

성공적인 스마트 전자정부를 위한 전략전 대응 방안

1 스마트 전자정부

□ 개념

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

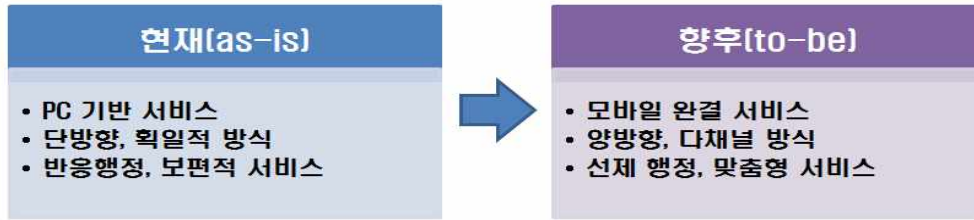
□ 추진배경

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



- UN 전자정부 평가 1위('10년) 이후, 세계 최고의 전자정부로서 지속적인 글로벌 리더쉽을 발휘하기 위한 청사진 필요
 - － 2000년 이후 범국가적으로 전자정부를 추진한 결과, 2010년 우리나라는 최고의 전자정부 국가로 도약
 - ※ 2010년 UN 전자정부 평가 1위 및 전자정부 발전 최고 단계인 4단계 (Connected) 62% 달성 등 세계 최고의 전자정부를 구현한 것으로 평가

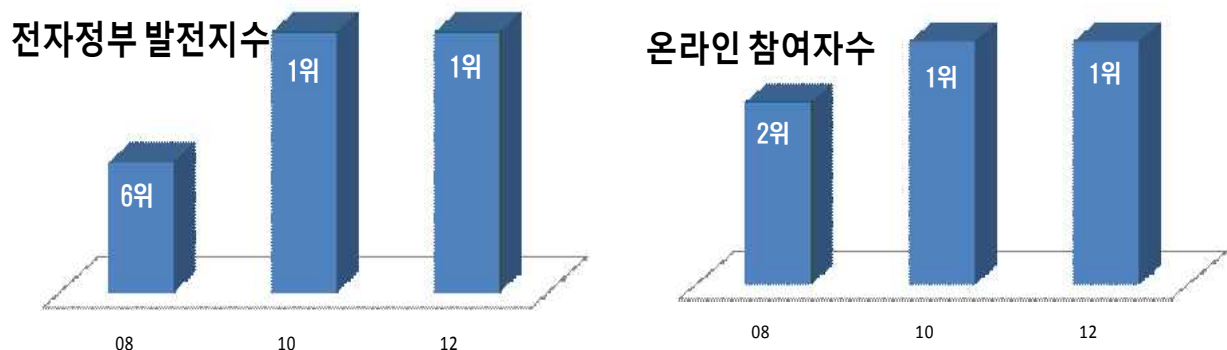
□ 변화 모습



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('11.11월)에 제시된 43개국 150건의 모바일 전자정부 사례 중 우리나라가 22건(14.7%)으로 가장 많이 인용
- 최근 UN 전자정부 평가 결과



□ 정보보호 관리 체계 정비

- 개인정보보호법 제정('13.3월)으로 공공 민간영역의 체계 확립
- 정보보호시스템 도입 확대('08년 64%→'11년 84%)

3 문제점 및 성공사례

□ 수많은 절차적 규제 존재

- (문제점) 전자정부 서비스의 형식적인 보안 서비스
 - － 방문하여 서비스를 받을때와 비교하여 더 많은 시간이 필요

- 각종 공인인증서, 주민등록번호, 아이핀 등을 필요로 하여, 실질적인 서비스를 받기가 어려움

○ (해결방안) 절차적 규제 완화를 위한 원클릭 서비스의 필요

□ 복잡한 이용절차

○ (문제점) 인터넷을 이요하여 민원을 처리하기 위해서는 사용자의 수많은 인내심이 필요

- 말로만 하는 원클릭 서비스와, 24시간 서비스가 존재하며
- 실제로는 방문서비스나, 전화 서비스보다 느린 경우가 많이 존재함

○ (해결방안) 원클릭 서비스 이용시, 민원인은 한번의 이용으로 다른 절차 없이 가능하도록 제도적 정비가 필요함

□ 성공사례

○ 강남구 통합정보포털 서비스

- (납부기한 걱정 없음) 강남구 주민들은 세금 납부기한을 놓쳐도 과태료를 걱정하거나, 납부 증명을 위해 영수증을 따로 보관할 필요 없음
- (영수증 자동 보관) 구청이 통합정보포털(EIP)을 구축해 세금 납부기간을 자동으로 알려주고 영수증도 따로 보관해 주기 때문
- (SSO를 통한 단일 로그인) 그동안 구청직원 평균 5~6개의 업무시스템을 통해 처리하던 민원업무를 단일 로그인으로 통합·관리토록 해 중복 잡업을 최소화

3 문제점 및 성공사례

□ 정부 차원의 원클릭 서비스 필요

○ 전자정부를 성공적으로 추진하기 위해서는 전자정부의 전략으로 기인한 비즈니스 프로세스와 정보시스템에 대한 체계적인 개발

- 접근방법을 통해 부·처 찾원, 정부 차원에서의 정보화 사업에 대한 비즈니스·기술 평가를 포함한 정부 차원의 원클릭 서비스 필요

□ 거시적인 정보와 컨트롤 타워 필요

- 정보화 사업의 주체가 해당 부서의 인원만으로 이뤄지고 있고,
보다 큰 단위인 부·처 차원에서의 정보시스템 청사진 필요
 - － 이를 해결하기 위한 국가 정보화 컨트롤 타워를 필요성 제기