

연구논문

참여정부의 전자정부 집행 분석:
전자정부 로드맵 사업의 성과와 공무원 만족도를 중심으로

이 광 희*

- I. 서 론
- II. 참여정부 전자정부정책과 분석의 틀
- III. 참여정부 전자정부 집행 분석 결과: 성과와 한계
- IV. 참여정부 전자정부 집행 분석의 시사점: 정책과제
- V. 결어

< 요약 >

본 연구는 참여정부 전자정부정책의 비전과 목표, 추진전략과 특징 등을 개관하고, 현재 추진 중에 있는 전자정부 로드맵 사업 집행을 적절성을 모니터링 한 후, 참여정부 전자정부 정책집행의 문제점과 정책적 시사점을 모색하고 있다. 참여정부의 전자정부는 정부혁신의 일환으로 추진되고 있다. 따라서 전자정부의 집행 분석은 (1) 일하는 방식의 혁신 (2) 대국민서비스의 혁신 (3) 정보자원관리의 혁신 (4) 법제도의 정비 등을 고찰하였다. 그리고 중앙과 지방정부의 실무공무원 등을 대상으로 설문조사를 하였다. 설문은 전자정부 로드맵 추진에 관한 사항, 전자정부의 주요 현안 및 운영 등에 대한 내용 등을 조사하였다.

[주제어: 전자정부, 정부혁신, 정부의 일하는 방식, 대국민서비스, 정보자원관리]

I. 서 론

국내·외적으로 전자정부가 본격 추진된 시기는 매우 상이하다. 대체로 미국을 비롯한 선진국의 경우는 1990년대 중반이후 본격화 된 것으로 본다. 즉, 미국의 클린턴 행정부가 정부 재창조 차원에서 전자정부를 행정개혁의 수단으로 추진하였다.

우리나라는 국가기간전산망사업('97-96)을 시작으로 범국가적 추진 기반의 틀

* 한국학술진흥재단(thomas@krf.or.kr).

을 형성하고, 1997년 이후 지속적으로 확대·발전되면서 가시적 성과를 달성해 오고 있다. 특히, 2001년에는 「전자정부구현을위한행정업무등의전자화촉진에관한 법률」제정과 전자정부특별위원회가 구성됨으로서 전자정부 구현에 필요한 법제도적 기반 등의 추진체계 환경이 조성되었다. 그리고 전자정부 1단계 사업이라 할 수 있는 전자정부 11대 중점과제를 선정 및 추진하여 G4C(대국민서비스), G2B(대기업서비스), G2G(행정생산성제고) 등을 성공적으로 마무리 하였다.

참여정부는 정부혁신의 가시적 성과달성을 위해 전자정부를 국정과제에 포함시키고, 2003년 8월 전자정부 로드맵 31대 과제 선정·추진으로 「세계 최고 수준의 열린 전자정부를 구현」한다는 청사진을 제시하고 있다. 정부의 일하는 방식의 혁신, 대국민 서비스 혁신, 정보자원관리 혁신, 법제도 정비 등을 통해 정부혁신을 실효성 있게 지원하는 것이다. 좀더 구체적으로 전자정부는 행정의 효율화를 위해 전산화를 달성하는 일도 중요하지만 범정부적으로 단절 없는(seamless) 수요자중심의 서비스가 전달될 수 있도록 행정프로세스를 투명하게 재설계하여 신뢰받는 정부로 거듭난다는 세부목표를 설정하고 있다. 그러나 참여정부 전자정부의 추진방향은 그간의 전자정부 구현과정이 정부운영시스템의 개선, 정부기능의 질적 전환 등을 실효성 있게 대응하지 못하는 등의 문제점(임광현, 2002)도 제기되고 있다.

본 연구는 참여정부의 전자정부 추진과정에 대한 진단과 향후 역점을 두고 추진해야할 정책과제 도출을 목적으로 첫째, 참여정부 전자정부정책의 비전과 목표, 추진전략과 특징 등을 개관하고 둘째, 현재 추진 중에 있는 전자정부 로드맵 사업 집행의 적절성(adequacy)을 모니터링한 후 셋째, 참여정부 전자정부 정책집행의 문제점과 정책적 시사점을 모색하는데 있다.

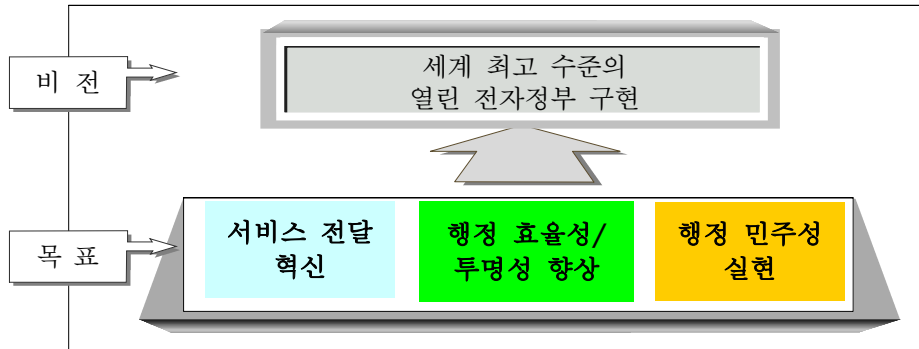
II. 참여정부 전자정부정책과 분석의 틀

1. 전자정부의 비전과 정책목표

참여정부의 전자정부 정책방향은 <그림 1>에서 보듯이 「세계 최고수준의 열린 전자정부 구현」의 비전실현을 축으로 서비스 전달 혁신, 행정효율성/투명성

향상, 행정의 민주성 실현 등 3대 목표를 달성하는 것이다.

<그림 1> 참여정부의 전자정부 비전과 목표



첫째, 전자정부 서비스 대상 및 방법을 질적·양적으로 확충하여 대국민 서비스를 제고시킨다. 대민서비스의 목표는 대부분 민원 및 기업관련 행정업무를 온라인 방식으로 처리할 수 있도록 행정서비스 수준을 혁신하고, 기업지원의 경쟁력도 세계 10위권으로 진입시킨다는 것이다. 단순한 민원서비스의 차원을 넘어 정부혁신의 수단으로 인식하고 있는 것이다.

둘째, 행정의 생산성과 투명성을 향상시킨다. 이를 위해 모든 행정업무의 전자화 및 정보 공유 확대하고, 정보자원을 통합 관리하여 실시간 행정이 가능하게 함으로써 행정의 효율성을 극대화시킨다.

셋째, 온라인 국민 참여 확대를 통해 디지털 민주주의 행정을 실현시킨다. 행정정보의 능동적·개방적 제공으로 온라인 국민 참여를 활성화하고, 개인정보에 대한 자기통제권을 강화하여 행정의 민주성을 제고한다.

2. 전자정부정책의 특징

전자정부정책은 다 부처와 관련되어 있다. 이러한 이유로 그간의 전자정부정책은 전자정부 추진사업의 효율화를 위한 추진체계를 어떻게 조직하고 운영하는가에 관심을 두었다. 즉, 전자정부관련 조직과 인력, 정보기술, 그리고 예산 등에 대한 지원 문제였다. 그 결과 국민의 정부에서는 행정자치부, 정보통신부, 기획예산처를 중심으로 핵심 현안들이 논의되어 왔으나, 기획예산처의 정부개혁기능이

행정자치부로 넘어오면서 행정자치부와 정보통신부로 양분되어 왔다.

참여정부는 전자정부의 효율적인 추진을 위해 대통령 직속 정부혁신지방분권위원회 전자정부전문위원회가 중심이 되어 기획, 조정, 평가기능을 담당하고, 행자부가 지원역할을 담당하며, 각 부처들이 사업을 추진하는 추진체계와 주요 추진전략을 마련하고 있다(정부혁신지방분권위원회, 2003). 전자정부 추진과정에서 나타나는 전략적 특징은 네 가지로 대별할 수 있다.

첫째, 전자정부를 정부혁신의 핵심수단으로 인식하고 있다. 기존의 정부혁신과 정보화의 문제점을 극복하고, 정부의 일하는 방식을 개선하여 국민중심의 편리한 행정서비스를 제공할 수 있도록 정부혁신과 전자정부를 전략적으로 연계하는 데 있다(이연우·박정은, 2004: 41; 최창학, 2004: 5). 정부혁신과 연계한 전자정부의 추진방향은 첫째, 일하는 방식 혁신 둘째, 대국민 서비스 혁신 셋째, 정보자원관리 혁신 넷째, 법·제도 정비 등 4개 분야, 10개 아젠다, 31개 중점과제를 선정하고 있다.

<표 1> 전자정부 4대 추진방향, 아젠다, 31개 과제

추진분야	아젠다	우선 추진 과제	주관기관
일하는 방식 혁신	1.전자적 업무처리의 정착	1) 문서처리 전 과정 전자화	행자부
		2) 국가 및 지방재정 종합정보화	재경부·행자부
		3) 전자지방정부 구현	행자부
		4) 전자감사체계 구축	감사원
		5) 전자국회 구현	국회
		6) 통합형사사법체계 구축	대검찰청
		7) 인사행정종합정보화	인사위·행자부
		8) 외교통상정보화	외통부
		9) 국정과제실시간관리	행자부
	2.행정정보 공동이용 확대	10) 행정정보 공동이용 확대	행자부
대국민 서비스 혁신	3.서비스 중심의 업무 재설계	11) 정부기능모델(BRM) 개발	행자부
	4.대국민 서비스 고도화	12) 인터넷민원서비스 고도화	행자부
		13) 국가안전관리종합서비스	소방방재청
		14) 건축·토지·등기 연계 및 고도화	건교부
		15) 종합국세서비스 고도화	국세청
		16) 국가복지종합정보서비스	복지부
		17) 식·의약품종합정보서비스	식약청
		18) 고용·취업 종합정보서비스	노동부
		19) 행정심판인터넷서비스	법제처

(다음 쪽에 계속)

추진분야	아젠다	우선 추진 과제	주관기관
대국민 서비스 혁신	5.대기업 서비스 고도화	20) 기업지원단일창구서비스	산자부
		21) 국가물류종합정보서비스	해수부·관세청
		22) 전자무역서비스	산자부·관세청
		23) 외국인 종합지원서비스	산자부
		24) 전자정부 해외진출 지원	정통부
	6.전자적 국민참여 확대	25) 온라인 국민 참여 확대	행자부
정보자원 관리 혁신	7.정보자원의 통합 표준화	26) 범정부 통합전산환경 구축	정통부
		27) 전자정부 통신망 고도화	정통부
		28) 범정부 정보기술 아키텍처(ITA) 적용	정통부·행자부
	8.정보보호체계의 강화	29) 정보보호체계 구축	국정원·행자부·정통부
	9.정보화 인력·조직 전문화	30) 정보화 인력 및 운영조직 강화·정비	행자부
법제도 정비	10.전자정부관련 법제정비	31) 전자정부 구현 및 안전성 관련 법제정비	정부혁신위원회

둘째, 업무혁신과 정보화의 선순환 연계체계를 전략적으로 구축하고자 한다. 업무혁신과 정보화의 선순환 연계체계 구축을 위하여 정부업무에 대한 전반적인 기능분석과 행정프로세스를 재정립하는 등 업무절차의 혁신과 병행하여 전자정부 사업을 추진한다.

<그림 2> 전자정부 로드맵의 연도별 추진계획

2003년	2004년	2005년	2006년	2007년
준비/기반조성	기반구축	시스템 구축	통합/혁신	혁신/평가
+추진과제 선정 +세부계획 수립 +추진기반 조성	+BPR/ISP 추진 +공통기반 구축 +법제도 정비	+시스템 구축 +프로세스 개선 +서비스 개선	+시스템 통합 +프로세스 혁신 +서비스 혁신	+통합 서비스 +정부 혁신 +추진성과 평가

한편, 참여정부의 전자정부사업은 2003년을 기점으로 2007년까지 5년 동안 단계적으로 추진하며, 총사업비는 9,039억 원 정도가 소요될 계획이다.¹⁾

셋째, 전자정부 과제 추진에 있어서 책임성과관리제를 도입하고 있다. 이를

1) '04년-'08년 국가재정운용계획에 따라 5년 동안 세부 추진과제를 지원하게 될 총사업비는 9,039억 원 이다. 연도별로 2004년 1,177억원, 2005년 2,202억원, 2006년 1,820억원, 2007년 1,840억원, 2008년 2,000억원이 각각 지원된다.

위해 전자정부 사업을 과제 성격에 따라 위원회핵심추진과제, 위원회중점관리과제, 부처별추진과제로 유형화하여 추진 한다.²⁾

또한, 프로젝트 실명제의 도입과 동시에 성과지표를 사전에 제시하는 한편, 사업성과와 인사·예산을 연계하여 중복투자를 방지하는 등의 책임성과관리제를 도입하고 있다.

넷째, 전자정부를 IT산업 육성에 적극 활용한다. 전자정부 사업에 첨단 정보 기술을 개발 적용하고, 전자정부 솔루션의 해외진출을 적극 지원함으로써 전자정부 사업과 IT산업의 활동을 촉진하는 등의 촉매역할을 할 수 있도록 적극 연계 한다.

<표 2> 전자정부 분야별 담당과제 및 소위원회 구성현황

소위원회	담당과제 및 분야	전자정부팀
일하는 방식 혁신 소위	· 문서처리전과정 전자화 · 정부업무관리시스템 · (정부기능연계모델) · 행정정보공유확대 · 통합형사사법체계 구축	핵심과제 (5)
	· 국가·지방재정정보화 · 전자지방정부 구현 · 전자감사체계 구축 · 전자국회 구현 · 인사행정종합정보화 · 외교통상정보화	부처 자율과제 (6)
정보자원관리 혁신 소위	· 법 통합전산환경 구축 · 전자정부통신망 고도화 · 범정부 정보기술아키텍처 적용 · 정보화 인력 및 운영조직 강화	핵심과제 (4)
	· 정보보호체계 구축	부처자율과제(1)

(다음 쪽에 계속)

2) 2004년 12월 13일 전자정부 로드맵 관리방식을 변경하였다. 전자정부 로드맵 11개 핵심과제는 행정자치부가 20개 과제는 전자정부전문위원회에서 담당하며, 동시에 전자정부전문위원회의 효율적 운영을 위해 4개 소위원회(일하는 방식 혁신소위, 서비스혁신 및 성과관리 소위, 정보자원관리 혁신 소위, 법제정비 소위)를 설치·운영하고 있다.

소위원회	담당과제 및 분야	전자정부팀
서비스 혁신 및 성과관리 소위	· 온라인 국민 참여 확대	핵심과제(1)
	· 인터넷민원서비스 고도화 · 국가안전관리 종합서비스 · 건축·토지·등기 연계 및 고도화 · 종합국세서비스 고도화 · 국가복지 종합정보서비스 · 식·의약품 종합정보서비스 · 고용·취업 종합서비스 · 행정심판인터넷서비스 · 기업지원단일창구서비스 · 국가물류 종합정보서비스 · 전자무역서비스 · 외국인종합지원서비스 · 전자정부해외진출서비스	부처 자율과제 (13)
법제정비 소위	· 전자정부 및 안전성관련 법제정비	핵심과제(1)

이상에서 고찰하였듯이 참여정부의 전자정부에 대한 추진 틀은 크게 두 개의 방향에 초점을 두고 있다. 하나는 국정과제인 정부혁신의 전략적 수단으로서 4대 추진방향과 10개 아젠다를 구현하는 31대 로드맵 과제의 추진이며, 또 하나는 전자정부정책을 종합기획 및 조정하는 추진조직의 체계화이다. 이 과정에서 그간에 논란되어 온 주관기관의 경쟁에서 행정자치부가 전자정부 사업을 주관하는 부처로 결정되었고, 정부조직법(2004. 3. 11)과 직제 개정(2004. 5. 24)을 통하여 행정부에 전자정부국을 신설하였으며, 정통부의 전자정부 기능을 이관 받아 정부혁신과 연계하여 전략적으로 전자정부를 추진하고 있다.

본격적인 전자정부 사업은 2001년 5월에 선정되어 2002년 11월까지 수행되어 온 전자정부 11대 중점과제로 볼 때, 참여정부의 전자정부 사업은 11대 중점과제를 고도화하고 연계한 것으로 이해될 수 있지만 참여정부에 들어서면서 31대 과제를 추진함으로써 전자정부 사업의 수와 규모, 이슈 등에서 매우 확대되었다는 점이다.

특별히, 참여정부 전자정부 추진은 로드맵 31대 과제에 편향되고 모든 역량이 집중하고 있는 점이 특징이다. 전자정부 비전과 로드맵 과제의 수립하는 과정³⁾을

3) 그 간의 로드맵 추진경과를 보면 정부혁신지방분권위원회(전자정부전문위원회)는 2003년 5월 참여정부의 전자정부 비전과 추진원칙의 수립하였고, 국민과 각계각층의 전문가 의견을 수렴하여 8월에 참여정부의 전자정부 로드맵 수립하였으며, 10월에는 로드맵 과제별

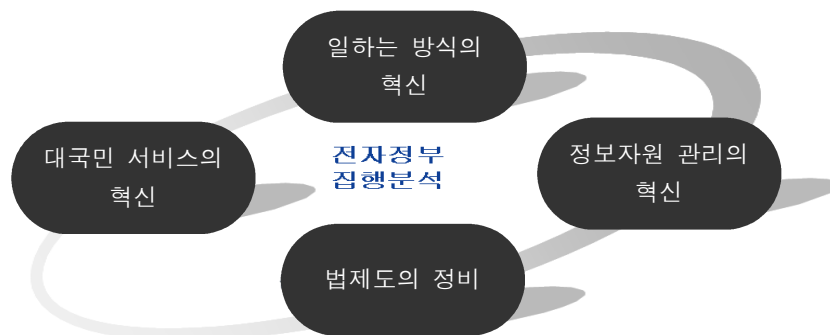
들어다 보면 상당한 만큼 공(功)들어 있다. 전자정부 사업의 규모는 전자정부 로드맵에 포함된 세부과제를 모두 포함하면 45개에 이르며 지원사업비는 9,039억원에 이른다.

3. 전자정부 집행 분석의 틀

그간의 전자정부는 국가발전전략의 상위범주에서부터 개별사업의 하위범주로 분류되어 이해되는 등 다양한 시각의 차를 보여 왔지만, 참여정부에 들어와서 정부혁신의 핵심전략으로 인식되고 있을 뿐만 아니라 이해의 폭도 매우 구체적이고 넓다는 점이다.

정부혁신의 일환으로 연계되어 추진되고 있는 참여정부의 전자정부사업의 주요내용은 (1) 일하는 방식의 혁신 (2) 대국민서비스의 혁신 (3) 정보자원관리의 혁신 (4) 법제도의 정비로 요약된다. 이에 따라 전자정부의 집행 분석은 정부혁신과 연계해서 네 가지 정부혁신을 분석하고자 한다.

<그림 3> 전자정부 집행 분석의 틀



이를 위한 분석범위는 첫째, 정부혁신지방분권위원회가 2004년 12월부터 2005년 1월까지 43개 중앙행정기관(18부, 4처, 16청, 5위원회)을 대상으로 실시된 전자정부 수준진단 결과 둘째, 성숙한 전자정부 추진방안 마련을 목적으로 필자가

세부 추진계획 수립 등을 통해 4대 추진분야, 10개의 아젠다, 31개 중점과제를 확정하였다 (전자정부 백서, 2004).

2004년 2월부터 3월까지 중앙 및 지방행정기관의 전자정부 사업 추진 관련 실무 공무원 등을 대상으로 실시한 설문조사 결과⁴⁾ 셋째, 참여정부의 로드맵 사업의 분야별 사업의 추진실적으로 2004년 12월까지 추진된 내용 등을 분석하고자 한다.

III. 참여정부 전자정부 집행 분석 결과: 성과와 한계

참여정부의 전자정부 성과를 가늠하는 첫 번째 평가기준은 정책비전으로 제시한 ‘세계 최고 수준의 열린 전자정부’를 어떻게 구현하고 있느냐이다. 즉, 국제기구 등 국제사회가 어떻게 평가하고 있느냐이다. 일반적으로 국가 간 비교는 관련 통계와 주요 지수에 대한 분석을 통해 계량적으로 파악한다. 그런데 참여정부의 전자정부 구현수준은 2004년 12월 현재 최상위수준의 평가를 받고 있다. UN 경제사회국이 매년 세계 191개국을 대상으로 조사하는 전자정부 수준평가에서 세계 5위(‘03년 13위)를 차지함으로써 전자정부를 선도하는 국가로 입증받았기 때문이다. 특히, UN 보고서에서 한국 전자정부 구현의 모범적인 사례(Best Practices)로 소개하면서 민원서비스혁신(G4C; Government for Citizen)시스템을 꼽았다. 온라인 정부서비스를 매우 체계적으로 제공하는 세계에서 가장 잘 구성된 전자정부 사이트의 하나라고 호평하였다. 그러나 여기서는 참여정부 로드맵 사업에서 구분하고 있는 일하는 방식의 혁신, 대국민서비스의 혁신, 정보자원관리의 혁신, 법제도의 정비로 구분하여 추진성과를 분석하고자 한다.

1. 일하는 방식의 혁신

일하는 방식의 혁신을 위한 전자정부 로드맵 사업의 주요내용은 ①전자적 업무처리의 정착 ②행정정보 공동이용 확대 ③서비스 중심의 업무 재설계로 정리된다.

4) 전자정부 로드맵 사업 집행이 정부 내부에서 추진되고 있는 것을 감안, 실제 전자정부 사업에 참여하거나 직·간접적으로 관련 업무를 수행하는 실무 담당공무원들을 대상으로 조사하였다. 설문조사에 참여한 공무원들은 대부분 중앙 및 지방행정기관의 전자정부 및 정보화담당자 등 모두 72명이다. 설문은 참여정부의 전자정부 로드맵 추진에 관한 사항, 기타 전자정부의 주요 현안 및 운영 등에 대한 내용을 중심으로 11개 문항이 조사되었다.

우선, 43개 중앙행정기관을 대상으로 실시된 전자정부 수준진단에 따르면 전자적 업무처리를 위한 기관 내 정보화 기반이 마련되었으나, 범정부적 행정정보의 공동이용 및 기관 간 통합업무처리, 민간과의 협업체계 구현을 위한 서비스 중심의 업무재설계는 미흡한 것으로 평가되고 있다(2005.4, 정부혁신지방분권위원회 보도자료).

한편, 전자정부 로드맵 사업 중 ‘일하는 방식 혁신’을 목표로 추진되고 있는 전자정부사업 관련 이슈에 대한 실무 담당 공무원들이 느끼는 만족도에서도 행정업무의 전자화 추진은 상대적으로 높게 나타났다. 실제 세부 추진업무 실적을 통해서 확인할 수 있겠지만 중앙 및 지방행정기관 모두 전자결재율과 전자문서 유통률이 평균 95%에 이르고 있다.

<그림 4> 일하는 방식 혁신에 대한 공무원의 만족도

4. 서비스 중심의 행정 업무 프로세스 재설계



3. 행정정보 공동이용 대상정보의 확대



2. 주요 단위업무 시스템의 기관 간 연계



이에 반해 △서비스 중심의 업무 프로세스 재설계, △행정정보 공동이용 등의 부문은 상대적으로 미흡 것으로 평가되고 있다. 일하는 방식에서 선정하고 있는 관련 사업내용에 대해 실무 담당 공무원들이 다른 분야의 혁신보다 상대적으로 중요하게 인식(10점 척도로 조사한 결과 평균 8.59)하고 있다는 점을 상기한다면 좀더 업무프로세스 재설계와 행정정보 공동이용 부문에 대한 전략적 접근이 요구된다.

1) 전자적 업무처리의 정착

문서의 생산, 유통, 보관, 보존에 이르는 문서처리 전 과정의 전자화를 위한

전자정부 사업은 기반정비를 완료하고 업무효율화 성과로 연계되고 있다.

우선, 종이 없는 행정 구현을 위한 전자결재 활성화를 측구한 결과 전자결재율 95.7%로 중앙행정기관·시도·시군구의 전자문서 이용성고가 높았다. 전자문서의 유통 활성화를 위해 2004년 3월 전자문서유통체계를 구축하고 지속적으로 강화한 결과 정부전자문서유통센터를 통한 전자문서의 유통율 93.9%, 문서유통량 5,242,000건/월, 대상기관 700여개로 확대되었다. 그러나 일부 기관은 상대적으로 낮은 수준으로 나타났다. 대표적으로 소방방재청 51%, 문화재청 57%, 금융감독위원회 63%으로 조사되었다(정부혁신지방분권위원회 보도자료, 2005.4)

<표 3> 전자결재 및 전자문서 유통률 비교표 (2004년 6월 현재)

전자결재율			전자문서유통율		
구분	'03. 12	'04. 6	구분	'03. 12	'04. 6
계	93.8	95.7	계	88.9	93.9
중앙행정기관	92.8	95.7	중앙행정기관	79.8	90.8
지방자치단체	94.2	95.7	지방자치단체	91.3	95.4
시도	96.9	97.4	시도	94.4	96.3
시군구	93.7	95.4	시군구	90.7	95.2

둘째, 전자지방정부 구현을 위한 전자정부 사업은 중앙행정기관·시도·시군구 간 정보연계·공유·전달체계 확립을 위한 1단계 1차 개발사업(04.10)이 완료(자치행정, 복지여성 등 5개 행정업무에 대한 행정 및 서비스 포탈 구축과 공동이용시스템 개발)되고, 2차 단계 사업(경제통상, 도시계획, 법제, 환경 등 13개 행정업무는 현재 개발 중)이 추진 중에 있으며, 동시에 5개 시범시도(부산, 광주, 경기, 충북, 경북)에 적용하고 있다. 중앙부처·시도·시군구의 정보연계도 시도-중앙부처간 연계 237건, 시도-시군구간 연계 363건 등으로 확대되었다. 그리고 시도·시군구 프로세스 간소화로 신속한 민원처리 가능해 졌다. 기초생활수급자 선정 및 급여 지급 프로세스(15종 신청서식→1종), 환경개선부담금 부과(10-14일→2-4일) 및 수납, 압류처리 프로세스(7-10일→2-3일), 농지원부 처리 프로세스(서식2종→1종) 등은 대표적 개선 사례이다.

셋째, 인사행정정보화 사업은 51개 중앙행정기관의 전자인사관리체계(PPSS)가 구축되어 인사, 교육, 채용, 급여, 후생복지 등 인사업무의 통합관리가 가능해졌다. 지방정부도 급여, 연금 관련 시스템 간 통합·연계 미흡을 개선하고자 기본계 획수립을 완료(04.6)하고, 인사 및 급여관리의 표준인사행정시스템이 구축 중에 있다.

넷째, 투명한 전자감사체계 및 전자국회 구현을 위한 전자정부 사업은 시스템이 구축 중에 있으며, 통합형사사법, 외교통상, 국정과제실시간관리는 시스템 구축을 준비하고 있다.

다섯째, 온라인 국민 참여 확대사업은 단일창구에서 고충민원처리, 국민제안, 정책참여 등이 신속하고 효율적으로 처리 가능한 포털시스템 구축이 추진 중에 있다. 특히, 중앙부처 비정형 민원처리 시스템의 통합을 위해 7개 시범대상기관(청와대, 국무조정실, 감사원, 국민고충처리위원회, 건설교통부, 보건복지부, 환경부)이 참여한다.

2) 행정정보 공동이용 확대

행정정보 공동이용 확대를 위한 전자정부 사업은 행정기관 및 공공기관이 업무상 보유·관리하는 행정정보의 기관 간 공동이용을 활성화하여, 민원서류 감축 및 다 부처 관련 민원의 일괄처리를 지향하면서 향후 공공기관뿐만 아니라 금융기관까지 대상기관을 확대하는 것이다(최창학, 2004: 7).

우선, 행정정보 공용이용을 위한 행정 DB의 구축은 중앙행정기관 소관 행정정보의 80% 이상이 DB화 되었으나, 일부 청과 위원회 수준의 기관들의 DB화 비율은 60% 수준으로 저조한 것으로 조사되었다(정부혁신지방분권위원회, 2005.4).

범정부적 행정정보공동이용 체계를 구축하여 행정기관 간 정보를 공동 이용함으로써 민원구비서류를 근원적으로 감축하고 있다. 2004년 현재 공동이용 대상 정보 및 이용기관은 20종⁵⁾으로 확대하였다. 2004년 10월 현재 1일 평균 이용건수

5) 공동이용대상 행정정보 20종의 제공기관은 행정자치부 4종(주민등록등·초본, 토지·임야 대장, 지방세납세증명서, 자동차납세증명서), 건설교통부 6종(개별공시지가, 건축물대장 등본, 사용승인서, 자동차등록원부, 이륜자동차사용신고필증, 건설기계등록원부), 대법원 4종(호적등본, 건물등기부등본, 법인등기부등본, 토지등기부등본), 국세청 6종(국세납세 증명서, 사업자등록증, 소득금액증명, 납세사실증명, 휴업사실증명, 폐업사실증명)이다.

23,685건의 정보를 공동 이용하였다. 그러나 행정기관 간 행정정보 DB의 공동이용은 행정기관 간에 편중(80%)되어 있고, 산하기관 등 공공기관과의 공동이용은 20%로 저조한 것으로 조사되었다. 이러한 원인은 범정부적 협업이나 대국민 통합서비스가 저해하는 요인으로 작용될 것으로 보인다(정부혁신지방분권위원회, 2005.4).

<표 4> 행정정보 공동이용 실적 ('04. 12현재)

구분	2002년		2003년		2004년	
	건 수	1일 평균	건 수	1일 평균	건 수	1일 평균
합계	257,348	5,668	3,064,153	11,332	4,990,900	18,892
1월			234,232	10,156	313,371	15,721
2월			177,800	8,411	293,522	13,657
3월			201,716	8,869	349,980	14,920
4월			231,014	9,981	363,860	16,074
5월			251,189	11,286	363,682	17,717
6월			254,316	11,679	426,025	18,199
7월			302,728	12,846	462,225	20,385
8월			273,217	12,015	487,889	21,357
9월			251,769	12,284	411,611	20,862
10월			301,680	12,783	518,415	23,685
11월	128,764	5,518	269,832	12,240	480,415	21,167
12월	128,584	5,825	314,660	13,303	519,905	21,962

3) 서비스 중심의 업무 재설계

일하는 방식의 개선을 통해 정책결정 지원 및 업무 생산성 향상을 위한 전자정부 사업은 행정프로세스 혁신을 위한 정부기능 조사를 완료하고, 각 부처의 정책과 업무 진행상황을 실시간으로 점검 및 관리하는 정부업무관리시스템 구축사업은 BPR/ISP를 마쳤다. 그러나 범정부 차원의 통합업무나 민간부문과의 통합업무 처리를 위한 프로세스 재설계는 초기단계로 나타났다(정부혁신지방분권위원회, 2005.4).

정부기능분류 및 연계모델(BRM) 개발은 BPR/ISP를 통해 정부기능 전체를 20개 정책분야, 79개 정책영역, 140개 정책 상세영역으로 정의하고, 대기능 190여개·중기능 660여개·소기능 3,600여개·단위사무 17,400여개를 도출함으로써 정부가 수행하는 모든 기능을 범정부적으로 체계화하였다.

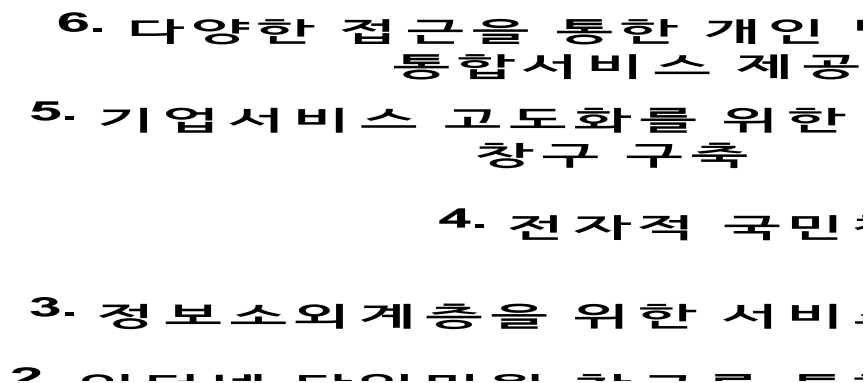
2. 대국민서비스의 혁신

대 국민서비스 혁신을 위한 전자정부 로드맵 사업의 주요내용은 ①대국민서비스의 고도화 ②대기업서비스의 고도화 ③전자적 국민 참여 확대로 정리된다.

먼저, 기관단위별 인터넷 민원서비스 기반은 완성되었으며, 다수기관 통합서비스, 정책결정 과정에 대한 국민 참여는 확산단계인 것으로 조사되었다. 특히, 참여정부 이후 On-line 정책토론 및 여론조사 등을 통한 정책형성 및 결정과정에서의 국민참여는 꾸준히 증가추세인 것으로 나타났다(정부혁신지방분권위원회, 2005.4)

전자정부 로드맵 사업 중 ‘대 국민 서비스 혁신’을 목표로 추진되고 있는 전자정부사업 관련 이슈에 대한 실무 담당 공무원들이 생각하는 만족도는 인터넷 단일 민원창구를 통한 민원신청 및 민원처리결과의 조회 등의 행정서비스 부문에 높은 만족도를 보였다. 그러나 개인 및 기업에게 제공하는 서비스 내용의 다양성이나 통합서비스 부문(평균, 4.97)은 만족스럽지 못한 것으로 나타났다.

<그림 6> 대국민 서비스 혁신에 대한 공무원의 만족도



1) 대 국민 서비스 고도화

민원서비스 개선을 위한 전자정부 사업은 첫째, 2002년 10월에 시스템 구축을 완료하고, 단계적으로 인터넷 민원서비스(G4C) 활용율을 높이고 둘째, 인터넷 서비스 대상 민원의 확대를 위해 모바일, 음성 등 서비스 제공수단을 다양하게 확

증하며 셋째, 정보소외계층을 위한 콘텐츠 개발 및 서비스 범위도 확대한다.

현재, 인터넷 민원발급 서비스는 생활민원서류 8종('03.9→3종, '04.4→5종)으로 확대하였으며⁶⁾, 중앙행정기관의 60%(26개 기관)가 홈페이지나 인터넷 단일 창구를 통해 안내, 신청, 조회 등의 기본적인 서비스를 제공하고 있다(정부혁신지방분권위원회, 2005.4). 또한 인터넷 민원서비스를 위한 민원인의 접속횟수와 1일 평균 민원 신청 및 발급건수도 지속적으로 증가되었다.

<표 5> 인터넷 민원서비스 이용현황(2004년 9월 현재)

구 분	민원서비스 접속횟수	1일 평균 민원신청	1일 평균 민원발급
'03. 12	58,384건	2,327건	820건
'04. 09	75,652건	7,054건	3,642건

실시간 민원서비스의 제공도 홈택스 서비스를 통해 10개 세목에 대한 전자신고, 전자납부, 전자고지 서비스 제공, 33종은 인터넷을 통해 민원증명서 발급 서비스 제공이 가능해졌다.

정보화 소외지역 해소를 위한 농어촌 정보화마을 조성사업은 연차적으로 읍면(1,420개)별 1개 마을 이상 조성을 목표로 2001년부터 조성 및 운영활성화를 위한 제반 프로그램을 추진해 오고 있으며, 2004년도에는 88개 정보화마을을 조성한 결과 총 191개 마을로 확대 운영되고 있다.⁷⁾

6) 인터넷을 통해 민원신청, 제증명서류는 PC에서 직접 출력하여 사용 가능하며('04년 10월 현재 7,415건/일 이용 중), 발급대상민원 8종은 주민등록등·초본, 토지(임야)대장, 농지원부등본, 장애인증명, 모자가정증명, 국민기초생활수급자증명 등이다. 한편, 신청대상민원은 행정기관 보유 4,400여종 민원 중 410여종에 이른다.

7) 정보화마을의 선정은 지역특산물, 관광 등 마을별로 공동의 주제가 있고, 전자상거래를 통하여 경제적 이익을 얻을 수 있는 등 수익모델 창출이 가능한 지역, 주민들의 자발적 참여의지가 높아 성공가능성이 높은 마을을 우선 고려하여 선정한다.

<표 6> 정보화 마을 조성 및 운영 현황('01-'04)

구 분	1차조성 (‘01.9-’02.5)	2차조성 (‘02.10-’03.6)	3차조성 (‘04.1-’04.10)	계
마을 수	25개	78개	88개	191
조성사업비 (지방비)	8,068 (1,068)	28,997 (7,997)	30,606 (10,606)	67,671 (19,671)

2) 대 기업 서비스 고도화

기업서비스의 개선을 위한 전자정부 사업은 G4C와 연계하여 기업지원·국가물류·전자무역·외국인 지원·전자정부 해외진출 등의 행정업무가 통합 처리될 수 있도록 단일서비스창구(Single Window)를 구축하고, 해당기관의 방문 없이 온라인 민원처리가 가능토록 한다.

현재, 기업지원, 국가물류, 전자무역 서비스를 위한 과제는 계획수립이 완료되었고, 지원시스템 구축을 위한 사업자를 선정 중에 있으며, 외국인 종합지원 서비스 사업은 계획수립 중에 있다.

3) 전자적 국민참여 확대

참여행정 환경의 구축을 위한 전자정부 사업은 인터넷 민원서비스를 보다 편리하게 제공할 수 있도록 프로세스 진단을 완료하고 서비스 공동 활용 및 다양화(모바일, PDA 등)를 위한 시스템 및 S/W 개발 한다.

현재, 모든 기관이 홈페이지나 행정정보 공개 창구를 통해 행정정보 및 정책 정보에 대한 신청 및 열람, 처리결과 조회가 가능한 수준으로 구축되었으나, 온라인 국민 참여 수준은 정책형성 과정에 머물러 있고 정책결정 및 시행과정에 있어서 참여는 아직 초보 단계인 것으로 조사되었다(정부혁신지방분권위원회, 2005.4).

3. 정보자원관리의 혁신

정보자원관리 혁신을 위한 전자정부 로드맵 사업의 주요내용은 ①정보자원의

통합 표준화 ②정보보호체계의 강화 ③정보화 인력·조직 전문화로 요약된다.

우선, 정보자원관리에 있어서 정보보호 표준지침 마련 등 정보보호체계는 강화되었으나 범정부적 상호운용을 위한 공통기술 표준의 적용, ITA 기반의 효율적 정보자원 관리는 초기 단계인 것으로 평가되었다.

마찬가지로 전자정부 로드맵 사업 중 ‘정보자원 혁신 및 법제도 정비’을 목표로 추진되고 있는 전자정부사업 관련 이슈에 대한 실무 담당 공무원들이 느끼는 만족도에서도 범국가 사회적으로 관심도가 높아지고 있는 개인정보보호와 관련한 기술적 보안문제에 대하여는 상대적으로 높은 만족도를 보였다.

<그림 7> 정보자원 혁신 및 법제도 정비에 대한 공무원의 만족도

5. 전자정부 추진성과 평가

4. 전자정부 사업추진 및 이의 을 위한 전문기술 인력

3. 전자정부 관련 법

2. 기관내 보유 정보자원의 현

1) 정보자원의 통합 표준화

정보자원의 상호운용 및 정보공동 활용을 위해 범정부통합전산센터 구축이 대통령의 결단으로 획기적으로 추진 중에 있으며, '05년 제1센터 구축, '07년 제2통합센터 구축 완료를 목표로 진행되고 있다.

현재, 기본계획 수립이 완료('04.7)되어, 정부통합전산센터 추진준비단의 구성·운영('04.10) 중에 있다. 특히, 통합전산센터 구축 및 운영을 위한 행정자치부와 정통부간 업무조정으로 행정자치부는 기획 및 정책조정업무를 담당하고, 정보통신부는 범정부통합전산센터 구축 및 운영에 관한 기술지원을 수행하게 된다.

국가기관 전용의 전자정부통신망 고도화 및 범정부 정보기술아키텍처 사업은 기본계획 수립과 사업자 선정을 마무리하고 사업추진이 본격화되고 있다.

2) 정보보호체계의 강화

전자정부 정보보호체계 구축은 암호이용시스템 구축과 전자서명 인증체계의 고도화 사업을 추진하는 것이다. 암호이용시스템 구축을 위한 사업은 암호모듈의 시범적용 후, 본 사업을 위한 사업계획서 준비와 관련기관 간 협의를 마쳤으며, 2004년 9월부터는 주관행정기관이 변경되어 진행 중에 있다.⁸⁾

정부인증관리센터는 2000년 4월에 구축되어 운영 중이며, 2002년 5월부터는 대검 등 6개 인증기관, 국세청 등 26개 등록기관이 지정 구축되어 관리운영이 지원되는 등 정부인증관리체계가 수립되었다. 2004년에는 전자정부서비스와 민간서비스간의 PKI 연계체계를 확대 강화를 위한 계획이 수립 중에 있다.

3) 정보화 인력·조직 전문화

체계적인 전자정부 구현과 행정혁신의 효율적 연계를 위해 기존의 CIO 겸직(77%)과 잦은 인사이동으로 인한 기관 내 위상저하 및 전문성 부족문제 해소를 위해 첫째, CIO 활성화 방안의 수립 둘째, 전자정부 구현에 필요한 인력운영 계획의 수립 셋째, 전자정부 사업의 효율적 수행을 위한 우수전문인력 확보방안을 중점 수립하여 추진한다.

현재까지 대부분의 기관 등은 정보시스템 운영을 위한 정보화 전담 인력과 조직을 구성·운영하고 정보화업무 전담 인력을 보유하고 있으나, 과학기술부, 법제처, 경찰청, 문화재청, 산림청, 중소기업청, 금융감독위원회, 청소년보호위원회, 산림청 8개 기관은 타 업무를 병행한 것으로 조사되었다(정부지방혁신분원위원회, 2005.4).

그러나 정규직 및 계약직을 포함한 기관의 총 인력 대비 정보화 인력 비율은 전체 평균 7%에 불과하며, 정보화를 담당하는 정보화 조직 및 인력의 전문성과 교육훈련 등 체계적인 관리도 미흡한 것으로 조사되었다(정부혁신지방분권위원회, 2005.4)

8) 암호이용시스템 구축 사업은 당초 국정원(주관)과 행정자치부·정통부(지원)체제였으나, 2004년 9월 주관기관의 변경으로 국정원·행자부(공동주관), 정통부(지원)로 바뀌었다.

4. 법제도의 정비

오프라인 위주의 법제도, 전자적 업무처리에 걸림돌이 되는 장애법규, 전자정부의 기반법제(전산망법, 정보화촉진기본법, 전자서명법, 전자정부법 등)의 정비를 통해 첫째, 이용자중심의 법제정 둘째, 개인정보보호 및 신뢰성확보를 위한 법제정 셋째, 국민 참여 확대를 위한 법제정 등으로 일하는 방식의 혁신·대국민 서비스의 혁신·정보자원관리의 혁신을 위한 제도적 기반을 마련하는 것이다.

현재, 전자문서에 의한 민원처리, 행정정보 공동이용 등 전자적 업무처리를 저해하는 775개 법규 중 335개를 정비하였다. 특히, 최근 인터넷을 이용한 다양한 서비스 구현이 가능해지면서 증대되고 있는 개인의 정보보호는 국정의 주요 과제로 채택('03.10)되어 법제정비가 추진되어 국회에 제출('04.6) 계류 중에 있으며, 정부조직법 등의 개정에 따른 전자정부업무 조정내용을 반영한 전자정부법의 개정추진이 전문가의견수렴 및 각 부처의견 수렴을 마쳤다.

5. 전자정부 정책집행의 문제점

1) 전자정부 추진역량의 한계

전자정부가 정부혁신이라는 상위차원의 추진체계 안에서 전략적으로 연계되어 추진하고 있다는 점에서 매우 바람직한 모습으로 평가되고 있다. 또한 기존의 다 부처 사업으로 분산돼 추진되어온 전자정부 기능이 행정자치부로 일원화됨에 따라 행정자치부가 종합적이고 체계적인 전자정부정책 수행할 수 있는 추진체계도 마련되었다. 이와 같은 추진체계의 정비와 개선에도 불구하고 전자정부는 아래와 같은 문제가 쟁점과제로 부각된다.

하나는 참여정부 출발에 즈음하여 현재까지 전자정부가 정부혁신을 지원하는 추진 동력으로 인식되고 있음에도 정부혁신보다는 정보기술적인 측면이 중요한 측면으로 고려되고 있다는 점이다. 이것이 전자정부의 추진과정을 매우 어렵게 하고 있다. 그 결과 전자정부의 업무를 정책 주무기관과 기술 지원기관으로 다시 이원화함으로써 부처간 갈등요인을 상존시키고 있다. 대표적인 사례가 범정부통합전산센터의 추진과정이다. 정부통합전산센터 추진과정에서 기획과 시스템 운영

의 소관부처를 분리한 것이다. 이에 따라 정부통합전산센터의 기획은 행정자치부가 시스템 관리·운영은 정보통신부가 주관하는 것으로 양분되었다.

또 하나는 전자정부 로드맵 31대 과제의 전자정부전문위원회와 행자부의 공동기획 및 관리에 따른 비효율성·책임성 문제 상존으로 전자정부사업 추진과정에서 입지가 약화되고 있어 추진과정에서 통합조정 어려움 겪고 있다.

전자정부 로드맵 과제 관리 방식이 과제의 성격에 따라 행자부와 전자정부전문위원회로 양분되어 추진됨에 따라 전자정부 주관기관의 조정 및 통합기능 약화, 집행과정의 체계적 모니터링 및 관리기능 부재 문제가 노정되는 문제는 그간의 전자정부 추진사업에서 끊임없이 경로를 답습해온 문제점의 하나이다.

2) 전자정부 혁신과제와 행정혁신의 연계 미흡

전자정부 로드맵의 과제별 계획수립과 행정혁신과의 연계가 상대적으로 미흡하게 추진된 것으로 평가되고 있다. 지금까지 전자정부의 추진은 일하는 방식의 개선 및 대국민 서비스 혁신을 목적으로 BPR/ ISP 수립이 정상적으로 추진되었으나, 전자정부사업 초기단계에 관리기능 부재로 가시적 산출이 미흡하다는 것이다.

계획수립이 전면적 업무재설계(BPR)와 긴밀하게 연계되어 추진되기 보다는 단위업무시스템 개발 및 구축을 위한 전단계로 인식됨에 따라 대부분 ISP를 중심으로 사업계획이 추진되는 한계가 노정되어 왔다.

따라서 정부업무의 혁신과 고객관점의 서비스 개선을 위한 모색이 가시적으로 진행되지 못함에 따라 향후, 시스템 구축단계에서 행정혁신으로 연계될 수 있는 새로운 메커니즘 수립 및 확충이 요구된다.

3) 국민과 전자정부간의 상호작용 미흡

국민과의 관계를 강화하는 전자정부의 추진 메커니즘의 보강이 필요하다. 대국민서비스 혁신을 목표로 하는 전자정부사업은 모든 행정업무처리가 대국민 접점에서 고객인 국민의 가치를 최적화 시킬 수 있는 방향으로 추진되는 것이 의미가 크나, 서비스 혁신으로 연계되는 메커니즘의 부재로 가시적 성과가 미흡하였다.

또한, 전자정부 구축 사업은 고객인 국민의 요구를 반영하는 국민 참여형 전자정부 구축수준에 미치지 못함으로써 국민의 활용도가 극히 저조하였다.

그 결과 인터넷 기반의 온라인 행정참여는 현안 정책에 대한 심층적 의견을 제시하는 수준에 이르지 못하고, 시민들의 단순한 민원을 제기하는 수준이며, 그 운영 수준도 일회성 민원회신에 그쳤다.

4) 전자정부 성과체계의 미흡

전자정부 로드맵 과제 및 추진사업들의 대부분이 계획수립→시스템 개발 및 구축→고도화 단계로 진행되고 있으나, 단계별 성과평가 및 관리를 위한 과학적 평가체계가 수립되지 못하고 있다. 로드맵 사업에서 추진되고 있는 세부과제만 헤아려도 45개 과제가 추진되고 있고, 새로운 사업계획들이 수립되어 집행될 것을 감안할 때, 이를 전문적인 시각에서 검토할 수 있는 역량의 확보가 요구된다. 따라서 향후 전개될 미래지향적 전자정부의 성공적 구현을 리드할 뿐만 아니라 현재 추진되고 있는 전자정부 사업에 대한 단계별 추진과정에 대해서도 모니터링할 수 있는 전문인력의 확보는 물론 과학적인 접근방법의 모색은 중요한 과제이다.

IV. 참여정부 전자정부 집행 분석의 시사점: 정책과제

참여정부의 전자정부 구현은 현재 본격화되고 있는 전자정부 로드맵 사업의 추진성과에 달려있다 해도 과언이 아니다. 전자정부 로드맵 과제에서 다루고 있는 세부 이슈분야가 45개에 이른다는 점은 그 중요성을 강변해 준다. 따라서 현행 전자정부 로드맵 사업의 추진과정에 대한 모니터링을 통해 필요한 정보를 도출하고 환류 시키는 작업은 중요하다. 이를 위해 현재 추진 중에 있는 참여정부의 전자정부 로드맵 과제에 초점을 두고 15개의 주요 이슈 항목을 도출하고, 전자정부 실무 담당 공무원을 대상으로 하여 전자정부 사업에 대한 각각의 중요도와 만족도를 측정하였다. 본 장에서는 전자정부 로드맵 과제의 진행상황에 대한 조사결과를 기초하여 전자정부의 추진과제를 모색해 보고자 한다.

1. 전자정부 로드맵 과제의 정상 추진

전자정부 31대 로드맵 과제는 2007년 말까지 단계별 발전전략을 수립하고 있으며, 2004년 12월말 현재 2단계 BPR/ISP 수립을 대부분 완료하고, 3단계 2005년에는 시스템 구축이 본격화된다. 특히, 2005년에는 프로세스와 서비스 개선 통하여 성과를 가시화해야 한다.

참여정부가 핵심역량을 집중하여 추진하고 있는 전자정부 로드맵 사업 추진에 대한 만족도는 10점 척도로 측정한 결과 평균값이 6.78로서 보통이상의 수준인 것으로 조사되었다.

현재 근무하고 있는 소속 행정기관에 따라 전자정부 로드맵 과제 추진에 대한 만족도가 어떻게 다른지 알아보기 위해 F-통계량을 이용한 분산분석을 실시한 결과, 중앙행정기관보다는 지방자치단체에서 상대적으로 높은 만족도를 보였으며, 특히, 기초자치단체인 구청에서 높았다. 전자정부 로드맵 사업의 대부분 주관기관이 중앙행정기관인 것을 고려할 때, 상반되는 결과로 이해될 수 있다. 실제 사업을 추진하는 중앙행정기관의 경우 추진과정에서 크고 작은 애로사항으로 인해 어려움에 직면하고 있어, 추진속도와 추진내용에 만족스럽지 못한 것으로 평가된다. 반면 지방자치단체의 경우 중앙행정기관에서 성공적으로 도입 구축된 모델을 이용하기 때문에 비교적 만족도가 높은 것으로 이해된다. 따라서 현재 기반구축을 성공리에 완료하고 금년부터 본격화되고 있는 시스템 구축 사업이 성공적으로 구축하고, 각각의 단위사업 등을 표준화하여 범정부적으로 대표할 수 있는 모범사례(Best Practices)로 발전시켜 향후, 시스템의 확대보급 시 시스템의 재 활용율을 배가할 수 있도록 진력해야 할 것이다.

〈표 7〉 참여정부 전자정부 로드맵 사업추진에 대한 만족도

	평균	표준편차	F-통계량	유의수준(P)
중앙행정기관	5.73	1.438	5.03	0.01
광역시도	6.00	2.191		
시	7.59	1.064		
군	6.82	2.040		
구	8.00	.926		
기타	3.00	.		
합 계	6.78	1.758		

2. 고객 중심의 전자정부 서비스 확충

고객 중심이 전자정부 서비스는 주요 민원행정 업무를 중심으로 인터넷 발급 서비스를 실시하는 등 핵심기반 시스템을 구축하고 운영 중에 있다. 그러나 전자정부 서비스에 대한 국민의 인지도가 낮고, 공급자 위주의 전자정부 추진으로 이용률이 저조한 답보상태에 있다.

3. 성과평가와 전문인력 확충을 통한 전자정부 관리체계의 확충

전자정부 추진과정의 정책과제는 정보기술의 발전과 매우 밀접하게 연관되어 있다. 최근 부각되는 문제는 유비쿼터스 기술의 활용, TV-전자정부의 구축 및 확산, 정보자원의 효율적 운영 등에서부터 정부업무와 시스템의 연계를 최적화시키는 것이다. 특히, 최근 국가 사회적으로 그 중요성이 부각되고 있는 개인정보보호를 비롯한 정보격차의 해소 등은 이슈의 형태가 매우 복잡할 뿐만 아니라 점차 전문영역으로 확산되고 있기 때문에 이를 효과적으로 뒷받침할 수 있는 전자정부 핵심역량의 강화는 매우 중요하다. 실제, 전자정부사업의 추진성과를 검증하기 위해 15개 주요 이슈에 대한 중요도와 만족도를 측정하고 두 평균치를 대응 비교한 결과에서도 전자정부의 관리체계의 확충이 시급한 것으로 나타났다.

아래의 <표 8>은 전자정부사업 관련 주요 이슈의 중요도와 만족도간 평균차이를 검정한 것으로, 분석 결과 통계적 유의수준 $p < 0.05$ 에서 차이가 있는 것으로 나타났다. 향후 성숙한 전자정부의 구현 및 운영을 위해 전략적으로 핵심역량을 강화시켜야 할 부문은 전자정부사업 관련 이슈 중요도와 만족도의 차이가 상대적으로 큰 분야이다. 즉, △전자정부사업의 효율적 추진을 위한 전문기술 인력양성 △전자정부 추진성과 평가 및 보상제도 등에 초점을 두어야 하는 것으로 나타났다.

한편, 전자정부사업 관련 15개 주요 이슈 중에서 사업추진 성과가 비교적 높은 분야는 중요도와 만족도의 평균차이가 상대적으로 작은 △주요 단위업무의 전자화 추진 △정보소외계층을 위한 서비스 범위확대 등은 전자정부 추진성과가 비교적 만족스러운 것으로 평가된다.

〈표 8〉 전자정부사업 관련 주요 이슈의 중요도와 만족도간 평균차이를 검정

전자정부사업 관련 주요 이슈	평균차이	t 값	자유도	유의도
1. 주요 단위업무의 전자화 추진	1.78	6.938	68	.000
2. 주요 단위업무 시스템의 기관간 연계	2.52	7.318	68	.000
3. 행정정보 공동이용 대상정보의 확대	2.52	7.924	68	.000
4. 서비스 중심의 행정업무 프로세스 재설계	2.96	9.872	68	.000
5. 정보소외계층을 위한 서비스 범위확대	1.75	7.143	68	.000
6. 인터넷 단일민원 창구를 통한 민원신청	2.04	9.505	68	.000
7. 인터넷 단일민원 창구를 통한 민원처리결과 조회	2.20	9.163	68	.000
8. 기업서비스 고도화를 위한 단일서비스 창구 구축	2.34	9.004	67	.000
9. 다양한 접근을 통한 개인 및 기업에게 통합서비스 제공	2.59	8.485	68	.000
10. 전자적 국민 참여의 확대	2.62	9.235	67	.000
11. 기관 내 보유 정보자원의 현황조사 및 분석	2.12	7.786	67	.000
12. 개인정보보호 등 기술적 보안문제 강화	2.91	10.830	68	.000
13. 전자정부사업의 효율적 추진을 위한 전문기술 인력확충	3.96	13.078	67	.000
14. 전자정부 추진성과 평가 및 보상제도	3.19	11.766	68	.000
15. 전자정부 관련 법제도의 정비	2.78	10.221	68	.000

V. 결어

이상에서 논의한 참여정부의 전자정부 추진과정의 문제점과 정책과제 등은 전자정부 구현과 운영과정에서 중요하게 제기되어 왔던 쟁점들이다. 전자정부가 구현되는 정부의 형태는 과거형이 아니라 미래형이다. 정보기술의 급속한 발전과 정책 환경의 혁신적인 변화와 진화에 따라 지금보다 훨씬 새로운 모습들이 창출된다는 점이다. 따라서 그간의 추진과정에서 제기되었던 문제점들을 극복하는 일도 중요하지만 최근 정부 내에서 강조되고 있는 고객과 성과중심의 정부로 거듭나기 위해서는 전자정부 구현을 둘러싸고 전개되는 정책환경의 변화와 혁신들을 창의적으로 보완해야 할 것이다.

첫째, 프로세스·서비스 혁신에 초점을 둔 정부혁신이 가속화될 것이다. 2004년까지 추진과정에서 기본적으로 전자정부 인프라 및 정책여건 등이 상당한 수준으로 조성됨에 따라 향후, 전자정부의 운영은 프로세스와 서비스 개선에 초점을 둔 정부업무의 혁신이 가속화될 것이다.

둘째, 고객·성과중심의 One-Stop 통합 플랫폼(Platform) 구축 확산될 것이다. 범정부적 대규모 전자정부사업에 대한 대국민적 관심과 시민사회의 관심이 증대

될 것으로 예상됨에 따라 고객의 가치를 극대화하기 위한 통합서비스 제공을 위한 플랫폼의 설계가 가시화 될 것이며, 고객지향의 대국민 서비스 향상과 행정 효율성 제고를 위한 통합된 프레임워크 설계를 통해 One-Stop으로 서비스를 제공 받고, 동시에 고객이 직접 행정서비스의 가치를 평가할 수 있는 수준의 정부운영 체제가 확산될 것으로 판단된다.

셋째, 서비스중심의 유비쿼터스 정보기술 환경의 확산이다. 모든 일상생활에 통신 및 컴퓨팅 기능이 내재되어 광대역통합망에 연동, 수용됨으로써 누구나 언제 어디서나 원하는 서비스를 편리하게 이용할 수 있는 유비쿼터스 네트워크사회(Ubiquitous Network Society)로 발전함에 따라 행정도 시간, 장소, 이용수단에 구애받지 않고 다양한 행정서비스를 단절 없이 제공받을 수 있는 이용자 중심의 환경 구축이 필요할 것이다.

넷째, 전자정부 운영 효율화를 위해 성과중심의 전자정부 평가체계 조기 구축 필요성이 증대이다. 중복·과잉투자 방지 등 사업관리의 효율화를 위한 전자정부 평가체계의 조기 구축 및 정부혁신의 실효성 증대로 전자정부 추진부서의 리더십 제고가 매우 필요한 부분이 될 것이다.

다섯째, 안심하고 신뢰할 수 있는 전자정부 환경조성 및 확산이다. 인터넷 이용 국민의 급증과 전자정부에 대한 국민 참여욕구가 지속적으로 커짐과 동시에 개인정보보호를 위한 권리주장 강화가 중요한 과제로 부각됨에 따라 안심하고 이용할 수 있는 On-line 환경조성이 필요하다. 또한 온라인 정책참여 등 참여수단의 다양화와 함께 전자정부환경에서 개인정보보호 및 기술적 보안문제 강화를 위한 보안관리체계 수립 및 사안별 대응 시나리오 개발·보급이 필요하다.

참고문헌

- 김동욱. (2004.2). 전자정부와 정부운영방식의 변화. 정보통신정책연구원.
송희준. (2005.7). 전자정부 추진성과와 향후과제. 정부혁신지방분권위원회세미나
집.
오강탁·이연우. (2005). 참여정부 전자정부 수준진단과 정책적 함의, 정보화저널.
정부혁신지방분권위원회. (2003.8). 참여정부의 전자정부 로드맵.

정부혁신지방분권위원회. (2005.4). 전자정부 수준진단 결과. 국무회의 보고자료.

정충식 외. (2002). 전자정부의 이해.

한국전산원. (2005.12). 전자정부의 중장기 추진전략 연구.

행정자치부. (2004.12). 전자정부 추진성과와 향후계획.

Duncan Aldrich, John Carlo Bertot & Charles R. McClure. (2002). E-Government: initiatives, developments, and issues, Government Information Quarterly 19 :349-355.

Harold C. Relyea. (2002). E-gov: Introduction and overview, Government Information Quarterly 19: 9-35.

Ibrahim Akman, Ali Yazici, Alok Mishra & Ali Arifoglu. (2005). E-Government: A global view and an empirical evaluation of some attributes of citizens, Government Information Quarterly 22: 239-257.

Donna Evans & David C. Yen, T. (2005). E-government: An analysis for implementation: Framework for understanding cultural and social impact, Government Information Quarterly 22: 354-373.