

면지

면지

경찰 관련 민원 온라인 처리 효율화 방안 연구

《研究陣》

연구위원 : 조 만 형 (한남대학교 여성경찰행정학과 교수)

연구실장 : 이 승 현 (경찰대학교 치안연구소)

연구관 : 이 동 규 (경찰대학교 치안연구소)

목 차

제1장 서 론	1
제2장 온라인 민원처리의 이론적 배경	5
제1절 전자정부와 전자적 행정서비스	5
1. 전자정부의 등장	5
2. 전자적 행정서비스 제공	6
3. 전자적 행정서비스의 유형 및 단계	9
제2절 민원처리서비스	10
1. 민원사무	10
2. 행정서비스	14
제3장 경찰민원 온라인 처리 현황	16
제1절 온라인 민원처리 현황	16
1. 온라인 민원서비스	16
2. 온라인 민원처리의 문제점	19
제2절 온라인 민원처리시스템 구축계획	19
1. 전자민원서비스체제 구축	19
2. 국민 만족도 향상을 위한 콘텐츠 개선	23
제4장 온라인 민원처리 사례	26
제1절 국민지향적 민원서비스 혁신계획 수립(G4C)	26
1. 민원서비스혁신 사업(G4C) 계획수립 배경	26
2. 계획수립 범위	29

제2절	선진국의 전자정부서비스 사례	37
	1. 정부 포털사이트(portal site)	38
	2. 상호운용성 및 데이터표준	41
	3. 인증 게이트웨이, 공개키인프라	45
제3절	경찰에서의 전자정부서비스 사례	50
	1. 미국 San Diego시 사례	50
	2. New Zealand 경찰의 정보기술 전략	55
제5장	경찰 민원 온라인 처리 효율화 방안	60
제1절	온라인 민원서비스 시스템	60
	1. 온라인 민원서비스의 대상	60
	2. 온라인 민원서비스 시스템 구성방향	66
제2절	온라인 민원처리 프로세스 재설계	74
	1. 프로세스 재설계 목적	74
	2. 추진목표 및 원칙	76
	3. 단계별 추진전략	78
제3절	온라인 민원처리 표준화	80
	1. 현행 민원처리의 유형	80
	2. 표준화 대상업무의 분류 및 표준화 기준	82
	3. 민원의 과정과 표준화	85
제4절	온라인 민원처리를 위한 인프라 구축	87
	1. 전자인증	87
	2. 전자지불 및 수수료 부과방안	96
	3. 정보공동활용	104
제6장	결 론	111
	참 고 문 헌	113

표 차례

<표 1> 행자부 고시 경찰청 민원사무	64
<표 2> 이용자 계층 중심의 분류	97
<표 3> 응용 계층 중심의 분류	98
<표 4> 정보 계층 중심의 분류	99
<표 5> 시스템/망 계층 중심의 분류	99

그림차례

<그림 1> 경찰청 포탈사이트의 연동	74
----------------------------	----

제1장 서론

새로운 국정운영(governance)의 핵심은 국민지향적 행정서비스의 제공이다. 국민지향적 행정서비스는 국민들이 행정기관들로부터 받는 서비스가 보다 편리하고, 접근이 용이하며, 신속정확하고, 모든 사람들에게 평등하며, 대응성이 높은 서비스이다. 그런데 새로운 국정운영의 어려움은 작은정부를 지향하면서 동시에 보다 많은 서비스를 제공해야 하는데 있다. 행정서비스의 양을 늘려면 정부의 규모가 커지는 큰정부가 되어야 한다. 현재의 행정서비스 방식으로는 이러한 새로운 국정운영의 이념을 실현할 수 없다.

그래서 대안으로 등장한 모형이 바로 전자정부 모형이다. 전자정부는 정보통신기술을 이용하여 행정업무의 생산성을 높이고 서비스의 효과성을 높이기 때문에 ‘작은정부와 많은 서비스’라는 모순적인 요구를 동시에 충족시킬 수 있다. 전자정부는 지식정보사회의 환경속에서 모든 행정업무와 행정서비스 및 정보관리를 정보통신기술을 이용하여 전자적으로 처리하는 정부를 말한다. 전자정부의 궁극적인 목적은 전자적 행정서비스를 통하여 보다 양질의 행정서비스를 제공하는 것이다. 그렇게 함으로써 국민 위주의 행정을 수행하여 고객지향적 행정서비스를 가능케 한다.

정보통신기술을 행정에 적용함으로써 행정서비스는 근본적인 변화를 가져왔다. 정보통신기술은 부처간 경계를 무너뜨리고 국민들의 요구에 맞게 서비스를 제공할 수 있도록 기술적 기반을 제공했다. 행정기관들이 지금까지는 주로 내부관리에 비중을 두었는데, 새로운 기술이 도입됨으로써 외부 지향적 서비스를 강화하는 쪽으로 운영할 수 있게 되었다. 예를 들면 전통적으로는 행정기관들이 일방적으로 정책이나 사업을 수립하여 국민들에게 공포하는 것이 관행인데, 정보통신기술은 정책입안 과정에서 행정기관과 국민들이 직접 의견을 교환할 수 있도록 해준다. 또한 정부와 국민간의 정보교환이 활발해지고 국민들의 요구가 정부에 신속하게 전달되어 국민들의 욕구를 파악할 수 있다.

이러한 시대적 변화 속에서 경찰청은 전자경찰을 구현하기 위한 다양한 정보화 사업을 추진하고 있다. 그 중에서 국민들이 직접 피부로 체험하는 민원서비스를 온라인화하는 대책을 마련하고 있다. 전자경찰의 궁극적인 목표는 국민들에게 전자적인 경찰행정서비스를 제공하는 것이다. 따라서 본 연구는 다음과 같은 취지로 착수되었다.

(1) 연구 필요성 및 목적

○ 전자적 행정서비스의 일반화

- 전자적 행정서비스는 민원처리 뿐만 아니라 정부가 제공하는 모든 서비스를 전자화하는 것을 의미
- 전자적 행정서비스는 '적은 비용으로 보다 많은 서비스'를 제공하는 것이 핵심

○ 민원처리 온라인시스템의 발전

- 전자정부에서는 정보통신기술을 활용하여 이전보다 훨씬 손쉽고 신속하게 업무를 처리
- 국민들이 민원처리에 대한 궁극한 사항을 전화를 걸거나 방문을 하지 않아도 인터넷을 통하여 언제, 어디서나 확인이 가능하여 접근성이 향상됨
- 전자적 민원처리는 민원인들이 사이버 공간에서 양방향으로(민원인의 신청 <-> 행정기관의 민원처리) 이루어지는 민원처리 방식

○ 경찰청 관련 온라인 민원처리의 효율성 문제

- 경찰청 홈페이지, 사이버 경찰청, 사이버 수사대, 개별 경찰서별 홈페이지를 통해서 다원적으로 민원접수를 함으로 인해서 민원처리의 일관성 부족
- 아직까지 경찰청에서 온라인 민원처리에 대한 정확한 지침이나 전체적인 방향 설정이 안되어 있음

○ 총체적인 차원에서 온라인 민원처리의 발전방안 모색

- 경찰서비스 중에서 민원처리 서비스의 기본 틀의 필요
- 온라인 민원서비스의 처리기준, 처리방법 및 표준화 방안 요구
- 온라인 민원처리의 일관성 및 효율성의 확보

(2) 연구내용

- 온라인(사이버) 민원처리의 기본틀(framework)의 정립
 - 전자정부 및 전자행정서비스의 이론적 및 개념적 모형의 분석
 - 온라인 민원처리의 대상과 방법의 조사
- 경찰청에서의 온라인 민원처리 현황 및 문제점 파악
 - 현행 경찰청, 사이버 경찰청, 사이버 수사대, 개별 경찰서들의 사이버민원처리 현황
 - 현행 온라인 민원처리의 문제점(시스템적 문제점, 처리 분야 및 대상의 문제점 등...)
- 주요 외국 경찰의 온라인 민원처리 현황 벤치마킹
 - 미국 등 선진국의 온라인 민원처리 현황
 - 온라인 민원처리의 대상 및 방법 등을 중심으로 개략적으로 조사
- 경찰 관련 온라인 민원처리 효율화 방안 제시
 - 경찰 관련 민원의 종류 및 법적 성격을 분석
 - 민원업무 중에서 온라인으로 처리 가능한 민원을 분류
 - 온라인 처리 대상 민원업무에 대해서 온라인처리 방식의 유형별로 구분하여, 각 유형에 따른 온라인 처리 표준화 방안 제시
 - 온라인처리 대상 업무에 대해서 개념적 시스템의 제안

(3) 연구방법

○ 자료조사

- 경찰청 보유 업무분장표 및 업무분야 분석
- 민원업무와 관련된 내부자료 조사
- 인터넷 홈페이지에 나와 있는 온라인 처리 현황 조사

○ 현장방문 및 면담

- 경찰청 및 경찰서를 방문하여 민원인들의 민원 내용과 처리 방법 조사
- 경찰 관계 실무자 및 전문가들을 대상으로 민원업무 처리 내용 조사

○ 모형개발 및 시스템 제안

- 기존 정보시스템 관련 서적을 중심으로 개념적 차원의 설계
- 정보시스템 전문가들의 자문을 받아 민원처리시스템 구상

제2장 온라인 민원처리의 이론적 배경

제1절 전자정부와 전자적 행정서비스

1. 전자정부의 등장

세계 각국은 국민을 우선적인 고객으로 보고 적은 비용을 최대한의 행정서비스를 제공하고자 하는 목표를 설정하여 경쟁적으로 정부의 개혁작업을 추진해 오고 있다. 이러한 행정개혁의 목표를 실천하고 새로운 행정환경의 변화에 대응함에 있어서 각국은 정보기술의 활용을 가장 중심적인 위치에 두고 정보화를 통한 행정의 재창출을 도모하고 있다(서진완, 2000).

이러한 정보화 시대에서 행정의 모습은 지금까지 규제와 통제, 복잡한 행정절차에서 보다 투명하고 신속하며 효율적인 정부로서 대민서비스를 강조하는 정부의 실현이 강조되고 있다. 우리 나라에서도 행정정보화기본계획에서 고도정보사회에서 정부는 정보통신 기술을 활용하여 최소의 비용으로 최고의 서비스를 생산하는 정부로 변화의 필요성을 인식하고 행정과 정보화의 결합으로 특징되는 작지만 능률적인 전자정부의 구현을 중요한 정책목표로 설정하고 있다.

전자정부가 현실적으로 인식됨에 따라 행정서비스의 전자적 제공이 강조되어 행정서비스의 제공방식과 내용면에서 획기적인 전환기를 맞고 있다. 공공기관의 행정서비스를 전자적으로 전달하고자 하는 노력은 민간기업 보다 늦게 출발하였지만, 최근에 와서 매우 활발하게 논의되고 있다. 소위, 전자적 서비스 전달은 공공기관의 다양한 정보와 서비스에 국민들이 직접 접속함으로써 국민을 위한 행정서비스 제공을 실현하고자 하는 노력을 말한다.

1990년대 초반만 해도 정보기술이 발달함에도 불구하고 많은 정부기관에서 정보기술을 활용하는 노력이 민간부문에 비해 너무 뒤떨어졌다. 그러나 이러한 사실은 급격하게 변화하고 있으며, 실제로 많은 공공기관에서 정보통신기술을 이용하여 기존의 행정서비스 전달방식을 탈피하여 질적으로 향상된 행정서비스를 제공하고자 노력하고 있다. 전자

적 방식에 의한 행정서비스 제공은 전자정부의 구현을 위한 종합적인 접근의 입장에서 볼 때, 전자정부의 중요한 구성요소이다. 무엇보다도 이러한 전자적 방식의 도입은 가상현실을 새롭게 가능케 하거나 형성된 사회 관계를 통해 행정서비스의 전달을 가능케 한다.

정부가 하는 일의 대부분은 정보에 관련된 것이며, 행정의 중요한 존재이유는 국민에게 행정서비스를 제공하는데 있다. 최근에 급속하게 발전하고 있는 인터넷의 대두는 국민들의 입장에서는 국민의 요구에 즉각적인 반응을 가능하게 한다는 점에서 정부가 행정업무를 수행하는데 효과적인 환경을 제공하고 있다. 특히 전자적 방식에 의한 행정서비스의 제공은 효과적인 서비스 제공에 제약이 되어 왔던 기존의 오프라인 방식에서 한계로 여겨졌던 많은 문제점을 해결해주는 대안으로 인식되고 있다. 그 결과 대부분의 국가들에서 전자정부를 추진함으로써 기존의 오프라인과 함께 정부의 행정서비스의 온라인 방식에 의한 제공에 초점을 두고 이를 가능하게 하는 내부 행정업무의 변화에 많은 노력을 기울이고 있다.

그러나 문제는 공공기관에서 이러한 전자적 행정서비스 제공의 주요 채널로서 인터넷을 이용한 경험이 아직 부족해서 다양한 서비스가 여전히 제공되지 못하고 있다는 사실이다. 또한 대부분의 공공기관의 책임자는 물론 업무를 담당하고 있는 담당자와 전산담당자도 여로 경로를 통해 변화의 압력에 직면하고 있지만 현실적인 상황은 변화와의 갈등관계 속에 있는 경우가 많다.

2. 전자적 행정서비스 제공

기존의 행정서비스 전달방식이 이루어지던 오프라인에서 탈피하여 온라인 방식에 의한 행정서비스가 제공될 수 있는 근거는 바로 가상공간의 활용과 이를 이용하는 사람들이 편안하게 이러한 환경에 적응하고 있다는 데서 찾을 수 있다. 실제로 탈육체화에 대하여 자연스럽게 편안하게 느끼는 사람이 증가할수록 행정서비스의 제공 방식은 불가피하게 이와 같은 방향으로 가지 않을 수 없다. 왜냐하면 실제로 많은 공공기관에서 정보통신기술을 이용하여 기존의 행정서비스 전달 방식을 탈피한 온라인 방식을 도입하는 것은 실질적인 편익이 있기 때문이다.

현실적으로 국민을 고객의 관점에서 볼 때, 1980년대에는 정부기관에서의 정보기술의 활용이 일부 고객업무에 대한 자동화를 지원해주는 수준에 머물렀다. 1990년대 초에 들어와서 KIOSK 등을 이용하여 행정서비스의 전달이 전자적 방식으로 이루어지게 되었으며, 이제는 인터넷을 기반으로 단일창구를 통한 통합된 행정서비스의 제공이 실현되기에 이르렀다. 이와 같은 변화는 정부가 더 이상 정보를 수집하는 기관에 머무를 수 없으며, 정보의 제공자로서 행정서비스를 전자적으로 제공해 주어야만 하는 절대적인 상황에 직면하고 있음을 보여주고 있다. 웹을 기반으로 하는 기술의 발전에 따른 국민 중심의 통합된 행정서비스로의 방향정립은 하나의 인터페이스 하에 정부가 제공하는 행정서비스를 통합하여 국민들에게 제공하는 것을 의미한다.

인터넷으로 대표되는 최근의 정보기술은 기존의 행정서비스 전달방식에 있어서 일대 전환을 가져오고 있다. 새로운 행정서비스 전달방식은 전산화된 행정시스템과 데이터베이스와 같은 기존의 기술을 바탕으로 하며, 이미 은행이나 기타 민간기업에서 사용되어 왔던 현금자동지급기와 같은 시설 등을 구체적으로 활용하는 차원에서 볼 때는 전혀 새삼스러운 것이 아니다. 그러나 지금까지 행정서비스의 전달이 공식적인 기관을 통해서 그리고 국민들이 직접 방문하여 필요한 행정수요를 충족하였던 방식에 비교해 볼 때는 엄청난 변화를 보여주고 있다.

전자적인 방식을 통한 행정서비스의 전달은 구체적으로 정보통신기술을 이용하여 행정정보의 제공, 행정민원인의 의견수렴, 민원서비스, 민관간의 전자문서처리 등 다양한 응용서비스를 통해 원격 그리고 전자적으로 행정서비스를 제공하는 것은 의미한다. 이러한 행정서비스의 전자적 전달은 고객중심의 서비스 행정을 구현할 수 있을 뿐만 아니라 접근성의 제고를 통한 투명성과 신뢰성을 가져다줌으로써 열린 행정을 실현하는 기반이 되고 있다. 따라서 전자적 행정서비스의 전달은 결국 전자정부를 구현하는 구체적인 출발점이며 동시에 중요한 수단이 되고 있다.

공공부분에서 새로운 전자적 전달방식의 도입은 다양하게 이루어지고 있지만, 이는 크게 2가지 중요한 목적을 가지고 있다. 하나는 국민의 행정수요에 대한 대응속도를 향상시키고 행정서비스의 능률과 정확성을 필요로 했기 때문이다. 다른 하나는 정부가 보다 국민들에게 다가설 수 있어야 하며, 정책결정과정에서 국민들의 참여를 폭넓게 확장시킬 필요가 있기 때문이다.

인터넷의 확산과 활용은 행정내부의 차원에서 지리적으로 멀리 떨어져 있는 행정기관이나 관료들이 수행하는 업무활동의 조정을 향상시켜 주고, 서로 다른 장소에서 일하는 관료들 사이의 협력의 질을 향상시키고 비용을 줄일 수 있다. 또한 정책결정자들의 의사결정을 지원하기 위한 데이터와 정보의 폭을 향상시켜 준다. 따라서 인터넷의 확산과 이용으로 야기된 인터넷을 통한 행정서비스의 제공은 정보기술을 이용한 행정서비스 제공으로서 구체적으로 정부 내부의 협력을 증진시키고 정보와 서비스에 대한 접근을 향상시킴으로써 정부가 안고 있는 부담을 덜어주는 혁신적인 수단이 되고 있다.

이와 같이 인터넷에 기반을 둔 행정서비스의 제공은 국민들이 24시간 언제 어느 곳에서든 일반 네트워크 서비스를 통하여 접근할 수 있어야 하며, 정부의 행정서비스 제공이 인터넷 환경에 맞게 전환되어야 한다. 전자적 방식에 의한 행정서비스의 제공은 국민들의 입장에서는 더 이상 행정서비스를 제공받기 위해 정해진 업무시간에 특정 공공기관을 방문할 수 밖에 없었기 때문에 발생했던 시간적, 경제적 비용과 불편에서 이제는 벗어날 수 있게 하였다. 이러한 측면에서 보면 전자적 행정서비스의 제공은 지금까지 행정서비스를 획기적으로 개선하기 위해서 한 장소를 통해 모든 행정서비스를 제공하고자 했던 윈스톱 서비스의 개념과는 근본적으로 차이가 있다.

이러한 혜택은 정부의 입장에서도 전자적 방식을 행정업무에 도입함으로써 중복업무로 인한 업무부담을 줄일 수 있으며, 반복적 노동집약적 업무에서 벗어나 지적창출업무로의 전환을 가능하게 하는 점은 앞으로 행정서비스의 제공이 어떤 방향으로 가야한다는 사실을 명확하게 해준다. 결국 전자적 행정서비스의 제공은 바로 국민과 기업은 물론 행정업무를 수행하는 공공기관 모두에게 혜택을 줄 수 있는 대안으로 대두되고 있다. 특히 고객중심의 사고는 최근 행정개혁의 화두가 되고 있는 상황에서 정보기술을 활용한 행정서비스의 획기적 개선은 직접적인 효과적 접근방식이 된다.

한편, 전자적 민주주의의 실현이라는 측면에서 투명하고 보편적인 행정서비스의 제공은 정보불평등 상태로 최소한으로 줄일 수 있는 계기가 되고 있다. 정부가 보다 나은 행정서비스를 제공한다는 것은 공공기관들에 의해 국민들이 더 좋은 환경에서 공공정보에 쉽게 접근할 수 있는 것을 전제로 할 때 가능하다. 정보기술의 도입은 정부가 행정서비스를 제공함에 있어서 개방성을 통하여 행정서비스의 투명성과 국민과의 상호작용을 가능하게 한다는 차원에서 보다 나은 행정을 위한 계기가 되고 있다. 특히 행정서비

스의 제공에 있어서 개방성은 공공기관들이 국민들의 입장에서 자유롭고 보편적으로 폭넓게 정보를 제공할 뿐만 아니라 더 나아가 국민들과 직접적인 대화가 가능한 정보를 의미하며, 보편적으로 접근이 가능하게 하는 것을 말한다.

3. 전자적 행정서비스의 유형 및 단계

최근에 들어와서 대부분의 공공기관에서 홈페이지를 구축하여 다양한 정보 및 서비스를 제공해 주고 있다. 이러한 전자적 행정서비스의 제공은 국민의 입장에서 보면 정부로부터의 정보나 서비스를 제공받기 위해 여러 곳을 다닐 필요가 없으며, 자신의 입장과 요구사항에 대해 반복해서 설명할 필요가 없는 것을 상징하고 있다. 이러한 상황을 고려할 때, 향후 행정서비스는 편리성과 접근성을 제고할 뿐만 아니라 개개인에 대한 고객화를 가능하게 한다. 따라서 전자적 행정서비스의 제공은 단일창구 혹은 통합적 서비스 제공으로 이해되기도 한다.

전자적 행정서비스의 분류는 학자에 따라 견해가 약간씩 다르지만 최근에 들어와서는 일치하는 경향이 있다. 전자적 행정서비스는 정보배분, 쌍방향 서비스 제공, 그리고 온라인 금전처리 등으로 분류된다. 또는 전자적 행정서비스는 단순 정보의 제공에 해당되는 publish, 시민이나 기업이 제공한 정보에 대한 대응으로서 interact, 그리고 보다 상위의 거래수준으로서 transact가 있다.

전자정부의 논의에 있어서 핵심적인 부분인 전자적 행정서비스의 제공은 크게 두가지 차원에서 인식할 필요가 있다. 하나는 전자적 행정서비스의 제공을 단순히 홈페이지를 통하여 제공하는 것으로 볼 수 있으며, 또 다른 차원에서 보면 기업이나 국민들로 하여금 정부와의 상호의견을 주고받을 뿐만 아니라 나아가 거래에 관여할 수 있게 하는 것으로 논의를 확장하고 있다.

전자의 경우에 홈페이지를 만들어 필요한 정보를 제공하는 것이기 때문에 기관의 입장에서 비교적 쉬운 수준으로 받아들여질 수 있다. 예를 들면, 이 수준에서는 편리한 웹 방식을 통하여 행정문서를 제공하고 온라인 방식으로 서류를 작성하여 제출할 수 있도록 한다. 초기 단계에서는 주로 사무환경을 자동화하거나 일방향으로 정보를 제공하는 정도에 머물렀다. 그러나 최근에 들어와서 각국에서 전자정부의 실현을 강조하는 상황에

서 보면 정부와 국민간의 관계를 자동화하는 수준에서 후자의 경우까지 논의를 확장하고 있다. 이는 정부는 국민들로 하여금 정부와 상호작용할 수 있게 할 뿐만 아니라 정부와거래 등 업무처리를 할 수 있게 한다는 것이다. 특히 온라인 업무처리까지 논의가 확장될 경우 기술적으로나 조직적으로 간단한 문제가 아니다. 온라인 거래 혹은 온라인 업무처리는 기존의 관료체제에서는 가능하지 않기 때문에 조직차원에서 새로운 변화를 전제로 하기 때문이다.

제2절 민원처리서비스

1. 민원사무

1.1. 민원사무의 개념

민원사무에 대한 법적인 개념으로서의 정의는 ‘민원인이 행정기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 사항(이하 민원사항)에 관한 사무를 말한다’ 라고 규정되어 있다(민원처리사무에관한법률 제2조2항). 이를 보다 더 구체화하기 위하여 동법 시행령 제2조2항에서는 민원인의 특정한 행위의 요구가 다음의 범위 내에 포함된 사무로서 규정하고 있다.

- 허가·인가·특허·면허·승인·지정·인정·추천·시험·검사·검정 등의 신청
- 장부·대장등에의 등록·등재 신청 또는 신고
- 특정한 사실 또는 법률관계에 관한 확인 또는 증명의 신청
- 법령·제도·절차 등 행정업무에 관한 질의 또는 상담형식을 통한 설명·해석의 요구
- 정부시책이나 행정제도 및 운영의 개선에 관한 건의
- 기타 행정기관에 대하여 법률적·사실적으로 가능한 특정 행위를 요구하는 사항

상기의 법령에 규정한 내용을 바탕으로 사업 수행측면에서 유추하여 해석해 보면 민원사무라 함은 국가 기관이 민원인의 의사표시에 의하여 시작되는 행정서비스에 관련된

사무로서, 행정 기관에서 민원사항을 처리함에 있어 신속·공정·정확하여야 함은 물론 민원인에게 최대한의 편의를 제공하고, 안내하는 등 민원서비스 향상을 위해 지원하는 행정사무도 포함하는 차원에서 정의할 수 있다.

1.2. 민원사무 유형분류

1.2.1. 법적 의미 및 구속력에 따른 민원사무 유형

행자부가 고시한 민원사무처리기준표에 수록된 민원사무의 분류기준에 따르면 민원사무는 법적 의미와 구속력에 따라 신고, 등록, 인가, 승인, 허가, 면허, 확인, 증명 등으로 분류하고 있다. 민원사무처리기준표에 제시된 민원사무유형 중에서 중요 유형들의 정의를 살펴보면 다음과 같다.

(1) 처리시간에 따른 민원사무 유형

- 민원접수 이후의 민원처리시간에 따라 즉결 민원과 유기한 민원으로 분류되고 있음
- 즉결 민원(창구즉결민원) : 3시간 이내로 처리해야 하는 민원사무
- 유기한 민원 : 일정 기간이 소요되는 민원
- 대부분의 증명발급 민원의 경우는 즉결 민원에 속하며, 많은 인허가 민원이 유기한 민원에 속하는 것으로 파악되고 있음

(2) 민원처리에 관련된 조직(부처, 부서 등)의 관련성에 따른 민원사무 유형

- 민원사무 처리에 관여되는 조직단위(부처, 부서, 과 또는 관련 법령 등)의 수에 따라 단순민원과 복합민원으로 분류할 수 있음
- 본 기준에 따르면 대부분의 즉결민원은 대부분 단순민원에 속하고, 유기한 민원은 단순 민원이나 복합 민원으로 분류됨
- 단순민원 : 단일 조직단위에서 처리되는 민원사무
- 복합민원 : 하나의 민원목적을 실현하기 위하여 관계법령 등에 의하여 다수의 관계기관 또는 부서의 허가·인가·승인·추천·협의·확인 등을 거쳐

처리되는 민원사무로서 행정자치부의 민원

(3) 고충민원 분류에 따른 민원사무 유형

- 반복민원 : 민원인이 동일한 내용의 고충민원에 관한 서류를 정당한 사유 없이 동일기관에 3회 이상 반복하여 제출한 고충민원
- 중복민원 : 민원인이 동일한 내용의 고충민원에 관한 서류를 작성하여 2개 이상의 행정기관에 제출한 고충민원

1.2.2. 민원사무의 기능 및 특징

(1) 민원사무의 기능

민원사무 기능을 1차 기능으로 세분화하면 민원 안내, 민원접수, 담당처리기관 또는 부처에 이관, 민원사무 처리(심사/발급 승인 등), 발급 및 통보 등으로 정의할 수 있다.

- 민원안내 : 민원인이 민원창구 방문, 전화·팩스 등으로 민원신청절차·구비서류·처리기간·수수료 등의 제반 민원사항을 문의하면, 문의 내용에 대해 공무원 및 관련기관이 성실하게 답변하는 기능
- 민원 접수 : 민원인 다양한 접속경로로 신청한 민원을 접수하고, 신청한 민원내용과 구비서류를 검토하며, 민원인에게 미비점에 대한 수정/보완을 요청하는 기능
- 담당처리기관 또는 부처에 이관 : 즉결 민원사무가 아닌 경우, 민원사무를 실제로 처리하고 심사하는 관련 부처에 이관하고, 이관내역을 대장에 기록하는 기능
- 민원사무 처리(심사/발급 승인 등) : 민원인이 요청한 민원사무에 대해 결정/심사 등을 수행하는 기능으로 민원사무 유형에 따라 개별적인 세부처리 절차를 가짐
- 발급 및 통보 : 민원인이 요청한 민원사무에 대해 주관처리부서(기관)의 승인/허가 등으로 발급된 증명서를 받아 민원인에게 통보하는 기능

(2) 민원사무의 특징

민원사무의 특징에 대해 다음과 같이 4 가지로 설명할 수 있다.

- 국가의 정치 및 행정력에 대해 국민의 행정체감도가 가장 높은 사무 분야
 - 국민이 직접적으로 행정 기관에 대한 요청에 의해 발생하는 사무로서 사무 처리 형태, 수단, 방법, 처리 기간 등에 의해 직접적으로 행정기관의 서비스를 체험할 수 있는 민원인 서비스 접점 분야임
- 전 행정기관 모두 소관하고 있으며, 실행은 일선기관에서 수행
 - 행정부, 사법부 등의 기관에 법령 및 기관 위임의 형태로 소관 업무로 규정되어 있으며, 실제적인 처리는 소관 기관의 처리 규정 및 지침에 의해 대부분 일선기관에 위임하여 수행하고 있음
- 신속성, 공정성이 가장 많이 요구되는 사무
 - 행정기관이 수행하는 수많은 사무가 모두 국민을 위한 것이라고 볼 수 있지만, 특히 민원 사무는 민원인의 경제활동 과정에서 가장 피부로 느끼고 필요로 하는 사무이기 때문에 현장성과 신속성을 보장하면서도 공공기관의 공식적 인증력을 담보하고 있어야 하는 특징을 가지고 있음
 - 이에 따라 민원사무는 투명성과 공정성을 확보하고 민원인 편의위주의 민원 처리체제를 확립하도록 사무적, 조직적 체계가 필요함
- 국가 경쟁력 확보 및 경쟁력 수준을 평가할 수 있는 척도성을 가진 사무 분야
 - 민원사무 처리의 간소성, 공정성 등은 외국 자본,기업 유치 등 국가 경쟁력 확보를 위한 사무분야이며, 또한 국가 경쟁력 수준을 평가하는 하나의 척도로 적용되는 분야

2. 행정서비스

행정서비스는 가장 넓게는 정부가 수행하는 모든 업무 행위를 의미하는 것으로 이해할 수 있고, 좁게는 민원행정서비스와 같이 서비스의 대상과 제공되는 서비스의 내용이 구체적이고 분명하게 규명되는 서비스로 이해될 수 있다. 행정서비스의 의미를 매우 의미로 제한한다면 행정서비스를 서비스의 대상과 내용이 구체적이고 분명한 ‘민원서비스’로서 정의하는 것이다. 또 다른 하나는 행정서비스를 비교적 광의로 해석하되 정부가 업무수행을 통해 국민에게 제공하는 모든 서비스와 같이 지나치게 넓게 해석하기 보다는 정부가 업무수행을 통해 그 서비스를 구매하거나 수요하는 다수의 불특정 국민에게 제공되는 서비스로 규정하는 것이다(박중훈, 2000).

2.1. 협의의 행정서비스로서의 민원행정

행정서비스라 하면 우리는 가장 먼저 민원행정을 상정할 수 있다. 하지만 행정서비스를 민원행정으로 제한할지라도 민원행정서비스, 민원행정, 또는 민원사무 등의 용어에서 볼 수 있듯이 분명하게 합의되거나 일치하기보다는 포괄되는 내용에 따라 여러 형태로 다양하게 정의되고 있는 실정이다. 하지만 학계나 행정실무에서는 일반적으로 민원행정을 ‘집행적, 전달적 행정 가운데서 관계된 국민의 구체적인 요구 투입에 대응하는 행정’으로 협의의 관점에서 규정하고 있다.

한편 민원사무 및 그 처리를 관장하고 있는 ‘민원사무처리에 관한 법률’은 민원사무를 다음과 같이 정의하고 있다. ‘민원사무라 함은 민원인이 행정기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 사항(민원사항)에 관한 사무를 말한다’고 규정한다. 아울러 민원사항 가운데서 ‘행정기관의 위법, 부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위 포함) 및 불합리한 행정체도로 인하여 국민의 권리를 침해하거나 국민에게 불편 부담을 주는 사항에 관한 민원을 ’고충민원‘이라고 규정하고 있다. 한편 민원사무처리에 관한 법률 시행령에 따르면, ‘민원사무라 함은 가) 허가, 인가, 면허, 승인 등의 신청, 나) 등록, 등재의 신청 또는 신고, 다) 특정한 사실 또는 법률 관계에 관한 확인 또는 증명의 신청, 라) 행정업무에 관한 질의 또는 상담 형식을 통한 설명이나 해석의 요구, 마) 정부시책이나

행정제도 및 운영의 개선에 관한 건의, 바) 기타 행정기관에 대하여 특정한 행위를 요구하는 사항 등을 의미한다.

이와 같이 법령상 규정하고 있는 민원사무는 민원행정을 협의로 정의하는 경우와 일치하고 있는데, 이러한 측면에서 민원사무 또는 민원행정의 개념은 협의의 정의에 입각하여 ‘민원인으로서의 국민이 행정기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 구체적으로 요구하는 사항에 대하여 대응하여 제공되는 집행적, 전달적 행정’을 의미한다고 규정할 수 있다. 이러한 개념규정에 따르면 민원행정은 다수의 불특정 일반국민을 대상으로 하거나 접촉하는 것이 아니라 특정한 국민의 구체적인 요구에 기초하고 있으며, 아울러 정부는 국민 요구에 대한 특정한 처부 등의 행위를 할 것이 요구되고 있다. 하지만 이 경우 민원인과 행정기관과의 관계는 굳이 대면접촉에 제한될 필요는 없다.

2.2. 포괄적인 의미에서의 행정서비스

이와 같이 민원 관련 법령이나 학계에서 수용되고 있는 협의의 민원행정서비스가 포괄하지 못하는 부분을 반영하기 위해 최근에는 행정서비스를 포괄적인 의미로 널리 사용하고 있다. 이러한 의미에서의 행정서비스란 곧 민원행정서비스의 개념을 광의로 규정하는 것과 같은데, 즉 행정서비스란 ‘민원인으로서의 국민이 행정기관에 특정한 행위를 할 것을 구체적으로 요구하는 것에 대한 대응행위’로서의 민원행정의 행정을 포함한다. 이러한 행정서비스란 구매자로서의 국민에게 제공되는 철도서비스나 납세자로서의 국민에게 세금부과 및 납부과정에서 제공되는 서비스 등을 포함한다. 이러한 행정서비스 개념을 통해 정부는 이제 국민이 구체적으로 요구가 있을 때 대응하는 과거의 좁은 의미에서의 민원사무에 국한하지 않고 국민을 대상으로 행해지거나 제공되는 모든 행정을 개선하고 발전시키고자 접근한다.

제3장 경찰민원 온라인 처리 현황

제1절 온라인 민원처리 현황

1. 온라인 민원서비스

현재 경찰청에서 제공하고 있는 민원서비스를 분야별로 분류해 보면 다음과 같다.

- 민원 : 교통, 수사/형사, 교통 범칙금 인터넷 납부, 민원양식, 정보공개
- 신고 : 범죄신고, 사이버범죄, 학교폭력, 비리, 불친절, 인권침해
- 조회 : 미아, 애완견, 물건, 별점, 교통범칙금, 무인단속, 면허정지기간, 공개수배, 도난차량, 뺑소니

보다 구체적으로 민원과 관련된 서비스는 교통신고/민원과 수사/형사 분야이다.

교통신고/민원

<운전면허 관련 민원>

- 각종 운전면허 관련 인터넷 조회서비스
- 면허증 갱신 안내
- 운전면허증 분실 재교부
- 적성검사 수검절차 및 신청
- 면허취득 및 면허응시
- 기타

<교통안전 관련 민원>

- 긴급자동차 지정 신청
- 긴급자동차지정증 재교부 신청

- 어린이 통학버스 신고
- 어린이 통학버스 신고필증 재교부 신청
- 버스 전용차로 통행지정증 재교부 신청
- 제한구역 통행증 신청
- 도로공사 신고
- 신규 무사고 운전자 표시장 재교부 신청
- 신호기 및 안전표시

<교통사고처리 관련 민원>

- 교통사고사실확인원 안내
- 교통사고사실확인원 신청
- 교통사고사실확인원 발급여부조회
- 교통사고 담당자 안내
- 교통사고시 조치요령
- 교통사고시 처리안내
- 이의신청

<교통정보/단속 관련 민원>

- 각종 교통단속 관련 인터넷 조회서비스
- 교통소통정보
- 집회/행사 안내
- 옥외집회 신고안내

수사/형사 민원

<고소, 고발>

- 고소/고발 처리안내
- 고소/고발 관련 서식다운받기

<형사사건처리 및 의의신청>

- 일반형사사건
- 소년형사사건
- 형사사건 담당자 안내
- 형사사건 담당자 안내신청 처리결과보기
- 형사사건관련 서식 다운 받기
- 수사/형사사건 관련 확인원 신청하기
- 수사/형사사건 관련 확인원 신청결과보기
- 변사자 처리
- 의의신청
- 경찰청 유치장 면회 절차

<범죄신고>

- 범죄신고하기
- 범죄 신고자 보호 및 보상금 지급
- 112 범죄신고안내
- 범죄예방요령
- 각종 범죄 수법 및 대비책
- 범죄 유형 및 사례

<공개수배자 제보>

<도난차량 조회>

<사이버범죄신고>

2. 온라인 민원처리의 문제점

현재 경찰청에서 제공하는 민원서비스는 민원사무편람에 나와 있는 민원처리를 위한 서비스가 아니다. 오히려 일반 국민들의 일상생활에서 부딪히는 문제를 중심으로 필요한 서비스이다. 현재의 서비스는 단순히 정보제공을 하는 수준에 머물러 있다. 즉, 진정한 의미의 온라인 민원처리가 아니다. 허가, 인가 등 대부분의 민원사항은 온라인에서 처리되지 않고 있다. 현재는 단순히 안내나 간단한 정보제공이나 조회서비스를 제공하는 수준이다. 가장 중요한 것은 인허가 등 민원을 직접 온라인으로 처리할 수 있는 시스템이어야 하는데 현재는 매우 초보 단계에 머무르고 있다.

민원처리는 전자인증 등 사회전반적으로 시스템이 뒷받침 될 때만 가능하다. 현재 행자부와 정통부가 공통으로 추진하고 있는 민원서비스 혁신사업(G4C) 등과 연계해서 추진해야 할 것이다. 다시 말하자면 현재까지 경찰청에서 온라인 민원처리가 안되는 이유가 경찰청 자체의 문제라기 보다는 국가 전체적으로 온라인 민원처리를 위한 기반이 갖추어져 있지 않기 때문이라고 볼 수 있다.

현재 가장 큰 문제점은 민원접수 후 처리과정이 온라인화 되어 있지 않아서 민원처리의 신속성이 저하되고 일선 경찰관 업무부담이 증가되는 경향이 있다. 조회, 접수 정도의 서비스로는 진정한 사이버 민원처리라고 말할 수 없다. 앞으로는 경찰청에 대해 민원의 접수, 조회, 처리 등 전체 과정이 온라인화되어야 할 것이다.

제2절 온라인 민원처리시스템 구축계획

경찰청에서는 G4C 계획에 발맞추어 경찰청에서 추진하고자 하는 전자민원서비스에 대한 계획을 2000년에 세워 놓고 있다. 이러한 계획은 앞으로 G4C 계획의 일정을 고려하여 행자부에서 할 일과 경찰청에서 할 일이 어떠한 것인가를 가늠하는데 중요한 이정표이다.

1. 전자민원서비스체제 구축

1.1. 사이버 민원서비스 확대방안

- 1단계 : - 현 시점에서 도입가능한 민원 우선 발굴
(본인 확인 절차 및 구비서류가 필요하지 않는 민원 등)
- 민원행정 관련 법제도 정비 추진
(증명서류 등 구비서류 대폭 감축 추진)
 - 행정정보 공동이용을 통한 감축방안
(민원사무편람 개정 및 민원수수료 부과 등)
- 2단계 : - 전자인증 및 전자지불시스템 도입 및 시범운영
(전자서명으로 본인확인 가능)
(인터넷 상 수수료 징구 가능)
- 법제도 정비(타부처 추진 포함) 추이에 맞춰서 민원항목 발굴
(전자정부법 입법추이에 맞춰 추가 법제도 정비)
- 3단계 : - 행정정보 공동이용 정착 및 전자인증제도 활성화 추이에 맞춰 모든
경찰민원사무로 확대 시행
(one-stop, non-stop 전자민원서비스 구현)

1.2. 단계별 추진방안

1단계 추진방안

<실국별 소관 민원사무 중 본인확인이 필요 없는 민원 발굴>

- 민원사무처리기준표에 고시된 민원 외에 훈령, 규칙, 지시 공문에 의해 실제 처리하고 있는 모든 민원 대상 발굴
- 본인 확인이 필요한 경우라도 구비서류가 없거나 문서파일, 스캐너를 이용한 그림파일 등을 제출해도 무방한 민원의 발굴

<민원행정 관련 법제도 정비 추진>

- 경찰민원사무편람 및 민원사무처리기준표 일제 정비
- 행정정보공동이용을 통한 구비서류 감축방안
 - 행자부에서 추진 중인 민원서비스 혁신사업(G4C)과 연계추진

2단계 추진방안

<전자인증시스템 구축>

- 인증시스템 구축 필요성
 - 1999.7월 전자서명법 시행으로 전자서명된 전자문서는 법적으로 문서 명의자 신원확인 및 그 내용이 변경되지 않았다고 추정
 - 전자서명된 민원신청서를 접수함으로써 본인여부 확인가능
 - 각종 증명서, 확인서 등 발급 및 공무 송수신시 전자관인을 사용한 전자공문서로 발급 및 송수신 가능
 - 진단서 등 각종 구비서류를 전자서명된 전자문서로 제출 가능
- 공인인증기관의 서비스 기관으로 가입 추진
 - 현재 공인인증기관은 4개 기관으로 주로 공공기관의 인증업무를 담당할 한국전산원 가입 방안 검토
- 행자부에 경찰청장 및 소속기관장의 전자관인 인증 추진
 - 전자관인의 인증업무는 행자부 인증팀에서 담당
 - 현재 정부고속망을 통한 행정기관간 공문서 송수신시 전자관인을 사용하고 있으며 인터넷 기반의 전자관인 인증업무 추진중

<전자지불시스템 구축>

- 비방문 민원서비스 제공을 위해서는 우편, 택배 교부 등의 방법을 동원 통한 민원처리 필요
- 이를 고려한 수수료 징구 규정 미비 및 수수료 전자지불시스템 미구축

- 민원수수료를 징구하는 경찰민원은 일부에 불과
- 전자인증시스템과 연계하여 전자화폐, 전자결제 등 다양한 전자지불시스템 구축 추진

<사이버 민원서비스 추가 발굴도입>

- 전자인증을 통한 본인확인 및 전자문서로 구비서류 제출이 가능한 민원항목을 추가 발굴도입
- 전자정부법 시행에 따라 훈령, 규칙 정비 등 후속 조치

3단계 추진방안

- 국민지향적 전자민원서비스 체제 구축
 - 행정정보 공동이용 정착 및 전자인증제도 활성화 추이에 맞춰 지속적으로 전자민원서비스 발굴 도입
- one-stop/non-stop 민원서비스 구현

1.3. 단일한 민원서비스 창구(single-window) 구축

- 현행 온라인 민원서비스처리의 문제점
 - 전국 경찰관서에서 자체 홈페이지를 구축하여 운영하고 있으나 단순질의, 건의, 의견제시 정도의 민원사항 접수처리
 - 민원안내서식, 사이버민원실 등 여러 코너를 사이버경찰청에 연결
 - 관서별 민원처리 담당자에게 사이버경찰청과 자체 홈페이지 민원사항을 동시에 관제 및 처리하여야 하는 이중부담 부과
- 추진방안
 - 경찰과 관련된 모든 민원, 신고사항은 사이버경찰청을 통해 접수처리가 능토록 관서별 민원신고 코너를 사이버청으로 통합
 - 사이버경찰청 콘텐츠 확대 개편 작업완료 이후 관서별 민원 신고코

- 너 페이지 및 사이버청 민원실 신고센터로 링크
- 각 관서별로 사이버청 링크시 홈페이지 기능 및 디자인 등이 어색하지 않도록 개편작업 병행 등 최대한 배려
- 관서별 홈페이지는 ‘관서소개,’ ‘관서장 대화’ 등 지역적 특수성을 살린 코너만 신설

1.4. 민원처리 인터넷 공개시스템 구축

- 구축 필요성
 - 민원인이 직접 행정기관을 방문하지 않고서도 인터넷을 활용, 민원처리 진행상황을 확인할 수 있도록 하여 민원인 편의를 극대화 한다.
 - 인허가 등 각종 민원업무 처리과정을 공개함으로써 행정의 투명성, 민주성 제고 및 전자민원행정 구현
- 추진방안
 - 현재 구축운영 중인 경찰종합정보체제에 ‘민원행정관리시스템’을 포함하여 추가 개발 추진
 - 현재 종합정보체제에는 형사, 수사사건관리시스템 등 10종의 행정관리시스템 개발 운영중
 - ‘민원행정관리시스템’을 활용, 인터넷상 공개할 내용만 추출하여 ‘민원처리 인터넷 공개시스템’ 개발 추진(공개 대상 민원은 별도 기준마련)

2. 국민 만족도 향상을 위한 콘텐츠 개선

1.1. 추진방침

- 홈페이지 콘텐츠 확대개편
 - 국민 호응도, 만족도가 높은 콘텐츠 신규 발굴 및 도입

- 기존 콘텐츠 이용률 등 분석, 재배치, 폐지, 자료보강 등 개선
- 실국, 지방청, 경찰서의 관리자 기능 개선
- 외주 제작 등을 통한 질 높은 인터넷 프로그램 방송 확보
 - 외국어 회화, 컴퓨터 등 교육용 프로그램 제작
 - 치안현장을 생생하게 전달할 수 있는 각종 현장취재 프로그램 제작
 - 외국 선진경찰의 문화 활동상 등의 심층취재 프로그램 제작

1.2. 세부추진계획

<신규발굴 콘텐츠>

- 국민이 궁금해 하는 치안정보의 적극적 공개로 행정 투명성 제고
- 이용자의 의견제출 등 참여를 유도하는 참여형 콘텐츠 발굴
- 진의경 등 특정 이용자를 위한 전용 콘텐츠 신설
- 경찰 단속사항 등에 대한 조회서비스 제공으로 피단속자 궁금증 해소

<개편 콘텐츠>

- 기존 콘텐츠 이용률 등 분석, 재배치, 폐지 등 개선
 - 이용률 저조한 빈집사전신고, 112 순찰차 편의제공, 방법리콜 폐지
 - 각종 콘텐츠를 이용자가 쉽게 이해하고 접근할 수 있도록 메뉴체계 재구성
 - 독립된 형태로 별도 운영중인 인터넷방송국(PBN) 홈페이지를 사이버 경찰청에 흡수하여 동영상 서비스 이용률 제고
- 기존 콘텐츠 자료 현행화, 디자인, 기능개선 등 개선
 - 모든 콘텐츠를 개선하는 것을 원칙으로 추진
 - 정보제공형 콘텐츠의 경우 최신자료 보강, 디자인 등 개선
 - 쉽고 편리하게 콘텐츠를 이용할 수 있도록 기능 개선

<관리자 기능개선>

- 민원, 신고 관리 편의성 제고를 위해 관리자 전용 프로그램 개발
 - 개선전 : 민원, 신고 콘텐츠별로 일일이 확인하여 답변
 - 개선후 : 관리해야할 전체 민원, 신고 목록을 한 화면에 정리
- 민원, 신고접수, 처리현황(기간별, 콘텐츠별, 처리부서별, 진행상황별 등) 및 이용자 정보 등 실시간 통계분석 기능 개선
- 이용자 IP 주소를 기록, 시간별, 페이지별 접속률 통계 분석

제4장 온라인 민원처리 사례

제1절 국민지향적 민원서비스 혁신계획 수립(G4C)

1. 민원서비스혁신 사업(G4C) 계획수립 배경

1.1. 사업 개요

『국민 지향적 민원서비스 혁신계획 수립(G4C)』 사업은 2000년 11월부터 2001년 4월(6개월) 동안 행정자치부, 기획예산처, 정보통신부 공동 주관하에 수립된 정부민원서비스 계획이다. 이 사업에 참여한 기관은 행정자치부, 건설교통부, 대법원, 국세청 등을 비롯하여 거의 대부분 정부부처가 참여했다. 소요예산은 정보화 촉진기금에서 10억원을 투자한 대규모 계획이었다.

민원서비스혁신 사업(G4C)은 기존의 관청 중심 민원서비스에서 탈피하여 국민중심으로 서비스가 제공될 수 있도록 민원처리 절차 등을 획기적으로 개선하고자 하는데 목표를 두었다. 또한 행정기관간 정보 공동이용을 통해 주민등록 등본 등 행정기관에 제출하던 민원 구비서류를 대폭 감축시켜 관청방문을 최소화하기 위한 사업이다. 행정자치부, 기획예산처, 정보통신부가 공동주관이 되어 시작된 G4C 사업은 업무 재설계 및 정보화 전략계획(BPR/ISP)용역 결과를 기초로 하여 관계부처 합동으로 세부사업계획 수립 등 본격적으로 본사업에 착수할 계획이다.

G4C의 주요 핵심사업은 『정보 공동이용 시스템』과 『전자정부 단일 창구』를 구축하는 사업이다.

『정보공동이용 시스템』은 민원 구비서류를 감축하고, 행정의 효율성증대를 위해 정부 보유 정보를 정부기관간 공동 이용할 수 있도록 정보제공기관과 수요기관간 연계 처리하는 시스템이다. 2002년 초부터 주민등록 정보가 공동이용이 되면 행정기관의 첨부서류로 주민등록 등·초본이 폐지되어 행정비용 절감은 물론 민원처리 간소화로 국민부담 및 민원인의 불편이 최소화되리라 예상된다.

『전자정부 단일창구』는 안방민원서비스 구현을 목적으로 하고 있는데 일상생활 과정에서 발생하는 민원을 처리하기 위해 행정기관을 방문하지 않고 해결할 수 있도록 접수에서 결과통보까지 인터넷으로 처리하고, 한번 클릭으로 전 행정기관 홈페이지와 자동 연계되어 원하는 행정정보를 얻을 수 있는 정부 종합민원서비스 포털 사이트(Portal Site)이다. 이는 국민의 출생에서 사망까지 국민의 일상사(Life Event)에 따른 민원 안내지도를 제공하여 민원에 대한 기초지식 없이도 쉽게 민원을 처리할 수 있도록 한 것이다.

사업 내용은 다음과 같다.

- 국민 입장에서 주민, 부동산, 자동차, 기업, 세금 등 5대 분야 민원절차 재설계(BPR)
- 『전자정부 단일창구』 개설을 위한 정보화전략계획(ISP) 수립
- 『정보공동이용시스템』 구축을 위한 정보화전략계획 수립
- 인증, 전자서식 표준화 등 정보화 인프라 확충
- 정보화를 위한 관련 법·제도 개선방안 도출

그간의 추진상황을 대략적으로 요약하면 다음과 같다.

- 2000. 9 정부혁신추진위원회에 『민원서비스 혁신계획』 보고
- 2000.1.15 대 민원업무 재설계 및 정보화전략계획 수립 착수
- 2001. 1 민원서비스 혁신계획 수립사업 중간보고회 개최
- 2001. 5 민원서비스 혁신계획 수립사업 용역보고서 검수

향후 추진계획은 G4C 계획에서 제시된 계획들을 실천에 옮기는 본사업을 추진하는 것이다. 현재 계획된 일정을 살펴보면 다음과 같다.

- 시스템 구축계획 수립 및 사업자 선정(2001. 6~7)
- 『전자정부 단일창구』 개설 및 『정보공동이용시스템』 구축(2001. 8 ~ 2002. 10) : 5대 민원 공동이용프로그램 개발 및 DB 연계, 인증, 전자서식 표준화 등 인프라 확충, 법·제도 정비
- 5대 민원 대국민서비스 개시(2002. 12)

1.2. 전자정부 비전 및 사업목표

1.2.1. 전자정부 비전

인터넷으로 대표되는 디지털 사회에 대응하여 전자정부 조기구현 필요성이 국가의 주요과제로 인식되어 있다. 전자정부 구현을 위하여 우선적으로 수행하여야 할 전략적 과제는 민원서비스의 전자화이다. 이를 위하여 민원인 입장에서의 민원사무 재설계, 정부보유정보의 공동이용 기반구축 및 정부종합민원서비스포탈 활용을 통한 민원서비스 혁신이다.

한국정부가 추진하는 전자정부의 비전은 디지털 기술에 의해 국민, 기업, 정부가 하나로 연결되어 초일류 선진 복지 국가 구현을 지원할 수 있는 작고 효율적인 전자정부(e-Government)구현이다. 즉, 전자정부를 구축하여 다음과 같은 정부를 구축하고자 하는 것이다.

- 언제, 어디서, 누구에게나 서비스 되는 정부
- 정부 네트워크로 국민과 하나가 되는 정부
- 지식정보사회에 대응한 생산성 높은 정부
- 세계에서 컴퓨터를 가장 잘 활용하는 정부

따라서 G4C 사업의 목적은 전자정부 조기 구현을 위하여 정보기술(IT)을 적용한 행정혁신으로 정보공동이용을 통한 행정의 효율성과 생산성을 제고하고 정부종합민원서비스포탈 및 민원사무 재설계를 통한 신속하고 질 높은 행정서비스를 국민에게 제공하는 것이다.

1.2.2. 전자정부 추진전략

디지털 기술에 의해 국민, 기업, 정부가 하나로 연결되어 초일류 선진 복지 국가 구현을 지원할 수 있는 작고 효율적인 전자정부(e-Government) 구현을 하기 위해서는 4가지 고려요소가 있다.

첫째, 정보화의 근간인 초고속 정보망 등 디지털 인프라 기반이 확립되어야 한다.

둘째, 이를 바탕으로 중앙 행정부처 및 사법부처, 시군구 및 광역단체 주관의 단위 정보화가 수행되어야 한다.

셋째, 이를 바탕으로 국가차원의 종합 정보화가 구축되어야 한다. 핵심내용은 정보공동이용시스템, 정부종합민원서비스포탈, 국가지식경영체계 구축이다.

넷째, 상기를 지원하기 위한 행정개혁, 법제도 개선 및 전자정부 구현을 위한 체계적인 변화관리가 병행되어야 한다.

전자정부(e-Government) 구현을 위한 추진전략 중에서 본 사업과 직접적인 관련이 있는 영역은 다음과 같다.

- 영역1 : 행정개혁 및 법 제도 개선
- 영역2 : 정부종합민원서비스포탈 구축
- 영역3 : 정보공동활용 및 연계체계 구축
- 영역4 : 디지털 인프라 기반 구축

2. 계획수립 범위

G4C 사업의 범위는 사업추진과제 측면과 대상 민원사무 측면으로 분류할 수 있으며 그 내용은 다음과 같다.

2.1. 5대분야 민원업무처리 재설계(BPR) 및 행정혁신 기반 마련

민원인의 편의성을 극대화하기 위해서는 기관 /부서 중심의 민원사무 처리절차를 민원인 입장에서 민원사무 처리 프로세스를 편리하게 재설계하는 것이 핵심 목적이다. 이를 위해서 민원인의 구비서류를 감축하고 민원인 접촉(방문) 회수를 최소화하고자 한다.

현재 민원업무처리에서 나타나는 핵심적 문제점은 다음과 같다.

- 민원절차를 파악/이해하기 위한 업무 부담 과다
- 불필요한 구비서류/민원사무 존재

- 정부 보유 정보 공동이용 미비로 구비서류/중복방문 과다
- 연속된 민원의 원스톱 일괄 민원서비스 미흡
- 민원진행 및 결과 확인을 위한 추가 방문 및 업무절차 복잡

이러한 문제점을 해결하기 위해서 민원업무처리 재설계는 다음과 같이 5개 분야를 대상으로 중점적으로 분석되었다.

- 불필요한 민원사무 제거
 - 불필요한 구비서류 폐지
(민원사무에서 구비 서류 자체를 삭제함)
 - 불필요한 민원사무 폐지
(민원사무 자체를 없앴)
- 민원인의 편의성 극대화를 위한 정보화 :
 - 인터넷 민원절차 안내/상담
(문의사항/상담 필요 정보를 인터넷을 통해 조회)
 - 인터넷 민원신청
(민원신청, 진행상황, 결과정보를 인터넷에서 확인)
 - 인터넷 민원신청
(민원신청, 진행상황, 결과정보를 인터넷에서 확인)
 - 행정정보 공동활용을 통한 구비서류 감축
 - 정부 보유정보 민원인 인터넷 조회
 - 민원서비스를 위한 전문기능 시스템 구축
- 연속민원 통합/일괄 민원서비스
 - 연속민원 일괄 서비스
(연속된 2건 이상 민원 통합하여 1건의 민원으로 처리)
- 비 공공기관에서 민원사무 대행
 - 비 정부기관에서 민원 행정서비스
- 민원절차 간소화

- 민원서비스를 위한 전문기능 시스템 구축
- 기타 민원절차 간소화(과잉심사/규제 규정 간소화)

민원업무 처리절차 재설계를 위한 구체적인 작업 내용은 다음과 같다.

- (1) 5대 분야 현행 민원사무 현황분석
- (2) 5대 분야의 현행 민원사무에 대한 개선방향 수립
- (3) 핵심 민원사무에 대한 민원업무처리절차 재설계
- (4) 핵심 민원업무처리절차 재설계의 이행 방안 수립

2.2. 정부종합민원서비스포털 ISP 수립

정부종합민원서비스포털은 전자적 민원인의 경제적 활동과 삶의 유지에 필요한 정보와 서비스를 제공하고 정부 행정 역량 및 경쟁력을 지속적으로 개선하는 것을 목적으로 한다. 이를 위해서 모든 행정기관으로부터 정보와 서비스를 통합하여 제반 이해관계자(전자적 민원인, 공무원, 행정기관 등)가 요구하는 제반의 정보 및 서비스를 다양한 전자적 접근에 접수하고, 제공하는 정부 차원의 단일 통합 서비스 체계이다. 즉, 정부기관의 내부 업무와 대민 서비스를 하나의 창구에서 국민, 기업, 공무원, 행정기관 등 기타 이해 관계자들이 연결될 수 있는 정부의 대표 관문(Portal Site)으로서, 논리적으로 단일화된 하나의 접속점(Single Point)에 의해, 관(官) 중심이 아닌 고객중심적으로 모든 전자적 민원인에게 유용한 정부서비스(정보, 응용체계 등) 제공을 연중 무휴로 제공하는 것을 목적으로 구축된 관문(Portal) 시스템이다. 정부종합민원서비스포털은 다음과 같은 역할을 한다.

- (1) 전자적 민원인이 정부(모든 행정기관)에 대한 서비스를 전자적인 방법으로 요구하고, 응답 받을 수 있는 단일 접촉 창구(Single Window)
 - 24시간 365일 무정지 및 창구, 거주지 무관하게 민원서비스를 받기 위해 접속하여야 하는 단일화된 모습(Single View)을 가진 통합단일창구(Single Window)

- 일반 민원실 역할을 전자적으로 수행하는 사이버(Cyber) 종합 민원실의 역할 수행

○ Single View

- 민원인이 접속하는 모습이 하나로 보여줌으로써, 접속시의 혼돈을 최소화하며, 창구 무관 서비스를 위해 기본적으로 갖추어야 할 사항으로 Single Window 확립의 기본 요소임
- Single View의 의미는 민원서비스를 수행하는 모든 기관 및 접속 방법이 동일한 화면을 제공하는 것을 내포하고 있음

○ Single Window

- 논리적으로 통합된 단일의 접속 창구를 통해 동일한 품질을 가진 민원 서비스를 제공하고자 하는 개념으로 민원인이 어떤 기관 창구에 직접 방문 또는 다양한 전자적 매체에 의해 어떠한 형태의 민원을 신청하더라도 접속 방법과 수단(인터넷, PC 통신, KIOSK, 창구 방문 등)에 상관없이 단일화된 모습(Single View)과 동일한 과정을 거쳐 동일한 품질의 서비스를 제공받을 수 있도록 한다는 것
- 민원인은 일선행정기관 민원실이 아닌 아무 창구(넓게는 타 기관의 민원실 창구 포함)에 가서 필요한 민원을 처리하고, 아무 창구에서 그 결과를 받을 수 있도록 하는 것임

(2) 향후 구축될 전자정부(e-Government)의 접속포인트(Point)

- Portal Site는 인터넷 접속시 웹 브라우저(Web Browser)를 열고 가장 먼저 접하게 되는 인터넷(Internet) 사이트(Site)라는 의미로써, 향후 전자정부로부터 제공되는 제반 정보 및 서비스의 혜택을 받기위해 전자적 민원인이 최초로 접속하는 대표 관문(Portal Site) 역할을 수행
- 국가간 일반적 정보교환등을 위해 한국정부에 접속하는 대표 Site ; 국가(전자정부간)간 의견 교환 및 국가 홍보를 대행하는 전자 대사(e-Government envoy) 역할 수행

(3) 국민의 삶 및 정부의 정책 수립 등에 관련한 커뮤니티(Community)장 및 커뮤니케이션(Communication) 창구

- 국민에 대한 범 정부 차원의 홍보와 공보에 대한 정보를 제공하고, 또한 정부 정책 및 신규 법·제도 규정 등을 위해 필요한 국민의 의견을 수렴할 수 있는 대표 의사소통 채널
- 정부 및 민간 기관이 보유하고 있는 대국민 계몽성 자료와 공공적 자료 및 국민의 삶에 필요한 부가적인 전문 정보를 제공하는 정보서비스 채널 역할 수행
- 민원서비스 및 행정 처리에 필요한 업무지식과 정보기술 지식을 제공하는 교육의 장(공무원의 기술함양 및 상호간 지식 공유와 교류를 위한 장)을 제공할 수 있는 정부 단일창구 역할 수행

(4) 정부 혁신 및 전자정부(e-Government) 구현의 매체

- 일반적으로 정의된 전자 정부 포털의 개념에 의하면 정부 포털은 전자정부 구현의 구체적인 모습을 외부로 나타내는 실체이며, 정부 운영의 새로운 패러다임을 위한 정부서비스의 청사진(Blue Print)이라 할 수 있음
- 또한 논리적으로 단일화된 하나의 서비스 접착점 역할을 위해서는 정부기관의 모든 정보시스템이 전자 정부 포털에 논리적으로 통합 연계되어야 하는 전제 조건을 내포하고 있음
- 이러한 맥락에서 볼 때 정부종합민원서비스포털은 모든 고객과의 최종 접점에 위치하고 있는 부문으로 이는 전 행정기관의 정보화 완성을 필수 조건으로 함
- 따라서 지금까지 구축되어 온 제반 행정정보시스템을 인터넷상에서 이용 가능하도록 개선하거나, 이미 구축된 행정정보 시스템 구현을 촉진하는 등 전자정부 구현의 실현 매체자 뿐만 아니라, 민원사무 및 행정 사무의 혁신(개선)을 지속적으로 추진하는 촉매자의 역할을 수행하여야 함

정부종합민원서비스포탈 ISP 수립에서는 구체적으로 다음과 같은 내용을 다루었다.

- (1) 국민의 입장에서 쉽게 처리할 수 있도록 민원업무 분류를 통한 민원 안내지도 (Map) 작성
- (2) 정부종합민원서비스포탈에 대한 기본모델 개념설계
- (3) 정부종합민원서비스포탈 구축을 위한 실행계획 수립
- (4) 정부종합민원서비스포탈 유지관리 및 정보조직 운영방안 마련

2.3. 정보공동이용시스템 ISP 수립

민원업무는 여러 종류의 서류를 첨부해야 하는 경우가 대부분이다. 주민등록이나 차량등록에 관한 정보들은 모든 민원에 공통적으로 사용되는 정보이다. 하지만 우리나라에서 국가 주요 정보의 전자적인 공동이용정도는 굉장히 미흡하다. 주요 이유는 각 부처별로 정보화를 추진할 때 공동이용을 전제로 하기보다는 각 부처별, 업무별 중심으로 했기 때문이다.

이렇게 부처별로 정보화를 추진할 때 나타나는 문제점은 첫째, 범부처적인 정보공동이용 미흡으로 인한 행정효율성 저하이고, 둘째, 정부기관이 보유한 정보에 대해 민원인에게 사실확인과 증명을 요구함으로써 민원인의 불편 및 부담을 초래한다는 것이다. 그러므로 국가주요정보의 행정업무처리 효율성과 대국민 서비스 개선효과를 달성하기 위해서는 정보공동이용이 전제가 되어야 한다.

국민지향적 민원서비스 혁신계획 수립사업에서의 정보공동이용이란 공공기관 및 국민이 업무를 수행할 때 해당 공공기관이 보유하고 있지 않은 정보를 다른 공공기관으로부터 필요한 정보를 제공받아 업무를 수행하는 것을 의미한다. 따라서 정보공동이용을 정보기술로 지원하는 정보공동이용시스템은 국가 주요정보(주민, 부동산, 자동차, 기업, 세금)를 공공기관 및 국민이 공동으로 이용할 수 있는 체계를 기반으로 구성한 논리적 중계시스템의 모델이다. 즉, 정보의 원활한 흐름을 목적으로 하는 중계시스템이며, EAI(Enterprise Application Integration)와 동일한 개념의 역할을 수행한다.

정보공동이용시스템의 목적은 정보보유기관과 정보필요기관이 국가주요정보의 공동이

용을 극대화 할 수 있도록 원활한 정보중계를 지원하는 것이다. 행정업무처리의 효율성 제고와 대국민서비스 개선을 통한 국민편의 증진이라는 정보공동이용의 목적달성을 위한 정보공동이용시스템의 세부 계획은 다음과 같다.

- (1) 주민등록, 부동산, 자동차, 기업, 세금 등 5대 국가 주요 DB에 대한 정보수요조사 및 이용실태조사
- (2) 국가 주요정보 공동이용 대상 정보항목 및 상호연계를 위한 기술적 방안 마련
- (3) 국가 주요정보 공동이용 시스템 구축에 대한 기본모델 개념설계
- (4) 공동이용 시스템 구축을 위한 법·제도 정비과제 및 실행계획 수립

2.4. 법 제도 개선과제 정립

G4C 사업의 핵심 4대 영역인 민원인 편의성 극대화를 위한 민원인 업무절차 개선, 정부종합민원서비스포탈 구축, 정부 보유정보의 정보공동이용시스템 구축, 정보 인프라에 대한 마스터플랜을 수립하는 사업으로서 3가지 사업영역의 실행 및 활성화를 위한 법·제도 측면의 개선과제를 찾아서 개선방안을 제시했다. 이를 통해서 민원처리절차 관련 법·제도상의 장애요인 제거를 위한 개선 과제들을 정의했다. 미래의 민원 업무 재설계로 인한 업무절차 변화에 따른 현행 법·제도 구성항목에 대한 개선과제를 명확하게 정의했다. 동시에 전자적 민원처리를 위한 법·제도 개선과제를 정의했다. 전자적 민원처리 활성화를 위한 법·제도 개선과제를 명확히하고 개인정보 보호 등 전자적 민원처리 역기능 방지를 위한 법·제도 개선과제를 명확하게 정의했다.

법·제도 개선과제 정비 목적은 민원처리절차 관련 법·제도상의 장애요인 제거를 위한 개선과제 정의와 전자적 민원처리를 위한 법·제도 개선과제 정의로 요약될 수 있다. 이를 위하여 개별 민원업무를 규정하고 있는 민원관련 각종 법률, 시행령, 시행규칙을 개선 범위로 하며, 전체 민원에 영향을 미치는 전자적 민원처리를 직간접적으로 규정하고 있는 정보화 관련 현행 법률, 시행령, 시행규칙을 주 대상 범위로 한다. 또한, 정보공동이용, 정부종합민원서비스포탈, 관련 정보 인프라의 활성화를 위하여 현재 규정되어 있지는 않으나 신규 제정이 필요한 법률적 개선과제도 본 범위에 포함시킨다.

(1) 개별 민원건별 관련 법, 시행령, 시행규칙

- 주민등록 분야 : 주민등록법, 호적법 등
- 부동산 분야 : 지적법, 부동산등기법, 국토이용관리법, 지가공시 및 토지 등 평가에 관한 법률, 개발이익환수에 관한 법, 건축법, 도시계획법, 주택 건설촉진법, 도시재개발법, 토지구획정리사업법, 도시공원법, 지방재정법, 개발제한구역의지정 및 관리에 관한 특별조치법 등
- 자동차 분야 : 자동차관리법, 자동차저당법 등
- 기업 분야 : 민법, 자동차관리법, 법인세법, 국세기본법, 주세법, 부가가치 세법, 소득세법, 특별소비세법, 부동산중개업법 등
- 세금 분야 : 국세기본법, 국세징수법, 조세특례제한법, 법인세법, 부가가치 세법, 상속세 및 증여세법, 소득세법, 농어촌특별세법 등

(2) 민원처리 관련 법, 시행령, 시행규칙

- 공공기관의 정보공개에 관한 법률, 공공기관의 개인정보보호에 관한 법률, 전자거래기본법, 전자서명법, 통신비밀보호법 등
- 민원업무처리절차 재설계에 따른 관련 법·제도 정비과제 도출
- 정보공동이용정부종합민원서비스포털 운영을 위한 법·제도 정비과제 도출
- 전자적 개인정보보호, 전자인증, 서명 등을 위한 법·제도 정비과제 도출

2.5. 정보인프라 요소기술 표준화 등 운영기반환경 확립

정보화 인프라 확충방안에서는 전자인증, 전자지불, 보안 및 수수료체계 등 4개 분야에 대해 인프라 확충방안을 제시하고, 인프라를 확산하기 위한 전략을 수립하였다. 이를 통하여 민원인의 편리성을 보장하고, 민원인의 개인정보를 보호하고자 한다. 온라인 민원처리를 하는데 있어서 현재 문제가 되는 핵심적인 사항은 다음과 같다.

- 가상 공간상의 본인확인, 개인정보 유출, 거래정보 유출 문제
- 전자적 거래사실 부인 문제

- 전자적 서비스를 위한 전자적 지불수단 미흡
- 전자적 서비스를 위한 수수료 정산방안 미흡

이와 같은 문제를 해결하기 위해서 다음과 같은 개선방안을 마련하였다.

- 신원확인, 거래정보 보호를 위한 방안
- 전자적 거래사실 부인 문제 해결을 위한 방안
- 민원인 편리성을 위한 다양한 지불수단 제공
- 개인정보 보호를 위한 보안관리체계
- 민원인 편리성을 위한 수수료 정산방안

정보인프라 요소기술 표준화 등 운영기반환경 확립을 위한 구체적인 계획에는 다음과 같은 내용을 포함한다.

- (1) 전자적 인증, 서명, 개인정보보호, 발급, 수수료 지불 등에 대한 정책 및 기술표준(안) 수립
- (2) 전자적 민원신청, 처리, 보관, 발급 등 단일 전자서식(DTD) 정의 및 생성 보급 체계 수립
- (3) H/W, 시스템 S/W, N/W 등 정보인프라 기술표준 수립

제2절 선진국의 전자정부서비스 사례

영국 조달청(OGC : Office of Government Commerce)이 전자특사국(Office of the e-envoy)의 의뢰를 받아 2000년도에 성공적으로 수행한 “Information Age Government : Benchmarking Electronic Service Delivery” 연구에 이어서, 2001년 6월에 “e-Government : Benchmarking Electronic Service Delivery” 연구 결과 보고서를 발간했다. 이 보고서는 전자정부에 관한 국가간 벤치마킹을 위한 기본틀을 제시하여 지난해 동안 각국의 전자정부 구현 성과 위주로 국가별, 주제별로 국가간 현황과 계획을 충실하게 비교·분석하였다. 특히, 최근 및 향후 몇 년간 가장 큰 이슈로 부상할 것으로

예상되는 8개 핵심이슈를 선정하여 각국의 정보를 수집하고, 각 주제에 관한 Best Practice가 될 만한 사례연구를 병행하여 수행하였다. 한국전산원에서는 이 보고서를 우리말로 번역하였는데, 여기에서는 한국전산원의 보고서를 중심으로 중요한 핵심적인 사례들을 요약하고자 한다.

이 보고서 벤치마킹 연구의 핵심은 주요국의 전자정부 사례연구를 수집하는 것이었다. 사례 연구 대상국들은 전자정부 8대 핵심쟁점에 관해 30여 건의 사례연구내용을 제출하였으며, 제출된 사례의 대부분은 프로젝트별로(project-specific) 귀중한 교훈을 담고 있는 것들이다. 여기서는 경찰청의 온라인 민원서비스의 구현에 참고가 될 수 있는 포털사이트, 상호운용성 및 데이터 표준 및 공개키 기반구조 등 3개 쟁점 사항에 대한 전자정부 추진상황을 요약한다.

1. 정부 포털사이트(portal site)

1.1. 개요

많은 정부들이 포털을 국민·기업지향적 통합전자서비스를 실현하는 핵심 ‘프론트오피스’ 전달매체로 인식한다. 포털사이트를 이용하면 정부서비스를 한 곳에 모아 사용자의 편의를 고려, 논리적으로 조직화할 수 있기 때문이다. 정부가 포털사이트에서 통합서비스를 제공할 경우, 국민·기업들은 서비스를 이용하기 위해 더 이상 정부가 어떻게 조직되는지 혹은 자신이 원하는 서비스를 주관하는 부서가 어디인지 전혀 알 필요가 없게 되어 정부와 국민·기업 간의 상호작용이 단순화된다. 게다가, 포털의 맞춤서비스 기능을 이용하여 사용자들이 자신이 원하는 대로 정부의 정보·서비스를 개별화할 수 있게 된다. 이는 서비스 이용의 편리성 제고라는 측면과 직접 연결된다.

1.2. 공통주제 및 핵심사항

각국의 사례를 보면 국민들의 효과적 정보·서비스 이용을 위하여 - 특히, 정부편제와 정보구조화방식을 모르는 상태에서 정부의 정보·서비스를 이용하는데 하등의 문제

가 없도록 하기 위하여 - 포털사이트를 개설하는 것이 일반적인 추세이다. 각국의 포털 사이트 개발과정에서 공통되게 나타나는 정보 맞춤형(예: 영국의 ‘일상사(life episodes)’ 별 포털, 교과과정중심의 호주 교육포털 등) 현상은 이같은 추세를 반영하는 한 단면이다. 일례로, 캐나다·네덜란드·스페인·영국의 포털사이트는 사용자에게 가장 적합한 정보를 찾아 주는 사용자맞춤형(audience-specific) 게이트웨이를 갖추고 있다. 포털사이트는 정보 제공, 정부웹사이트 접속경로 단순화 등의 기능 외에도, 호주·홍콩·스페인·영국의 경우처럼 국민들이 정부관련 주요업무를 처리하는 장(場)을 제공하기도 한다.

1.3. 홍콩의 전자정부서비스 포털

(1) 배경정보 및 기능

홍콩정부의 전자정부 종합전략은 포털을 핵심요소로 한다. 그렇기 때문에, 정부가 전자공공서비스를 제공하는 정부인터넷 포털사이트 개설에 온갖 노력을 기울이는 것은 지극히 당연한 귀결이다. 이러한 홍콩정부의 노력에 힘입어 전자정부서비스포털사이트(<http://www.esd.gov.hk>)가 최근 개통되었다.

전자정부서비스계획(ESD Scheme)(<http://www.esd.gov.hk>)은 혁신적인 온라인 공공서비스 프로젝트이다. 이 계획에 따라 개설된 전자정부서비스(ESD) 포털사이트는 통합 전자서비스(정부서비스·민간서비스)를 제공하는 세계 최초의 2개국어(영어·중국어) 원스톱숍 포털 중의 하나이다. “ESDlife”라는 사이트 명칭은 홍콩시민들의 “생활”을 단순하고 편리하게 변화시키려는 정부의 원대한 목표를 가장 잘 대변한다.

이와 같은 목표달성 수단으로의 ESD 포털사이트는 20여 개 정부부서 및 공공기관에서 제공하는 70여 가지의 전자서비스를 제공한다. 보다 구체적으로는 소득세신고, 자동차운전면허증갱신, 차량등록증갱신, 사업자등록신청, 정부공과금납부, 유권자등록, 구직, 자원봉사자등록, 관광정보, 투자정보 등의 전자서비스를 제공한다. 서비스 검색은 개인·기업·도시의 3대 채널을 이용하거나, 교통·시민권·교육·취업·금융·가계·레저·기업·관광정보의 9가지 유형별로 가능하다. 그밖에 서비스를 제공하는 부처·기관 목록을

이용하거나, 대화형 검색(interactive search) 방법을 통해서도 검색할 수 있다.

전자서비스는 하루 24시간 주 7일 내내 이용 가능하다. 홍콩주민은 인터넷 접속기능을 제공하는 PC와, 관공서·지역주민센터·우체국·공공도서관 등에 설치된 공용컴퓨터를 활용하여 서비스를 이용할 수 있다. 또한 기차역·지하철역·백화점·슈퍼마켓·전시장·관청 등에 설치된 공공키오스크를 통해서도 서비스 이용이 가능하다. 홍콩 주민들은 이제 전자정부서비스의 편리성과 효율성을 만끽하면서 한결 단순하고 편리한 생활을 영위하게 되었다.

ESD 시스템은 신용카드·직불카드·스마트지불카드(예정) 등의 다양한 전자대금결제 방식을 수용한다. 전자대금결제의 안전성을 보장하기 위해 보안소켓계층이란 뜻의 인터넷통신규약프로토콜인 SSL(Secure Socket Layer), 인터넷대금결제 보안프로토콜인 SET(Secure Electronic Transactions) 등과 같은 첨단기술이 활용되었다. ESD 시스템은 망·시스템 분야의 선진 보안기술·정책을 채택한다. 민원인의 신원을 확인하는 인증과정이 필요한 일부 애플리케이션의 경우, 전자인증서를 전자서명 및 관련데이터 암호화에 활용하여 업무처리의 안전성과 보안을 보장한다. 모든 사용자의 개인정보는 암호화 과정을 거쳐 전송되며, 해당업무를 담당하는 정부기관만이 이 암호를 해독하여 개인정보를 판독할 수 있다. 마찬가지로 전자대금결제정보도 암호화 과정을 거쳐 해당 금융기관에 의해서만 접근가능하며, 정부와 ESD 운영업체는 대금결제의 승인 여부만을 확인할 수 있을 뿐이다.

(2) 장래 계획

홍콩정부는 사용자 피드백을 사이트 개선노력에 반영하고 ESD 포털서비스의 유용성(usability)을 계속 증대시켜 나갈 것이다. ESD 서비스와 관련, 2001년 중으로 시행될 예정인 공보 프로그램 및 신규서비스 도입 계획 등이 주목된다. 이 계획들을 통해 정부는 ESD 서비스 이용, 전자업무처리시 전자인증서 활용 등을 시민에게 널리 홍보하는 한편, 스포츠·레저시설 예약, 결혼식장 예약, 공판참관 신청, 정부간행물 온라인판매, 실시간 화상교통정보 등의 신규 서비스를 ESD 포털사이트에 추가하게 될 것이다. 홍콩정부는 이같은 단기 계획과는 별도로, ESD 포털사이트를 통해 가능한 모든 공공서비스를 전자적으로 제공한다는 장기 목표의 달성에 끊임없는 노력을 경주할 것이다.

“ESDlife”는 전자서비스를 이용하여 주민 생활의 편리함을 증대시키려는 정부의 목표를 대변한다. 전자정부서비스계획을 통해, 홍콩정부는 “ESDlife”가 홍콩시민의 일상생활 속에 깊이 뿌리내리기를 희망한다. 달리 말하자면, 공공서비스의 품질·효과성·편의성을 향상시킴으로써 시민들의 삶의 질을 한 차원 높이려는 정책목표가 전자정부서비스계획에 담겨 있는 것이다. 또한 전자정부서비스계획은 홍콩을 세계적인 디지털 선두도시로 육성하여, 아시아태평양지역의 전자상거래 중심지(Hub)로 자리잡게 하려는 정부목표를 실현하는데 이바지할 것이다.

ESD 포털사이트 이용현황 면에서는, 서비스 개시 후 3개월 이내에 사이트 방문자가 400만 명, 시스템에 기록된 히트(hit)는 6000만 건, 전자업무처리건수가 16만 건을 각각 상회하는 것으로 나타났다. ESD 서비스 중에서는 구직·정부공과금납부·관광정보·자원봉사자등록·주민증등록예약 등이 가장 인기를 끈 것으로 밝혀졌다. ESD 포털사이트 개통에 국내외적으로 이목이 집중됨으로써, 전자서비스에 대한 대중의 인식이 상당히 제고되었다.

(3) 예상 편익

전자정부서비스계획에서는 전자정부서비스를 서비스의 효율성과 효과성을 혁신적으로 제고시키는 대안으로 제시하였다. 그러나 최소한 ESD 포털사이트의 초기운영단계에서는 전자서비스가 종래의 민원창구서비스를 전면 대체하기보다는 양자를 병행하는 방식을 취한다. 전자서비스 이용이 점차 활성화되어 전통적인 민원창구서비스로부터 전자서비스로의 전환이 이루어질 경우, 서비스 수요 증대에 대처하는 정부 부서들의 비용효과성이 한층 제고될 것으로 예상된다. 정부 계획에 따르면, 민원창구서비스의 존속 여부는 3년 간의 ESD 포털사이트 운용실적에 비추어 결정될 것이다.

2. 상호운용성 및 데이터표준

1.1. 개요

모든 국민과 기업들은 통합서비스를 정부에 기대한다. 이같이 국민들이 원하는 통합

서비스는 효과성·편리성이 강화된 고객중심적인 서비스라는 특징을 갖는다. 서비스 통합을 위해서는 정부 부처의 IT 시스템들이 상호운용 가능하여 통합서비스에 관계된 유관 부처들이 서로 정보를 교환·처리할 수 있어야 한다. 이런 의미에서 시스템 상호운용성은 전자정부를 지원하는 핵심 백오피스 인프라이다. 현재 각국 정부는 ‘백오피스’ 인프라 조성에 상당한 자원을 투자하고 있다.

1.2. 공통주제 및 핵심사항

데이터표준 및 공통인터페이스가 전자정부서비스를 효과적으로 제공하기 위한 선결요건임은 분명하다. 데이터표준과 공통인터페이스·IT 아키텍처의 개발은 범정부적인 노력을 필요로 하며, 이를 위해서는 중앙정부의 부처와 부처간, 기관과 기관간, 그리고 중앙정부와 지방정부 간의 긴밀한 공조체계가 필수적이다. 범정부차원에서 ‘백오피스’ 인프라를 조성할 경우, IT 프로젝트를 신속하게 추진할 수 있다는 점이 장점으로 부각된다. ‘프론트오피스’ 전자정부서비스를 일관되게 통합·개발할 수 있다는 것도 또 다른 이점으로 지적된다. 그밖에 서비스의 유용성과 편리성이 정부 전반에서 일관되게 보장되기 때문에, 서비스를 활용하는 고객들이 혜택을 누리게 된다.

예컨대, 홍콩은 확장가능성을 특징으로 하는 3계층 IT 인프라(전달채널이 있는 프론트엔드시스템, 트랜잭션 처리를 맡는 기관서버계층, 부처별 백엔드 레거시시스템으로 구성됨)를 채택하였다. 각 부처는 이같은 IT 인프라를 이용하여 ‘일사천리(straight-through)’로 업무를 처리할 수 있게 된다. 이때 메시지는 XML로 교환된다. 스웨덴은 혁신적인 정부 e-링크 시스템을 개발하여, 정부 부처들이 안전하게 정보를 교환하고 이를 바탕으로 ‘프론트오피스’를 통해 고객중심적인 서비스를 제공할 수 있게 하였다. 호주 사례에서 입증되듯이, 범정부차원에서 메타데이터활용지침을 마련할 필요가 있다. 이 지침은 매우 정교한 포털서비스를 개발할 때 특히 중요하다. 영국 사례에서는 데이터표준을 활용하여 정부부처들의 데이터 상호교환을 촉진하는 것이 중요하다고 강조한다. 그밖에 효과적 프로젝트 관리의 필요성, 공동참여기관장급의 프로젝트 참여 및 자금 지원의 중요성, 정부의 XML 활용사례 등이 제시되었다.

1.3. 호주 : 통합정부서비스표준 - AGLS 메타데이터표준 등

(1) 배경정보

호주정부는 모든 국민들이 정부(연방·주·지방)의 정보와 서비스를 각자의 수요와 상황에 적합한 형태로 원활히 이용할 수 있게 한다는 범정부적 서비스 목표를 설정하였다. 정부온라인자원의 소재위치를 밝히는 AGLS(Australian Government Locator Service) 메타데이터 구현은 이같은 목표달성을 위한 필수적 활동으로서 상호운용성 및 데이터표준 분야의 선두주자인 호주의 위상을 여실히 반영한다.

호주정부가 개발한 AGLS 메타데이터 표준은 온라인자원검색 메타데이터 국제표준인 더블린코어(Dublin Core)를 토대로 한다. AGLS는 온라인자원을 기술하는데 필요한 19개의 데이터요소로 구성되어, 인터넷 사용자들이 자원의 소재위치를 쉽게 파악할 수 있게 한다. AGLS는 인터넷상의 정부서비스 검색과 접근을 용이하게 할 뿐만 아니라 종종 오프라인 자원을 기술하는데 활용되기도 한다.

AGLS 메타데이터 표준은 국립기록보존소(National Archives of Australia)가 연방·주·특별자치주정부와 협력하여 개발했다. 연방정부 온라인화 전략은 모든 연방기관들이 2000년 12월까지 자체 온라인자원의 AGLS 메타데이터를 작성할 것을 명령함으로써, AGLS 이용을 촉진하는데 결정적으로 기여하였다. 한편 주·특별자치주 정부들도 정부전자자원망(GOVERNET) 프로젝트의 일환으로, 자체 AGLS 구현전략을 수립하는데 박차를 가하고 있다. 모든 관계당국들은 정부전자자원망(GOVERNET) 프로젝트를 통해 통일된 AGLS 구현 작업에 협력하고 있으며 메타데이터를 공유하는데 의견일치를 보았다.

연방정부는 메타데이터의 성공적 구현을 발판으로 삼아 추진될 고객지향적 포털전략(Customer Focused Portals Framework)을 마련하였다. 고객지향적 포털전략은 고객 그룹별·주제별로 구성된 일련의 포털들을 개발하는 것을 주내용으로 하며, 전략에 따라 구현되는 포털 사이트에는 AGLS 메타데이터로 구동되는 검색계층(discovery layer)이 자리할 것이다.

(2) AGLS 메타데이터 성공구현사례

태즈메이니아주 정부웹사이트인 Service Tasmania는 AGLS 메타데이터의 모범구현 사례이다. AGLS 메타데이터 표준은 Service Tasmania 사이트에서 모든 정부(연방·주·지방)의 온라인자원을 검색·항해하는데 이용된다. Service Tasmania 사이트의 초기화면은 AGLS 기초메타데이터저장소 및 고객·주제중심 웹사이트 항해기능이 포함된 자원검색시스템(Resource Discovery System)으로 구성된다.

(3) 장래 계획

정부전자자원망(GOVERNET), 연방정부진입점, 고객지향적 포털 등의 범정부적 프로젝트들은 AGLS 메타데이터를 활용하여 정보관리 및 정보자원의 검색가능성(discoverability)을 보장한다. 이러한 프로젝트들은 모든 정부(연방·주·지방)의 웹사이트에 접속하는 인터페이스로 기능할 것이다. GOVERNET 프로젝트는 수많은 정부진입점들(연방·주·특별자치주·지방정부의 진입점들)의 상호운용성을 확보하기 위한 개념적 관리 기술전략이다. 동 프로젝트는 전자네트워크를 최대한 활용하여 정부 정보·서비스의 검색과 접근을 개선하는 동시에 정부들이 상호 운영될 수 있게 한다. 다양한 정부진입점(일명 핵심서비스포인트 : KSP) 간의 상호운용성이 달성되면 정부의 단일 ‘정보광장(information space)’이 마련될 수 있을 것이다.

고객지향적 포털사이트들은 기존의 연방정부진입점(<http://www.fed.gov.au>)에 정부의 정부·서비스를 고객그룹별, 주제별로 제시하는 유관 웹사이트들을 추가함으로써 구축된다. 이같은 포털들은 AGLS 메타데이터 활용, 온라인서비스, 고객지향 등의 측면에서 모범사례 및 첨단기능을 입증하는 “성숙한(mature)” 포털로 발전할 것이다.

이상의 프로젝트들은 정부기관들에 AGLS 메타데이터 표준 채택을 적극 요구한다는 공통점을 갖는다. 현재 개발이 진행 중이어서 이들 프로젝트로 인한 편익이나 비용절감 효과는 아직 확인된 바 없으나 장기적으로는 호주정부 내에 존재하는 정보·서비스의 효과적 검색과 이용이 촉진될 것으로 기대된다.

3. 인증 게이트웨이, 공개키인프라

3.1. 개요

개인정보보호, 사용자인증, 거래안전성 등이 탄탄하게 뒤를 받쳐줄 때, 전자정부 추진 노력은 보다 탄력을 받는다. 따라서 ‘인증’이라는 주제는 전자정부의 기틀을 공고히 하려는 각국 정부의 변함없는 관심사일 수밖에 없다.

견실한 인증체계·게이트웨이가 전자정부와 전자상거래에 미치는 편익 및 그 촉진효과를 고려할 때, 인증 분야에서야말로 정부의 역할이 절대적으로 중요하다. 전자정부서비스에 대한 국민의 신뢰를 확보해야 할 필요성, 분야를 주도해 나가기에 적합한 정부의 위치 등등을 고려하면 더더욱 그러하다.

정부의 입장에서 볼 때, 인증은 법률·전략·기술 영역 등 다양한 분야에 파급효과를 미치는 복합적 주제이다. 인증시스템의 신뢰성은 전자서비스 수요에 대단히 많은 영향을 미칠 수 있다. 이하의 한 사례연구에서 지적되듯이, 전자서명수요와 인증이 필요한 서비스의 수요에는 매우 밀접한 연관성이 존재한다.

3.2. 공통주제 및 핵심사항

사례연구자료를 통해, 인증이 전자정부 발전에 필수불가결한 백오피스 인프라로 인식을 확인할 수 있었다. 이러한 인식은 인증관련 문제만을 다루는 특별기구의 창설로 이어졌다. 예를 들어, 홍콩정부는 홍콩우정처 인증기관(HKPCA)을 신설하여 공인인증서비스를 제공하게 했고, 네덜란드정부는 PKI 태스크포스를 구성하여 2002년 PKI 도입에 대비케 하였다.

각국의 정부는 인증전략 및 서비스를 계획할 때 탄력적인 접근방식을 활용하였다. 제3자 인증기관(third party certificate providers)의 참여를 독려하거나, 사용자의 요구에 맞춰 전자신분증의 종류를 다양하게 하는 등 고객의 선택폭을 확대하였다. 예컨대, 영국 정부 게이트웨이에서는 사용자 ID와 패스워드의 조합, 전자인증 등의 2가지 인증방식 중에서 하나를 선택할 수 있다.

이러한 탄력성은 인증시스템 설계에도 적용되어 사용자선택권을 더더욱 확대한다. 일례로, 호주 Gatekeeper 인가제도(creditation)는 제한(entry)인가와 정식(full)인가의 2단계로 구성된다. 인증준비기관이 정식인가를 획득하기 위해서는 고도의 보안절차를 필요로 하는 대신, 일단 정식인가를 획득하면 호주 연방기관에 모든 서비스를 제공할 자격을 부여받는다. 또한 홍콩우정처 인증기관은 사용자 신원확인 및 데이터암호화 등을 위해 4종의 인증서를 발급한다. 이밖에 영국정부 게이트웨이는 XML 스키마를 이용하여 사용자 수요에 맞게 프론트엔드 애플리케이션을 설계한다.

민간부문 참여 및 자문은 또 다른 공통점의 하나이다. 네덜란드정부는 업계에 적극적으로 자문을 구한다. 기업체들이 정부의 주된 고객일 뿐만 아니라 인증서비스 개발과정에 업계가 크게 기여할 수 있기 때문이다. 마찬가지로 홍콩우정처 인증기관은 PKI기반의 IT 애플리케이션 개발과정에서 공공·민간기구와의 협력관계를 확대할 계획을 갖고 있다. 인증시스템이 공공·민간부문에서 아무 문제없이 사용되려면 이 같은 광범위한 자문과정이 필수적이다.

그 외에 인증서비스 촉진도 정부의 주요 관심사의 하나이다. 홍콩·네덜란드 사례에서 보이듯이, 서비스와 사용자를 일정수준 이상으로 확보하려면 시민·기업에 인증의 이점을 널리 홍보하는 것이 지극히 중요하다.

이하에서 기술되는 인증게이트웨이들은 대부분 이미 운영을 개시하여 전자정부서비스를 지원하고 있다. 홍콩사례를 제외하고는 인증을 필요로 하는 서비스의 수요가 미미하다는 공통점을 보인다. 이는 점진적 서비스 확산전략이 일반적으로 선호됨을 시사해 준다. 그러나 홍콩의 경우는 사정이 좀 다르다. 전자서명을 필요로 하는 서비스가 총 70여 가지의 전자정부서비스 가운데 무려 20가지나 된다.

3.3. 네덜란드 : PKI 태스크포스

(1) 배경정보

전자정부서비스의 질(質)이 현행 재래식 서비스(비자동화된 서비스) 수준에 부합하려면, 시스템 안전성과 신뢰성이 무엇보다 중요하다. 전자거래에 필요한 조건은 다음과 같다.

- 거래당사자 신원 인증
- 거래당사자의 의향서
- 당사자간 통신의 안전성

네덜란드정부의 PKI 태스크포스(PKI Task Force)는 2002년의 PKI 전면 도입에 필요한 준비작업을 진행 중이다. 준비작업이 완료되어 PKI 기술이 전면 도입되면, 정부 안팎에서 진행되는 거의 모든 데이터 교환과 업무처리에 PKI가 활용될 것이다. 이러한 정부안팎의 통신은 구체적으로 다음과 같은 것들이다.

- 정부기관과 일반 국민과의 정보 교환
- 정부기관과 기업체와의 통신
- 정부기관과 정부기관의 통신

(2) PKI 태스크포스

1999년 후반에 설치된 PKI 태스크포스는 정부보안규정을 충족시키는 전자통신, 전자 거래 인프라 토대를 마련할 임무를 수행한다. PKI 태스크포스팀 구성은 인프라 개발과정에 최대한의 시장 구성원을 참여시킨다는 생각에 기초한다. 따라서 수많은 당사자들(민간 PKI 서비스제공업체 + PKI 서비스수혜자로서의 정부기관·일반국민·민간기업)이 상호신뢰에 입각한 공동작업을 통해, 태스크포스라는 공통인프라 내에서 효과적·효율적으로 기능해야 하는 상황에 직면하게 된다. 이런 상황을 헤치고 나가 맡은 바 임무를 성공적으로 완수하기 위해서는 모든 당사자들이 신뢰성(reliability) 표준을 규정하는 공통협정체계를 준수해야 할 것이다. 네덜란드정부의 정책기구(Policy Authority)는 공통협정체계를 확정하고 그 준수여부를 감독하는 책임을 진다. 즉, 일반적인 정책틀 제시·협정 준수여부 감독·인증서 발급 등의 임무가 정책기구에 주어지는 것이다. 정책기구는 이같은 임무를 수행하는 과정에서 시장에서 확립된 합법적인 감독 및 인증 방식을 적용할 것이다. 한편, 공공부문 PKI 시스템은 은행 등의 민간 PKI 시스템과 원활히 연계된다는 목표를 추구한다. 이 목표를 고려할 때, 정책기구는 다른 PKI 시스템과의 상호인증에 필요한 조건들을 결정해야만 할 것이다.

(3) PKI와 네덜란드전자신분증

정부와 국민간, 정부와 기업체간, 그리고 정부기관간 통신·거래·정보교환 보안을 확보하기 위해서는 신뢰할 만한 사용자신원 인증 및 전자서명이 필수불가결하다. 현재 개발 중인 네덜란드전자신분증은 사용자식별·전자서명·메시지암호화에 필요한 인증서를 내장하고 있어, 이러한 용도에 딱 안성맞춤이다. 게다가 전자신분증이 광범위하게 보급될 계획이어서 전자신분증 도입 및 공공서비스 PKI에 관련된 활동들이 가능한 한 통합적으로 진행될 것이다.

PKI 기술과 전자신분증 프로그램의 결합에 의해, 정부 안팎의 데이터교환에 필요한 전자서명 및 확실한 사용자 신원확인방법이 제시된다. 이런 맥락에서 “전자서명”과 “신원확인방법”은 훌륭한 한 쌍의 열쇠로 정의될 수 있다. 개개인은 이 열쇠를 이용하여 안정적이고 정당한 전자채널을 통해 원격으로 자신의 신원을 확인케 하고, 자신에게 부여된 특권을 행사할 수 있다. 이때, 이상의 전 과정은 현행 법규에 부합하는 공통된 기본전략(협정·기관·기술 등에 관한)을 토대로 한다.

실제로 전자서명과 사용자 신원확인절차는 비대칭암호화(PKI 기술), 제3자인증(Trusted Third Parties : TTPs), 칩카드(chip card) 기술, 그리고 지문·홍채 등의 생체기록(biometrics)을 중심으로 한다. 정부는 네덜란드전자신분증 제도의 대대적 활용에 정책 초점을 맞추고 있다. 전자신분증제도의 조기정착을 위해 이에 필요한 장비·카드·인식장치 등이 정부기관·국민·업계에 널리 보급될 것이다.

(4) PKI 요구사항

PKI 구성요소는 전술한 제반 보안요구사항들을 만족시켜야 한다. 이 요구사항들은 부분적으로 전자서명법(Digital Signatures Act) 입법안에 포함된 표준에 따라 정해질 것이다. 유럽연합 전자서명지침(European Directive on Digital Signature)은 공무원법(Civil Code)·전기통신법(Telecommunications Act)·일반행정법(General Administrative Law) 등의 관계법령에 반영될 것이다. 동 지침은 또한 여러 협정과 표준을 통해 더욱 발전될 것이며, 네덜란드정부의 PKI 구조화 과정에서도 충분히 반영될 것이다. 유럽 내외의 안전한 통신을 위해 공통 협정과 PKI 상호인정이 필요하다는 점에서, 협정의 준수여부가 주관심사가 된다. 현행 일반/특별법규의 관련규정들은 전자서명 이용에 맞춰 수정 보완

되어야 하며, PKI 서비스의 신뢰성 확보를 위해서는 추가적 법규(령) 제정이 필요할 수도 있다.

한편 PKI 요구사항은 정부서비스표준에 의해서도 영향을 받는다. PKI 구축은 기본적으로 공·사적인 정부 통신 및 서비스를 지원하는 장치(예: 웹사이트·이메일 인증장치 등)를 도입함을 목적으로 한다. 결국 PKI 요구사항의 엄격함(stringency) 정도는 어떤 서비스가 최고 수준의 보안을 필요로 하느냐에 따라 결정되는 것이다. 그러나, 국가안보 문제와 같이 극히 민감한 사안들은 오히려 PKI 보안요구사항에 아무런 영향을 미치지 않는다. 사안의 민감성을 감안하여, 엄격한 통신표준을 필요로 하는 정부통신이 인프라에서 제외되기 때문이다.

PKI 요구사항을 만족하는 서비스를 도입하기 위해 정부요구사항프로그램을 2002년 초까지 확정하는 한편, 2003년 중으로 이같은 요구사항을 반영하는 PKI 서비스를 대대적으로 제공하도록 한다. 요구사항프로그램은 참조문서 형태로 제시되어 정부와 직접적 관계당사자들 간의 조율 과정에 활용될 것이다. 특히, 요구사항프로그램이 이론적인 면에 치중되어 있기 때문에, 그 유용성과 실행가능성이 사전테스트를 통해 검증될 필요가 있다. 이 사전테스트과정에는 시범사업의 구상·구현도 포함된다.

(5) PKI 시범사업

PKI 시험(trial)서비스가 현재 헤이그의 정부 PKI 태스크포스 내부에서 운영되는 중이다. 시험운영은 다음과 같이 진행된다. 시험운영에 적합한 비공개 실험환경을 조성하고, 이 환경 내에서 전자인증서(소유자서명과 핵심정보 등을 수록) 심사과정(심사 의뢰 접수에서 발급여부 판정에 이르기까지)을 진행한다. 인증서 심사가 완료되면, 전자서명이 포함된 메시지와 문서를 암호화하여 전송한다. 시험운영은 PKI가 실제 어떻게 기능하는지에 대한 이해를 돕기 위한 것이며, 이 과정에서 얻어진 경험과 교훈은 시범사업에 적절히 반영될 것이다. 시범사업(pilots)은 실질적인 정부의 공식업무(보조금 신청서 처리 등)에 PKI를 적용하는 방식이 될 것이다. 예컨대, 2인의 공무원이 PKI를 통해 온라인으로 기밀협의를 다음, 개인·기업의 보조금신청을 승인·기각하는 식이다.

PKI 태스크포스는 현재 유관기관과 협의하여 시범사업 시기·방식·조건 등을 결정해 나가는 중이다. 시범사업은 2001년 1년 동안 진행될 예정이며 시범사업을 통해 축적

된 경험은 PKI 태스크포스의 PKI 개발에 반영될 것이다. 이렇게 개발된 PKI는 2002년의 또다른 도약을 위한 청사진으로 기능하게 된다.

제3절 경찰에서의 전자정부서비스 사례

1. 미국 San Diego시 사례

1.1. 지역사회와 함께 하는 경찰청

San Diego 경찰청은 8개 부서로 구성되어 있는데 다음과 같다: Field Operations, Special Operations, Neighborhood Policing, Training and Development, Office of Administration, Personnel Services, Professional Responsibility, and Support Services. 모든 부서들은 인력서비스(Personal Services) 부서만 제외하고 경찰차장의 지휘를 받는다.

San Diego 경찰청은 지역사회경찰(community policing) 철학을 지지하고, 문제해결(problem-solving) 중심의 경찰로서 개척자적 역할을 했다. 이러한 점에서 San Diego 경찰청은 많은 경찰청의 모델이라고 할 수 있다. San Diego 경찰청은 그들의 경찰 스타일을 ‘이웃과 함께 하는 경찰(neighborhood policing)’이라고 정의한다. 그러한 스타일은 타 정부기관은 물론 지역의 기관들과 긴밀한 관계를 유지하고 있다는 점에서도 쉽게 엿볼 수 있다. 또한 경찰청 각 부서들은 지역사회 지향적 활동들을 많이 하고 있다. 예를 들자면 인터넷에 지역사회 범죄 데이터를 공개한다거나 시민경찰 아카데미를 개최하는 것 등의 각종 활동을 하고 있다.

San Diego 경찰청은 시민들로부터 의견을 수렴하는데 다양한 방법을 사용하고 있다. 예를 들면 정기적으로 설문조사를 실시하거나 주민들과 좌담회 등을 통해서 의견을 수렴한다. 또한 시민들은 다양한 기술을 활용하여 의견을 경찰청에 전달한다. 가령 통신통보시스템, 전자우편, 웹페이지 등이 대표적으로 많이 사용되는 기술이다. 경찰청은 파트십을 특별히 강조하는데, 이러한 목적을 위해서 유관 행정기관 및 시민단체들과 공동으로 치안행정을 수행한다.

1.2. San Diego 경찰청의 정보시스템

1.2.1. 정보화 담당기관

San Diego 경찰청은 치안행정을 지원하기 위한 첨단 정보시스템을 활용한다. 정보서비스 기능은 Neighborhood Policing Division에서 담당하고 있다. 이러한 정보화 기관이 이렇게 배치되는 것은 매우 이례적이지만 이는 San Diego 경찰청이 치안 현장을 지원하는데 정보기술을 심분 활용하겠다는 의지의 표명으로 볼 수 있다. 정보기술을 치안 현장에 적용한 사례로는 SARA 모델을 활용하여 문제를 해결하도록 경찰관들을 돕는 POP Track이라는 정보시스템이다. 최근에는 대규모로 이동식 컴퓨터 단말기(mobile computer terminal)를 구입하여 사용하는데, 경찰관들은 현장에서 보고서를 만들어 지휘관에게 보고하고 직접 기록관리시스템에 저장할 수 있다. 이러한 시스템은 치안 관련 데이터를 신속하게 유통시키고 지역에서 최근의 범죄 발생 경향을 분석할 수 있게 해준다.

1.2.2. 정보시스템의 종류

(1) 지리정보시스템(GIS)

San Diego 경찰청은 지역경찰 활동을 목적으로 지리정보시스템을 사용하고 있다. 지리정보시스템을 통해서 만들어진 지도는 특정 지역을 정확히 찾아내는데 사용된다. 동시에 이러한 전자지도는 경찰청 웹사이트에서 제공되어 시민들이 사용할 수 있다. GIS를 활용해서 다양한 방향으로 범죄 분석을 하는데 지역별로 범죄의 종류나 발생 건수, 피해자-가해자 관계 등을 일목요연하게 파악할 수 있게 해준다.

(2) 문제해결정보시스템(Problem-Solving Information Systems)

San Diego 경찰청은 치안 활동에서 문제해결 접근방식을 적용하는데 앞장서고 있다. 경찰청은 POP Track이라는 시스템을 사용한다. 이 시스템은 특정 사건을 처리하는데서 얻은 데이터를 입력해서 나중에 그 사건처리의 내용을 검색할

수 있도록 지원해준다. 그래서 경찰관들이 유사한 지역에서 유사한 사건을 처리할 때 과거에 어떻게 처리했고 그 처리 결과가 어떤 효과를 가져왔는가를 알 수 있다.

(3) 외부정보시스템(External Information Systems)

The San Diego Data Processing Corporation(SDDPC)은 San Diego시에 관한 전반적인 데이터 수집 및 시스템을 조정하는 비영리 기관이다. 이 기관은 교통, 사회복지, 경찰 등 다양한 집단들이 활동을 조정한다. 경찰청도 이 기관에 데이터를 제공한다. 또한 ARJIS은 San Diego 지역의 범죄 관련 데이터 저장소인데, 경찰관들은 여기에서 수감자 현황이나 재판 일정 등에 관한 자료를 검색할 수 있다.

(4) 통신통보시스템(The Communicator Notification System)

이 시스템은 1998년에 경찰청의 기술기반에 통합된 시스템 중의 하나이다. The Communicator는 특정한 지역에 사는 주민이나 사무실에 안전 관련 메시지를 자동적으로 통보해 주는 시스템이다. 컴퓨터화 된 지도시스템과 결합되어서 통보가 신속하게 보내지도록 설계되었다. 이 시스템은 주민들이 전화나 팩스를 통해서 누구에게 구호 요청을 할 것인가를 알려준다. 특히 이 시스템은 긴급 상황에 매우 유용하다. 재난 신고나 미아 신고 등에 주민들이 필요로 하는 서비스에 많이 응용된다.

1.3. 정보시스템의 활용

(1) 지역사회와 인터페이스(Community Interface)

지역사회 경찰은 지역사회에 관한 많은 정보의 수집과 공유가 필수적이다. San Diego 경찰청은 최근 웹사이트를 통해서 경찰관들과 주민들에게 정보를 제공하고 있다. 홈페이지에서는 특정 범죄 현황을 보여주는 월간 지도가 제공된다.

또한 매일 매일 범죄 현황을 표시하는 지도도 단기적으로 제공된다. 시민들이 특정 서비스를 요구할 수 있도록 표준화된 서식을 제공하여 전자메일로 접수한다. 이러한 요구사항들은 즉시 범죄분석 부서로 보내져서 종합적인 분석 자료로 활용된다. 경찰관들이 직접 시민들로부터 전자메일을 받기도 한다. 각 경찰서는 또한 각자 홈페이지를 운영해서 경찰관들이 지역사회 단체들과 가지는 모임을 지원하는 기술을 지원한다. 시민들을 위해서는 지역서비스센터에서 정보통신망을 갖추고 시민들이 언제라도 경찰서비스에 접속할 수 있도록 편의를 제공한다.

(2) 조직간 연계(inter-organizational linkages)

최근에는 범죄와 관련이 없는 자료에 대한 관심을 갖는 경향이 있다. 건강 문제는 점점 더 중요한 관심사이다. 경찰청장은 보건당국과 협의하여 보건서비스의 전달과 고객 관계 등에 공동으로 대처하기로 합의했다. 토지활용과 자동차 도난과의 상관관계는 정보공유를 통한 조직간 연계의 대표적인 예이다. 지리정보시스템에 나와 있는 지적정보가 자동차 도난 사건과 연계되면 사건을 해결하는데 매우 유용하다.

(3) 작업집단의 효율화

경찰청은 경찰관들 사이에 공동 행동과 공동 책임을 수반하는 팀 접근방식으로 일을 수행한다. 따라서 임무교대시 정보의 공유는 매우 중요하다. 단순히 출석을 체크하는 것은 정보 공유에 별로 효과가 없다. 경찰관들은 개인적으로 지급된 랩탑(laptop) 컴퓨터를 순찰차에 가지고 다니면서 수시로 정보를 교환할 수 있다. 수사관들도 마찬가지로 정보시스템에 언제라도 연결해서 필요한 정보를 수시로 검색할 수 있다.

(4) 환경 탐색(environmental scanning)

환경탐색은 지역사회와의 인터페이스를 강화하는 것과 밀접하게 연계된다. 즉, 타 분야의 사람들을 만난다거나 경찰간부들을 위해서 요약된 정보를 제공하는

등의 정보를 제공한다. 정보시스템은 San Diego 지역에서 발생하는 각종 행사나 활동 등을 탐색할 수 있도록 지원해 준다. 이러한 환경탐색 기능은 범죄분석에 많이 응용되고 있다

1.4. San Diego 경찰청의 온라인 서비스

San Diego 경찰청은 한국에서의 민원과 같은 서비스보다는 치안과 직접적으로 관련된 서비스를 온라인으로 제공한다. 보통 인허가 등의 민원처리는 온라인으로 처리하지 않고, 주민들이 일상생활에서 부딪히는 치안문제에 대해서 온라인 서비스를 한다. 홈페이지에서 제공하는 서비스 항목은 (1) Help Us Help You, (2) Forms, (3) Crime Prevention and Education, (4) Crime Statistics/Maps 등이다.

(1) 무엇을 도와드릴까요?(Help Us Help You)

San Diego 경찰청은 치안서비스를 제공하는데 있어서 경찰과 주민의 공동 책임과 관계를 강조한다. 지역을 안전한 도시로 만드는 일은 경찰만의 의무가 아니고 주민과 같이 만들어가야 한다는 철학이다. 그래서 주민들로부터 치안서비스에 대한 많은 의견을 수렴하려고 노력한다. 주민들은 경찰청 홈페이지에 직접 순찰을 요구하는 요청서를 제출할 수 있다. 주택가 주변에 술꾼이 주정을 부리거나 수상한 사람이 배회하는 경우에 순찰을 강화해 달라는 요청을 할 수 있다. 긴급상황은 무조건 911로 전화하면 된다. 경찰청에서는 긴급상황시 어떻게 대처해야 하는가에 대한 자세한 사항을 홈페이지에서 설명해준다. 또한 특정 경찰관에 대한 칭찬이나 비난을 할 수 있는 코너를 만들어서 직접 의견을 제시할 수 있도록 한다.

(2) 각종 서식(forms)

주민들은 경찰청에 요구사항을 기록할 각종 서식들을 홈페이지에서 다운 받아 온라인으로 제출할 수 있다. 현재 제공되는 서식들은 ‘Citizen Request From’, ‘Media Identification Card Application’, ‘Media Identification Card for Independents Application’, ‘Financial Crime Report From’, ‘Ride Along Request Form’,

‘Vacation House Check Request Form’ 등이 있다.

(3) 범죄 예방 및 교육(crime prevention and education)

경찰청에서는 주민들을 대상으로 범죄예방 기법을 교육하거나 범죄 예방 활동에 주민들을 직접 참여시킨다. 범죄예방 활동을 위해 경찰청에서 실시하고 있는 활동들로는 ‘Prevention Tips’, ‘Programs and Activities’, ‘Neighborhood Watch’, ‘Victim Resources’, ‘Community Resources and Responsibility’ 등이 있다.

(4) 범죄통계/지도(crime statistics/maps)

다양한 종류의 범죄통계, 범죄리스트 및 범죄지도가 홈페이지를 통해서 제공된다. 매달 범죄통계는 매월 20일에 갱신된다. 범죄리스트와 지도는 매달 갱신되고 최근 30일 기간 동안의 통계를 제공한다. 최근 30일 기간 동안의 통계는 지역별 리스트와 지도도 함께 제공된다.

2. New Zealand 경찰의 정보기술 전략

2.1. 배경

정보기술은 뉴질랜드 경찰이 질서유지와 치안서비스를 제공하는데 있어서 경찰 역량의 핵심적인 역할을 한다. 경찰에서는 정보시스템을 활용하여 지역적으로 널리 흩어져 있는 국민들에게 과학적이고 신뢰성 있는 서비스를 제공하고자 한다. 정보기술전략은 경찰에서 사업전략과 기술계획을 통합하는 적극적인 상호작용의 결과이다. 이 전략은 정보기술에 바탕을 둔 전자정부 서비스를 가능케 할 것이다. 동시에 신기술로 무장한 범죄인들을 퇴치할 수 있는 경찰력을 향상시키는데 기여할 것이다.

경찰은 정보 활동이다. 뉴질랜드 경찰청은 2004년까지 핵심 정보관리시스템을 개발할 계획이다. 축적된 기본 정보는 경찰운영, 의사결정, 치안정책 연구에 필요한 메타데이터를 제공할 것이다. 경찰정보기술전략의 궁극적인 목표는 핵심정보시스템을 강화하고, 정보통신기반구조를 합리화하며, 정보화 담당 그룹을 합리화하고자 하는 것이다.

2.2. 정보기술전략의 맥락

경찰청의 정보기술전략은 보다 안전한 지역을 함께 만들자는 것이다. 정보기술전략을 세움으로써 정보기술을 활용한 조직발전 방향을 제시하고자 한다. 동시에 빠르게 발전하는 정보기술을 수용하지 않을 때 조직이 부담해야 할 위험에 대해서도 경고를 할 수 있다.

(1) 전략 방향

뉴질랜드 경찰의 가장 기본적인 목표는 공공질서의 유지와 재산의 보호이며 이러한 목표는 세월이 지나도 변함이 없다. 그러나 경찰업무 수행방법이나 경찰서비스 전달 방법은 세월이 지나면서 많은 변화를 가져왔다. 정보기술은 최신의 경찰서비스를 전달하는데 있어서 필수적인 요소라는 점을 인식해야 할 것이다. 예를 들면 통신네트워크(라디오, 컴퓨터, 전화)나 전자문서기록관리(전과자, 자동차, 전과기록) 등은 정보기술의 지원이 없이는 거의 불가능하다. 그래서 정보기술전략의 경찰활동을 하는데 있어서 정보기술 서비스가 잘 지원되고 유지될 수 있도록 하는 것이다.

(2) 기본 원칙

- 사업 전략이 기술 계획에 우선한다. 현재의 기술력과 추진사업을 최대한 활용한다.
- 전략 계획은 전체적인 조직 목표에 관심을 두어야 한다. 특정한 목표는 하위 집행 계획에서 다루어진다.
- 정보기술 프로젝트는 적절하게 관리되어야 한다. 일정관리, 예산관리, 형상관리 등이 계획대로 진행되어야 한다.
- 정보기술 능력은 점진적이고 진화적으로 발전되어야 한다. 경찰의 정보기술 수요는 지속적으로 늘어난다.
- 정보기술 환경은 역동적이다. 따라서 현재 정보시스템이 새로운 시스템과 연동이 될 수 있어야 하고 새로운 기술을 수용할 수 있어야 한다.
- 개방형 시스템 기술을 채택하여야 한다. 가능한 많은 공급자(vendor)들로부터 시스템을 조달하고 다른 시스템과 인터페이스하는데 드는 비용을 최소화한다.

(3) 컴퓨팅 아키텍처

- 현장 스태프들을 위한 향상된 지원
- 자료 중복의 방지
- 외부 정부기관과 더 많은 정보와 데이터의 공유
- 새로운 기술을 지원할 수 있는 충분한 네트워크 용량
- 관리정보와 조직정보에 대한 향상된 접근

(4) 전략수립의 효과

- 경찰의 정보 수집, 관리, 접근 등의 업무를 보다 신뢰성 있고 효과적으로 수행할 수 있는 정보시스템 제공
- 개방형 시스템과 최신 기술을 채택하여 인프라스트럭처를 합리적으로 구성함
- ‘함께 안전한 사회 건설’이라는 경찰의 비전을 달성하는데 있어서 정부와 국민들의 신뢰 건설

2.3. 정보기술 도입의 우선순위

(1) 최우선 순위 과제

- 데이터 네트워크 : 인프라스트럭처 과제
- 외부정보 인터페이스 : 통합 지식 과제
- Land Mobile Radio Network : 인프라스트럭처 과제
- Law Enforcement System(LES) : 인프라스트럭처 과제
- PABX 개선 및 메시징 : 인프라스트럭처 과제
- 메이프레임시스템을 개방시스템 환경으로 전환 : 인프라스트럭처 과제
- 컴퓨팅 인프라스트럭처의 교체
- 서버 업그레이드

(2) 차선 과제

- Enterprise Information Store

- 재난복구 및 IT 보안
- 사례관리
- 인적자원관리시스템
- 비밀 수사 기술
- 통신센터 개선
- 지리정보시스템(GIS)
- 네트워크 보안
- 이미지 및 문서 관리

2.4. 경찰과 전자정부

경찰청은 뉴질랜드 정부에서 추진하는 전자정부의 큰 틀 속에서 경찰정보화를 추진하고 있다. 전자정부를 지원하는 영역은 다음과 같다.

(1) 전자적 사업 : 내부 운영 프로세스

- Law Enforcement System
- Land Mobile Radio
- Intranet interactive solutions
- Internet interactive solutions
- Case Management
- Enterprise Information Store
- Electronic Security
- AFIS Livescan fingerprinting
- Automated Vehicle Locator System
- Centralised Monitoring (covert technologies)
- Call Data Analyser replacement
- Interactive Internet
- CARD Centres
- SMACS

(2) 전자적 접근 : 행정기관간 시스템 접근

- Justice
 - Courts
 - MOJ
 - Corrections

- Road Safety
 - LTSA
 - MOT
 - Councils

- Emergency Services
 - Fire
 - Ambulance
 - Civil Defence
 - NDRC

(3) 전자적 거래 : 외부거래 프로세스

- Web Site development
- Government Metadata
- FMIS
 - e-procurement
 - e-payroll

(4) 전자 시민 : 온라인 서비스

- Police Call Centre developments
- Web Site development, interactive and informative
- Trials of e-service delivery
- Government metadata

제5장 경찰 민원 온라인 처리 효율화 방안

제1절 온라인 민원서비스 시스템

1. 온라인 민원서비스의 대상

1.1. 대상 선정을 위한 기준

경찰청에서는 무엇보다도 어떤 민원서비스를 온라인화 할 것인가에 대한 대상을 결정해야 한다. 경찰행정은 특성상 외부 네트워크와 연동이 될 때 발생할 수 있는 많은 보안상의 문제가 있다. 앞서서도 논의되었지만 G4C 사업의 일환으로 행자부의 ‘민원사무 편람’에 나와 있는 42종의 경찰민원만을 대상으로 할 것인가? 아니면 경찰청에서 제공하는 모든 행정서비스를 대상으로 할 것인가를 결정해야 할 것이다. 실제로 경찰청에서 제공하는 서비스는 교통위반이나 범죄신고 등 국민들의 일상생활과 관련된 서비스가 발생 건수 측면에서 훨씬 많은 편이다. 그렇기 때문에 가능하면 경찰청에서 제공하는 모든 행정서비스를 온라인서비스의 대상으로 해야 할 것이다.

행정자치부의 G4C 계획에서는 온라인 서비스 대상을 선정하기 위해서 다음과 같은 점을 고려할 것을 권고하고 있다.

(1) 접근 전략

민원사무 혁신 핵심 목적인 민원 서비스 극대화를 달성하기 위한 기본적인 접근전략은 4 가지이며 이를 요약하면 다음과 같다.

민원인 입장에서의 민원사무 분석

민원사무 처리절차를 기존의 행정기관 관점에서 민원인 입장에서 민원업무 처리절차를 분석하고 재구성하여 민원인의 불편사항을 집중 조명한다.

하향식 중심의 반영

목적/목표 중심의 거시적 관점 분석을 위한 하향식 접근전략 측면의 민원사무 실제 생명주기 및 메가 프로세스를 분석하며, 실무자 중심의 상향식 접근방안으로 민원사무 건별 세부 업무처리 절차를 분석한다.

다차원적 민원사무 접근(민원 프로세스, 법/제도, 시스템)

민원사무 근거는 관계 법률에 명시되어 있으며 관련 행정정보 시스템이 존재하고 있는 것이 공통적인 민원사무 특징이다. 민원사무 혁신을 하기 위해서는 민원 업무 처리 프로세스뿐만 아니라 관련 법/제도, 관련 정보 시스템의 상호 작용이 있으며 이러한 3가지를 분석 대상으로 한다.

(2) 범위선정 원칙

집중화 원칙

- 핵심 경찰청 주관 민원업무 중심 분석

효과성 원칙

- 민원 발생건수 점유율이 상대적으로 높은 민원 중심
- 민원인에게 혜택을 줄 수 있도록 하며, 이를 통하여 개선효과를 극대화 한다.
- 민원인의 불편사항이 많은 민원 중심
- 민원사무 절차가 복잡한 민원 중심으로 개선여지가 많은 복잡한 민원사무를 중점적으로 분석하여 개선기회를 극대화 할 수 있도록 하며 이를 위하여 복합 민원, 유기한 민원, 구비서류가 많은 즉결민원을 중점 분석대상으로 선정한다.

(3) 온라인 민원처리 대상업무의 목표

민원인 서비스 극대화

민원인 방문 및 공공기관 거래(접촉회수)를 최소화한다. 민원인이 민원사무를 처리하기 위하여 방문하는 관계 행정기관/부서를 최소화하고 상담 및 민원진행

현황/결과 확인을 위한 행정기관/부서 접촉회수를 최소화하여 원스톱 대민 서비스를 극대화한다.

민원인 구비서류 간소화

민원인이 민원서비스를 받기 위해서는 필요한 구비서류 입수를 위한 별도의 민원신청을 수행하는 경우가 많으며 이를 간소화하기 위하여 행정정보 공동이용 및 중복/불필요한 구비서류를 삭제하여 민원인 편의성을 극대화한다

기타 민원행정 생산성 향상

민원업무를 처리하는 민원접수 및 민원처리 담당 공무원이 민원업무 처리 행정업무를 수행할 때 민원관련 정보시스템 이용을 통하여 민원관련 상담업무, 민원행정처리 업무 생산성을 극대화한다.

1.2. 경찰 관련 민원사무

경찰청에서 1995년에 발간한 ‘경찰민원사무편람’에는 민원사무를 공통, 경무, 방법, 교통, 경비, 정보 등 총 111개 사무로 구분했다. 한편 행자부에서 고시한 ‘민원사무편람’에서 경찰청에 해당되는 사무는 허가 등을 포함하여 총 42개가 나열되어 있다. ‘경찰민원사무편람’을 중심으로 중요한 민원사무들을 살펴보면 다음과 같다

(1) 경무국 소관 민원사무

- 재직 및 경력 관계
- 경찰관 응시
- 국가유공관계

(2) 방법국 소관 민원사무

- 용역경비허가
- 전당포영업 허가

- 풍속영업 신고
- 사행행위업(신규, 재조건부) 허가
- 사행기구(제조, 판매)업(신규, 조건부) 허가
- 총포, 도검, 화약류, 분사기, 전자총격기 제조업 허가
- 총포, 도검, 화약류, 분사기, 전자총격기 판매업 허가
- 총포, 도검, 화약류, 분사기, 전자총격기 수출입 허가
- 총포 개조, 수리업의 허가
- 총포, 도검, 화약류, 분사기, 전자총격기 소지허가
- 화약류 저장소 설치허가
- 사격장 설치허가
- 분실, 습득물 신고

(3) 교통국 소관 민원사무

- 자동차 운전학원 설립허가
- 자동차 운전 전문학원 승인
- 교통 운전면허
- 안전기준 초과 승차, 적재, 차로폭 초과자 통행허가
- 긴급자동차 지정
- 무사고 운전자 선발
- 교통안전 관계

(4) 경비국 소관 민원사무

- 의무경찰 응시
- 일반 야간 통행증
- 청원경찰 배치, 임용 승인

(5) 정보국 소관 민원사무

- 옥외집회 관계

한편 행자부에서 고시한 경찰청 관련 민원사무는 허가, 신고, 면허, 승인, 교부, 검사, 확인 및 기타 민원 등 총 42건이 있다. 표에서 보는 바와 같이 이러한 민원사무는 옥회 집회 신고를 제외하고는 모두 단순민원에 해당한다.

<표 1> 행자부 고시 경찰청 민원사무

민원유형	민원사무명	사무구분	신청방법
허가	경비업	단순민원	방문,우편
	경비업갱신	단순민원	방문,우편
	사행행위업(신규,재허가,조건부)	단순민원	방문,우편
	사행행위영업(사행기구제조,판매업)허가신청변경	단순민원	방문,우편
	사행기구제조업(조건부)허가신청	단순민원	방문,우편
	사행기구판매업(조건부)	단순민원	방문,우편
	소음기,조건경부착승인신청서	단순민원	방문,우편
	()제조업허가신청서	단순민원	방문,우편
	총포소지허가신청서	단순민원	방문,우편
	일시수출입,일시소지허가신청대행자지정신청서	단순민원	방문,우편
	총포소지허가갱신신청서	단순민원	방문,우편
	긴급자동차지정신청	단순민원	방문,우편,민원우편
	긴급자동차지정증제교부신청	단순민원	방문,우편,민원우편
	자동차교통사고사실확인	단순민원	방문,우편
안전기준초과승차(적재)차로폭초과차통행허가	단순민원	방문,우편,민원우편	
버스전용차로통행지정신청	단순민원	방문,우편,민원우편	
신고	유실물습득신고	단순민원	방문
	사행행위영업(사행기구제조,판매업)시설완료신고	단순민원	방문,우편
	사행행위영업(사행기구제조,판매업)영업자지위승계신고	단순민원	방문,우편
	화약류제조(관리)보안책임자선임,해임신고서	단순민원	방문,우편
	()허가,면허증기재사항변경신고서	단순민원	방문,우편
	사격장설치허가신청서	단순민원	방문,우편
	사격장관리자()선임,()해임신고서	단순민원	방문,우편
	사격장()허가사항변경, ()폐지신고서	단순민원	방문,우편
	어린이통학버스신고	단순민원	방문,우편,민원우편
	도로공사신고	단순민원	방문,우편
	옥외집회(시위,행진)신고	복합민원	방문,우편,민원우편
면허	화약류제조(관리)보안책임자면허신청서	단순민원	방문,우편
	국제운전면허수시적성검사	단순민원	방문
승인	청원경찰배치신청	단순민원	방문,우편
	청원경찰임용승인신청	단순민원	방문,우편
	청원경찰무기대여신청	단순민원	방문,우편
	자동차운전전문학원지정신청	단순민원	방문
교부	국제운전면허증교부	단순민원	방문
	운전면허증제교부신청	단순민원	방문,우편,민원우편
	운전면허증갱신	단순민원	방문,우편,민원우편
	어린이통학버스신고필증제교부신청	단순민원	방문,우편,민원우편
	버스전용차로통행지정증제교부	단순민원	방문,우편
검사	무사고운전자표시장수여신청	단순민원	방문,우편
확인	자동차교통사고사실확인	단순민원	방문,우편,민원우편
	화약류제조(관리)보안책임자면허갱신신청서	단순민원	방문,우편
기타	사격장시설완성검사신청서	단순민원	방문,우편
	자동차운전면허정기적성검사연기	단순민원	방문,우편,민원우편

1.3. 행정서비스별 온라인 민원 대상

민원사무처리편람에 나와 있는 민원사무들은 다소 일반 국민들의 일상생활과는 거리가 있는 것들이 많다. 민원사무의 범위를 앞에서 정의했듯이 단순히 민원사무처리편람에 한정하기보다는 행정기관이 국민에서 제공하는 모든 행정서비스라는 차원으로 확대해석 한다면 그 범위는 훨씬 넓어진다고 볼 수 있다. 즉, 국민들이 일상생활에서 부딪히는 문제를 해결해 주는 서비스가 일반 국민들에게는 직접 피부에 와 닿는 민원서비스이다. 가령, 범죄신고나 교통벌칙금 조회 등의 문제가 일반 국민들의 입장에서는 훨씬 중요한 서비스가 될 것이다.

따라서 앞으로 경찰청에서 온라인 민원행정 대상으로 삼아야 할 내용들을 행정서비스 차원에서 범주화를 한다면 대략 정보제공, 주민참여 및 민원처리 등 3가지 차원으로 나눌 수 있다. 이러한 분류는 Anderson Consulting에서 분류 전자적 행정서비스의 3가지 범주에 해당된다고 볼 수 있다. 즉, 단순정보의 제공에 해당하는 정보제공(publish), 시민이나 기업이 제공한 정보에 대한 대응으로서 시민참여(interact), 그리고 보다 상위의 거래수준으로서 민원처리(transact)이다. 이는 민원처리보다 더 포괄적인 의미에서 민원 행정서비스의 개념으로 이해하는 것이며, 국민들이 경찰청에서 이용하는 서비스 중에서 가장 일반적인 것이 무엇인가를 기준으로 온라인화 대상을 결정해야 한다는 것을 의미한다.

1.3.1. 민원처리

온라인 민원처리는 일반적으로 민원사무로 분류되는 인가, 허가, 신고, 면허 등과 관련된 사무를 처리하는 것이다. 여기에 해당되는 사무는 민원사무처리편람에 나열된 모든 사무를 포함한다(물론 정보보안 등의 특수성을 감안하여 일부 민원사무는 온라인화 될 수 없는 것도 있다). 온라인 민원사무처리는 단순히 온라인 민원접수와 통보만을 포함하는 행정절차가 아니다. 접수, 처리, 결과통보 등 전 과정이 온라인으로 이루어지는 서비스를 의미한다.

1.3.2. 정보제공

정보제공은 국민들이 개인의 문제와 관련하여 필요로 하는 정보를 온라인으로 받아볼 수 있는 서비스이다. 경찰청에서 현재 제공하는 대표적인 정보제공 서비스는 조회, 확인, 정보공개 등이 있다. 예를 들어서 조회의 경우 면허 관련 조회, 교통 관련 조회, 미아 및 도난차량 조회 등이 있다. 또한 정보공개는 정보공개제도에 따라 국민들이 경찰청에 대해서 정당하게 원하는 정보의 공개를 요구할 수 있다. 앞으로는 수동적으로 정보공개 요청이 있는 다음에 공개하는 시스템이 아니라, 공개 대상 정보를 모두 전자파일로 만들어서 제공하도록 시스템을 구축해야 할 것이다.

1.3.3. 국민참여

전자정부의 장점 중의 하나는 국민이 경찰행정에 직접 참여하는 참여행정이 가능하다는 것이다. 이것은 인터넷으로 인하여 국민과 경찰이 쌍방향 대화가 가능하기 때문이다. 경찰청에서는 이미 사이버신고, 사이버상담, 청장과의 대화, 질의응답 등의 코너를 마련하여 국민들에게 참여마당을 제공하고 있다. 앞으로는 전자서베이 등 국민들의 여론을 직접 듣고 국민들이 원하는 서비스를 발굴해 나가는 적극적인 전략이 필요할 것이다.

2. 온라인 민원서비스 시스템 구성방향

경찰청의 온라인 민원서비스 시스템은 경찰청 자체의 포털시스템과 행자부에서 운영하는 국민포털시스템과 연계되어야 할 것이다. 전자경찰은 보안 등 경찰업무의 특성상 타 부처의 민원업무시스템과 다르게 운영될 수밖에 없다. 현재 경찰청에서 자체적으로 운영하고 있는 경찰정보시스템을 행정전산망 등과 연계했을 때 수사 관련 자료 등이 해커들에 의해 침입될 수 있는 위험이 있다.

이러한 특성 때문에 경찰청의 온라인 민원시스템은 타 부처와 정보를 공동으로 활용하는 시스템으로 운영하기에는 상당히 어려울 것으로 예상된다. 그래서 당분간은 국민포털 사이트에서 단순히 사이버경찰청으로 연결(link)해주는 형태로 시스템을 구성해야 할 것이다. 나중에 시스템이 보다 안정되면 정부부처간 정보공동활용을 기반으로 한 온라인 민원시스템을 구축할 수 있을 것이다.

먼저 전자정부 통합 웹사이트에서 제공하는 민원서비스 중에서 경찰청 관련 민원이 어떻게 처리될 수 있는지를 살펴본다. 다음에 경찰청 자체적으로 온라인 민원시스템을 어떻게 구성할 것인가에 대해서 논의한다. 경찰청의 민원시스템은 경찰청-지방청-경찰서가 단일창구로 연결되는 시스템으로 구성되어야 할 것이다.

2.1. 전자정부 통합 웹사이트(국민포탈 사이트)

국민포탈 사이트는 기존의 정부대표 홈페이지, 열린정부 서비스, 대표전자민원실 등 대국민 웹사이트를 단일창구로 통합해서 일원화하는 사이트이다. 이 사이트는 디렉토리 서비스 기능과 검색 기능을 강화하는 등 대국민 서비스를 대폭적으로 개선함으로써 정부의 단일창구인 전자정부(egov.go.kr)에 쉽게 접근할 수 있도록 하고 2001. 7월부터 시범서비스를 실시하였다.

국민포탈 사이트는 종합민원서비스, 공공기관안내, 열린정부 열림마당, 현행헌법, 전자관보, 정책포럼 등의 시스템으로 구성되어 있다.

○ 종합민원서비스

- 인터넷 정보공개 : 공공기관이 보유한 정보중 공개를 원하는 정보를 청구할 수 있으며 공개, 비공개 등 결정통지까지 확인 가능
- 홈민원센터 : 각종 민원서류의 직접 신청 및 처리현황 조회, 민원사무 및 민원서식 안내
- 민원처리공개 : 모든 공개대상 민원의 진행과정과 처리내용을 조회

○ 공공기관

- 행정부, 입법부, 사법부, 헌법재판소, 중앙선거관리위원회, 지방자치단체, 교육자치단체, 산하기관으로 연계

○ 열린정부 열림마당

- 국정홍보처 홈페이지로 연계하며, 최신보도자료, 현안이슈, 오늘의 국정뉴스 등을 서비스

○ 현행법령

- 법제처에서 제공하는 홈페이지로 연계하며, 종합법률정보, 최근개정 법령등을 서비스

○ 전자관보

- 관보전문을 PDF화일로 서비스하며, 관보내용 검색 가능

○ 정책포럼

- 각 기관에서 운영중인 포럼 모음으로 설문조사와 사이버풀을 이용하여 다양한 국민의견을 수렴할

수 있는 창구개설

○ 검색

- 정부 디렉토리검색, 웹사이트 검색으로 각종 행정자료에 쉽게 접근 가능

○ 디렉토리 서비스

- 각급기관의 홈페이지에서 제공하고있는 각종 행정정보를 총14종의 주제별로 분류하고 284개의 카테고리리와 2,500개 사이트 정보를 안내

○ 기타 정보서비스

- 새소식 : 정부의 새소식을 모니터링하여 종합 서비스
- 주요정보 : 정부웹사이트검색, 경제지표(재정경제부), 고용정보(노동부), 관광안내(한국관광공사) 사이트 연계 및 행정정보소재안내 등 다양한 서비스 제공
- 날씨 : 각 도시별 현재의 날씨정보 제공 등

앞으로 국민포탈 사이트는 2001년 말까지 인터넷 정보공개시스템을 확대하고 통합인증시스템을 개발할 예정이다. 또한 G4C 사업과 전자정부 통합 웹사이트를 연결해서 운영한다는 계획을 세워놓고 있다. 경찰청의 온라인 민원시스템도 이러한 국가적 차원의 국민포탈 사이트의 하위 시스템으로 구성되어야 할 것이다.

2.2. 경찰청 통합 포탈사이트

2.2.1. 포탈사이트의 개념

국민들의 입장에서는 어느 경찰청 관련 홈페이지에 접속하는가에 관계없이 서비스를 받을 수 있는 시스템을 필요로 한다. 가령 대전광역시 북부경찰서 관할에 사는 주민이 특정 민원을 온라인으로 서비스 받으려면 우선 북부경찰서 홈페이지에 접속할 것이다. 대전북부서의 홈페이지에서 제공하는 온라인 민원처리는 논리적으로는 대전북부서에서 처리되는 것처럼 보이지만 물리적으로는 본청 서버에서 처리되는 시스템이다. 동일한 민원인이 북부서가 아닌 경찰청이나 지방경찰청 홈페이지에 접속해도 똑같은 민원서비스를 받을 수 있어야 한다.

최근에 온라인 서비스는 단일창구(single window)나 통합포탈(portal) 등의 시스템으로 구축되는 경향이 있다. 포탈(Portal)이란 인터넷에 처음으로 접속할 때 나타나는 관문 사이트를 지칭한다. 보통 인터넷을 활용하는데 있어서 필요한 검색기능, E-mail 기

능, 각종 뉴스 서비스 기능, 채팅기능, 개인화된 홈페이지 기능, 쇼핑 기능 등을 종합적으로 제공하는 초대형 사이트를 말한다. 우리들이 일상적으로 접하는 Yahoo나 Lycos 등이 여기에 해당된다고 볼 수 있다.

한편 비슷한 개념으로 보탈(Votal)은 폭 넓은 사용자 계층을 대상으로 수평적 정보 전달 기능을 하는 포털(Portal) 개념과 달리 일정한 방향성을 뜻하는 버티컬(Vertical) 개념과 포털(Portal) 개념을 합성하여 특정 사용자 집단을 대상으로 특정분야에 한정된 정보를 깊이 있게 제공하는 특화된 포털 사이트를 의미한다. 퍼털(Personal Portal)은 등록된 회원 모두에게 자신만의 포털을 만들 수 있게 하는 서비스이다. 주요 서비스는 등록된 고객에 한해 고객이 정한 도메인 네임을 대신 등록해주고 무료로 사용할 수 있도록 하는 무료 도메인이나 특정 사이트의 이름이 뒤따르지 않고 자신이 정한 도메인명을 그대로 사용할 수 있도록 자신의 도메인을 사용하는 무료 E-mail 서비스를 제공한다.

이상으로 일반적인 포털의 개요를 살펴 볼 때 전자정부 포털이란 정부보유 정보 및 민원서비스에 있어서는 전문화된 보탈(Vortal) 사이트 성격을 가져야 하며, 정부를 하나의 조직으로 정의할 수 있기 때문에 기업 포털의 성격을 갖춤과 동시에 퍼털이 가지는 서비스를 제공할 수 있어야 한다.

2.2.2. 전자 정부 포털

전자 정부는 국민들이 편리하게 접근할 수 있도록 단일창구(single window)를 통해 정부서비스를 제공하고자 한다. 즉, 전자 정부는 궁극적으로 정부기관의 내부 업무와 대민 서비스를 하나의 창구에서 국민, 기업, 공무원, 행정기관 등 기타 이해 관계자들과 연결될 수 있도록 하는 기능 체계를 만들고자 한다. 이러한 관점에서의 전자 정부 포털은 전자정부 구현의 구체적인 모습을 외부로 나타내는 실체로써 국민이 정부에 접촉할 수 있는 방식이다.

(1) 전자정부 포털의 정의

전자정부 포털은 각 정부기관의 내부 업무와 서비스 업무를 인터넷을 기반으로 연결하여 하나의 창구에서 공무원, 기업, 국민, 기타 이해 관계자에게 필요한

제반 서비스 민원신청 및 발급, 행정업무, 정보, 커뮤니티, 기타 행정서비스를 통합하여 제공하는 것을 목적으로 하는 정보서비스 체계이다.

(2) 전자정부 포털의 구축 목적

각 국의 전자정부 구현 및 정부 포털 구현 사례 조사 내역을 기초로 도출할 수 있는 공통 구축 목적을 정리하면 다음과 같다.

- 쉬운 접근 제공 및 빠른 응답성
- 24 시간 365 일 서비스 및 원 스톱(one-stop) 서비스 제공
- 비용 절감 및 행정 효율성 제고와 촉진
- 정부운영에 대한 국민참여도 증대 및 집행결과에 대한 투명성 제고

특히 정부 포털 구축의 궁극적인 목적은 전자 정부 구현 목표의 지향이며, 역할적 측면에서는 전자 정부 구현을 촉진하고, 확충하는 수단으로 추진되고 있는 것이다.

2.2.3. 전자 정부 포털의 발전과정

G4C 계획에서는 전자 정부 발전 단계 모형을 토대로 전자 정부 포털의 발전과정과 이에 따른 정의 및 역할 그리고 중점 추진 사항을 정리하였다.

(1) 1 단계 : 정부 정보 포털(Government Information Portal) 구축

정보 포털은 정보를 체계화한 정보 포털로써, 필요한 곳에 정보가 활용될 수 있도록 정보 풀(Pool)을 만드는 것으로 전자정부 포털의 출발점이다. 인터넷 시대에는 정보를 가지고 있는 것이 중요한 것이 아니라 그것을 공유하여 새로운 부가가치를 창출할 수 있도록 함으로써 정보의 활용가치를 높이는 것이 중요하다. 정부는 국가 제반 분야에 대한 엄청난 정보를 보유하고 있으며, 이를 보다 체계적으로 관리하고, 기업이나 국민들이 필요한 정보를 활용함으로써 기업활동이나 생활에 도움이 될 수 있도록 하는 것이 중요하다. 따라서 정부 내에 산재되어 있는 정보를 DB 화하고, 공유할 수 있는 시스템을 구축하는 것이 전자 정부(e-Government)를 추진하는데 있어 기본적인 사항이다.

(2) 2 단계 : 협업 포털(Collaboration Portal) 구축

정부기관 내, 정부의 관련 기관 등과의 모든 종류의 컴퓨팅 수행에 협업 능력을 제공하고자 하는 것으로 협업(collaboration)은 e-Business 환경 하에서 매우 중요한 개념이다. 협업에 대한 개념은 과거에도 존재하였으나, 현재의 환경에서 협업이 강조되는 이유는 첫째, 전체가 하나의 일관된 프로세스로 통합되어 가는 추세이며, 둘째, 어느 조직이건 간에 내외부적으로 협업을 할 수 밖에 없는 상황에 놓였기 때문이다. 전자 정부 구현을 위해서는 다양한 관계의 관리가 중요하므로 협업 포털의 구축은 필수적인 사항이다. 이러한 협업 포털을 구축하기 위해서는 1차적으로 정부 내부 구성원간 및 정부기관 간의 업무수행에 있어서 협업을 할 수 있는 환경을 만들어야 하며, 이를 바탕으로 외부 관련기관이나 기업과의 협업이 가능하도록 확장해 나가야 할 것이다.

(3) 3 단계 : 정부 전문가 포털(Government Expertise Portal) 구축

지식이 중시되는 사회에서 전자 정부의 핵심 자원은 정보와 사람이므로 정부의 행정을 효과적으로 수행해 나가기 위해서는 많은 전문가들의 경험과 지식이 필요하기 때문에 정부 내 공무원의 능력, 전문성, 기호도 등에 따라 구성원 간 및 외부와의 전문적인 네트워크를 제공하는 것이다. 이는 기업에서는 일반화되어 있는 아웃 소싱(outsourcing)을 적극적으로 활용하는 것으로, 아웃소싱의 전제 조건은 필요한 전문성을 갖춘 전문가들의 네트워크를 형성하는 것이다. 복잡하고 급속하게 변화되어 가는 환경에서 다양한 고객의 서비스 욕구를 충족시키기 위해서는 정부 내부의 공무원만으로는 감당해 낼 수가 없으며, 이에 대응하기 위하여 기업 및 민간의 전문가들을 폭 넓게 활용하고자 하는 방향으로 최근 정부에서 분야별로 민간의 전문가를 특채하여 전문성을 강화하고 있는 것은 이러한 필요성에 의한 것이다. 그러나 필요한 모든 전문가들을 정부조직 내에 보유할 수는 없는 일이며, 전문가를 필요한 시기에 활용할 수 있는 체제를 갖추는 것이 매우 중요한 사항이다. 정부의 입장에서는 각 분야에 걸쳐 기업, 민간단체, 학계 등 각계의 다양한 전문가 네트워크를 구축하고 상시적으로 정보를 교

환하고, 자문이나 조언, 교육을 받을 수 있는 체제를 만드는 것이 중요하며, 이러한 바탕을 마련하기 위해서 전문가 포털을 구축하는 것이 중요하다.

(4) 4 단계 : 정부 지식 포털(Government Knowledge Portal) 구축

전자 정부 포털(e-Government Portal)의 최종적인 모습으로서 전술한 3 단계의 포털 기능을 모두 통합한 전문화, 개인화 된 포털이다. 또한 지식 포털은 정보와 전문가 네트워크를 통하여 지식이 축적, 활용될 수 있도록 분야별로 전문화되고 개인화 된(personalized) 형태가 되어야 한다. 지식 Portal 의 기능은 첫째, 자료를 유용한 정보로 만들고 정보를 지식으로 체계화하는 것이며, 둘째, 그러한 체계화된 지식을 활용할 수 있는 체계를 만드는 것이며, 셋째, 이러한 체계를 갖추으로써 행정의 질을 높이고, 국가 전반적인 지식기반을 확충하는 것임

전자 정부 포털은 일반 포털 사이트와는 달리 커뮤니티의 중요성이 크게 강조되어야 한다. 정보, 협업, 전문가 포털의 각 단계에서 커뮤니티를 형성하고 효율적으로 운영하는 것은 전체적인 포털의 안정적인 운영을 위해서 꼭 필요한 사항이다. 포털이라고 해서 종합적으로 정보와 전문가를 모아 놓기만 해서는 안 되며, 각 이용자가 개인화 된 서비스를 받을 수 있도록 해야 한다. 인터넷이 갖는 가장 큰 장점 중의 하나가 개개인별로 특성에 맞게 정보나 서비스를 구성하여, 맞춤 서비스를 할 수 있다는 것이다. 따라서 전자 정부 포털도 개인화 된 서비스의 요구를 충족시킬 수 있도록 해야 한다.

2.3. 경찰청 민원서비스포털

2.3.1. 경찰청 민원서비스포털의 개념

경찰청 민원서비스포털에 대한 개념 정립에 대한 요건을 충족시킬 수 있는 목표적 민원서비스포털에 대한 개념 정의와 기본 역할을 도출하여 기술하면 다음과 같다.

(1) 경찰청 민원서비스포털의 개념적 정의

민원인들이 경찰청으로부터 요구하는 행정서비스와 정보요구를 단일창구를 통해서 접수, 처리 및 통보해주는 통합 서비스 체계이다. 이는 경찰청 내부 업무와 대민 서비스를 하나의 창구에서 국민, 기업, 공무원, 행정기관 등 기타 이해관계자들이 연결될 수 있는 경찰청의 대표 관문(Portal Site)이다. 국민들에게 논리적으로 단일화 된 하나의 접속점(Single Point)을 제공하여 경찰서비스를 연중 무휴로 제공하는 것을 목적으로 한다.

(2) 향후 구축될 전자정부(e-Government)를 접속포인트(Point)

포탈 사이트는 인터넷 접속 시 웹 브라우저(Web Browser)를 열고 가장 먼저 접하게 되는 인터넷(Internet) 사이트(Site)라는 의미로써, 향후 전자 정부로부터 제공되는 제반 정보 및 서비스의 혜택을 받기 위해 전자적 민원인이 최초로 접속하는 대표 관문(Portal Site) 역할을 수행한다. 경찰청의 포탈사이트는 경찰청 산하 모든 관청들의 민원은 물론이고 타 부처의 민원사무까지 연동되는 시스템이다. 궁극적으로는 국민들이 이곳저곳 행정기관을 찾아다니면서 필요한 민원서류를 구비하지 않고 대신 경찰청에서 민원인을 대신해서 필요한 행정기관에 온라인으로 찾아가서 필요한 민원서류를 가져오는 시스템이다.

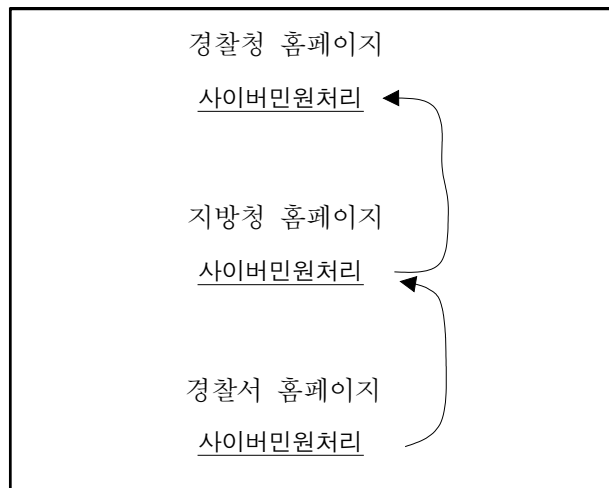
(3) 정부 혁신 및 전자정부(e-Government) 구현의 매체

일반적으로 정의된 전자 정부 포탈의 개념에 의하면 정부 포탈은 전자정부 구현의 구체적인 모습을 외부로 나타내는 실체이다. 논리적으로 단일화된 하나의 서비스 접속점 역할을 위해서는 정부기관의 모든 정보시스템이 전자 정부 포탈에 논리적으로 통합 연계되어야 하는 전제 조건을 내포하고 있다. 이러한 맥락에서 볼 때 경찰청 민원서비스포탈은 모든 고객과의 최종 접점에 위치하고 있는 부문으로 이는 전 행정기관의 정보화 완성을 필수 조건으로 한다. 따라서 지금까지 구축되어 온 제반 행정정보시스템을 인터넷상에서 이용 가능하도록 개선하거나, 이미 구축된 행정정보 시스템 구현을 촉진하는 등 전자정부 구현의 실현 매체자 뿐 만 아니라, 민원사무 및 행정 사무의 혁신(개선)을 지속적으로 추진하는 촉매자의 역할을 수행하여야 한다.

2.3.2. 경찰청 민원서비스 포털의 구성

경찰청 민원서비스 포털은 경찰청, 지방청, 경찰서가 단일창구(single window)로 연동되도록 구성되어야 할 것이다. 기본적으로 모든 민원처리는 본청의 민원처리 서버에서 처리되는 시스템이다. 국민들의 입장에서는 어느 홈페이지에 접속하든지 동일하게 ‘사이버민원처리’라는 항목으로 들어가서 민원서비스를 받을 수 있는 시스템이 되어야 한다. 온라인 민원서비스 대상은 앞에서 조사한 민원사무 및 경찰관련 행정서비스가 될 것이다.

<그림 1> 경찰청 포털사이트의 연동



제2절 온라인 민원처리 프로세스 재설계

1. 프로세스 재설계 목적

온라인 민원처리를 제대로 수행하려면 먼저 민원처리 자체가 합리적으로 개선되어야 한다. 민원처리가 개선되어야 할 이유는 다음과 같이 정리할 수 있다.

첫째, 민원절차를 파악/이해하기 위한 업무 부담 과다

- 민원인은 민원사무에 대한 사전 지식이 미흡하여 민원 발생시마다 민원절차 파악에 많은 시간과 노력을 투자하고 있다(예, 자동차 변경등록 신청 등)
- 각종 민원 관련 업무절차, 구비서류, 신청서 작성요령 등의 안내 내용 및 제공 방법이 미흡하다. 예를들면, 민원 관련 정보를 얻기 위하여 처음 114 및 전화번호부 참조한 후 전화를 걸어 담당부서/담당자를 확인 한 후 민원안내를 받는 경우 상세하고 정확한 정보를 얻기가 어려우며, 인터넷을 통한 민원사무 안내도 민원인 입장에서의 실질적 상세하게 안내가 안 된다.
- 경찰공무원 측면에서도 민원 안내 및 상담 건수/문의가 많아 과도한 시간소요 및 행정 생산성 저하된다. 예를 들면, 자동차 면허정지 관련 민원의 경우 민원 담당 공무원 업무시간의 20%이상을 민원 안내 및 상담에 투자하고 있다.

둘째, 단위부처/기관위주의 민원사무 행정처리로 민원인 입장에서는 불필요한 민원사무가 존재한다.

셋째, 정부 보유정보 공동이용 미비로 구비서류/중복방문 과다

- 단위기관/부서 위주의 시스템화 및 정보연계 미비로 구비서류 간소화가 안되어 이를 발급 받기 위한 민원사무가 추가로 발생하고 있다.

넷째, 연속된 민원의 원스톱 일괄 민원서비스 미흡

- 민원인의 관점에서 연속된 민원의 경우 기관/부서/민원 담당자가 다른 경우 중복 신청/방문을 해야 하는 경우가 발생한다.

다섯째, 민원 진행 및 결과 확인을 위한 추가 방문 및 민원 업무절차 복잡

- 단위부처/기관위주의 민원사무 행정처리로 민원인 입장에서는 불필요한 민원사무가 존재한다.
- 민원인이 민원신청 후 민원신청 결과를 확인하기 위해서는 별도의 확인절차가 필요하다.

프로세스 재설계는 민원인 편의성 극대화가 민원업무 재설계의 핵심 목적이며 이를 달성하기 위한 핵심목표는 2 가지로 요약될 수 있다. 첫째는 민원인 구비서류 감축이고, 둘째는 민원인의 기관 /부서 방문회수(접촉회수)를 최소화하는 것이다. 이러한 목표를 달성하기 위한 개선방향은 5 가지로 요약될 수 있다.

첫째, 불필요한 민원사무 제거

- 불필요한 구비서류 폐지(민원사무에서 구비서류 자체를 삭제함)
- 불필요한 민원사무 폐지(민원사무 자체를 없앴)

둘째, 민원인 편의성 극대화를 위한 정보화

- 인터넷 민원절차 안내 /상담
(문의사항 /상담 필요정보를 인터넷을 통해 조회)

셋째, 연속민원 통합 /일괄 민원 서비스

- 인터넷 민원절차 안내 /상담
(문의사항 /상담 필요정보를 인터넷을 통해 조회)
- 인터넷 민원신청
(민원신청, 진행상황, 결과정보를 인터넷에서 확인)
- 행정정보공동이용을 통한 구비서류 감축
- 정부보유정보 민원인 인터넷 조회
(예, 전입신고 후 주민등록정보조회)

넷째, 비공공기관에서 민원 사무대행

- 연속민원 일괄 서비스
(연속된 2 건 이상 민원 통합하여 1 건의 민원으로 처리)
- 비정부기관에서 민원 대행 서비스
(예, 병원에서 출생신고)

다섯째, 민원절차 간소화

- 과잉심사 /규제 규정 간소화 7. 민원서비스를 위한 전문기능 시스템 구축

2. 추진목표 및 원칙

G4C에서 제시한 민원사무 프로세스 개선안 추진목표는 민원사무 처리절차 측면에서 불필요한 민원사무제거, 연속민원 통합 /일괄 서비스 등의 개선실행과 정부종합민원서비스포털, 정보공동이용시스템 등 정보화 측면의 개선실행을 통한 민원인 방문회수 단축, 민원인 구비서류 감축이다. 경찰청의 온라인 민원처리에서도 동일한 원칙을 적용할 수

있다. 이를 달성하기 위한 추진목표 체계는 다음과 같이 정리할 수 있다.

- 불필요한 구비서류 폐지
- 불필요한 민원사무 폐지
- 연속민원일괄서비스
- 비정부기관에서 민원 대행 서비스
- 기타 민원절차 간소화
- 인터넷 민원절차 안내/상담
- 인터넷 민원신청
- 정부보유정보 민원인 인터넷 조회
- 민원서비스를 위한 전문기능 시스템 구축
- 행정정보공동이용을 통한 구비서류 감축

민원사무 프로세스 개선안의 성공적인 달성을 하기 위해서는 체계적이고 합리적인 추진전략이 수립되어야 한다. 추진전략의 핵심 구성요소는 실행과제를 명확히 하고, 이를 실행할 수 있는 체제, 실행우선순위, 예상 장애요인을 제거하기 위한 변화관리 계획 등의 준비가 완벽하여야 한다

실행과제의 명확화

- 실행과제는 BPR측면의 업무처리절차 개선과제와 정보시스템 측면의 경찰 민원 서비스 포탈, 행정정보공동이용시스템 과제로 분리하여 정리하며 각 과제별 선후행 관계 등을 종합적으로 고려한다.
- 실행과제는 실행과제별로 실행가능 하여야 하며, 추진조직과 추진일정이 명확하여야 한다.
- 실행과제를 수행하기 위한 선결과제가 있는 경우 이를 명확히 정의하여야 한다.

추진 우선순위 정립

- 추진 우선순위는 실행과제의 발생빈도를 고려하여 발생빈도가 많은 민원사무를 우선적으로 개선한다.

- 실행과제 수행시 우선적으로 해결하여야 할 선결과제 수행 소요기간을 고려하여 실행과제 추진일정을 수립하여야 한다.

추진체제 정립

- BPR 추진조직은 경찰청, 행자부, 국세청 등 관련 부처/부서와 이해관계를 조정할 수 있는 강력한 추진조직으로 구성한다.
- BPR 추진조직은 권한과 책임이 명확하게 정의되어야 하며 이를 통한 추진계획에 평가가 가능하도록 하고 현업적용이 안정될 때까지 지속적인 개선활동을 수행한다.

이행 활성화 전략 수립

- BPR 결과에 대한 현업 실행시 예상되는 장애요인을 도출하고 이를 방지할 수 있는 대응책을 수립한다
- 민원사무 재설계 실행에 대한 현업 교육, 홍보 방안을 정립한다.

3. 단계별 추진전략

경찰청의 민원서비스 혁신을 위한 민원사무 프로세스 개선안은 실행을 위한 선결과제가 있다. 선결과제 유형은 다음과 같다.

법/제도 선결과제

- 민원사무는 관련 법/제도에 규정되어 있으므로, 관련 법/제도 개선과제가 있는 경우에는 관련 법/제도의 개정이 우선되어야 한다.

정부종합민원서비스포탈, 정보공동이용시스템 구축

- 경찰청의 온라인 민원사무 개선안은 정부종합민원서비스포탈, 정보공동이용시스템 구축이 되어야만 실행 가능한 민원사무가 있으며, 관련 민원사무 개선을 위해서는 상기 시스템이 선행되어 구축되어야 한다.

기간 시스템 정비

- 민원사무 개선안이 정보화를 통한 개선안일 경우 기간 시스템이 없거나, 데이터가 정확하지 않는 경우 정보공동이용시스템을 통한 정보유통이 불가능하다. 따라서 경우 기간시스템의 정비가 선행되어야 한다.

상기의 선결과제를 고려하여 1 단계 실행과제와 2 단계 실행과제로 분류하면 다음과 같다.

1단계 본 사업 실행

- 법/제도 선결과제 및 경찰청 민원서비스포털/정보공동이용시스템 구축 선결과제만 있는 민원사무
- 기간 시스템 정비 및 신규개발이 필요한 민원사무 중 1단계 이내에 해결이 가능하다고 판단되는 민원사무
- 즉시 실행가능한 민원사무가 있는 경우 즉시 실행토록하며, 다음과 같다.
- 선결과제가 없는 민원사무
- 발생건수가 많은 민원사무
- 관련부처가 1개인 민원사무

2단계 본사업 실행

- 기간 시스템 정비 및 신규개발이 필요한 민원사무 중 1단계 이후에 해결이 가능하다고 판단되는 민원사무
- 기간 시스템 정비가 완료되는 시점에 적용함

제3절 온라인 민원처리 표준화

1. 현행 민원처리의 유형

현행 민원처리 업무는 크게 민원 안내, 민원 통계관리, 즉결민원처리, 단순민원처리, 복합민원처리, 팩스중계민원, 민원1회 방문처리 등의 유형으로 분류되어 처리된다. 한국전산원(1999)은 『사이버 민원처리를 위한 법·제도 개선방안 연구』 보고서에서 민원처리 표준화와 관련한 종합적인 연구를 통해서 바람직한 개선방안을 제시하였는데, 주요 내용을 요약하면 다음과 같다.

(1) 민원안내절차

민원안내 절차는 민원인이 민원창구를 방문하거나 전화·팩스 등으로 민원신청절차 및 구비서류·처리기간·수수료 등 제반 민원사항을 문의해 오면 문의를 받은 자 또는 답변이 곤란한 경우는 담당자로 하여금 문의사항에 대하여 자세하고 성실하게 답변하는 것으로 민원인의 불만해소와 불편을 방지하고 효과적인 민원서비스를 하기 위한 과정이다. 업무의 범위는 민원사무 전체에 대한 처리절차 및 처리기간, 구비서류, 수수료 등에 관하여 답변하는 것이다. 이 과정은 주로 창구에서 이루어진다.

(2) 즉결민원처리 절차

이 과정은 민원인에게서 접수받은 후 근무시간 3시간 이내에 처리하여야 하는 민원을 즉결민원이라고 하며, 업무처리가 간단한 민원에 대하여 빠른 시간내에 민원서비스를 제공하는 것을 목적으로 한다. 주로 신청접수, 신청사항등재, 접수증 발급, 원장열람확인, 원장 및 카드부분 작성, 민원서류교부의 절차를 거쳐 시행되며, 증명 발급업무가 주요 이에 해당한다.

(3) 단순민원처리 절차

일정기간이 소요되는 유기민원 중 한 개 부서에서 처리가 가능한 민원을 단순민원이라고 하며, 접수된 민원을 처리 주무부서로 이송하고 처리 주무부서에서 법에 지정된 기간 안에 민원처리를 완료해야 한다. 신청접수, 구비서류검토, 접수사항 등재 및 접수증 발급, 보완요구 및 체납사실 통보, 심의 및 현지조사, 신청민원 결정처리, 결과처리 등재 및 민원 서류송부, 민원서류교부, 교부의뢰접수 등의 업무가 수행되며, 업무의 범위는 한 개 부서에서 처리가 가능한 민원이다.

(4) 복합민원처리 절차

일정기간이 소요되는 유기민원 중 하나의 민원목적으로 달성하기 위하여 다수의 관련/유관기관 또는 부서에 허가·인가·승인·추천·협의·확인 등을 거쳐 처리되는 민원을 복합민원이라고 하며, 여러 부처와 관련된 사항이므로 민원인의 편의를 위하여 ‘민원 1회 방문처리제’를 시행하거나 행정기관의 장이 복합민원과 관련된 모든 민원서류를 지정된 처리 주무부서에서 일괄하여 제출하게 할 수 있다. 신청접수, 구비서류검토, 접수사항 등재 및 접수증 발급, 보완요구 및 체납사실 통보, 심의 및 현지조사, 관련 부서 협조처리, 신청민원 결정처리, 결과처리 등재 및 민원 서류송부, 민원서류교부, 교부의뢰접수 등의 업무가 수행되며, 업무의 범위는 한개 이상의 관련/유관기관 또는 부서의 허가·인가·승인·추천·협의·확인 등을 거쳐 처리되는 민원이다.

(5) 민원통계관리 절차

민원통계절차는 민원 접수, 처리 현황 등을 통계분석하여 업무현황을 파악하고 민원서비스 개선 및 업무개선 대상을 도출하는 과정을 말한다. 이 과정에서는 민원실 접수처리 내역에 대하여 민원유형별, 처리결과별 등으로 처리실적집계, 통계표 작성, 분석표 작성 등을 수행한다. 업무의 범위는 민원실 접수 처리 내역에 대하여 민원유형별, 처리결과별 등으로 처리실적 집계, 통계표 작성, 분석표 작성 등이다.

(6) 팩스중계민원 절차

민원인에게 거주지 무관 민원서비스를 제공하기 위하여 증명발급민원 등에 대하여 해당 행정기구에서 타 지역의 민원을 팩스로 중계하기 위한 민원으로서, 민원인은 원하는 행정기관에서 거주지에 무관하게 증명 발급 등의 민원을 신청하고 민원서류를 수령할 수 있다, 이 민원서비스를 지원하기 해당 행정 기관에서는 타 지역의 행정 기관과 팩스로 서류를 주고 받아야 하며, 일정기간 마다 팩스민원 중계기관과 팩스민원발급기관간에 수수료 정산 작업을 한다. 팩스민원의 신청접수 및 민원요청, 접수사항 등재, 및 접수증 발급, 발급민원 서류송부, 민원발급불가통지, 수수료정산실시 등을 수행한다.

(7) 민원1회방문처리 절차

하나의 민원 목적을 달성하기 위하여 여러 관련/유관기관과 부서와 복잡한 업무를 거쳐야하는 경우에 대하여 민원인에게 편의를 제공하기 위하여 민원인은 행정기관에 1회만 방문하여 민원접수를 하고, 이를 접수한 행정기관에서 민원처리에 필요한 모든 제반처리를 대행하도록 하는 것을 ‘민원1회 방문 처리제’라고 한다. 이 과정에서는 민원의 신청접수, 구비서류검토, 접수사항 등재 및 접수증 발급, 처리 주무부서지정과 이송, 보완요구 및 체납사실 통보, 실무종합회의실시, 처리진행상황통보, 민원조정위원회실시, 민원서류교부, 교부의뢰접수 등을 수행한다.

2. 표준화 대상업무의 분류 및 표준화 기준

(1) 표준화대상업무의 분류

다양한 특성 및 수직·수평적으로 복잡한 연계를 가진 행정업무의 표준화를 성공적으로 추진하기 위해서는 업무처리절차, 서식, 코드, 정보기술기반 등의 표준화가 선행되어야만 한다. 표준화는 그 대상에 따라 다음과 같은 유형으로 분류하여 볼 수 있다. 그 첫 번째는 절차적 표준화인데 이는 업무의 유형별로 그 처리절차를 표준화하는 것을 말한

다. 두 번째는 기술적 표준화인데 각종 서식의 표준화, 코드의 표준화, 정보기술의 표준화 등을 말한다. 서식의 표준화는 동일한 사무에 대해 사용되는 서식들의 통합과 규격화를 의미하는 것으로 서식의 통합을 위한 법적인 문제를 수반한다. 코드의 표준화는 기술적인 문제이기는 하나 사이버 민원을 제공하기 위하여 필수적인 사항이다.

현재 표준화와 관련하여 가장 시급히 정비되어야 할 법령은 행정절차법, 행정절차법시행령, 행정절차법시행규칙, 민원사무처리에관한법률, 민원사무처리에관한법률시행령, 민원사무처리에관한법률시행규칙, 사무관리규정, 사무관리규정시행규칙 등이다.

(2) 서식표준화의 기준

서식표준화의 기준은 크게 민원/행정문서의 통폐합 및 표준화를 위한 기준과 관리일원화 및 통계처리를 위한 운영항목의 표준화, 정보기술체계 및 준수규정의 확립, 표준기술구조에 의한 정보기술 기반 구축 등으로 나누어 볼 수 있다. 민원/행정문서의 통폐합 및 표준화의 기준은 1) 동일한 항목이 포함되어 있으나 사용목적에 따라 항목배열이 상이한 대장의 통폐합, 2) 유사활동목적의 문서 및 업무기능조정 등에 의해 단일화되어야 하는 문서 또는 카드의 통합 및 표준화, 3) 통합 데이터베이스 및 정보화에 의해 상호 참조되는 대장에 대한 구성항목의 최소화 또는 관련 문서간의 통합표준화, 4) 동일 업무 처리임에도 표준화된 서식이 없는 경우 등으로 세분할 수 있다. 관리일원화 및 통계처리를 위한 운영항목의 표준화의 경우에는 1) 관리의 편리성 및 정책결정을 위해 신속히 집계되어야 할 관리 문건에 대해 전국적인 기준을 정하여 단일한 체계로 관리 운영할 필요가 있을 경우, 2) 행정종합정보시스템 설계/개발/운영에 관련된 제코드 및 유지보수 용이성에 관련된 규정의 표준화 등으로 세분화 할 수 있을 것이다.

(3) 서식표준화의 현황과 문제

서식의 표준화는 사이버 공간을 통한 행정서비스의 기본적 전제조건이라고 볼 수 있다. 민원업무의 분야를 살펴보면 민원사무처리부, 구술 및 전화에 의한 민원사무처리부, 민원우편 및 전신에 의한 민원사무처리부, 모사전송 및 컴퓨터에 의한 민원사무처리부,

민원사무처리부 등을 하나의 민원사무처리부로 통하는 것이 필요하며, 폐기대상으로는 팩스민원접수대장, 팩스민원처리대장, 팩스민원신청서, 증명기관고무인, 교부기관고무인 등 총 5종이 될 것이다.

(4) 코드(CODE) 표준화와 기술적 표준화의 문제

코드 표준화의 경우 본 보고서의 연구영역을 넘어서는 것이므로 상세한 내역을 기술하기보다는 전반적인 방향을 제시해 보고자 한다. 코드 표준화의 경우, 이미 표준화된 코드체계를 적극적으로 수용하는 것을 원칙으로 하여야 한다. 즉 기존 행정전산망 표준코드, 경찰청 행정전산망 표준코드, 중앙부처에서 표준으로 이미 채택한 코드 등을 적극적으로 활용하고 동일한 대상에 대해 서로 상이한 코드체계를 사용하는 코드항목의 경우, 이를 하나로 통일하는 방안을 강구하여야 한다. 또한 동일한 대상에 대해 상이한 코드를 사용하고 있는 부문의 경우는 기준을 통일하고 데이터 코드를 변경하는 것을 유도하여야 한다.

기술적 표준화의 경우, 사용자가 친숙한 환경의 정보기술 기반구조를 표준으로 선정하는 것이 바람직하다. 즉, 개방형을 전제로한 H/W, S/W 플랫폼을 채택하고, 사용자가 친숙하게 활용할 수 있는 사용자 인터페이스 환경을 구축하며, 행정기관 네트워크간의 상호 접속성, 상호 운용성을 확보하기 위한 표준 네트워크 플랫폼을 채택(TCP/IP 등)하고, 채택된 기술기반구조에 대한 철저한 검증 및 테스트로 적용시의 시행착오를 최소화하여야 한다. 또한 주전산기 및 각종 S/W 기반(OS, DBMS, Middleware 등)의 상호 호환성 및 접합성 검증을 위해 충분한 기간동안의 실제 테스트를 실행함과 동시에 행정의 연속성과 민원인의 불편을 최소화하기 위해 장애발생 가능성에 대비한 시나리오를 작성하고 검증(장애복구대책 포함)하여야 할 것이다.

3. 민원의 과정과 표준화

(1) 단순민원의 경우

단순 민원 서비스 부문의 개선 포인트는 “민원 첨부 서류의 축소”와 “민원 지원 시스템 구축”을 통한 민원 서비스의 즉시성, 원격성, 지역 독립성 확보로 주민 편의 위주의 민원 행정 서비스를 제공하는데 있다. 민원 지원 시스템 구축을 통하여 민원 서비스를 개선하는데 있어 인터넷, PC 통신등을 활용하여 민원 서비스를 제공할 수 있으나 전자적 문서의 위조, 변조의 가능성이 상존하므로 단순 확인용, 단순 증명용 서비스의 경우에는 직인, 관인이 없이 인터넷상에서 발행하는 민원 서류를 활용하도록 하며, 주민의 권리 의무가 따르는 민원과 관련된 서비스는 무인 발급기나 관청에서 직접 발급을 받아 활용하는 방법을 생각해 볼 수 있을 것이다.

일정기간이 소요되는 유기민원중 한개 부서에서 처리가 가능한 민원을 단순민원이라고 하며, 접수된 민원을 처리 주무부서로 이송하고 처리 주무부서에서 법에 지정된 기간 안에 민원처리를 완료해야 한다. 현재 대부분의 단순민원처리업무는 인터넷 홈페이지등을 통하여 제공되고 있다. 그러나 수수료정산과 전자문서의 인증문제가 해결되지 않아 주로 민원의 신청과 접수만을 인터넷을 통하여 시행하고 민원서류를 우편을 통하여 발송하여 주는 방식으로 업무가 처리되고 있다.

(2) 복합민원의 경우

복합민원이란 민원인이 하나의 민원목적을 실현하고자 할때 다수의 법령에 의하여 수의 기관(부서.창구)으로부터 복수의 인가, 허가, 특허, 승인, 면허, 등록, 신고, 추천, 협의, 확인, 동의 등을 함께 받아야만 처리, 해결될 수 있는 민원을 의미한다. 이 경우에는 민원인이 민원을 신청한 부서가 어디인지와 해당업무를 처리해야하는 주무부서가 어디인지에 따라 민원의 처리속도와 처리에 대한 책임의 여부 등이 달라진다는 데에 있다. 따라서 2개 이상의 부서(기관)가 관련된 복합민원을 처리주무부서(기관)로 접수창구를 일원화하고, 접수된 개별허가사항은 관련 부서(기관)로 송부하여 개별허가를 득한 후 처

리주무부서에서 복합민원을 처리하는 방식으로 업무처리가 이루어진다(민원1회방문처리 제도). 복합민원의 경우에도 그 접수과정만 사이버공간을 통하여 이루어지고 있으며 접수가 이루어진 후에는 주무부서가 관련부서에 해당사항을 통보하고 관련업무의 처리가 끝난 후 그 결과를 통보하는 방식으로 업무처리가 이루어져야 할 것이다.

일정기간이 소요되는 유기민원중 하나의 민원목적으로 달성하기 위하여 다수의 관련/유관기관 또는 부서에 허가·인가·승인·추천·협의·확인 등을 거쳐 처리되는 민원을 복합민원이라고 하며, 여러 부처와 관련된 사항이므로 민원인의 편의를 위하여 '민원1회방문처리제'를 시행하거나 행정기관의 장이 복합민원과 관련된 모든 민원서류를 지정된 처리주무부서에서 일괄하여 제출하게 할 수 있다. 그러나 복합민원의 경우 처리를 위한 준비서류가 다양하고 절차가 비교적 까다로워 방문처리하는 것이 대부분이다.

(3) 민원의 과정과 표준화

민원의 과정과 그 절차에 관하여는 업무절차분석(BPR)등의 연구를 통하여 보다 상세한 분석이 필요하다. 단순민원은 그 절차가 단순하고 책임이 명확하여 표준화의 범위와 한계가 명백하다. 우선 접수시 민원인이 작성하는 서식을 표준화하고 담당부서의 처리절차를 표준화하며, 그 결과를 통보하는 서식도 표준화되어야 할 것이다.

복합민원은 그 절차가 복잡하고 관련부처가 다수인 관계로 처리기간이 길고 처리결과에 대한 책임여부가 불명확한 것이 대부분이다. 이를 명확히 하기 위하여 주관부서가 각 담당부서에 관련업무를 이관하여 처리하고 그 결과를 통보하는 방식으로 업무가 이루어진다. 과정과 절차가 복잡한 관계로 나타나는 표준화의 문제 또한 정밀성이 요구된다.

민원처리의 각 과정은 기본적인 민원의 서식과 절차 이외에도 소관부서의 관련법령을 적용하는 과정에서 나타나는 표준화의 문제가 있을 수 있다. 민원업무에는 기본적으로 서식표준화가 중요하게 대두되고 있다. 그러나 전자적인 방법으로 문서를 처리하는 경우에는 이러한 단순한 서식의 문제뿐만 아니라 전자적 문서에 고유하게 나타나는 문제점들이 있다. 그것은 1) 전자적 문서와 종이문서에 대한 법적 유효성을 판단하는 문제, 2) 전자적 문서의 추가에 따른 행정용어의 제정 및 추가, 3) 송달의 방법 및 효력발생의 정의에 관한 문제, 4) 전자문서와 종이문서의 보관과 보존시한의 결정과 물리적 특성의

차이에 의한 문제, 5) 전자문서의 보존절차와 폐기절차에 관한 조직, 6) 책임범위 절차에 관한 기준수립의 문제, 7) 수수료, 이용료, 정보이용료의 부과와 징수의 기준 및 절차와 방법에 관한 문제, 8) 개인정보의 수집, 사용제한, 확인, 정정, 공개와 보관에 관한 기준의 수립에 관한 문제 등 다양한 문제가 산적하게 된다. 따라서 이와 같은 다양한 문제점에 대한 법·제도적 정비를 위하여는 행정일반에 대한 법·제도의 정비뿐만 아니라 개별 법·제도의 정비도 뒤따라야 한다.

제4절 온라인 민원처리를 위한 인프라 구축

1. 전자인증

1.1. 전자인증의 개요

정보사회의 도래는 행정환경에도 많은 변화를 초래하여, 온라인을 통한 비대면 전자문서기반 환경으로 변화하고 있다. 네트워크를 통한 정부 주요 문서 및 개인 정보의 유통이 급격히 증가하게 된 것이다. 이러한 변화와 함께, 온라인상에 노출되는 정보들에 대한 불법적인 도청, 위·변조 및 신분위장 등 각종 역기능에 의한 위협이 심각하게 대두되고 있다.

정부에서는 이러한 역기능에 대처하기 위해 사용자 신원확인, 메시지 보호 및 무결성 보장, 전자행위에 대한 부인봉쇄 수단을 제공하여 전자정부의 안전한 운영을 도모할 수 있도록 공개키 암호기술을 이용하는 정부 전자서명 기반구조(GPKI)의 조성을 꾀하고 있으며, 이와 더불어 사무관리규정 등 관련 법·제도의 정비에 노력하고 있다.

그러나 행정기관간 공통 기술 표준이 정립되지 않아, 각 기관별·사업별로 인증 기반 구조를 구축할 경우, 구성요소간 상호 연동성을 확보할 수 없어 효율적인 전자서명 기반 구조의 조성이 어렵게 된다.

1.2. 전자인증의 법적인 문제

1.2.1. 주민등록법과 민원인 신원확인

『주민등록법』 제17조의 9에 의하면 행정기관이 민원서류 등을 접수할 때는 민원인의 신원을 확인할 필요가 있을 때에는 주민등록증에 의하여 이를 확인하도록 하고 있다. 그리고 이에 대한 예외로 ‘민원서류 기타 서류를 우송의 방법으로 제출할 경우’에는 주민등록증에 의한 확인하지 않아도 되도록 하고 있다.

정보통신망을 통한 민원신청의 경우에도 민원인의 신원을 확인이 필요한 경우가 있을 것이고, 이 경우에 『주민등록법』에 의하여 주민등록증에 의하여 신원을 확인해야 한다. 하지만 주민등록증은 ‘물건’이므로 사이버 민원처리에는 사용할 수가 없다. 이렇게 보면, 민원인의 신원확인이 필요한 경우에는 사실상 사이버 민원처리를 할 수 없다는 결과에 이른다. 사이버 민원처리가 원활하게 이루어질 수 있도록 하려면, 주민등록증에 의한 신원확인 조항을 사이버 민원처리에 맞도록 정비할 필요가 있다.

현행 『민원사무처리법』에서는 컴퓨터통신을 이용해서 민원신청을 할 수 있는 대상을 ‘민원인이 직접 출석하여 의사표시를 할 필요가 없는 민원사항’으로 제한하고 있다. 처음부터 민원인에 대한 직접적인 신원확인의 필요성이 적은 사항으로 민원신청이 제한되어 있기 때문에 사이버 민원처리의 경우 주민등록증에 의한 신원확인의무를 배제하더라도 큰 문제가 없다. 그러나, 사이버 민원처리의 대상을 모든 민원사항으로 확대하려는 기본 입장에서 보면, 민원인의 신원확인이 필요한 사항이 얼마든지 있을 수 있으므로 단순히 『주민등록법』 시행령을 개정한다고 해서 문제가 해결되는 것이 아니고, 정보통신망을 이용한 민원 신청에 별도의 신원확인 방안을 마련하여야 한다.

1.2.2. 사이버 민원처리에서 신원확인

사이버 민원처리에서 신원확인은 주민등록증과 같은 물리적 실체에 의해서는 결코 이루어질 수 없고, 디지털 방식을 통하여 이루어져야 한다. 가장 일반적인 디지털 방식에 의한 신원확인 방법은 ID와 비밀번호(password)를 이용하는 것이다. 민원인은 자신의 고유한 ID와 비밀번호를 민원신청시에 입력함으로써 본인의 신원을 증명할 수 있다. 이

방안의 문제는 모든 국민이 사이버 민원처리에 사용할 자신의 ID와 비밀번호를 가지고 있지 않다는 점이다. 현실적으로 모든 행정기관이 개개의 민원인에게 ID와 비밀번호를 부여할 수는 없다. 하지만, 사이버 민원처리를 이용하는 국민은 일부분에 지나지 않을 것이다. 적어도 사이버 민원처리를 이용욕구를 가지고 있는 민원인이라면, 어느 정도 컴퓨터와 인터넷을 이용할 수 있는 능력을 가지고 있다고 볼 수 있다. 현재 약 19백만으로 추산되는 인터넷 이용자가 이러한 범주에 속한다. 사이버 민원처리에서 신원확인 문제를 효율적으로 해결하려면, 사이버 민원처리를 이용할 수 있는 의사와 능력을 가진 국민이 자신의 ID와 비밀번호를 행정기관에 등록하게 하는 것이 가장 비용이 적게 드는 방안이다.

「전자서명법」에 의한 전자서명은 비대칭암호방식을 사용하여 전자문서작성자의 신원과 문서의 변경여부를 확인할 수 있도록 하고 있다. 인증기관이 전자서명 가입자에게 인증서를 발급하기 위해서는 가입자의 신원을 확인해야 한다(「전자서명법」 제15조 제1항 참조). 이는 인증된 전자서명의 사용자는 일단 인증기관으로부터 신원확인을 받았다는 것을 의미한다. 만일, 민원인이 「전자서명법」에 의한 전자서명을 이용하여 민원을 신청한다면, 신원확인 문제가 발생하지 않을 것이다. 이러한 관점에서 보면, 사이버 민원처리 이용자가 「전자서명법」에 의한 전자서명으로 민원을 신청한 경우에는 행정기관이 민원인의 신원을 확인해야 하는 의무를 배제할 수 있을 것이다.

1.2. 전자인증 표준

한국전산원에서는 국가의 전자상거래에 필수적으로 적용되는 전자인증에 대한 표준을 만들었다(한국전산원, 2000). 본 표준에서는 GPKI 구성요소간의 상호 연동을 위한 기본 사항들을 정하여 모든 정부 부처가 단일 전자서명 기반구조 위에서 행정 정보 표준은 행정업무 및 정부서비스에 있어 수기서명 대신에 사용되는 행정기관의 전자서명용 공개 키 인증서를 생성, 폐지, 관리하는 GPKI에서의 상호 연동성을 제공한다.

본 표준에서 GPKI는 4개의 구성요소로 이루어져 있으며, 주로 최종 사용자 중심으로 구성요소간 상호 연동성 지원에 중점을 두고 기술한다.

1.2.1. 인증기관

인증기관이란 인증서의 발급자 필드(issuer)에 명명된 객체를 가르키며, 사용자 또는 하위 인증기관의 공개키에 대하여 서명을 추가한 인증서 발급, 키쌍 갱신, 인증서 폐지 기능을 담당한다. 사용자 관점에서 볼 때 인증기관은 제3자일 수도 있고 아닐 수도 있다. 보통의 경우 인증기관은 실제 사용자와 동일한 조직에 속할 것이다.

최상위 인증기관(루트 CA)이란 사용자가 최우선적으로 가장 신뢰하는 인증기관을 가리키고, 인증 구조상의 최상위 루트에 있는 인증기관을 의미한다. 하위 인증기관(CA)은 해당 사용자의 인증기관이 루트가 아닌 경우를 의미한다.

(1) 최상위 인증기관

최상위 인증기관은 GPKI 정책을 구현하고 다른 국가 정부나 민간 지역 사회와 같은 외부 기관과 상호 인증하는 공통 지점을 제공하는 최상위 인증기관이다. 그것은 Self-Signed 인증서를 생성하는 유일한 GPKI의 레벨 0 인증기관이다. 최상위 인증기관의 주요 기능은 :

- GPKI의 레벨 1 인증기관들을 인증
- 정책 관리 기관에 의해 요청된 외부 PKI를 인증 또는 상호 인증
- 인증서와 인증서 폐지목록을 디렉토리에 게시
- 자신이 생성한 모든 인증서와 인증서 폐지목록을 문서보관
- 감사 기록을 문서보관하고, 지역 보안 정책에 의해 필요하다면 인증기에 의해 생성된 민감한 감사 자료를 문서보관한다.

(2) 하위 인증기관

하위 인증기관은 GPKI의 정책에 따라 설치되고, 운영된다. 각 인증기관은 사용자, 원격등록소, 하위 인증기관을 관리할 책임이 있다. 인증기관은 인증서를 발급하고 폐지된 인증서들의 목록을 발급한다. 레벨 1 인증기관들은 최상위 인증기관 바로 하위에 있다. 레벨 2 인증기관들은 레벨 1 인증기관 하위에 있으며 GPKI 정책에 따라 다르게 전개될 수 있다.

하위 인증기관의 주요 기능은 :

- 사용자 공개키에 대한 인증서 생성
- 키쌍 갱신
- 인증서 폐지
- 인증서 폐지목록 생성
- 인증서와 인증서 폐지목록을 저장소에 게시
- 인증서 요청자가 공개키에 해당되는 비공개키를 갖고 있는가 확인
- 사용자 이름의 유일함을 점검
- 공개키의 유일함을 확인
- 주 단위로 백업 실행
- 트랜잭션을 로그
- 영구한 문서보관소 유지
- 인증서 소유자에 대한 정보 관리를 한다.

인증기관마다 자신이 관리하는 하나 또는 복수개의 원격등록소와 저장소를 운영할 수 있다.

1.2.2. 원격등록소(Local Registration Authority)

원격등록소(LRA)는 인증기관의 기능 중에서 지역적인 접근 또는 신분확인 문제에 대한 해결을 위해 설치할 수 있다. 사용자와 인증기관이 지리적으로 또는 조직측면에서 멀리 떨어져 있는 경우 사용자와 인증기관 사이의 간격을 이어주는 역할을 한다. 인증기관에 종속되는 것으로, GPKI의 정책에 따라 하나 또는 복수개의 원격등록소가 운영될 수 있으며, 운영하지 않는 경우는 인증기관만으로 충분히 그 기능을 해결할 수 있을 때이다.

원격등록소 자체는 일종의 사용자이다. 모든 원격등록소는 사실상 인증된 하나의 사용자이며 원격등록소의 비공개키는 서명용으로 사용 가능하다는 것을 가정한다. 인증기관이 원격등록소와 사용자를 어떻게 식별하는가는 구현상의 문제이다. 따라서 본 표준에서는 원격등록소에 대한 인증 오퍼레이션을 따로 정의하지 않는다.

원격등록소는 인증서와 인증서 폐지목록을 발급하는 것과 같은 서비스는 제공할 수 없으며 다음과 같은 기능을 수행한다 :

- 사용자등록, 등록취소, 속성 변경
- 사용자의 신분을 확인
- 인증서 발급 요청을 수령하고 인가
- 인증서 폐지 요청을 수령하고 인가
- 인가된 사용자들에게 개인 저장매체를 물리적으로 분배, 회수

1.2.3. 사용자

본 표준에서는 사용자, 사용자 소프트웨어, 사용자 시스템을 엄격하게 구분하여 사용하지는 않는다. 모든 사용자는 적어도 자신의 이름, 비공개키, 자신의 인증서, 인증기관 인증서 정보를 안전하게 저장하기 위한 저장매체를 사용해야 한다. 저장 매체의 형태는 하드디스크, 디스켓, IC카드, PCMCIA 카드에 이르기까지 다양하다. 이러한 로컬의 신뢰할 수 있는 저장장치를 사용자의 PSE(Personal Security Environment)라 부른다. PSE 형식에 관한 내용은 저장매체에 매우 종속적이기 때문에 여기서는 다루지 않는다.

사용자 소프트웨어는 5가지 기본 기능을 수행한다.

- 공개키, 비공개키쌍 생성
- 전자서명 생성
- 전자서명 확인
- 인증서 검증
- 안전한 키 관리

서명용 키쌍 생성은 부인봉쇄기능을 제공하기 위하여 사용자에게 의해 이루어진다. 서명 생성, 서명 확인, 인증서 검증, 안전한 키 관리는 공개키에 기반한 다양한 보안 프로토콜과 서비스를 가능하게 한다.

1.2.4 저장소

인증서와 인증서 폐지목록을 저장 및 배포하는 기능을 제공한다. 본 표준에서는

LDAPv3를 지원하는 디렉토리 서버를 사용한다. 모든 인증기관은 디렉토리 서버를 운영하거나 또는 연관되어 있어야 한다. 디렉토리 서버는 잘 알려져 있어야 하고 다른 디렉토리 서버와 연동되어야 한다. 모든 사용자들이 인증서와 인증서 폐지목록 정보를 읽을 수 있어야 하며 정보 변경은 철저히 제어되어야 한다.

저장소는 모든 사람에게 접근이 가능하도록 개방되며 다음 정보를 제공한다.

- 해당 인증기관에 의해 발급된 모든 인증서
- 해당 인증기관에 의해 발급된 모든 인증서 폐지목록

1.3. 전자인증 서비스

G4C 계획에서는 전자인증 서비스에 대한 몇 가지 시나리오를 제시하였다. 경찰의 온라인 민원서비스 시스템은 따로 전자인증 서비스 기준을 마련하기 보다는 행자부에서 제시한 전자인증 서비스 방안을 바탕으로 커스터마이징(customizing)하는 전략이 필요하다.

1.3.1. 전자인증 서비스 시나리오

(1) 인증서 발급신청 및 발급

- 정부종합민원서비스포탈에 접속하여 전자적 민원서비스를 제공받고자하는 민원인은 공인인증기관의 등록 대행기관을 방문하여 가입 등록 신청을 한다.
- 등록대행기관은 신원확인을 수행하고, 공인인증기관에 가입자등록을 수행한다.
- 등록대행기관은 등록확인서 및 인증서 관리 프로그램을 가입 등록을 신청한 민원인에게 교부한다.
- 민원인은 사무실이나 집에서 개인용PC에 인증서 관리 프로그램을 설치한 후, 인증키쌍(전자서명키, 검증키)을 생성한다.
- 민원인은 공인인증기관에 접속하여 인증서 발급을 신청한다(신청시 전자서명 검증키 전송).

- 공인인증기관은 민원인의 등록내용을 확인한 후 인증서를 발급한다.
- 민원인은 발급받은 공인인증서 및 전자서명키를 HDD, 플로피디스켓, 스마트카드 등 본인이 원하는 저장매체에 저장한다.

(2) 전자서명인증을 사용하여 민원신청

- 정부종합민원서비스포탈에 접속하여 해당 민원사무를 선택한 후, 신청서 내용을 작성한다.
- 신청서 내용을 작성한 후 전송을 하면, 민원사무의 보안등급에 따라 전자서명 및 암호화를 수행한다.
- 필요할 경우 민원인은 해당 민원신청내용에 대해 시점확인/내용증명서비스를 요청할 수 있다.

(3) 전자서명된 전자문서 접수 및 처리

- 전자인증서의 유효성을 검증한다. 수신된 전자문서가 암호화되어 있는 경우 복호화를 수행한다.
- 민원인의 전자서명을 검증하고, 신원확인을 수행한다.

(4) 전자문서 발급

- 전자문서형태로 증명서를 발급하는 경우에는, 해당 민원사무의 보안등급에 따라 전자관인 및 암호화를 수행한다.

1.3.2. 전자인증서 발급방안별 서비스 시나리오(공인, 정부인증체계 활용)

- 민원인은 공인인증기관으로부터 전자인증서를 발급 받고, 민원처리를 위한 정부기관 시스템은 정부인증기관으로부터 전자인증서를 발급 받는다.
- 민원인이 민원 신청서 내용을 작성한 후 송부하면 해당 민원사무의 보안등급에 따라 민원인의 클라이언트 프로그램이 자동으로 전자서명 수행 및 PKI기반 암호화를 수행한다.
- 정부의 민원신청시스템은 민원인의 전자서명 검증, 인증서 검증, 복호화를

수행한다.

- 민원처리를 위한 정부 시스템간의 데이터 전송은 전자관인 및 PKI기반 암호화를 사용한다.
- 정부의 민원발급시스템이 민원인에게 서류를 발급시에는 전자관인을 사용하며, 암호화를 사용하여 전송 데이터의 비밀성을 보장한다.
- 기관리용 인증서가 있는 민원인(기업)은 PKI기반 암호화를 수행하며, 기관리용 인증서가 없는 민원인(기업)은 별도의 암호화 방법을 사용한다.
- 별도의 암호화방법은 민원인이 암호화를 수행할 세션키를 생성 후, 정부 민원발급시스템의 기관리용 공개키로 암호화해서 보내면, 정부 민원발급시스템은 자신의 비밀키로 세션키를 추출후, 추출된 세션키로 발급문서를 암호화한 후 민원인에게 송부한다.
- 서류를 발급받은 민원인은 전자관인 검증, 인증서 검증, 복화화를 수행한다.

1.3.3. 전자인증서 발급방안별 서비스 시나리오(공인인증체계 활용)

- 민원인과 민원처리를 위한 정부기관 시스템이 공인인증기관으로부터 전자인증서를 발급 받는다.
- 민원인이 민원 신청서 내용을 작성한 후 송부하면 해당 민원사무의 보안 등급에 따라 민원인의 클라이언트 프로그램이 자동으로 전자서명수행 및 채널기반 암호화를(VPN, SSL, 별도개발 등)사용하여 전송데이터를 보호한다.
- 정부의 민원신청시스템은 민원인의 전자서명 검증,인증서 검증, 복화화를 수행한다.
- 민원처리를 위한 정부 시스템간의 데이터 전송은 전자서명 및 채널기반 암호화를(VPN, SSL, 별도개발 등) 사용한다.
- 정부의 민원발급시스템이 민원인에게 서류를 발급시에는 전자서명을 사용하며, 채널기반 암호방식을 사용하여 전송데이터를 보호한다.
- 서류를 발급 받은 민원인은 전자서명 검증, 인증서 검증, 복화화를 수행한다.

1.3.4. 전자인증서 발급방안별 서비스 시나리오(정부인증체계 활용)

- 민원인과 민원처리를 위한 정부기관 시스템이 정부인증기관으로부터 전자인증서를 발급 받는다.
- 민원인이 민원 신청서 내용을 작성한 후 송부하면 해당 민원사무의 보안 등급에 따라 민원인의 클라이언트 프로그램이 자동으로 전자서명수행 및 전자서명 수행 및 PKI기반 암호화를 수행한다.
- 정부의 민원신청시스템은 민원인의 전자서명 검증, 인증서 검증, 복화화를 수행한다.
- 민원처리를 위한 정부 시스템간의 데이터 전송은 전자관인 및 PKI 기반 암호화를 사용한다.
- 정부의 민원발급시스템이 민원인에게 서류를 발급시에는 전자관인을 사용하며, PKI 기반 암호화를 사용한다.
- 서류를 발급 받은 민원인은 전자관인 검증, 인증서 검증, 복화화를 수행한다.

2. 전자지불 및 수수료 부과방안

2.1. 전자지불 방안

지불시스템의 정보화는 실물경제의 정보화를 뒷받침하는 인프라 역할을 수행한다. 지불시스템의 정보화는 전자지불로 표현되는데 전자지불의 보급과 확산이 늦어질 경우 실물경제의 정보화, 즉 전자상거래나 온라인 민원처리의 발전에 저해요소가 될 가능성이 매우 크다고 하겠다.

2.1.1. 전자지불의 개념

일반적으로 거래를 할 때 사용하는 지불수단으로는 물물교환(barter), 화폐, 신용 등이 있는데 현재 가장 보편적인 지불수단은 화폐다. 화폐는 지불기능 외에 교환의 매개물,

가치의 척도, 가치의 보장수단 등의 기능들도 있다. 지불과 매개의 차이는 지불은 거래의 종결은 의미하는데 반해 매개는 종결을 뜻하는 것은 아니다.

화폐에 대한 요구사항은 여러 가지인데 보통 이동성(transportable), 익명성, 가분성(divisible), 내구성(durability), 가치보존, 범용성(동질성), 생산에 들어가는 비용이 적어야 함 등이 있다. 한편 화폐가 중심이 되어 구축되는 지불결제제도의 요구사항으로는 안정성(safety & stability), 공적 신뢰성 (public confidence), 경제의 기반구조(infra-structure) 등이 있다.

전자지불이란 이런 지불시스템의 정보화를 의미한다. 즉, 종전의 종이를 기반으로 하는 지불시스템에서 컴퓨터, 통신기기 등을 활용하여 구축되는 전자적 지불시스템을 의미한다.

2.1.2. 전자지불의 유형

전자지불 시스템은 다양한 분류기준에 따라 구분할 수 있는데 정보화 계층구조를 중심으로 유형을 구분한다. 정보화 계층구조는 이용자, 응용, 정보시스템 및 망 등으로 분류된다.

<표 2> 이용자 계층 중심의 분류

기 준	분 류 방 식
이용자간 중개기관 활용여부	중개기관 활용(단순 연계가 아닌)
	연계
	직거래
금융기관간 x 판매자간 x 구매자간 거래가능여부	금융기관-금융기관 호환/비호환, 일부/충분/전체
	금융기관-구매자 호환/비호환, 일부/충분/전체
	금융기관-판매자 호환/비호환, 일부/충분/전체
	판매자-구매자 호환/비호환, 일부/충분/전체
지불시스템의 주관주체	판매자 주관 시스템
	중개기관 주관 시스템
	구매자 주관 시스템
개인, 조직 여부	개인, 조직
이용자 특성별 구분(전자상거래 분류와 유사)	B2B, B2C, B2G, G2C, G2G, C2C(or P2P)
이용자 community(1)	특정 공간내에서만 통용 여부
이용자 community(2)	특정 조직내에서만 통용 여부
거래참여자 수	1:1, 1:n, m:n

<표 3> 응용 계층 중심의 분류

기 준	분 류 방 식
국내/국제 거래	국내 거래
	국제 거래
타 전산망과의 연계	행정망, 경찰망, 무역망, 물류망 등
지불 업무	현금, 수표, 신용카드, 자금이체, 지로 등
적용 분야	일반 상거래, 교통, 의료, 통신, 등
3자 양도가능여부	가능, 불가능
환금성	법정통화와의 환금
	기타 통화와의 환금
	기타 지불수단와의 환금
debit or credit	debit transfer(입금이체)
	credit transfer(출금이체)
직접교환 여부	직접적인 교환방식(물리적 이전)(가치저장형)
	o 제3자에 대한 지시(Instruction)(access형)
품목의 수와 지불의 횟수	단일 지불을 갖는 단일 품목
	하나의 지불을 갖는 다중 품목
	다중 지불을 갖는 하나의 품목
이용가능 시간대	
지불시기	선불, 직불, 후불
지불시기	주문시 지불
	주문후 상품 전달시 지불
	주문후 상품 전달후 지불
정기성(비 일시적)	정기적 - 고정금액, 변동금액 - 지불 시기 - 대상자의 요청여부
	비정기적
결제시기	즉시 결제
	기타(24시간내, 등)
수납 or 지급	수납
	지급
같은 장소 여부	같은 장소, 원격
지원서비스	전자서명 및 인증 여부
	신용조회 여부
	사무처리상 완결성 여부

<표 4> 정보 계층 중심의 분류

기 준	분 류 방 식
현금여부	현금, 비현금
법정통화여부	법정통화, 민간화폐
매체	paper, 전자(오프라인), 전자(온라인), 혼합
계좌의 익명여부	익명, 실명
소액/거액	소액, 거액
분할가능여부	분할가능, 불가
계좌형 여부	계좌형, 비계좌형
발행자와 유통자 상이여부	동일, 상이
화폐단위	달러, 마크, 유로, 원화, 기타

<표 5> 시스템/망 계층 중심의 분류

기 준	분 류 방 식
시스템	오프라인, 온라인
이용자접근경로	금융기관 카운터, 키오스크(예:ATM), 온라인
이용자기기 이동여부	이동, 고정
이용자기기	카드(마그네틱, IC), 이동전화, 호출기, PDA, PC, TV 등
하드웨어, 소프트웨어 기반 여부	하드웨어, 소프트웨어
네트워크 프로토콜	Internet, EDI, PC통신, 전화 등
폐쇄성 여부	개방형, 폐쇄형
유무선	유선, 무선
전용망 여부	전용망, 공중망

2.2. G4C의 전자지불시스템

전자적 민원서비스를 제공하기 위해서는 향후 정부 종합민원서비스 포털에서 제공할 전자지불시스템을 구축하여야 한다. G4C에서 제시한 전자지불시스템은 다음과 같다.

2.2.1. 전자지불서비스 시나리오

- 민원인은 정부종합민원서비스포털에 접속하여 민원신청을 수행한 후, 정부종합민원서비스포털에서 제공하는 전자지불수단을 선택하고, 해당지불수단에 요구되는 결제정보를 입력한다.
- 정부종합민원서비스포털에서 제공하는 지불 수단은 무통장입금/계좌이체서비스, 신용카드형전자지불 시스템, 전자현금형 전자지불시스템, 스마트카드형 전자지불시스템, Phonepay형 지불시스템이다.
- 민원인이 선택한 지불 수단중 무통장입금/계좌이체서비스, 스마트카드형 전자지불시스템의 경우 민원처리 불능으로 인한 환급처리에 대비하여 민원인이 납부한 수수료를 되돌려 받을 은행계좌정보를 입력 받는다.
- 정부종합민원서비스포털 메인모듈은 민원발급 내역에 따라 수수료산정모듈을 호출하여 수수료산정을 요청한다.
- 수수료산정모듈에서는 수수료산정절차에 따라 수수료를 계산한 후, 그 결과를 정부종합민원서비스포털 메인 모듈에 알려준다.
- 정부종합민원서비스포털 메인모듈은 민원신청번호, 처리금액, 결제수단 및 결제정보를 전자지불모듈에게 통지하여 지불처리를 요청한다.
- 전자지불모듈은 Payment Gateway를 호출하여 지불처리대행을 요청한다.
- 결제정보는 암호화하여 Payment Gateway 에게 알려준다.
- Payment Gateway는 지불수단별로 결제처리를 수행한 후, 처리결과를 정부종합민원서비스포털 메인모듈에 알려준다.
- 정부종합민원서비스포털 메인모듈은 민원처리가 비정상적으로 수행된 경우에는 민원신청번호, 환급금액, 환급계좌정보를 전자지불모듈에게 통지하여 환급처리를 요청한다.

- 전자지불모듈은 Payment Gateway를 호출하여 환급처리대행을 요청한다.
- 환급요청을 받은 Payment Gateway는 환급 계좌번호로 환급금액을 입금한다.

2.2.2. Payment Gateway(PG) 운영 방안

정부종합민원서비스포털의 전자지불수단은 G2C, G2B 전자상거래 형태를 고려하여 무통장입금/계좌이체 서비스, 신용카드형 전자지불시스템, 전자현금형 전자지불시스템, 스마트카드형 전자지불시스템, 유무선 통신요금에 합산하여 과금할 수 있는 Phonepay 형 등을 지불수단으로 제공하며, 정부종합민원서비스포털에 접속하는 민원인이나 기업은 본인에게 가장 편리한 지불수단을 선택해서 수수료를 지불할 수 있다. PG 구축 및 운영은 운영의 효율성 측면에서 민간업체에 위탁하는 방식이 작은 정부를 표방하는 전자정부의 시대조류에 합당하다고 판단되어, 정부자체의 별도의 PG 구축을 수행하지 않고 PG 전문업체를 활용한다.

(1) 전자지불 서비스를 제공하기 기본 방침

- 정부종합민원서비스포털에서 제공하는 전자지불수단은 무통장입금/계좌이체 서비스, 신용카드형 전자지불시스템, 전자현금형 전자지불시스템, 스마트카드형 전자지불시스템, Phonepay 형
- 지불수단의 제공시기는 민원인의 사용 편리성 및 안전성, 전자지불관련 인프라의 확산 속도를 고려하여 다음과 같이 추진함
 - 전자적 민원서비스 제공 선행단계에서는(2002년 1월 서비스 예정) 기존에 제공하던 무통장 입금/계좌이체 서비스, 신용카드형 전자지불시스템을 제공하고, 신규로 Phonepay 형을 제공함
 - 전자적 민원서비스 제공 1 단계에서는(2003년 초 서비스 예정) 전자현금형 전자지불시스템, 스마트카드형 전자지불시스템을 지불수단으로 제공함
- 정부종합민원서비스포털에 접속하는 민원인이나 기업은 본인에게 가장 편리한 지불수단을 선택해서 수수료를 지불할 수 있음
- 정부자체의 PG 구축 및 운영을 수행하지 않고, PG 전문업체를 활용함

(2) PG구축 및 운영방안

- 선행 단계(2001년 12월 예정)
 - 무통장 입금/계좌이체서비스
 - 신용카드형 전자지불시스템
 - Phone Pay형 전자지불시스템
- 1단계(2003년 1월 예정)
 - 무통장 입금/계좌이체 서비스
 - 신용카드형 전자지불시스템
 - Phone Pay형 전자지불시스템
 - 전자현금형 전자지불시스템
 - 스마트카드형 전자지불시스템

2.3. 수수료 부과방안

2.3.1. 사이버민원처리에 따른 수수료부과방식의 선택

(1) 수혜자부담원칙의 적용

사이버 민원서비스의 수수료부과원칙은 수혜자부담원칙을 적용해야 할 것이다. 이는 앞서 언급한 민원서비스 제공방식에 따른 수수료부과원칙에서 공통적으로 나타나는 특징은 모든 과정에서 발생하는 비용을 민원인에게 부과하는 수혜자 부담원칙이 적용되고 있다는 것이다.

(2) 수수료부과기준의 선택

사이버민원처리에 있어서 원칙적으로 수혜자부담원칙을 적용하기로 했고, 이에 따른 수수료부과기준을 책정해야 할 것이다. 이는 구체적으로 민원서비스의 총 비용을 결정해야 하며, 또한 어느 정도가 적정수준인지를 검토해야 할 것이다. 민원서비스 수수료부과기준으로서 가장 중요한 것은 서비스처리비용이며, 이는 정보통신망이용료를 말한다. 여기에는 원칙적으로 정보통신망의 설계, 구축, 유

지 관리 등 제반 비용이 원가에 모두 산정되어야 한다. 그러나 정보통신망은 다양한 목적을 위해 구축되어 사이버 민원서비스 처리와 관련된 비용을 별도로 산정한다는 것은 사실상 불가능할 뿐만 아니라 대 국민 서비스를 위한 것이므로 모든 비용을 원가로 산정하기는 무리라고 생각된다. 그러므로 정보통신망 유지 관리에 필요한 최소비용만을 수수료부과기준으로서의 비용으로 산정하도록 하는 것이 바람직하다.

2.3.2. 사이버민원처리에 따른 수수료 부과 및 납부방안

별도의 중개자가 없는 인터넷(Internet) 이용자들에게 수수료를 어떻게 부과·징수할 것인가가 중요한 관건이다.

(1) 온라인(on-line) 입금후 처리방식

온라인(on-line)으로 수수료를 입금한 후 서비스를 처리하는 방식이다. 이는 민원인의 입장에서는 가까운 금융기관을 이용할 수 있다는 측면에서 편리할 수 있지만 수수료 입금 확인 절차가 필요하다는 점에서 상당히 복잡하고, 번거로운 방식이다. 이에 따른 지속적인 거래비용의 증가가 문제로 부각된다.

(2) 신용카드를 이용한 방법

신용카드 이용은 거래액의 1~5%의 승인비용이 필요한데 민원서비스의 수수료가 현재와 같이 아주 저렴한 경우 이것은 현실적으로 의미가 없다. 거래액의 1~5%인 승인비용은 아주 소액에 불과하며, 민원인 입장에서 이용회수도 많지 않으므로 지하철을 이용하는 경우에 사용되는 월간 이용누계 등의 방식도 적용하기 어렵다. 또한 1회 거래에 따른 거래비용(승인 건, 요금청구서의 발급 및 송달, 은행 수납)이 이를 크게 초과할 것이기 때문이다. 직불카드를 이용하거나, 지로용지 등 별도의 요금부과방식으로 해도 유사한 문제가 발생한다.

(3) 전자화폐의 도입

신뢰성 있는 전자화폐(Cyber Cash)가 도입되는 경우 이를 이용하는 방법이 있

다. 이 방법은 신용카드에서와 같이 별도의 승인절차가 필요없다는 장점이 있다. 그래서 이에 따른 거래비용이 발생하지 않는다. 그러나 현재 전자화폐의 발전가능성에 다소 의문이 제기되고 있어 단기적으로 적용하기 어려운 점이 있다.

(4) 인터넷접속서비스 제공업체(ISP)들을 이용하는 방법

이는 인터넷접속서비스 제공업체(ISP)들에게 모든 방법을 위탁·처리하도록 하고, 제반 비용도 완전자율화해 시장기체에 맡기도록 하는 것이다. 이는 다양한 형식의 통신회사들을 통해 민원서비스 수수료 이외의 모든 부가이용료는 자율화함으로써 시장기체에 의해 해결하도록 하는 방법이다.

이를 위해 인터넷접속서비스 제공업체들은 행정자치부에 등록하도록 한다. 그리고 이들 업체들은 행정자치부와 민원서비스처리계약을 체결하고, 모든 업무를 대행하도록 한다. 공공기관과 민원인의 입장에서는 매우 편리한 방식이기는 하지만 부가이용료의 수준이 어느 정도이냐에 따라 이용빈도가 달라지게 될 것이다.

3. 정보공동활용

3.1. 정보공동활용의 의의

일반적으로 정보를 공동활용한다는 의미는 개인 또는 특정 조직이 목적(업무)를 달성하고자 할 때 필요한 정보를 타인 또는 타 조직으로부터 제공받는 것을 의미한다. 국민 지향적 민원서비스 혁신을 위한 민원업무 재설계 및 단일창구 개념을 통한 민원사무 대 국민 서비스가 가능하려면 공공기관에서 보유하고 있는 정보를 범 국가차원에서 공동이용한다는 전제조건이 달성되어야 한다. 또한 공공기관별로 정보공동 이용을 위한 계획과 구축을 시행한다면 중복에 따른 비효율성과 개별정보에 대한 상호연계에 대한 종합화가 후속과제로 남게 된다. 그리고 개별정보에 대한 상호연계시에는 국가차원의 공동 정보기술 플랫폼 설정이라는 과제를 해결해야 한다. 따라서 이와 같은 문제점들을 종합적이고 일괄적으로 계획하고 실현하기 위하여 범정부적인 정보공동이용시스템의 존재 필요성이 있다.

정보공동이용을 정보기술로 지원하는 정보공동이용시스템은 국가주요정보를 공공기관 및 국민이 공동이용할 수 있는 체계를 기반으로 구성된 논리적 중계시스템의 모델이다. 이러한 국가차원의 정보공동이용시스템이 실제로 구현되기 위해서는 다음과 같은 구비요건이 정의되어야 한다.

제공방법 : 정보공동이용의 목적이 민원사무 처리 및 행정효율화이므로 정보는 관련 시스템간의 연결을 통하여 제공되어야 한다.

제공주기 : 정보 필요기관 및 요청 정보에 따라 실시간, 정기적, 비정기적으로 구분되어 제공되어야 한다.

정보변경여부 : 원천 정보는 정보를 보유하고 있는 기관 고유의 자산이므로 원천 정보 내용대로 제공되어야 한다.

정보가공여부 : 정보의 무결성과 정확성을 유지하기 위하여 표준형태로 정보를 가공하여 필요한 기관에 제공할 수 있다.

제공대가 : 정보를 공동이용하였을 경우에는 해당하는 대가를 지불하여야 한다.

사용증명 : 공동이용한 정보에 대하여 언제, 누가, 어떤 정보를 사용하였는지에 대한 근거를 가지고 있어야 한다.

제공허가 : 정보공동이용시 정보를 보유하고 있는 기관의 허가가 있어야 한다.

정보공동이용시스템이 사용자에게 제공하는 서비스의 유형은 다음과 같다.

- 공동이용 대상 정보의 변경내역을 필요기관 에 통보하는 서비스 ‘공공기관 정보 변경내역 통보
- 특정 공공기관이 보유하고 있는 정보를 공공기관 상호간에 공동이용 가능하도록 정보를 연계하는 서비스
- 공공기관이 보유하고 있는 정보를 국민(정부종합민원서비스포탈)이 열람 가능하도록 정보를 검색하는 서비스

3.2. 사이버민원처리를 위한 정보공동활용

민원의 신청에는 각종 첨부서류를 요구하고 있다. 민원인의 입장에서는 이러한 첨부

서류를 준비하여 상당한 시간과 노력이 필요하다. 민원절차의 간소화를 위해서는 가능한 첨부서류를 줄이는 것이 필수적으로 요구된다. 민원사무처리법 시행령 제8조에서는 ‘불필요한 서류요구의 금지’라는 표제로 민원신청에 요구되는 각종 첨부서류를 간소화할 것을 규정하고 있다. 여기서 문제되는 것은 각종 행정기관의 가지고 있는 행정정보에 관한 사항이다. 이에 대한 규정이 시행령 제8조 제3항이다.

현재의 규정을 보면, “당해 행정기관의 공부 또는 행정정보로”로 당해 민원사무의 처리의 필요한 내용의 확인이 가능한 경우에만 첨부서류를 제출하지 않도록 하고 있다. 문제는 다른 행정기관의 행정정보에 관련한 사항이다. 결국 민원인은 다른 행정기관에서 각종 증명을 발급받아 당해 행정기관에 이를 제출하여야 하는 불편을 감수해야 한다. 사이버 민원처리의 도입의 중요한 전제는 행정기관들 상호간에 행정정보를 정보통신망을 통하여 서로 공유하도록 하는 것이다. 물론, 이는 사이버 민원처리 사업과는 별개로 진행되는 것이기는 하지만, 사이버 민원처리가 활성화되는 중요한 기반이 되는 것이기도 하다. 사이버 민원처리가 민원인과 행정기관 사이를 정보통신망으로 연결하는 것이라면, 행정정보공통이용은 행정기관들 사이를 정보통신망으로 연결하는 것이다. 당해 행정기관이 요구하는 첨부서류 중에서 정보통신망을 통해서 확인가능한 다른 행정기관의 행정정보가 있는 경우에는 민원인으로 이를 제출하게 하지 않고, 담당공무원이 이를 직접 처리할 수 있도록 해야 한다.

3.3. 정보공통이용시스템

3.3.1. 정보공통이용시스템의 정의

정보공통이용을 정보기술로 지원하는 정보공통이용시스템은 국가 주요정보를 공공기관 및 국민이 공동이용할 수 있는 체계를 기반으로 구성한 논리적 중계시스템의 모델이다. 즉, 정보의 원활한 흐름을 목적으로 하는 중계시스템이다. 정보공통이용시스템은 ‘국가 주요 정보를 보유하고 있는 기관들과 국가 주요정보를 필요로 하는 기관 및 국민들 사이에 위치하여 최적으로 정보전달을 지원하기 위한 이식성과 확장성을 가진 모듈형태 프로그램의 체계적인 집합체’이다. 정보공통이용시스템의 기능은 다음과 같다.

정보수집 : 정보를 보유하고 있는 기관들로부터 정보를 수집하는 역할

- 실시간 제공, 정기적 제공, 비정기적 제공

정보제공 : 정보를 필요로 하는 기관 및 국민(정부종합민원서비스포탈)에게 정보를 전달하는 역할

- 실시간 제공, 정기적 제공, 비정기적 제공

정보 표준화 : 수집된 코드정보를 기초로 하여 정리한 테이블을 각 이용기관에 배포하여 지정한 형태로 정보를 가공하도록 지원하는 역할

- 코드 수집, 정리, 코드 테이블 작성 및 배포

정보중계 지원 : 신속하고 정확한 정보 중계를 지원하는 역할

- 자료중복 배제, 표준코드 정리
- 정보보안(암호화 전송, 복호화 수신, 보안등급 체크)
- 정보위치 관리, 정보인증

3.3.2 보안 유형별 보안처리 방법

정보공동이용시스템은 정보공동이용을 통해 민원인의 행정기관 방문을 감소시키고 민원인이 준비해야 하는 구비서류를 감축할 수 있다는 장점을 누릴 수 있는 반면, 정보공동이용 정보에 아무런 제약없이 누구나 접근·사용할 수 있다면 개인정보 유출 등 각종 문제점이 발생할 가능성이 매우 높다. 따라서 선정된 공동이용 대상 정보를 공동이용하기 위해서는 각 대상 정보의 내용과 제공 대상 기관, 제공 정보의 양, 제공 방법의 기준에 따라 보안 유형을 설정하고 그 유형에 따라 적절한 보안 방법을 마련해야 한다.

(1) 보안 요구 사항 및 보안 방법 유형

정보공동이용시스템을 통해 전송되는 정보에 대한 위협은 다양하다. 이러한 위협에 대처하기 위해서는 전송되는 정보에 대한 비밀성, 무결성, 상호인증, 부인방지 등의 보안서비스가 필요하며, 요구사항에 따라 적절한 보안 기술이 적용된다. 보안 기술은 개별적으로 적용될 수도 있으며 하나 이상의 기술이 필요한 경우도 있다. 정보공동이용시스템을 통한 정보전송시 요구사항 및 적용 가능한 보안 기술은 다음과 같다.

비밀성 보장 : 인가되지 않은 사람이 개인의 유일성을 식별할 수 있는 정보를 보아서는 안된다.

- PKI 기반의 128Bit 암호화

무결성 보장 : 전송되는 데이터가 부정한 방법에 의해 변조되거나 위조되어서는 안된다.

- PKI 기반의 전자서명

상호인증 : 정보의 제공자와 수신자가 올바른지 확인되어야 한다.

- PKI 기반의 전자인증, 내용증명/시점확인 서비스

접근통제 : 허가된 사람만이 정보에 접근하고 수정하거나 볼 수 있어야 한다.

- 패스워드, 보안등급별 접근 통제

(2) 공동이용 정보 내용에 따른 정보 수준 분류

여기에 적용되는 보안 수준은 국가정보원의 보안 기준 등을 응용하여 정보공동이용 시스템에 활용하기 위해 세분화한 내용이다.

보안수준1 : ○ 관리 대상물의 기본정보를 포함한 구체적인 사항 및 소유자의 이름 정보만 파악할 수 있는 정보

○ 관리 대상물의 관리대상물의 재산권(등기 내역 등)의 사용성을 파악할 수 있는 정보군

보안수준2 : ○ 개인의 유일성(성명 및 주민번호)을 식별할 수 있는 정보군

○ 관리대상물의 구체적인 사항 및 관련된 소유자 및 권리권자 등의 유일성(성명및주소)을 식별할 수 있는 정보군

보안수준3 : ○ 개인의 유일성과 현 주소등을 즉시 파악할 수 있는 정보군

○ 관리대상물의 구체적인 사항 및 그 소유자를 식별하고, 현주소등을 즉시 파악할 수 있는 정보

보안수준4 : ○ 개인의 유일성과 관계인(가족, 세대주, 호주 등)의 내역을 파악할 수 있는 정보군

○ 관리대상물의 구체적인 사항 및 관련된 개인의 유일성을 식별

하고, 현주소와 재산권에 대한 상태를 파악할 수 있는 정보
 보안수준5 : ○ 개인의 이력 및 재산보유정보 등 개인의 사생활에 관련된 내역
 을 파악할 수 있는 정보군

3.3.3. 보안수준 설정시 고려기준

정보공동이용시스템의 보안을 위해서는 공동이용되는 정보에 따른 보안 수준과 이 정보가 누구에게(정보공동이용기관), 얼마나 많은 정보가(제공 데이터량), 어떻게(제공방법) 제공되어야 하는지를 고려해야 한다.

(1) 정보공동이용기관

정보공동이용 시스템을 이용하여 정부 보유정보를 이용하고자 하는 기관은 크게 공공기관과 민간기업으로 분류할 수 있다. 이러한 이용기관이 보안방법의 설정 시 고려되어야하는 이유는 공공기관은 폐쇄망으로 접속되며, 민간기업의 경우는 대부분 인터넷(공중망)으로 접속되기 때문에 기관간 통신 시 트래픽을 가로채서 원하는 정보를 얻어내는 sniffing, 호스트 불법접속 등을 하는 IP Spoofing 등에 의해 통신보안의 정도가 다를 수가 있기 때문이다.

(2) 제공 데이터량

네트워크 상에서 유통되는 정보는 특정 데이터의 사용이 인가되지 않는 자로부터 유출이나 위변조 등의 위험 발생이 예상되어, 요청하는 기관으로부터 매회 1 건씩 소량의 정보를 제공하는 건별제공(정보 유출 시 위험요소 낮음 과 정보 유출 시 사회적으로 혼란을 초래할 수도 있는 대량제공(정보 유출 시 위험요소 높음)으로 분류한다.

- 건별제공 : 기관별 정보송수신요청 발생시 수시제공
- 대량제공 : 기관별 상호 합의된 일시에 주기적 또는 일시적으로 정보 제공

(3) 제공 방법

정보를 제공하는 기관의 입장에서 제공방법을 상호연결된 네트워크를 통하여 송

수신을 하면서 정보의 암호화, 사용자 인증, 전자서명 등이 필요한 On-Line 전자매체(마그네틱 테이프, 카트리지 테이프, 디스켓 등)를 활용하여 정보 제공을 수행하며 인적보안 등이 요구되는 Off-Line의 크게 2가지로 분류된다. On-Line인 경우 처리시간에 따라 실시간(Real-Time)과 자료를 주기적으로 모았다가 처리하는 일괄처리(Batch)로 분류된다.

제6장 결 론

우리나라에서 전자적 행정서비스는 이상적인 모형만큼 실질적으로 구현되지 않은 실정이다. 진정한 의미의 전자적 행정서비스가 실현되기 위해서는 앞으로 극복해야 할 장애물들이 많이 있다. 기술적으로는 개인용 컴퓨터와 네트워크의 부족 등을 비롯하여 시스템 미개발 등의 문제까지 다양한 걸림돌이 있다. 설사 기술적인 문제가 해결되더라도 문화적으로 아직까지 국민들이 전자적 행정서비스에 익숙하지 못하고 또한 행정기관들도 기존 서비스 방식을 바꾸는 것에 대한 거부감을 가지고 있다. 현실적으로 정부에서 전자정부를 구축하는데 드는 천문학적 예산을 조달하는데도 한계가 있다.

결과적으로 아직까지 정보화로 인하여 행정서비스가 혁신적으로 향상되었다고 볼 수는 없다. 다만, 정보통신기술을 활용하여 행정서비스를 보다 점진적으로 개선하고, 행정기관과 시민들간의 직접적인 접촉을 가능케 하는 정도에서 변화가 일어나고 있다. 전자정부는 행정서비스의 전과정을 재설계하지는 않지만 많은 서비스 전달 과정에서 기존의 프로세스와 비교가 안될만큼 개선된 프로세스로 민원처리를 하고 있다.

본 연구에서는 전자민원서비스라는 국가적인 행정서비스의 큰 변화 틀 속에서 경찰에서는 민원서비스의 온라인화를 어떻게 효율적으로 추진해야 할 것인가에 대한 주요 문제들을 다루었다. 따라서 전자민원서비스의 효율화를 위해서 경찰청에서는 어떻게 방향을 잡아야 할 것인가에 대한 문제들을 다루었다. 이러한 논의들은 행자부에서 발표한 G4C 계획의 틀을 기준으로 하였다(현실적으로 행자부의 계획의 범위를 벗어날 수 없다).

무엇보다도 온라인화 대상이 되는 민원서비스를 구별해 내는 작업이 우선되어야 하겠다. 여기에 대한 몇 가지 기준을 제시하였다. 이는 또한 경찰청 포털서비스 시스템으로 구성되어야 한다는 점을 지적하였다. 더 나아가 정부의 종합민원서비스포털의 큰 틀 속에서 시스템이 구성되어야 할 것이다. 민원서비스를 온라인화 하는 것은 또한 민원서비스 과정의 재설계를 필요로 하며, 프로세스와 문서의 표준화를 요구한다. 마지막으로 온라인 민원서비스를 위한 기술적 기반에 대해서 논의했다. 전자인증, 전자지불 및 정보공동활용 등은 온라인 민원서비스를 구축하는데 가장 기본이 되는 기반이다.

가트너사의 ‘전략적 분석 보고서’에 의하면 전자정부는 세가지 주요 구성요건을 갖는다고 한다. 첫째는 서비스 부분이다. 일반국민은 전자정부에 상당한 기대를 걸고 있다. 이는 전자정부가 인터넷과 함께 그들이 보유한 경험을 증대시켜주기 때문이다. 국민들은 특히 과거와 달리 공공영역의 정보에 어렵지 않게 접속할 수 있다는데 흥미를 느낀다. 따라서 정부는 전자정부 서비스 분야에서 이점을 확보하기 위해 정부 프로그램을 국민의 요구에 맞게 변화시켜야 한다.

둘째, 국민참여이다. 시민이나 기업들은 정부와 의사소통을 위해 효율적인 방법을 희망한다. 국민과의 의사소통은 정보, 통신, 거래라는 3가지 형태로 진행된다. 여기에서 정보란 정부기관이 만들어내고 소유한 정보를 의미한다. 통신은 국민이 제안하고 응답을 받아야 할 내용이다. 거래는 국민이 정보를 얻어내는 과정을 완료하는 것이다. 이같은 상호 의사소통은 국민이 정부의 서비스를 활용하고 정부에 참여하는 형태가 됨으로써 이루어진다.

마지막으로 관리 부분이다. 정부의 의무는 법을 강화하고 관리하며 법이나 규제, 정책 안에서 정의돼 실행된다. 전자정부는 이같은 과정과 관련해서 새로운 가능성을 가진다. 그러나 이 가능성은 일반 국민과 함께 정부가 권한이나 역할, 상호 의사소통을 변화시킴으로써 가시화된다.

참 고 문 헌

- 강경근, (2001), “행정정보의 공동이용에 따른 법적 과제”, 『행정업무 및 대민서비스의 디지털화에 따른 법적 과제』, 한국법제연구원.
- 경찰청, (2001.3), 『Cyber경찰청 활성화 방안』.
- 권기현, (1999), “전자정부내의 정부서비스혁신방안”, 『한국행정연구』, 8(1): 179-194.
- 김동욱, (2000), “전자정부 추진체계 검토”, 『한국정책분석평가학회 2000년도 동계학술대회논문집』, 171-185.
- 김무곤·장하용, (2001), “공공기관 웹사이트의 평가모형 개발을 위한 연구”, 『사이버커뮤니케이션학보』, 7(1): 38-71.
- 김민호, (2001), “전자공문서의 관리에 관한 법적 과제”, 『행정업무 및 대민서비스의 디지털화에 따른 법적 과제』, 한국법제연구원.
- 김재광, (2001), “전자적 민원처리에 따른 법적 과제”, 『행정업무 및 대민서비스의 디지털화에 따른 법적 과제』, 한국법제연구원.
- 김진호, (2000), “우리나라 전자정부법에 관한 고찰”, 『전자정부 구현을 위한 법적동향과 과제』, 11-32, 한국법제연구원.
- 국가과학기술자문위원회, (2001), 『전자정부 구현 및 운영의 효율화 방안』.
- 문신용, “전자정부와 행정정보서비스의 보편성”, 『한국행정연구』, 8(1): 114-138.
- 박중훈, “중앙행정기관의 민원행정서비스 현황 및 개선방향”, 『2000년 한국행정학회 하계학술대회 발표논문집』.
- 박중훈, (2000), “행정서비스 개선을 위한 활동 및 평가”, 『국민의정부 정부개혁 중반기 평가 발표논문집』, 한국행정연구원.
- 삼성SDS컨소시엄, (2001), 『국민지향적 민원서비스 혁신계획 수립사업 최종보고서』.
- 서진완, (2000), “행정서비스의 전자적 전달방식과 제공 수준”, 『한국행정학회 하계학술대회 발표논문집』, 691-707.
- 전자신문, (2001.9.21), “전자정부 구현에 따른 정부모습의 변화”.
- 전자정부특별위원회, (2001), 『세계일류국가 도약을 위한 전자정부구현 전략』.

- 정명선, (1998), “인터넷을 통한 민원처리 현황과 선결과제”, 『정보화동향』 5(17):1-10, 한국전산원.
- 정보통신부, (1999), 『CYBER KOREA 21』.
- 정보화촉진기본법개정연구반, (1998), 『정보화촉진기본법개정연구』, 정보통신정책연구원.
- 정영화, (1999), “전자정부에서의 공공정보의 접근 및 유통에 관한 법정책 연구”, 『공법연구』, 27(2), 한국공법학회.
- 정윤수, (2000), “행정서비스 개혁에 대한 평가”, 『한국행정연구』, 8(4): 50-70.
- 정윤수, (2001), “전자정부 구현을 위한 경찰정보화의 현황과 과제”, 『한국경찰학회 2001년 정기학술대회 발표논문집』.
- 정준현, (2001), “행정정보의 전자적 제공에 따른 법적 문제”, 『행정업무 및 대민서비스의 디지털화에 따른 법적 과제』, 한국법제연구원.
- 정충식, (2001), “전자정부법 제정에 따른 문제점”, 『전자정부구현을 위한 방안과 과제』, 발표자료, 주최 : 함께하는 시민행동.
- 치안연구소, (1999), 『경찰종합전산화 계획의 실천방안에 관한 연구』, 연구보고서 99-06.
- 치안연구소, (2000), 『전자첨단기술의 경찰에의 활용방안 및 민간분야와의 연계방안에 관한 연구』, 연구보고서 2000-14.
- 한국전산원, (2001), 『2001 국가정보화백서』, 2001년 6월.
- 한국전산원, (1999), 『사이버 민원처리를 위한 법·제도 개선방안 연구』, NCAIII-RER-99024, 1999.8.
- 한국전산원, (2001.9), 『전자지불 관련 개념정립 및 정책이슈 연구』, NCAI-RER-00019.
- 한국전산원, (2001), 『주요국의 전자정부서비스 벤치마킹 2001』, NCA III-PER-01007.
- 행정자치부, (1998.9), 『전자정부의 비전과 전략 : 21세기 전자정부로 가는 길』.
- 행정자치부, (1999.9), 『전자정부법 종합실천 계획』.
- 행정자치부, (2000), 『정부기관 홈페이지 발전 기본계획』.
- 행정자치부, (2000), 『2000년도 주요업무 세부추진계획』.
- 행정자치부, (2000), 『민원행정제도개선 기본지침』.
- 행정자치부, (2001.7), 『전자정부법의 이해와 해설』.
- 황주성·권현영외, (1997), 전자정부구현을 위한 관계법령 정비. 정보통신정책연구원.

황주성·권현영외, (1998), 공공정보자원관리효율화를 위한 법제도 정비, 정보통신정책 연구원.

황주성·권현영외, (2000), 공공부문 정보기술관리에 관한 법제도 연구, 정보통신정책 연구원.

연구보고서 2002-03

경찰 관련 민원 온라인 처리 효율화 방안 연구

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.