선경찰 활동을 지원하고 있다. 일본경찰의 차량이동 무선은 대부분이 디지털화 되어있으며, 잡음 및 전파방해 등에 강하고 고도의 보안이 확보되어 있다.

### (3) WIDE 통신시스템

WIDE 통신시스템(WIDE: Wireless Integrated Digital Equipment)은 도도부현에 걸친 광역통신시스템으로 경찰 독자의 디지털 무선 통신 시스템이다. 광역 사건이 발생

하는 경우 도도부현 경계를 넘어서는 전용 통신체계를 구성함으로써, 차량 무전기와 같은 프레스 토크 방식의 통화에 의한 일제지령대 통신기능을 갖추고 있다. 광역통신 시스템은 전국의 이동간 경찰전화 및 가입 전화 등과 쌍방향 통화도 할 수 있는 핫 라인 기능을 갖추고 있어 일선 경찰활동에 중요한 기여를 하고 있다.

#### (4) 휴대무선기

휴대무선기에 의한 통신은 중계소의 개입이 없이 무선기 간에 직접하기 때문에 기동대에 의한 부대활동 등과 같은 국지적인 경찰활동을 하는 경우에 사용된다. 휴대무선기는 경찰서의 관할 구역 단위로 사용되고, 경찰서와 경찰관 또는 경찰관 상호의 통신 수단으로 적극 활용되고 있다.

#### (5) 기동경찰통신대

일본경찰은 대규모 재해, 사고, 사건 등이 발생할 경우, 현장 경찰관의 보고 및 연락, 경찰 본부의 현장 경찰관에 대한 지휘명령 등이 원활하게 이루어지도록 하기 위하여 기동경찰통신대를 운영하고 있다. 기동경찰통신대는 현장과 경찰본부간에 통신회선을 확보하는 역할을 수행한다. 통신회선에는 유·무선 회선이 있어 거기서 전송되는 정보는 전화에 의한 음성정보, 팩시밀리 같은 문자정보, 헬리콥터 텔레비전에 의한 영상정보 등 다방면에 걸쳐 운용되고 있다.

### 3. 일본경찰 사례의 시사점

일본경찰은 경찰활동의 효율성을 높이고 경찰활동에 필요한 통신을 전국적으로 확보하기 위하여 다양한 정보화노력을 수행해 왔다. 일본경찰 사례가 우리나라 전자경찰구현에 주는 시사점은 크게 세 가지로 정리해 볼 수 있다.

첫째, 정보화 담당조직이 체계화되어 있다. 정보통신국장이 일본경찰정보화의 CIO 역할을 하고 있으며, 정보화에 관한 실질적인 권한과 책임을 가지고 있을 뿐아니라 조직과 인력이 뒷받침해주고 있다.

둘째, 정보통신인력이 모두 경찰로 구성되어있지 않은 점은 경찰외부와의 정보교환과

정보통신기술의 발전을 신속히 경찰에 유입할 수 있다는 점에서 큰 유익이 있다. 경찰통신시설의 보수, 신설 및 개수는 국가공무원인 경찰통신직원이 하고 있으며, 경찰정보관리시스템에 대해서는 경찰청 및 도도부현 경찰의 정보관리 담당직원이 하고 있다. 경찰의 정보통신에 종사하는 직원은 도도부현의 관할과 상관없이 전국 경찰조직 상호간의 원활한 정보통신을 확보해 가는데 강조점을 두고 있다. 동시에 최신 기술을 개발·도입해 경찰업무 전체의 인텔리전트화를 추진하고 있다.

셋째, 구축된 정보시스템이 지역별 경찰활동의 효과성 증진에 도움을 줌과 동시에 광역지역의 종합적 경찰활동의 수행에도 큰 비중을 두고 있다. 위성통신, 기동경찰통신대 등은 그 대표적인 사례로 꼽을 수 있다.

### 제3절 영국경찰 사례

영국의 전자경찰 구현을 위한 노력은 활발하게 진행되고 있다. 전자경찰발전을 위한 전문기관을 설립하여 전자경찰이 구현되었을 때의 모습과 이를 구현하기 위한 방안들을 체계적으로 연구하고 있다. 이와 동시에 전자경찰에 대한 국민의 의견을 수렴하고 이해를 구하기 위한 인터넷 토론회를 개최하고 있다. 여기서는 전자경찰발전 전문기관인 PITO(Police Information and Technology Organisation)와 전자경찰 인터넷 토론회를 중심으로 영국의 전자경찰 구현 노력을 살펴보고자 한다.

#### 1. 전자경찰발전 전문기관

##### 1) 경찰정보기술기구(PITO)의 성격

PITO는 영국경찰과 다른 사법기관에게 범죄예방과 범질서유지에 도움이 되는 정보기술과 통신시스템을 제공해주는 것을 목적으로 설립된 경찰정보기술 전문기관으로 비정부부처(non-Departmental) 성격의 공공기관이다. PITO는 영국의 내무부(Home office), 지방경찰청장협의회(ACPO: Association of Chief Police Officers), 그리고 지

방경찰위원회협의회(APA: Association of Police Authorities)와 밀접한 파트너십을 유지하며 운영되고 있다.

## 2) PITO의 전자경찰 구현 노력

PITO의 전자경찰 구현노력은 크게 다섯 가지로 나누어 볼 수 있다. 첫째, 경찰정보 시스템을 위한 국가전략(NSPIS: The National Strategy for Police Information Systems)을 들 수 있다. NSPIS는 1994년에 시작되었으며, 전국 경찰이 사용할 수 있는 국가표준 소프트웨어의 개발에 중점을 두어 왔다.<sup>9)</sup> 개발된 프로그램의 활용을 통해 현장에서의 경찰활동을 도와주며, 행정부담을 덜어줌으로써 경찰관들이 경찰활동의 효과성 증진에 초점을 맞추도록 하였다. 이와 함께 전자경찰 구현을 위해 개발된 다양한 소프트웨어들이 서로 연계된 시스템으로 작동하도록 하는 데도 중점을 두고 있다.

둘째, 지문자동인식시스템(NAFIS: The National Automated Fingerprint Identification Systems)의 제공이다. NAFIS는 자동지문인식(AFR: Automated Fingerprint Recognition) 기술을 사용하여 만들어 졌으며, 현재 잉글랜드와 웨일즈 경찰에 설치되어 있다. 경찰관들은 NAFIS를 통해 범죄자들의 열 손가락 지문이 저장된 국가DB에 접속할 수 있을 뿐 아니라 저장된 범죄현장의 지문과 구속된 범죄혐의자의 지문도 활용할 수 있다.

셋째, 디지털 공중전파서비스(Airwave)의 제공이다. Airwave는 잉글랜드, 웨일즈, 스코틀랜드 경찰에 맞게 개발된 디지털방식의 국가표준 라디오통신서비스이다. 이전의 분절적이고 작동이 불편한 아날로그방식의 통신시스템을 대체한 것이다. 이 서비스를 통해 경찰은 경찰활동이 필요한 어느 곳에서든지 필요한 주파수를 확보할 수 있게 되었다. Airwave는 2000년에 pilot 연구가 실시되었고 2005년까지 영국 모든 지역의 경찰활동에 활용될 예정이다.

9) 예를 들면, National Legal Database, Case Preparation, Custody, Command and Control, Crime and Incident Recording, National Management Information System (NMIS), Human Resources application, Common Data Model, Technical Architecture, User Interface Style Guide, Geographic Information System, Workflow/Messaging Product, PNC Access Products, Security Guidelines 등을 들 수 있다. 구체적인 내용은 <http://www.pito.org.uk/>의 내용을 참조하기 바랍니다.

넷째, 자료통신네트워크(PNN2: The Police National Network)의 제공이다. PNN2는 전화통신중심의 PNN1에 인터넷과 인트라넷 기능을 추가하였으며, 다른 사법기관들과의 연결도 가능하게 하여 활용가능성을 크게 높였다. 2001년 말까지 모든 영국경찰이 사용하게 될 계획이다.

다섯째, Holmes2(Home Office Large Major Enquiry System)라고 불리는 대형범죄사건이나 대형사고 조사시스템이다. 이 시스템은 영국전지역의 범죄패턴을 분석하며 전국 사건사고를 비교하고 서로 확인하는 작업을 가능하게 하고 있다. Holmes2는 수사업무를 도와주기 위한 새로운 분석도구로서 이전의 Holmes1을 2001년까지 대체할 예정이다.

### 3) 'Direct Police' 프로젝트

PITO는 이상에서 언급한 시스템 제공 중심의 활동 외에도 전자경찰 구현을 위한 다양한 프로젝트에 참여하고 있다. 긴급상황이 아닌 경우의 커뮤니케이션 문제에 초점을 맞춘 'Direct Police' 프로젝트는 대표적인 것으로 볼 수 있다. 이 프로젝트에서 PITO는 국무부(Home Office), 재무부, 내각부(Cabinet Office), 지방경찰청장협의회(ACPO), 지방경찰위원회협의회(APA) 등과 협력하여, 전자경찰 및 기술적 협력에 대한 전국 수준의 접근방식을 조사하여 개발하고 있다.

'Direct Police' 프로젝트의 목표는 다음과 같다. 첫째, 사적영역과 공적영역에서 최선의 방식을 찾아 비교·검토한다. 둘째, 커뮤니케이션의 양과 형태에 따른 문제의 해결책을 모색한다. 셋째, 경찰업무의 한계를 벗어나는 경우에도 그 해결책이 어느 지점에 있는지 확인한다. 넷째, 기술적 해결책을 마련하여 권고토록 한다.

켄트, 서섹스, 데본과 콘월, 링컨셔, 체셔, 도르셋 등지의 지방경찰청 시범사업에서는 디지털 혁명이 어떻게 새로운 커뮤니케이션 수단을 제공하는지 조사하여 개발하는데 일익을 담당하고 있다. 이 작업은 전국 수준의 경찰 전화처리 전략과 맞물려 진행되고 있다.

## 2. 전자경찰 인터넷 토론회

전화, 이동전화, DNA 감식, CCTV 등과 같은 기술들을 경찰활동에 사용하여 온 영국의 노스옵브리아 지방경찰청은 이제 더 나아가 기술혁신을 보다 적극적으로 활용하기 위한 전자경찰 프로젝트를 시작하였다. 이 전자경찰 시스템은 노스옵브리아 카운티 지방경찰에 국한되지 않고 영국 전역의 전자경찰 표준시스템이 될 가능성이 크므로, 개발초기 단계인 2001년 9월에 네티즌들과 온라인으로 ‘전자경찰 인터넷 토론회’를 개최하였다.

토론회를 위해 인터넷에 올린 발제문의 주요내용은 다음과 같다. 첫째는 최근 IT 기술의 경찰활동에의 영향이다. 여기서는 ‘최근 이루어지고 있는 기술발전이 경찰업무에 미치는 영향은 어떠한가?’라는 질문을 던지고 있다.

둘째는 이동전화의 경찰활동에의 활용이다. 최신식 이동전화는 이제 곧 인공위성에 연결될 것이며 이를 통해 사람의 움직임을 추적하여 범죄통제활동에 어느 정도 기여할 수 있을 것인가에 대한 의견을 묻고 있다. 이에 따른 인권침해문제도 언급하고 있다. 경찰은 전자경찰 시스템의 활용에 있어 실천지침을 확실히 준수할 것이라는 것을 천명함으로써 국민들을 안심시켜야 할 것이다.

셋째는 문자메시지를 활용한 경찰업무의 변화이다. 영국의 경우 2001년 12월까지의 매월 250억 개의 메시지가 보내지며, 이 수치는 내년 중으로 매월 2천 억 개 이상을 훨씬 상회하는 메시지가 보내질 것으로 전망되고 있다.

넷째는 인터넷을 통한 경찰과 네티즌간의 연결이다. 경찰과 국민간의 커뮤니케이션은 중간에 다른 매개물을 전혀 거치지 않고 민원제기 국민과 담당 경찰관간에 직접 이루어지는 것이 가장 바람직하다.

다섯째는 관련기관과의 협력문제이다. 개발하기로 되어 있는 시스템은 노스옵브리아 경찰이 해당지역 공공기소국, 지방자치단체 등과 같은 경찰협력기관들과 보다 효과적으로 협력할 수 있도록 만들어주는 역할도 겸하게 된다. 노스옵브리아 경찰은 관련기관들과 인터넷을 통한 정보공유를 실험하고 있으며, 이를 통해 전자경찰활동이 좀 더 투명하며 상호작용이 잘되는 방향으로 발전할 것을 기대하고 있다. 한편 공공기관 및 민간단체와의 협력을 바탕으로 경찰작전의 수행은 효율성을 크게 제고할 수 있을 것이다. 예를

들면 축제나 중요 스포츠게임과 같은 행사에 있어서 실시간 행사진행 자료를 활용할 수 있도록 협조를 받는다면 보다 효율적인 경찰활동이 이루어질 수 있을 것이다.

### 3. 영국사례의 시사점

첫째, 전자경찰 발전을 위한 전문연구기관인 PITO(경찰정보기술기구)를 설립하였다. PITO는 전자경찰의 모습에 대한 근본적인 질문과 함께 전자경찰 구현을 뒷받침해줄 수 있는 다양한 정보시스템을 개발 보급하고 기술지원 등을 하고 있다.

둘째, 전자경찰의 발전을 위해 경찰만이 노력을 하는 것이 아니라 국가 전체적으로 관련 부처가 참여하여 예산을 함께 지원하고 전자경찰의 방향을 잡아가고 있다. 경찰정보기술기구(PITO)의 경우 국무부, 지방경찰청장협의회, 지방경찰위원회협의회 등이 참여하여 설립하였으며, 'Direct Project'의 경우 국무부, 재무부, 내각부, 지방경찰청장협의회, 지방경찰위원회협의회 등이 협력하여 추진하였다.

셋째, 전국적으로 실시하기 전에 특정지역을 지정하여 Pilot 연구를 실시하고 있다. Pilot 연구결과를 바탕으로 문제점을 개선하고 보다 발전된 방안과 프로그램을 개발하는데 노력하고 있다.

넷째, 전자경찰시스템 개발에 관한 국민의 의견을 수렴하기 위한 다양한 시도를 하였다. 전자경찰 인터넷 토론회가 대표적이다. 노스옵브리아 지방경찰청의 경우 전자경찰 프로젝트의 개발초기 단계에서부터 전자경찰의 방향, 활용부문, 그리고 부작용 등에 대한 시민들의 다양한 의견들을 수렴하였다.

## 제6장 전자경찰 구현을 위한 경찰의 조직·기능·업무 재설계 방안

전자경찰 구현을 위한 경찰의 조직·기능·업무 재설계 방안을 수립하기 위해서는 우선적으로 전자경찰의 비전과 목표를 명확히 하여야 한다. 그 후 이러한 비전과 목표를 달성하기 위한 구체적인 추진전략과 실행방안이 수립되어야 한다. 정부의 본격적인 전자정부의 추진과 함께 경찰도 전자정부 추진계획에 맞추어 ‘전자경찰 추진방안’을 수립하였다. 전자경찰 구현의 성패는 수립된 전자경찰의 비전과 목표가 전자정부 추진계획과 맥을 같이 하면서 치안현장의 정보화 수요를 얼마나 잘 반영하느냐에 달려있다. 따라서 본 장에서는 먼저 경찰청이 수립한 전자경찰의 비전과 목표를 검토한 후 이를 재정립한다. 이어서 경찰의 조직·기능·업무 재설계 방안을 전자경찰 정보전략계획(ISP)의 관점과 핵심가치, 그리고 추진전략을 중심으로 살펴본다. 경찰의 조직·기능·업무 재설계에 대한 구체적인 방안은 현재 구축·활용되고 있는 정보시스템에 대한 체계적인 분석과 경찰업무 전반에 대한 업무분석을 포함하는 정보전략계획 수립작업을 통해서 제시될 수 있다.

### 제1절 전자경찰의 비전과 목표

#### 1. ‘전자경찰 추진방안’에 제시된 전자경찰의 비전과 목표

2001년 6월에 수립한 전자경찰 추진방안에서는 ‘전자경찰의 비전’으로 크게 다음의 세 가지를 제시하고 있다(경찰청, 2001b). 첫째, 경찰관이 PC 1대로 문서를 기안, 결재, 유통, 보관하고, 경찰 내부업무(행정 및 각종 조회업무)와 대민업무를 전자적으로 처리하여 종이 없는 행정으로 전환함으로써 경쟁력 있는 경찰 행정을 실현한다. 둘째, 국민은 경찰관서를 방문하지 않고도 한번의 클릭으로 민원을 신청하고 발급 받으며, 경찰기관과

계약·거래·결재를 한다. 필요한 정보를 획득하고, 의견을 제출하는 등 경찰과 의사소통을 자유롭게 함으로써 편리하고, 투명한 경찰상을 구현한다. 셋째, 기능별로 분산 운영 중인 정보화업무를 통합함으로써 인력 및 예산의 절감과 운영의 전문화를 가일층 제고시키고, 통합된 시스템을 통하여 정보의 새로운 가치 생성으로 디지털 시대의 선진 경찰문화를 창달한다.

이어서 구체적인 추진목표로서 지금까지 추진한 주민, 수배 등 조회시스템과 전자결재 등의 경찰종합정보시스템 그리고 사이버 경찰청을 이용한 행정정보화를 기반으로 경찰내부 전산화 활성화와 인터넷을 통한 대국민 치안서비스의 극대화를 제시하고 있다.

그리고 추진 전략으로 크게 세 가지를 세웠다. 첫째, 기존의 문서행정을 정보화에 맞게 전자행정체제로 전환한다. 『기안에서 보존까지』 문서처리 전 과정의 전자화를 정착하고 행정기관간 행정정보 공동이용체제를 정비한다. 둘째, 대민접점의 일하는 방식을 개선하여 편리한 전자적 서비스를 제공한다. 민원구비서류 감축을 위해 민원업무를 재설계하여 경찰관서 One-Stop, Non-Stop 민원처리를 구현한다. 사이버경찰청을 통하여 민원을 일괄처리하도록 한다. 셋째, 제도정비등 정보화기반을 건설하게 조성한다. 전국 파출소 단위까지 LAN설치 및 기능별 분산 정보시스템을 통합 관리하고, 전자문서 신뢰성을 위한 경찰전자관인 등 인증시스템을 구축하며, 전자경찰 법령 정비 및 제도 운영을 정착시킨다.

전자경찰 추진방안에 제시된 중 중점과제는 다음과 같다.

#### □ 경찰내부 업무의 전자화

- 전자결재 및 기관간 전자문서유통 정착
- 정보의 공동이용 활성화
- 조회용 주전산시스템 운영 활성화
- 분산된 정보화업무 통합

#### □ 대민 업무의 전자적 처리

- 인터넷을 통한 민원처리 확대
- 민·경간 전자상거래 활성화
- 전자적 행정정보 제공 및 국민의견 수렴
- 사이버 경찰청 웹사이트 확대

## □ 전자경찰의 기반구축

- 경찰행정정보망 완비 (파출소까지 LAN 구축)
- 경찰전자관인 인증기반 구축
- 경찰관의 정보화 마인드 교육
- 법·제도 등의 일체 정비

## 2. '전자경찰의 비전과 목표' 재정립 방향

현재 '전자경찰 추진방안'에서 제시하고 있는 전자경찰의 비전과 목표는 정부가 추진하고 있는 전자정부 추진계획의 내용을 잘 반영하고 있다. 그러나 경찰업무의 대부분이 일선현장에서 대민접촉을 통해 이루어지고 있다는 경찰의 특성을 잘 반영했다고 보기 어렵다. 전자경찰의 비전으로 제시된 경쟁력 있는 경찰행정, 투명한 경찰상 구현, 그리고 디지털시대의 선진 경찰문화 창달은 전자정부의 비전에 경찰이라는 용어를 단순히 대체한 것이 아닌가라는 느낌이 든다. 따라서 전자경찰의 비전과 목표를 보다 명확히 정립하기 위해서는 다음의 몇 가지에 대한 심각한 논의가 있어야 한다.

첫째, 전자경찰에 대한 개념정의가 우선적으로 이루어져야 한다. 경찰활동은 다른 행정기관의 행정업무와 다른 특성을 갖는다. 다른 행정기관의 경우 정보통신기술의 활용을 통해 서비스의 수요자인 국민에게 그들이 원하는 시간과 장소에서 가장 편리한 방법으로(anytime, anywhere, anyhow) 행정서비스를 제공하는 것을 목표로 삼고 있다. 그러나 경찰이 제공하는 치안서비스의 경우는 이러한 목표를 세우기 어렵다. 물론 경찰이 제공하는 민원서비스의 경우 그 적용이 가능하나 다른 대부분의 치안서비스는 경찰법과 경찰관직무집행법에 나와 있듯이 국민의 생명과 재산을 보호하는 것이 주요 목표이다. 다시 말해서 치안질서의 확립이 치안서비스의 핵심적인 부분이다. 경찰의 가장 기본적인 기능인 방법(파출소근무가 대표적)과 수사, 형사, 그리고 교통, 경비 등의 업무에 구체적으로 정보통신기술이 활용되어 시민이 만족하는 치안서비스를 제공하도록 하는 것이 전자경찰의 핵심적인 목표가 아닌가 생각된다.

둘째, 경찰정보화의 범위와 대상에 대한 기준이 우선적으로 설정된 후에 전자경찰이 추진되어야 한다. 정보화는 그 자체가 중요한 것이 아니라 정보화를 통하여 무엇을 얻을

것인가가 더 중요하다. 다양한 경찰업무의 특성을 고려하여 정보화가 가능한 부분과 불가능한 부분을 구분하는 작업이 선행되어야 한다. 경찰정보화를 통해 모든 경찰업무가 전자화되고 이에 따라 획기적인 조직 및 기능의 변화가 있을 것이라는 기대는 너무 앞서가는 것이 아닌가 생각된다. 따라서 정보화를 통해 업무수행의 모든 과정이 전자화되어 On-line 상에서 경찰행위가 이루어지는 업무와 정보화의 추진에도 불구하고 여전히 Off-line 상에서 이루어져야 할 경찰업무를 구분하는 작업이 먼저 이루어져야 한다. 이와 함께 추가적으로 증가할 On-line 상에서의 경찰행위를 예측해보고 이를 대비하는 노력이 중요하다. 또한 On-line 상에서의 경찰업무와 Off-line 상에서의 경찰업무간의 관계에 대한 논의도 막힘없는 정보흐름을 확보한다는 측면에서 중요하게 다루어져야 한다.

이상의 논의를 거친 후 일선경찰공무원들이 이해하고 공감할 수 있는 전자경찰의 비전과 목표가 수립되어야 한다. 비전은 조직원 모두가 공감하여야 하고 전략은 비전달성을 위한 체계적인 실행방향이 되어야 한다. 따라서 현재 경찰공무원들의 인식과 근무환경을 반영하고 정보화를 통해 구현하고자 하는 모습이 보다 명확히 제시되어야 할 것이다. 전자경찰의 구현은 경찰공무원들의 이해와 적극적인 협조에 달려있다는 점을 고려할 때 보다 명확히 피부에 와 닿을 수 있는 비전과 전략의 수립이 필요하다.

## 제2절 전자경찰 구현을 위한 조직·기능·업무 재설계 방안

### 1. 경찰조직·기능·업무 재설계의 핵심적 고려사항

#### 1) 경찰행정개혁과 정보화사업의 통합추진

그 동안 우리나라는 국가정보화를 적극적으로 추진하며 국가행정의 패러다임을 변화시키고자 노력하여왔다. 그 결과 최근 들어 행정의 효율성이 높아지고 대국민 서비스가 향상되는 성과를 거두고 있다. 그러나 아직도 기대한 효과를 거두지 못하고 있는 영역이 많이 남아있다. 많은 학자들은 그 원인을 행정개혁과 정보화사업이 밀접하게 연계되지 못하고 별개로 진행되었기 때문이라고 이야기하고 있다. 이러한 설명은 경찰정보화의 경

우에도 적용될 수 있다. 우리나라 경찰은 오래 전부터 정보통신기술을 경찰활동에 적용해 왔으나 정보화사업 총괄부서의 권한과 가용자원은 크지 않았다. 특히 경찰개혁이 본격적으로 추진된 지난 2년간에도 경찰개혁과 정보화사업을 연계하고자 하는 노력은 있어왔으나 정보화추진조직이 주체가 되어 정보통신기술을 적극적으로 활용한 경찰개혁으로는 이어지지 못하였다.

전자정부를 추진하고 있는 선진국들은 정보통신기술을 적극적으로 활용하여 정부혁신(reinventing government)을 통해 고객지향적 서비스의 제공과 국민의 요구에 부응한 행정효율성 향상에 중요한 목적을 두고 있다. 우리나라도 이제는 정보통신기술을 행정개혁의 정책수단으로 활용하고자 노력하고 있다. 따라서 전자경찰 구현을 목표로 하고 있는 경찰은 이 시점에서 경찰정보화사업을 경찰개혁과 밀접하게 연계하여 추진하고 이를 총괄할 수 있는 경찰정보화 기획조직을 새롭게 구성하여야 한다. 전자경찰은 경찰조직의 모든 영역이 함께 개선되어야 성공적으로 구현할 수 있다. 단순히 정보화의 무늬만 입혀서는 안 된다.

## 2) 경찰정보화 추진체계의 정비

현재 정보통신관리관실 중심의 정보화추진체계는 전자경찰 구현을 위한 강력한 추진력과 조정력을 갖고 있지 못하다. 업무분장에 따르면 정보통신관리관실이 경찰정보화를 총괄하도록 되어있으나, 경찰청내의 중요보직에 속하지 못하여 실·국의 정보화사업을 총괄할 수 있는 실질적인 권한을 보유하고 있지 못하다. 따라서 경찰정보화 추진체계를 새롭게 정립할 필요가 있다. 먼저 경찰정보화의 모든 사업을 총괄·기획하고 조정할 수 있도록 기능과 조직이 재정립되어야 한다. 전산통신직과 일반전산직 등 기술직 중심의 정보화 조직이 되어서는 안되며 경찰현장업무에 대한 명확한 지식과 정보화 마인드를 갖춘 인력이 함께 참여하여야 한다. 예를 들면, 경찰 정보화 전략기획조직을 구성하여 경찰행정의 조정권한을 부여하고 산하에 행정개혁팀(예산, 법령, 경찰실무 전산화 필요성 파악), 정보기술팀(최신의 정보지식 습득 및 기술 자문), 전략기획팀(행정개혁과 정보통신기술을 접목한 정보화전략 수립) 등을 둘 수 있을 것이다.

이와 함께 정보화책임관(CIO: Chief Information Officer) 역할도 활성화되어야 한다.

현재 정보통신관리관이 정보화책임관 역할을 수행하고 있으나 그 기능은 제대로 수행하지 못하고 있다. CIO제도는 그 동안 정보기술 중심의 정보화추진이 안고 있는 문제를 해결하고, 동시에 정보기술과 정책의 연계를 통하여 정보화를 효율적으로 추진하기 위하여 도입된 제도이다(한국전산원, 1998). 따라서 CIO가 경찰정보화 계획을 수립·조정하고 정보자원관리(IRM: Information Resource Management) 및 정보기술을 활용한 조직혁신에 전력을 기울일 수 있도록 하여야 한다.

한편, 외부민간전문가들의 자문을 받을 수 있는 제도적 장치를 갖추어야 한다. 현재 전자정부구현과 관련하여 활동하고 있는 대통령 자문 전자정부특별위원회를 비롯하여 많은 부처의 정보화추진위원회에 민간의 IT전문가나 정보화정책전문가들이 직접 위원으로 참여하고 있다. 이에 반해 경찰의 경우 민간전문가들의 자문을 받을 수 있는 장치가 아주 미미한 실정이다. 이러한 문제를 극복하기 위해서는 경찰정보화 추진위원회를 구성하여 경찰정보화에 관심을 가지고 있고 전자정부 구현에 전문지식을 가지고 있는 민간위원들을 적극적으로 참여시키도록 하여야 한다.

### 3) 실·국간의 협조와 정보공동활용의 활성화

전자정부의 큰 목적으로 내부행정의 효율화와 대국민서비스의 개선을 들 수 있다. 그러나 정보의 공동활용이 원활히 되지 않고서는 이러한 목적이 달성되기 어렵다. 특히 경찰은 업무특성상 정보공유가 제대로 이루어지기 어려운 실정이다. 경찰청의 경우 청장이 전체적인 권한을 가지고 있으나 사실상 각 실·국이 독립적으로 운영되고 있으며, 누가 어떠한 정보를 가지고 있는가에 대한 세부적인 내용은 담당자만이 알고 있다. 이렇게 실·국간의 정보공동활용을 가로막고 있는 높은 장벽이 제거되지 않고서는 전자경찰 구현이 구호에 끝날 가능성이 높다. 물론 경찰정보 중에는 공유하기 어려운 정보가 많이 있다. 따라서 경찰내부적으로 경찰정보 중 공유가능한 정보와 그렇지 않은 정보를 가능한 빠른 시일 내에 분류하여 활발하게 정보공동활용이 될 수 있는 기반을 마련하고 이를 바탕으로 정보공동활용을 할 수 있는 업무를 적극적으로 개발해 나가야 한다. 또한 현재 실·국별로 분리 운영되고 있는 전산실과 인력을 통합하여 정보공동활용을 높이는 방안도 고려해 볼 수 있다.

정보공동활용은 경찰 내에서 뿐만아니라 다른 행정기관과의 관계에서도 활성화되어야 한다. 경찰활동은 사회의 거의 모든 활동과 밀접한 관련을 가지고 있으므로 경찰정보 중에는 사회 전체적으로 부가가치를 높일 수 있는 정보가 많다. 경찰이 보다 적극적으로 경찰정보의 공동활용에 대응해 나간다면 국가정보화에 기여할 수 있는 바가 다른 부처에 비해 크다고 할 수 있다.

#### 4) 지식관리의 도입 및 정착

경찰정보화 노력은 궁극적으로 지식기반 행정의 구현을 통해 경찰의 경쟁력을 향상시키는데 그 목적이 있다고 할 수 있다. 지식기반 행정에서는 무엇보다도 경찰 지식의 창출·저장·활용이 중요하다. 경찰은 현재 지식관리시스템을 구축하고 있지 않으며 경찰업무의 특성상 지식공유가 어려운 환경이다. 그러나 다른 측면에서 보면 경찰업무만큼 지식관리가 필요한 업무도 많지 않다. 대한민국 건국이후 경찰은 업무를 수행해 왔으며 그 동안 쌓아 온 업무노하우를 지식으로 관리한다면 경찰업무의 성과를 높이는 데 크게 도움이 될 것이다. 특히 수사, 형사, 방법, 교통 등의 업무에서는 지식관리가 더욱 필요하다고 생각된다. 따라서 앞으로 경찰업무 전체에 대한 체계적인 지식관리가 도입되어야 한다. 지식맵을 작성하고 상세한 분석을 통해 필요한 지식정보의 범위를 설정하고 이들을 생성, 유통, 저장할 수 있는 제도적 장치 및 규정이 마련되어야 한다. 또한 잠재되어 있는 경찰업무 노하우를 적극적으로 표출시킬 수 있도록 다양한 인센티브가 함께 도입되어야 할 것이다(정운수, 2001). 지식을 분류함에 있어 Nonaka(1994)의 분류를 대표적으로 들 수 있다. Nonaka는 지식이 밖으로 나타나 있느냐의 여부에 따라 크게 표출지식(Explicit Knowledge)과 잠재지식(Tacit Knowledge)으로 나누고 있다. 표출지식은 공유할 수 있도록 밖으로 나타난 지식을 의미하며, 전수가 용이하고 효용가치가 높다고 할 수 있다.<sup>10)</sup> 이에 반해 잠재지식은 학습이나 경험을 통해 습득되지만, 겉으로 드러나

10) 공공부문에서의 표출지식으로는 업무관련인터넷 사이트나 담당업무의 주요보고서 정리, 선진국 사례나 민간의 사례정리, 혁신사례 등을 들 수 있다. 이에 반해 잠재지식은 학습이나 경험을 통해 습득되지만, 겉으로 드러나지 않는 지식으로서 타인에게 전수가 곤란한 지식이다. 이러한 잠재지식에는 업무노하우, 행사관련 노하우, 법령 제·개정 노하우, 전화응답사례, 보고서 잘 만드는 요령 등이 포함된다(행정자치부, 2000).

지 않는 지식으로서 타인에게 전수가 곤란한 지식이다.

다른 부처의 경우 1997년에 공정거래위원회가 처음으로 관심을 가지기 시작하였으며 1999년부터 공정거래위원회, 기획예산처, 그리고 철도청에서 개발하기 시작하였다. 행정자치부는 2000년 5월에 『지식관리시스템』 구축기본계획을 수립하였으며, 동년 6월에 중앙행정기관 10개 기관과 시·도중 3개 기관의 실무협의회를 구성·운영하고, 지식관리시스템의 공동이용 수요조사를 실시하였으며, 47개 기관이 보급희망을 신청하였다. 동년 9월부터 12월까지 지식관리시스템 표준모델을 개발하여 행정자치부의 지식지도를 작성하고 요구사항의 분석 및 시스템 개발과 시험운동을 하였다. 앞으로 지식관리시스템을 전 행정기관으로 확산하고 ‘나라정보망’을 활용하여 자치단체로의 확산도 계획하고 있다. 경찰의 지식공유에 대한 폐쇄성을 고려할 때 지식관리시스템의 도입과 함께 현재 경찰에서의 지식관리에 걸림돌이 무엇인가를 구체적으로 파악하고 이를 극복하기 위한 방안도 함께 고려해나가야 할 것이다.

#### 5) 사이버민원의 막힘없는(Seamless) 처리과정 확보

경찰은 인터넷 이용자가 폭발적으로 증가하고, 이에 따라 네티즌들의 요구에 부응하여 2000년 10월 24일에 사이버 경찰청을 개청하였다. 사이버경찰청의 개청이래 경찰청 홈페이지를 통한 신고·민원 및 조회건수가 급속히 증가하고 있으며, 사이버 공간에서 경찰민원을 처리하는 사례도 증가하고 있다. 최근 가상공간을 활용하여 국민의 민원을 해결하고 행정의 참여를 촉진시킨다는 사이버 거버넌스(Cyber-Governance)라는<sup>11)</sup> 관점에서 볼 때 사이버민원처리의 중요성은 아무리 강조해도 지나치지 않다.

따라서 사이버경찰청의 역할을 보다 강화하고 기획기능을 제고하여야 한다. 또한 여전히 형식적으로 운영되고 있는 사이버담당자 지정문제를 시정해 나가야 한다. 이와 함께

11) 물론 사이버 거버넌스에 대한 개념이 확립된 것은 아니며 보는 관점에 따라 다르게 정의되고 있다. 목진휴(2001)는 정부가 행정업무를 가상공간에서 국민과 함께 그들의 필요를 중심으로 이루어가는 과정이라고 정의하고 있으며, 김석준(2000b)은 사이버 공간을 활용하여 행정서비스를 제공하는 시민과 정부간의 쌍방향적 행정이라고 정의하고 있다. 한편, 김광주(2000)는 정책결정과정의 민주적 형태라는 관점에서 가상공간의 커뮤니케이션 방식을 활용한 새로운 행정관리방식이라고 정의하고 있다.

현재의 사이버 민원·신고 처리절차의 불합리한 점을 개선하여 일선경찰관들의 업무부담을 줄여가야 한다. 이를 위해서는 현재 행정자치부에서 추진하고 있는 민원처리 온라인 공개시스템을 시급히 도입하고, 업무재설계를 통해 운영의 효율성을 확보해나가야 한다.

한편 현재 사이버경찰청 발전방안의 한 부분으로 제시되고 있는 사이버 민원서비스 확대추진위원회의 도입을 적극적으로 고려해 볼 필요가 있다. 사이버 민원서비스 확대추진위원회는 경무기획국장을 위원장으로 하여 기획조정팀, 법제도개선팀, 행정전산화팀, 각급 경찰관서로 구성되어 있다. 현재 제안하고 있는 사이버 민원서비스 확대 추진위원회 안에 민간전문가의 의견을 투입할 수 있는 장치를 마련하는 노력이 추가되어야 할 것이다.

#### 6) 경찰공무원의 정보화마인드 제고

아무리 정보흐름이 원활하고 정보시스템이 잘 구축되어 있다고 하더라도 실제로 업무를 수행하는 경찰공무원들의 정보화마인드가 제대로 형성되어 있지 못하면 전자경찰의 비전을 달성하기 어렵다. 특히 첩보(intelligence)에 익숙해있는 경찰관들에게 정보(information)의 중요성에 대한 인식을 심어주는 것은 다른 부처 공무원들에 대한 정보화마인드 제고노력보다 많은 관심과 노력이 필요하다. 세계화에 따라 선진국의 치안서비스 수준을 알고 있는 국민의 요구수준은 급속히 증가하고 있는 실정이다. 물론 최근 경찰서비스의 질이 크게 향상된 것은 사실이나 경찰정보화를 통해 국민이 만족할 수 있는 수준으로 높여가야 한다. 정보통신기술은 이러한 고객지향적 경찰행정을 구현하기 위한 중요한 정책수단이다. 특히 최고관리자들의 정보화마인드 향상은 전자경찰 구현에 중요한 변수이다. 이들이 가지고 있는 사고 중에서 정보화만 되면 모든 업무의 생산성과 고객지향성이 자동적으로 높아진다는 인식은 바뀌어야 한다. 최고관리자의 전자정부에 대한 이해, 지속적인 관심과 지원이 없이는 정보화의 궁극적인 효과를 달성하기 어렵다. 이와 함께 일선경찰공무원들에게도 정보화의 혜택이 돌아 갈 수 있도록 정보화가 추진되어야 한다. 경찰정보시스템의 내부고객인 이들이 사용하기에 편한 방향으로 정보화가 진행되지 않는다면 이들의 정보화마인드 제고는 기대하기 어렵다.

### 7) 일선경찰관 중심의 정보화: 현장에서의 정보통신기기 활용 촉진

정보화의 구체적인 효과는 치안현장에서 일선경찰관들의 실시간(real time) 업무처리를 통한 효과적인 업무수행으로 연결되어야 한다. 이를 위해서는 현장에서 정보통신기기가 적극적으로 활용될 수 있도록 하여야 한다. 경찰관들에 대한 휴대용 컴퓨터(mobile computer)의 지급과 스캐너를 이용한 지문입력장치의 보급 등을 생각해 볼 수 있다. 그러나 정보통신기기의 보급이 경찰업무의 효율적 수행으로 바로 연결되는 것은 아니다. 그 목적이 달성되기 위해서는 정보통신기기를 활용하는 업무의 처리방식이 함께 개선되어야 한다. 따라서 현장에서의 정보통신기기의 활용이 촉진될 수 있도록 관련 법·제도의 정비와 함께 업무처리절차의 개선도 이루어져야 한다. 그 결과 정보화를 통해 일선에서 경찰업무를 수행하는 경찰관의 부담을 덜어주고 종국적으로는 대국민 치안서비스의 질 향상에도 도움이 될 것이다.

### 8) 유관 사법기관과의 협조

범죄통제 및 예방과 관련한 치안활동이 경찰의 주임무이기는 하나 다른 유관 사법기관과의 공조가 있을 때 그 효과가 극대화될 수 있다. 국민은 범죄통제와 관련하여 경찰, 검찰, 법원이 서로 전혀 다른 역할을 해야 한다고 생각하기보다는 연속선상에서 서로 연계되어 활동해야 한다고 생각한다. 범죄통제의 수혜자인 일반국민에 대한 고객지향적 행정을 구현하기 위해서는 유관 사법기관들과의 협조는 필수적이다.

Osborne과 Gaebler(1992)는 고객지향적 정부의 특성으로 세 가지 -사용자 위주, 투명성, 전체성(holism)- 를 제시하였다. ‘사용자 위주’는 분할된 프로그램으로 혼동스럽거나, 요구하는 조건이 상충되고 제출서류가 많아서 사용자에게 불편이나 피해를 끼쳐서는 안된다는 것을 의미한다. 전화선, 전기선, 상수도를 하나의 인프라로 생각하면, 고객은 인프라시스템이 어떻게 운영되는지를 알고 싶어하지 않는다. 단지 그들은 전화, 불빛, 수도꼭지가 작동하는 것을 원한다. 또한 고객은 다수의 프로그램을 적용받지 않고 전체적인(holistic) 방법으로 서비스를 제공받는 것을 바란다.

이러한 고객지향적 행정의 관점에서 볼 때 국민은 어느 기관이 어떤 역할을 하고 그

역할이 범죄통제에 얼마나 기여하는지에 대해 굳이 알려고 하지 않는다. 국민은 유관 사법기관들간의 협조를 통해 범죄통제를 위한 정보가 막힘없이 흐르고 이를 바탕으로 치안질서가 확립되는 것을 궁극적으로 원한다.

#### 9) 범죄정보의 정확성 확보와 치안현장에서의 즉각적인 제공

전자정부 구현의 큰 목표 중에 대민서비스 향상과 내부행정 효율성 제고가 있다. 경찰의 경우 정보화를 통해 내부적으로 범죄대처능력이 향상될 때 그것이 바로 국민의 치안서비스 향상과 직결된다. 따라서 치안현장에서 일선경찰관들이 필요한 정보를 적극적으로 활용할 수 있도록 정보화가 추진되어야 한다. 이와 함께 제공되는 범죄관련 정보들의 정확성을 확보하는데 만전을 기하여야 한다. 아무리 좋은 시스템이 구축되어 있더라도 저장된 자료의 정확성이 보장되지 않는다면 그 시스템은 무용지물이 될 수밖에 없다. 정보시스템의 완벽한 구축에 중점을 두는 기술중심적 접근에서 정보시스템의 효과적 사용에 중점을 두는 활용중심적 접근으로 시각의 전환이 있어야 한다.

## 2. 전자경찰 정보전략계획(ISP)의 관점과 핵심가치

### 1) 전자경찰 ISP/BPR의 필요성

공공부문에서는 민간부문과 달리 1990년대 후반에 들어와서야 공공부문혁신을 완수할 수 있는 하나의 수단으로서 업무재설계(BPR: Business Process Reengineering) 기법이 주목을 받기 시작하였다. BPR이란 “기존의 기능 중심적 업무체제와는 달리 고객의 관점에서 프로세스를 검토하고 이에 따라 불필요한 프로세스 및 업무들을 제거함으로써 기업의 경쟁력 확보를 추구하는 경영혁신”중의 하나라고 할 수 있다(Hammer, 1990; Davenport & Short, 1990)

그러나 정부부문에서는 BPR 도입의 필요성과 타당성이 인정되어도 공공성을 지닌다는 점에서 민간부문과는 다른 제약이 따른다. BPR의 결과로 민간기업의 경우는 조직의 변화들이 수반되지만, 정부조직이 변화하려면 법·제도의 제정 및 개정 등의 절차가 따

라야 하므로 상대적으로 느리게 된다. 특히, 인원감축과 관련하여 공무원의 신분보장이 법률로 명시되어 있는 등 실제로 민간부문의 환경과는 큰 차이를 보이고 있는 것이다. 따라서 공공부문에서는 전략적으로 정보기술을 활용하여 업무처리절차를 개선하는데 중점을 두고 있다. 이에 따라 모든 정보화사업의 정보전략계획(ISP: Information Strategic Planning)에 BPR을 포함하여 수립토록 하고 있다(정보화평가위원회, 2001:64).

ISP와 BPR은 조직의 전략을 실현하기 위한 관리혁신 방법이라는 점에서 공통적 성격을 가지고 있다. ISP는 정보시스템의 구축을 통해 조직의 전략을 실현한다는 목표를 갖고 있는 반면, BPR은 업무절차의 혁신적 재설계라는 방법을 통하여 관리혁신의 목표를 달성하려 한다는 점에서 차이가 있다. 그러나 그 추진과정을 살펴보면 유사한 활동이 많다는 점을 발견할 수 있다. ISP는 조직의 비전을 수립하고 모형을 만들어 내기 위해 조직의 전반적인 기능과 편제 그리고 활동을 분석하고 이를 바탕으로 정보전략을 도출해낸다. 한편 BPR은 업무처리절차를 혁신하기 위하여 정보시스템과 조직을 분석하고 재설계한다.

따라서 두 개의 방법론이 조직의 목표를 달성하기 위하여 다같이 관리전략을 이해하고 분석하여 그 방법을 찾아간다는 점에서는 방향성을 같이하고 있다. ISP는 조직관리 전략을 연계하는 정보전략을 수립하는 과정에서 업무활동과 조직에 대한 분석과 정형화 작업을 하며, BPR은 조직관리전략을 달성하기 위한 프로세스를 재설계 하기 위하여, 조직과 정책, 그리고 정보시스템을 분석 재설계 하는 과정이기 때문에 두 개의 방법론은 결합이 될 수 있는 가능성이 높다. 단지 두 개의 방법론이 생성 배경이 다르고 오늘날 두 개의 방법론을 결합하는 새로운 방법론이 이론적으로 정립되지 않았기 때문에 별개의 방법론으로 추진되고 있으나 두 개의 필요성을 동시에 지닌 조직에서는 효과적 혁신 전략을 수립하기 위해서는 연계 내지는 결합하여 시도하는 것이 바람직하다.

그 동안 경찰의 정보통신기술 활용과 관련하여 정보통신관리관실이 주무부처이기는 하나 각 실·국별로 시스템 중심의 소규모 단위로 이루어져왔다. 비교적 대규모인 경찰 종합정보체제의 구축 및 활용도 기존 조직구조의 제약 속에서 수행되었다. 이는 본질적인 조직구조변화와 업무재설계를 수반하여 진행되고 있는 산업계의 정보통신기술과 많은 대조를 보이고 있다.

개별부처나 기관차원에서 고객관점을 정립하거나 업무프로세스 재설계를 검토한 적이

있지만, 아직 본격적으로 도입된 기관은 많지 않다. 정보통신기술이 경찰업무 전반에 활발하게 활용되고 있기는 하지만, 범경찰적인 차원에서 명확한 전략이 부재한 실정이며, 조직의 재구조화를 가능케 해주는 정보통신기술의 가능성을 충분히 활용하지 못하고 있는 실정이다.

정보통신기술을 도입하여 경찰의 업무와 조직을 개선할 경우, 이제까지와 같이 기존의 업무절차 위에 정보통신기술을 도입하는 우를 범해서는 안 된다. 현재의 정보시스템은 실·국별로 자신들의 수요에 기반하여 개별적으로 정보기술을 도입하여 왔다. 그 결과 시스템간의 정보호환 미흡과 업무처리 비효율 등의 문제가 심각하게 나타나고 있다.

경찰의 BPR을 위해서는 현재 기능별 전문화에 기반한 경찰조직이 지식정보사회에 적합한지에 대한 근본적인 고찰이 선행되어야 하며, 이를 토대로 명확한 발전비전이 제시되어야 한다. 따라서 전자경찰구현을 목표로 추진되고 있는 경찰정보화의 경우 ISP와 BPR의 두 가지 방법론을 결합하여 정보통신기술을 통한 전자경찰모델을 정립하고, 발전경로를 설정하여야 한다. 본 보고서에서는 정보화평가위원회의 권고와 맥을 같이 하여 ISP를 기본으로 하고 여기에 BPR을 포함시켜 논의를 전개하고자 한다.

## 2) 전자경찰 ISP의 관점과 핵심가치

전자경찰 ISP가 성공하기 위해서는 전자경찰 구현을 위한 핵심적인 관점과 기본가치를 먼저 확립하여야 한다. 본 보고서에서는 이제까지의 논의를 바탕으로 세 가지 관점과 핵심가치를 제시하고자 한다.

첫째 관점은 조직·제도 관점이며, 여기서는 ‘정보의 원활한 흐름’이 핵심가치가 되어야 한다. 이러한 가치가 달성되기 위해서는 정보의 흐름을 막는 매듭이나 단절점을 포착하고 개선된 업무처리절차를 구축하여야 한다. 이를 뒷받침하기 위하여 불필요한 단계를 제거하고 관련 법·제도의 개선방향을 마련하여야 한다. 그리고 정보화조직의 위상과 기능을 강화하고 효율적인 정보관리를 위한 방안을 수립하여야 한다.

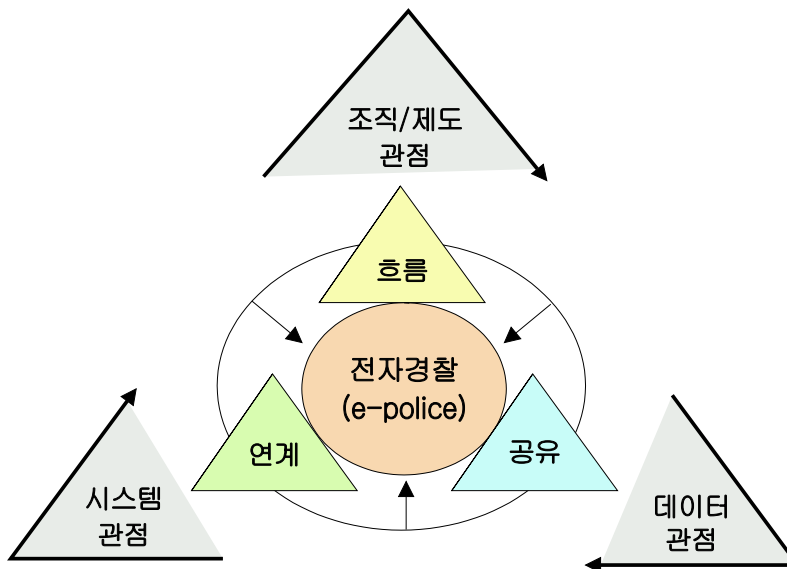
둘째 관점은 시스템 관점이며, 여기서는 ‘시스템간의 연계’가 핵심가치가 되어야 한다. 이러한 가치가 달성되기 위해서는 응용시스템의 수직적 연계(상위 혹은 하위 기관과의), 수평적 연계(유관기관과의), 그리고 내부적 연계(내부 부서간의)가 이루어져야 한다. 이

를 바탕으로 응용시스템간의 통합연계구도를 설정할 뿐아니라 향후 시스템의 진화방향을 예측하고 대비해 나가야 한다.

셋째 관점은 데이터 관점이며, 여기서는 ‘공유DB 구축으로 현업중심의 데이터 처리’가 핵심가치가 되어야 한다. 이러한 가치가 달성되기 위해서는 데이터의 중복성(Redundancy) 배제, 온전성(Integrity) 확립, 그리고 시의성(Timeliness)을 확보하여야 한다. 다시 말해서 업무간에 데이터의 중복이 없어야 하며, 업무지원데이터는 통합·관리되어야 하고, 데이터의 처리 및 관리가 현업에서 이루어져 신속한 데이터의 update가 이루어져야 한다. 이와 함께 데이터의 가공 및 분석의 자동화 영역을 확대하기 위하여 Data Mining 환경을 조성해나가야 한다.

<그림 6-1>은 조직·제도적 관점, 시스템 및 데이터 관점에서 각각 ‘흐름’, ‘연계’, ‘공유’에 초점을 둔 전자경찰 ISP의 관점과 핵심가치를 요약하여 보여주고 있다.

<그림 6-1> 전자경찰 ISP의 관점과 핵심가치



### 3. 전자경찰 정보전략계획(ISP)의 추진전략

#### 1) 전자경찰 ISP 수립절차

앞으로 추진되어야 할 정보전략계획(ISP) 작업은 그 성공가능성을 높이기 위해 <그림 6-2>와 같은 절차에 따라 비전수립- 전략수립- 분야별분석/재설계- 효과적 실행방안수립의 순으로 진행하는 것이 바람직하다.

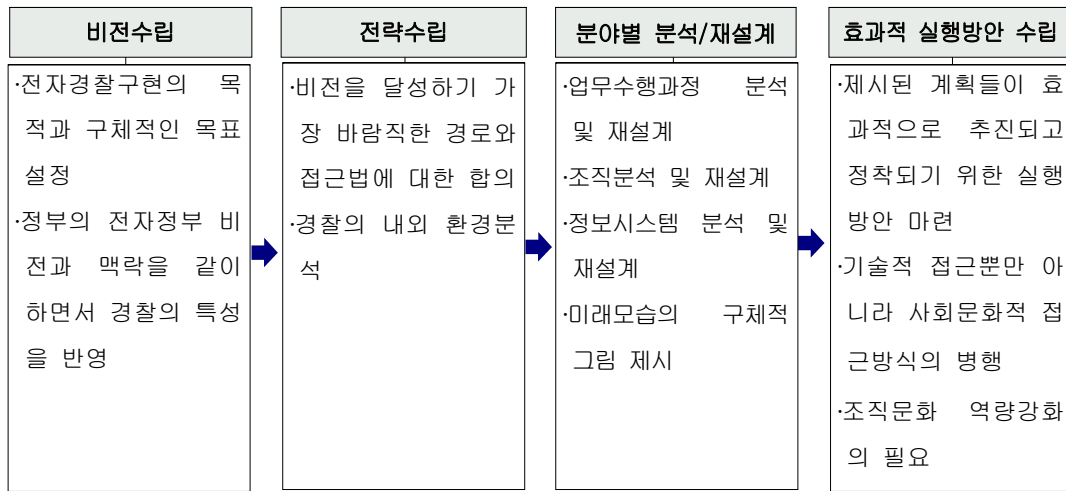
첫째는 비전수립단계이다. 이 단계에서는 전자경찰 구현의 목적과 구체적인 목표를 우선적으로 설정하여야 한다. 비전수립시 정부의 전자정부 비전과 맥락을 같이 하면서 경찰활동 및 업무의 특성을 잘 반영하도록 하여야 한다.

둘째는 전략수립단계이다. 이 단계에서는 우선 수립된 비전을 달성하기 가장 바람직한 경로와 접근법에 대한 합의가 이루어져야 한다. 이를 위해서는 경찰의 내부 환경분석과 외부환경분석이 이루어져야 한다.

셋째는 분야별 분석 및 재설계단계이다. 이 단계에서는 세 분야 -업무수행과정 분석 및 재설계, 조직분석 및 재설계, 그리고 정보시스템 분석 및 재설계- 로 나누어 실시한다. 세 분야의 현황 및 문제점 분석과 재설계가 이루어진 후 미래의 모습에 대한 구체적인 그림을 그린다. 그 동안의 정보화사업은 이들 세 분야가 분리된 채 이루어져 왔으며 그 결과 많은 비효율이 발생하였다. 그러나 전자경찰 ISP 작업에서는 이들 세 분야의 작업이 서로 밀접하게 연계된 가운데 동시에 진행되어야 할 것이다.

넷째는 효과적 실행방안 수립단계이다. 이 단계에서는 제시된 계획들이 효과적으로 추진되고 정착되기 위한 실행방안이 마련되어야 한다. 정보화가 성공하기 위해서는 기술적인 접근만으로는 어려우며, 사회문화적 접근이 병행되어야 한다. 따라서 계획을 잘 수행할 수 있는 조직문화와 역량을 키우기 위한 실질적인 방안이 마련되어야 한다.

&lt;그림 6-2&gt; 경찰 ISP 수립절차



## 2) 전자경찰 BPR 추진절차

여기서는 앞에서 제시한 ISP 수립절차의 셋째 단계에서 제시한 업무수행과정 분석 및 재설계에 대하여 보다 상세히 살펴보고자 한다. 전자경찰 BPR 추진은 <그림 6-3>에서 보는 바와 같이 크게 다섯 단계로 나누어 진행하는 것이 바람직하다.

제1단계는 방향설정단계이다. 이 단계에서는 BPR 추진방향을 수립하고 추진체제를 정비한다. 이와 함께 업무 프로세스에 대한 이해를 높이고 이를 바탕으로 업무 프로세스를 구조화한다.

제2단계는 현상(AS-IS) 프로세스 분석단계이다. 이 단계에서는 현상(AS-IS) 업무프로세스의 MAP을 작성하고 주요 Activity를 분석한다. 이와 함께 업무와 관련하여 구축되어 있는 시스템을 분석한다.

제3단계는 미래(TO-BE) 프로세스 설계단계이다. 이 단계에서는 가장 효율적으로 업무를 처리할 수 있는 미래(TO-BE) 프로세스를 도출한다. 이를 위해 주요 Activity 및 절차를 재설계한다.

제4단계는 인프라 설계 및 효과분석단계이다. 이 단계에서는 관련 시스템들간의 연계성을 검토하고, 관련법과 제도가 새로 설계되는 프로세스를 뒷받침해주는 가에 대한 검토

도를 한다. 또한 설계된 새로운 업무프로세스에 대한 Pilot test와 시뮬레이션을 실시하고 업무재설계의 효과를 파악한다.

제5단계는 미래(TO-BE) 프로세스 구현단계이다. 이 단계에서는 미래(TO-BE) 프로세스를 구현하기 위한 전략을 수립하고 이에 따른 실행계획을 작성한다. 그 이후 본격적으로 새로운 업무프로세스를 실행하고 그 효과를 평가한다. 평가결과를 바탕으로 업무재설계의 목적을 궁극적으로 달성할 수 있도록 필요한 조치를 취한다.

<그림 6-3> 전자경찰 BPR 추진단계

| 1단계<br>방향설정   | 2단계<br>현상(AS-IS)<br>프로세스 분석   | 3단계<br>미래(TO-BE)<br>프로세스 설계   | 4단계<br>인프라 설계 및<br>효과분석   | 5단계<br>미래(TO-BE)<br>프로세스 구현  |
|---|---|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>·추진방향수립</li> <li>·추진체제정비</li> <li>·프로세스이해</li> <li>·프로세스의 구조화</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>·프로세스 MAP 작성(AS-IS)</li> <li>·주요 Activity 분석</li> <li>·시스템 관련 부분 분석</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>·TO-BE 프로세스 도출</li> <li>·주요 Activity 및 절차 재설계</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>·관련 시스템 연계성 검토</li> <li>·법/제도의 검토</li> <li>·Pilot test 및 시뮬레이션</li> <li>·재설계 효과파악</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>·구현 전략 수립</li> <li>·구현 계획 수립</li> <li>·실행 및 피드백</li> <li>·사후관리</li> </ul> |

### 3) 전자경찰 ISP의 성공적 추진을 위한 고려사항

앞으로 추진될 경찰의 조직·기능·업무 재설계를 위한 ISP 작업은 경찰업무 및 조직특성에 대한 명확한 이해를 바탕으로 이루어져야 한다. 이와 함께 ISP 작업이 성공적으로 추진되기 위한 요건들에 대한 충분한 이해가 있어야 한다. 외부용역을 통해 성공적으로 전자경찰 ISP을 추진하기 위한 고려사항들을 정리해보면 다음과 같다.

#### (1) 경찰 ISP 프로젝트팀의 구성

공공부문의 정보화사업이 외부 컨설팅업체에 의해 많이 추진되어 왔다. 그 중 실패했다고 판단되는 사업도 많이 나타나고 있다. 이들 사업 실패의 중요한 요인 중의 하나

로서 사업을 추진하는 외부업체에 대한 발주기관의 협조가 부족한 점을 들 수 있다.

따라서 앞으로 진행될 경찰 ISP 작업에는 외부 컨설팅업체와 긴밀한 협조관계를 유지할 경찰 ISP 프로젝트팀이 구성되어야 할 것이다. 프로젝트팀(TaskForce)은 경찰업무 전반에 대한 충분한 경험과 이해를 가지고 있으며 정보화 마인드를 갖춘 경찰관, 그리고 현행 경찰정보시스템을 잘 이해하고 있는 경찰관 등으로 구성한다. 이들은 외부 민간컨설팅 업체의 경찰업무 및 정보시스템에 대한 파악을 도와주며, 컨설팅팀이 제시하는 전자경찰의 방향과 구체적 대안에 대한 경찰에의 적용가능성 등에 대해 함께 논의한다.

### (2) 경찰청장의 지원과 이해

경찰의 최고관리자인 경찰청장의 지원은 정보전략계획 수립의 전과정에서 지속적으로 유지되어야 한다. 정보전략계획은 향후 경찰에 많은 변화를 가져올 것이므로 최고관리자의 관심이 부족할 경우 조직 내에서 발생할 수 있는 저항을 극복하기 어려워진다. 또한 주기적으로 ISP 작업과정을 경찰청장에게 보고함으로써 경찰청장을 비롯한 경찰간부들의 전자경찰에 대한 이해를 높여가야 한다.

### (3) 경찰조직구성원의 적극적인 관심과 참여유도

ISP작업은 집행방식 관점에서 볼 때 하향식(Top-down) 방식에 의존하고 있다. 다시 말해서 최고관리층의 의도에 따라 ISP작업이 시작되고 진행되며, 최종 산출물은 경찰의 모든 하위조직으로 확산·보급된다. ISP는 그 성격상 하향식 방식에 의존할 수밖에 없다. 그러나 최종적으로 확정된 ISP가 의도한 목적을 달성하기 위해서는 일선경찰공무원의 이해와 협조가 필수적이다. 따라서 ISP작업을 진행하는 과정에서 상향식(Bottom-up)방식을 병행해 나가는 것이 현명한 전략이다.

ISP작업이 성공하기 위해서는 관련 경찰관들과의 커뮤니케이션을 활성화시킴으로써 경찰 조직구성원 모두의 관심을 이끌어내는 노력이 필요하다. 경찰조직변화의 주체는 경찰 조직구성원이므로 변화에 대한 일선경찰관들의 자발적인 협조가 없이는 성공적인 변화관리를 할 수 없다. 경찰관들에게 변화에 대한 필요성을 인식시키고 공감대를 조성하여 자발적인 협조를 유도하려면, 초기 진단단계에서부터 전략계획의 수립, 전략프로그램의 실행에 이르기까지 ISP의 전과정에 관련 경찰관들을 최대한 참여시키는 것이 바람직하다.

정보요구 분석단계에서부터 사용자를 참여시켜 현재 업무처리방식의 문제점과 현행 정보시스템의 사용상의 문제점 등을 자연스럽게 수집해나가야 하며, 향후 구축될 정보시스템이 자신들의 업무처리 효율성을 실질적으로 높일 수 있도록 하여야 한다.

#### (4) 수립된 ISP의 실행에 대한 Feed-back의 제도화

최근 들어 ISP를 수립하는 공공기관이 늘어나고 있다. ISP 작업범위가 광범위한 점을 고려할 때 수립된 ISP가 부분적으로 실현가능성이 희박할 수 있다. 또한 ISP수립과정에서 발견하지 못한 사실들이 드러날 수도 있다. 따라서 ISP를 실행하면서 나타나는 문제점에 대해서는 계획과정의 내용을 재검토하고 이를 피드백(feedback)할 수 있도록 제도적 장치를 마련하여야 한다. 이러한 피드백의 제도화는 현실적인 전자경찰 구현을 이루어나는데 필수적인 장치라고 판단된다. 또한 이를 통해 ISP내용의 완성도도 높일 수 있게 된다.

## 제7장 결 론

오늘날 정보화는 예측하기 어려운 속도로 급속히 진전되고 있다. 이미 인터넷 접속인구가 2000만을 넘어서고 있으며, 이에 따라 정부의 행정서비스 제공방식에도 많은 변화가 나타나고 있다. 이러한 변화를 전자정부구현으로 집약할 수 있다. 전자정부구현은 국가의 경쟁력을 제고한다는 측면에서 선진국들이 앞다투어 추진하고 있으며, 우리나라도 전자정부구현을 2002년까지 완료한다는 목표아래 다양한 노력을 전개하고 있다.

경찰의 경우도 정보화를 통한 경쟁력 향상과 대국민서비스의 제고를 위한 노력에 예외일 수가 없다. 그러나 이제까지의 경찰정보화는 주민, 전과 등을 처리하는 경찰조회망과 사무자동화를 위한 경찰행정내부망을 구축하여 전자결재 및 전자문서유통 등 경찰내부정보화를 중심으로 추진되어왔다. 그러나 최근 들어 2000년 10월 24일에 사이버경찰청을 개청하여 본격적으로 대민서비스에 관심을 보여 왔으며, 2001년 6월에는 전자경찰추진방안을 수립하였다. 앞으로 본격적인 전자경찰 구현을 위해 외부 용역을 통해 경찰 ISP 작업을 추진하려는 계획도 가지고 있다.

인터넷인구의 급속한 증대와 정보통신기술의 발달은 전자경찰 구현이 앞으로 경찰이 나아가야 할 중요한 방향임을 역설해주고 있다. 그러한 점에서 우리나라 경찰이 현재 추진하고 있는 전자경찰 구현노력은 시의적절하다고 할 수 있겠다. 그러나 추진전략에 있어서는 보다 신중하게 접근해나가야 할 것이다. 우선 전자경찰의 구현모습에 대한 명확한 논의가 선행되어야 한다. 경찰업무는 전자정부를 추진하고 있는 다른 일반부처 업무와 상당히 다른 성격을 갖고 있다. 또한 이제까지의 정보화 사업이 기술중심으로 시스템 구축에 치중하여 정보화의 효과를 제대로 거두지 못한 점을 인식하고, 기술의 변화를 염두에 둔 활용중심의 전자경찰 사업이 추진되도록 하여야 한다. 전자경찰사업은 규모가 클 뿐 아니라 조직, 기능, 업무처리방식의 대변화가 예상된다는 점에서 경찰청장을 비롯한 최고관리층의 적극적인 관심과 지원 하에 외부의 전문인력과 내부의 핵심인력이 함께 추진해나가야 한다. 이와 동시에 영국의 사례에서 본 바와 같이 전자경찰에 대한 국민의 의견을 적극적으로 수렴하여, 국민과 함께 전자경찰을 이루어 나감으로써 국민의 신뢰감을 높이고 지식사회에서 한국경찰의 브랜드 가치를 창출해나가도록 노력해야 할 것이다.

## 참 고 문 헌

### ▣ 국내문헌

- 경찰청(2000a), 「경찰백서」.
- 경찰청(2000b), 「日本 警察 情報通信 現況」. 경찰청 정보통신관리실.
- 경찰청(2001a), 「전자경찰 추진방안」.
- 경찰청(2001b), 「사이버경찰청 활성화 방안」.
- 김성태(1999), 「정보정책론과 전자정부론」, 서울: 법문사.
- 김진호(2000), “우리나라의 전자정부법에 관한 고찰”, 「전자정부 구현을 위한 법제 동향과 과제」, 한국법제연구원.
- 노나카 이쿠지로·곤노 노보로(1998), 「지식경영」, 나상익 역, 서울: 21세기 북스.
- 류석상(2000), “미국의 정보격차 해소 추진 정책과 전망”, 「정보화동향분석」, 153, 한국 전산원.
- 류석상(2000), “주요국가의 정보화 추진동향”.  
<http://ncadl.nca.or.kr/data/trend/2000/7-3/f1.html#1>.
- 문용은·이재범·차양익(1997), “성공적인 전략정보시스템 계획수립을 위한 조직상황 요인에 관한 연구”, 「경영정보학연구」, 7(2): 1-18.
- 박은아(1997), “미국의 전자정부 추진정책과 동향”, 정보통신정책연구원, 「정보통신정책」, 9(8): 25-53.
- 삼성SDS컨소시엄(2001), 「국민지향적 민원서비스 혁신계획 수립사업 최종보고서」.
- 서삼영(1995), “서비스행정 증진을 위한 정보화정책”, 「한국행정연구」, 4(2): 21-38.
- 서울특별시(2000), 「전자문서관리시스템 BPR/ISP」.
- 서진완(1999), “전자정부(Electronic Government) 실현을 위한 비전과 전략”, 「전자정부 구현을 위한 장단기 과제 논집」, 행정자치부, pp.1-24.
- 서진완(2000), “전자정부사업의 국가간 비교를 통한 정책방안”, 정책분석평가학회 동계 학술대회 발표논문집.
- 안문석(1997), 정보 공동활용과 국가경쟁력, 「정보화 저널」, 4(3): 3-13.

- 유인출(2000), e-Government와 Government Portal. Working Paper no.10.  
 서울: (주)이비즈 그룹.
- 임준태(2001), 『New York시 경찰개혁 사례와 한국경찰 발전방향 모색』, 치안연구소 연구 보고서.
- 전자신문, ‘G4C사업 본격 추진’, 2001년 6월 1일자, 10면.
- 전자신문, “전자정부 구현에 따른 정부모습의 변화”, 2001.9.21
- 전자정부특별위원회(2001), 『세계일류국가 도약을 위한 전자정부구현 전략』.
- 정보사회연구실(1999), 『지식기반국가 건설을 위한 정부개혁』, 창조적 지식기반국가 건설을 위한 연구시리즈99-02, 정보통신정책연구원.
- 정보통신부(1999), 『CYBER KOREA 21』.
- 정보화평가위원회(2001), 『2001년도 정보화수준평가 참고자료』.
- 정윤수(1994), 치안서비스의 공동생산과 정책방향, 『한국정책학회보』, 3(1).
- 정윤수(1995), 경찰관 성과평가척도의 발전방향, 『한국행정학보』, 29(2).
- 정윤수(1999), 초고속정보통신시대의 정보공개: 서울시 운영사례를 중심으로, 『정책분석평가학회보』, 9(1): 53-71.
- 정윤수(2000), “행정서비스 개혁에 대한 평가”, 『한국행정연구』, 8(4):50-70.
- 정윤수(2001), 『공공부문 지식관리의 효율적 추진을 위한 정책과제』, 한국지방정부학회 2001년 하계학술대회 발표논문.
- 정윤수·박경효(1999), 『지방자치단체 정보화정책의 고객지향성 분석: 서울시 사례』, 정책분석평가학회보, 9(2): 85-103.
- 정윤수·주재현(1999), “행정서비스현장제의 정착을 위한 정책방향”, 『한국행정학보』, 34(1).
- 정충식(1997), “전자적인 정보공개를 위한 정책방안 -정보기술을 활용한 행정개혁의 관점에서,” 『한국행정학보』, 31(1): 163-179.
- 정충식(2001), “전자정부법 제정에 따른 문제점”, 『전자정부구현을 위한 방안과 과제』, 함께 하는 시민행동.
- 최성모(편)(1998), 『정보사회와 정보화정책』, 서울: 나남.
- 치안연구소(1996), 『정보통신 기술발전과 경찰 조직의 변화』, 연구보고서, 96-04.
- 치안연구소(1998), 『경찰종합정보체제의 CALS 구현전략에 관한 연구』, 연구보고서 98-14.

- 치안연구소(1999), 『경찰종합전산화 계획의 실천방안에 관한 연구』, 연구보고서 99-06.
- 치안연구소(2000), 『경찰행정의 GIS 활용방안 연구』, 연구보고서 2000-11.
- 치안연구소(2000), 『전자첨단기술의 경찰에의 활용방안 및 민간분야와의 연계방안에 관한 연구』, 연구보고서 2000-14.
- 한국개발연구원(1994), 『경찰 종합정보체제의 구축방안』.
- 한국법제연구원(2001), 『전자정부 구현을 위한 법제 동향과 과제(Ⅱ)』.
- 한국전산원(1995), 『정보기술을 활용한 정부서비스 혁신방안』, NCA V-XE-95115.
- 한국전산원(1998), 『행정기관의 CIO 직제 도입방향』.
- 행정자치부(1998), 『전자정부의 비전과 전략-21세기 전자정부로 가는 길』.
- 행정자치부(1999), 『전자정부 종합실천계획』.
- 행정자치부(2000), 『정부기관 홈페이지 발전 기본계획』.
- 행정자치부(2000), 『정부지식관리시스템 기본구축계획』.
- 행정자치부(2001), 『미국 연방정부의 최근 동향』.
- 허만형(2000), 『사이버스페이스의 범죄현황과 경찰의 대응방안』, 치안연구소 연구보고서 2000-15.
- 황재일(1997), 『IBM의 한국적 정보전략계획 수립방법론』, 서울: 나경문화.

#### ▣ 외국문헌

- BT Government(2000), 『eGovernment: R@ady or Not?』, Issue 1 July.
- Cabinet Office(1999), 『Modernising Government』.
- Cabinet Office(2000), Electronic Government Services for the 21st Century, A Performance and Innovation Unit Report.
- CITU(1996), 『Greenpaper: Government Direct/ A Prospectus for the Electronic Delivery of Government Services』.
- CITU(2000), 『Information Age Government: Benchmarking Electronic Service Delivery』.
- Colton, Kent, W(1978), Police Computer Technology, Lexington Books, Masaschusetts, Toronto.

- Cresswell, Anthony M(2000), "Designing the Digital Government of the 21st Century", Mimeo.
- Frosdick, Steve. & Odell, Andy,(1996), Practical Management of Programme Risk: the Case of the National Strategy for Police Information Systems for England and Wales. *Information Management & Computer Security*, 4/5: 24-33.
- Hammer, Michael(1990), "Reengineering Work: Don't Automate, Obliterate," *Harvard Business Review*, July/August: 104-112.
- Hoey, Amanda(1998), Inside the RUC: Information Technology and Policing in Northern Ireland, *International Review of Law Computers & Technology*, 12(1): 15-26.
- NCB(1992), 'A Vision of An Intelligent Island: The IT2000 Report', Singapore: National Computer Board.
- Nonaka, I(1994), A Dynamic Theory of Organizational Knowledge Creation, *Organization Science*, 5(1): 14-37.
- NPR(1995), The Vision Takes Hold, *National Performance Review*.
- Nunn, Samuel(2001), Police Information Technology: Assessing the Effects of Computerization on Urban Police Functions, *Public Administration Review*, 61(2): 221-234.
- Office for Public Service(1996), 'Green Paper: Government Direct/A Prospectus for the Electronic Delivery of Government Services', London.
- Osborne, David and Ted Gaebler(1992), *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit in Transforming the Public Sector*.
- Sriram, R, S. & Arunachalam, V. & Ivancevich, D, M(2000), EDI Adoption and Implementation: An Examination of Perceived Operational and Strategic Benefits, and Controls, *Journal of Information Systems*, 14(1): 37-52.
- The Council for excellence in Government(2001), 'The Next American Revolution'.
- Treasury Board of Canada Secretariat(1993), 'Blueprint for Renewing Govern-

ment Services Using Information Technology』, Ottawa, Canada: Administrative Policy Branch.

Treasury Board of Canada Secretariat(1993;1999), 『Strategic Directions for Information Management and Information Technology』, Ottawa, Canada: Administrative Policy Branch.

UK online(2000), 『UK online Annual Report』, September.

United Nations(1992), Guide to Computerization of Information Systems in Criminal Justice, Series F. No.58, New York: Department of Economic and Social Development Statistical Office.

[http://www.admindb.co.kr/db2/a/a5/2001\\_oh/0103/db\\_oh\\_file\\_01\\_0327\\_110.htm](http://www.admindb.co.kr/db2/a/a5/2001_oh/0103/db_oh_file_01_0327_110.htm).

<http://www.ericsson.com/wireless/products/mobsys/mobitex/subpages/case/mes/mesunt.shtml>.

<http://www.joins.com/series/gov-hom>.

<http://www.pito.org.uk/>



연구보고서 2002-14

## 전자경찰(e-police) 구현을 위한 경찰의 조직기능·업무 재설계 방안

2002년 12월 발행

2002년 12월 인쇄

발행인 : 서           재           관

발행처 : 치   안   연   구   소

경기도 용인시 구성읍 언남리 88번지

인쇄처 : 대   한   문   화   사

(TEL : (02)2268-0458)

이 책의 무단 복제를 금합니다.

이 책자에 게재된 내용은 연구자 개인의 의견이며  
치안연구소 공식 견해가 아님을 밝혀둡니다.

