

충남 중소기업 지원포털 구축방안

신동호 | 충남발전연구원 지역경제연구부 연구위원

I. 서론

현재 공공부문의 중소기업 지원사업은 융·투자, 보증·보험, 기술개발, 특허·인증, 판로·수출, 인력, 창업·벤처, 정보화·컨설팅, 대·중소기업 상생협력 등 다양한 분야에서 광범위하게 추진되고 있다. 이러한 다양한 사업들은 기업의 가치사슬(value chain) 전반에 걸쳐 필수불가결한 지원 서비스로서 규모가 영세하여 민간부문으로부터 아웃소싱(outsourcing)이 용이치 않은 중소기업의 경쟁력 강화에 꼭 필요한 지원영역으로 볼 수 있다. 실제로 중소기업청과 충남도 자료(중소기업 성공 징검다리 및 충남중소기업육성계획, 2011)에 따르면, 충남지역단위에서 시행되는 중소기업 지원은 각 분야에 걸쳐 총 481개 사업에 달한다. 그러나 정책수요자인 중소기업인들 중 상당수는 공공이 제공하고 있는 지원사업에 대한 접근이 쉽지 않다는 불만을 여전히 제기하고 있다.

이에 대해 대다수의 관련 전문가들은 그 원인이 중소기업정책의 전달체계와 추진체계상의 비효율성에 기인하고 있음을 지적하고 있다. 구체적으로 이러한 문제는 중소기업 관련 법제, 정책기획 및 시행주체, 그리고 공급방식과 아주 밀접한 연관을 맺고 있다. 우선 법·제도적 측면에서 중소기업지

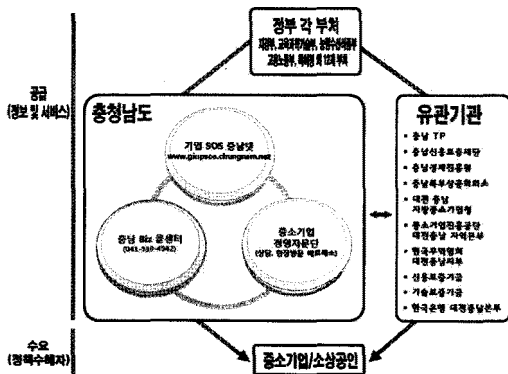
원 관련법 중 [중소기업기본법]과 [중소기업은행법]을 제외한 그 외의 법률에서 모두 권한의 위임 또는 위탁을 규정하고 있는 바, 이로 인해 중앙부처-유관기관-지방정부간 위임 및 위탁업무가 난립하고 있는 실정이다. 실제로 2011년 현재, 17개 소관부처(廳 포함)와 각 지방자치단체, 그리고 다수의 유관기관이 상호간 유기적 연계 없이 지원사업을 추진하고 있는 탓에 지원주체와 지원사업의 분절화(fragmentation)문제가 여전히 개선되고 있지 않다. 더욱이 분절화에 따른 지원주체별 사업의 유사·중복성 문제를 조정·총괄할 수 있는 기능 또한 부재한 실정이다. 이로 인해 중소기업에 대한 지원이 수요자가 아닌 공급자 중심으로 추진될 수 밖에 없으며, 이와 같은 중소기업 지원방식은 예산낭비를 포함한 자원배분의 비효율성과 지원사업의 효과성을 저해하고 있는 것도 엄연한 현실이다.

결론적으로 지원사업과 지원주체간 상호·유기적 연계는 수요자 중심의 중소기업 지원을 위한 대전제라 할 수 있다. 다시 말해, 수요자 중심의 중소기업 지원을 위해서는 기능적·조직적·제도적인 측면에서 통합적인 지원체계 구축이 선행되어야함을 의미한다. 그러나 모든 지원기관들을 하나의 경영구조 및 회계시스템 하에서 조정·관

리·운영하고, 공동재원으로 프로그램 서비스를 연계·통합하는 방식 즉, 완전한 통합(full integration)은 현행 법·제도하에서는 현실성이 결여된다. 따라서 지역단위(area-based)의 정책전달체계 및 사업추진체계 개선이 수요자 중심의 기업지원을 위한 현실적 대안이라 할 수 있다.

II. 충남의 기업지원 실태 및 문제점

충남의 중소기업 지원사업은 기업SOS충남넷(giupsos.chungnam.net), 충남 Biz-콜센터, 중소기업경영자문단, 그리고 다수의 유관기관에 의해 제공되고 있다. 특히, <그림 1>에서 보듯이 충청남도 는 기업지원 사업정보 및 서비스를 11개 분야별로 구분하여 제공하고 있다.



<그림 1> 충청남도 중소기업 지원체계

또한 정보 및 서비스 제공방식을 살펴보면, 정보는 기업지원정보, 기업종합지원, 투자, 산업입지, 취업/채용, 지리, 부동산분야로 구분되어 도 홈페이지와 기업 SOS 충남넷과 그리고 도 홈페이지와 링크된 Biz-info 및 각 유관기관 사이트 등을 통해 on-line상에서 제공되고 있다. 한편, 경영자문/컨설팅, 기업민원, 기업애로 관련 상담서비스는 충남경제진흥원(Biz 콜센터, 중소기업 경영자문단) 및 기업애로지원센터 등 주로 off-line상에서 제공되고 있다.

한편, 충청남도 내 기업지원 유관기관들은 중소기업 및 소상공인을 대상으로 창업/벤처, 마케팅, R&D, 인력, 경영, 장비, 기술거래, 보증, 자금, 전시·박람회, 마케팅, 컨설팅·자문 등 다양한 지원 사업을 직접 주관·시행하고 있다. 이들 유관기관의 서비스 제공방식 및 절차는 대동소이하며, 대부분 off-line을 통해 제공되고 있다. 일반적으로 ① 정책수혜자인 중소기업/소상공인이 해당 기관에 전화문의 또는 홈페이지를 방문하여 지원사업에 대한 정보와 신청내를 받음 → ② 사업신청에 필요한 관련 제반서류를 제출 → ③ 사업적격 여부를 판단하기 위한 평가 및 심사과정을 통해 최종 선정·지원 받는 프로세스를 거치게 된다.

이상의 충청남도 및 유관기관들의 지원사업 정보 및 서비스 제공의 문제점은 지원기관별로 분산되어 중복적으로 제공되고 있으며, 지원내용이 유사한 상담 서비스를 경영자문과 컨설팅으로 이원화하여 제공함에 따라 수요자의 이용 편의성이 저하되고 있다는 점이다. 또한 기업인 니즈(needs)에 부합키 어려운 미흡한 수준의 기업투자 및 경영환

〈표 1〉 충남도 기업지원 유형 및 범위

지원분야	지원유형	지원범위	지원주체	수혜대상
기업지원정보	(사업)정보	금융, 세제, 기술, 인력, 창업·벤처, 판로·수출, 컨설팅, 특허·인증	중소기업청	중소기업/소상공인/여성/장애인/기타
기업종합지원	(사업)정보	자금·보증, 판로·수출, 인력, 창업·벤처, 특허·인증, 기술, 공공구매, 조세, 기타	각 유관기관	중소기업/소상공인
경영자문/컨설팅	서비스	(경영자문)경영, 인사·노무, 기술·생산, 자금·재무·법률, 마케팅, 기타/(컨설팅)경영전략, 재무, 인사·노무, 생산, 제품개발, 마케팅, 규격·인증, 지적권	충남경제진흥원	중소기업/소상공인
기업만원	서비스	기업활동 주기별 서비스 · 창업(공장설립, 행정처리) · 운영(R&D, 구매·생산, 판매, 수출입) · 지원(총부, 인사, 재정) · 변경·폐업	지식경제부	중소기업/소상공인
기업애로	서비스	자금, 인프라, 판로·수출, 공장, 인력·교육, 기술·인증, 창업·벤처, 기타	충남경제진흥원	중소기업/소상공인
수출	정보/서비스	(정보)수출관련 정보/(서비스)자금, 인프라, 판로·수출, 공장, 인력·교육, 기술·인증, 창업·벤처 관련 애로해소	각 유관기관	수출 중소기업
투자	정보	FEZ, 외국인단지, 국가·일반·농공단지정보	대한무역투자진흥공사	국내외 기업
산업입지	정보	산업단지 정보	충남도/국토부	국내외 기업
취업/채용	정보	채용·인재, 인력양성·고용훈련 정보	고용부/노사발전재단	국내기업/구직자
지리	정보	부동산, 생활, 통계, 지리정보	충남도	모든 경제주체
부동산	정보	부동산 관련 종합, 공시지가정보	충남도/국토부	모든 경제주체

자료 : 충남도 홈페이지.

경 정보를 제공하고 있어 그 실효성이 크지 않은 실정이다. 따라서 정책수요자의 혼란을 경감하는 차원에서 지원사업의 정보공시 창구를 단일화하거나 단일의 지원분야로 통합·운영하는 것이 바람

직하며, 내용이 유사한 서비스의 경우 하나의 사업으로 재정비하여 운영할 필요가 있다. 또한 기업인이 실질적으로 필요로 하는 기업투자 및 경영 환경 관련정보제공이 요구된다.

III. 선진사례 검토 및 시사점

영국, 미국, 캐나다 등 주요 해외국가에서는 중소기업지원을 위해 One-stop 포털을 구축하고 이와 연계한 온라인 민원서비스를 제공하는 이른바, '기업지원 창구의 단일화(single gateway)'를 도모하고 있다.¹⁾ 특히, 다수의 기업지원 포털은 오히려 정책수요자의 혼란을 유발하므로 대(對)기업지원 관련 웹사이트를 통합 일원화하는 추세이다. 특히, on-line상으로 중소기업 지원사업에 대한 정보제공(통합·안내 서비스) 뿐만 아니라 기업경영 전반에 걸친 컨설팅 및 민원사항을 해소하기 위해 다양한 컨설팅 서비스를 제공하고 있다. 구체적으로 지원사업에 대한 정보제공에서부터 창업 → 성장 → 승계에 이르는 모든 단계의 비즈니스 활동에 대한 지원업무를 수행하고, 기업에 대한 직접지원 보다는 상담, 기본정보제공, 지원수요 평가, 적절한 지원기관 알선 등 다양한 서비스를 제공하고 있다는 사실이다. 이처럼 해외 주요국에서는 기업 지원 single gateway 구축을 통해 기업지원정책의 전달체계 개선을 도모하는 한편, 이를 토대로 정책수요자의 이용 편의성을 제고하고 있다.

IV. 충남 기업지원 포털구축 방안

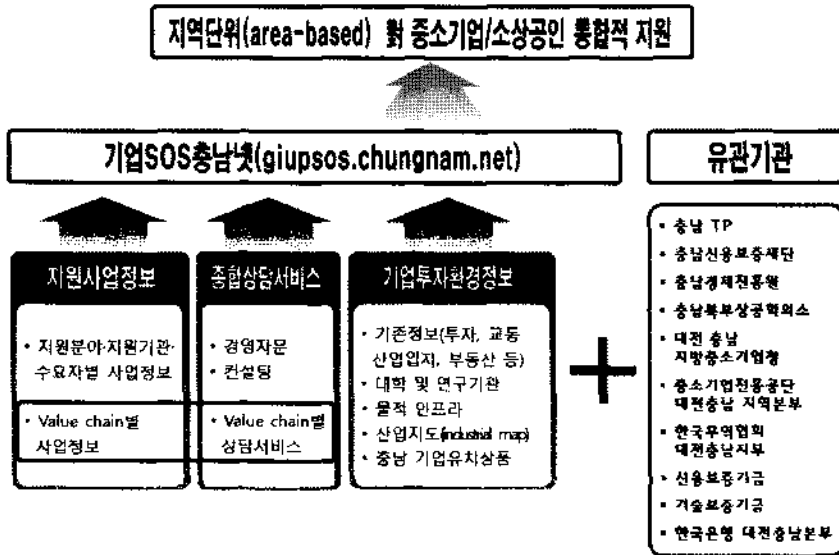
1. 비전체계

2. 충남형 기업지원 포털 구축방안

'기업SOS 충남넷(giupsos.chungnam.net)'의 전면적인 리모델링(remodeling)을 통해 지역단위 중소기업 지원포털로 격상시키는 것이 바람직하다. 이를 위해서는 첫째, 기존 '기업SOS충남넷'의 정보 및 서비스 공급체계를 개편해야 한다. 구체적으로 지원사업정보는 지원분야별, 지원기관별, 수요자별로 정보검색이 가능하도록 개편하여 수요자의 이용편의성을 제고해야 한다. 그리고 상담서비스는 관련 지원분야를 일원화하되, 기업가치사슬(value chain)별로 지원사업정보와 상담서비스를 통합·운영할 필요가 있다. 또한 기존 도 홈페이지 상에서 분산·제공되는 투자, 산업입지, 취업/채용, 지리, 부동산 정보를 기업투자 환경정보 메뉴 하에서 통합·제공하되 이들 정보 제공을 위해 링크된 기존 사이트는 유지할 필요가 있다. 다만, 기업에 필요한 실질적인 정보제공을 위해 이외에도 R&D 관련 대학 및 연구기관정보, 항만/교통·유통/물류·유틸리티(용수, 전력, 폐수, 통신 등) 관련 물적인프라 정보, 기업투자 인센티브(행·재정적 지원사항) 및 충남 기업유치상품(프로그램)정보 등을 추가로 제공하는 것이 바람직하다.

둘째, 현재 '기업 SOS 충남넷' 상에서는 기본적인 정보만을 단방향으로 단순하게 제공하거나 지원기관과 이용자와의 교류 및 이용자간 교류제공 커뮤니케이션 통로가 마련되어 있지 않아 정책수요자들의 의견을 수렴하고 반영할 수 없는 실정이다. 즉, 정책수요자들과 상호 커뮤니케이션을 하는

1) 영국 Business link, 미국 Business Gateway, 캐나다 Canada Business, 호주 business.gov.au, 싱가포르 EnterpriseOne 등 해외 주요국들은 중소기업 지원을 위해 One-stop 포털 및 이와 연계한 온라인민원서비스를 제공하고 있다.



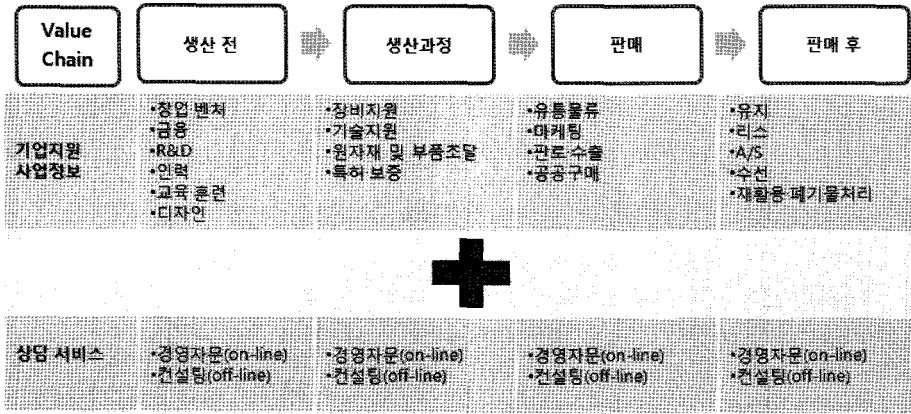
(그림 2) 지역경제 온라인포털 구축(비전체계)

양방향성 매체로 기능하기 위해서는 단순히 일방적인 정보를 제공하는 것에서 탈피하여 이용자들의 요구에 적절하게 대응할 수 있도록 해야 한다. 따라서 '기업 SOS 충남넷' 이용자가 느낀 불편 또는 개선사항을 수렴·반영할 수 있도록 이용자인(게시판)을 마련하고 아울러 지원기관과 이용자와의 교류 및 이용자간의 교류제공을 위해 커뮤니티(전문가포럼, 지식포럼 등)포럼을 운영토록 한다.

셋째, 이용자 편의를 제고하기 위한 디자인과 정보구조를 개선해야 한다. 구체적으로 3 depth(3번 클릭) 범위내에서 수요자가 얻고자 하는 정보 및 서비스에 접근할 수 있도록 해야 한다. 또한 지원분야의 각종 정보를 종합적으로 제공할 수 있도록 정보구조(Information Architecture, IA)를 설계하되, 이용자가 지원사업정보를 찾는데 불편함이 없도록 정보검색 시스템을 도입해야 한다. 이때 지원사업정보를 지원사업명, 지원분야, 지원기간

등의 조건으로 상세검색이 가능해야 한다.

끝으로 충남형 기업지원 포털이 제대로 작동하기 위해서는 지원유관기관들의 협조와 적극적 참여가 무엇보다 중요하다. 지역단위(area-based) 기업지원 포털을 구축하기 위해서는 다양한 유관기관들이 파트너로써 참여하게 유도함과 동시에 파트너십 계약을 체결하여 상호간 원활한 업무연계가 반드시 선행되어야 한다. 다만, 충남형 지원포털 구축 및 이를 통한 서비스 제공여부에 대해서는 유관기관들의 자율의사에 맡기되 그 참여수준을 확대하기 위해서는 유관기관 단독으로 서비스를 제공하는 것보다 지원포털과 연계하는 것보다 유리해야 할 것이다. 다시 말해, 현재 유관기관들의 對 중소기업 서비스 제공시 겪는 제도적·시스템적·기술적 애로사항에 대해 다양한 의견수렴을 거쳐 충남형 지원포털 구축시 반영해야 그 참여수준을 높일 것으로 판단된다. 그리고 지역유



〈그림 3〉 기업 가치사슬별 지원사업정보 및 상담서비스 제공

관기관간 파트너십 형성에 주도적 역할을 담당할 협의조정기구를 구성하되, 동 기구(위원회)는 각 유관기관 담당자로 구성하고, 위원회의 기능과 역할은 단순한 조언 또는 자문에 그치는 것이 아닌 지원포탈의 실질적 작동을 위한 정책결정기구로서의 권한과 위상을 부여할 필요가 있다.

참고문헌

중소기업청, 「중소기업 성공 징검다리」, 2011
 지경부, 「영국 Business Link 제도의 정책적 시사점」, 2008.5.
 충남발전연구원, 「중소기업 지원사업의 통합적 추진방안」, 2009.
 충청남도, 「2011년도 중소기업지원정책 안내」, 2011.

인터넷 자료

고용부워크넷(<http://www.work.co.kr/>)
 국토해양부 산업입지 정보센터 (<http://www.industryland.or.kr/>)
 기업SOS충남넷(<http://giupsos.chungnam.net/>)
 노사발전재단 전직지원센터(<http://www.newjob.or.kr/>)
 부동산공시가격 알리미(<http://www.realtyprice.or.kr/>)
 비즈인포(<http://link.bizinfo.go.kr/>)
 인베스트 코리아(<http://www.inverstkorea.org/>)
 충남도(<http://www.chungnam.net/>)
 충남일자리종합센터(<http://www.cnwork.or.kr/>)
 충청남도 한국토지정보시스템(<http://klis.chungnam.net/>)