

성공적인 스마트 전자정부를 위한 전략전 대응 방안

1

스마트 전자정부

□ 개념

- 진화된 IT 기술과 정부 서비스내 융·복합을 통해 언제 어디서나
 - 매체에 관계없이 자유롭게 국민이 원하는 정부 서비스를 이용하고, 국민의 참여·소통으로 진화하는 선진화된 정부

□ 추진배경

- 스마트폰 등 모바일 환경의 급속한 변화에 능동적 대응, 더 나은 서비스를 선제적 제공 필요
 - 스마트폰, 태블릿PC 등 급속 보급으로 촉발된 모바일 환경을 타 기술과의 융합으로 더욱 지능화된 서비스 제공이 가능



2

스마트 전자정부 추진 현황

□ 세계 최고 전자정부 구현

- 2012 UN 전자정부 평가 결과, 10년에 이어 2회 연속 세계 1위
- 정보화 마을 민원 24의 2011 UN 공공행정상 수상

- 모바일 등 신기술을 활용한 서비스에서도 전 세계를 선도
 - OECD m-Government 보고서('11.11)에 제시된 43개국 150건의 모바일 전자정부 사례 중 우리나라가 22건(14.7%)으로 가장 많이 인용
- 최근 UN 전자정부 평가 결과



3 문제점 및 성공사례

□ 수많은 절차적 규제 존재

- (문제점) 전자정부 서비스의 형식적인 보안 서비스
 - 방문하여 서비스를 받을 때와 비교하여 더 많은 시간이 필요
 - 각종 공인인증서, 주민등록번호, 아이핀 등을 필요로 하여, 실질적인 서비스를 받기가 어려움
- (해결방안) 절차적 규제 완화를 위한 원클릭 서비스의 필요



전자정부설명회

□ 복잡한 이용절차

- (문제점) 인터넷을 이용하여 민원을 처리하기 위해서는 사용자의 수많은 인내심이 필요
- 말로만 하는 원클릭 서비스와 24시간 서비스가 존재하며
- 실제로는 방문서비스나 전화서비스보다 느린 경우 존재

□ 성공사례

- 강남구 통합정보포털 서비스
-