

공개토론회 자료

본 자료와 토론회에서 논의되었던 사항은  
2007. 3. 19(월) 夕刊부터 보도하여  
주시기 바랍니다.

## 2007~2011년 국가재정운용계획

---

### - 정보화 분야 -

- 2007년 3월 19일(월) 14:00 ~16:00
- 기획예산처 MPB Hall (청사 별관 2층)

### 국 가 재 정 운 용 계 획 정보화 분야 작업반

동 자료는 '07~'11년 국가재정운용계획 정보화 분야 작업반에서 준비  
한 자료로서 정부의 공식적인 입장은 아님을 유의하여 주시기 바랍니다.

## 프 로 그 램

---

13:30 ~ 14:00

**등록 및 네트워킹**

14:00 ~ 16:00

**차세대 전자정부 사업, 어떻게 할 것인가?**

사 회 : 김동욱 (서울대학교 행정대학원 교수)

발 표 : 명승환 (인하대학교 행정학과 교수)

토 론 : 김남석 (행정자치부 전자정부본부장)

김상욱 (충북대학교 경영정보학과 교수)

김화동 (기획예산처 산업재정기획단장)

서병조 (정보통신부 정보보호기획단장)

연태훈 (KDI 재정투자평가실장)

이삼열 (연세대학교 행정학과 교수)

정국환 (정보통신정책연구원 미래전략실장)

한세익 (동아대학교 행정학과 교수)

# 목 차

## 토론주제 : 차세대 전자정부 사업, 어떻게 할 것인가?

I. 2단계 전자정부사업('03-'07)에 대한 성과평가 .....	1
1. 참여정부의 전자정부 비전과 목표 .....	1
2. 31대 전자정부사업 추진배경과 성과 .....	3
3. 문제점과 개선방안 .....	20
<참고> 미국의 전자정부 추진체계 .....	29
II. 차세대 전자정부 사업의 추진방향 .....	30
1. 행정환경의 변화와 미래수요 예측 .....	30
2. 차세대 전자정부 사업의 비전과 목표 .....	33
3. 차세대 전자정부 사업의 추진과제와 선결조건 .....	42
III. 차세대 전자정부의 재정투자 방향 .....	44
1. 차세대 전자정부사업의 재정투자 영역 .....	44
2. 단계별 재정투자 방향 .....	45
[부록] 참여정부의 전자정부 추진성과 .....	48
1. 지표로 본 주요성과 .....	48
2. 국제적 평가 .....	49
3. 로드맵 과제별 성과(효과) .....	50
4. 주요지표(그래프, 도표 등) .....	63
참고문헌 .....	67
정보화 분야 작업반 .....	69

# 토론주제

차세대 전자정부 사업,  
어떻게 할 것인가?

# I. 2단계 전자정부사업('03-'07)에 대한 성과평가

## 1. 참여정부의 전자정부 비전과 목표

- 참여정부의 전자정부 비전과 목표는 참여정부 대통령직인수위원회에서 선정한 국정과제 중 '부패 없는 사회 봉사하는 행정'과 연계되어 있으며, 전자정부의 목표는 아래와 같이 투명한 행정, 효율적 행정, 참여하는 행정 등 정부혁신과제와 직접 연계되어 있음.

[그림 1] 전자정부 비전, 국정과제 및 국정목표와의 연관성

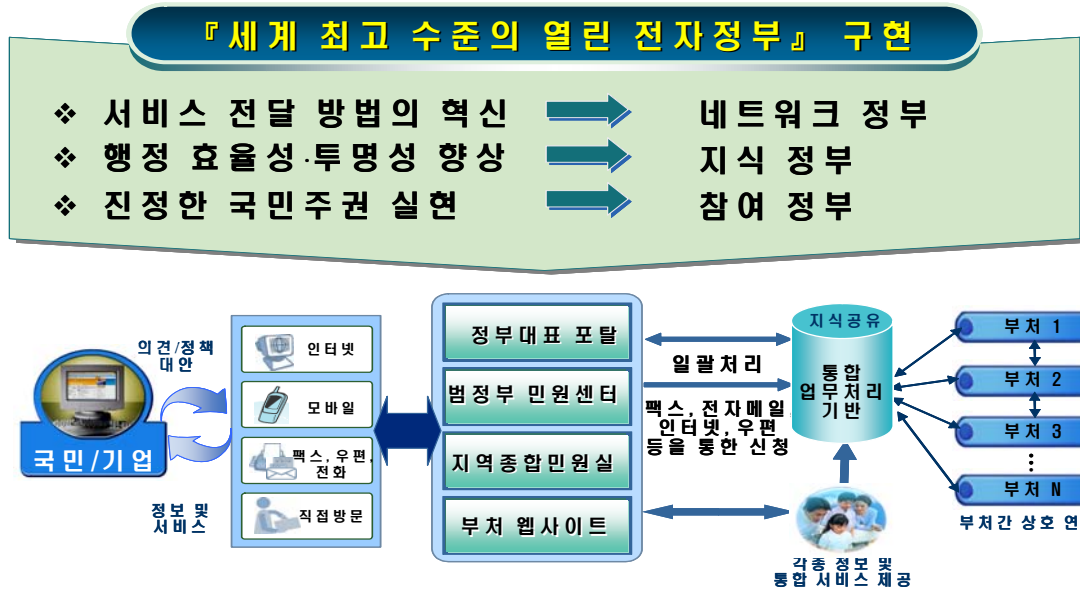
전자정부 비전	국정과제(정부혁신)	국정목표
세계 최고수준의 열린 전자정부 구현	부패없는 사회 봉사하는 행정 참여와 통합의 정치개혁	국민과 함께 하는 민주주의 더불어 사는 균형발전 사회 평화와 번영의 동북아 시대
1. 서비스 전달 혁신 → 네트워크 정부 구축	1. 투명한 행정 2. 효율적 행정 3. 참여하는 행정	1. 참여민주주의 실현 2. 균형발전 사회 구축 3. 동북아 시대 구현 4. 소득 2만불 시대 달성
2. 행정 효율성·투명성 향상 → 지식정부 구현		
3. 진정한 국민주권 실현 → 참여정부 구축		

자료: 정부혁신지방분권위원회(2003), 정부혁신지방분권 로드맵.

- 이와 같이 정부혁신과 연계하여 범정부적인 전자정부를 추진하기 위하여 2003년 4월 대통령령에 따라 정부혁신지방분권위원회가 설치되었고, 2003년 5월 「참여정부 전자정부의 비전과 추진 전략」을 발표하였음.

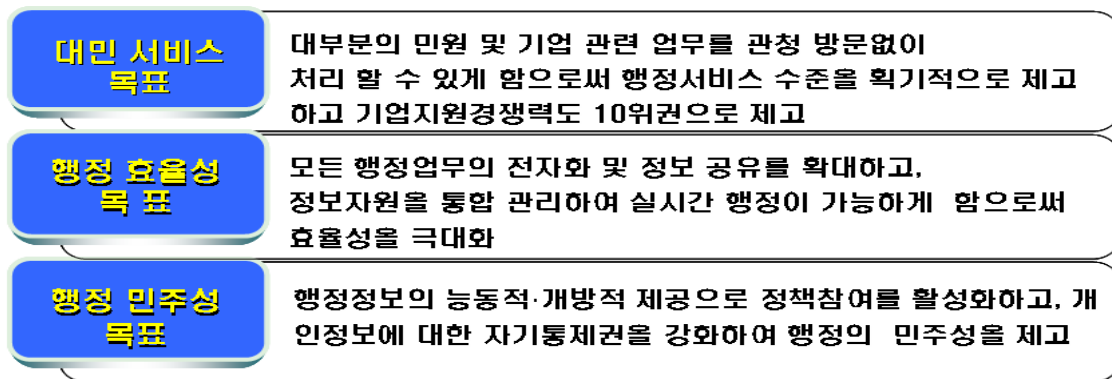
- 이 위원회에서는 대국민 서비스 혁신을 통한 네트워크 정부, 행정의 효율성과 투명성 향상을 통한 지식정부, 그리고 진정한 국민주권을 실현하는 참여정부 구현을 통해 “세계최고 수준의 열린 전자정부 구현”을 전자정부 비전으로 제시함.

[그림 2] 참여정부의 전자정부 비전



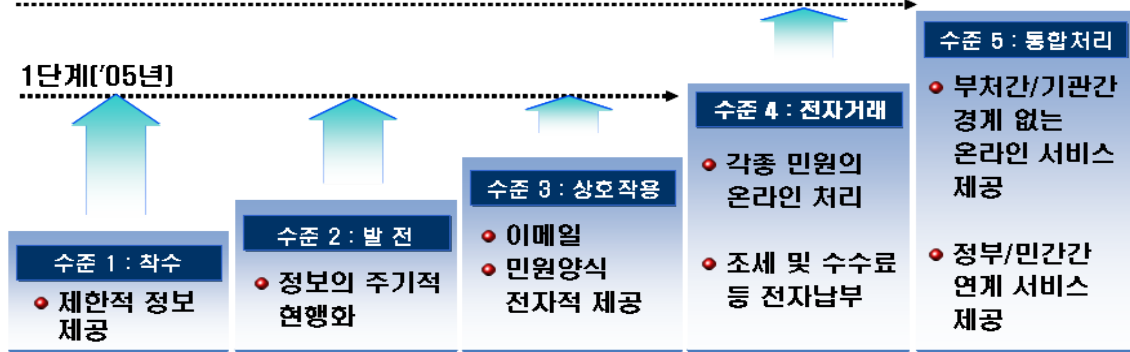
자료: 정부혁신지방분권위원회(2003).

[그림 3] 참여정부의 전자정부 추진목표 및 전략



2단계('07년)

1단계('05년)



자료: 정부혁신지방분권위원회(2003).

## 2. 31대 전자정부사업 추진배경과 성과

### 가. 추진배경 및 사업현황

#### 1) 추진배경

- 1980년대 후반부터 국가 행정정보 데이터베이스 구축, 부처·기능별 업무시스템 전산화, 범정부 전자정부 핵심 기반과 서비스 구축을 위한 전자정부 11대 과제 추진 등 지속적으로 추진한 결과,
  - 우리나라는 기능별·부처별 단위업무 정보화의 고도화와 민원, 세금, 조달, 통관 등 부분적으로 온라인 통합서비스가 제공되었음.
- 그러나, 부처별 기능중심의 정보화와 공급자 중심의 정보화는 국민이 체감할 수 있는 정도의 수준까지 도달하지 못하였고, 정부혁신과 연계하여 업무프로세스의 개선을 통한 일하는 방식의 개선, 부처 간 경계를 넘어선 업무와 시스템의 연계와 공유, 대국민 서비스 전달 방식의 혁신 등의 전자정부를 통한 정부혁신의 수준까지는 도달하지 못하였음.

〈표 1〉 전자정부 추진연혁

구 분	주요 추진내용
초창기 (1960년-1970년)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 경제기획원 조사통계업무에 컴퓨터 도입(1967년)</li> <li>• 행정전산화 5개년 기본계획 수립(1978년, 총무처)</li> </ul>
전자정부 기반조성기 (1980년 -1990년)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 국가기간전산망 사업추진방침 결정(1983년) 및 추진(1987년~)</li> <li>• 컴퓨터프로그램 보호법, 전산망 보급 확장과 이용촉진에 관한 법률(1986년)등 기반 확보</li> <li>• 초고속정보통신기반구축 기본계획 발표(1993년)</li> <li>• 정보화촉진기본법 제정(1995년)</li> <li>• 국가경쟁력 강화를 위한 정보화전략 발표(1996년, 김영삼 대통령)</li> <li>• 정보화사업 평가제도 도입(1997년)</li> </ul>
전자정부사업 본격 추진기 (2000년대)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 정부대표 홈페이지 개통, 정보화책임관(CIO) 지정운영에 대한 훈령 제정(1998년)</li> <li>• 전자정부 종합실천계획 수립, 통계종합정보시스템 서비스 개시(1999년)</li> <li>• 전자정부 구현을 위한 행정업무 등의 전자화촉진에 관한 법률 제정(2001년)</li> <li>• 전자정부 11대 과제 선정 및 전자정부특별위원회 운영 개시(2001년)</li> </ul>

자료: 행정자치부, 『2006 전자정부사업 연차보고서』, p.35.

□ 따라서 노무현 정부는 전자정부를 정부혁신의 핵심 수단(enabler)으로 인식하고 대통령자문 정부혁신지방분권위원회(이하 정부혁신위) 내에 전자정부전문위원회를 두고 전자정부를 핵심적인 국정과제의 하나로 채택함.

“앞으로 공직사회의 일하는 방식을 개선하고, 업무 프로세스를 혁신하여... 정부의 기능과 조직을 자연스럽게 변화도록 유도하는 것이 필요합니다. ... 아울러 전자정부를 통하여 깨끗하고 투명한 행정이 이루어질 수 있도록 적극적인 노력을 기울여야 합니다.”

(제 1차 국정과제회의, 2003년 4월 17일)

자료: 행정자치부, 「2006 전자정부사업 연차보고서」, p.36.

- 정부혁신위원회는 2003년 5월 참여정부 전자정부의 비전과 추진원칙을 발표한데 이어, 8월에는 일하는 방식, 서비스 혁신, 정보자원 관리 혁신 등 4대 분야 10대 어젠다, 31대 우선 추진과제를 담은 전자정부 로드맵을 발표하고 이를 추진 중에 있음.

한편 정부혁신위원회는 2005년도 하반기부터 기존의 전자정부전문위원회를 자문위원회로 전환운영하고 차관급 정부위원과 민간 전문가로 구성되는 '전자정부특별위원회'를 설치·운영하여 전자정부 사업의 추진력과 조정력을 강화하려고 함.

## 2) 사업현황: 10대 어젠다 31개 과제

- 10대 어젠다로는 ① 전자적 업무처리의 정착, ② 행정정보 공동이용 확대, ③ 서비스 중심의 업무 재설계, ④ 대 국민 서비스 고도화, ⑤ 대기업 서비스 고도화, ⑥ 전자적 국민참여 확대, ⑦ 정보자원의 통합표준화, ⑧ 정보보호체계의 강화, ⑨ 정보화 인력조직 전문화, ⑩ 전자정부관련 법제정비 등이 선정됨.

□ 이를 실천할 우선 추진과제로 4대 분야에서 총 31개 과제 선정

〈표 2〉 전자정부 31대 과제 및 추진기관

4대 분야	10대 아젠다	우선 추진 과제		주관기관
일하는 방식 혁신	1. 전자적 업무처리의 정착	1) 문서처리 전 과정의 전자화	전자문서유통체계 고도화	행정자치부
			기록물 관리체계 구축	
			문서대장 전자화	
		2) 국가 및 지방재정종합정보화	지방재정 정보화	행정자치부
			국가재정 고도화	기획예산처
			지방교육재정 정보화	교육인적자원부
		3) 전자지방정부 구현	시도 행정 정보화	행정자치부
			시군구 행정정보화	
		4) 전자감사체계 구축		감사원
		5) 전자국회 구현		국회사무처
		6) 형사사법통합정보체계 구축		법무부
		7) 인사행정종합정보화	중앙인사행정 고도화	중앙인사위원회
			자치단체 인사행정 정보화	행정자치부
8) 외교통상정보화		외교통상부		
9) 국정과제실시간관리	e-지원시스템 구축	행정자치부 대통령비서실		
	정부업무관리시스템			
2. 행정정보 공동이용 확대	10) 행정정보 공유 확대		행정자치부	
3. 서비스 중심의 업무 재설계	11) 정부기능연계모델 개발		행정자치부	
	12) 인터넷민원서비스 고도화		행정자치부	
대국민 서비스 혁신	4. 대국민 서비스 고도화	13) 국가안전관리종합서비스		소방방재청
		14) 건축·토지·등기 연계 및 고도화	인터넷 건축행정 정보화	건설교통부
			부동산 정보관리센터	행정자치부
		15) 종합국세서비스 고도화		국세청
		16) 국가복지종합정보서비스		보건복지부
		17) 식·의약품종합정보서비스	식·의약품 종합정보서비스	식품의약품안전청
			농축수산물 안전관리	농림부· 해양수산부
		18) 고용·취업 종합정보서비스		노동부
		19) 행정심판인터넷서비스		법제처
		5. 대기업 서비스 고도화	20) 기업지원단일창구서비스	
21) 국가물류종합정보서비스			해양수산부· 관세청	
22) 전자무역서비스			산업자원부· 관세청	
23) 외국인 종합지원서비스			산업자원부· 법무부·노동부	
24) 전자정부 해외진출 지원			정보통신부	
6. 전자적 국민참여 확대	25) 온라인 국민참여 확대	온라인 국민참여 포털	행정자치부 국민고충처리위원회 중앙선거관리위원회	
		전자정부서비스 이용활성화		
		행정정보공개 온라인확대		
		전자투표 및 전자선거 도입		
7. 정보자원의 통합 표준화	26) 범정부 통합전산환경 구축		정보통신부	
	27) 전자정부 통신망 고도화		정보통신부	
	28) 범정부 정보기술 아키텍처(ITA) 적용		정보통신부	
8. 정보보호체계의 강화	29) 정보보호체계 구축		국가정보원 · 행정자치부 · 정보통신부	
			행정자치부	
9. 정보화 인력·조직 전문화	30) 정보화 인력 및 운영조직 강화·정비		행정자치부	
법제도 정비	10. 전자정부관련 법제정비	31) 전자정부 구현 및 안전성 관련 법제정비		행정자치부

자료: 행정자치부, 「2006 전자정부사업 연차보고서」, p.43.

### 3) 전자정부 로드맵사업의 성격

〈표 3〉 사업유형별 단계적 기대성과

유 형	제1단계(2003~2005년)	제2단계(2005~2007년)
일하는 방식 혁신	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 감사, 재정, 인사, 결재, 조달 등 전 부처 업무의 전자적 처리</li> <li>• 주민, 토지, 세금, 건축 등 주요 DB의 행정기관 간 실시간 공유</li> <li>• 서비스 중심의 상시적 프로세스 혁신과 체계적 정보화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 부처별 업무 단일창구를 통한 제반 행정업무의 온라인 수행</li> <li>• 범정부 지식관리시스템 구축으로 행정서비스와 업무처리의 지식정부 구현</li> </ul>
대국민 서비스 혁신	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 온라인 서비스 확대로 민원서류와 관청 방문회수 대폭 감축</li> <li>• 무역, 물류, 기업설립/운영 서비스 전 과정에 대한 전자적 처리 가능</li> <li>• 전자포럼, 전자주민투표 등 도입으로 전자적 참여 확대</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 복지, 고용, 취업 등 국민생활과 직결된 서비스 무방문 실시간 처리</li> <li>• 투자, 금융, 무역 등 상호 연계하여 원스톱(one-stop) 서비스 제공</li> <li>• 행정정보 온라인 공개와 전자토론·투표 등 확대로 참여민주주의 실현</li> </ul>
정보 자원 관리 혁신	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 부처별 정보시스템과 통신망의 통합 관리로 정보자원의 효율적 활용</li> <li>• 주민등록법 등 오프라인 위주의 개별 법령의 전자적 체계로 일괄 정비</li> </ul>	-

자료: 정부혁신지방분권위원회(2003), 「정부혁신지방분권 로드맵」, pp.275-276.

#### a) 범국가적 시스템 통합 및 연계

전자정부 로드맵 상의 새로운 사업은 공공부문을 수직적으로, 수평적으로 통합 및 연계가 필요한 과제

- 전자감사와 전자국회, 통합형사사법체계 구축 등은 전자정부를 입법부 및 사법부로 수평적으로 확대하는 범정부 사업이고, 전자지방정부와 지방재정은 수직적으로 확대하는 사업

- 특히, 수직적 통합에 있어서 과거 중앙-지방정부와 연계라는 접근과는 다르게 대통령비서실 - 중앙행정부처 - 지방자치단체 - 공기업 등 공공기관을 국가적 중심으로 연계하고 있다는 점이 특징임.
- e-지원시스템, 정부업무관리시스템(On-nara 시스템) 등

b) 참여 거버넌스 구축

- 로드맵 과제들은 고객과 이해당사자, 일반국민과 시민단체 등의 참여를 확대·심화하는 방향으로 사업범위와 내용이 정리되어 있음.
  - 온라인 국민참여 확대, 전자정부서비스 이용 활성화, 행정정보 온라인 공개 확대, 전자투표 및 전자선거 등 4개 세부과제로 구성
- 현재 진행 중인 31대 과제는 아직 진행 중에 있고, 따라서 개발된 시스템이 어떻게 5단계인 거버넌스적 참여를 강화하는 방향으로 기여할지 현 시점에서 평가하는데 어려움이 있음.

c) 통합 정보자원관리 및 범정부 설계모형

- 전자정부사업은 김대중 정부에서 검토되지 않은 정부기능모델(BRM)과 정보기술 아키텍처사업(EA)을 통하여 범 정부차원의 조감도적인 통합 관리 모델을 시도하고 있다는 점이 특징
  - 이것은 미국의 연방정부 전사적 아키텍처(FEA) 접근모형을 원용하는 것으로, 잘 개발된다면 성공적 전자정부 구축에 크게 기여할 수 있고, 특히 온라인 국민 참여 확대와 전자국회는 e-Governance 구축을 목표로 하고 있음.
- 범정부 통합전산환경 구축사업은 부처별 및 기관별로 분산·관리하고 있는 정보자원을 통합하여 운영함으로써 중복투자 방지, 유휴자원 공동 활용, 공통서비스 운영, 정보보안의 전문적 통합관리를 목표로 하고 있음.

d) 경제 및 교역 관련 서비스 개발

- 기업의 시장경쟁력을 강화하는데 필요한 정부의 시스템 확충사업으로서, 기업지원 단일창구서비스, 국가물류 종합정보서비스, 전자무역서비스, 외국인 종합지원서비스, 전자정부 해외진출 지원 등 다양한 내용을 담고 있음.
- 단순히 일반국민을 대상으로 한 민원처리에 머무르지 않고, 전자정부사업을 통하여 동북아 경제중심 국가건설과 국민소득 2만 달러 시대를 달성하려는 정부의 강한 의지 반영

e) 개인정보보호 및 정보보안 강화

- 교육행정정보화사업(NEIS) 사태 이후, 개인정보보호의 문제가 사회적 이슈가 됨으로서 로드맵사업에서는 개인정보에 대한 자기 통제권을 강화하는 한편, 인증, 암호기술 활용과 시스템 침해사고에 대한 대응 체계를 강화

f) 기존사업의 보완 및 고도화

- 31대 과제에는 과거의 전자정부사업을 수정 및 보완하는 후속사업이 다수 포함.
  - 문서처리 전과정 전자화사업은 전자문서 및 문서유통사업의 고도화, 기록물 보존관리체계 구축, 문서대장의 전자화를 추진하고 있음.
  - 국가 및 지방재정 종합정보화는 국가재정정보시스템을 지방자치단체로 확대하는 사업이고, 인터넷 민원 서비스 고도화사업은 민원업무혁신사업(G4C)의 보완사업임.
- 대체로 11대 사업에서 반영되지 못한 내용을 보완함으로써 전자정부와 전자거버넌스의 성숙도를 제고시키는데 기여할 것으로 예상. 즉 웹사이트의 포털화 및 연계강화, 정보공개 및 투명성 강화, 민원

처리 단계의 공개와 이의신청 보장, 전자거래의 확대 등의 내용을 담고 있음.

#### 4) 전자정부 예산과 추진체계

##### a) 전자정부 예산

□ 국가 통합재정규모 대비 정보화예산의 비중은 2001년까지는 증가하였으나, 그 이후에는 감소세로 반전되었으며 미국과 일본에 비해 그 비중이 낮은 상황임. 2005년도 기준 정보화 예산비중을 보면 우리나라는 1.4%이고 미국은 2.5%, 일본은 1.9%임.<sup>1)</sup>

〈표 4〉 정보화 분야 재정투자 추이

(단위: 억원)

구 분	1999년	2000년	2001년	2002년	2003년	2004년	2005년	2006년*	2007년	연평균 증가율
예산(a)	8,562	12,155	15,029	16,114	16,380	16,947	20,272	23,469	22,349	12.7
기금(b)	8,061	7,053	16,133	11,835	11,413	11,498	8,780	10,874	12,211	5.3
합계(a+b)	16,623	19,208	31,162	27,949	27,793	28,445	29,052	34,343	34,560	9.6
(증가율, %)	(12.0)	(15.6)	(62.2)	(△10.3)	(△0.6)	(2.3)	(2.1)	(18.2)	(0.6)	-

자료: 기획예산처(2006.20), 「2006~2010년 국가재정운용계획」.

1) 기획예산처(2006), 「2006 나라살림」.

〈표 5〉 2006~2010년 정보화 분야 중기재원배분 계획

(단위: 억원)

구 분	2006년*	2007년	2008년	2009년	2010년
□ 정보화분야 합계	34,343	34,560	34,271	34,826	35,871
○ IT산업 경쟁력 강화	14,737	13,987	12,988	12,763	11,730
▪ IT기반 확충	3,142	2,686	2,570	2,447	1,542
▪ IT 산업육성	11,595	11,301	10,418	10,316	10,188
○ 전자정부구현	9,165	9,699	9,474	9,708	11,049
○ 국민생활 정보화	9,492	9,897	10,725	11,189	11,827
▪ 교육, 문화, 복지, 노동	3,094	3,573	3,786	3,994	4,218
▪ 산업, 농업, 교통, 과학	5,562	5,451	5,902	6,090	6,341
▪ 외교, 통일, 통계 등	836	873	1,036	1,104	1,268
○ 정보화역기능해소	949	978	1,085	1,165	1,265
▪ 정보격차완화	431	413	466	531	597
▪ 정보보호 강화	518	565	619	634	667

자료: 기획예산처(2006. 10), 「2006~2010년 국가재정운용계획」.

〈표 6〉 전자정부 로드맵사업 소요예산

(단위: 억원)

연 도	2003년	2004년	2005년	2006년	2007년
예 산	234	1,110	2,202	2,757	2,877

자료: 행정자치부(2006).

□ 전자정부 구현 중 다부처 사업으로서 행정자치부가 통합·관리하고 있는 2006년도 전자정부 로드맵사업은 <표 6>에서와 같이 2,757억 원(전자정부 구현 예산 중 30.1%) 정도이며, 2003년부터 2007년까지 총 9,180억원 정보의 예산이 투입될 예정이다.

□ 참여정부 출범 이후 2005년부터 전자정부 로드맵사업의 정보통신진흥기금에서 일반회계로 전환되었고, 로드맵 사업예산은 행정자치부가 각 부처의 수요를 받아 이를 조정하여 편성한 후, 한국정보사회진흥원에 출현하여 사업심의위원회(민간전문가, 행정자치부, 기획예산처, 한국정보사회진흥원 포함)의 심의를 거쳐 집행하고 있음.

b) 전자정부 추진체계

<표 7> 우리나라 전자정부 추진체계 변천과정

구 분	문민정부/ 국민의정부	국민의정부 후기	참여정부 전기	참여정부 후기
시 기	1990년대 중반~ 2000년	2001년 1월~ 2003년 2월	2003년 4월~ 2006년 1월	2006년 2월~ 현재
사업특성	부처내, 기관내 사업 (프론트·백 오피스)	다부처 사업 (프론트·백 오피스)	범부처 사업 (프론트·백 오피스)	범부처 사업 (프론트·백 오피스)
사업개발 · 점검	정보화추진 위원회	정부혁신추진 위원회 (전자정부특별 위원회)	정부혁신지방분권 위원회 (전자정부전문 위원회)	행정자치부, 정부혁신지방분권 위원회 (전자정부특별 위원회)
집행· 행정 지원	정보통신부	행정자치부, 정보통신부, 기획예산처	행정자치부	행정자치부
예산지원	기금+일반예산	기금+일반예산	일반예산	일반예산
기술지원	한국정보사회진흥원			

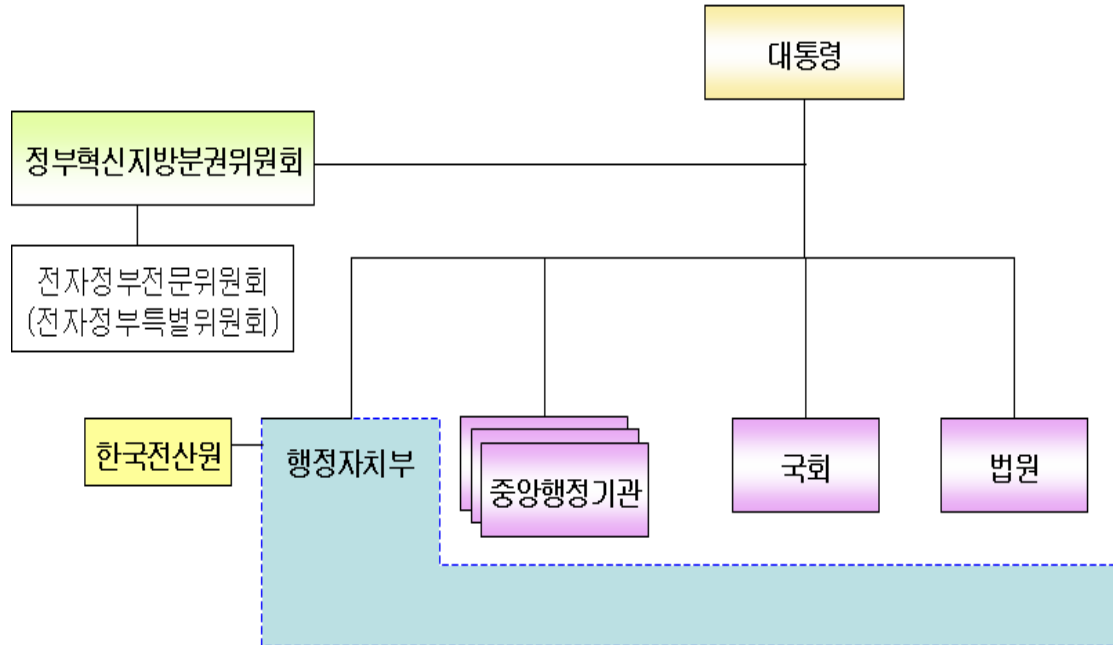
자료: 행정자치부, 「2006 전자정부사업 연차보고서」, p.51.

〈표 8〉 위원회조직의 변천과정

구 분	전자정부특별위원회 (국민의정부)	전자정부전문위원회 (참여정부 전기)	전자정부특별위원회 (참여정부 후기)
소 속	대통령자문 정부혁신추진 위원회 유일한 준 독립적 특별 위원회	정부혁신지방분권위원회 5개 전문위원회의 하나 로 병렬존치	정부혁신지방분권위원 회의(2기)의 기획, 평 가전문위원회와 다른 특별위원회
활동기간	2001년 1~2003년 1월	2003년 5~2005년 5월	2005년 6월~현재
위원회 위상	차관급	실·국장급	차관급
위원 구성	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 민간위원(7인)</li> <li>• 당연직위원(10인)</li> <li>- 정책조정비서관, 행정 자치부·정보통신 부·기획예산처 및 과제부처 차관 등</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 민간위원(10인)</li> <li>• 당연직위원(5인)</li> <li>- 행정자치부·정보통신 부·기획예산처 차관, 정부혁신지방분권위 원회 혁신관리 수석, 한국정보사회 진흥원장</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 민간위원(13인)</li> <li>• 당연직위원(5인)</li> <li>- 행정자치부·정보통 신부·기획예산처 차관, 정부혁신지방 분권위원회 혁신관 리 수석, 한국정보 사회 진흥원장</li> </ul>
위원 임기	2년	1년	2년
실무 위원	과제수행부처(국장)가 참여하는 실무위원회 운영	부 재	부 재
행정지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기획예산처(정부혁신)</li> <li>• 행정자치부(행정)</li> <li>• 정보통신부(기술, 기금)</li> <li>• 한국정보사회진흥원의 기술지원</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 행정자치부(혁신·예 산 지원)</li> <li>• 한국정보사회진흥원 의 기술지원</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 행정자치부(혁신· 예산 지원)</li> <li>• 한국정보사회진흥원 의 기술지원</li> </ul>

자료: 행정자치부, 「2006 전자정부사업 연차보고서」, p.52.

[그림 4] 참여정부 추진체계



자료: 행정자치부, 「2006 전자정부사업 연차보고서」, p.53.

- 전자정부 과제가 본격적으로 추진됨에 따라 복잡다기한 추진체계 및 절차, 관련기관간 기능중복 등으로 인하여 집행의 효율성과 평가체계의 혼란 등 문제점이 제기됨.
- 2005년 11월부터 청와대 혁신관리수석실을 중심으로 관련기관간 회의를 거쳐 2006년 2월 대통령주재 간담회를 통해 개선방안을 최종 확정하 바,
  - 전자정부특별위원회는 순수 대통령 자문위원회로 전환, 전자정부특별위원회의 주요사업과 예산 심의·조정, 부처간 이견조정 등의 기능은 전자정부 주무부처인 행정자치부로 이관
  - 정보화추진위원회의 경우 현재 부처별로 구성된 25개 분과위원회를 10개로 통합·개편하고, 범부처간 심의·조정기능을 강화함.

- 정보화예산의 사전심의 기능을 강화하기 위하여 기획예산처·행정자치부·정보통신부 등 관련 부처 공무원과 민간전문가 등으로 구성된 정보화예산협의회를 구성
- 전자정부 (정보화)평가의 경우에는, 2006년 3월 '정부업무평가기본법'을 제정하여 분산·중복된 기존 평가체계를 국정통합평가로 통합하여 실시하고, 평가지표 개발 및 각 부처 자체평가결과 재평가 등을 지원할 평가총괄기관으로 행정자치부와 정보통신부가 지정됨.
- 한국정보사회진흥원의 전자정부 지원기능을 강화하기 위하여, 2006년 6월부터 한국정보사회진흥원 이사회에 행정자치부 전자정부본부장이 당연직 이사로 참여하고, 행정자치부 소속 공무원을 파견하여 전자정부 조정관으로 보임함으로써, 전자정부 추진과 관련하여 행정자치부와 한국정보사회진흥원 간 원활한 연계·협력이 이루어질 수 있는 채널을 마련함.

## 나. 성과평가 기준

### 1) 전반적인 평가

국가의 대외 이미지 제고 및 경쟁력 제고 등

### 2) 참여정부의 전자정부 목표 대비 달성 여부

행정의 효율성 & 투명성 제고

대민서비스 전달체제의 혁신

행정의 민주성 (진정한 국민주권 실현) 제고

## 다. 성과평가 결과

### 1) 전반적인 평가

- 전자정부를 통한 우리나라의 대외이미지 제고
  - 김대중 정부에서의 전자정부 11대 과제의 완성시점인 2003년의 UN보고서에서는 15위, 그리고 노무현 정부에 들어서서 2005년 UN보고서의 평가는 종합 5위, 전자적 참여지수(E-participation Index)는 캐나다와 함께 공동 세계 4위로서 그야말로 대한민국 건국 이래 최고의 평가를 받은 부문
- 정부혁신의 가장 적합한 수단으로서 전자정부가 효과적이라는 인식의 확산과 함께 전자정부가 세계적인 벤치마킹의 대상이 되는 성과를 거둠.

서울시의 OPEN (민원처리공개시스템), 강남구청의 사이버 행정참여시스템, 행자부의 HAMONI 시스템 등

- 다만, 세계적 수준으로 도약한 전자정부를 보다 발전시키고, 국민의 기대치에 부합하는 실질적인 성과를 제시하기 위해서는 정부혁신과의 연계성 강화, 지속적인 보완·발전, 추진체계의 정비 등이 필요

### 2) 참여정부의 전자정부 목표 대비 달성 여부

- a) 업무혁신: 행정의 효율성 & 투명성 제고 등
- 전자정부의 의욕적인 추진은 결국 정부혁신 드라이브의 촉진제가 되고 있음.
  - 전자정부와 정부혁신과의 연계를 통해 참여정부 정부혁신의 실질적인 성과물을 제공하고 있음.

‘07년도 정부혁신기본계획에서 언급된 그동안의 정부혁신 성과를 보면,

- 인력감축 : 전자통관시스템 4,279명(1,711억원) 등
- 예산절감 : 식의약품 종합정보서비스(331억원), 온라인특허(638억) 등
- 사회경제적 효과 : 나라장터(4.5조), 전자무역(2.5조) 등

- 또한, 참여정부의 10대 정부혁신 브랜드의 대부분이 홈텍스, 나라장터, 전자통관 등 전자정부시스템

□ 주요 행정업무가 전자정부시스템을 활용하여 이루어지고 있음

- 전자결재 등 행정 내부 업무의 온라인화 진전
  - 전자문서 유통률 : ('02) 70.3% → ('06) 97.5%
- 전자인사관리시스템(PPSS)의 인사업무 활용도
  - ('04.6) 65.1% → ('06.6) 92.6%

□ 정부혁신의 전략적 핵심수단 ; 행정의 효율성 & 투명성 제고 등

- 정부 업무수행 방식을 디지털 환경에 맞도록 개선, 정부기능을 지원/서비스 위주로 전환, 참여를 통한 국민위주의 정부운영시스템 구축
- 특히, '07년부터 55개 중앙행정기관에서 본격 가동된 정부업무관리시스템(온-나라 시스템)은 정부의사결정의 전 과정이 투명하게 기록되도록 하여 시스템 활용도가 높아질수록 정부 투명성 제고에 크게 기여할 것으로 예상

행정정보 공유 확대는 부처간 칸막이 행정에서 부처간 경계없는 통합 서비스로 발전하기 위한 핵심사업으로, 국민이 민원처리시 함께 제출해야 하는 구비서류를 획기적으로 감축하고 있음.

- 행정정보 공동이용종수 : ('05) 24종 → ('06) 40종
    - ※ '07년까지 70종으로 확대될 경우, 사회경제적 비용 1조 8천억원 절감 추정
  - 행정정보 공동이용건수 : ('03) 3백만건 → ('06) 3천만건
- (ex) 여권발급시 : (과거) 7종 구비서류 제출 → (현재) 신청서만 제출  
개인신규대출시 (현재) 5종 구비서류 제출 → ('07.하반기) 신청서만 제출

전자정부법에서의 업무혁신 선행의 원칙, 국민편익중심의 원칙, 행정기관 확인의 원칙 등 “전자정부의 구현 및 운영 원칙” (전자정부법 제2장) 등은 BPR/ISP의 의무화와 온라인 서비스의 활성화, 행정DB의 공유라는 실질적인 변화를 가져옴.

과거의 부처별 행정정보화 측면에서의 전자정부 추진방식과는 차별화된 변화였고, 혁신과 전자정부와의 공통분모를 확인하고 그 지평을 여는 촉매제가 됨.

- 참여정부에서는 혁신과 전자정부가 동일선상에서 추진되었고, 일하는 방식의 혁신, 대국민 서비스 혁신, 정보자원관리 혁신으로 구분되어 31대 과제가 집중적으로 추진되었음.

2006년도 정보화 분야 총예산 3조 1,282억원 중 '06년 전자정부 구현사업에서는 '05년도 보다 17.2% 증가한 1조 1,254억원이 투입되었음.

b) 대민서비스 전달체제의 혁신

□ 전자정부의 근간이 되는 네트워크 연계, 통합적 서비스 제공의 기반이 되는 부처간 시스템 연계, 공공기관 DB의 공동 활용 등 전자정부 인프라 구축 면에서 세계최고 수준에 도달함.

- UN 세계 전자정부 준비지수 평가에서 전자정부 성숙도 5단계 (통합) 진입률은 싱가포르에 이어 80%로 세계 2위로 평가
  - 다만, 국제간의 상대적인 평가에서는 세계적 수준에 올라 있으나, 진정한 시스템간 통합측면에서는 아직 완숙된 경지에 이르렀다고 보기 어려움.

□ 단위업무별 정보화 고도화

- 전자조달 - UN 공공 서비스 혁신상(PSA) 수상('03)
- 홈텍스(HomeTax) 서비스를 통한 전자신고 비율 추이
  - 종합소득세 : ('02) 0% → ('06.6) 96.9%
- 인터넷 통관창구를 통해 무역업체 등 수수료 연간 3백억원 감면
  - 수출입화물 처리시간 단축 : ('02) 9.6일 → ('06) 4.5일
- G4C(민원통합 포털) 등 대민 서비스 개시 및 전달체제의 혁신
  - 인터넷 민원발급건수(연간) : ('02) 0건 → ('06) 413만건

UN의 2005년 보고서는 전자정부 구현의 우수사례로 우리나라 전자정부 대표포털(<http://www.egov.go.kr>)과 조달청의 전자구매시스템인 나라장터(<http://g2b.go.kr>)를 소개하였음.

전자정부 대표포털에서는 민원인이 다양한 민원을 선택하여 전자화폐 등을 포함한 다양한 지불수단을 이용하여 한 번에 처리할 수 있게 한 점 전자조달에서는 구매요청에서부터 입찰정보, 대금지불에 이르는 정부조달의 전 과정을 하나의 창에서 통합적으로 제공한 점 등이 높이 평가되었음.

- 이러한 성공요인의 핵심은 전자정부의 목표와 설계가 국민편의주의 중심으로 이루어졌기 때문

참여정부의 전자정부 추진은 이러한 인프라의 토대위에 일하는 업무방식의 혁신, 대국민 서비스 혁신, 정보자원관리 혁신 등 혁신이라는 목적 가치와 IT를 결합한 다부처 사업과 응용서비스 개발, BRM, EA, 통합전산환경 등 통합적 정보자원관리 관점에서의 관리측면을 강조함.

c) 행정의 민주성 (진정한 국민주권 실현) 제고

- 향후에는 거버넌스라는 새로운 국정운영 패러다임이 등장함에 따라 전자적 국민참여의 확대, 전자국회 등 혁신의 영역을 시민, 민간, 정부간 점점 부문까지 넓혀가고 있으나, 아직 가시적인 성과는 보다 많은 비용과 시간이 요구됨.

### 3. 문제점과 개선방안

#### 가. 문제점

- 참여정부 들어 전자정부 분야에서 세계 선도국가로 자리매김하는 등 성과를 거두었으나, 여전히 전자정부를 추진하는 과정에서 혁신과의 연계효과가 국민의 기대치에 미치지 못하고 있고, 시스템 구축의 측면에 치우쳐 접근하는 관행을 탈피하고 있지 못하고 있음.
  - 현재의 정부혁신위원회 아래의 전자정부특별위원회(구 전자정부전문위원회)의 전자정부 추진은 31대 과제라는 전자정부사업의 관리 수준에 머물러 있고, 정부업무와 관련된 기존방식의 관행을 깨트리는 새로운 아이디어와 노하우를 접목한 혁신적 전자정부의 추진은 이루어지지 못하고 있음.

- 전자정부사업의 시스템 구축 측면에 치중하여 일하는 방식의 개선, 절차의 개선, 불필요한 낭비요소의 제거 등 근본적인 혁신은 미흡
- 참여정부에서 IT와 혁신이 결합된 전자정부사업이 추진되고 있다고는 하나, 대부분의 변화는 역시 시스템구축 관점(예: BRM, BPM, EA, ITA, CRM)에서 제공하는 방법론에 의존

□ 원인을 분석해 보면,

- 전자정부란 결국 오프라인 정부를 전자화하는 것으로, 현행 오프라인 정부의 혁신수준을 따라갈 수밖에 없는 한계가 있음. 진정한 부처간 경계 없는 서비스의 제공을 위해서는 부처간 이해관계 합의, 관계법령의 개정 등이 어느 정도 선행되어야 할 것임.
- 11대 전자정부사업의 추진과정에서도 보듯이, 전자정부시스템은 구축이후 실제 성과를 내기까지 2~3년 정도 이상의 기간이 필요하나, 현 31대 로드맵은 아직 진행 중으로, 현 시점에서 선블리 종합적인 성과를 진단하기 어려움.

□ 전자정부의 구현에 대한 국민의 인지도 및 이용률이 여전히 미흡함.

- 사실 주민등록등초본 등 다양한 증명민원을 동사무소를 가지 않고 온라인으로 신청·발급받을 수 있다는 사실을 알고 있는 국민들이 다수라고 보기는 어려움.
- 다만, 전자정부의 활용도 측면에서 참여정부 이전보다 2배 정도 증가한 것으로 조사('03년 : 23% → '06년 : 47%)

2005년 일반 사용자를 대상으로 「주요 전자정부 서비스 포털의 이용실태와 이용률을 조사한 연구」(정병걸, 김석주, 명승환, 2005: 88-105)에서는 전자정부 서비스의 이용률 저조의 원인은 이용의 복잡성, 단순민원 처리만 가능, 정보유출의 가능성 순으로 나타났고, 개선사항은 서비스의 대응성, 정보보호와 접근성의 제고 순으로 보고됨.

□ 전자정부의 성과를 객관적으로 구체화 할 수 있는 지표와 성과평가 체계의 미흡함.

- 일정한 수준의 성과가 있음에도 불구하고 제대로 그것을 가시화 하지 못하는 평가시스템 및 지표개발에 대한 노력이 요구됨.
- 또한, 국민의 정부 시절, IMF 타개책의 일환으로 추진하여 IT산업 활성화에 보다 비중을 두다 보니 전자정부사업의 성과관리체계가 초기에 정립되지 못했다는 의견도 있음.

□ 전자정부를 의욕적으로 추진할 수 있는 총괄조직의 미흡

- 김대중 정부에서의 전자정부특별위원회는 어느 정도 제 기능을 발휘하였으나, 임시적인 조직으로 정권의 교체와 함께 막을 내렸음.
- 참여정부에 와서 전자정부전문위원회가 탄생하기는 하였으나 후반부로 접어들수록 조정력을 제대로 발휘하고 있지 못하고 있음.
- 한편, 전자정부의 주무부처가 행정자치부에 이관됨에 따라 전자정부본부가 설치되어 어느 정도 실무추진기관으로서의 토대가 마련되었고 과거와 같은 추진체계의 혼란문제는 어느 정도 해소되었지만, 여전히 강력한 리더십을 바탕으로 한 기획-조정-추진-평가가 일원화 된 추진체계가 확립되어 있지 못하고 있음.

## 나. 개선방안

### 1) 추진체계

□ 위원회의 위상이 국민의 정부에 비해 약화(차관급→실국장급)되었다는 의견이 있고, 전자정부 기능 이관 이후, 통합전산센터의 기능, 업무영역 등을 두고 행자부와 정통부간 갈등 발생

- 1안: 리더십 강화, 정책과 집행 일원화 등 조정기능 강화

- 2안: 국가정보화추진체계의 전면적 재편 또는 새로운 정부혁신 추진체계로의 편입
- 3안: 예산·정책·기술의 통합기구로의 발전

## 2) 집행과정

- 관리과제수가 31개나 되어 너무 많고, 가시적인 성과제시 미흡 등 성과평가관리체계가 미약함.
- 로드맵 과제 이외에 부처가 직접 수행하는 전자정부사업들 대부분이 타 부처 시스템과 상호 연계되거나 공동 활용되어야 하는 성격으로 전환되었으나 이에 대한 성과평가관리체계 미흡
- 또한, 시스템 개발과 함께 이루어져야 할 법제도 정비 미흡
  - 관리과제수를 줄이고, 법제도 정비를 함께 추진토록 하며, 성과평가관리체계 확립

다만 선진국 등에서도 가시적인 성과를 제시하는 방법론 개발은 미흡하므로, 사업계획 수립시 성과목표를 제시토록 하고 구축 후 이의 달성도를 명확히 측정, 후속사업 추진시 피드백을 주는 평가관리 프로세스를 정립하는 것이 현실적인 대안

- ※ 정부업무평가기본법에 따라 정통부 및 행자부가 전자정부 및 정보화분야 평가총괄기관으로 지정되어 평가지표, 방법 등에 대해 협의하여 개선이 가능하지만, 여전히 일원화된 효율적인 평가체계는 아니라는 한계가 있음.

## 3) 대국민서비스 주민만족도

- 국민의 인지도나 만족도는 아직 미흡
  - 홍보, 변화관리 등 이용활성화에 주력하고, 보다 주민과 밀착된 서비스 발굴에 역점을 두고, 또한 기술적인 접근방식에서 탈피

하여 법령과 같이 행정의 주요 인프라라는 인식하에 전자정부를 정부혁신과 대민서비스의 주요수단으로 적극 활용

## 다. 향후 추진방향 및 방안

### 1) 기본 방향

- 전자정부 정책 기획 및 조정, 집행, 평가, 기술과 예산 등에 관한 권한과 책임이 일원화된 체계 속에 통합되도록 하는 것이 바람직
- 비정규 임시조직을 통한 정책 추진은 차세대 전자정부를 혁신과 연계하여 강력하게 추진하는데 있어 한계가 있음.
- 전자정부 발전의 밑거름인 표준화, 보안 등 인프라 개선과 함께, 수요자 중심의 전자정부 서비스 제공에 주력, 필요시 부처 간 서비스 통합 및 행정·공공·민간기관 서비스까지 통합 제공 등이 고려되어야 함.
- 또한, 수요자 중심의 통합된 서비스 제공을 위해 부처 간 경계 없는, 그리고 더 나아가 행정·공공기관간 통합서비스 제공을 통해 국민이 One-stop으로 원하는 서비스를 제공받을 수 있는 방안 마련 필요
  - 대통령 지시사항 ('06.8): 전자정부의 범위를 공공까지 확대할 것
- 전자정부를 통하여 일하는 방식의 개선, 절차의 개선, 불필요한 낭비요소의 제거 등 근본적인 혁신을 가져올 수 있는 과제 중점 개발
  - 현행 소프트웨어적인 정부혁신의 수단인 전자정부의 성과를 근본적으로 제고하기 위해서는 오프라인 정부에 대한 혁신속도의 가속, 부처 내 혁신과 전자정부 (정보화)관련조직의 통합 및 연계, 오프라인 행정중심의 법령 대폭 개정 등이 필요하며, 이에 대해서는 사회적 합의가 필요할 것으로 전망

〈표 9〉 전자정부 추진환경의 SWOT 분석

강 점 (S)	약 점 (W)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 행정정보화의 경험 보유</li> <li>• 정부고속망의 유지 및 관리 경험</li> <li>• 전자정부법 및 사무관리규정에 의한 문서관리 총괄</li> <li>• 행정정보공동이용 주무기관</li> <li>• 주민등록번호부여 및 주민등록 관리</li> <li>• 정부혁신 기능 보유</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 국가정보화 정책추진의 경험 부족</li> <li>• 전담 전문 인력의 부족</li> <li>• 산하기관의 부재</li> <li>• 정보통신기반 및 산업과의 연계 미비</li> <li>• 부처내 전자정부관련 위상이 낮음.</li> <li>• 부처간 갈등을 조정하는 능력취약</li> </ul>
기 회 (O)	위 험 (T)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 대통령의 주무기관 지정에 따른 의지</li> <li>• 전자정부본부의 신설에 따른 조직 확대</li> <li>• 전자적 업무처리 환경의 변화</li> <li>• 정보기술을 활용한 행정혁신의 중요성</li> <li>• 국가경쟁력 강화의 수단으로 인식</li> <li>• 부처장의 혁신리더십</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 정부혁신 주도권 경쟁자의 등장</li> <li>• 정보통신기술의 급속한 발전</li> <li>• 유비쿼터스 시대의 정책방향 불확실성</li> <li>• 주민등록번호의 유출 가능성에 따르는 개인정보보호의 중요성 확대</li> <li>• 전자서명의 활용 활성화</li> <li>• 정보화추진조직 개편 가능성</li> </ul>

자료: 황성돈 외(2005), 「전자정부 추진체계 연구」, p.78.

## 2) 추진체계의 기본조건

- 우리나라 전자정부를 추진체계의 기본조건은 기획력, 조정력, 그리고 추진력(진행력)이 주어져야 함.

〈표 10〉 추진체계의 기본조건

기본조건	내 용
기 획 력	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 정보화 및 전자정부 기술에 대한 전문성과 노하우</li> <li>• 정보화 및 전자정부 기본계획, 시행계획 수립에 대한 전문성과 노하우</li> <li>• 정보기술에 대한 전문성과 노하우</li> </ul>
조 정 력	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 부처들간 갈등을 조장할 수 있는 높은 위상</li> <li>• 중앙·지방정부를 실질적으로 지휘해 나갈 수 있는 위상</li> <li>• 공공기관(소속기관, 산하기관, 출연기관, 공기업 등)을 지휘할 수 있는 능력</li> <li>• 입법부·사법부까지를 통괄할 수 있는 위상</li> <li>• 권한의 범위와 수준               <ul style="list-style-type: none"> <li>- (정보화 및 전자정부와 관련한 예산권·인사권·조직권·평가권)</li> <li>- (정보화 및 전자정부와 관련한 기획·평가·예산의 실질적 연계)</li> <li>- (정보화 및 전자정부 정책 및 사업에 대한 성과관리)</li> </ul> </li> </ul>
추진력 (진행력)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 실제로 전자정부를 전담해서 추진할 수 있는 역량 보유</li> <li>• 정보기술 및 전자정부에 대한 전문성과 실무경험을 보유한 추진조직 구성</li> <li>• 전문기술·정책 지원기관의 확보</li> </ul>

자료: 정충식(2007), 『전자정부론』, p.445.

### 3) 차세대 전자정부 추진을 위한 개편방안

#### ○ 1안

##### 현행 추진체계 유지

최근 관계부처간 논의 및 협의 결과를 바탕으로 '06. 10월 법령개정을 통해 정보화추진위원회 분과를 기존 23개 분과를 전자정부분과 등 10개 분과로 개편

#### ○ 2안

##### 정보화추진위원회를 대통령 직속 위원회로 개편하고 공공부문과 민간부문의 분과위원회 중심

공공부문 정보화분과위원회(명칭은 전자정부추진위원회)와 민간부문 정보화분과위원회(명칭은 민간정보화추진위원회)로 이원화하여 분과위원회 중심으로 운영

자료: 황성돈 외(2005).

#### ○ 3안

##### 정보화추진위원회를 폐지하고 행정자치부와 정보통신부가 각각 전자정부추진위원회와 민간부문정보화추진위원회의 주무 지원기관

정보화촉진기본법은 정보화 추진의 기본 원칙과 방법론, 양기관의 역할 근거만 규정하고 나머지는 양 기관이 각기 관장하는 법률에 규정

자료: 황성돈 외(2005).

○ 4안

**범정부적 전자정부추진위원회 구성**

행정자치부와 기획예산처 및 정보통신부가 중심이 되어 범정부적인 전자정부추진위원회를 구성하되, 정보기술을 활용한 행정혁신과 예산 및 정보기술이 결합된 추진체계 확보

자료: 정충식(2007: 475).

○ 5안

**미국의 OMB 같이 “예산+행정관리+정보화” 기능을 통합한 대통령  
직속 기관 설립**

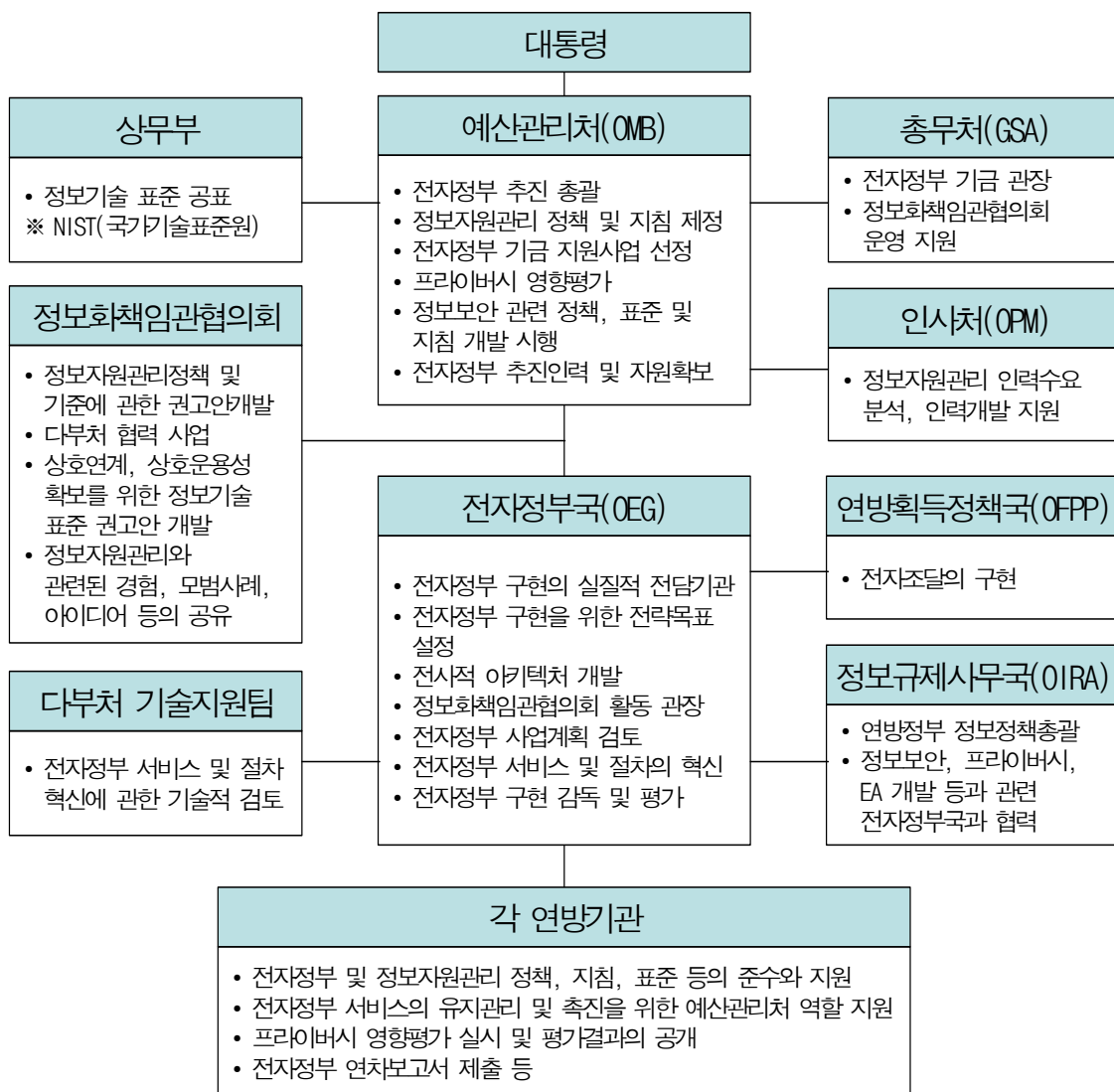
정보화촉진기본법과 전자정부법을 통합  
필요시 위원회 구성

자료: 황성돈 외(2005).

## <참고> 미국의 전자정부 추진체계

- 미국의 전자정부 추진은 예산관리처(OMB)의 전자정부국과 최고정보화책임관협의회에 의해 수행되고 있음.

[그림 5] 미국의 전자정부 추진체계



자료: 정충식(2007), 『전자정부론』, p.137.

## Ⅱ. 차세대 전자정부 사업의 추진방향

### 1. 행정환경의 변화와 미래수요 예측

#### 가. 행정환경의 변화

- 복잡성과 불확실성 증대
  - 저출산, 고령화로 교육·노동시장 취약, 복지수요 증가
  - 국가-국가, 중앙-지방, 지방-지방 간 협력적 거버넌스 필요성 증대
- 지식정보 사회로의 진전(→ 지식정부 고도화)
  - 지식경제, 지식조직의 증대
  - 지식정보 활용능력이 개인과 조직의 성패를 좌우
  - 정보의 공유 필요성 확대
- 정보화가 정부혁신의 전략적 수단(→ 정부혁신 가속화)
  - 고품질의 다양한 행정서비스 수요 급증
  - 참여 및 분권화 요구 증대
  - e-Democracy 성숙
- 유비쿼터스 사회로의 전환(→ u-Government 실현)
  - 다양하고 편리한 행정서비스(느끼지 못하게 스며드는 행정서비스)
  - 정보격차 심화, 프라이버시 침해 등 역기능 증가

## 나. 새로운 행정환경 변화에 따른 미래 행정의 대응

- 정치/행정의 투명성, 신뢰성 확보 요구 증가
  - 전자정부의 고도화를 통한 투명하고 효율적인 정치/행정 체제 구축
  - 국민/기업에 대한 서비스 중심의 정부조직구조 및 인력 재배치
  - 1회 완결성, 사용편의성 및 접근용이성 등을 통한 편리한 행정 서비스 제공
- 국민과 기업에 대한 공공서비스의 고도화
  - 현행 로드맵으로 추진중인 안전관리, 국가복지, 식의약품 관리, 고용·취업 등의 대국민 서비스 영역과 기업지원창구, 국가물류, 전자무역, 해외진출 지원 등의 대기업 서비스 영역을 보다 고도화하고 고객의 실질적인 부가가치 창출에 주력
- 형평성의 전자적 서비스 확대
  - 전자정부 사업을 통해 복지서비스 확대 및 취약계층 대응, 고령화 및 저출산 관련 제반 정책수행을 위한 신규 전자정부 서비스가 요구되며, 계층간 정보격차 해소가 필요함.
- IT산업의 발굴 지원을 통한 경기부양책 요구 증대
  - 그동안 공공부문이 견인해 온 IT산업의 경쟁력 강화와 새로운 성장엔진 확충을 위한 방안의 일환으로, 전자정부 사업의 직접적 수혜를 통해 산업이 육성될 수 있도록 IT 및 소프트웨어 산업의 지원책 강화(공개SW 도입 활성화, 신규 사업영역 발굴 등)
  - 농어촌 및 지역경제의 경쟁력 강화를 위한 전자정부 사업이 계획될 필요가 있음.

- 국가미래전략(Vision2030) 실현을 위한 사회적 자본 확충으로서의 역할 증대
  - 문화복지 종합서비스 확대, 평생교육에 있어서의 e-러닝 확산 등 전자정부 사업이 진행되어야 하고 다각적인 방안이 모색되어야 할 필요가 있음.
  - 경성의 전자정부 사업에서 연성의 전자정부사업을 통해 국민의 실질적 만족수준을 높여 나가야 할 필요가 있음.
    - 전자정부 구현은 Vision2030의 50개 과제 중 하나
- u-선도국가로서 주도권 및 우위를 점하기 위한 u-서비스 인프라 구축과 서비스 실현
  - u-서비스 인프라 구축 추진
  - u-행정서비스의 신뢰성/타당성 점검과 행정서비스 실현
  - u-행정서비스는 물리공간과 가상공간의 융합, 기술과 사람의 융합, 서비스와 서비스의 융합, 서비스 제공기관 간의 융합을 통해 국민이 느낄 수 없을 정도의 서비스 구현이 이루어질 수 있음.
- 지식국가로서 국가경쟁력 강화 필요성 증대
  - 국가지식자산의 통합과 효율적 관리를 통한 국가정보자원의 가치 창출 요구 증대
  - 정부업무 생산성, 기업의 경쟁력 우위 확보 지원을 위한 국가통합지식관리시스템 고도화 실현

## 2. 차세대 전자정부 사업의 비전과 목표

### 가. 미래 전자정부 개념적 범위의 논의

- 차세대 전자정부 사업의 비전과 목표는 우선 미래 전자정부의 개념적 범위(다양성)를 설정하는 문제임.
- 전자정부 개념의 다양성
  - 기술결정론적 관점(정보기술에 의한 행정업무의 신속·정확한 서비스)/사회결정론적 관점(정보기술의 뒷받침을 통해 행정의 효율성을 극대화시키기 위한 업무의 재설계 관점)/경제발전의 수단적 관점(정보통신산업을 직·간접으로 지원하고 첨단정보산업 육성을 바탕으로 한 경제활성화와 국가경쟁력 회복 수단 관점)<sup>2)</sup>
  - 조직내적 측면(행정관리의 효율화, 정책결정과정의 합리화)과 조직외적 측면(대민 서비스 측면)<sup>3)</sup>
  - 확장된 보편적 서비스의 제공(정보격차 해소)/행정혁신(업무처리 투명성 제고, 국민의 알권리 신장, 지식정부 구현과 부처별 업무의 융합화를 통한 조직혁신)/민주주의(행정의 투명성, 행정과 정치과정의 참여할 수 있는 열린정부, 전자적 시민권의 보호)<sup>4)</sup>

---

2) 권기현(2007), 「전자정부론」, pp.16-17; 정충식(2007), 「전자정부론」, pp.85-86; 김성태(2003), 「전자정부론」, p.15에서는 경제발전의 수단적 관점을 추가하고 있다.

3) 김동원 외(2006), 「전자정부론」, p.25.

4) 정충식(2007), 「전자정부론」, pp.87-89.

< 전자정부법의 목적 >

제1조 (목적) 이 법은 행정업무의 전자적 처리를 위한 기본원칙·절차 및 추진방법 등을 규정함으로써 전자정부의 구현을 위한 사업을 촉진시키고, 행정기관의 생산성·투명성 및 민주성을 높여 지식정보화시대의 국민의 삶의 질을 향상시키는 것을 목적으로 한다.

< 전자정부의 정의 >

제2조 (정의) 1. "전자정부"라 함은 정보기술을 활용하여 행정기관의 사무를 전자화함으로써 행정기관 상호간 또는 국민에 대한 행정업무를 효율적으로 수행하는 정부를 말한다.

전자정부의 방향

- 전자적 행정관리(e-management) → [전자적 행정서비스(e-service) → 전자상거래(e-commerce)] → 전자민주주의(e-democracy)<sup>5)</sup>

전자정부 개념적 범위는 특정 영역에 국한되지 않으며 특정 영역으로써 명확히 한정짓기에는 무리가 뒤따름.

그것은 정부의 역할변화, 행정서비스의 공급주체, 서비스 채널방식 등이 행정혁신과 맞물려 돌아가는 것과 맥락을 같이 하기 때문임.

전자정부가 이제는 행정의 보편적 수단으로 자리 잡았다면, 이제는 정부효율성 향상, 행정서비스 수단의 다양화 등을 위한 기존 의미 체계에서 정부구조적 변화, 국민생활 및 기업활동의 실질적인 혜택 부여 등을 위한 기능 부여까지로 발전하여, 궁극적으로 국가경쟁력, 국가신인도 제고에 이바지해야 할 것으로 전제함.

5) 김동원 외(2006), 「전자정부론」, p.27.

기획예산처에서는 국가정보화를 전자정부 구현, 국민생활정보화 등 4개 영역으로 나누고 있고, 행정내부정보화를 전자정부 구현의 영역으로, 복지·노동·재난·외교 분야 등의 행정업무 전산화를 통한 대민서비스 제공을 국민생활정보화를 분류하고 있음.

(자료: 기획예산처, 「2006~2010 국가재정운영계획」)

- 이미 전자정부 로드맵을 통해 전자정부 구현과 국민생활정보화는 영역 구분이 어렵게 되었으며, 행정서비스의 통합과 융합시대에 행정·공공·민간의 영역이 더욱 모호해질 것으로 전망

## 나. 전자정부의 발전단계

- 전자정부 발전단계는 차세대 전자정부의 비전체계(비전, 핵심가치, 목표)와 전략을 도출하는 방향타 역할
- 전자정부의 발전단계에 대한 논의(호주국립감사원, 1999; 한국전산원, 2000; Gartner Group, 2000; Deloitte Consulting, 2003; Accenture, 2001/2004/2005; 서삼영, 2001; 오강탁, 2001; 조덕호, 2002; World Bank, 2002; OECD, 2003)가 많으나
- UN이 제시한 발전단계가 가장 대표적인 방법으로 평가되고 있음.
- UN이 제시한 전자정부의 발전단계는 다섯 단계(1단계: 출현 → 2단계: 발전 → 3단계: 상호작용 → 4단계: 전자적 업무처리 → 5단계: 통합처리)로 구분됨.
- 우리나라는 현재 전자적 업무처리의 고도화 단계(4단계)를 지나 통합(5단계) 초기단계에 진입해 나가고 있는 것으로 파악
  - UN 전자정부지수 평가(2005) : 5단계 진입률 80%, 세계 2위

〈표 11〉 UN의 전자정부 발전단계

단 계	특 징
출 현 (Emerging)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 전자정부 서비스의 출현</li> <li>- 2~3개의 별개 공식 사이트를 통해 정부 웹 등장, 제공되는 정보는 관공서 전화번호와 주소 같이 제한적, 기초적, 정적인 것임.</li> </ul>
발 전 (Enhanced)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 정부 서비스에 대한 단순정보 제공</li> <li>- Text 콘텐츠와 정보의 주기적 갱신, 다른 정부부서 사이트와의 링크, 소식지, 이메일 주소 등을 열람 가능</li> </ul>
상호작용 (Interaction)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 정부 행정 서비스의 부분적 온라인화</li> <li>- 사용자들은 각종 양식을 다운로드 하고 공무원과 접촉, 약속잡기, 요구사항 요청가능, 전문화된 데이터베이스 접근가능</li> </ul>
업무처리 (Transaction)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 정부 행정 서비스의 완전한 온라인화(금전거래)</li> <li>- 사용자들은 서비스에 대한 요금 지불 또는 온라인으로 금전거래 수행 가능. 그로 인해 보안된 사이트와 이용자의 패스워드가 등장</li> </ul>
통 합 (Seamless)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 부처간 전자정부 통합서비스의 등장</li> <li>- 정부부처에 관계없이 전자정부 서비스 제공</li> <li>- 범정부적 차원에서 전사적 기능과 서비스 완전통합</li> </ul>

자료: United Nations/American Society for Public Administration "Benchmarking E-Government: A global perspective" 2002.

□ 전자정부 발달의 최종 단계에서는 기능과 서비스가 완전 통합되고 정부 내에서 부처간·조직간 경계가 사라지는 것은 물론, 정부와 민간의 경계를 넘는 서비스 제공까지를 포함하는 이음새 없는 (Seamless) 서비스 제공하는 것을 목표로 하고 있음.<sup>6)</sup>

6) 박정은, 2007: 39.

## 다. 차세대 전자정부 사업의 비전

- 기존 전자정부 추진과정에서 지적되었던 정부 조직구조의 근본적 개혁 등 국민기대치에 부합하는 가시적인 정부혁신을 달성하기 위해 지속적인 환경변화에 능동적으로 대응하고 자생적 변화를 주도해 나가는 선진형 정부 구현
- 차세대 전자정부 사업의 비전은 유비쿼터스 기술 기반의 미래사회 도래에 대비, 국민이 언제 어디서나 정부서비스를 손쉽게 이용할 수 있는 전자정부 서비스 환경(u-Gov) 구축
- 전자정부는 어디까지나 효율적이고 서비스 지향적인 정부를 구현하는 수단이고, 행정의 효율성도 궁극적으로는 국민에게 봉사하는 정부 실현을 위한 선제적 과정으로 본다면, 향후에는 궁극적으로 유비쿼터스 개념을 접목하여 국민생활에 실질적인 가치를 창출해주는 정부 구현을 비전으로 삼아야 할 것임.

“언제, 어디서나, 국민과 함께 가치를 창출하는 생활 속의 정부 실현”

- 비전의 의미
  - 전자정부를 통한 행정의 발전상(서비스, 제도 및 프로세스)이 국민을 중심으로 구성
  - 국민이 서비스에 대한 피동적 수혜자를 벗어나 적극적으로 참여
  - 국민이 중요시 하는 모든(생활, 환경, 비즈니스, 거주 등 모든 분야의) 가치가 전자정부 서비스를 통하여 직·간접적으로 증진되고 새롭게 창출

- 컨버전스(Convergence) 시대에 맞도록 부처간, 중앙정부와 지자체간, 공공부문과 민간부문간 뿐만 아니라 더 나아가 국가간 유기적 협력, 협업, 공유 및 연계를 보장
- 유비쿼터스 기술을 기반으로 기존 서비스를 고도화하고 적용 가능한 새로운 서비스를 국민이 언제, 어디서나, 어떠한 채널을 통해 어디서든 서비스 받을 수 있도록 확산

## 라. 차세대 전자정부 사업의 키워드와 핵심가치

- 차세대 전자정부 사업의 키워드는 유비쿼터스 기술을 통해 국민의 생활 속에 파고들어 조용히 스며드는 서비스와 거버넌스를 구현하는 것임.
  - 국민이 느끼지는 못하는 행정 서비스
  - 국민의 마음속에 스며드는 행정 서비스 제공
  - 기관간/서비스간 차이를 느끼지 못하는 행정 서비스 제공
  - 국민의 마음을 미리 읽고 예측하는 서비스
  - 국민/기업의 실질적 가치창출을 지원하는 서비스
  - 협치를 통한 '협력적' 민주주주의 실현

〈표 12〉 차세대 전자정부 사업의 키워드

<p>유비쿼터스 기술 + 국민의 생활 속(행정효율, 국민서비스) + 가치창출 + 거버넌스</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• “국민이 느끼지는 못하는 행정 서비스”</li> <li>• “국민의 마음속에 스며드는 행정 서비스 제공”</li> <li>• “기관간/서비스간 차이를 느끼지 못하는 행정 서비스 제공”</li> <li>• “국민의 마음을 미리 읽고 예측하는 서비스”</li> <li>• “국민/기업의 실질적 가치창출을 지원하는 서비스”</li> <li>• “협치를 통한 ‘협력적’ 민주주주의 실현”</li> </ul>

□ 차세대 전자정부의 핵심가치는

- 국민편익 중심/국민의 생활 속에 깊숙이 파고들게 하여 서비스 향유의 극대화를 가져오게 함.
- 서비스제공기관간, 서비스간 공유와 통합을 통해 국민 서비스의 접근성과 편리성을 확보함.
- 전자정부 사업의 성숙과 고도화를 통해 실질적이고 가시적인 성과를 창출하도록 함
- 민관협력적 시스템 구현을 통해 국민참여와 수요자중심의 행정 서비스 품질을 제고함.

〈표 13〉 차세대 전자정부의 핵심가치

핵심가치	내 용
국민편익중심/ 국민의 생활속	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 모든 서비스, 시스템 그리고 제도는 국민에게 최상의 서비스를 보장 하도록 설계되어야 함.</li> <li>• 서비스 대상인 국민이 만족하여 서비스를 활용하고 참여할 수 있도록 서비스 질을 보장함.</li> </ul>
공유 및 통합	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 업무의 효율성을 보장하고 국민의 서비스 접근성 향상을 위해 부처 간, 중앙과 지자체간 정보를 충분히 공유하고 상호 통합되어야 함.</li> <li>• 이를 위해 업무의 실질적 협업이 효율적으로 조정되어야 함.</li> </ul>
성과지향	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 구축되는 모든 전자정부 서비스는 그 성과가 명확하여야 함.</li> <li>• 이를 위해 사업계획 단계부터 목표 성과를 명확히 하고 사업추진 및 완료 후 성과를 평가하여 환류하여야 함.</li> <li>• 성과의 공정성을 확보하기 위하여 계획, 실행 및 운영, 평가의 틀이 확고하고 제도화되어야 함.</li> </ul>
민관협력	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 완전한 공익적 사업을 제외하고 모든 전자정부 서비스는 민간의 참여와 협력을 유도하여야 함.</li> <li>• 민간의 참여를 통한 민관협력은 대규모 전자정부 사업에 대한 예산부담과 서비스 질을 향상하고 국민의 참여를 제고할 수 있음.</li> </ul>

#### 마. 차세대 전자정부의 어젠다와 추진목표

- 기존 전자정부사업이 시스템구축에 치중해 왔다면 차세대 전자정부에서는 국민과 기업의 실질적인 서비스/가치가 창출될 수 있는 생산적인 정부가 구현되어야 함.
- 또한, 기 구축된 시스템을 정부혁신과 보다 밀접하게 연계하여 국민이 직접적이고 실질적으로 느낄 수 있는 정부의 변화를 견인하고, 이와 함께 유비쿼터스 기술(u-IT)에 의한 u-Gov의 서비스 구현이 이루어져야 함.

〈표 14〉 전자정부와 u-Gov의 정보서비스 범위

구 분	전자정부	u-Gov
정보의 성격	종이된 자료, 문서를 디지털화	공간속의 환경, 사물, 사람과 이들간의 연계에 관한 상황인식정보(위치변화, 동작, 정체성 식별, 물리적·화학적·생물학적 상태, 대화, 표정 등)
정보 처리	문서나 자료를 디지털화 해서 정보기관 및 정부와 민간이 이를 공유, 전자민원을 통해 행정업무처리	센서나 태그를 통해 수집된 상황인식 정보를 실시간으로 수집·공유하고 사람이 개입하지 않아도 사물이 컴퓨터가 스스로 필요한 의사결정과 행동조치-정보화의 영향력 및 정부 효율성 제고
컴퓨팅 환경	PC와 웹기술	임베디드 컴퓨터, 센서 기술 등
정보기반	유선네트워크 기반	유선, 모바일, 무선이동 통신을 통합한 인프라-센서네트워크와 같은 기능적·지능적 네트워크

자료: 전자신문 2002. 7. 23에서 발췌; 박정은, 2007: 44에서 재인용.

- u-IT의 실체인 다양한 정보기반을 통해 국민이 언제, 어디서나 어떠한 채널을 통해 정책과정에 참여할 수 있는 e-거버넌스 구현되어야 함.
- u-IT에 의한 역기능적 폐해를 사전 예방하고 안전한 전자정부 서비스를 이용할 수 있는 정보의 신뢰가 구축되어야 함.

〈표 15〉 차세대 전자정부의 어젠다와 추진목표

어젠다	추진목표
생산성 정부	• 국민·기업을 위한 가치창출형 서비스 확대
지식/지능 정부	• 정부시스템에 의한 정부혁신의 체감도 강화
민주주의 재창조	• 전자정부 서비스를 활용한 시민의 정책과정 참여 활성화 및 이를 기반으로 한 국가정책의 형성 → e-Governance 구현
정보신뢰 정부	• 안심하고 안정된 정보서비스 이용 활성화

### 3. 차세대 전자정부 사업의 추진과제와 선결조건

#### 가. 차세대 전자정부 사업의 추진과제

- 차세대 전자정부 사업의 추진과제는 4개 어젠다/추진목표에 12개 추진과제(안)를 제시함.

〈표 16〉 차세대 전자정부 사업의 추진과제(안)

어젠다	추진목표	추진과제
1. 생산성 정부	국민·기업을 위한 가치창출형 서비스 확대	1. 행정 서비스라인 통합정보체계 구축
		2. 국민생활 안전정보망 구축
		3. 기업활동 지원 정보망 고도화
2. 지식/지능 정부	시스템에 의한 정부 혁신의 체감도 강화	4. 정부 온라인 지능형 협업체계 구축
		5. 행정정보 실시간 공유 확대
		6. My eGov. 서비스 구축
3. 민주주의 재창조	전자정부를 통해 시민의 정책과정 참여	7. 전자민주주의 기반 확대
		8. 전자적 정책참여 활성화
		9. 정책정보 통합공개 서비스 확대
4. 정보신뢰 정부	안심하고 안정된 정보서비스 이용 활성화	10. 전자정부 정보신뢰 기반조성
		11. 전자정부 종합 보증관리체계 구축
		12. 공공기관의 개인정보 보호체계 강화

## 나. 차세대 전자정부 추진을 위한 조건

- 차세대 전자정부 추진을 위해서 가장 중요하게 대두되고 선결되어야 할 조건은 다음과 같음.

〈표 17〉 차세대 전자정부 추진을 위한 조건

구 분	선결 조건
국민 중심의 서비스 통합 (citizen-oriented에서 citizen-centered로 발전)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 부처(조직)의 의사결정 체계 문제</li> <li>- 부처이기주의 해소 문제</li> <li>- 조직정치의 해소 문제</li> </ul>
사업의 효율적 추진 (성과중심의 사업관리)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 추진체계의 지위 문제</li> <li>• 추진체계의 역할 문제</li> </ul>

- 전자정부가 정부혁신의 전략적 수단에서 정부구조 변화까지 견인하는 수단으로 발전하기 위해서는 정부개혁, 조직개혁 등과의 연계성을 강화하고 강력한 리더십을 갖춘 추진체계로 뒷받침되어야 함.
- 사업 수행 이전에 명확한 성과지표를 제시하고, 사업 완료 후 이를 제대로 달성했는지를 평가하여 차년도 예산과 연계하는 등 피드백(feedback) 장치가 마련된 성과관리체계를 확립해야 함.
- 이와 함께, 시스템 구축 이후에 사후관리가 제대로 이루어지는 데에도 초점을 맞추어 이용활성화, 사용자 불편 해소, 편의성 향상 등을 지속적으로 추구, 시스템이 유기체와 같이 라이프사이클을 갖도록 해야 함.

### Ⅲ. 차세대 전자정부의 재정투자 방향

#### 1. 차세대 전자정부사업의 재정투자 영역

- 국민편익 중심, 국민의 생활 속에서 구체적으로 실현될 수 있는 서비스
  - 유비쿼터스 정보통신기술의 활용을 통해 u-정부가 실현될 수 있도록 관련 인프라(u-인프라, u-서비스 등) 구축
  - 국민의 요구(needs)별 맞춤형 서비스(My e-Gov 서비스)
    - 중앙부처(공급자) 위주에서 중앙과 지자체의 역할 분담을 통한 주민생활 접점의 서비스로 고도화, 더 나아가 국민편익을 위해 민간과 공공부분간 연계서비스 등도 활성화
- 정보신뢰성 확보를 통한 정보 안전서비스 구현
  - 국민의 프라이버시 침해 방지/개인정보보호/정보보안체계 강화
    - 전자정부가 향후 발전하기 위해 시급히 해결해야 하는 역기능 분야, 이제는 성장 위주에서 순기능과 역기능의 조화로운 발전 모색할 시기
- 성과지향 서비스 구현
  - 기업경쟁력 강화 및 산업육성과 지원 강화
    - 전자무역·전자물류의 통합·연계, 기업행정서비스 통합, 공개 S/W 기반의 전자정부 시스템 구축 등 IT산업을 직·간접적으로 지원(행정 효율성 향상을 기반으로 국민과 기업에게 부가가치를 생산해 주는 궁극적인 정부역할의 실현을 지향할 필요)

□ 민관협력 및 실질적인 참여적 민주주의 서비스 구현

○ e-거버넌스(전자정부 거버넌스)의 구축과 활용

- 전자정부를 기초로 행정의 운영, 국민의 정책참여 등이 이루어지는 개념으로, 전자정부 추진의 전과정에 있어 정부와 국민, 기업 등 이해당사자들이 함께 참여하여 전자정부를 합동으로 만들어가는 것을 지향

○ 정보격차 해소를 통한 형평성 서비스

□ 서비스 공유 및 통합 서비스 구현

- 정보자원관리를 통합하고 표준화 체계를 구축하여 불필요하고 중복적인 사업비용을 절감

## 2. 단계별 재정투자 방향

### 가. 기본방향

- 향후 전자정부는 단위 사업의 고도화 및 성숙도를 높여나가고, u-IT에 의한 u-Gov 서비스 구현사업에 투자되어야 할 것으로 보임.

〈표 18〉 u-IT 발달에 따른 u-Gov 발전단계

u-IT발전단계	u-Gov	u-Gov 주요 서비스
기반형성단계 →	도입기	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 언제, 어디서든 정부 서비스 이용</li> <li>- 채널, 네트워크 통합에 의한 안정적 서비스 개발 필요</li> </ul>
발전단계 →	확산기	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 실시간 서비스, 현장 서비스 가능</li> <li>- 최적 서비스를 위한 u-Gov 환경 조성 및 제도적 기반 확보</li> </ul>
성숙단계 →	안정기	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 개인 특성에 따른 맞춤형/자율 서비스</li> <li>- 상황판단, 자율제어가 일반화됨에 따라 새로운 u-Gov 서비스가 활성화/보편화</li> <li>- 새로운 사회적 문제에 대비해야 할 시점</li> </ul>

자료: 박정은(2007: 45).

- 따라서 부처간 시스템 연계나 공동 활용성의 필요성이 높아질 것으로 예상
- 그러므로 통합전산센터 기능이 위치 통합에서 실질적인 H/W 통합 등으로 발전하고, 전자정부 로드맵의 다수부처 사업관리 등이 확대될 것으로 예상된다.
- 전체 전자정부사업(정부정보화사업)에서 각 부처별 추진사업의 규모는 축소되어가는 반면, 다부처 또는 범부처적 사업 규모는 늘어날 것으로 전망

#### 나. 단계별 재정투자 부문

- 차세대 전자정부사업의 재정투자는 기반조성기, 확장기, 성숙기/고도화로 구분할 수 있음.
- 기반조성기에 재정은 전자정부 지속발전을 위한 기본인프라 조성과 추진과제별 계획을 수립하기 위하여 BPR/ISP 수립, 표준화, 기 구축된 시스템 이용의 활성화 부문에 투자되어야 할 것임.

- 확장기에 재정은 범정부적 통합서비스 제공 및 전자정부의 조화로운 발전을 위해 시스템의 연동과 통합, 각종 정보자원의 통합관리, 보편적 서비스 실현과 보안 등 역기능 완화에 주력하는 것에 투자되어야 할 것임.
- 성숙기/고도화에 재정은 공공과 민간이 연계된 수요자 중심의 서비스 구현과 실질적 성과를 위해서 민관협력형 거버넌스 구축, 정부 혁신 달성·국민편익·국가경쟁력 등 가시적인 성과창출, 그리고 u-정부를 실현하는 것에 투자되어야 할 것임.

미국, 영국, 싱가포르 등 전자정부의 주요 선진국에서 이미 2010~2020년을 목표로 전자정부 고도화를 위한 전략을 이미 수립하여 제시하고 있어, 상대적으로 앞서있는 전자정부에 대한 지속적인 관심과 투자가 필요할 것으로 예상됨.

〈표 19〉 차세대 전자정부 단계별 재정투자부문

단 계	시 기	투 자 부 문	이 유
기 반 조성기	'08	<ul style="list-style-type: none"> <li>• BPR/ISP 수립</li> <li>• 표준화 등 인프라 구축</li> <li>• 기 구축 시스템 이용활성화</li> </ul>	전자정부 지속발전을 위한 기본인프라 조성, 과제별 계획 수립
확장기	'09~ '11	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 시스템 구축, 연동·통합</li> <li>• 각종 정보자원의 통합관리</li> <li>• 보편적 서비스·보안 등 역기능 완화에 주력</li> <li>• 중간성과 점검</li> </ul>	범정부적 통합 서비스 제공 및 전자정부의 조화로운 발전
성숙기/ 고도화	'12	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 민관 협력형 서비스 및 거버넌스 구축</li> <li>• 정부혁신, 국민편익, 국가경쟁력 등 가시적 성과창출에 주력</li> <li>• u-정부 실현</li> </ul>	공공과 민간이 연계된 수요자 중심 서비스로 발전 및 성과획득

7) : 베이링포인트(2006), 「차세대 자정부의 비전과 로드맵 연구」.

## [부록] 참여정부의 전자정부 추진성과<sup>8)</sup>

### 1. 지표로 본 주요성과

구 분	주요성과	참여정부 이전 (2002)	참여정부 후기 (2005)	비 고
정부의 일하는 방식 혁신	행정기관 전자결재율(중앙)	93.2%	98.4%	6% ↑ (5.2p)
	전자문서 유통률(중앙)	70.3%	96.1%	37% ↑ (25.8p)
	행정정보 공동이용 현황	3,064,153건	8,443,428건	176% ↑
	행정정보 공동이용 제공 자료 종수	20종*	24종	20% ↑
대국민 서비스 혁신	G4C 민원신청 현황	52,345건	6,812,076건	1만3천% ↑
	G4C 민원발급 현황	0건	2,258,797건	225만배 ↑
	종합국세서비스 가입자 수	605,499명	4,531,023명	648% ↑
	종합국세서비스 민원발급 현황	33,747건	625,940건	1,755% ↑
	국가물류서비스 효과	9.6일*	4.5일	5.1일 ↓
	나라장터 거래실적(중앙조달)	3.9조	4.4조	13% ↑
	특허넷 출원 현황	306,001건*	359,207건	17% ↑
정보화마을 인빌쇼핑 온라인 매출	6.17억원*	15.74억원	155% ↑	

주: \*는 2003년 기준임.

8) 본 자료는 행정자치부(2006)의 자료와 한국정보사회진흥이 정리한 자료를 토대로 재정리하였다.

## 2. 국제적 평가

주요성과	참여정부 이전 (2002)	참여정부 후기 (2005)	비 고
UN 전자정부준비지수	13위*	5위	8순위 ↑
IDC/World Bank 정보사회지수	12위	10위	2순위 ↑
EIU e-비즈니스 준비도	21위	18위**	3순위 ↑
IMD 국가경쟁력 지수 (인프라분야)	30위	24위**	6순위 ↑
미국 Brown Univ. 전자정부 평가	2위	1위**	1순위 ↑
일본 Waseda Univ. 전자정부 평가	11위***	4위**	7순위 ↑
ITU 디지털기회지수****	4위*	1위	3순위 ↑

주: 1) \*는 2003년 기준, \*\*는 2006년 기준임, \*\*\*는 2004년, \*\*\*\* 디지털접근지수(DAI).

### 3. 로드맵 과제별 성과(효과)

과제명	세부 과제명	주요성과	
		정성적	정량적
1. 문서처리 전과정의 전자화	1.1. 전자문서 유통체계 고도화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 행정기관간 뿐만 아니라 공공기관과의 전자적 문서 유통기반 확립으로 사용자 편의성 제고 및 행정비용 절감</li> <li>• 전자문서유통 기반 기술에 개방형 국제표준을 적용하여 상호 운영성, 확장성 및 유통체계의 안정성 강화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 문서유통 전자화에 따른 문서 발송 비용절감액 : 412억원</li> <li>• 문서유통 전자화에 따른 업무 시간 절감액 : 464억원</li> </ul>
	1.2. 기록물관리 체계 구축	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 국제표준에 부합하는 전자 기록 관리체계 구축을 통한 현용기록 및 이관기록의 기록관리·검색 기능 강화</li> <li>• 기록관리 프로세스 혁신으로 기록의 진본성, 신뢰성, 무결성, 이용가능성을 보장, 공공업무 수행의 철저한 기록화를 통한 책임성·투명성 제고</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• BRM 적용에 따른 단위업무 신설/폐지 업무 시간 절감액 : 45.2억원</li> <li>• 기록물의 전자적 처리에 의한 생산현황보고 및 기록물 인수 업무 시간 절감액 : 36억원</li> <li>• 바코드시스템이 도입에 의한 정수 점검 비용절감액 : 56억원</li> </ul>
2. 국가 및 지방재정 고도화	2.1. 지방재정 정보화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사업별 예산체계를 통해 효율적 예산집행 및 집행 결과에 대한 성과평가 기반조성</li> <li>• 사업관리카드를 통해 사업 목적 및 단위사업의 모든 현황을 실시간 모니터링 가능</li> <li>• 사업 계획부터 예산편성, 배정, 집행 등 지방재정의 핵심 업무가 정보화 되어 수작업 등 이중 작업 감소로 업무 효율성 증대</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 수작업 업무의 자동화 및 업무간의 연계 자동화로 업무처리 시간 단축 : 650억원/년</li> <li>• 사업별 예산제도 도입으로 이용자 확대(서무담당-&gt;전직원) : 100%</li> <li>• 국고보조금 관리업무의 자동화로 정보 제공기관수 증가 : 300개</li> </ul>

과제명	세부 과제명	주요성과	
		정성적	정량적
2. 국가 및 지방재정 고도화	2.3. 지방교육재정 정보화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사업별 예산제도 도입에 따른 중장기적인 정책(기능) 목표를 구체적인 연간예산에서 실현할 수 있도록 함</li> <li>• 사업예산체계 수립을 통해, 예산의 효율적 집행 및 집행결과에 대한 성과평가가 가능해지며, 사업계획/재정계획 등 수립업무의 효율성 증대</li> <li>• 복식부기·발생주의 회계시스템 구축으로 기존 수작업에 의한 결산 작업을 시스템 통해 처리함으로써 업무처리 속도와 정확성 향상</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 예·결산 업무의 전자화로 업무처리 시간절감비용 : 160억원/년</li> <li>• 통계 작성업무의 자동화로 업무처리시간 절감비용 : 80억원/년</li> </ul>
3. 전자지방정부 구현	3.1. 시군구 행정 고도화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 민원절차의 시군구청 중심 원스톱 서비스체계를 제공함으로써 민원행정의 혁신을 통한 주민편익 극대화</li> <li>• 전자적 업무처리로 일하는 방식이 혁신되어 대민서비스 활동으로 역량 집중 가능</li> <li>• 업무 처리방식의 변화가 중앙 및 시군구 행정조직 혁신으로 연계</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 6종의 지표별 '05년 대비 '07년 기대효과 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 업무전자화율 : 25%→60%</li> <li>- 전자협조율 : 0%→50%</li> <li>- 문서감축율 : 0%→60%</li> <li>- 전자보고율 : 30%→90%</li> <li>- 첨부감축율 : 0%→30%</li> <li>- 현장연계율 : 0%→30%</li> </ul> </li> </ul>
	3.2. 시도 행정 정보화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 중앙-시도-시군구 간 수직·수평적 연계를 통한 흐름행정 구현</li> <li>• 고객과 성과중심의 지방정부 혁신 촉진</li> <li>• 합리적, 과학적 정책결정 및 정보 제공 능력 확보</li> <li>• 업무간 연계기능의 고도화를 통해 업무 간 지연공백 최소화 및 전자적 협업체계 강화를 통한 업무효율성 향상</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 업무 프로세스 단축에 따른 비용절감 : 670억/년</li> <li>• 중앙부처, 시군구 등과 연계처리에 따른 업무처리시간 단축 : 416억원/년</li> <li>• 정보공동이용으로 서류감축, 처리기간 단축, 협조기관 감소에 따른 비용개선 : 234억원/년</li> <li>• 내부서류의 전자문서화에 따른 비용 절감 : 528억원/년</li> <li>• 민원사무 정보화에 따른 비용 절감 : 304억원/년</li> </ul>

과제명	세부 과제명	주요성과	
		정성적	정량적
4. 전자감사체계 구축	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 감사문서의 전자적 처리로 업무가 신속하고 투명하게 처리되어 감사의 실효성을 확보</li> <li>• 예산, 재정, 조달 등 재무관련 자료를 실시간으로 수집하고 분석할 수 있어 보다 많은 영역을 감사할 수 있을 뿐만 아니라 감사자료 작성에 필요한 인력을 절감</li> <li>• 각 기관의 보유 자료를 신속히 파악할 수 있고 관련 감사기법을 공유하여 감사능력을 향상</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 감사업무의 전자화에 따른 현장방문 감사 감소로 인한 비용 절감 : 12억원/년</li> </ul>	
5. 전자국회 구현	<ul style="list-style-type: none"> <li>• e-의안시스템을 통해 법률 현행화 시간 단축 및 의안문서 정확성, 의안관련 업무효율성 제고</li> <li>• 의정자료전자유통시스템 및 재정분석시스템을 통해 기관간 자료요구/제출에 소요되는 비용 등을 절감</li> <li>• 의정참여포털을 통해 국민의 의정참여 기회확대와 의정활동의 투명성 제고</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• e-의안시스템 구축에 따른 인쇄 비용 및 기록물DB구축비용 등의 절감 : 약 3.5억원</li> <li>• 의정자료 전자유통에 따른 위원회 제출자료 절감 비용 : 59.4억</li> <li>• 예결산 심사 프로세스 전자화에 따른 업무시간 단축 : 1.7억 (2010년 예상)</li> <li>• 예결산 분석보고서 활용율(90% →95%) : 활용보고서 수/전체 보고서 수</li> </ul>	
6. 형사사법 통합정보체계 구축	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 접수, 조사, 재판 등 형사사법절차의 간소화로 업무의 효율성 제고</li> <li>• 정확한 통합정보활용, One-Stop의 신속한 사건처리로 대한민국 형사사법서비스만족도 증대</li> <li>• 사용자중심의 온라인포털사이트 e-justice.go.kr로 깨끗하고 공정한 형사사법서비스 제공</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 업무절차의 간소화로 업무처리 시간 절감 : 1,820억/년(2010년 이후)</li> <li>• 형사사법 업무관련 문서의 전자화를 통한 문서감축 비용 : 170억/년(2010년 이후)</li> <li>• 신규정보자원 도입을 통한 자원 소요비용 절감 : 126억/년</li> </ul>	

과제명	세부 과제명	주요성과	
		정성적	정량적
7. 인사행정 종합정보화	7.1. 자치단체 인사행정 정보화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 수기 인사기록의 전자화 기반조성</li> <li>• 인사업무의 효율성과 정확성 제고</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 프로세스 개선에 따른 인건비 절감 : 44.3억원/년</li> <li>• 통합개발에 의한 시스템 구축 비용절감 : 189억원</li> </ul>
	7.2. 전자인사 관리시스템 고도화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 인사혁신과제의 효율적 운영기반 마련</li> <li>• 의사결정 지원통계의 과학성·합리성 제고</li> </ul>	-
8. 외교통상 정보화		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 본부, 재외공관 등에 내부망과 외부망(인터넷망)을 분리하여 외교기밀 유출 방지 등 보안성 강화</li> <li>• 본부 및 재외공관간에 비밀을 포함한 모든 외교관련 정보의 처리 및 보관 등을 전자화하여 업무 효율성 및 정보 활용성을 제고</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 공관별로 관리하던 서버를 데이터센터에 통합 운영관리함으로써 유지보수 비용절감 : 5.5억원/년</li> <li>• 광역외교망과 외교통신망으로 이원화된 외교부 해외정보망을 통합함으로써 예산 절감 (약 128억원)</li> </ul>
9. 국정과제 실시간 관리	9.1. e지원 과제 관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 문서작성 및 업무처리 표준화를 통한 검토자의 책임성과 투명성 제고 및 이를 통한 합리적인 의사결정</li> <li>• 유사정책 사례 등을 손쉽게 파악하여 정책의 일관성 확보 및 정책실패 사전 예방</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 검색기능 강화로 자료수집시간 단축(8시간 → 15분)</li> <li>• 담당자 변경시 업무인수인계 소요시간 단축(2일 → 1일)</li> </ul>
	9.2. 정부업무관리 시스템 구축	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 업무처리과정상의 모든 문서를 추적·관리함으로써 행정의 투명성 제고 및 책임행정 구현</li> <li>• 행정업무의 이력관리를 통해 업무의 효율성 증대, 균형 있는 의사결정 및 체계적인 정책 관리</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 단위과제별 추진실적에 대한 체계적인 관리를 통해 담당자 변경시 업무인수인계 소요시간 단축(3일 → 1일)</li> </ul>

과제명	세부 과제명	주요성과	
		정성적	정량적
10. 행정정보공유 확대		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 행정정보공유시스템은 대출 신청, 인·허가 신청 등 민원신청시 구비서류 발급을 위해 국민이 겪어야 했던 불편을 해소하여 편리하고 빠른 민원서비스를 제공 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 대출신청 서류준비 : 1~5일 → 즉시</li> <li>- 인·허가 서류준비 : 3~10일 → 즉시</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 행정정보 공유로 문서보관비용 절감 : 18.9억원/년</li> <li>• 행정정보 공유로 민원처리시간 절감 : 103억원/년</li> <li>• 기관간 행정정보 공유로 민원인 방문비용 절감 : 511.6억원/년</li> </ul>
11. 정부기능연계모델(BRM) 개발		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 정부 업무를 체계적으로 분류·관리함으로써, 조직간 경계를 넘는 업무흐름의 재설계 기반을 제공함과 아울러 이음새 없는 대국민 서비스 제공</li> <li>• 상시적 프로세스 혁신체계 구축을 통해 행정환경 변화 및 국민 수요에 신속하고 효과적으로 대응할 수 있는 기반 마련</li> </ul>	-
12. 인터넷 민원서비스 고도화		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 주요 생활 민원서류에 대한 인터넷 발급 대상 확대로 편의성 및 경제적인 비용절감</li> <li>• 온라인 민원서비스 확대 및 통합 민원신청 방안 마련으로 편의성 증대</li> <li>• 온라인으로 처리할 수 있는 구비서류가 포함된 민원사무를 확대하여 다양한 유형의 온라인 민원서비스 제공 및 이용 편의성 증대</li> <li>• 특정 시점의 이용자 폭증에 대비한 텍스트 모드 개발 및 온라인 민원 신청시 다양한 부가기능 구현으로 이용자 편의성 증대</li> <li>• 전자민원시스템의 안정적 서비스 기반 구축을 통해 민원처리 소요시간 절감 및 업무 편의성 증대</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 온라인 민원서비스 확대로 253억원/년 절감(총 민원발생 건수의 15%가 온라인으로 처리될 경우)</li> </ul>

과제명	세부 과제명	주요성과	
		정성적	정량적
13. 국가안전관리종합서비스		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 재난관리책임기관이 분산 보유·관리하고 있는 재난관련 정보를 범국가적으로 공동 활용함으로써 정부의 재난관리 역량 제고</li> <li>• 실시간 재난상황 전파 및 수신여부 확인 등 즉각 조치체계 완성</li> <li>• 71개 재난책임기관별 동등한 수준의 상황전파체계 마련</li> <li>• 재난발생시 신속하고 효율적인 대응으로 국가에 대한 국민의 신뢰도가 향상</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기관별 재난연계시스템 개별 구축 방지로 68억원('06년 기준) 절감</li> <li>• 기관간 상황전파 전자화를 통해 연간 200만장 팩스문서 감축</li> <li>• 문서작성·팩스문서 발송 및 확인시간 경감 : 정보화 이전 (35분) → 이후 (5분)</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 표준시스템 구축을 통해 미구축 시도(5개) 확산 시 응용기능 중복개발 방지</li> <li>• 인접시도, 유관기관과의 공조 및 재난정보 공유체계 마련을 통해 현장대응 강화</li> <li>• 시스템 개발 및 확산을 통한 인명 및 재산피해 경감</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 인명피해 약 30% 감소</li> </ul>
14. 건축·토지·등기 연계 및 고도화	14.1. 건축행정 정보화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 민원처리절차 공개</li> <li>• 전자조회 및 확인으로 첨부서류 간소화</li> <li>• 인터넷을 통한 온라인 접수와 행정정보 연계를 통한 무방문 내지 최소 방문 처리</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 민원인 방문비용 절감 : 49억원/년</li> <li>• 민원 처리비용 절감 : 149억원/년</li> <li>• 문서인쇄 및 수발신비용 : 594억원/년</li> <li>• 업무처리 비용절감 : 7,888억원/년</li> </ul>
	14.2. 부동산정보관리센터 구축	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 국가행정 경쟁력 강화</li> <li>• 조세정의구현 및 공평과세 실현</li> <li>• 인터넷행정처리로 신뢰성 증진 및 조세저항 축소</li> <li>• 부동산 주요통계 등의 인터넷 공개로 국민의 알권리 보장</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 부동산통계자료 취합 및 통계 작성을 위한 처리비용 절감 : 66억원/년</li> <li>• 부동산정보 공동활용에 따른 비용절감 : 134억원/년</li> <li>• 부동산 기초자료의 상호 검증을 통한 비용절감 : 54억원/년</li> </ul>

과제명	세부 과제명	주요성과	
		정성적	정량적
15. 종합국세서비스 고도화		<ul style="list-style-type: none"> <li>세무서 방문 또는 우편으로 처리되는 세무업무를 인터넷으로 처리함으로써 세무업무의 투명성 증대</li> <li>납세이력정보 조회, 신고업무의 자동화로 납세자의 세무서 방문시간 및 비용 절감</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>납세자 측면 절감 : 약 3,004 억원/년</li> <li>국세청 측면 절감 : 약 1,165 억원/년</li> </ul>
16. 국가복지종합정보서비스		<ul style="list-style-type: none"> <li>복지정보의 통합 제공 및 대국민 정보 접근성의 향상</li> <li>복지서비스의 신뢰성 및 투명성 확보, 복지자원의 형평성 제고</li> <li>연계대상 시스템 간 콘텐츠 품질의 지속적인 향상 및 시스템 이용의 활성화에 기여</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>복지정보의 통합제공 제공 및 서비스이력정보 공동 활용에 따른 연간 198억원 절감 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 검색비용 절감 : 65억원/년</li> <li>- 복지서비스 제공자 유지보수 비용 절감 : 20억원/년</li> <li>- 업무효율성 향상 : 20억원/년</li> </ul> </li> </ul>
17. 식의약품 종합정보 서비스	17.1. 식의약품 안전관리 서비스	<ul style="list-style-type: none"> <li>식의약품 관련 민원 및 업무프로세스 혁신을 통해 행정업무의 효율성과 민원인의 편의성 극대화</li> <li>국민에게 단일화된 창구에서 통합된 식·의약품 정보를 제공함으로써 국민의 식·의약품 행정 서비스 만족도 제고 및 관련 업계의 경쟁력 확보</li> <li>식·의약품 유관부처간 정보공유를 통해 식품 위해사고에 대한 대응력 향상</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>민원전자화를 통한 고객 (민원) 비용절감 : 39억/년</li> <li>사전예방에 따른 국민의료 비용 등 절감 : 6억/년</li> <li>식의약품 종사자 교육비용 절감 : 800억/년</li> <li>행정효율화를 통한 비용절감 절감 : 11억/년</li> </ul>
	17.2. 농축수산물 안전관리 서비스	<ul style="list-style-type: none"> <li>기관별로 산재된 농축수산물 안전 관련 정보의 공유를 통해 업무의 효율성과 실효성 있는 정책수립 가능</li> <li>국내외 농축수산물 관련 위해 정보가 생성단계부터 체계적으로 전파됨으로써 대형 식품사고의 사전예방 가능</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>정보공동활용을 통한 시스템 중복개발 방지로 비용 절감 : 11억/년</li> <li>업무처리과정 단축(공무원) : 18억/년</li> <li>중복자료 수집비용 절감(민/관) : 17억/년</li> </ul>

과제명	세부 과제명	주요성과	
		정성적	정량적
18. 고용취업종합정보서비스		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 수요자별 맞춤형정보서비스를 통해 구직자의 정보검색시간 및 구직 시간단축</li> <li>• 취업전산망, 직업훈련전산망, 고용보험전산망 연계를 통한 취업업무 담당자의 업무 효율성 제고</li> <li>• 정책 및 보고자료의 신속한 획득을 통한 국가 인적자원 개발에 대한 적시 정책수립 및 노동시장 활성화에 기여</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 취업기간 단축으로 인한 GDP 증대 : 944억원/년</li> <li>• 실업자의 조기 재취직으로 인한 실업급여 예산 절감</li> </ul>
19. 행정심판 인터넷 서비스		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 인터넷을 통한 행정심판 청구 및 재결서 발급이 가능하여 국민들이 더욱 쉽고 편리하게 행정심판을 이용할 수 있음</li> <li>• 행정심판 진행상황에 대한 실시간 정보를 제공하여 업무의 투명성을 높이고 국민들의 알권리를 충족시킴</li> <li>• 공문서 발급처리 및 검토의견서 온라인처리 등으로 비용 절감 및 운영의 효율성 증진</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 행정심판처리시스템 구축에 따른 처리시간 단축(82시간)으로 공무원 업무처리 비용 절감 : 157.4억원/년</li> <li>• 온라인 행정심판청구 서비스 제공으로 민원 처리 비용 절감 : 5.4억원/년</li> <li>• 행정심판위원회 회의 개최 비용 절감 : 1.4억원</li> </ul>
20. 기업지원단일창구서비스		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 창업부터 폐업까지 기업활동주기별 기업행정 민원, 산업정보를 기업지원포탈을 통해 지원해 줌으로서 기업의 업무 편의성 제공</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기업 민원상세 안내, 산업정보 통합검색 등을 통한 비용 절감 : 200억원/년</li> </ul>

과제명	세부 과제명	주요성과	
		정성적	정량적
21. 국가물류종합정보서비스		<ul style="list-style-type: none"> <li>물류프로세스 개선 및 물류주체 간 정보공동활용 확대를 통해 이용자 중심의 수출입물류 일괄처리서비스 체계를 구현</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>수출입신고와 수출입요건확인 신고를 동시에 처리하는 통관 단일창구 구축에 따라 통관 소요시간 1일(5.5일→4.5일) 단축되며, 이로 인한 효과는 연간 635억원 절감</li> <li>입출항 및 화물서식 표준화 및 일괄처리를 통한 비용 절감 : 127억원/년</li> <li>항만·공항 물류정보 공동활용을 통한 비용 절감 : 367억원/년</li> </ul>
22. 전자무역서비스		<ul style="list-style-type: none"> <li>전자무역 서류의 paperless, 전자무역문서 유통 등을 통해 막힘없는 무역흐름을 제공</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>프로세스 개선 및 온라인 연계에 따른 무역업체 업무처리 시간 감축 : 3,300억원</li> <li>off-line 문서의 on-line화로 인한 전달비용 절감 : 1,900억원</li> <li>전자문서화로 보관, 검색, 활용 등에 따른 비용개선 : 1,800억원</li> </ul>
23. 외국인종합지원서비스		<ul style="list-style-type: none"> <li>투자, 출입국 및 체류, 근로 정보제공을 통한 서비스 만족도 제고</li> <li>종합적인 외국인지원서비스를 통해 한국에 대한 이해 및 선호도 증가로 국가 이미지 개선</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>고용/취업정보 검색비용 절감 : 19억원/년</li> <li>생활편의정보 검색비용 절감 : 30억원/년</li> <li>출입국체류정보 검색비용 절감 : 30억원/년</li> <li>출입국/체류 민원처리비용 절감 : 15억원/년</li> <li>고용/취업 민원 처리비용 절감 : 3.6억원/년</li> <li>출입국/체류 민원접수비용 절감 : 3억원/년</li> <li>인터넷 신청을 통한 G4F 접속 건수 : 118만건</li> </ul>

과제명	세부 과제명	주요성과	
		정성적	정량적
24. 전자정부 해외진출지원		<ul style="list-style-type: none"> <li>전자정부 관련 앞선 기술력과 경험을 바탕으로 국내 IT기업의 신규시장 및 수출 활로 개척에 기여</li> </ul>	-
25. 온라인 국민 참여	25.1. 온라인국민 참여확대	<ul style="list-style-type: none"> <li>신속한 고충민원처리 서비스의 전 중앙행정기관 확산으로 정부의 민원처리 만족도 증가</li> <li>명실상부한 국민참여 단일창구 서비스를 통한 국민제안, 정책참여 활성화</li> <li>중앙행정기관의 중/반복적인 고충민원과 국민제안을 식별 처리함에 따라 행정효율성 증대</li> <li>안정적이고 독자적인 운영기반 확보를 통해 대국민 서비스 제공 신뢰도 향상 및 양질의 서비스 보장</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>고충민원 온라인 대체효과:45억/년</li> <li>정책참여 온라인 대체효과 : 31억원</li> </ul>
	25.2 전자정부 서비스 이용활성화	<ul style="list-style-type: none"> <li>기관별 콜센터 구축에 중복투자 방지 및 단순 콜 대응에 따른 불필요한 행정력 낭비 방지</li> <li>정부 정보 및 서비스에 대한 국민의 접근성 및 편의성 향상</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>실무 담당자(공무원) 단순 상담 전화 응대 처리 시간 절감 : 1,059시간/일</li> <li>국민이용량 : 평균 26,466건/일</li> </ul>
	25.3. 행정정보 온라인 공개 확대	<ul style="list-style-type: none"> <li>행정업무 투명성 제고 <ul style="list-style-type: none"> <li>체계적인 정보공개 제도 및 서비스 관리로 행정업무 투명성 확보</li> </ul> </li> <li>국민의 알권리를 보장하고 정책참여를 활성화 <ul style="list-style-type: none"> <li>행정정보에 대한 접근채널 다양화, 정보소재파악 및 이용 편의성 제고</li> </ul> </li> <li>업무시간 단축을 통한 업무 효율성 및 생산성 향상 <ul style="list-style-type: none"> <li>온/오프라인 청구 통합관리를 통한 업무처리 이중작업 및 수작업 최소화</li> </ul> </li> <li>정보자원 중복구축 방지 <ul style="list-style-type: none"> <li>통합정보공개시스템의 정보공개서비스 자원을 공동이용하게 함으로써 기관별 정보화비용 중복투자 방지</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>행정정보 검색시간 감소로 8.5억/년</li> <li>전자적 공개로 시간비용절감으로 38.17억/년</li> <li>공무원 업무처리 비용 절감으로 148.42억/년</li> </ul>

과제명	세부 과제명	주요성과	
		정성적	정량적
25. 온라인 국민참여	25.4 전자투표 및 전자 선거	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 정치적 기대효과 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 투표자의 편의성 증대</li> <li>- 투표율 제고를 통한 공직선거 대표자 정당성 확보</li> <li>- 무효표 방지를 통한 사표(死票)의 최소화</li> </ul> </li> <li>• 경제적 기대효과 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 신속 정확한 개표결과 제공으로 선거관리비용 절감</li> <li>- 관련 정보통신 산업 발전</li> <li>- 첨단 전자투표시스템 해외수출</li> </ul> </li> <li>• 사회·문화적 기대효과 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 과학적이고 신속한 절차를 통한 사회적 신뢰 확보</li> <li>- 전자투표제도의 안정성 및 신뢰성 확보를 통한 긍정적 정치이미지 창출</li> <li>- 정보불평등(Digital Divide)을 배려한 쉬운 투표장치로 폭넓은 국민참여 유도</li> </ul> </li> </ul>	<p>(국회위원 선거 전자투표 적용 가정 금액임)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 전자투표 적용으로 인한 투·개표 비용 절감 : 210억/1회(국회위원 선거 기준)</li> <li>• 투표율 향상에 따른 사회·경제적 효과 881억/년</li> </ul>
26. 범정부 통합전산환경구축		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 안정성 확보 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 통합보안체계를 입주기관 시스템에 적용하여 24시간 보안관제를 실시함으로써 정보침해에 대한 대응을 강화하고 업무연속성계획수립 등, 센터의 물리적, 기술적, 관리적 보안 수행으로 안정성 확보</li> </ul> </li> <li>• 경제성 향상 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 각 기관별로 수행하던 전산 시스템도입·운영, 기반시설, 네트워크인프라 구축 등에 소요되는 예산을 통합센터를 이용함으로써 공동 활용 확대로 중복투자 방지</li> </ul> </li> <li>• 서비스수준 제고 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 서비스데스크 구축으로 고객 대응력을 강화하고, 디지털대시보드를 통한 시스템운영현황 제공, 통합운영체계 적용, SLA협약 및 SLM운영 등 객관적 지표에 의한 서비스 신뢰성 강화</li> </ul> </li> <li>• 역량 향상 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 센터 운영업무 세분화를 통한 운영인력의 전문성을 확보하고, 명확한 업무 정의로 권한과 책임을 부여하여 운영의 노하우를 공유 특히, 정보보호 전담조직 및 전문인력 확보로 보안업무의 전문성 증대</li> </ul> </li> </ul>	<p>(기준 : 센터 설치 이후 2010년 까지)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 구매효율성 : 782억원</li> <li>• 중복투자방지 : 1,421억원</li> <li>• 운영인력 효율성 : 620억원</li> <li>• 장애 및 보안사고 감소 : 760억원</li> </ul>

과제명	세부 과제명	주요성과	
		정성적	정량적
27. 전자정부통신망 고도화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 업무환경 개선, 안전한 정보 공유 및 유통의 활성화로 정부의 생산성 향상</li> <li>• 접속창구 일원화 및 접속채널 다원화로 대국민서비스의 품질 개선</li> <li>• 전자정부통신망의 본격적인 서비스 제공에 따른 안정적인 서비스 제공 기반 확보로 전자정부통신망의 안정적인 제공기반 확보</li> <li>• 통합적인 서비스 이용환경 제공 및 국가기관이 실제 업무에 활용할 수 있는 자료제공으로 전자정부통신망의 서비스 이용활성화 기반 조성</li> <li>• WAP, MMS G/W 환경 구축 등을 통한 국가기관의 신규 수요를 신속히 수용함으로써 개별 구축에 따른 예산낭비 방지</li> </ul>	<p>(기준 : 전자정부통신망 서비스 도입으로 인한 통신요금 인하 효과 분석)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 통신요금 절감 : 연간 343억원</li> <li>• 서비스 개선으로 인한 생산성 향상</li> </ul>	
28. 범정부 정보기술아키텍처 적용	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 공공 및 민간의 정보기술아키텍처 인식 제고</li> <li>• 범정부 정보기술아키텍처 적용 기반 완성</li> </ul>	<p>(기준 : '04~'07년까지의 ITA 관리시스템 공동활용을 통한 중복투자방지 대상)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ITA관리시스템 보급 및 공동활용을 통한 예산절감 : 66억원</li> </ul>	
29. 정보보호체계 구축	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 정부암호키검증체계(GKMI) 구축 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 안전한 국가 비밀자료 유통을 위한 정보보호 기반 구축</li> </ul> </li> <li>• 행정전자서명인증관리체계 암호키관리시스템 구축 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 행정기관용 암호키 분실·훼손시 암호키의 신속한 복구로 신뢰성을 강화하고 안전한 문서유통기반 마련</li> </ul> </li> <li>• 전자정부 정보보호기반 적용 방안 수립 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 안전한 전자정부 정보보호체계 확립에 기여</li> </ul> </li> </ul>	<p>(기준 : 행정전자서명 사용 전자정부서비스인 전자문서유통 및 생산적복지공동이용 대상)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 암호키 분실로 인한 암호화된 행정정보의 복구 비용 절감 효과 : 연간 170억원</li> </ul>	

과제명	세부 과제명	주요성과	
		정성적	정량적
30. 정보화인력 및 운영조직 강화정비		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 통합전산센터로 정보화 운영인력이 통합됨에 따라 부처간 운영수준 불균형 해소 및 운영인력의 증원 수요 상쇄</li> <li>• 정보화 인력의 재교육, 전문인력 수급체계 개선을 통한 정보화역량 강화</li> </ul>	-
31. 전자정부 구현 및 안전성 관련 법제정비사업		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 전자정부의 성공적 구현을 위한 신뢰성 확보 기반마련</li> <li>• 헌법상 법치행정 원칙에 충실한 전자정부구현</li> <li>• 성공적 전자정부 로드맵사업 추진에 일조</li> </ul>	-

#### 4. 주요지표(그래프, 도표 등)

##### 가. 전자지방정부 구현

〈표 20〉 시군구 행정정보시스템을 통한 기대효과

구 분	주요내용	2005년	2007년
업무전자화율	업무프로세스 단계가 전자적으로 처리되는 비율	25%	60%
전자협조율	부서간 정보조회 등 협조의 전자화 처리율	0%	50%
문서감축율	업무처리과정, 증빙서류, 산출물의 이력관리를 통해 달성되는 종이 문서 사용 감축비율	0%	60%
전자보고율	시군구에서 중앙까지 정보연계로 정확한 보고·통계가 전달되도록 함에 따라 절감되는 수작업량 및 인력비용 등을 측정 가능케하는 전자화 보고 처리비율	30%	90%
첨부감축율	유관기관까지 연계한 원스톱 민원체계를 추진하면서 정보공동이용 등을 통해 민원첨부서류가 감축되는 비율	0%	30%
현장연계율	현장행정과 사무행정을 일치시키기 위해 지원하는 시스템 효과로서 행정력 절감 측정을 가능케 하는 현장업무 전자화체계 적용비율	0%	30%

##### 나. 전자국회 구현

〈표 21〉 시군구 행정정보시스템을 통한 기대효과

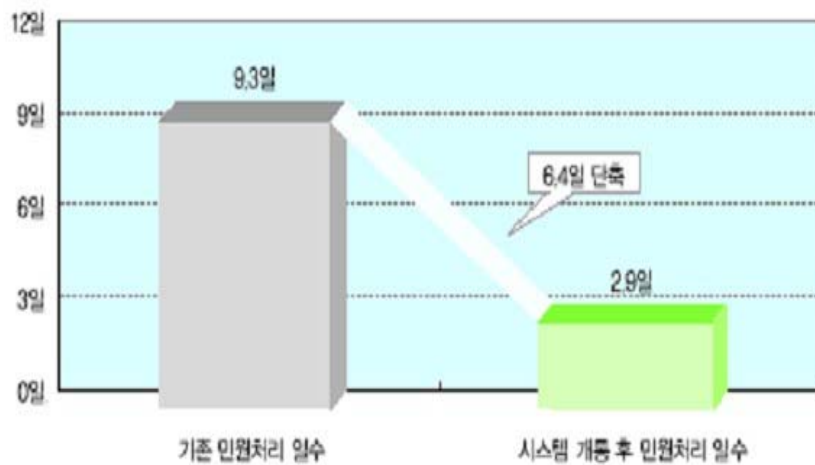
연 도	방문자수	질의수	신규 사용자수
2004년	15,530	1,875	1,571
2005년	34,681	10,873	265
2006년 6월	15,416	5,286	132
총 계	65,627	18,034	1,968

〈표 22〉 의정참여포털시스템 이용현황

연 도	이용자(명)		이용건수(건)
	방문자수	신규 회원가입수	정보조회수
2005년 7월	136,720	1,283	440,695
2005년 8월	137,916	1,316	447,409
2005년 9월	218,063	1,973	643,914
2005년 10월	189,764	1,578	511,125
2005년 11월	194,459	1,439	610,873
2005년 12월	187,031	1,317	592,732
2006년 1월	136,033	1,195	476,072
2006년 2월	191,048	1,533	657,355
2006년 3월	148,916	1,185	589,120
2006년 4월	175,707	1,491	673,960
2006년 5월	122,961	987	385,102
2006년 6월	148,585	1,056	503,867
총 계	1,987,203	17,902	6,532,224

○ 국정과제 실시간 관리

[그림 6] 정부업무관리시스템 도입 이후 민원처리 소요기간 단축



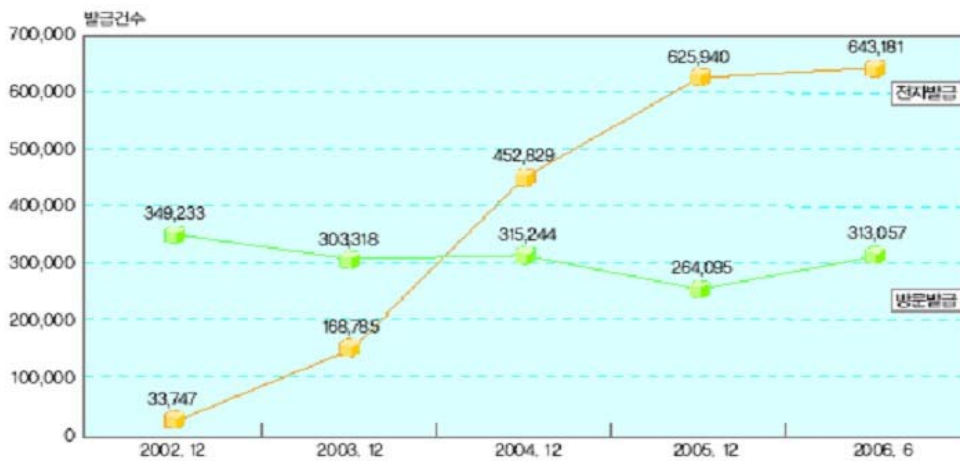
○ 행정정보 공유 확대

〈표23〉 행정정보 공동이용확대 현황

연 도	2003년	2004년	2005년	2006년 6월	2007년(목표치)
이용건수 (건/년)	306만 4천건	499만건	844만 3천건	843만 9천건	7,200만건
제공되는 자료수(종)	20종	20종	24종	24종	70종

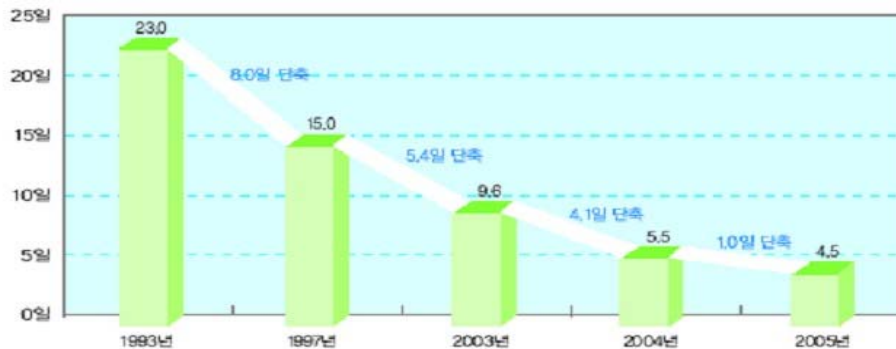
○ 종합국세서비스 고도화

[그림 7] 국세민원 발급 현황



○ 국가물류종합정보서비스

[그림 8] 국가물류서비스 효과



○ 온라인 국민참여 확대

[그림 9] 참여마당 신문고 서비스효과



## 참고문헌

- 권기현(2007), 『전자정부론』, 박영사.
- 기획예산처(2006), 『2006 나라살림』.
- 기획예산처(2006), 『2006~2010년 국가재정운용계획』, 2006. 10.
- 김동원 외(2006), 『전자정부론』, 대영문화사.
- 김상욱(2007), “한국 전자정부의 회고와 새로운 도전”, 『전자정부 포커스 (e-Government Focus)』, 한국정보사회진흥원, No. 1: 5-32.
- 김성태(2003), 『전자정부론』, 법문사.
- 박정은(2007), “전자정부의 진화와 유비쿼터스 정부: e-Gov에서 u-Gov로”, 『전자정부 포커스(e-Government Focus)』, 한국정보사회진흥원, No.1: 35-48.
- 베어링포인트(2005), 『차세대 전자정부 비전과 전략 연구』, 행정자치부.
- 정병걸 외(2005), “전자정부 서비스의 이용에 관한 인식 연구”, 『정보화정책』, 12(2): 88-105.
- 정부혁신지방분권위원회(2003), 『참여정부의 전자정부 로드맵』, 2003. 8.
- 정충식(2007). 『전자정부론』, 서울경제경영.
- 행정자치부(2006), 『2006 전자정부사업 연차보고서』.
- 황성돈 외(2005), 『전자정부 추진체계 연구』, 행정자치부.
- Accenture(2001), "eGovernment Leadership: Rhetoric vs Reality-Closing the Gap".
- Accenture(2004), "eGovernment Leadership: High performance, Maximum value".
- Accenture(2005), "Leadership in customer service: Building the trust".
- Deloitte Research(2003), "At the dawn of e-Government: The citizen as customer".
- Gartner Group(2000), "Gartner Group Research Note: Gartner's Four Phases of E-Government Model".

OECD(2003), *"The e-Government Imperative: Main Findings"*.

United Nations/American Society for Public Administration(2002), *"Benchmarking E-Government: A global perspective"*.

World Bank(2002), *"THE E-GOVERNMENT HANDBOOK FOR DEVELOPING COUNTRIES"*.

## 정보화 분야 작업반

반장	기획예산처	: 산업재정기획단장
	한국개발연구원	: 연구위원 연태훈
반원	기획예산처	: 산업정보재정과장 이승철
	정보통신부	: 미래정보전략본부 팀장 이상진
	재정경제부	: 기술정보과장 이철
	행정자치부	: 전자정부본부 팀장 최재용
	정보통신정책연구원	: 미래전략연구실장 정국환
	한국정보사회진흥원	: 전자정부지원단장 강동석
	정보문화진흥원	: 정보격차해소연구센터장 최두진
	강릉대학교	: 자치행정학과 교수 김구
	동아대학교	: 행정학과 교수 한세익
	서울대학교	: 기술경영경제정책대학원 교수 황준석
	인하대학교	: 행정학과 교수 명승환