

전자정부 평가방안과 우수사례 한 눈에

최근 공공부문에서 전자정부의 구현을 위해 IT기술을 채택한 다양한 정보시스템의 구축과 인터넷을 이용한 네트워크화가 급속히 진행되고 있다. 행정서비스의 질적 향상과 투명성을 높이기 위함이다. 이런 상황에서 지난달 19일 서울 한국과학기술단체총연합회에서 한국데이터베이스진흥센터, 포스닥과 정부정보화협의회(구 정부전산인회) 공동주체 아래 국내 최대규모의 전자정부 관련 행사가 펼쳐져 업계의 관심을 끌었다.

글 신승철 기자 / 사진 이해성 기자



루는 공직자의 전문성과 청렴성이 전제돼야 소기의 효과를 볼 수 있다. 이런 의미에서 지난달 19일 한국데이터베이스진흥센터, 포스닥 전자정부연구소, 정부정보화협의회가 주최 하고 행정자치부, 한국행정학회, KAIST 전자정부 연구센터, 아이뉴스24, IT world 등의 후원으로 아래 열린 '전자정부 컨퍼런스 2004'는 전자정부 발전을 위한 평가방안을 확립하고 우수사례를 한 자리에서 조망할 수 있었던 뜻깊은 자리였다. 실제로 이날 행사에는 각 정부부처 정보화담당관, 기업체 전자정부 관련 담당자, 학술단체 및 연구기관 전문가 600여명이 참석, 전자정부에 대한 높은 관심을 증명했다.

사례발표를 통해 전자정부 평가방안과 정책방향 및 우수 구현 사례가 다양한 시술 이슈별로 소개됐는데, 특히 국제연합, 행정자치부, 지방자치단체의 전자정부 평가지표 및 평가사례와 참여 정부의 전자정부 추진과제 및 이에 바탕을 둔 9개 기술분야별 구현사례는 IT 관계자들로부터 비상한 관심을 모았다.

김성태 성균관대 교수는 기조연설을 통해 “체계화, 정보화에 따른 새로운 환경변화로 거버넌스(governance)는 사이버 공간으로 확장돼 전자거버넌스로 나타나게 됐다”며 “전자민주주의는 전자거버넌스의 전제가 되며 효율성과 민주성이 조화를 이룰 때 전자거버넌스 모형으로 발전하게 된다”고 설명했다.

또한 “전자거버넌스의 모형으로 관료조직 내 전자민주주의와 관료모형 전자정부, 정보공개형 전자민주주의와 정보관리형 전자정부, 상호거래형 전자민주주의와 시민참여형 전자정부, 다원사회형 전자민주주의와 거버넌스형 전자정부가 있다”면서 “평가지표를 프라이버시와 보안, 유용성, 콘텐츠, 서비스, 시민참여의 5개 영역으로 나눠 전자정부 구현정도를 분석한 결과 전자정부 구현시 가장 중점으로 두는 부분은 유용성, 콘텐츠, 온라인 서비스 순이고 시민참여, 프라이버시와 보안에는 소홀한 것으로 나타났다”고 덧붙였다.

21세기의 메가 트렌드는 정보화 사회로의 전환과 전자정부 시대의 도래라고 할 수 있다. 즉, IT기술을 이용해 사이버 공간상에서 서비스의 제공과 정부의 민원 및 행정업무의 효과적 처리가 가능해진 것이다.

정보화는 단순히 행정의 능률성, 생산성만을 추구하는 데 그치지 않고, 정부의 투명성을 제고시켜 부패의 소지를 차단하는 도구로도 작용한다. 부패를 근원적으로 방지하기 위해서는 그 원인이 되고 있는 공무원의 자의적인 업무처리와 재량권을 줄여 나가야 한다는 지적이 끊이지 않는다.

이를 위해 행정절차의 간소화, 불필요한 인허가의 철폐, 그리고 규제개혁과 함께 행정처리 절차의 투명성 확보가 필요한데, IT기술을 활용한 전자정부 구축이 이를 가능케 해줄 것으로 기대되고 있다.

전자민주주의는 전자거버넌스의 전제

아무리 연정이 좋아도 이를 다루는 목수의 자세가 바르지 않으면 훌륭한 성과물을 만들 수 없다. 마찬가지로 전산시스템을 다



▲ 왼쪽부터 김상태 성균관대 교수, 정국환 행정자치부 전자정보국장, 변재일 국회의원 당선자, 원영희 한국데이터베이스진흥센터 전무이사, 신철호 포스닥 대표

사회적 합의와 관계기관의 이견조정 중요

영희 한국데이터베이스진흥센터 전무이사는 개회사를 통해 각계 인사들의 높은 관심에 감사의 뜻을 전하고 “이번 행사가 선진 전자정부 구축의 계기가 될 것”으로 기대했다.

정보통신부 차관을 역임했던 변재일 국회의원 당선자는 축사를 통해 “조직 효율성과 IT발전이 항상 비례하지는 않았지만 적어도 서비스 질적향상 효과는 분명했다”면서 “전자정부 발전은 투명한 전자민주주의로 가는 시금석이 될 것”이라고 전망했다.

이어 ‘참여정부의 전자정부 과제와 추진 전략’에 대해 발표한 정국환 행정자치부 전자정보국장은 “전자정부 사업은 비가시성과 효과 측정의 어려움으로 인해 사회적 합의와 기관장의 의지가 중요하며, 전자정부 사업 중 대부분이 다부처 관련 사업으로써 관계기관 사이의 이견조정이 매우 중요하다”고 말했다.

특히 정 국장은 “전자정부의 성공적인 구현을 위해 정부는 정보공유와 정보보호 사이의 균형 있는 선택, 전자정부 서비스에 대한 정확한 내용 홍보와 합리적 기대 유도 등의 과제를 해결해야 한다”고 지적했다. 차세대 전자정부 구현을 위해서는 “전사적 아키텍처(EA)에 기반을 둔 범정부적 정보자원관리가 요구되고, 정부혁신과 전자정부간 상호 연계성을 강화하여야 하며, 사전 타당성 분석과 사후 평가를 통해 눈에 보이지 않는 정보화사업의 효과를 측정하는 것이 중요한 전략”이라고 강조했다.

홍성걸 국민대학교 행정학과 교수는 “우리나라의 정보화 수준 평가는 2000년 이후 매년 지속돼 기관의 정보화 수준을 획기적으로 증진시키는데 기여하고 있으나, 정보화 수준평가 결과와 기관의 성과간 관계를 구체화시켜야 하는 과제를 안고 있으며,

이제는 전자정부와 연계한 통합 포털 서비스에 대한 평가로 전환될 시점”이라고 주장했다.

행정자치부 홈페이지 평가위원장을 맡고 있는 문형남 숙명여대 교수는 ‘행정부처 홈페이지 평가기준 및 향후 평가방향’ 주제발표를 통해 “좋은 홈페이지는 이용의 편리성, 양질의 콘텐츠, 홈페이지 유용성, 홈페이지 신뢰성, 우수한 시각성, 이용자 참여성, 개인화된 홈페이지, 부가서비스의 요소를 갖추고 있다”면서 “행정기관의 홈페이지는 이에 더불어 접근성, 정보전달의 용이성, 콘텐츠, 상호작용성, 정보성 등의 요건을 추가로 갖출 것이 요구된다”고 설명했다.

미래 전자정부는 통합·끊김없는 서비스로 발전

황중성 한국전산원 단장은 “미래 전자정부는 통합과 끊김없는 서비스를 제공하는 형태로 발전된다”고 전자정부 선진사례를 설명했다. 황 단장에 따르면 통합 전자정부는 CRM 기법을 활용한 맞춤형 서비스와 민관 통합 서비스를 제공한다. 과거의 일방향적인 의견 전달에서 온라인 포럼 등을 통한 양방향적인 국민참여가 확대되고 인터넷 투표, 온라인 선거운동 등을 통해 국민이 정책 의사결정에 직접 참여하게 된다.

또한 끊김없는 전자정부는 정부와 민간의 정보 네트워크가 상호 연계되는 거대한 국가신경망 체계가 구축돼 정부서비스를 받기 위해 별도로 정부를 방문할 필요 없이 현장에서 실시간으로 처리되는 ‘Zero-Stop’ 서비스가 실현되는 단계다. 유비쿼터스 환경이 구현됨에 따라 국민들은 모바일, 디지털TV, 홈네트워크 등 모든 정보채널을 통해 정부 서비스와 항상 연결된 상태를 유지하게 된다. 전 청와대 참여혁신수석실 행정관인 민경배 경희대학교 교수는 “대통령직인수위원회 국민참여센터는 국민참여 1단계로 국민참여마당 홈페이지를 통해 온라인 국민 정책제안과 온라인 인사추천 등의 업무를 추진했으나, 국민참여 2단계에서는 청와대로의 참여 집중과 일선 행정업무 과부하 등의 문제점을 보완하고자 국민참여와 행정혁신의 두가지 과제를 동시에 추진하고 있다”고 밝혔다. 또한 민 교수는 “청와대로의 집중문제는 해당기관으로 분신하며, 참여의 효율성 및 효능 제고를 위한 시스템을 구축해 온라인 국민참여 포털을 구축한다”면서 “국민참여 포털의 부가기능으로는 민원/제안 지식검색 시스템, 민원/제안 온라인 커뮤니티, 정책전문가 전자패널 등이 있다.

한편 이날 컨퍼런스에서는 티맥스소프트, 드림투리얼리티, 버추얼텍, 디엠에스랩, 아이터뱅크, 마크애니, 파이오링크 등 전자정부 관련업체들이 부스를 열고 자사 솔루션을 소개하는 자리를 갖기도 했다. 