

정보기술을 활용한 주민서비스 전달체계 개선사례 연구

: 「공공요금 감면절차 간소화」 구현 및 성공요인 중심

김 완 평*

A Study on Reform Case of the Citizen Service Delivery System by using IT

: Focused on the Implementation of Public Utility Charges Depreciation Simplification and its Implications

Kim, Wan Pyong

〈Abstract〉

Citizens' demand, which has been previously focused on welfare, is now expanding to include elements for higher quality of life such as employment, housing, culture, and sports. Accordingly, the government, with an aim of effectively delivering resident services that satisfy various demands, is committed to transforming the central government-oriented service system into the integrated service system based on public-private partnership. The government is also dedicated to expanding services to 8 areas including not only welfare but also healthcare, employment, housing, education, sports, culture, and tourism, which are directly related to everyday lives of residents. This project is designed to support such reforms in the citizen service delivery system in order to enhance quality of life of local residents.

This study is to draw implications from analysis for implementing the citizen service integrated information system in order to reform the citizen service delivery system effectively through examinations and analyses of citizen services provided by the central government. Especially focus on public utility charges depreciation simplification citizen service. Its implications are expected to offer a real contribution for central and local Governments that want to increase the productivity of implementing eGovernment service.

Key Words : e-Government, Citizen Service Delivery System, OK Citizen Service, The Resident Service Integrated Information System, Discount or Exemption on Public utility fees

I. 서론

경제적인 사회 양극화와 저출산·고령화현상이 가속화되면서 최근 수년간 사회복지 관련 예산이 크게 늘어났음

('00년 35조 → '10년 81조)에도 국민들이 느끼는 복지 만족도는 나아지지 않고 있다[1]. 국민들이 느끼는 복지 체감도가 낮은 이유는 정부가 제공하는 주민생활 서비스의 양이 아직 부족한 면도 있으나, 어떤 서비스를 어디에서 어떻게 제공받을 수 있는지 알기 어려울 정도로 전달체계가 복잡하고 불편한 것에도 기인한 바 크다. 과거, 주민서

* 행정안전부 지방행정국 전산사무관, 한국외국어대학교 일
반대학원 경영정보학과 경영학박사

비스가 중앙정부, 지방자치단체, 특별지방행정기관, 공공기관, 민간단체 등 여러 경로로 복잡하게 전달되어 주민은 어떤 서비스를 어디에서 어떻게 제공받을 수 있는지 알기 어려웠고, 알더라도 서비스 신청 및 이용을 위해 개별기관을 별도 방문하는 불편을 겪어야 했다. 또한, 서비스를 제공하는 부서들 간에도 유사·중복이 있는 등 행정체계에 비효율성이 나타났다. 결국, 이러한 현상은 행정낭비와 국민의 불편을 가져와 복지서비스 전반의 만족도를 저하시키는 한 원인이 됐다.

그렇다면 정부에서는 이에 어떻게 대응해야 할까? 오랜 고민 끝에 재정지출의 효율화를 기하면서 복지만족도를 함께 높일 수 있는 해결 방법으로 정보기술을 활용한 주민서비스 전달체계 개편을 추진하게 되었다. 어려운 국민들을 도와주는 각종 주민생활 서비스가 원하는 사람에게 빠짐없이 편리하게 전달될 수 있는 체계를 만들자는 것이다. 이와 관련하여 주민서비스 통합정보시스템 구축을 위한 정보화 전략(ISP)을 수립하고 구축하여 왔다 [2].

본 논문에서는 주민서비스 전달체계의 개편을 지원하는 '주민서비스 통합정보시스템'(이하 OK주민서비스, www.oklife.go.kr) 2단계 구축사업 중에서 "공공요금 감면절차 간소화" 주민서비스 사례를 소개, 연구하고 그 성과분석 및 시사점(성공요인)을 도출하여 향후 OK주민서비스 확대 구축 및 국가정보화 사업의 성공에 기여하고자 한다.

II. 관련연구

2.1 주민서비스 개념

주민서비스는 복지뿐만 아니라 보건·고용·주거·평생교육·생활체육·문화·관광 등 국민 삶의 질과 관련된 각종 서비스를 포괄하는 주민생활 서비스이다[3-6]. 이는 변화하는 환경에 알맞은 대민서비스 제공체계의 구축을

위한 것으로 종래의 사회복지서비스의 개념, 즉 저소득층 중심의 지원이라는 협의의 복지의 개념을 넘어서는 개념이라고 할 수 있다.

주민서비스는 광의의 사회복지를 의미하는 사회정책 영역의 서비스가 지자체에서 새롭게 통합적으로 인식되어 주민에게 전달되는 서비스를 다양화하고 양적으로 확충하며, 분절적으로 수행되던 유관영역의 서비스 제공과정에서 통합적 수행이 가능한 부분을 찾아 서비스를 제공하고 행정의 효율화가 추구되도록 하는 것이며, 이러한 광의의 사회복지 영역을 새롭게 인식할 수 있도록 도입된 개념인 것이다[7].

서비스 전달체계란 지역체계 속에서 서비스의 공급자간 또는 공급자와 소비자 간을 연결시키기 위한 조직적 장치이다. 이 때 "조직"과 "장치" 중 어느 쪽에 강조점을 두느냐에 따라 전달체계의 개념이 달라질 수 있다. 대부분 서비스 전달체계의 개념을 "조직"에 강조점을 두어 그 의미를 파악하지만 연결시키는 "장치"에 강조점을 두어 그 의미를 파악하는 경우도 있다. 조직에 초점을 둔 전달체계는 구조·기능상으로 행정체계와 집행체계로 구분될 수 있다. 행정체계는 서비스를 기획, 지원 및 관리하는 기능을 담당하며, 집행체계는 서비스를 직접 전달하는 기능을 담당한다. 전달체계를 운영주체에 따라 공적 전달체계와 민간전달체계로 구분하는 관점도 조직에 강조점을 둔 시각이다. 장치에 강조점을 두면 서비스 공급자와 서비스 소비자를 연결시키는 바우처도 서비스 전달체계의 한 유형으로 포함된다[6].

정부에서는 종래의 복잡하고 비효율적인 공급자 위주의 공공복지의 전달체계를 수요자 중심의 맞춤형 주민서비스 전달체계로 개선을 통한 지역주민의 삶의 질 향상에 노력을 기울이고 있다. 정부는 이를 보다 효과적으로 실천하기 위해 주민서비스의 주된 통로인 일선 시군구의 행정조직을 개편하여 지방행정의 틀을 서비스 중심으로 바꾸고, '주민서비스 통합정보시스템' 및 민·관 협력(거버넌스) 체제 구축 과제를 중점과제로 선정하고 2006년부터 추진하여 왔다[3, 8-10].

본문에서는 주민서비스 전달체계 개선 지원을 위해 정보기술을 활용하여 '주민서비스 통합정보시스템' 구축한 목적을 소개하고 '공공요금 감면절차 간소화' 사례를 중심으로 이의 구현, 성과 및 시사점을 도출하였다. 주요 구축 목적을 정리하면 첫째, 주민에게 필요한 다양한 서비스를 통합적으로 제공(**통합성**)하고 둘째, 주민이 원하는 서비스를 접근이 쉽고 편리하게 제공(**접근성**)하는 한편 셋째, 실시간 자격확인을 통한 온·오프라인 서비스 신청에서 결과까지 원스톱 완결형(**신속성**) 서비스 제공 하고 넷째, 서비스별 정부 정책 변화도 지속적으로 반영(**연속성**) 될 수 있도록 통합정보시스템을 구축하여 결과적으로 주민의 편익(**경제성**)을 증진시키고자 한다.

2.2 주민서비스 개선의 성공사례

해외 선진국의 주민서비스 제공사례를 살펴보면 캐나다의 'Service Canada'는 국민이 언제 어디서나 정부에서 제공하는 각종 서비스와 혜택을 빠르고 쉽게 이용할 수 있도록 통합 포털을 구축하여 수요자 그룹을 11개로 분류하고 각 수요자 그룹별로 교육, 고용, 의료, 주거 등 분야별 정부 정책 및 프로그램을 종합적으로 제공하고 있다[11].

싱가포르의 'eCitizen'은 정부에서 제공하는 정보 및 서비스를 수요자 및 주제별로 분류하여 대국민 서비스 포털을 통해 통합적으로 제공하고 있는데 'MyeCitizen'이라는 개인화 서비스를 도입하여 다른 나라와 차별화하였다. 그 개인화 서비스에는 여행 패키지 소개, 항공권 예매, 병역의무자 출국신고 등 여행 관련 서비스, 주소변경 신고, 이사에 따른 각종 서비스 신청 등 이사 관련 서비스, 의회 공지 사항, 여권만료, 도서관 도서입고 통지 등 휴대폰 문자 서비스를 제공하고 있다[12].

주민서비스 신청을 위한 자격확인과 같이 정보공유를 통한 대국민 서비스 관련 영국 사례를 보면 전자정부 서비스를 위해 개인 프라이버시 보호와 정보공동이용의 동시 추구를 위한 전략을 세우고, 복지나 사회적 보호가 필요한 분야를 선정하여 기관간 정보를 공유할 수 있도록

법제도나 정책적으로 지원하고 있다. 또한 기술의 효과적 활용으로 보다 안전하고 고도화된 연계 서비스를 제공하도록 하며, 공공부문의 업무처리 과정의 재설계도 요구하고 있다. 영국은 정책개발 및 능률적 정부가 되기 위해 개인정보 활용이 필요한 분야로 개인정보 중의 건강기록, 납세신고, 복지수혜, 범죄예방 영역을 선정하고 있다[13].

호주의 통합 공공서비스 전달체계(센터링크)는 호주 중앙정부가 국민들에게 제공하는 거의 모든 종류의 대민 서비스를 통합적으로 제공하는 정부기구이다. 센터링크는 사실상 급여나 수당 지급업무를 제외하면 개인에게 직접적으로 서비스를 제공하는 기관이라기보다는 다양한 에이전트들에게 서비스를 할당(연결)하는 역할만을 담당하는 기관이다. 요약하면 센터링크는 공공 및 사회 서비스의 민영화를 전제로 하는 기관이다. 호주의 경우 시장에서 제공되는 공공 및 사회서비스의 질을 유지하고 서비스 전달체계 성공을 위해서는 정교한 재정지원 인센티브 설계와 민간기관에 대한 강력한 통제방법과 작동이 관건이라고 할 수 있다[14].

해외 사례별 시사점을 살펴보면 캐나다의 'Service Canada'는 정부에서 제공하는 서비스 신청이 아닌 단순 안내정보 제공 수준이고 싱가포르의 'eCitizen'은 주민생활 전반에 대한 통합시스템이 아니며 이사 관련 등 일부 행정민원 분야에서 신청서비스를 제공하고 있으나 온·오프라인 신청에서 결과까지 완결형 실시간 서비스는 아직 제공하지 못한 수준이다. 영국의 사례를 통해 정보공유 연계방식과 서비스 세부내용을 직접적으로 도출할 수는 없지만 일찍부터 정보공유를 위한 핵심 대국민 서비스를 선정, 연계방식도 고도화시켜야 한다는 인식을 하고 있다는 점을 볼 수 있다.

호주의 공공서비스 전달체계는 정부에서 급여나 수당 지급업무만 직접 제공하고 나머지 주민생활 서비스는 민간기관에 연결시켜 주고 민간기관에 인센티브제 적용 및 강력히 통제하고 있는 실정이다.

본 논문에서는 해외 사례의 단점을 개선하여 공공 및

민간 전 영역의 복지·보건·고용·주거·교육·체육·문화·관광 등 주민생활 서비스 안내정보 뿐만아니라 서비스 신청에서 결과까지 실시간 자격확인을 통한 윈스톱 완결형 서비스를 제공하는 '주민서비스 통합정보시스템(이하 OK주민서비스)' 구축을 소개하고 성과분석 및 그 성공요인을 도출하고자 한다.

III. 공공요금 감면절차 간소화 구현

3.1 OK주민서비스 구축 개요

OK주민서비스는 국민이 인터넷으로 복지, 보건, 고용, 주거, 체육, 문화, 관광 등 주민생활 전 영역에 걸친 서비스에 대한 정보 확인, 안내, 자격확인 및 신청을 할 수 있는 서비스이다.



<그림 1> OK주민서비스 개념도

OK주민서비스 시스템은 대국민 포털, 행정지원시스템 및 연계HUB 등 3개 하부시스템으로 구성되어 내외부 기관과 서비스 연계하여 주민생활 통합서비스를 제공하고 있다<그림 1>. 대국민 포털의 주요 기능은 주민서비스 종합적인 안내기능, 주민이 직접 원하는 서비스를 온라인으로 신청하는 기능, 개인별로 받을 수 있는 서비스를 미리 알아보는(시뮬레이션) 기능 이외에도 주민이 대국민 포털로 신청한 내역이 처리되는 전 과정을 조회하

는 기능, 민간시설에서 제공할 지역자원서비스 등록 및 이력 관리 기능 등이다. 행정지원시스템은 시군구, 읍면동 주민서비스 담당공무원이 사용하는 시스템으로 주민서비스 업무수행 시 발생하는 행정사항을 등록·관리하는 시스템이다. 특히 주민이 포털로 신청한 내역은 행정지원시스템으로 연계 전달되어 기관 담당자가 처리하는 기능도 있다. 연계HUB 시스템은 대국민 포털과 행정지원시스템 간 정보교환 및 내외부 시스템과의 정보 송수신 역할을 수행한다.

3.2 요구사항(AS-IS) 분석

그 동안 국민기초생활보장수급자(이하 기초생활수급자), 장애인, 국가유공자 등 감면대상자가 요금감면 대상인지 몰라 혜택을 받지 못하거나 알고 있더라도 이동전화, TV, 전기 등 공공요금 감면 혜택을 받으려면 증빙서류를 읍·면·동 주민센터 등에서 발급받아서 이동통신사 대리점, 한국전력이나 KBS 지점에 제출해야 했다. 이동전화의 경우는 매 1년마다 같은 절차로 반복해서 감면신청을 해야 하는 등 이용자의 불편함이 많았다. 특히 질병, 생계유지 및 고령 등으로 감면대상자가 분산돼 있는 요금감면 해당 기관을 일일이 찾아가갈 수 없거나 신청서류를 작성하는데 어려움이 있어 감면 혜택을 누리지 못하는 사례가 많았다. 이러한 문제점을 해소하기 위하여 일부 지방자치단체 시군구에서는 2005년부터 개선책으로 주민생활담당 공무원이 복지혜택 윈스톱 신청대행 서비스를 시행하여 왔다. 2005년 12월부터 고양시는 기초생활수급자가 신청 서류를 담당공무원에게 제출하면 복지전화요금, 전기요금 등 감면신청을 구청에서 정기적으로 해당 기관에 일괄 감면신청을 대행하여 감면 대상자가 한국통신, 한국전력 등을 일일이 방문하지 않아도 혜택을 받게 되었다. 이처럼 지방자치단체에서 실시한 각종 공공요금 감면신청 대행서비스는 2008년 1월 해남군, 2008년 3월 충남 홍성군, 2009년 1월 서울 강남구, 2009년 3월 울산 동구청과 광주 남구청 등의 시행 사례가 있

다[15-17].

그러나 이러한 각종 공공요금 감면신청 대행서비스는 감면 신청자의 불편사항이 일선 담당공무원에게 감면절차 간소화 및 자동화 없이 그대로 전가되는 수준으로 지방자치단체 모든 지역으로 확산하기에는 그 한계를 갖고 있었다. 따라서 감면자의 입장에서는 요금감면 서비스를 쉽게 찾아볼 수 있고 여러 기관 방문 없이도 요금감면 신청에서 결과까지 온라인으로 한 번에 처리할 수 있는 주민서비스가 필요했다.

그런데 OK주민서비스 2단계 구축 사업계획 당시 행정안전부의 OK주민서비스는 1단계(하부 기반 플랫폼)만 구축된 상태에서 일반 국민을 대상으로 복지·보건·고용·주거·교육·체육·문화·관광 등 8대 주민서비스를 제공하고 있었기 때문에 서비스 대상과 서비스 영역이 너무 넓은 반면에 서비스 신청에서 결과까지 완결형 서비스 제공 사례가 없었다. 따라서 서비스 신청정보만 읍면동 주민센터 공무원에게 전달되고 담당자가 직접 자격여부 확인 등 기존과 같이 후속처리 해야 하는 등 수작업 업무 부담만 가중될 것으로 예측되어 국민들에게 OK주민서비스에 대한 홍보도 적극적으로 실시하기 어려운 상황이어서 대국민 서비스로 정착되지 못하고 있었다.

이에 따라 시군구·읍면동 공무원들의 업무부담을 가중시키지 않으면서 파급효과가 큰 중앙서비스 발굴하여 신청에서 결과까지 원스톱 완결형 서비스를 제공하는 성공적 구축사례가 절실한 실정이었다.

3.3 구현모델 (TO_BE)

3.3.1 OK주민서비스 구축전략

주민들의 요구사항 분석에 따라 장애인, 저소득층 등 특정 계층 대상으로 한 시급하고 파급효과가 큰 “공공요금 감면절차 간소화” 주민서비스를 우선 발굴하고 온·오프라인 신청에서 결과까지 완결형으로 개발하고 그 성

공모델을 토대로 하여 향후 OK주민서비스를 ‘서비스별’ 및 ‘서비스 대상자별’ 단위로 확대 구축 추진전략을 마련하였다. OK주민서비스의 구축 방향은 국민의 삶의 질 향상을 위해 주민이 꼭 필요한 서비스를 쉽게 찾아볼 수 있고, 신청에서 결과까지 완결형 원스톱 실시간 서비스를 제공하는데 역점을 두었다.

주민서비스를 쉽게 찾고 이용할 수 있도록 주민생애 이벤트에 따른 수요자 눈높이로 주민서비스 분류체계 <표 2>를 재구성하여 수요자 중심의 맞춤형 주민서비스 제공하였다. 다시 말하면 서비스 모듬(set)구성으로 수요자에게 종합적인 서비스를 제시하여 주민서비스 포털 이용자가 원하는 서비스를 일일이 찾기 위한 시행착오를 줄이고, 해당 서비스뿐만 아니라 연관된 서비스를 종합적으로 안내받고 신청할 수 있도록 하였다. 수요자 맞춤형서비스 모듬의 대상은 장애인, 저소득층, 여성으로 구성하고 각 대상자별 서비스 모듬은 중복을 제외하고 총 12개 모듬으로 구성되었다[18].

<표 2> 지역자원서비스 분야별 분류

분야	지역자원서비스 분류
복지	법정급여, 가사간병, 재활보조, 생활지원, 시설이용, 보육지원, 결연후원, 자원봉사
보건	의료지원, 건강증진, 진료검진, 방문보건, 모자보건
고용	취업지원, 고용지원, 취업훈련, 창업지원
주거	주택지원, 주거자금, 주거환경, 주거안전
교육	교양교육, 이해보육, 교육지원
체육	생활체육, 시설지원
관광	관광안내, 관광해설, 관광해설
문화	문화공연, 전시관람, 문화체험

서비스 신청에서 결과까지 완결형 서비스 구축을 위해서는 중앙서비스¹⁾와 지역자원서비스²⁾로 구분하여 추

- 1) 중앙부처에서 제공하는 주민서비스
- 2) 지역주민을 대상으로 하는 주민서비스로, 지방자치단체 특화 서비스, 민간기관·단체에서 제공하는 서비스 중 비영리를 목적으로 주민에게 제공하는 서비스를 말함. 중앙부처의 타 시스템과 연계가 필요 없는 서비스

진하되 중앙서비스는 서비스별로 관계 기관(시스템)을 연계하여 완결형 서비스를 구축하고 지역자원서비스는 완결형서비스를 제공하는 하나의 공통기반을 구축하는 전략을 사용하였다.

OK주민서비스 2단계 구축사업으로 구축한 완결형 중앙서비스 구축 사례를 소개하면 다음과 같다. 시군구 새 읍북지행정시스템, 워크넷 등 20여종 정보시스템을 연계하고 이동전화요금 감면신청, 구직신청, 근로복지서비스 신청 등 중앙서비스 34종을 신청에서 결과까지 완결형 서비스를 구축하였고 이동전화, TV, 전기 등의 “공공요금 감면절차 간소화”는 대표적인 완결형 중앙서비스 구축 사례로써 이동전화 2009년 8월, 전기 9월, TV 10월에 각각 대국민 서비스를 개시하였다[19-24].

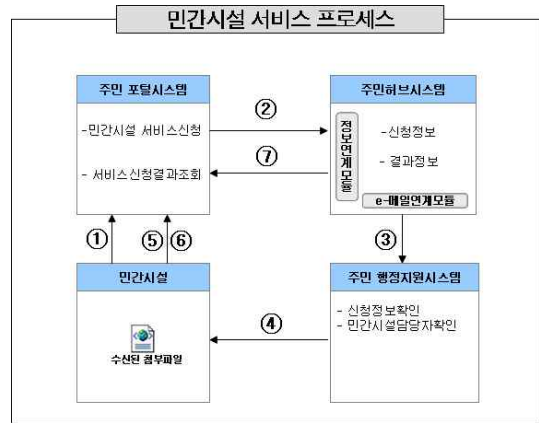
<표 3> 중앙서비스 내역(2009년 12월 기준)

중앙서비스 구분	정책부서
이동전화·TV 요금감면절차간소화	방송통신위원회
농촌체험, 테마여행, 숙박예약, 인빌쇼핑, 후원 온라인결제, 고품자재취업프로그램, 인터넷 국민제안	행정안전부
문화바우처	문화체육관광부
전기요금 감면절차 간소화	지식경제부
서울소재 보육시설 입소대기 휴일보육예약 시 간제보육예약 야간보육예약, 긴급복지지원, 정부양곡할인지원	보건복지가족부
근로자장학지원, 근로자문화예술제, 근로자휴양원도지원, 근로자임금대부, 근로자생활자금대부, 구직, 직업상담, 취업희망프로그램, 청년층맞춤취업프로그램, 성취프로그램	노동부

다음은 지역자원서비스를 신청에서 결과까지 완결형으로 연계할 수 있는 기반을 구축한 사례이며 <그림 2>은 민간기관단체의 지역자원서비스 연계절차를 설명하는 프로세스를 보이고 있다.

3.3.2 「공공요금 감면절차 간소화」 구현모델

공공요금 감면절차 간소화의 구현 방향은 수요자 중심의 주민서비스 구축전략에 따라 신청에서 결과까지 완결



<그림 2> 민간기관·단체의 지역자원서비스 절차

형 윈스톱 실시간 서비스 제공을 목표로 설정하였다.

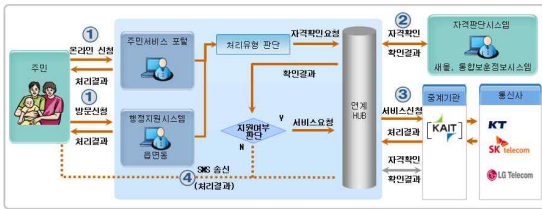
공공요금 감면절차 간소화 서비스는 장애인, 기초생활수급자, 국가유공자 등 감면대상자가 이동전화, 전기, TV 등 공공요금 감면신청을 위해 신분증만 가지고 가까운 읍·면·동 주민센터를 방문하거나 집에서 인터넷을 통해서 신청에서 결과까지 완결형 윈스톱으로 제공 받을 수 있게 설계되었다. 그리고 요금감면 해당 기관(이동통신사 대리점, KBS 지점 등)에 증빙서류 제출 없이도 감면신청이 가능하고 신청 즉시 현장에서 자격 여부를 확인할 수 있게 되었다.



<그림 3> 공공요금 감면절차 간소화 구현도

<그림 3>은 이동전화, TV, 전기 등 공공요금 감면절

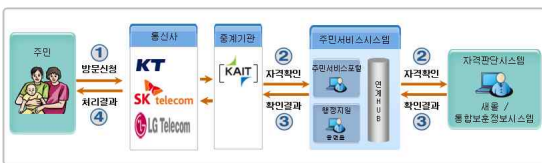
차 간소화 OK주민서비스에 대한 온·오프라인 신청에서 결과까지 서비스 처리절차를 시각적으로 설명해 보이고 있다.



<그림 4> OK주민서비스에 신청, 서비스 흐름도

<그림 4>은 요금감면 대상자 본인이 본인 명의의 공인인증서로 행정안전부 주민서비스에 접속하여 감면 대상자 유무를 직접 확인받고 신청하는 경우이거나 감면 대상자가 읍면동 주민센터에 방문하여 감면 신청을 요청하면 담당공무원이 행정지원시스템에 접속하여 공무원이 신청을 대행하는 경우의 서비스 절차를 설명해 보이고 있다. 공무원이 신청 대행 시에는 감면대상자의 개인정보활용 동의 확인서를 사전에 받고 있다.

인터넷이나 읍면동 주민센터 창구를 이용하여 TV수신료나 전기료 감면신청을 처리하는 서비스 정보 흐름도는 <그림 4>와 유사하다. 공공요금 감면절차 간소화 서비스를 제공하는 요금감면 기관의 지점 창구에서 요금감면 대상자의 자격 확인 및 서비스 처리는 <그림 5> <그림 6> <그림 7>에서 설명해 보이고 있다.



<그림 5> 이동통신사 대리점 방문 신청 및 서비스 절차

<그림 5>은 이동통신사 대리점을 내방하여 통신요금 감면 신청한 경우 신청에서 결과까지 서비스 처리절차를 설명해 보이고 있다. 감면자격 증빙서류 없이도 감면대

상자 본인이 신분증만 가지고 공공요금 감면기관의 지점을 방문하면 OK주민서비스를 통해 바로 공공요금 감면 신청하여 결과를 확인 할 수 있다. <그림 6> <그림 7>은 KBS와 한국전력의 지점을 별도로 각각 방문하여 TV수신료와 전기료 감면신청 및 서비스절차를 설명해 보이고 있다.



<그림 6> KBS 지점 방문 신청 및 서비스 절차

특이사항은 전기요금 감면 절차 간소화 서비스 구축 당시에 한국전력의 지점에서는 행정정보공유시스템과 연계하여 지점 직원이 전기요금 감면 신청자의 자격 여부를 확인할 수 있었다.

따라서 OK주민서비스 2단계 구축사업에서는 한국전력의 지점에서도 이동전화, TV 요금감면 간소화 주민서비스처럼 한국전력 지점에서도 직원의 개입 없이 신청에서 결과까지 시스템 간 연계만으로 한번에 완결형으로 구축코자 하였으나 정부의 선행 사업으로 개발되어 운영 중인 구간이어서 한국전력에 선택권을 부여하였고 한국전력의 결정에 따라 한국전력 지점에서는 행정정보공유시스템을 경유한 기존 연계 방식으로 요금감면 대상 자격확인 및 서비스를 <그림 7>과 같이 제공하고 있다.



<그림 7> 한국전력 지점 방문 신청 및 서비스 절차

IV. 성과 및 성공요인 분석

4.1 주요 성과분석

‘공공요금 감면절차 간소화’ 주민서비스의 주요 성과를 서비스 이해 당사자별 관점에서 분석한 결과는 이해 당사자들 모두가 win-win하는 <표 4>와 같다.

<표 4> 서비스 이해당사자별 성과 내역

이해당사자 구분	주요 성과
수요자 주민 (공공요금 감면대상자) ³⁾	민원비용 절감(연간 238억원)을 통한 주민 편의 제고(경제성 달성) → 통신 등 공공요금 감면 받기위해 여러 기관 방문 (제 신청하는 불편 개선) → 별도의 서류제출 없이 가까운 읍면동 주민센터, 요금 감면업체 대리점/지점 또는 인터넷을 사용가능한 어디에서나(접근성 달성) 이동전화/유선전화/TV/전기/초고속 인터넷 등 공공요금을 한번에 (통합성 달성) 신청 가능 → 주민서비스 신청에서 결과까지 원스톱 완결형(통합성 달성) 실시간(신속성 달성) 서비스 제공
읍면동 주민센터 (서비스 전달 최일선 창구)	민원처리 비용절감(연간 62억원)을 통한 지방행정업무의 효율성 제고 → 주민센터 공무원이 공공요금감면 업체에 방문하여 대리 신청 해소 및 증빙서류 발급민원 감소로 인한 생산성 향상
공공요금감면 정책부처 (전기: 지식경제부, 통신·TV: 방송통신위원회)	요금감면 정책의 실효성 제고 → 공공요금감면 대상자가 신청하지 않으면 감면혜택 받지 못하는 복지서비스 제도 보완
공공요금감면 업체 (통신사(SK텔레콤, KT, LG U+), 한국전력, KBS)	해당 대리점 및 지점에서 요금감면자격자 실시간 확인 등 운영업무의 자동화 확대로 생산성 제고 및 감면 대상자의 자격변동으로 인한 부적절한 요금감면 수혜자 문제 개선 → 공공요금 감면 수혜자의 자격변동 사항을 사람개입 없이 OK주민서비스를 통해 주기적으로 자동 반영
공공요금감면 대상 자격정보 소관기관 (기초생활보장 및 장애인: 보건복지부, 국가유공자: 보훈처)	사회 취약계층(안전망) 효과적 관리 → 장애인, 기초생활보장, 국가유공자 등 사회의 취약계층에 대한 편익증진 복지서비스를 통한 효과적 관리
OK주민서비스 소관 부처 (행정안전부)	OK주민서비스 확대의 체계성 제고 → 서비스 신청에서 결과까지 원스톱 완결형 실시간 서비스 구축 성공모델 개발을 통한 서비스별 및 서비스 대상자별로 단계적 확대 모델 마련

금년 상반기(2010. 1~6) 이동전화, 전기, TV, 유선전화,

- 3) OK주민서비스(특히 공공요금 감면절차 간소화) 구축 목적(‘경제성’, ‘접근성’, ‘통합성’, ‘신속성’) 달성 여부를 공공요금감면 대상자 관점에서 규명하였고 나머지 목적(‘연속성’)은 이해당사자간 균형있는 성과와 시스템화로 목적 달성

초고속인터넷 등 공공요금 감면절차 간소화 서비스의 신청처리 실적은 월평균 264,739건을 달성했다[25]. 주민서비스 통합정보시스템 구축을 위한 정보화전략수립[1]에서 제시한 “민원인 절감비용 산출식”((민원인왕복소요시간(30분) + 업무소요시간(30분)) × 평균요금(5,696원/시간) + 왕복교통비(1,800원)) × 연간 온라인 신청 건수) 및 “민원처리 절감비용 산출식”(민원처리평균시간(10분) × 공무원평균시간당요금(11,481원) × 연간 온라인 신청 건수)에 적용하여 연간 절감비용을 산출할 수 있다. 요금감면 절차 간소화(월평균 264,739건 실적)에 대한 연간 민원인 절감비용은 ((0.5 + 0.5) × 5,696 + 1,800) × (264,739 × 12) = 238억원에 달하고 연간 민원처리 절감비용은 0.17 × 11,481 × (264,739 × 12) = 62억원이다.

OK주민서비스 소관 부처인 행정안전부에서는 기초생활수급자, 장애인, 국가유공자 등 감면대상자에 대하여 이동전화, TV, 전기 등의 공공요금 감면절차 간소화 주민서비스를 성공모델로 개발하여 서비스별 및 서비스 대상자별로 OK주민서비스를 체계적으로 확대 구축할 수 있는 토대를 마련하였다.

예를 들면 2010년 1월에는 장애인, 기초생활수급자로 신규 자격등록 시점에서 읍면동 주민센터 담당공무원이 감면대상자의 개인정보활용 동의 확인서를 받고 이동전화, 전기, TV 등 공공요금 감면절차 간소화 주민서비스를 바로 대행 신청할 수 있도록 OK주민서비스에 사회복지통합관리망을 연계 구축하였다. 따라서 읍면동 주민센터에서는 기존의 장애인, 기초생활수급자 뿐만아니라 신규 등록자까지 바로 OK주민서비스 혜택을 받을 수 있게 되었는데 신규 자격등록자의 경우에는 별도로 개별 기관에 방문없이 한번에 신청에서 결과까지 완결형으로 이동전화, 유선전화, 전기, TV, 초고속인터넷 등 공공요금 감면절차 간소화 주민서비스를 받을 수 있게 되었다.

2010년 3월에는 전기료 감면절차 간소화의 요금감면 대상자를 대가족, 3자녀까지 확대하였고 2010년 4월에는 공공요금 감면절차 간소화를 유선전화, 초고속인터넷까지 서비스를 확대하여 제공하고 있다. 행정안전부 “공공

요금 감면절차 간소화” 주민서비스 구현사례는 2009년 8월 서비스 개시 이후 3개월 만에 전 부처 대상의 공모에 응모하여 창의와 실용 기반의 **대국민 제도 개선분야 대통령상을 수상**하였다[26].

4.2 성공요인 요약

공공요금 감면절차 간소화 주민서비스를 중심으로 OK주민서비스 구축사업의 성공요인을 분석한 결과는 7가지로 <표 5>와 같다.

<표 5> OK주민서비스 구축 성공요인

NO	시사점 (성공요인)
1	주민서비스 신청 온·오프라인 모든 장구에서 신청 에서 결과까지 원스톱 완결형 실시간 서비스 구축 전략 ※ 인터넷(oddfe.go.kr), 읍면동 주민센터, 요금감면업체(KT, SK텔레콤, LG U+ 대리점, KBS 지점 등) 모든 장구에서 신청 가능. 특히 행정안전부 주민등록시스템과 연계를 통한 거주지 읍면동 주민센터 뿐만 아니라 가까운 주민센터에 방문하면 신청가능
2	서비스의 이해 당사자간 협력적(Win-Win) 사업모델 마련으로 역할 정립·성과 분할·서비스전달프로세스 개선하고 협의회 운영 을 통한 현안 조정 및 구축 협동 ※ 서비스 분석·구축·홍보·제도개선 등 관련 부처, 부서 및 기관과 공조 협력 추진 (예, 정책부처에서 해당 요금감면서비스 개시 언론보도 및 읍면동 주민센터에 온라인 업무개시 시달; 행안부에서는 서비스 구축 및 관련 자료제공)
3	공공서비스 수혜자적 확인하는 기존의 방식과 달리 차별화된 서비스 연계 방식 적용 ※ 기존방식은 요금감면 대상자의 자격 증명서류의 원장을 열람하는 방식이고 OK주민서비스에 적용한 방식은 자격확인 당시에 해당 자격자 여부(예, '아니오') 등 최소한의 항목 정보만의 연계
4	개인정보보호 강화를 통한 OK주민서비스 신뢰성 확보 ※ 개인정보 자기결정권(본인 신청주의) 준수를 통한 서비스 신청 자격여부 확인, 인터넷 창구에서의 본인 확인은 공인전자인증서 채택, 기관간 온라인 상의 정보 유통은 암호화 적용 서비스
5	국정과제 구축 사업으로 추진 ※ 법률적인 근거가 없는 상태에서 “공공요금 감면절차 간소화” 서비스 연계 구축 관련 공공기관 및 민간업체의 협조지원 받기 어렵지만 구축 사업을 국정과제로 추진에 따른 협조요청 명분 확보/이용
6	동일 또는 유사한 기능의 민간업체간 및 정부부처간 선의의 경쟁 유발 을 위해 동일 구축 사업내 2개 이상 기관과의 연계 동시 구축 추진 ※ 동일 업종의 경우 통신업체 (KT, SK텔레콤, LG U+), 요금감면 자격자 정보 소관 부처 (7초생활수급자: 보건복지부 기초생활보장과, 장애인: 보건복지부 장애 인정과, 국가유공자: 국가보훈처), 복지서비스 제공 부처 (사회복지서비스: 보건복지부, 근로복지서비스: 노동부)
7	정보시스템 분야의 풍부한 역량 을 갖춘 업체 (시스템통합, 감리 등) 참여, 참여자들의 구축 목표 공유 및 성숙한 전자정부 구현 열정 ※ 감리·감사 수감을 통한 효율적인 업무과약으로 인해 기관 내외의 서비스 정보연계 과업에 대한 효과적 중점관리 및 위기관리

V. 결론

본 논문에서는 주민서비스 전달체계의 개편을 지원하기 위한 주민서비스 통합정보시스템 2단계 구축사업 중에서 중앙서비스의 신청에서 결과까지의 완결형 서비스 성공모델로서 “공공요금 감면절차 간소화” 구현을 소개하고 성과 분석 및 성공요인을 정리하였다. OK주민서비스를 통한 기대효익은 주민 편익과 관련있는 민원 절감비용 연간 238억 원 및 지방행정업무의 효율성과 관련 있는 민원처리 절감비용 연간 62억원이 각각 추산되고 있다.

이러한 기대효익을 성취하기 위해서는 앞서 밝힌 성공요인들에 대한 고려가 필요하며 본 논문의 사례분석은 전자정부 서비스 구축에 있어서 생산성 제고를 바라는 중앙 및 지방정부에 실제 많은 도움이 될 것으로 기대된다. 또한 주민서비스와 같은 공공 부문에 정보기술이 도입되면 주민서비스 전달체계가 고도화되고 주민생활에 꼭 필요한 주민서비스와 더불어 주민 삶의 질을 향상시킬 수 있다는 결론을 얻을 수 있었다.

본 논문에서는 OK주민서비스의 지역자원서비스에 대한 완결형 서비스 구축 그 시사점에 대해서는 상세하게 다루지 못하였다. 앞으로 웹2.0 (전자정부 2.0) 정보기술 도입·적용 확대와 지역자원서비스를 포함한 OK주민서비스 전반에 대한 심층적인 연구가 진행되길 바란다.

참고문헌

- [1] 기획예산처, 2007-2010 나라살림.
- [2] 행정안전부, 주민생활서비스 혁신을 위한 통합정보시스템 구축 ISP 수립 완료보고서, 2006.
- [3] 김완평, “주민서비스 통합정보시스템 구축 동향,” 한국지역정보개발원 지역정보화 vol. 52, 2008. 9, pp. 42-49.
- [4] 김희겸, “주민생활서비스 전달체계 개편의 추진배경 및 경과,” 참여연대 사회복지위원회, 「월간 북

- 지동향」, 2007, pp. 4-10
- [5] 행정안전부, 주민서비스 업무 매뉴얼, 2008.
- [6] 행정자치부·경기대학교산학협력단, 주민생활지원 서비스 개선방안 연구, 2007. 3.
- [7] 이태수, “주민생활서비스 지원체계의 혁신,” 한국행정학회. 「한국행정학회 2007년도 추계학술대회 발표논문집(下)」, 2007, pp. 753-766.
- [8] 김완평, “지역주민통합서비스 제공방안,” 충청남도지방공무원교육원 주민생활지원서비스과정, 2009. 10.
- [9] 김완평, “주민생활지원서비스 전달체계,” 대전광역시 인재개발원 지역리더_발전선도자_리더십_역량과정, 2009. 11.
- [10] 김완평, “주민서비스 활성화 방안,” 경상북도 주민서비스 활성화를 위한 민관협의체 워크숍, 2009. 11.
- [11] 캐나다의 ‘Service Canada’ : www.servicecanada.gc.ca.
- [12] 싱가포르의 eCitizen : www.ecitizen.gov.sg.
- [13] PIU U. K., “Privacy and data-sharing - The way forward for public services”, 2002. 4 (http://www.epractice.eu/node/281308).
- [14] 장지연, “호주의 통합 공공서비스 전달체계 (Centrelink),” 한국노동연구원 노동리뷰, 제1권, 제3호, 2005, pp. 50-57.
- [15] 뉴스와이어, “고양시, 국민기초생활 수급자 각종 감면제도 신청대행 서비스 실시,” 뉴스일반면, 2005. 12. 6.
- [16] 광남일보, “광주 남구청, 공공요금 할인 대행 서비스,” 일반뉴스면, 2009. 3. 11.
- [17] 울산매일, “요금감면 신청 대신해 드립니다,” 사회면, 2009. 3. 15.
- [18] 한국정보화진흥원, 주민밀착형 지역사회 전자정부 서비스 구현을 위한 주민선호도 조사연구, 2009. 8, pp. 12-27.
- [19] 행정안전부, 주민서비스 통합정보시스템 2단계 구축사업 완료보고서, 2009.
- [20] 한국정보문화진흥원, “사이버대한민국(OK주민서비스는 어떤 서비스인가요?),” 국민정보화교육(itstudy.or.kr) 전자도서관 교육생교재, 2010. 6
- [21] KTV, “주민생활 서비스 온라인으로 한번에,” 정책포커스, 2009. 6. 29
- [22] 방송통신위원회, “이동전화 요금감면 신청, 신분증 하나로 간편하게 처리,” 행정안전부(mopas.go.kr) 정례반상회_홍보자료, 2009. 8.
- [23] 행정안전부, “전기요금 감면신청, 이동전화요금 감면 신청과 함께 한번에 처리,” 행정안전부(mopas.go.kr) 정례반상회_홍보자료, 2009. 9.
- [24] 서울경제신문, “TV수신료 면제 신청 인터넷으로 하세요,” 사회면, 2009. 10. 11.
- [25] 한국지역정보개발원, 주민서비스 통합정보시스템 2010년 상반기 운영통계 분석결과, 2010. 7. 1.
- [26] 행정안전부, “공직사회, 창의·실용에 기반한 제도 개선 결실 맺다 : '09년도 중앙부처 및 지자체 제도 개선 우수사례 24건 선정,” 행정안전부(mopas.go.kr) 보도자료, 2009. 12. 7.

■ 저자소개 ■



김 완 평
Kim, Wan Pyong

2004년 12월~현재
행정안전부 전산사무관 ('08. 5~'10. 1
주민생활 서비스 전달체계 구축)

2005년 2월 한국외국어대학교 일반대학원
경영정보학과 (경영학박사)

1997년 7월 정보처리기술사 (전자계산기조직응용)

1985년 2월 전남대학교 계산통계학과(이학사)

관심분야 : 성과평가, 행정생산성 측정,
전자정부, 경영정보학, 정보보안

E-mail : wan100@korea.kr

논문접수일 : 2010년 8월 10일
수 정 일 : 2010년 8월 19일(1차), 9월 4일(2차)
계재확정일 : 2010년 9월 9일