



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

석사학위논문

한국과 몽골의 전자정부서비스 비교 분석



한 성 대 학 교 대 학 원

행정·도시정책학과

정책학전공

양 기 라

석사 학위 논문
지도교수 최천근

한국과 몽골의 전자정부서비스 비교 분석

A Study on the Comparative Analysis of
E-Government Service between Korea and
Mongolia



2023년 12월 일

한 성 대 학 교 대 학 원

행정·도시정책학과

정책학전공

양 기 라

석사 학위 논문
지도교수 최천근

한국과 몽골의 전자정부서비스 비교 분석

A Study on the Comparative Analysis of
E-Government Service between Korea and
Mongolia

위 논문을 행정학 석사학위 논문으로 제출함

2023년 12월 일

한 성 대 학 교 대 학 원

행 정 · 도 시 정 책 학 과

정 책 학 전 공

양 기 라

양기라의 행정학 석사학위 논문을 인준함

2023년 12월 일

심사위원장 조용민 (인)

심 사 위 원 류종용 (인)

심 사 위 원 최천근 (인)

국 문 초 록

한국과 몽골의 전자정부서비스 비교 분석

한 성 대 학 교 대 학 원
행 정 도 시 정 책 학 과
정 책 학 전 공
양 기 라

디지털 기술의 발달로 인해 물리적, 디지털, 생물학적 영역 사이의 경계가 점점 더 모호해지고 사람들이 사는 방식, 일하는 방식, 소통하는 방식이 급변하고 있다. 정책, 제도, 전략 및 도구 측면에서 더 이상 정부와 전자정부 사이에 명확한 구분 또는 분리가 없는 공공 부문이 대표적인 사례이다.

전자 정부의 발전으로 공공 행정 및 기관이 본질적으로 변화하고 있다. 여기서 “전자 정부”는 디지털 기술과 전자 정보 및 통신 기술을 효과적으로 활용하여 정부 기능을 수행하는 형태를 의미한다. 이 진화는 구조적인 변화와 정부와 국민 간 상호 작용의 동적인 측면에서 영향을 미치고 있다. 예를 들면, 종이 기반의 프로세스가 디지털로 전환되고, 전자 문서 및 전자 서비스가 보편화되고 있다. 이는 업무 효율성과 투명성을 증가시키는데 기여하고 있다. 디지털 플랫폼을 통해 시민들은 더 빠르게 정보를 얻고, 정부와의 소통이 증가하며, 서비스에 대한 접근성이 향상되고 있다. 이로써 국민들은 보다 효과적으로 정부 서비스를 활용하고 참여할 수 있게 되었다.

거의 모든 국가가 디지털화 과정에 참여하고 있지만, 모든 국가가 동일한

발전 수준을 달성하지 못하며, 모든 수준의 기관이 현대화와 디지털 변형에 헌신되어 있지만 접근 방식과 결과는 크게 다르다.

코로나 19 대유행은 정부들에게 국가의 역할을 새롭게 고려하도록 강요하고 있으며 이는 정부가 공공 안전, 보건, 경제 등 여러 분야에서의 역할에 대해 재고하게 만들었다. 코로나19로 인한 변화는 국가의 기능과 책임에 대한 재평가를 촉발했다.

전자정부 발전에 있어서 성공과 실패가 있고, 진전의 속도는 국가에 따라 다양하지만, 전반적으로 전자 정부 발전의 트렌드는 긍정적이고 격려받는 양상을 유지하고 있다.

2022년 UN이 발표한 전자정부 평가에서 한국이 193개 회원국 중 3위를 차지했다. 유엔은 매 2년마다 국가들의 전자정부 발전 상황을 측정하기 위해 세 가지 주요 기준을 활용하여 전자정부 발전지수를 산정하고 있다. 한국은 1점 만점에 0.9529점을 기록해 덴마크, 핀란드에 이어 세계 3위를 기록했고, 전 세계에서 유일하게 2010년부터 7회 연속으로 3위 이내의 순위를 기록한 국가가 됐다(KTV 국민방송, 2022).

몽골은 2020년 10월 e-mongolia 플랫폼을 런칭한 후 2년 만에 UN 전자정부 평가에서 92위에서 18계단 상승한 74위를 기록하였다(www.montsame.mn). 이는 몽골이 빠르게 디지털 분야에서 성과를 달성하고 있는 모습을 보여준다.

한국의 정부24와 몽골의 e-mongolia 같은 서비스는 시민 중심의 디지털 서비스를 제공함으로써 정부와 시민 간의 상호작용을 더욱 효과적으로 만들어내고 있다. 이는 정부와 시민 간의 소통과 협력을 강화하는 데 도움이 된다.

본 연구에서는 한국과 몽골 간의 비교 분석 연구를 통해 적절한 평가 항목을 선정한 후, 전자적 정보제공, 전자적 민원처리, 그리고 전자적 의견수렴이라는 세 가지 영역에 대한 평가 지표를 설정하여 양국 사이트의 구체적인 상황을 분석했다. 이를 통해 각 국가의 전자정부 서비스 수준과 강점, 약점을 파악하고 개선 방향을 다음과 같이 도출하였다.

첫째, 전자적 정보 제공 측면에서 높은 수준의 정보 공개 서비스를 제공하

기 위해서는 대표포털 사이트에서의 정책문서 게시뿐만 아니라 정보의 신속한 업데이트와 해석 가능성, 그리고 일반인들이 쉽게 이해할 수 있는 콘텐츠로의 전환이 필요하다. 일반인들이 정책문서를 쉽게 이해하고 해석할 수 있도록 상세한 가이드라인이나 설명을 추가하고, 필요에 따라 중요한 내용을 강조하여 시각적으로 명확하게 전달되면 시민들이 중요한 정보에 접근하고 이해하는 데 더욱 수월해질 수 있다.

둘째, 전자적 민원처리의 측면으로서, 온라인 상담 및 이용 안내와 같은 다양한 서비스 기능들은 사용자들에게 필요한 정보를 빠르게 찾을 수 있도록 도와줌으로써 서비스 제공 기능의 실용성을 향상시키고 사용자 친화적이고 직관적으로 설계되어야 한다.

셋째, 몽골의 전자정부 대표포털 사이트는 전자적 의견수렴의 효과를 강화하기 위해서는 기존의 정부와 시민 소통 채널 및 온라인 플랫폼을 보다 개선하고 새로운 방향으로 나아가야 한다. 현재의 문제점을 해결하고 실질적인 소통 및 의견수렴이 가능한 환경을 조성하기 위한 다양한 노력이 필요하다. 기본적으로, 정부와 시민 간의 소통 채널이 부족하거나 효과적으로 작동하지 않는 문제를 극복하고 시민들의 의견이 공개되지 않거나 피드백이 미흡한 상황을 개선하여 시민들이 보다 투명하게 의견을 제시하고 그에 대한 피드백을 받을 수 있는 체계를 갖추어야 한다. 여론수집 주제는 국정과제나 사회 이슈와 관련하여 효과적으로 기획되어야 한다. 현재는 주로 여론 수렴 자체에 중점을 두어 기획되고 있는데, 주제의 실질성과 서비스성을 강화하여 국가의 중요한 사안에 대한 다양한 시민들의 의견을 효과적으로 수렴할 필요가 있다. 이러한 개선을 통해 정부와 시민 간의 소통이 원활하게 이뤄지며, 여론수렴이 실질적이고 효과적으로 이루어질 수 있도록 하는 것이 최우선으로 보인다.

결론적으로, 몽골의 전자정부 대표포털 사이트는 많은 부분에서 한국 전자정부 대표포털에 비해 부족한 점이 있지만, 향후 시민들의 의견에 관심을 더 주고 한 걸음씩 개선하여 나갈 가능성이 충분히 있다고 생각된다.

【주요어】 전자정부, 전자정부서비스, 대표 포털, 한국과 몽골 전자정부

목 차

| | |
|---|----|
| 제 1 장 서 론 | 1 |
| 제 1 절 연구의 목적 | 1 |
| 제 2 절 연구의 범위와 방법 | 2 |
| 제 2 장 이론적 논의 및 배경 | 4 |
| 제 1 절 전자정부의 이론적 논의 | 4 |
| 1) 전자정부의 개념 | 4 |
| 2) 전자정부 서비스 유형 | 5 |
| 3) 전자정부 대표 포털 | 6 |
| 제 2 절 한국과 몽골의 전자정부의 발전단계 | 7 |
| 1) 한국 전자정부의 발전단계 | 7 |
| 2) 몽골 전자정부의 발전단계 | 13 |
| 제 3 절 한국과 몽골의 전자정부 담당 조직 | 15 |
| 1) 한국 전자정부 담당 조직 | 15 |
| 2) 몽골 전자정부 담당 조직 | 18 |
| 제 4 절 한국과 몽골 전자정부 법규 | 20 |
| 1) 한국 전자정부에 관한 법규 | 20 |
| 2) 몽골 전자정부에 관한 법규 | 31 |
| 제 3 장 연구 설계 | 36 |
| 제 1 절 대표포털 사이트의 평가 기준 | 36 |
| 제 2 절 평가 항목의 측정 방법 | 40 |
| 제 4 장 한국과 몽골의 전자정부 대표포털 사이트 비교 분석 | 43 |

| | |
|-------------------------------------|----|
| 제 1 절 전자적 정보제공에 대한 대표포털 비교 분석 | 43 |
| 제 2 절 전자적 민원처리에 대한 대표포털 비교 분석 | 54 |
| 제 3 절 전자적 의견수렴에 대한 대표포털 비교 분석 | 58 |
| 제 4 절 전자정부 대표포털 비교 분석 결과 요약 | 63 |
| 제 5 장 결론 및 시사점 | 67 |
| 참 고 문 헌 | 70 |
| ABSTRACT | 73 |



표 목 차

| | |
|---|----|
| [표 2-1] 한국 행정안전부 디지털정부실의 조직도 | 17 |
| [표 2-2] 몽골 디지털 통신개발부의 조직도 | 18 |
| [표 2-3] 전자정부에 관한 주요 제·개정 법령 요약 | 29 |
| [표 3-1] 전자정부 서비스 대표포털 사이트의 평가 항목 및 지표 | 39 |
| [표 3-2] 전자적 정보제공에 대한 평가 방법 | 41 |
| [표 3-3] 전자적 민원처리에 대한 평가방법 | 42 |
| [표 3-4] 전자적 의견수렴에 대한 평가방법 | 42 |
| [표 4-1] 한국과 몽골의 전자정부 대표포털의 비교 결과 기록표 | 66 |



그 립 목 차

| | |
|---|----|
| [그림 1] 디지털 정부의 미래 모습 | 12 |
| [그림 2] 2012년 정보화 관련 법제도 분류 | 24 |
| [그림 3] 연구 분석틀 | 37 |
| [그림 4] 한국 전자정부 대표포털 사이트 | 43 |
| [그림 5] 몽골 전자정부 대표포털 사이트 | 44 |
| [그림 6] 한국 전자정부 대표포털 사이트 새로운 소식 제공 | 46 |
| [그림 7] 몽골 전자정부 대표포털 사이트 상세 검색 서비스 | 47 |
| [그림 8] 한국 전자정부 대표포털 사이트 상세 검색 서비스 | 48 |
| [그림 9] 한국 전자정부 대표포털 사이트 이용 안내 | 49 |
| [그림 10] 몽골 전자정부 대표포털 사이트 행정기관연동서비스 | 50 |
| [그림 11] 한국 전자정부 대표포털 사이트 행정기관연동서비스 | 50 |
| [그림 12] 한국 전자정부 대표포털 사이트 생활 정보 서비스 | 51 |
| [그림 13] 몽골 전자정부 대표포털 사이트 신규 서비스 | 52 |
| [그림 14] 한국 전자정부 대표포털 사이트 알림판 제공서비스 | 53 |
| [그림 15] 한국 전자정부 대표포털 사이트 민원 서비스 신청 | 55 |
| [그림 16] 몽골 전자정부 대표포털 사이트 민원 패키지 서비스 | 56 |
| [그림 17] 몽골 전자정부 대표포털 사이트 외국인 서비스 설치 여부 | 57 |
| [그림 18] 몽골 전자정부 대표포털 사이트 전화 직접연동 서비스 | 59 |
| [그림 19] 몽골 전자정부 대표포털 사이트 “MY GOV” 설정 가능 여부 .. | 60 |
| [그림 20] 몽골 전자정부 대표포털 사이트 온라인 채팅과 화상상담 | 61 |
| [그림 21] 몽골 전자정부 대표포털 사이트 모바일 서비스 | 62 |

제 1 장 서론

제 1 절 연구의 목적

‘전자정부’라는 개념은 1990년대 초에 미국 클린턴 행정부에서 정립된 이후, 급속한 속도로 확산되어 현재는 전 세계적으로 21세기 정부혁신의 핵심전략으로 인식되고 있다. 1990년대 초반까지는 전자정부가 어느 정도 정보화가 발달된 선진국에서만 적용 가능한 혁신 전략으로 간주되었지만, 이제는 개발도상국에서도 다양한 형태로 전자정부 정책을 적극적으로 추진하고 있으며, 특히 아시아 국가들은 미국과 함께 전 세계 전자정부 시장을 주도하고 있다. 한국, 인도, 싱가포르 등 아시아 국가들은 정보기술을 활용하여 전자정부를 구현함으로써 고객지향성과 행정 능률성을 성취하고 있다.

본 논문은 한국의 발전된 전자정부 대표포털 사이트의 실태를 살펴보고, 이를 기준으로 몽골의 대표포털 사이트를 비교함으로써 몽골 전자정부의 수준을 확인하기 위함이다.

한국의 전자정부는 2022년 UN 전자정부 발전 지수(EGDI-E-Government Development Index)에서 3위를 차지했으며, 2010년에는 1위를 차지한 이후로 꾸준히 Top3에 속해 있다. 한국의 전자정부 발전 지수는 0.9529점으로, 아시아 평균인 0.6493점뿐만 아니라, 유럽의 가장 높은 평균 지수인 0.8305점을 훌쩍 뛰어넘는 우수한 성과를 보여주고 있다. 특히, 온라인 서비스와 통신 기반 환경 분야에서는 높은 평가를 받았다.

반면 몽골의 전자정부 발전지수는 아시아 지역 1위인 한국(0.560)보다 0.31점 낮은 수준을 기록하고 있다. 전자정부 발전지수는 '온라인 서비스', '통신 인프라', 그리고 '인적 자본'이라는 3개 하위지표를 종합하여 평가하고 있다.

대한민국 전자정부 대표포털이 UN 국제 전자정부 평가에서 높게 평가되는 이유는 대한민국은 전자정부 발전에 대한 적극적인 투자와 지원을 진행

해왔다. 국가 차원에서의 전자정부 프로젝트에 대한 투자가 지속적으로 이루어져 전반적인 시스템의 효율성과 성능을 향상시켰다. 특히 대한민국은 시민들의 편의와 접근성을 고려한 사용자 중심의 전자정부 서비스를 제공하고 있다. 온라인상에서의 행정 업무 처리가 간편하며, 다양한 서비스가 효과적으로 이용 가능한 구조를 갖추고 있다. 또한, 대한민국 전자정부는 행정의 투명성을 높이기 위해 다양한 공공데이터를 제공하고 있다. 시민들은 이를 활용하여 정부의 의사 결정에 대한 정보를 쉽게 얻을 수 있다.

대한민국은 다양한 국제기구와의 협력을 통해 다른 국가들과 경험을 공유하고 있다. 국제사회와의 교류를 통해 최신 기술 및 발전 동향을 반영하여 전자정부 시스템을 지속적으로 발전시키고 있다.

이러한 내용을 바탕으로 본 연구에서는 한국의 대표 포털 사이트 정부24(www.gov.kr)와 몽골의 전자정부 대표 포털 사이트(www.e-mongolia.mn)를 비교 하여 양국의 전자정부의 특징과 차이를 분석하고자 한다. 이러한 비교 분석 결과가 몽골 전자정부 서비스의 향후 개선과 발전에 기여할 것으로 기대한다.

제 2 절 연구의 범위와 방법

한국과 몽골의 전자정부 서비스에 대한 비교 분석 연구가 현재로서 부족상황이며 두 국가의 전자정부 서비스에 대한 체계적이고 광범위한 평가 및 분석이 충분히 이루어지지 않았다. 이러한 상황에서는 다양한 측면에서의 비교 분석이 미흡한 부분을 보완하고 두 국가 간의 전자정부 서비스 수준을 정확하게 이해하는 데 어려움이 있을 수 있다.

본 연구의 주요 대상으로 한국 전자정부 대표 포털 사이트인 정부24(www.gov.kr)와 몽골 전자정부 대표포털 사이트인 e-mongolia(www.e-mongolia.mn)를 선정했다. 본 연구에서는 양국의 전자정부 포털 사이트에 접속, 방문하여 양국의 전자정부 서비스를 비교 분석하고자 한다.

비교 분석 연구를 통해 한국과 몽골 양국에 적합한 비교 평가 항목을 선정

한 후, 비교 분석의 기반으로 전자적 정보제공(e-Information), 전자적 의견수렴(e-Interactive), 전자적 민원처리(e-Transactional)의 세 가지 항목에 대한 평가지표를 선택하여 평가 기준을 설정하여 양국 사이트의 구체적인 상황을 분석한다.

“전자적 정보제공” 분야에서는 10개의 평가지표, “전자적 민원처리” 분야에서는 7개의 평가지표로 비교 분석을 진행하였으며, 마지막으로 “전자적 의견수렴” 차원에서는 온라인 채팅, 화상상담 서비스, 전화 직접 연동 서비스 등 6개 대상을 대상으로 비교 분석을 실시한다.

이 연구는 총 5장으로 구성되어 있으며, 각 장의 주요 내용은 다음과 같이 요약될 수 있다. 제1장에서는 연구의 배경과 목적, 연구 범위, 그리고 연구 방법에 대해 설명하였다. 제2장에서는 전자정부의 개념, 전자정부 대표포털의 개념, 한국 및 몽골의 전자정부 법률, 그리고 양국의 전자정부 관련 부처에 대해 다루었다. 제3장에서는 이론적 배경을 기반으로 대표포털 사이트의 평가 기준과 평가 항목의 측정 방법을 구성하였다. 제4장에서는 한국과 몽골 전자정부 서비스의 현황을 분석하고, 대표포털 사이트를 통한 전자적 서비스 전달 측면에서 양국의 대표포털 사이트의 특징 및 차이점을 고찰하였다. 마지막으로, 제5장에서는 연구의 종합적인 결과를 토대로 양국 전자정부의 서비스 전달 측면에서의 공통점과 차이점을 도출하고, 한국과 몽골 양국의 전자정부에 대한 제언을 제시하였다.

제 2 장 이론적 논의 및 배경

제 1 절 전자정부의 이론적 논의

1) 전자정부의 개념

전자정부(electronic government)는 1993년 미국에서 클린턴 행정부가 정보기술을 활용한 업무재설계를 통해 '전자정부'라는 용어를 최초로 사용했다. 그 당시, 정부는 “인터넷을 기반으로 한 정보기술을 활용하여 시민들이 정부 정보와 서비스에 쉽게 접근할 수 있도록 하고, 정부의 효율성을 향상시켜 운영비용을 절감하며, 시민의 정부참여 기회를 확대하는 정부”라고 정의하고 있다(Lieberman, 2001).

영국의 블레어 수상은 정부현대화 계획 일환으로 전자정부를 추진했다. 그는 “전자상거래 응용기술을 공공부문 전반에 적용하여 더 나은 서비스를 제공하고, 정부 정보자원을 효과적으로 활용하여 궁극적으로는 정부활동의 근본적인 혁신을 추구하는 정부”로 정의하고 있다(CITU, 2000).

OECD(2002)는 전자정부를 '인터넷 도입이나 온라인 서비스 제공만이 아니라 정부 업무 전반에 걸쳐 포괄적으로 인터넷을 활용하는 방식으로 더 나은 정부 구현을 목표로 하는 정부'로 정의하고 있다(김성태, 2007).

2001년 전자정부추진위원회에서 제시한 전자정부의 정의에 따르면, 이는 21세기 국가운영의 패러다임으로 국민과 기업에게 최적의 서비스를 제공하며, 행정의 생산성과 투명성을 혁신적으로 향상시킬 수 있는 지식 정보화를 중심으로 하는 새로운 정부 형태로 설명되고 있다.

2002년 행정자치부는 전자정부를 정보기술을 활용하여 업무 방식을 혁신하고, 안전하며 신뢰할 수 있는 정보유통환경을 조성하며, 국민과 기업에게 언제 어디서나 편리하게 이용할 수 있는 서비스를 제공하는 정부를 전자정부로 정의했다.

권기현(2003)은 정보기술을 적극 활용한 정부 혁신을 기반으로, 민원인에

게 최대한의 편안함을 제공하는 정부를 의미하며, 전자민주주의를 실현하여 국민이 주인이 되는 정부를 지향하며, 더 나아가 진정한 의미의 소통사회와 신뢰사회를 구현하고자 하는, 성찰과 혁신을 추구하는 정부라고 언급했다.

김정섭(2005)은 전자정부를 인터넷 기술 통신 장치를 활용하여 국민에게 공공서비스를 제공하는 수단으로 정의하고 있다. 국민이 정부가 제공하는 서비스에 직접 참여할 수 있는 새로운 기회를 제공하는 것으로 설명하고 있다.

이상 전자정부에 대한 정의는 명확하게 규정되지 않고 있으며, 정보기술 발전에 따라 그 영역이 확장되고 있는 진화적인 개념으로 간주된다. 1990년대부터 정보기술을 도입하여 전자화되는 의미에서 나온 '전자정부'라는 용어는 정부 혁신, 정보화, 행정개혁, 민주주의 등의 개념과 혼용되어 왔다. 4차 산업혁명이 진행되면서, 사회 전반에서 사물인터넷(IoT), 클라우드, 빅데이터, 인공지능과 같은 지능정보기술의 사용이 가속화되어 전자정부의 패러다임이 변화하고 있다. 이러한 전환에 따라 전자정부에 대한 개념 또한 변화하고 있다.

이상 전자정부의 정의들을 살펴보면, 전자정부는 최신 정보기술을 활용하여 정부가 시민과 기업의 요구를 신속하게 반영하여 최적의 행정서비스를 제공하기 위해 행정기관 및 공공기관의 업무를 전자화하는 것으로 정의할 수 있다.

2) 전자정부 서비스 유형

전자정부 서비스는 정부의 노력에 의해 현실화된 것으로, 대민 서비스와 정부 업무가 전자적으로 처리되는 과정과 결과물을 나타낸다. 전자정부 서비스의 유형은 서비스 제공 내용, 제공 대상, 제공 수단에 따라 다양하게 분류될 수 있다.

서비스의 제공 수단에 따라 전자정부 서비스 이용방법은 다양하게 구성될

수 있으며, 이는 정보통신기술의 발달과 깊은 연관이 있다. 초기 단계에는 공무원이 PC를 활용하여 내부 행정망을 통한 민원 처리를 수행하고, 국민은 PC 통신을 통해 공공정보를 접했다. 이로 인해 PC와 패쇄망이 전자정부 서비스의 유일한 제공 방식이었다. 그러나 이후 정보통신 기술과 환경의 발전으로 인해, PC 이외에도 핸드폰, PDA, 모바일 단말기, 디지털 TV, KIOSK, 전화기 등 다양한 기기를 통해 개방형 통신 채널을 활용하여 전자정부 서비스가 제공되고 있다(오광석, 2003).

서비스의 내용에 따른 분류는 문서자료 제공(documents), 정책정보(calender/eventinformation), 민원서비스(constituent service), 여론수렴체계(feedback/commentmechanism), 검색(search engine) 등으로 구분할 수 있다(Hart and Teeter, 2000).

마지막으로 서비스의 제공 대상에 따른 분류법으로 일반 국민에 대한 행정서비스제고차원에서 대국민서비스(G2C, Government to Citizen), 기업활동 환경의 조성차원에서 대기업서비스(G2B, Government to Business), 그리고 정부 부처내·부처간 업무의 효율화 차원에서 정부내부 업무서비스(G2G, Government to Government) 등의 세 가지 유형이 일반적으로 널리 사용되고 있다(전자정부백서, 2002).

3) 전자정부 대표포털

전자정부 대표포털의 개념이 처음으로 등장한 시기는 1998년으로 기록되어 있다. 이전까지는 사이트의 개념이 주로 정보 제공의 영역에서만 기능했던 것에 비해, 최근의 전자정부 대표포털 사이트는 정보 제공 뿐만 아니라 다양한 서비스의 제공, 원활한 상호교류, 접근 용이성 등의 포괄적인 기능을 갖춘 개념으로 나타나고 있다.

UN에서 제시한 전자정부의 개념(전자적 정책결정, 전자적 서비스 전달, 전자적 행정관리)을 기반으로 전자정부 대표포털의 개념을 설명하면, 정부 포털은 '인터넷을 기반으로 행정 업무, 정보, 서비스, 내-외부 사용자, 커뮤니티 등을 통합한 것'을 의미한다. 이는 '서로 다른 수준의 각 정부 기관

이 제공하는 정보와 서비스를 통합하여 단일한 웹 인터페이스로 제공하는 서비스'로 정의될 수 있다. 여기에서 정보는 주제별, 지역별, 사용자 요구 등의 기준으로 분류되며, 정부가 운영하는 분야별 전문포털, 중앙 및 지방 행정기관 대표 홈페이지, 산하기관 대표 홈페이지 등에서 제공되는 정보는 단일한 접점을 통해 이용자에게 제공된다. 따라서 전자정부 포털은 이러한 기능을 연계-통합하여 제공하는 관문으로 정의되며, 정부와 정부 간, 정부와 국민 그리고 정부와 기업 간의 상호교류 창구로써 작용한다(송명원, 2005).

제 2 절 한국과 몽골의 전자정부의 발전단계

1) 한국전자정부의 발전단계

가) 전자정부의 초기 과정(1967~1997년)

1967년부터 1970년대 말까지는 한국에서 전자정부의 초기 단계로서 여러 개념과 시스템이 도입되고 전자정부의 초석이 다지는 시기였다. 경제기획원 통계국이 IBM컴퓨터를 도입하고, 동시에 슈퍼컴퓨터로서의 대형 CDC 3300이 한국과학기술연구원(KIST) 전산실에 설치된 시기는 곧바로 정부가 과학기술 분야에서의 컴퓨터 활용을 강조하며, 이를 정부행정 기계화의 주요 수단으로 고려하게 된 시기이다. 이로써 한국과학기술연구소 컴퓨터는 주로 정부행정에 기여하기 위한 목적으로 도입되어 활발히 활용되었다. 그러나 초기에는 수기 업무의 시간 및 비용 절감을 목적으로 컴퓨터를 도입하는 단계였기 때문에, 주로 정보 입력 및 단순 계산 업무에 중점을 두고 활용되었다. 1970년대 말에는 충북도청에서 행정전산화 시범사업과 같은 체계적인 전산화 프로젝트를 시작으로, 전자정부의 기반을 마련하는 데 초석을 다졌다. 이 시기에는 과학기술처가 전자정부의 컨트롤 타워 역할을 수행했고, 한글 입력 S/W개발, 한글 라인프린터 개발, 우리나라 최초 원격 터미널 설치 등 한국과학기술연구원이 전자정부의 핵심역할을 수

행하면서 전자정부 여명기를 이끌었다(행정안전부, 2017).

1980년대 초부터 1990년대 후반까지, 부처 간 중복된 투자와 표준화 부족으로 인한 정보연계 어려움 등의 과제를 해결하기 위해 '국가기간 전산망 계획'을 수립하고, 이를 토대로 행정, 교육 연구, 국방, 금융, 공안 등 다양한 부문에서 5대 국가기간 전산망 사업을 본격적으로 추진하였다. 이를 통해 국가 차원에서의 효율적인 정보 관리와 부처 간 협업이 강화되었다. 이러한 성과로 G2G(Government to Government) 서비스가 구축되어 전자정부의 기초가 다지게 되었다. 이 시기에는 총무처에 행정전산화 전담 부서가 설치되었으며, 정보화의 컨트롤 타워로서 정보통신부가 출범했다. 더불어 전산망조정위원회와 한국전산원과 협력하여 국가기간전산망의 구축에 핵심적인 역할을 담당하였다. 뿐만 아니라, 전자정부 구축을 위한 기반을 마련하기 위해 「전산망 보급 확장과 이용촉진에 관한 법률」, 「정보화촉진기본법」, 「통신비밀보호법」, 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」, 「소프트웨어개발 촉진법」 등의 법률이 제정되었다.(행정안전부, 2017).

나) 선진 전자정부를 구현하다(1998~2012년)

1997년말 IMF 외환위기의 도래를 맞이하면서, 김대중 정부는 경제위기 극복을 위한 대책으로 전자정부의 구축을 새롭게 추진하였다. 이 때 전자정부특별위원회가 설립되어 부처 간 의견 조율과 함께, 과제의 우선순위 설정, 결과의 검토 및 평가 등을 수행했다. 이 특별위원회는 '국민과 기업에 대한 서비스 혁신', '행정 생산성 향상', '전자정부 기반 구축' 등을 중점으로 하는 11대 과제를 선정하고 추진하였다. 또한, 노무현 정부에서는 '일하는 방식 혁신', '정보자원 관리 혁신', '대국민 서비스 혁신', '법제 정비' 등 4대 분야 전자정부 로드맵 31대 과제를 선정하고 추진하였다. 이를 통하여 공무원의 일하는 방식 혁신을 통한 투명한 행정, 정보자원관리 혁신을 통한 효율적 행정, 정부 서비스 혁신을 통한 참여행정을 추구함으로써 선진행정을 구현하는 데 초점을 맞추었다(행정안전부, 2017).

이 시기에는 초고속정보통신망과 인터넷이 대중에게 광범위하게 보급되어, 대국민을 대상으로 하는 G4C(Government for Citizens) 전자정부 서비스가 본격적으로 도입되었다. 대부분의 국민들이 보편적으로 사용하는 전자정부의 대표적인 서비스인 ‘민원24’, ‘나라장터’, ‘홈택스’, ‘행정정보 공동이용’, ‘디지털예산회계시스템’, ‘형사사법통합정보체계’, ‘시군구 행정종합정보시스템’, ‘행복e음’ 등이 이 시기에 대부분 구축되었으며 각 기관의 내부 행정업무뿐만 아니라 각 시스템의 정보연계, 공동이용 등을 통해 정부 부처의 경계를 넘는 쌍방향 대국민 서비스(G4C)가 활성화되었다(행정안전부, 2017).

인프라적인 측면에서, 2005년에는 초고속 국가망이 구축되었으며, 2009년에는 국가기관 및 지방자치단체를 대상으로 보안성, 안정성, 품질이 확보된 국가기관 전용 국가정보통신서비스(GNS)가 마련되었다. 또한, 1999년부터는 안전한 전자행정을 위해 전자인증 및 보안체계가 확대되었으며, 정보보호 기반이 강화되었다. 각 부처의 전자정부 구축이 본격화되면서, 급격히 증가한 정보자원을 효과적으로 관리하기 위해 범정부 통합전산센터가 설립되었다. 이를 통해 비용 절감 효과는 30% 이상을 달성하였다. 뿐만 아니라 전자정부의 원칙, 행정기관 등의 책무, 전자적 민원처리, 전자적 행정관리, 행정정보 공동이용 등 전자정부 구축의 기초가 되는 「전자정부법」이 제정되었으며 행정자치부가 전자정부 추진의 컨트롤타워 역할을 수행하였다(행정안전부, 2017).

다) 세계적 수준의 지능형 정부를 지향하다(2013~현재)

새 정부 운영의 패러다임인 정부 3.0은 정보의 ‘개방·공유·협력·소통’을 중심으로 삼아 공공정보를 국민에게 개방·공유하는 투명한 정부를 구축하고, 부처 간 협력과 소통을 강화하여 일하는 방식을 혁신하는 유능한 정부를 목표로 삼았다. 또한, 국민에게 맞춤형 서비스를 확대·제공하여 서비스 정부를 구현하는 방향으로 전환되었다. 이에 따라 적극적으로 부처 간 협력을 강화하는 융합서비스가 본격화되었고, 개인별 맞춤형 서비스를 확대하기 시작

하였다. 국내 스마트폰 보급 확대, 네트워크 기술의 진보, IoT, 빅데이터, 클라우드 컴퓨팅, 모바일 기술, 그리고 AI 등의 다양한 혁신 기술이 등장함에 따라, 이러한 신기술을 활용한 전자정부 서비스가 새로운 차원으로 업그레이드되고 있다. 같은 시기에 기관별로 분산된 기존 수혜성 공공서비스를 한 곳에 통합하여 수혜자 맞춤형으로 제공하기 시작하였다, 이에 따라 RFID 센서, 클라우드, 위치기반 기술, 빅데이터, 모바일 기술 등 신기술을 전자정부서비스에 접목하여 스마트폰 기반의 모바일 현장행정 및 다양한 모바일 대국민 서비스가 개시되었다. 더불어, 공공데이터를 적극적으로 민간에 공개하고 개방함으로써, 민간 기업과 개발자들이 공공정보를 활용하여 다양한 서비스를 개발할 수 있도록 환경이 조성되었다. 이와 함께 클라우드 기반의 정보자원 효율화가 추진되어, 데이터를 효과적으로 관리하고 활용하는데 있어 더 나은 기회가 제공되고 있다. 이러한 노력을 기반으로 한국의 전자정부서비스는 국제적으로 최상의 수준으로 인정받으면서 UN 전자정부평가에서 3번 연속1위를 차지하였고, 전자정부를 글로벌 시장에 수출하여 5억 달러의 실적을 기록하며 글로벌 행정한류를 선도하고 있다. 정부는 ICT 기술변화 및 4차 산업혁명 시대에 맞는 패러다임 전환을 위해 ‘전자정부 2020 기본계획’을 수립하였다(행정안전부, 2017).

라) 한국 전자정부의 현황 (2021년~2027년)

한국은 UN 전자정부평가에서 2010년, 2012년, 2014년에 이어 3회 연속으로 1위를 차지한 성취를 이어, 2016년과 2022년에는 세계에서 3위로 높이 평가받아, 전 세계에서 최고 수준의 전자정부를 구현한 국가로 인정받고 있다. UN 경제사회처(DESA)에서 UN 전자정부평가(UN E-Government Survey)를 전 세계 190여 개의 UN 회원국을 대상으로, 전자정부 발전 정도를 측정하는데 사용되는 평가이다. 이 평가는 전자정부발전지수와 온라인 참여지수를 활용하여 각 국가의 전자정부 발전 수준을 수치화하고 비교하여 분석한다. 이를 통해 각 국가의 전자정부 발전 상황을 평가하고, 국가 간의 성과를 비교함으로써 세계적인 전자정부 발전 동향을 이해하는 데 기여한다. 전

자정부발전지수는 정보통신 인프라지수, 온라인서비스지수, 인적자본지수의 세 가지 하위지수로 구성되어 있으며, 각각의 하위지수는 3분의 1씩 동등한 가중치로 고려되어 전체적인 지수가 합산된다. UN 전자정부평가는 2002년부터 2005년까지는 연간 평가를 진행했으며, 이후 2008년부터는 격년(2년 간격)으로 평가 주기를 변경하여 실시하고 있다. 주요 목적은 회원국 간의 비교 및 평가를 통해 성공적인 전자정부를 구축하기 위한 벤치마킹을 실시하고, 경험과 노하우를 효과적으로 공유하는 데에 있다.

한국은 전자정부법에 따라 2016년부터 2020년까지 ‘전자정부 2020 기본계획’을 5개년 계획으로 수립하였고, 2차 계획은 <그림 1>에 제시한 바와 같이 2021년부터 2025년까지 ‘디지털로 여는 좋은 세상’이라는 비전을 바탕으로 데이터 행정 강화, 디지털 기반 확충, 지능형 서비스 혁신 등 3대 과제로 추진 중이다.

2025년까지, 행정안전부는 핵심 공공서비스의 디지털 전환율을 80%로 향상시키고, 행정의 공공 클라우드 이전율을 100%로 달성하는 것을 목표로 설정하였다. 이를 통해 디지털 기반 공공서비스 설계가 빨라지고 국민이 원하는 방식으로 서비스가 제공될 것으로 기대하고 있다(행정안전부, 2021).

〈그림 1〉 디지털 정부의 미래모습



*출처: 한국정보화진흥원, 제2차 전자정부 기본계획(2021~2025)

2) 몽골 전자정부의 발전단계

가) 전자정부의 초석 (1994년~1999년)

1994년부터 1999년까지 몽골 정보통신의 초기라고 할 수 있다. 1994년에 전자정보를 보관하기 위해 처음 국가 서비스에 컴퓨터를 이용하기 시작했다. 1995년에 창설된 통신규제위원회(CRC)는 자립적인 규제 기관으로, 통신 분야에서의 상업적인 활동을 규제하고 통신 분야를 지원하기 위해 특화된 평가 및 자문을 수행했다. 1995년에 ‘통신법’을 제정하였다. 1996년에 최초 인터넷이 들어가고 당해에 최초 전자 사립학교가 설립되었다. 1998년에 정보, 기술의 방향으로 발전을 위한 계획을 냈다. 그 후 1999년에 국가 교육 분야 ‘에레데네트’ 체계를 조성하여 전자 정보를 교환하기 시작했고 당해에 ‘전파법’을 제정하였다.

그 이후 전자정부의 필요성을 인식하고 2005년 처음 ‘E-Mongol’ 국가 프로그램을 정책적으로 추진하기 시작하였다.

나) “E-몽골” 국가 프로그램 시행 (2005-2012)

2005-2012년에는 목표가 정보통신기술을 기반으로 한 경영모델과 전자정부를 구축하는 것이었다. 전자정부 도입을 통해 정부 서비스 향상과 시민 중심의 공공서비스 제공을 목표로 하였으며, 정보통신기술을 국가 관리 시스템에 도입하여 정부 서비스의 질과 접근성을 향상시키기 위한 실행 계획을 개발했다. 이로써 시민과 조직에 제공되는 서비스와 새로운 정보 흐름이 발전할 것으로 기대되었다. 이 기간 동안 몽골의 인터넷 환경도 발전하여 외부 접속 용량과 사용자 수가 증가하였다. 2005년에 인터넷 사용자가 22,000명에서 2012년 654,000명으로 증가하였으며 2005년에 3251km 광대역통합망을 2012년에 18,123km으로 확장하였다.

다) ‘몽골 통합 등록 시스템 구축’을 위한 국가 프로그램 2008-2012

몽골은 정보 통신 기술을 활용하여 새로운 경영모델을 구축하고 전자 정부를 구현하는 목표를 세웠다. 이를 통해 정부 기관의 활동을 투명하고 개방적으로 유지하고, 시민 참여를 증진하며 정부 서비스에 쉽게 접근할 수 있도록 하고자 했다. 국가데이터센터를 건립하여 민사등록, 국가 재산권등록, 법인등록 등을 완비하고 통일등록시스템에 포함된 정부기관의 등록, 데이터베이스, 시스템을 갱신하여 자산의 거래 및 교환 등록이 시작되어 21개 도 331개 자치구, 9개 자치구 132개 위원회를 통해 시민등록을 하였으며, 총 463개 단위와 전자신분증을 시민에게 발급하였다.

라) “전자정부” 국가 프로그램 2012-2019

전자정부 서비스 개발은 정부 활동을 개선하고 혁신을 도입하는 중요한 방법 중 하나다. 2005년과 2012년의 결과와 동일하게, 전자정부의 발전을 통해 정부 서비스는 더욱 접근 가능하고 효과적이며 신속하며 비용 효율적으로 제공될 것으로 기대된다. 정부 서비스 전자기계를 통해 전자 형태로 전환할 수 있는 25개 정부서비스를 식별하고 시민들이 가장 어렵고 번거롭다고 생각하는 18개 서비스를 통합 공공서비스 포털 (www.ezasag.mn)을 통해 전자적으로 전달됐다. 또한 2018년 키오스크 서비스 도입으로 1회 서비스당 1시간 40분을 절약하였다.

마) “E-Mongolia” 전자 국가 프로그램 2020 ~ 현재

2021~2024년 정부 실천계획 '비전 2050'을 이행하여 'E-Nation'으로 도약하는 프로젝트가 진행 중이다. 첫 번째 단계에서는 34개 기관의 188개 서비스가 www.mgov.mn에서 전자적으로 제공되었으나, 2020년 몽골의 디지털화를 위한 5개년 계획을 설정하여, 이를 달성하기 위해 여러 방면에서 디지털화를 지원하고 있다. 이에 따라 2020년 10월 E-Mongolia 플랫폼을 런칭했다. 결혼 및 이혼 등록, 부동산 매매와 같이 대면 서비스가 필요한 서비스만 제외하고 여권 및 운전면허증 발급, 법인 등록 등 약

610개 정부 서비스의 행정 절차를 디지털화했다. 몽골의 320만 인구 중 성인은 약 220만 명이며, 전체 성인의 90%가 e-Mongolia 플랫폼을 사용하고 있다.

앞서 언급한 바와 같이 전자정부 개선을 위한 정책문서는 정기 국회의원 선거 이후 승리하는 정당의 정부가 구성될 때마다 변경되어 승인되었다. 결과적으로, 2005년 이후 승인된 프로그램을 실현하기 위해 전자정부 발전을 위한 법적 기반을 형성하고 정책 방향인 67개의 문서가 의회와 정부 결의안에서 승인되었다.

제 3 절 한국과 몽골의 전자정부 담당 조직

1) 한국 전자정부 담당 조직

디지털정부실(Digital Government Office)은 한국의 행정안전부에 속한 기관 중 하나로, 디지털 관련 정책 수립과 전자정부 서비스의 기획, 개발, 운영에 책임을 지는 기관이다. 디지털정부실의 주요 역할과 조직 구조에 대한 자세한 설명을 다음과 같이 정리하였다.

가) 디지털정부실의 역할과 책임

(1) 디지털 정부 정책 수립: 디지털정부실은 국가의 디지털 전환을 주도하기 위해 디지털 관련 정책을 수립하고 추진한다. 이는 전자정부 서비스의 향상과 시민, 기업에게 더 나은 디지털 환경을 제공하는 데 목적이 있다.

(2) 정보통신 기반 구축 및 관리: 국가의 정보통신 인프라를 구축하고 관리하는 업무를 담당한다. 안정적이고 효율적인 통신 기반을 제공하여 전자정부 서비스의 원활한 운영을 지원한다.

(3) 전자정부 서비스 기획, 개발, 운영: 디지털정부실은 전자정부 서비스를 기획하고, 이를 개발하여 운영한다. 이는 시민 및 기업이 행정 업무

를 편리하게 처리하고 필요한 정보를 쉽게 얻을 수 있도록 하는 데 목적이 있다.

(4) 정보화 관련 정부 사업 기획 및 추진: 디지털정부실은 정보화 관련 정부 사업을 기획하고 추진한다. 이는 국가의 디지털 전환을 위한 다양한 프로젝트와 사업을 실행하는 데에 관여한다.

(5) 공공데이터 정책과 운영: 공공데이터에 대한 정책 수립과 관리를 담당한다. 공공데이터의 효과적인 활용을 촉진하고 데이터 경제를 육성하기 위한 다양한 정책을 수립한다.

(6) 데이터 경제 정책 수립 및 데이터 생태계 발전 촉진: 데이터 경제에 관련된 정책을 수립하고 데이터 생태계의 발전을 촉진한다. 데이터 기획 및 융합 기술에 대한 업무도 수행한다.

나) 디지털정부실의 조직 구조

디지털정부실은 디지털정부실을 총괄하며, 디지털 관련 정책 수립과 전자정부 서비스에 대한 책임을 맡는 디지털정부실장, 정보통신 인프라의 구축 및 관리에 책임을 맡는 정보통신기반과, 디지털정부 정책 수립과 정보화 관련 정부 사업 기획과 추진에 책임을 맡는 정보화정책과, 전자정부 서비스의 기획, 개발, 운영을 담당하는 전자정부서비스와, 데이터 경제 정책 수립과 데이터 생태계 발전을 촉진하는 데이터경제과 등 총 5개의 부서들이 협력하여 국가의 디지털화와 전자정부 서비스의 향상을 위해 노력하고 있다.

[표 2-1] 한국 행정안전부 디지털정부실의 조직도

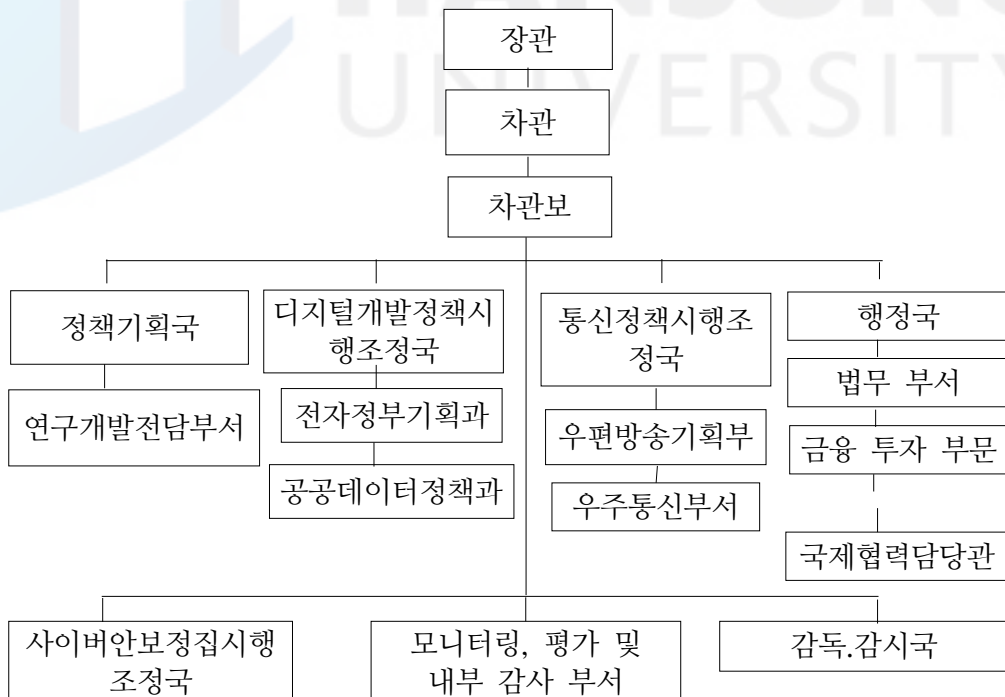


* 출처: www.mois.go.kr (행정안전부 웹사이트)

2) 몽골 전자정부 담당 조직

몽골의 전자정부 담당 조직을 디지털 개발통신부에서 총괄한다. 디지털 개발통신부는 총리 직속 산하기구로서 몽골 정보통신 관련정책 기획 및 실행, 시장 규제 및 감시 등의 업무를 수행하고 있다. 2004년 설립 당시에는 정보통신기술청(ICTA)이었다가 2022년 1월 6일 디지털 개발통신부로 개편되었다. 몽골 디지털 개발통신부(Ministry of Digital Development and Communications)는 2022년 신설된 부처로, 몽골의 ICT 산업을 관장하며, 정부기관 업무 디지털화 과정에서 통일된 관리체계를 마련하는 것을 주요 목적으로 한다. 디지털 개발통신부는 우주, 광대역, 연결성, 소셜미디어, 사이버 보안, 첨단 기술 등을 관장한다. 이 외에도 최근 가장 집중하는 분야는 ICT 산업을 다른 산업에 접목하는 것으로 예를 들어 e-헬스, e-러닝, 온라인 관광 등의 분야를 개발하고 있다.

[표 2-2] 몽골 디지털 통신개발부의 조직도



*출처: 몽골 디지털 통신개발부

몽골의 디지털통신부는 [표 2-2]에서 제시한 바와 같이 정책기획국, 디지털개발정책시행조정국, 통신정책시행조정국, 사이버안보정책시행조정국, 행정국, 감독, 감사국 등 7개의 국과 8개 과로 구성되며, 최대 공무원 정원은 87명으로 제한하고 있다.



제 4 절 한국과 몽골 전자정부 법규

1) 한국의 전자정부에 관한 법규

한국은 정보사회의 발전을 선도하기 위해 계속해서 정보화 관련 법과 제도를 정비하고 추진해왔다. 그 결과 정보화 추진의 법적 기반마련, 변화에 대응한 신속한 입법, 지속적 해외 선진 입법의 벤치마킹 등 정보화 입법은 어느 선진체제에도 뒤쳐지지 않을 만큼 발전을 거듭해 왔다(왕지위, 2018).

가) 정보사회 초기단계(1980년~1999년)

1980년대부터 시작된 국가 정보화 추진에 따라, 관련된 역기능이 부각되면서 정보보호 법과 제도가 본격적으로 마련되기 시작했다. 1986년에 입법된 '전산망 보급확장과 이용촉진에 관한 법률'은 국내 정보화 정책과 제도를 처음으로 규정한 법률로 등장하였다. 동법은 전산망을 보호하기 위한 일부 규정을 포함하고 있으나, 정보보호의 중요성을 인식하고 이에 초점을 맞춘 법률은 아니었다(국가정보보호백서, 2008).

1995년에 제정된 '정보화촉진 기본법'에는 정보화촉진에 관한 내용과 더불어 정보보호에 관한 기본적인 규정도 일부 마련되었으며, '형법'이 개정되어 전자기록 위작·변작죄 및 전자기록에 대한 비밀침해죄 등이 규정되었다(국가정보보호백서, 2008). 한편 인터넷 보급의 본격화에 의한 인터넷 전자상거래의 이용 증가에 따라 1999년에는 개인 및 기업의 정보유통과 중요 정보를 보호하기 위하여 '전자서명법'의 제정을 비롯하여 '전산망 보급확장과 이용촉진에 관한 법률'을 '정보통신망 이용촉진 등에 관한 법률'로 전면 개정하는 등 정보화역기능에 대한 규정 정비가 이루어졌다(국가정보보호백서, 2008).

나) 고도정보사회 진입단계(2000~2007년)

2000년대에 진입함에 따라, 국가와 사회가 정보통신 시스템에 대한 의존도를 점차적으로 높이면서, 정보보호 법령을 재검토해야 할 필요성이 부각되었다. 이에 따라, 다양한 법률들이 새롭게 제정되거나 기존의 법률이 전면 개편되기 시작하였다. 2001년에는 금융·통신·에너지 등 국가와 사회의 중요한 정보통신기반시설을 보호하기 위한 특별한 체계를 주요 내용으로 하는 ‘정보통신기반 보호법’이 제정·공포되었으며, 컴퓨터 등 정보처리장치에 허위정보나 부정한 명령을 입력하여 타인의 재산을 빼앗는 온라인 사기행위를 벌하는 형법규정이 신설되었다(국가정보보호백서, 2010). 정보통신망 이용촉진 등에 관한 법률’을 ‘정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률’로 변경함으로써, 정보보호와 관련된 규정을 크게 강화하였다 이 법은 2003년에 발생한 ‘1·25 인터넷 대란’을 계기로 침해사고 대응 관련 규정을 크게 보완하였으며, 2004년과 2005년에도 정보보호 관련 규정들을 정비하였다(국가정보보호백서, 2008). 2005년에는 국가안보를 위협하는 해킹·바이러스등 사이버공격으로부터 국가정보통신망을 보호하기 위하여 사이버안전에 관한 조직 및 운영에 대한 사항을 체계적으로 정립한 ‘국가사이버안전관리규정’이 대통령 훈령으로 발령 되었으며, 2007년에는 종래의 ‘전자정부 구현을 위한 행정업무 등의 전자화촉진에 관한 법’을 ‘전자정부법’으로 전면 개정하는 등 전자정부를 구현하기 위한 관련 법제의 정비가 이루어졌다(국가정보보호백서, 2008).

다) 지식정보사회 구현단계(2008~2015년)

2000년대 후반부터는 정보자원의 지식화 및 정보의 공동이용 활성화를 통하여 국가경쟁력을 제고하고 삶의 질을 향상시키는 이른바 지식정보사회 구현이 정보화정책의 중요한 방향으로 인식되기 시작하였다(국가정보보호백서, 2010). 한편 국민생활과 사회기반 전반에 정보통신 기술 분야의 의존도가 확산되면서 사이버위협이 사회의 안정과 국가안위의 문제로 연결되는 가능성이 증대되었다(국가정보보호백서, 2010). 이에 따라, 사이버공간의 완전무결한 보호를 위해 계속해서 노력해야 한다는 인식이 확산되

었다. 2009년에는 ‘정보화촉진 기본법’을 ‘국가정보화 기본법’으로 전면 개정하고, ‘정보통신산업진흥법’을 제정하여 정보보호 산업의 활성화를 촉진하는 제도적 기반을 마련하였다(국가정보보호백서, 2010). 2010년에는 ‘국방정보화 기반조성 및 국방정보자원관리에 관한 법률’이 제정되고, ‘전자정부법’이 전부 개정되어 국방정보화와 행정정보화를 촉진하는 동시에 정보보호를 개선하였으며, 2011년에는 ‘개인정보보호법’이 제정되고, 관계 법령의 개인정보보호 규정을 개정하여 개인정보보호가 대폭 강화되었다(국가정보보호백서, 2010). 한편 ‘지식재산 기본법’의 제정에 따라 지식재산권 보호를 강화하기 위한정보보호의 중요성이 더욱 증대되었다. 2012년 국가정보화기본법을 중심으로 사회·문화적 정보 인프라 확산, IT기술 및 산업 지속적 발전, 정보통신 기반 고도화 등 3개 분야로 나누어 아래와 같다. 정리되었다(진양, 2013).

(1) 사회문화적 정보인프라 확산

국가정보화기본법은 사회문화적 정보인프라의 확충을 중요하게 여긴다. 이는 전자정보 및 공공정보화 추진 전략, 정보 이용환경 조성, 정보화 역기능방지 등을 통해 이루어지며, 다양한 법률과 규정들이 이에 기여하고 있다. 전자정보 및 공공정보화 추진에 포함 되는 법은 전자정부법, 행정업무의 효율적 운영에 관한 규정, 인감증명법, 주민등록법, 민원사무처리에 관한법률, 공공기관정보 공개에 관한 법률, 공공기관 외에 등록물 관리에 관한법률, 원격영상재판에 관한 특례법, 국화법, 국가공간정보에 관한 법률, 국방정보화 기반조성 및 국방정보자원 관리에 관한 법률 등이 있다. 정보 이용환경 조성에 포함 되는 법은 전자서명법, 전자거래기본법, 지식재산 기본법, 저작권법, 정보통신망촉진 및 인터넷주소자원에 관한 법률, 정보보호 등에 관한 법률, 전자무역촉진에 관한법률, 관설편법, 무역거래기반조선에 관한법률, 국가통합교통체계 효율화법, 유통에 관한 법률 및 전자어음에 발행, 조세특례제한법 등이 있다. 정보화 역기능방지에 포함 되는 법은 개인정보보호법, 정보통신망이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률, 신용정보에이용 및 보호에 관한

법률, 통신비밀 보호법, 전기통신사업법, 정보통신기반보호법, 행법, 전자상거래 등에서의 소비자 보호에 관한 표시, 법률 및 광고에 공정화에 관한 법률 등이 기여하고 있다.

(2) IT기술 및 산업의 지속적 발전

국가정보화기본법은 정보통신 기술 및 산업의 지속적 발전을 지원한다. 이를 위해 다양한 정책과 규정들이 마련되어 있으며, IT기술 및 산업의 지속적 발전을 위하여 IT 산업기반 조성 및 신산업 육성에 관한 법률들이 제정되었다. 여기에 포함되는 법은 전기통신기본법, 전기통신사업법, 위치 정보 이용 및 보호 등에 관한 법률, 소프트웨어산업진흥법, 산업기술혁신 촉진법, 전자금융거래법, 콘텐츠산업진흥법, 인터넷 멀티 미디어 방송사업법, 이러닝(전자학습) 산업 발전 및 방송법, 문화산업진흥기본법, 영화 및 비디오물의 진흥에 관한 법률, 음악산업 진흥에 관한 법률, 게임산업진흥에 관한 법률, 지능형로봇 개발 및 보급 촉진법 등이 기여하고 있다.

(3) 정보통신기반의 고도화

국가정보화기본법은 정보통신기반의 고도화를 목표로 삼고 있다. 이는 정보통신망 구축 및 고도화를 위해 전기통신기본법, 전기통신사업법 전파법, 정보통신공사업법, 전기사업법, 건축법, 도로법, 방송통신위원회에 관한 법률 등이 기여하고 있다. 그리고 글로벌 경쟁이 더욱 치열해지면서, 계속되는 기술적인 변화에 대응하고 ICT 분야에서 경쟁 우위를 확보하며, 다시 한 번 국가의 ICT 강국으로 도약하기 위한 기반을 마련하기 위해 법 제도를 적극적으로 개선하고 조화시킬 필요가 있다.

〈그림 2〉 2012년 정보화 관련 법제도 분류



출처: 2012 국가정보화백서

2012년과는 달리, 정보화 법제는 현재 그 기능과 역할에 따라 다섯 가지 범주로 나뉘어 있다. 이는 정보사회의 발전을 기반으로 정책 추진, 정보통신 기반 구축, 정보통신 접근 기반 확보 등의 영역으로 나눌 수 있으며, 또한 정보사회 서비스의 활성화, 전자정부의 실현, 전자거래의 확산 등을 통한 정보사회 서비스 활성화와 정보통신 산업의 육성, 지식재산권의 확립, 정보사회 역기능 방지를 위한 정보보호 및 보안, 정보통신 윤리 등의 분야로 나뉘어진다. 이러한 변화는 제개정 등을 통해 이루어졌다. 2013년부터 2014년 하반기까지(2014년 9월 25일 기준, 제19대 국회 처리법률) 정보화 관련 입법 동향을 살펴보면, 해당 기간 동안에 제·개정된 주요 정보화 관련 법률은 전자정부법, 전파법, 방송법, 인터넷멀티미디어 방송사업법, 이동통신 단말장치 유통구조개선에 관한 법률, 저작권법, 개인정보보호법, 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률, 전기통신금융사기 피해금 환급에 관한 특별법 및 피해방지 등의 9건이다.

2015년에는 다양한 법률이 수정되었으며, 이러한 수정은 주로 기술, 경제, 사회 등 다양한 분야의 변화에 대응하거나 발전된 상황에 맞추기 위한 것이었다. 예를 들면 전자정보법의 수정은 정보통신 기술의 발전으로 인해 발생한 법적 쟁점 및 규제의 필요성에 대응하고 특히, 민원 처리와 관련된 부분이 강화되었다. 지방세기본법의 수정은 지방세 체계의 효율성을 높이기 위한 수입 및 사용의 효율적인 조정을 통해 지역 사회의 발전을 지원하고자 하는 목적에서 나왔다. 또한, 부동산등기법의 수정은 부동산 거래의 투명성 및 효율성을 증진하기 위한 목적으로 이뤄진 것으로 부동산 시장의 안정과 거래의 신속한 처리를 위한 법적 기반을 제공하는 측면에서 중요했다.

2016년 및 2017년에 정부는 중소기업 육성과 과학기술 융합을 중심으로 한 경제 성장을 촉진하고, 미래 성장동력을 강화하며 일자리를 창출하는 등의 목표를 달성하기 위해 정부 조직체계를 재설계하고 있었다. 이는 다양한 분야에서의 경제 활성화를 추진하기 위한 노력이었다. 구체적으로는 중소기업 육성과 과학기술 융합을 강화하여 미래 산업 분야에서의 성장을 지원하고자 하는 것으로 이해되며, 중소기업은 국가 경제의 중요한 주체 중 하나로 인식되며, 이들의 성장을 통해 일자리 창출과 경제 발전을 기대하고 있었다.

또한, 국가 안전과 관련하여 안전 및 재난 분야에서의 유기적 연계와 현장 기관의 전문 역량을 강화하고 국가 안전관리 체계를 재조정하고 있었다. 이는 안전과 관련된 문제에 대한 효과적인 대응을 위해 체계적인 재정비를 시행하였고, 이와 함께 통상행정 분야의 효율화와 국가보훈, 대통령 경호 시스템의 환경 변화에 맞게 조정하는 등 다양한 분야에서 국민들의 요구에 빠르게 반응하는 열린 민주 정부를 실현하기 위해 정부 기능을 재배치하고자 하기 위해 법률을 수정하였다.

라) 국가 마이데이터 제도 혁신 추진전략 (2020년-현재까지)

2020년에는 국민 생활 전반에서 데이터의 활용이 국가 경쟁력을 좌우

하는 핵심자원으로 부상하면서, 이를 기반으로 한 행정을 활성화하기 위한 정부의 노력이 집중되었다. 공공기관은 데이터의 공동활용을 위해 필요한 데이터를 등록할 수 있는 시스템을 도입하였으며, 등록되지 않은 데이터를 활용하고자 하는 경우에는 해당 데이터 소관 공공기관의 장에게 요청할 수 있도록 절차와 방법을 명시하였다. 더불어, 데이터통합관리 플랫폼을 구축하여 공공기관 간 데이터를 효율적으로 제공, 연계, 공동 활용하는 노력이 진행되었다. 이로써 정부는 데이터기반행정을 강화하여 행정의 책임성, 대응성, 신뢰성을 향상시키고 국민의 삶의 질을 향상시키기 위한 방안을 규정하였다.

2021년에는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」이 개정되어 최근의 경제환경과 시장상황에 대응하고, 사회적 요구를 반영하기 위한 정부의 노력이 진행되었다. 경제력 집중 억제력을 위해 과징금 부과상한을 상향조정하고, 불공정거래행위에 대응하여, 민사, 행정, 형사적 구율수단을 종합적으로 개선하며, 사인의 금지청구제도를 도입하였다. 대기업집단의 부정행태를 시정하고 기업집단의 지배구조를 선진화시키기 위해 벤처기업에 대한 투자 활성화를 위한 조치도 마련되었다. 특히, 일반지주회사가 기업형 벤처캐피탈을 소유할 수 있도록 허용하되, 안전장치를 마련하여 경제력 집중 및 편법승계의 악용을 방지하고자 하는 것이 핵심적인 목표로 규정되었다.

2022년에는 「전자정부법」과 「민원 처리에 관한 법률」이 통합 개정되었다. 이로써 민원 처리에 관한 일부 조문이 「민원 처리에 관한 법률」로 이관되어 두 법률 간의 체계를 정비하고, 이에 따른 일부 용어가 변경되었다. 이는 민원 처리에 대한 효율성을 높이고 법적 구조를 명확히 하기 위한 정부의 노력의 일환으로 이해할 수 있다.

마지막으로 2023년에는 현행법에 따라 중앙사무관장기관의 장이 공공기관 및 행정기관에서 제공하는 전자정부서비스가 중복되거나 운영가치가 낮은 경우에는 통합 또는 폐기 등의 개선 대안을 권고할 수 있도록 하는 규정이 있다. 그러나 이러한 권고 제도의 실효성이 제고되지 않아 지방자치단체에서 수행하는 공공 어플리케이션 사업에서 행정 비효율이 발생하

고 있는 상황이다. 따라서 중앙사무관장기관의 장의 권고 제도를 강화하여 전자정부서비스의 개선 방안이 효과적으로 추진되도록 하는 방안을 모색하고 있다. 이를 통해 행정효율을 높이고 국민에게 보다 체계적이고 효과적인 전자정부서비스를 제공하려는 것이다.

결과적으로, 전자정부를 효과적으로 운영하기 위해서는 법적으로 정해진 법제가 필수적이다. 예를 들어, 전자서명과 관련된 법적 효력을 인정하려면 각 국가에서 전자서명법을 제정하는 등의 노력을 해왔다.

한국의 경우, 최초의 전자정부 법률은 1986년에 제정된 “전산망 보급확장과 이용촉진에 관한 법률”이었다. 그 후 1994년에 정보통신부 설립, 1995년에 정보화촉진기본법 제정, 1996년 6월에 전자정부 공식화 등으로 전자정부가 형성되었다. 1991년에는 개인정보보호에 관한 법률이 제정되었고, 2001년 3월에 전자정부법이 제정되었다. 2016년 4차 산업혁명에 대응하기 위해 정보보호와 관련된 법률이 개정되었으며, 2017년에는 문재인 정부에서 전자정부법을 개정하려는 시도가 있었다. 이상 관련 주요 법률에 대한 내용을 다음과 같이 정리하였다.

(1) 전자정부법(2023.06.11. 시행): 개인정보의 처리 및 보호에 관한 사항을 정함으로써 개인의 자유와 권리를 보호하고, 나아가 개인의 존엄과 가치를 구현함을 목적으로 한다.

(2) 전파법(2023.06.11. 시행): 전파의 효율적이고 안전한 활용 및 관리에 대한 사항을 규정하여 전파이용과 전파에 관한 기술의 개발을 촉진하고, 이를 통해 전파 관련 분야의 발전과 공공복리의 증진을 목적으로 하는 법률이다.

(3) 방송법(2023.04.06. 시행): 방송의 자유와 독립을 보장하고 방송의 공적 책임을 높임으로써 시청자의 권익보호와 민주적 여론형성 및 국민문화의 향상을 도모하고 방송의 발전과 공공복리의 증진에 이바지함을 목적으로 한다.

(4) 인터넷 멀티미디어 방송사업법(2022.07.12. 시행) : 이 법은 방송과 통신이 융합되어 가는 환경에서 인터넷 멀티미디어 등을 이용한 방송사업

의 운영을 적정하게 함으로써 이용자의 권익보호, 관련 기술과 산업의 발전, 방송의 공익성 보호 및 국민문화의 향상을 도모하고 나아가 국가경제의 발전과 공공복리의 증진에 이바지하는 것을 목적으로 한다.

(5) 이동통신 단말장치 유통구조 개선에 관한 법률(2021.12.30 시행) : 이 법은 이동통신단말장치의 유통에서 공정성과 투명성을 확립하여 이동통신 산업의 건전한 발전과 이용자의 권익을 보호함으로써 공공복리의 증진에 이바지함을 목적으로 한다.

(6) 저작권법(2023.11.17. 시행): 저작자의 권리와 이에 인접하는 권리를 보호하고, 저작물의 공정한 이용을 도모하여 문화 및 관련 산업의 향상과 발전에 기여하는 목적을 갖는 법률이다.

(7) 개인정보보호법(2023.09.15 시행): 이 법은 개인정보의 처리 및 보호에 관한 사항을 정함으로써 개인의 자유와 권리를 보호하고, 나아가 개인의 존엄과 가치를 구현함을 목적으로 한다.

(8) 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률(2023.07.04. 시행): 이 법은 정보통신망의 이용을 촉진하고 정보통신서비스를 이용하는 자를 보호함과 아울러 정보통신망을 건전하고 안전하게 이용할 수 있는 환경을 조성하여 국민생활의 향상과 공공복리의 증진에 이바지함을 목적으로 한다.

(9) 전기통신금융 사기 피해방지 및 피해금 환급에 관한 특별법(2023.11.17시행): 전기통신금융사기를 방지하고 피해를 예방하기 위한 법률로, 정부가 피해 방지 대책과 금융회의 지원을 통해 사기로부터 시민을 보호하고자 한다.

[표 2-3] 전자정부에 관한 주요 제·개정 법령 요약

| 법명 | 목적 | 비고 |
|--------------------------|---|---------------------|
| 전자정부법 | 개인정보의 처리 및 보호에 관한 사항을 정함으로써 개인의 자유와 권리를 보호하기 | 시행 2023. 6. 11 |
| 전파법 | 전파의 효율적이고 안전한 활용 및 관리에 대한 규정을 마련하여 전파이용과 전파에 관한 기술의 발전을 촉진하며, 이를 통해 전파 관련 분야의 발전과 공공복리를 증진하기 위한 목적을 가지고 있다 | 시행 2023. 6. 11 |
| 방송법 | 방송의 자유와 독립을 보장하며, 방송의 공적 책임을 높여 시청자의 권익을 보호하고 민주적 여론형성과 국민문화의 향상을 도모하며, 방송의 발전과 공공복리의 증진에 기여하기 위한 법률이다. | 시행 2023. 4. 6 |
| 인터넷 멀티미디어 방송사업법 | 통신이 융합되어가는 환경에서 인터넷 멀티미디어 등을 활용한 방송사업의 운영을 조절하고 규제하는 법률로, 이용자의 권익 보호, 기술 및 산업의 발전, 방송의 공익성 보호, 국민문화의 향상, 국가경제의 발전, 그리고 공공복리의 증진을 목적으로 한다. | 시행 2022. 7. 12. |
| 이동통신 단말장치 유통구조 개선에 관한 법률 | 이동통신단말장치의 공정하고 투명한 유통 질서를 정립하여 이동통신 산업의 건전한 발전과 이용자의 권익을 보호하고, 이를 통해 공공복리의 증진에 기여하는 것을 목적으로 한다. | 시행 2021. 12. 30. |

| | | |
|---------------------------------|---|---------------------|
| 저작권법 | 저작자의 권리와 이에 인접하는 권리를 보호하고 저작물의 공정한 이용을 도모함으로써 문화 및 관련 산업의 향상발전을 목적으로 한다. | 시행 2023. 11. 17 |
| 개인정보보호법 | 개인정보의 처리 및 보호에 관한 사항을 정함으로써 개인의 자유와 권리를 보호하고, 나아가 개인의 존엄과 가치를 구현함을 목적으로 한다. | 시행 2023. 9. 15 |
| 정보통신망 이용 촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 | 정보통신망의 이용을 촉진하고 정보통신서비스를 이용하는 자를 보호함과 아울러 정보통신망을 건전하고 안전하게 이용할 수 있는 환경을 조성하여 국민생활의 향상과 공공복리의 증진을 목적으로 한다. | 시행 2023. 7. 4 |
| 전기통신금융 사기 피해방지 및 피해금 환급에 관한 특별법 | 전기통신금융사기를 방지하기 위하여 정부의 피해 방지 대책 및 금융회사의 피해 방지 책임 등을 정하고, 전기통신금융사기의 피해자에 대한 피해금 환급을 위하여 사기이용계좌의 채권소멸절차와 피해금환급절차 등을 정함으로써 전기통신금융사기를 예방하고 피해자의 재산상 피해를 신속하게 회복하는 데 이바지하는 것을 목적으로 한다. | 시행 2023. 11. 17. |

2) 몽골 전자정부에 관한 법규

가) 몽골 전자정부 초기 단계 1995년~2011년

1995년에 설립된 몽골 통신규제위원회(CRC)는 독립 규제기관으로, 통신 분야의 상업적 활동을 규제하고 지원하기 위해 전문적인 평가 및 자문을 제공하였다. 이를 위해 1995년에 '통신법'을 확정하고, 이후 1999년에는 전파법을 제정했다. 2005년에는 몽골의 정보통신기술우정청(ICTPA)에서 정보통신(ICT)을 통한 경제 성장을 목표로 하여 2012년까지 몽골을 아시아 ICT 기술 선진국 10위권에 진입시키는 계획을 수립하였다. 이를 위해 2005년부터 2012년까지 전자몽골규정을 제정했다. 2008년에는 개인, 법인, 자산 등록 종합 제도를 구축하고, 정보의 통합과 전자 공공 서비스를 구축하여 등록정보통합체계규정을 정비하였다. 이후, 2010년 정보보호규정을 제정하여 정보보호제도를 구축하고, 사이버 침범으로부터 보호 방지하는 협력관계를 발전시키고 법적 환경을 구축하며 전력계획을 실행하였다. 2011년에는 네트워크망 구축규정을 제정하여 몽골 전체를 포함하는 구축 네트워크망을 확대하여 저비용 및 다양한 서비스를 제공하고 국가 경제성장과 생활수준 향상을 지원하였다. 동시에 2011년에는 '전자서명법'을 제정하여 전자 문서의 활용을 촉진했다.

나) 지식 정보 사회 구현 단계 2012년~2015년

2012년에 제정된 전자정부규정은 공공기관의 업무 투명성을 향상시키고, 국민의 정책 수립에 대한 참여를 강화하며, 공공서비스의 향상과 전자정부 서비스의 개발 및 도입을 통해 체계를 정비하였다. 2013년에는 정부결의안 212를 통해 정부기관의 전자 데이터에 관한 사항을 명시하고, 전자조달법 및 전자입찰진행규정을 제정하였다. 이로써 전자형태의 조달 업무를 효과적으로 조정하였다. 또한, 계약진행규정도 도입하여 국가 예산으로 조달되는 물품에 대한 계약체결과 조달 업무를 조정하였다. 2015년에

는 정부결의안 23을 통해 공공 서비스를 제공하는데 필요한 기기에 관한 내용을 다루었다. 정부결의안 254는 전자시스템을 통해 167종류의 서비스를 제공하는 법적 규정을 도입하여 효율적인 공공 서비스 제공을 목표로 삼았다.

다) 몽골 정보의 장기 개발 전략 ‘비전2050’ 2015년 - 현재

몽골 정부가 2019년 2월에 새롭게 발표한 '전자정부' 국가개발 프로그램은 2019년부터 2022년까지 4년간 진행되며, 해당 프로그램은 정부기관의 업무 효율화, 개방성, 투명성, 책임성을 향상시키고, 행정통치의 민주성, 혁신적인 기술을 도입하여 전자정부를 발전시키는 것을 목표로 하고 있다. 해당 목적을 달성하기 위한 구체적인 9개 목표 중에서 전자정부 발전을 위해 세워진 우선적인 3가지 목표로 1) 국민의 디지털 리터러시 향상, 2) 전자정부의 하드 및 소프트웨어 인프라 개선 3) 전자정부법 개성과 전자서비스 확대 등이다. 동시에 몽골 정부가 2020년 4월 최초의 30년 단위 장기개발전략 ‘비전2050’을 발표했으며 여기서 1단계 2020년 ~2030년에 전자정부의 법제환경구축 및 개선을 중요시 하였다.

몽골의 전자정부 법률은 전자정부의 전환을 지원하기 위해 데이터 수집, 처리, 전송, 및 활용을 위한 기반을 제공하며, 업무 및 서비스를 전자적으로 수행할 수 있는 기회를 개척하는 활동 및 이에 따른 사용과 보안을 포괄적으로 규제하는 법령이다. 몽골의 전자정부 법은 공공정보투명성법(Нийтийн мэдээлэлийн ил тод байдлын тухай хууль), 개인정보보호법(Хүний мэдээлэл хамгаалах тухай хууль), 사이버안법(Кибер аюулгүй байдлын тухай хууль), 전자서명법(Цахим гарын үсэгийн тухай хууль) 등을 포함한 법령체계를 정의하고 있으며 이러한 법령들은 2021년 12월 17일에 개정되어, 2022년 05월 01일부터 시행되고 있으며 법률에 대한 구체적인 내용은 다음과 같다.

(1) 공공정보투명성법

(Нийтийн мэдээлэлийн ил тод байдлын тухай хууль)

관련 법률의 목적은 국민이 법률에 근거하여 정보를 검색하고 수신할 수 있는 권리를 보장하고, 공공 정보 인프라의 법적 기반을 구축하며, 전자적으로 공개하고 투명하게 유지함으로써 정부 활동에 대한 대중의 통제를 창출하는 것이 법률의 주된 목적이다. 법률은 특정 조건하에서 국민, 대중, 언론에게 공개되지 않은 정보들 중 68가지 항목을 공개하고 있다. 이에는 조직비밀, 특별면허 보유자 정보, 국가건설위원회의 결론, 조달정보 등이 포함되어 있다. 전자문서가 종이문서와 동일하게 유효함을 규정하고 있다. 이는 디지털 형식의 문서도 법적으로 인정되며, 정보의 전자화에 대한 적극적인 태도를 반영하고 있다. 따라서, 전자문서와 종이문서 간의 증거수준에 대한 문제를 해결하고 있다. 이를 통해 전자문서가 법적인 증거로서의 효력을 충분히 갖는다는 원칙이 강조된다. 또한, 정보주체가 해당 정보를 제3자에게 전송한 경우, 법률에서 정한 절차에 따라 정보주체에게 통보해야 하며 이는 정보의 공유 및 전송에 있어서 법적인 절차를 준수해야 함을 의미한다.

(2) 개인정보보호법

(Хүний мэдээлэл хамгаалах тухай хууль)

개인 정보 보호에 관한 법률의 내용은 개인 정보의 수집, 처리, 사용, 보안 등과 관련된 사항을 규제하며, 이에 관련된 책임과 의무를 정부 기관, 개인, 법인 등에 부여한다. 목적은 개인정보를 수집할 때 목적을 고지하고 동의를 받는 등 개인의 권리를 보호하는 것이다. 법률은 정보주체(개인정보 소유자)와 개인정보에 책임을 지는 자 간의 관계를 규정하고, 정보주체의 권리를 보장한다. 헌법에서 정하는 바에 따라 개인의 불가침과 자유에 대한 권리도 명시하고 있다. 법률은 지문 데이터를 민사 기록 유지, 유권자 등록 관리, 국경 입국 식별 등 목적으로 사용할 수 있도록 허용하고 있다. 국회의원이 전자 기기를 사용하여 투표에 참여하는 것은

어떠한 경우에도 금지되어 있다. 법률은 특정 장소에서의 시청각 녹음 장치의 배치를 금지하고 있다. 이는 화장실, 탈의실, 특정 서비스실 등에서 녹음 장치 사용을 제한하는 내용을 담고 있다. 마지막으로, 개인정보의 수집, 처리, 이용과 관련한 민원이 있는 경우 국가인권위원회나 행정기관에 민원을 제기할 수 있으며, 이에 대한 조치가 가능하도록 규정하고 있다.

(3) 사이버보안법

(Кибер аюулгүй байдлын тухай хууль)

사이버 보안법은 사이버 보안과 관련된 정부 기관, 개인, 법인 간의 관계를 조정하고, 사이버 공격에 대한 조직 및 통제를 목적으로 한다. 법에 따르면 사이버보안위원회가 국가안보시스템에 맞춰 업무를 수행하게 된다. 이 위원회의 의장은 몽골 총리가 맡고, 부회장은 전자개발통신부 장관과 정보총국 국장이 맡게 된다. 국가센터는 국가 통일정보망과 핵심 정보 인프라에 연결된 기관의 사이버 보안을 담당하며, 공공센터는 국민, 기업, 법인의 사이버 보안을 담당한다. 국군사이버사령부는 평시에는 국방분야 전반에 걸쳐 사이버 보안을 확보하는 방안을 개략적으로 제시한다. 따라서, 사이버 보안법은 정부와 국민, 기업 등 각종 주체 간의 사이버 보안을 조정하고, 특히 사이버보안위원회를 중심으로 체계적인 대응을 구축하고 있는 것으로 이해할 수 있다. 관계 기관 및 개인, 법인 간의 협력 및 업무를 조정하는 역할을 수행한다.

(4) 전자서명법(Цахим гарын үсгийн тухай хууль)

전자서명에 관한 법률의 목적은 개인과 기업이 전자 서명을 사용할 수 있는 법적 근거를 제공하는 것이며, 이에 필요한 법적 및 기술적 요구사항을 정의하며, 공개 키 인프라 운영을 확립하는 것이다. 법에 따라 몽골 시민 중 16세 이상인 자는 국가 등록 기관에서 5년 동안 무료로 디지털 서명 인증서를 발급받을 수 있다. 발급은 국가 등록 기관의 모든 지점과 부서에서 직접

받을 수 있으며, 해외 몽골 국민은 외교 공관을 통해 디지털 서명 인증서를 얻을 수 있다. 디지털 서명은 몽골에 체류하는 외국인과 무국적자에게도 제공되어, 몽골에서의 활동 및 서비스 이용에 활용될 수 있다. 법인에게 발급되는 디지털 서명은 전자인감 형태로 제공된다. 디지털 서명의 도입으로 온라인 환경에서 본인 식별 및 인증이 가능해지며, 전자적으로 계약을 체결할 수 있게 되어, 'e-mongolia' 시스템에 접속하여 650개 이상의 정부 서비스를 온라인으로 받을 수 있게 되었다.

이상의 내용을 바탕으로 양국 간의 전자정부 법·제도에 대한 공통점은 두 정부가 전자정부에 관한 법제를 지속적으로 발전시키려는 노력을 기울이고 있다는 점이다. 그러나 한국은 이미 구체적인 구조를 가지고 있으며, 전자정부법, 정보보안법, 개인정보보호법, 데이터 보안법 등이 전자정부를 시행할 때 우선적으로 필요한 법제가 마련되어 있다. 한편 몽골은 아직 기본적인 구체적인 전자정부 법제가 마련되어 있지 않다. 몽골은 전자정부의 발전을 위해 한국국제협력단(KOICA)의 지원을 받고 있으나 아직까지 전자정부가 제대로 발전하지 못하고 있는 실정이다. 따라서 몽골은 체감효과가 높은 분야부터 법령정비를 추진하고, 전자정부법, 개인정보보호법, 전자적 민원처리 관련 법제를 우선적으로 개선하며, 현행 법제의 수정 및 보완을 통해 전자정부화를 이루어나갈 필요가 있다.

제 3 장 연구 설계

제 1 절 대표포털 사이트의 평가 기준

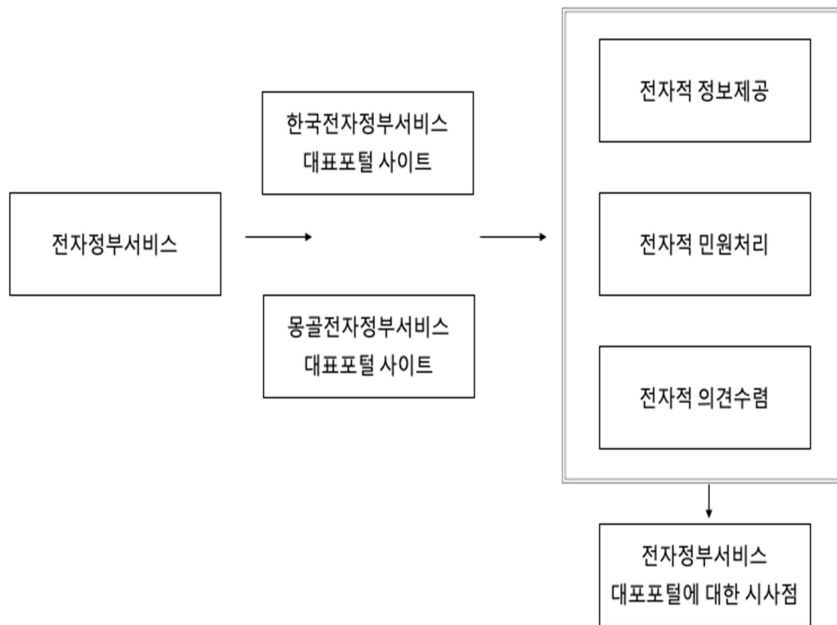
1) 연구 분석틀

본 연구에서는 선행연구의 평가 기준을 기반으로 대표포털 사이트 구성요소에 의거해 몇 가지 상세한 평가 기준을 활용하였다.

정부는 국민에게 편의성, 효율성, 접근성, 상호작용을 중점으로 하는 서비스를 제공하기 위해 기존의 전자정부 서비스와 웹사이트를 기준으로 하고 있다. 예를 들어, 2005년 UN 전자정부 서비스의 진화 단계 모델을 기반으로 출현, 발전, 상호작용, 거래, 통합처리의 5단계로 분류하였다.

본 논문에서는 선행 연구를 통해 전자정부 발전 단계의 모델 분석을 기반으로 전자정부 서비스 사이트의 평가기준에 적합한 주요 3개 차원인 “전자적 정보제공(e-Information)”, “전자적 민원처리(e-Transactional)”, “전자적 의견수렴(e-Interactive)”을 채택하여, 전자정부 서비스의 수준을 측정하는 의미 있는 지표들을 도출하였다. <그림 3>에서 확인할 수 있듯이, 유사한 연구 대상에 대한 선행 연구 논문에서 언급된 평가지표의 객관성이 이미 확인되어 있다.

〈그림 3〉 연구 분석틀



가) 평가항목 종합분석

양국의 전자정부서비스 대표포털 사이트를 비교하기 위해서 다음과 같은 평가항목을 제시한다.

첫째, 전자적 정보 제공 단계(e-Information)에서 국민들이 쉽게 접근하고 이용할 수 있는지, 즉 정부는 웹사이트를 통해 시민에게 정보를 어느 정도 제공하고 있는가.

둘째, 민원서비스 단계(e-Transactional)에서 ‘국민들에게 민원서비스를 편하게 제공하고 있는가.

셋째, 전자적 의견수렴(e-Interactive) 단계에서 관련 정책에 대한 토론 및 여론 조사를 통해 의견을 수렴하는 것이 중요한 만큼 정책 결정 과정에 적극 참여할 수 있는가.

상기 내용과 같이 본 연구에서는 ‘전자적 정보제공’, ‘전자적 민원처리’, ‘전자적 의견수렴’을 평가 기준으로 채택하였다.

나) 평가지표의 논의

본 연구에서는 선행연구를 바탕으로 ‘전자적 정보제공(e-Information)’, ‘전자적 민원처리(e-Transactional)’, ‘전자적 의견수렴(e-Interactive)’에 대한 23개의 세부 평가지표를 통해 비교하였다. 아래의 평가항목은 UN의 전자정부 서비스 발전에 따른 다섯 가지 단계와 해당 단계에서 측정되는 특징 및 지표 내용 따라 주로 정보제공, 정보 검색, 기관의 웹사이트 연계, 시민과 정부 간 온라인 서비스 신청, 시민과 정보 간 쌍방향 접근가능, 24/7 온라인 서비스 이용 가능, 온라인 포럼, 상호 운용성 향상을 위한 인프라 연계 정도, 피드백 여부 등 세부 평가지표가 나타난다. 이러한 지표들은 연구에 대한 평가를 정립하는 중요한 기준 중 가장 높은 평가를 받는 요소로 작용한다.

종합적인 분석 결과를 기반으로 하여, 이 연구에서는 전자정부 발전의 세부 단계 중 3단계를 참고로 하여 평가 항목을 정리하였다.

첫 번째, 정보제공 단계이다. 정부가 전자기술을 이용해 시민들에게 정보를 제공하는 것을 의미한다. 정부의 입장과 정책, 법규, 소식을 대표포털 사이트를 통해 전달하는 단계이다.

두 번째, 민원서비스 처리 단계이다. 인터넷을 통해 정부의 정책, 법규를 시민들이 받아볼 수 있는 단계이다. 기업과 시민이 인터넷을 통해 다양한 민원 서비스를 직접 신청 및 다운로드 할 수 있는 단계이다.

세 번째, 상호작용 단계이다. 이 단계는 시민들이 인터넷을 통해 정부 서비스에 대한 의견과 교류를 자유롭게 제공할 수 있는 단계이다. 정부의 관리와 정책 결정에 대한 참여 수준은 시민들의 중요한 평가 지표 중 하나로 간주되며, 정부는 여론 조사 등을 활용하여 시민들의 의견과 관심사를 파악할 수 있다.

[표 3-1] 전자정부 서비스 대표포털 사이트의 평가 항목 및 지표

| 평가 및 측정지표 | | | |
|-------------------------------|-------------------------|----|----|
| 평가항목 | 평가지표 | 한국 | 몽골 |
| 전자적 정보제공 (e-Information) | 1. 새로운 소식 제공 | | |
| | 2. 상세 검색 서비스 | | |
| | 3. 이용안내 제공 정도 | | |
| | 4. 행정기관연동서비스 | | |
| | 5. 주제별 생활정보서비스 | | |
| | 6. 관련 사이트 제공 | | |
| | 7. 신규 서비스 | | |
| | 8. 정부 민원사이트 | | |
| | 9. 편리한 민원서비스 | | |
| | 10. 알림판 제공서비스 | | |
| 전자적 민원처리 (e-Transactional) | 11. 온라인 민원 분류 | | |
| | 12. 다기관 연결 서비스 | | |
| | 13. 자주 찾는 민원 게시판 | | |
| | 14. 민원패키지서비스 | | |
| | 15. 언어지원서비스 설치 여부 | | |
| | 16. 외국인대상 서비스 | | |
| | 17. 장애인을 위한 서비스설치 여부 | | |
| 전자적 의견수렴 (e-Interactive) | 18. 전화 직접연동서비스 | | |
| | 19. “MY GOV” 설정 가능여부 | | |
| | 20. 온라인 채팅 및 화상상담 가능 여부 | | |
| | 21. 사이트 제공하는 정보에 대한여론조사 | | |
| | 22. 개인정보 보호 | | |
| | 23. 모바일 서비스 | | |

*출처: 중국과 한국 전자정부서비스 비교분석, 2021

제 2 절 평가 항목의 측정 방법

1) “전자적 정보제공(e-Information)”의 세부척도 적용방법

본 연구에서는 한국과 몽골 전자정부 대표포털 사이트를 방문하여 다음과 같은 평가지표를 분석하였다. 전자정부 서비스를 평가할 때 가장 중요한 측면은 정부가 시민에게 필요한 정보를 효과적으로 제공하는 것이다. 특히, 정부의 전자정부 대표 포털 사이트로서 국민에게 필요한 정보를 정확하게 제공하는 “전자적 정보제공(e-Information)” 부문이다. 본 연구에서 선정한 평가 항목은 다음과 같다. “신규 서비스”, “신규 소식 제공”, “이용 안내 제공 정도” 등의 항목은 “투명성” 측면에서의 중요한 지표로 평가 항목을 3단계로 구체화하였다. “신규 서비스” 항목의 경우에는 서비스에 대한 자료 공개 정도를 우수, 보통, 부족으로 구분하여 측정하였다. 나머지 3개의 항목은 “있다”와 “없다”를 사용하여 측정하였다. 6번째 ‘관련 사이트 제공’ 항목에 대한 평가를 위해 3단계의 측정을 사용했으며, 제외된 ‘7.신규서비스’, ‘8. 정부 민원 사이트’, ‘9. 편리한 민원 서비스’, ‘10. 알림판 제공 서비스’와 같은 평가 대상이 ‘다양성’의 속성을 갖고 있는 항목은 단순 분류에 의한 ‘있다’, ‘없다’의 측정표를 활용하였다. 이상의 내용을 다음 [표 3-2]와 같이 정리하였다.

[표 3-2] 전자적 정보제공에 대한 평가 방법

| 평가 및 측정지표 | | |
|---------------------------|----------------|--------|
| 평가항목 | 평가지표 | 측정지표 |
| 전자적 정보제공 e-Information | 1. 새로운 소식 제공 | 있다, 없다 |
| | 2. 상세 검색 서비스 | 3단계 |
| | 3. 이용 안내 제공 정도 | 3단계 |
| | 4. 행정기관연동서비스 | 3단계 |
| | 5. 주제별 생활정보서비스 | 3단계 |
| | 6. 관련사이트 제공 | 3단계 |
| | 7. 신규 서비스 | 있다, 없다 |
| | 8. 정부 민원사이트 | 있다, 없다 |
| | 9. 편리한 민원서비스 | 있다, 없다 |
| | 10. 알림판 제공서비스 | 있다, 없다 |

2) “전자적 민원처리(e-Transactional)” 부분의 세부척도 적용방법

조사항목의 성격에 따라 ‘3단계 측정척도’와 ‘명목척도’를 함께 사용하였으나, ‘있다’, ‘없다’의 척도가 사용이 불가능한 경우 3단계 측정척도를 사용하여 파악하였다. 예를 들면, 12. 다 기관 연결 서비스는 단순한 ‘있다’, ‘없다’의 존재 여부만으로 평가하기 어렵기 때문에 3단계 측정지표로 평가하였다. 이상의 내용을 다음 <표3>와 같이 정리하였다.

[표 3-3] 전자적 민원처리에 대한 평가방법

| 평가 및 측정지표 | | |
|-----------------------------|-----------------------|--------|
| 평가항목 | 평가지표 | 측정지표 |
| 전자적 민원처리 e-Transactional | 11. 온라인 민원 분류 | 3단계 |
| | 12. 다기관 연결 서비스 | 3단계 |
| | 13. 자주 찾는 민원 게시판 | 있다, 없다 |
| | 14. 민원패키지서비스 | 있다, 없다 |
| | 15. 언어지원서비스 설치 여부 | 있다, 없다 |
| | 16. 외국인대상 서비스 | 있다, 없다 |
| | 17. 장애인을 위한 서비스 설치 여부 | 있다, 없다 |

3) “전자적 의견수렴(e-Interactive)”의 세부척도 적용방법

전자적 의견수렴을 평가하기 위해 전자정부 대표포털 사이트에서 전화 직접연동 서비스, MY PAGE 설정 가능 서비스, 온라인 채팅, 화상상담 설치, 사이트 제공하는 정보에 대한 만족도 기능, 개인정보 보호, 모바일 서비스 등 총 6개의 세부 평가지표를 통해 평가했다.

[표 3-4] 전자적 의견수렴에 대한 평가방법

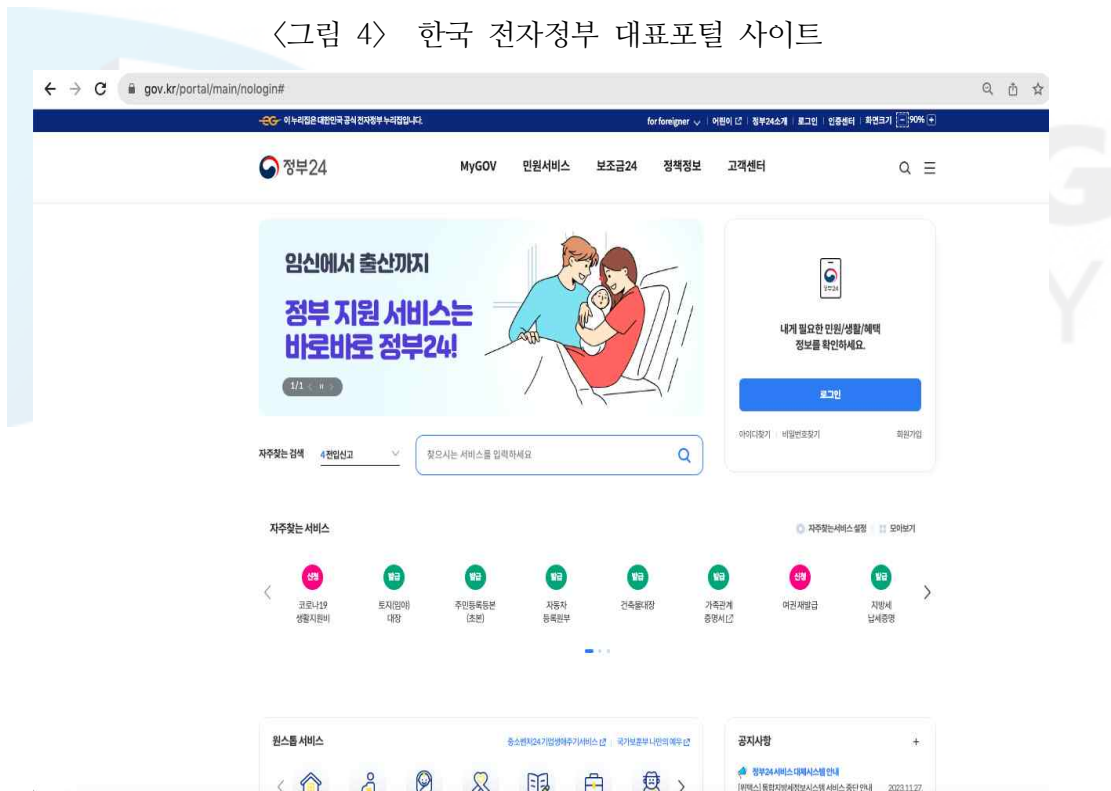
| 평가 및 측정지표 | | |
|---------------------------|------------------------|--------|
| 평가항목 | 평가지표 | 측정지표 |
| 전자적 의견수렴 e-Interactive | 18. 전화 직접연동서비스 | 있다, 없다 |
| | 19. “MY페이지” 설정가능 | 있다, 없다 |
| | 20. 온라인 채팅 ,화상상담 설치 | 있다, 없다 |
| | 21. 사이트 제공하는 정보에 대한만족도 | 있다, 없다 |
| | 22. 개인정보 보호 | 있다, 없다 |
| | 23. 모바일 서비스 | 있다, 없다 |

제 4 장 한국과 몽골의 전자정부 대표포털 사이트 비교 분석

제 1 절 전자적 정보제공에 대한 대표포털 비교 분석

본 연구에서는 한국과 몽골의 정부 대표포털 사이트를 방문하여 연구를 진행하였다. 앞서 지정한 평가항목 및 평가지표를 활용하여 각국의 대표포털 사이트를 비교분석하였다. 아래의 <그림 4>와 <그림 5>와 같이 개괄적으로 살펴본다.

<그림 4> 한국 전자정부 대표포털 사이트

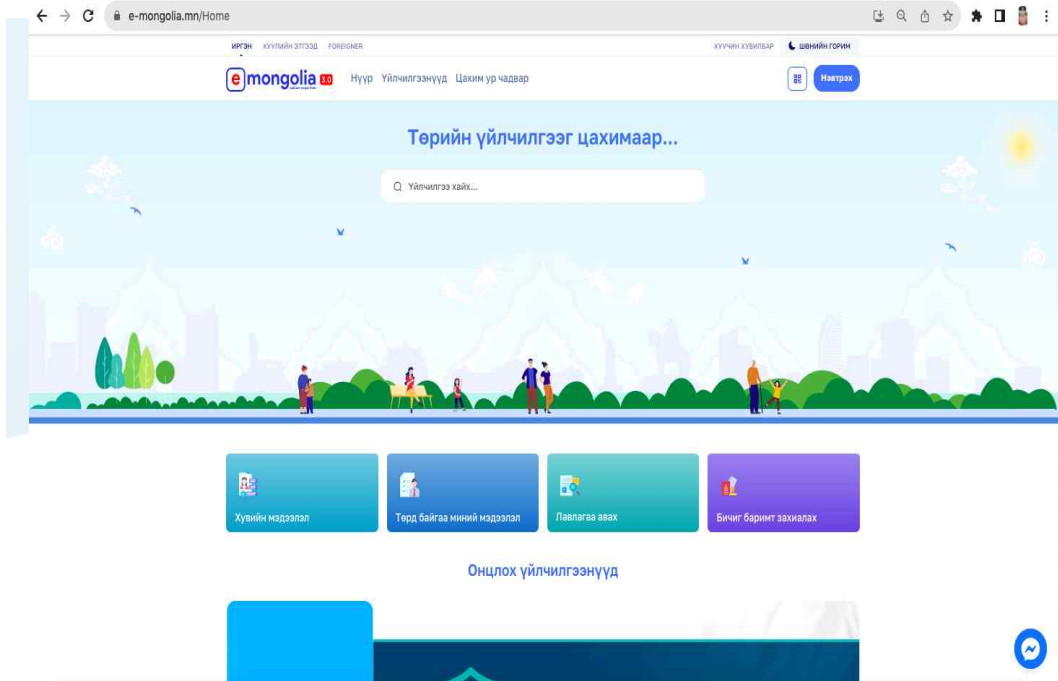


*출처: <http://www.gov.kr>

한국의 전자정부 대표포털 사이트 정부24(www.gov.kr)는 대한민국 행

정안전부에서 운영하는 전자민원 서비스 대표 포털로 컴퓨터를 통해 언제든지 공적인 정보를 확인하고 출력할 수 있으며, 온라인으로 즉시 공과금을 납부하고 납부 내역을 실시간으로 확인할 수 있다. 또한, 다양한 민원 문서를 온라인으로 신청하고, 민원 결과에 대한 통보를 예측 가능한 시간 내에 받을 수 있다. 필요한 서류 양식은 다운로드하여 온라인으로 작성하고 제출할 수 있으며, 행정정보를 요청할 경우 개인정보 확인 후 제공된다. 또한, 온라인을 통해 공무원들과 의사소통이 가능하며, 각 분야에서는 일정한 답변을 얻을 수 있다. 이 모든 서비스는 거주지와 상관없이 자유롭게 이용할 수 있다.

〈그림 5〉 몽골 전자정부 대표포털 사이트



*출처: <http://www.e-mongolia.mn>

몽골의 디지털화는 정부 서비스에 대한 접근성을 향상시키고 시민들을 위해 공공 서비스를 더 효과적으로 운영하는 중요한 기회를 제공한다. 2020년에 몽골 정부는 데이터와 기술을 활용하여 혁신을 촉진하고, 공공

서비스를 간소화하며, 몽골의 광산 의존 경제를 다각화하는 '디지털 국가'를 구축하는 5년 계획을 수립했다. 디지털 국가로 나아가는 첫 걸음으로 e-mongolia 플랫폼의 출시하였다. 이 시스템의 목표는 공공 서비스를 디지털화하고 기타 여러 개별 디지털 플랫폼을 통합하는 것이다. 2020년 10월 1일, 몽골 정부는 25개의 정부 기관을 통합하여 181개의 공공 서비스를 제공하는 e-mongolia 플랫폼을 출시했다.

전자적 정보제공은 정부의 인터넷으로서, 주로 정부 부처의 기능 소개, 관련 공고, 사무 안내서, 정책 법률 등의 서비스 정보를 담고 있는 정적인 웹페이지를 통해 이루어진다. 기본적으로 이 단계에서 정보의 흐름은 일방적이며, 시민들은 정부 부처 사이트에서 제공하는 정보를 수동적으로 받아들인다. 본 연구에서는 정부 정보 공개의 조작적 개념을 '정부 부처의 기능 소개, 관련된 공고, 사무 안내서, 정책 법률 등의 서비스 정보를 포함한 정적인 웹페이지'로 정의하였다. 이를 기반으로 한국과 몽골의 전자정부 서비스 대표 포털 사이트를 비교 분석하였으며 분석 항목은 다음과 같다: 1. 새로운 소식 제공, 2. 상세 검색 서비스, 3. 이용 안내 제공 정도, 4. 행정기관 연동 서비스, 5. 생활 정보 서비스 6. 관련 사이트 제공, 7. 정부 민원 사이트 등의 10가지 항목이다. 분석 결과를 통해 한국과 몽골의 전자정부 서비스의 대표 포털 사이트가 제공하는 “전자적 정보제공 수준”을 비교하고자 한다.

1) 새로운 소식 제공

몽골 전자정부 서비스 대표 포털은 새로운 소식의 서비스 항목을 제공하지 않지만, 한국의 경우 대표 포털 사이트에는 새로운 소식의 항목이 설치되어 있다. 이 항목에서 검색이 가능한 것은 공지 사항인데, 공지 사항은 번호, 제목, 날짜의 3가지 기준에 따른 검색이 가능하다. 최신 서비스에 대한 안내 및 문서 다운로드 서비스를 제공하며 총 41개의 공지사항이 제공되어 있다. 아래의 <그림 6>를 통해 확인할 수 있다.

〈그림 6〉 한국 전자정부 대표포털 사이트 새로운 소식 제공

정부24 MyGOV 민원서비스 보조금24 정책정보 고객센터

Home > 고객센터 > 공지사항

공지사항

구분 전체 검색어를 입력해 주세요 검색

총 41건의 공지사항이 있습니다.

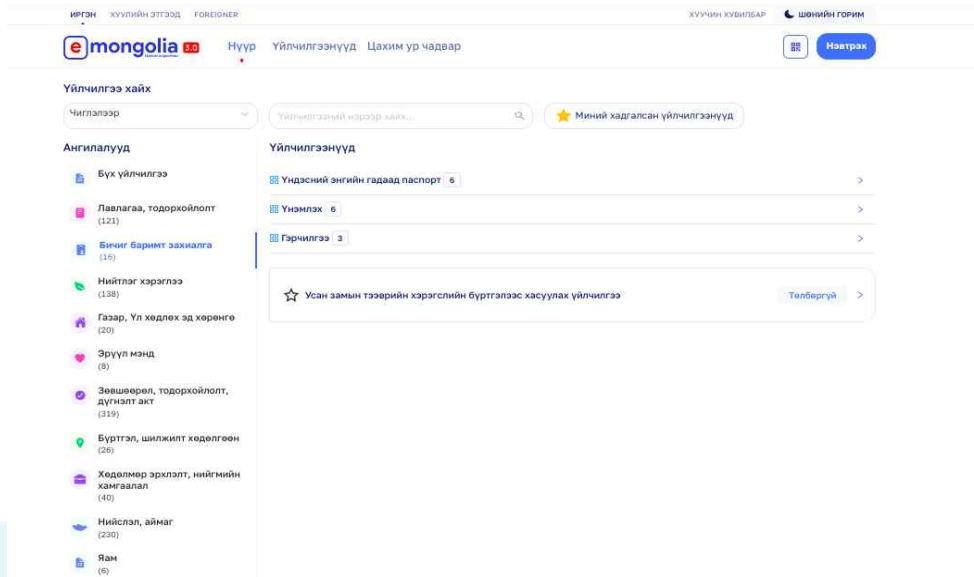
| 번호 | 구분 | 제목 | 게시일 |
|----|------|-----------------------------------|------------|
| 41 | 신예안내 | 카카오뱅크 간편인증 중지 안내 | 2023.11.05 |
| 40 | 기타 | 정부24 유사사이트 주의 안내 | 2023.08.25 |
| 39 | 직업안내 | [국민연금공단] 민원서비스 일시 중단 안내 | 2023.11.14 |
| 38 | 신예안내 | [경기도 부천시] 주민등록번호 서비스 일시 중단 안내 | 2023.11.14 |
| 37 | 직업안내 | 교통정보시스템(TCS) 서비스 일시 중단 안내 | 2023.11.13 |
| 36 | 직업안내 | [아산시·서산시] 해양수산부 해양수산 서비스 일시 중단 안내 | 2023.11.13 |
| 35 | 직업안내 | 위택스(통합지방행정정보시스템) 서비스 일시 중단 안내 | 2023.11.13 |
| 34 | 기타 | [외교부] 여권 재발급 중전 앞면사진(녹색) 발급 종료 안내 | 2023.11.10 |
| 33 | 신예안내 | [위택스] 지방세납세증명서 서비스 장애 안내 | 2023.11.10 |
| 32 | 직업안내 | [부산·기타] 주민등록번호 서비스 일시 중단 안내 | 2023.11.10 |

*출처: <http://www.gov.kr>

2) 상세 검색 서비스

몽골 전자정부 서비스 대표 포털 사이트에서 제공되는 상세 검색 서비스는 다양한 기관 및 서비스에 대한 효율적인 검색을 도와주는 기능을 갖추고 있다. 이 서비스는 사용자가 더욱 정확하고 원하는 정보를 빠르게 찾을 수 있도록 도와주는 목적을 가지고 있다. 기관별 검색은 사용자는 특정한 기관에 속한 정보를 찾고자 할 때, 해당 기관의 이름이나 관련 키워드를 입력하여 기관별 검색을 할 수 있다. 서비스별 검색은 사용자가 원하는 특정 서비스에 대한 정보를 찾을 때, 해당 서비스의 이름이나 특정 키워드를 입력하여 서비스별 검색을 할 수 있다.

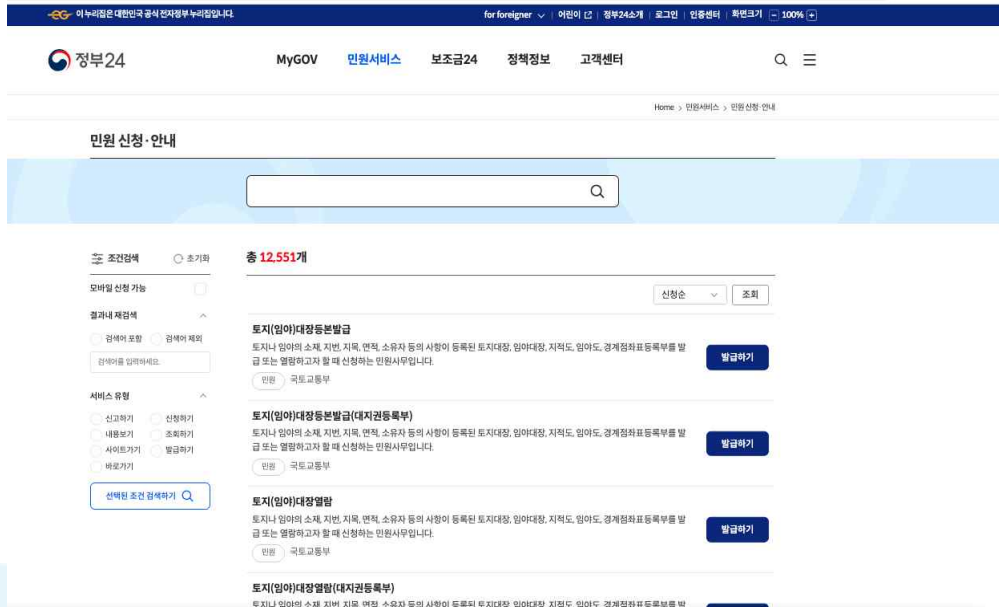
〈그림 7〉 몽골 전자정부 대표포털 사이트 상세 검색 서비스



*출처: <https://www.e-mongolia.mn>

한국의 경우 아래의 〈그림 8〉에서 확인할 수 있듯이 정부24는 한국 정부의 대표적인 공공 서비스 포털 중 하나로, 사용자들이 원하는 정보를 효과적으로 찾을 수 있도록 다양한 검색 기능을 제공하고 있다. 이 중에서 상세 검색 기능은 조건검색을 통해 특정한 요건에 맞는 정보를 찾을 수 있도록 도와주는 기능을 의미한다. 조건검색은 사용자가 원하는 정보를 세부적으로 필터링하여 찾을 수 있는 기능을 의미한다. 예를 들어, 특정 기간, 지역, 분야 등의 조건을 설정하여 검색하면 해당 조건에 부합하는 정보를 정확하게 찾아준다. 이러한 상세 검색 기능을 통해 사용자는 복잡한 정보 속에서 필요한 내용을 빠르게 찾을 수 있으며, 특정 기관이나 서비스에 대한 정보를 효과적으로 활용할 수 있게 된다.

〈그림 8〉 한국 전자정부 대표포털 사이트 상세 검색 서비스 창구



*출처: <https://www.gov.kr>

3) 이용 안내 제공 정도

몽골과 한국의 전자정부 서비스 대표 포털 사이트에서 제공되는 '이용 안내' 기능의 차이는 몽골 전자정부 서비스 대표 포털 사이트의 경우 현재 기술적인 상황이나 사이트의 구성에 따라서 몽골 전자정부 서비스 대표 포털 사이트에서는 '이용 안내' 기능이 포함되어 있지 않다. 반면, 한국 전자정부 서비스 대표 포털 사이트(정부24)는 사용자들이 웹사이트를 효과적으로 이용할 수 있도록 다양한 '이용 안내' 기능을 제공하고 있다. 여기에는 다양한 주제와 관련된 안내 항목이 포함되어 있다. 구체적으로 살펴보자면, 전체 서비스의 이용 방법에 대한 안내, 회원 가입 및 인증서 등록에 대한 안내, 전자적인 결제 시스템을 이용하는 방법에 대한 안내, 무인 민원 발급 시스템을 이용하는 방법에 대한 안내, 언제 어디서나 민원을 제기하는 방법에 대한 안내, 장애인들을 위한 웹사이트 이용에 대한 안내. 또한, '고객센터 기능'을 통해 웹사이트 이용에 관한 자세한 설명이 제공되고 있다.

〈그림 9〉 한국 전자정부 대표포털 사이트 이용 안내

The screenshot shows the '정부24' (Government24) portal. The top navigation bar includes links for 'for foreigner', '이민이' (Immigration), '정부24소개' (Introduction to Government24), '로그인' (Login), '인증센터' (Authentication Center), and '회원관리' (Member Management). The left sidebar contains a '정부24 이용방법' (How to use Government24) section with sub-links like '공지사항' (Notice), '이용안내' (Usage Guide), '회원가입·인증서등록 방법' (Registration and Certificate Registration Method), '전자결재안내' (Electronic Approval Guide), '무인인원발급안내' (Unattended Issuance Guide), '여타서비스 안내' (Other Service Guide), '장래인 이용안내' (Future User Guide), '자주묻는질문(FAQ)' (Frequently Asked Questions), '자료실' (Resource Room), '상담예약' (Consultation Reservation), and '개선의견' (Improvement Suggestion).

The main content area is titled '정부24 이용방법' (How to use Government24). It features a row of service categories: '신청·조화·발급 (회원)' (New Application, Coordination, Issuance (Member)), '신청·조화·발급 (비회원)' (New Application, Coordination, Issuance (Non-member)), '찾기/안내' (Find/Guide), '나의 생활정보/모바일 루터' (My Life Information/Mobile Router), '보조금24' (Subsidy24), and '이용 편의' (Convenience of Use).

The '신청·조화·발급 (회원)' section is highlighted with a red circular icon. The text below it states: '정부24는 중앙행정기관, 공공기관, 지방자치단체의 서비스 9만 여종을 한 곳에서 안내하고 있습니다. 그 중 주민등록등본, 토지대장 등 민원사무를 포함하여 다른 기관에서 제공하는 서비스 1,300여종은 정부24에서 바로 신청·조화·발급 받으실 수 있습니다. - 9만여 종 서비스는 '서비스신청' 메뉴에서 확인하세요.'

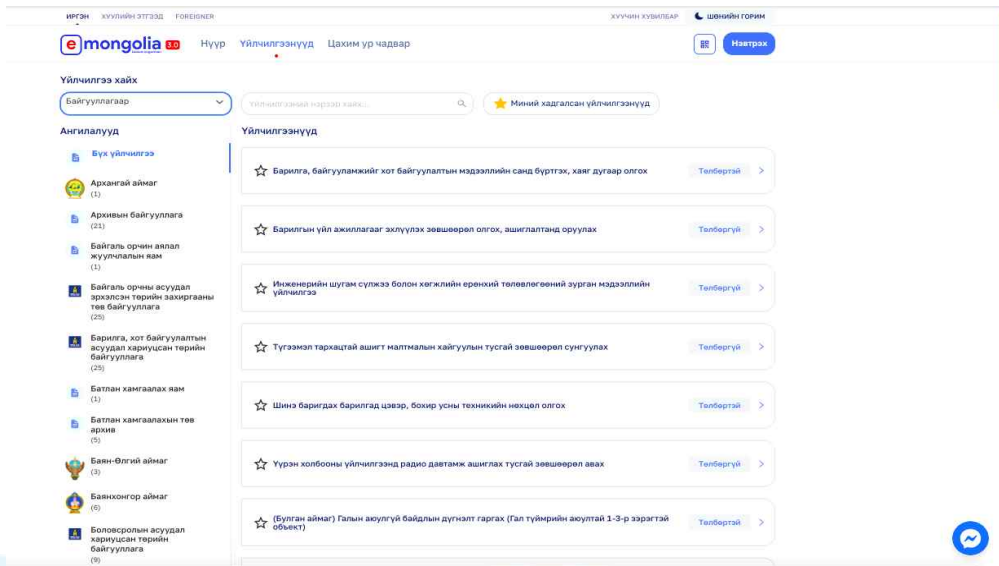
The '서비스 신청·발급 방법 (예: 주민등록등본(초본))' section is highlighted with a blue circular icon. The text below it states: '1. 이용할 서비스 찾기' (Find the service to use). '메인에서 서비스를 클릭하거나, 통합검색을 통해 서비스를 찾을 수 있습니다.'

*출처: <http://www.gov.kr>

4) 행정기관 연동 서비스

행정기관연동 서비스는 전자정부의 효율성과 시민 편의성을 향상시키며, 정부와 시민 간의 상호작용을 강화하는 중요한 기능이다. 현재 몽골의 전자정부 대표포털 사이트는 초기 설계 단계에 있으며, 〈그림 10〉에 제시한 바와 같이 항목별로 서비스를 제공하고 있지만 행정기관에 연동 가능한 기능이 아직 구현되지 않은 상태이다. 행정기관과의 연동을 통해 업무 프로세스를 자동화하고 최적화함으로써 업무 처리 속도를 향상시킬 수 있으므로 향후 몽골의 전자정부 대표포털이 발전하면서, 행정기관과의 연동이 강화되고 다양한 서비스가 추가될 것으로 기대된다.

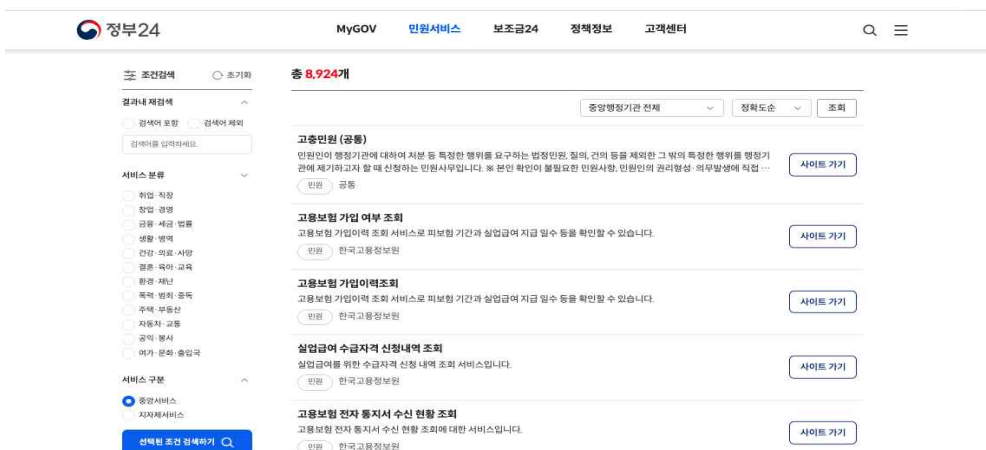
〈그림 10〉 몽골 전자정부 대표 포털 사이트 행정기관연동 서비스



*출처: <http://www.e-mongolia.mn>

한국 전자정부 서비스 대표 포털 사이트는 서비스를 항목별로 분류하여 제공하고 있으며, 〈그림 11〉에서 제시한 바와 같이 정부24 사이트 내에서 처리와 외부 ‘사이트가기’ 연동 가능한 기능을 통하여 편리하게 서비스를 이용할 수 있도록 제공하고 있다.

〈그림 11〉 한국 전자정보 대표포털 사이트 행정기관 연동 서비스

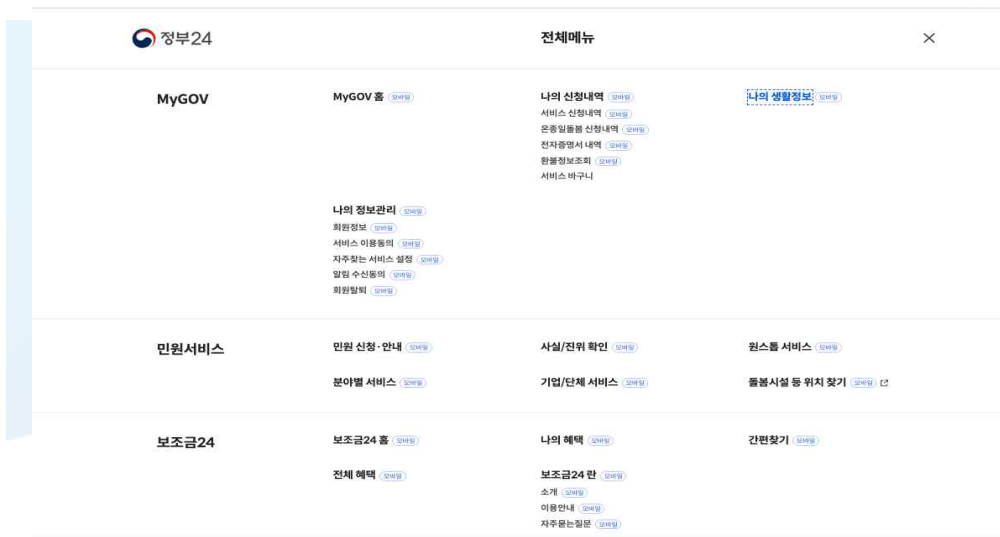


*출처: <http://www.gov.kr>

5) 주제별 생활정보서비스

‘나의 생활 정보 서비스’란 생활에 밀접한 정보를 한 번에 모아 볼 수 있도록 제공하는 서비스를 말하고 있으며, 이 서비스를 통하여 생활금융 관련 서비스, 건강검진 일, 비자 연장 만료일, 자동차와 관련해 면허 갱신 일 등 다양한 정보들을 확인할 수 있다. 한국의 경우 정부24에 가입을 완료한 후, 인증서로 로그인을 하면 69개의 서비스 항목 중에서 원하는 서비스를 선택하여 확인할 수 있다. <그림 12>에서 ‘나의 생활 정보’ 서비스를 제공하고 있음을 알 수 있다.

<그림 12> 한국 전자정보 대표포털 사이트 생활 정보 서비스



*출처: <http://www.gov.kr>

몽골의 전자정부대표 포털 사이트의 경우 한국의 전자정부 대표포털 사이트와 같이 자세하게 생활정보를 한 눈에 볼 수 있는 항목이 없었다.

6) 관련 사이트 제공

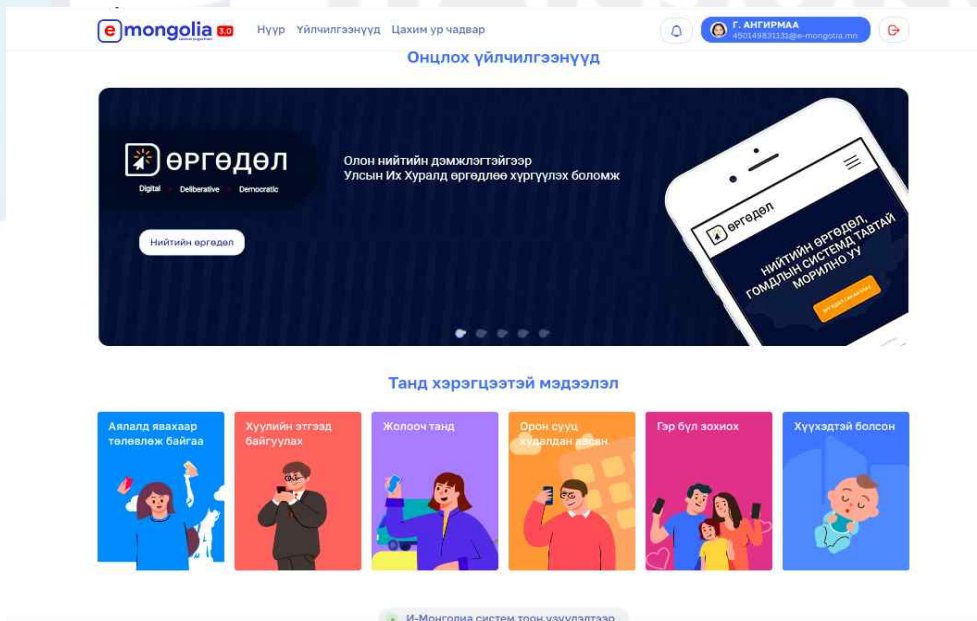
한국의 전자정부 서비스 대표포털 사이트에서 정부 기관과 지방자치단

체 및 공공기관과 민간 부문에 대한 바로가기를 제공한다. 해당 기관을 선택하고 “이동” 버튼을 클릭하면 해당 기관의 웹사이트가 새 창으로 연결되는 기능을 제공하고 있었으며, 반면에 몽골 전자정부 대표포털 사이트에는 관련 사이트 제공 기능이 없었다.

7) 신규 서비스

한국의 대표포털 사이트에서는 ‘맘편한임신 원스톱 서비스’란 각종 임신 지원 서비스를 안내 받을 수 있는 서비스 관련 안내판을 통해 제공하고 있다. 몽골의 대표포털 사이트에서도 <그림 13>에서 제시한 바와 같이 국민 제안 신청 서비스를 제공하고 있으며, 한국에 비해 몽골의 대표포털 사이트는 상대적으로 늦게 구축되었기에 최신 서비스의 지속적인 추가가 이루어지고 있다.

<그림 13> 몽골 전자정부 대표포털 사이트 신규 서비스



*출처: <http://www.e-mongolia.mn>

8) 정부 민원 사이트 제공

한국의 대표포털 사이트는 정부 민원 사이트와의 연결 기능을 제공하고 있다. 한국의 민원 서비스 대표포털 사이트는 정부에서 제공하는 대표 민원 사이트 배너 모음을 통해 해당 사이트로 연결되는 기능을 제공하고 있다. ‘혁신24’, ‘문서24’와 같은 총 20개의 관련 사이트를 제공되고 있다. 몽골의 대표포털 사이트는 단 1개의 민원 사이트를 신규로 제공하고 있다. 한국의 민원 서비스 대표 포털은 몽골에 비해 세밀한 서비스를 제공하고 있으며, 이용 가능한 모든 정보를 예외 없이 제공하고 있다는 것을 볼 수 있었다.

9) 편리한 민원 서비스

양국의 전자정부 서비스 대표포털 사이트에서 편리한 민원 서비스 기능이 제공되지 않고 있다.

10) 알림판 제공서비스

몽골의 전자정부 서비스 대표포털 사이트에는 알림 정보를 이미지 형태의 배너로 제공하고 있다. 이미지 형태의 배너로 제공하는 것은 시민들에게 시각적이고 빠르게 정보를 전달하는 효과적인 방법이다. 반면, 한국의 경우 <그림 14>에서 제시한 바와 같이 ‘공지사항’이란 창을 통해 제공하고 있는 것을 확인 할 수 있었다.

<그림 14> 한국전자정부 대표포털 사이트 알림판 제공서비스



*출처: <http://www.gov.kr>

제 2 절 전자적 민원처리에 대한 대표포털 비교 분석

전자정부서비스의 핵심은 정부가 국민에게 신속한 민원서비스를 제공하기 위해 기업과 시민을 상대로 자주 묻는 질문 및 개별 질문에 대한 게시판을 개설하여 정확한 답변을 해주는 것이다. 즉, 정보와 사회 간 인터페이스 역할을 해주는 것이 중요하다. 따라서, 전자정부 대표포털 사이트의 민원처리 기능을 제공함으로써 대중에게 공공서비스를 제공하는 능력을 높이는 것이 필수적이다.

정부의 웹사이트는 관련 법규에 따라 민원처리에 대한 요구를 반영하고 잘 정리함으로써 정부 웹사이트의 업무 흐름과 민원처리 과정을 통하여 전체적으로 정부 업무의 효율성을 높인다.

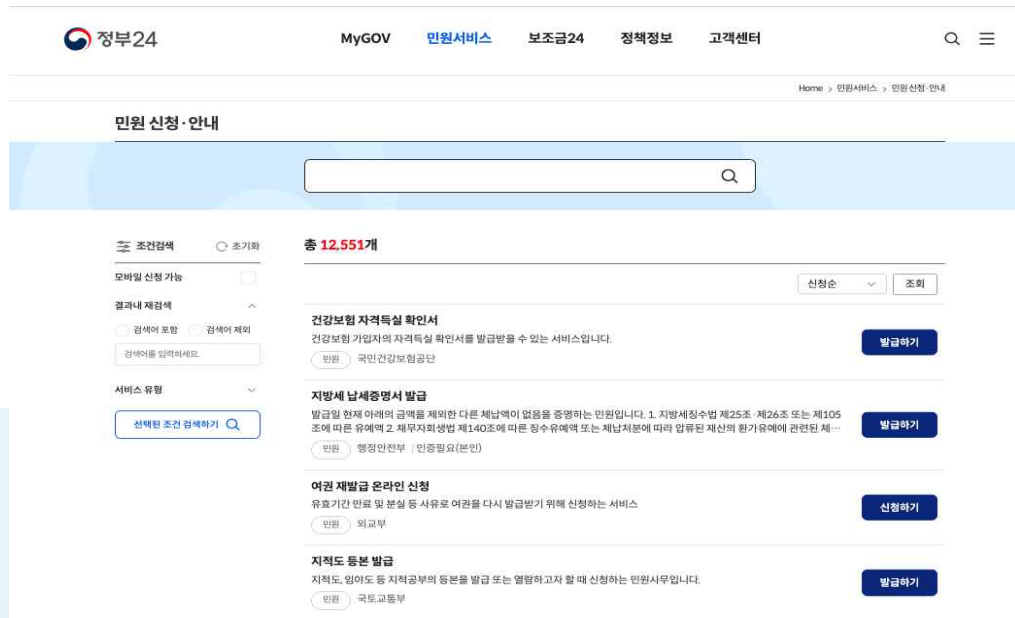
본 연구에서 이를 측정하기 위해 ‘11. 온라인민원 분류 12.다기관 연결 서비스 13.자주 찾는 민원 게시판 14.민원패키지서비스 15.언어지원서비스 설치 여부 16.외국인대상 서비스 17.장애인위한 서비스 설치 여부’ 등 총 7개의 평가지표를 사용하여 한국과 몽골 양국의 전자적 민원처리 능력을 파악한다.

1) 온라인 민원 분류

한국 전자정부 서비스 대표포털 사이트를 통해 온라인으로 신청 가능한 민원 서비스 전체 목록은 <그림 15>과 같다. 온라인으로 신청이 가능한 민원은 주민등록표 등본 발급, 건축물대장(발급), 여권 재발급 온라인 신청, 건강진단결과서 발급, 지방세 납세증명서 등 각 기관과 연계하여 신청, 조회, 발급할 수 있는 약 1만2천(12000)개의 서비스를 제공하고 있으며, 온라인을 통해 해당 민원을 신청 받고 처리기관에 전달하여 민원을 처리하고 있다. 이러한 민원 서비스들은 전자정부의 효율적인 운영과 시민들의 편의를 증진하기 위해 제공되고 있다. 전자정부 서비스를 통해 온라인으로 민원을 신청하고 처리하는 것은 시민들에게 빠르고 간편한 서비스 이용을 가능케 하며, 정부의 업무처리 효율성을 증대시킨다. 또한, 다양한

민원 서비스를 온라인으로 제공함으로써 국민들은 민원 처리에 있어서 보다 편리한 환경에서 서비스를 이용할 수 있다.

〈그림 15〉 한국 전자정부 대표포털 사이트 민원 서비스 신청



*출처: <http://www.gov.kr>

민원 서비스 창에서 민원 신청, 사실/진위 확인, 원스톱 서비스, 분야별 서비스, 기업/단체 서비스, 돌봄시설 등 위치 찾기 등 6가지 종류의 서비스를 제공하고 있음을 확인할 수 있었다.

몽골의 전자정부서비스 대표포털 사이트는 주민등록본, 비자 발급, 비자 연장 신청, 가족관계 증명서 등 81개 기관의 1000여개의 민원 서비스를 제공하고 있으나, 한국과 비슷하게 기관별, 서비스 유형별로 분류하여 제공하고 있다.

2) 다기관 연결 서비스

한국과 마찬가지로 몽골도 검색을 통해 서비스의 신청이 바로 가능하지만, 서비스의 종류는 한국보다 다소 부족한 점이 있다.

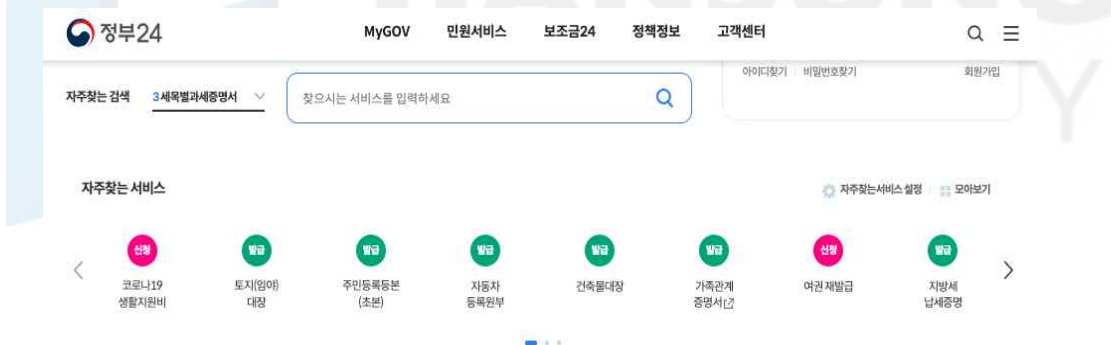
3) 자주 찾는 민원 게시판

한국의 경우 대표포털 사이트에서 ‘자동차 등록원부’, ‘건축물대장’, ‘가족관계 증명서’와 같은 국민들이 많이 찾는 서비스를 ‘자주 찾는 서비스’라며 사이트의 밑 부분에 크게 볼 수 있게 제공하고 있다. 관련 서비스는 몽골 대표포털 사이트에 설치되어 있지 않다.

4) 민원 패키지 서비스

몽골의 전자정부 서비스 대표포털 사이트는 <그림 16>와 같이 자동차, 이사, 부동산, 취업, 사망 등과 같은 일상생활에서 발생하는 민원 신청 서비스를 패키지로 제공하고 있다. 한국은 이러한 서비스를 ‘원스톱 서비스’를 통해 제공하고 있다.

<그림 16> 몽골 전자정부 대표포털 사이트 민원 패키지 서비스



*출처: <http://www.e-mongolia.mn>

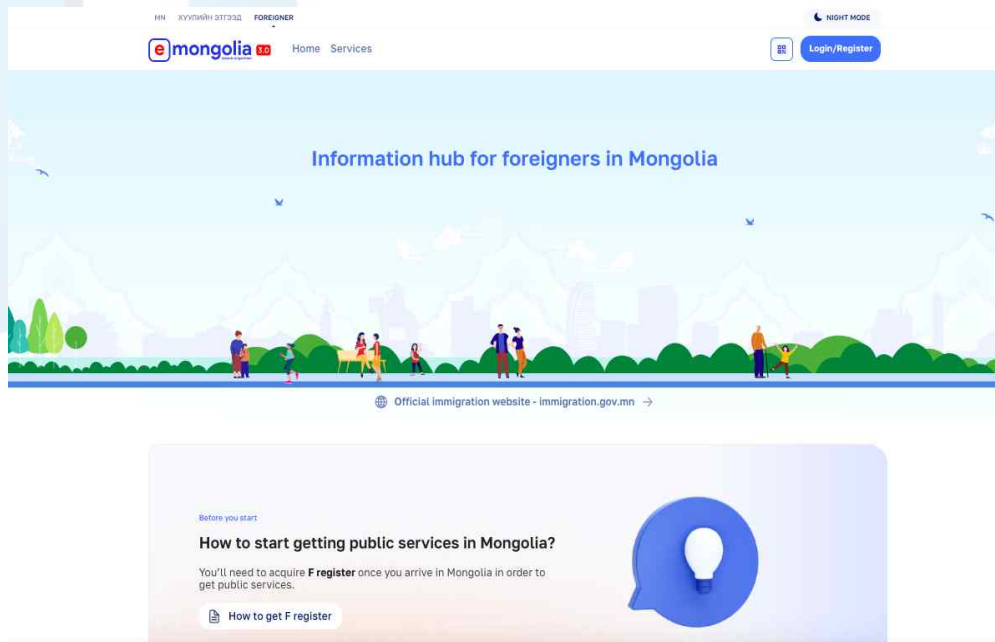
5) 언어지원 서비스 설치 여부

몽골의 전자 민원 서비스는 몽골어와 영어의 언어지원을 제공하고 있다.

6) 외국인 대상 서비스 설치 여부

몽골 e-mongolia 전자정부 서비스 대표포털 사이트는 외국인관리청에서 발급하는 외국인 관련 다음과 같은 8개의 서비스를 제공하고 있다. 외국인의 몽골 채류 허가 소지 여부 확인서, 외국인, 초청인의 법규 위반 여부 확인서, 외국인의 등록, 외국인의 거주 허가 취소에 대한 확인서, 몽골인의 국적 회복에 대한 확인서, 몽골 국적 변경에 대한 확인서, 몽골 국적 변경에 대한 확인서, 국제 및 해외 비정부 기관의 운영 허가 소지 여부 확인서 등 서비스를 온라인으로 받을 수 있게 제공하고 있다 (immigration.gov.mn).

〈그림 17〉 몽골 전자정부 대표포털 사이트 외국인 서비스 설치 여부



*출처: <http://www.e-mongolia.mn/foreigner>

제 3 절 전자적 의견수렴에 대한 대표포털 비교 분석

정부 웹사이트 서비스의 핵심인 전자적 의견 수렴은 국민이 참여 권리와 감독권을 보장하기 위한 중요한 수단이다. 또한, 정부 웹사이트를 통한 의견 수렴 과정의 건전성은 전자정부 구축에 있어 중대한 임무다.

정부 웹사이트를 통해 각종 공적 참여 채널을 평가하며 의정 참정의 효과를 측정할 수 있을 뿐만 아니라, 정부가 시민의 의견을 빠르게 수렴하고 처리하며 피드백을 제공하는 능력도 평가할 수 있다. 현재 몽골 정부 웹사이트에서는 국민 참여의 주된 방법으로 인터넷 민원, 온라인 인터뷰, 온라인 조사, 그리고 시민 포럼 등이 사용되고 있다. 이러한 요소들은 정부 웹사이트가 국민 참여 서비스를 실현하는 주요 경로로 작용하며, 이는 정부 웹사이트가 국민 참여 서비스를 구축하는 기본적인 내용을 형성하고 있다.

본 연구에서는 18. 전화 직접 연동 서비스 ‘19. “MY GOV” 설정 가능 여부, 20. 온라인 채팅 및 화상상담 가능 여부, 21. 사이트 제공하는 정보에 대한 만족도, 22. 개인정보 보호에 대한 한국과 몽골의 대표 포털을 비교·분석하였다 .

1) 전화 직접연동서비스

두 나라의 전자정부 서비스 대표포털 사이트의 하단 부분에 문의 전화 번호가 표기되어 있었으나. 몽골의 경우 상담 가능한 시간 자세히 안내하지 않고 있었다.

〈그림 18〉 몽골 전자정부 대표포털 사이트 전화 직접연동 서비스

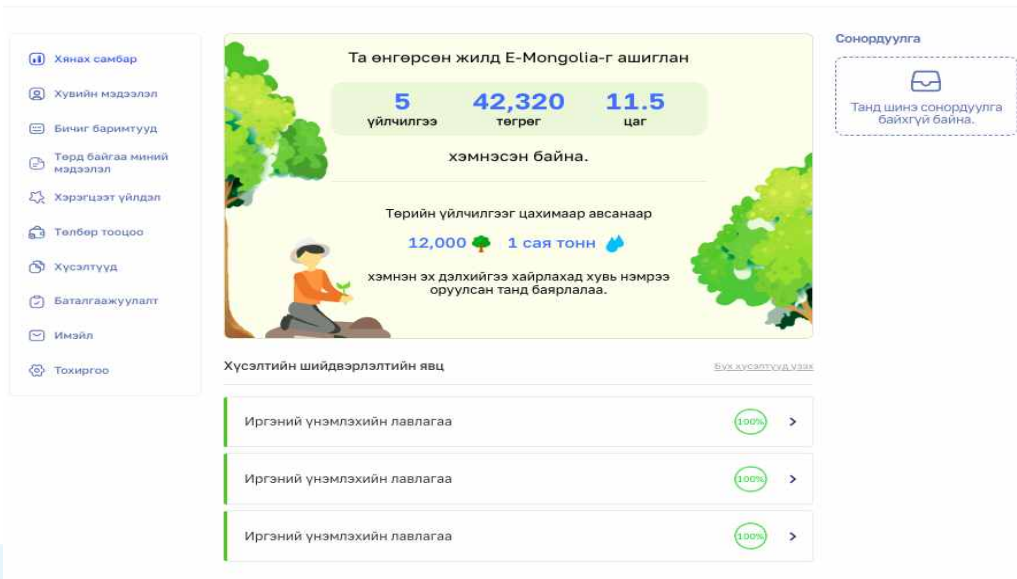
The screenshot shows the e-mongolia 3.0 website. At the top, there are navigation links for 'ИРГЭН' (Citizens), 'ХҮҮЛИЙН ЭТГЭЭД' (Local Authorities), and 'FOREIGNER'. On the right, there are links for 'ХҮҮРЧИН ХҮВИЙЛЭАР' (Participatory Budgeting) and 'ШОНИЙН ГОРИН' (Public Opinion). Below the navigation bar, there are three large statistics: '+1,718,182' (идэвхтэй хэрэглэгч - active users), '+37,442,925' (нийт авсан үйлчилгээ - total services received), and '+1,030' (үйлчилгээ - services). Below these statistics, there is a blue banner for the 'И-Монголиа апп' (e-Mongolia app) with the text 'шинэчлэгдэж илүү тухтай боллоо!' (updated and more convenient). The banner includes 'App store' and 'Google play' buttons. To the right of the banner, there are two smartphone screens displaying the app interface. Below the banner, there is a section for 'Холбоо барих' (Contact Us) which is circled in black. This section includes the address 'Ш/х-785, Төв шуудан, Сүхбаатарын талбай 1, Чингэлтэй дүүрэг, УБ 15160-0026', the phone number '1111(2)', and the email 'info@e-mongolia.mn'. To the right of the contact section, there are two columns: 'Цэснүүд' (Sections) with links for 'Үйлчилгээнүүд' (Services), 'Аялал, тийз захиалга' (Travel, ticket booking), 'Түгээмэл асуулт, хариулт' (Frequently asked questions), and 'Үйлчилгээний нөхцөл' (Terms of service); and 'Вэб хандалтын тоо' (Web usage statistics) with fields for 'Өнөөдөр: -' (Today: -), 'Энэ 7 хоног: -' (Last 7 days: -), 'Энэ сар: -' (This month: -), and 'Нийт: -' (Total: -). At the bottom of the page, there is a 'e-mongolia 3.0' logo and social media icons for Facebook, Twitter, Instagram, and YouTube.

*출처: <http://www.e-mongolia.mn>

2) “MY페이지” 설정 가능

한국은 “MY GOV” 서비스가 구축되어 있으며, 나의 민원, 나의 생활 정보 등의 항목으로 구성되어 있다. 로그인 후 해당 페이지로 이동하여 “MY GOV” 기능을 통해 메뉴에 있는 서비스를 편하게 사용할 수 있다. 몽골의 경우 “MY GOV” 서비스는 따로 설정이 안 되어 있지만 〈그림 19〉에서 제시한 것과 같이 웹사이트에 로그인 후 본인의 제공받은 서비스에 대한 내용, 공인인증서비스 및 신용 서비스를 확인할 수 있었다.

〈그림 19〉 몽골 전자정부 대표포털 사이트 “MY GOV” 설정 가능 여부

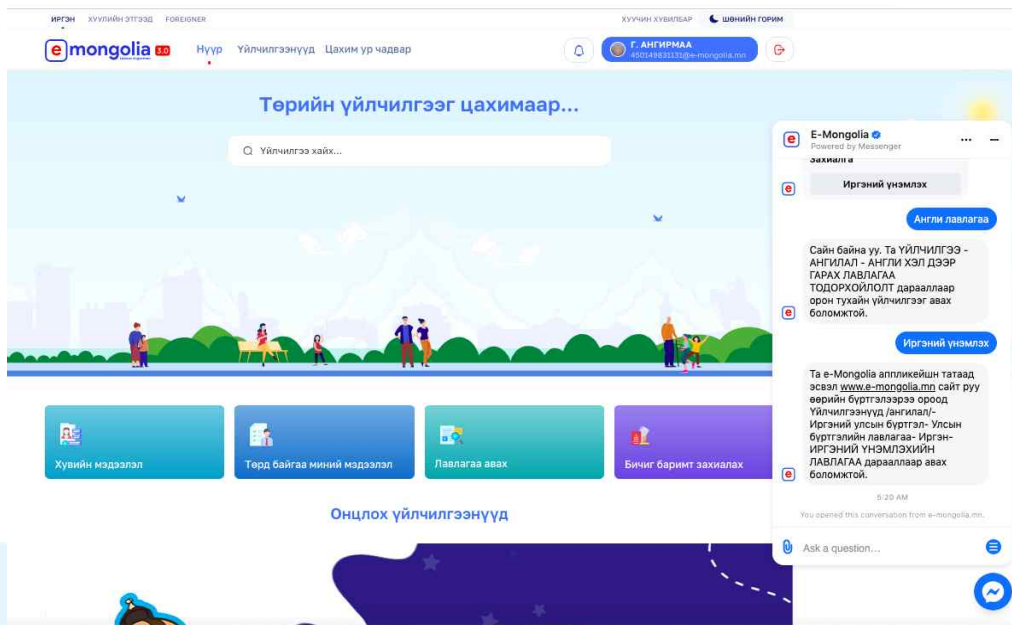


*출처: <http://www.e-mongolia.mn>

3) 온라인 채팅과 화상상담 설치 여부

몽골의 전자정부 서비스 대표포털이 화상상담은 제공하지 않지만 온라인 채팅서비스와 함께 페이스북(Facebook) 페이지를 운영하여 국민들과 소통하고 있다. 이러한 소통 채널은 국민들이 편리하게 정보를 얻거나 민원을 제기하고 답변을 받을 수 있는 방식을 제공한다. 특히 SNS(소셜 네트워크 서비스)를 활용하는 것은 국민들이 일상적으로 이용하는 채널을 통해 더욱 효과적으로 정보를 전달하고 받을 수 있는 방법이다. 반면 한국 전자정부 대표포털 사이트는 화상 상담 예약 서비스를 제공하고 있다.

〈그림 20〉 몽골 전자정부 대표포털 사이트 온라인 채팅과 화상상담 설치여부



*출처: <http://www.e-mongolia.mn>

4) 사이트 제공 정보에 대한 여론조사

한국의 경우 사이트에서 제공되는 서비스에 대한 사용자의 의견수렴 서비스를 제공하고 있다. 반면, 몽골 전자정부 서비스 대표포털 사이트의 경우 만족도나 사용자의 개선 의견을 받는 서비스를 따로 제공하지 않고 있다.

5) 개인정보 보호

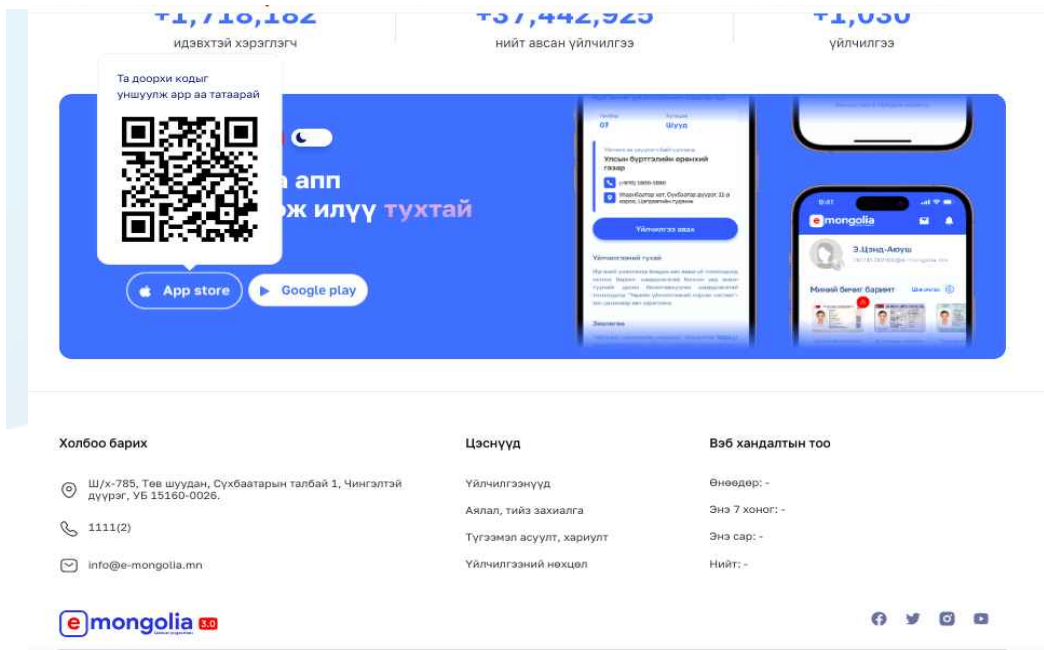
한국의 전자정부 서비스 대표포털 사이트에서 다음과 같이 개인정보 보호를 위해 설치해야 할 4가지 보안 프로그램이 있다. 첫째, 신청정보를 암호화하고, 공동인증서명을 위한 AnySign4PC 프로그램, 둘째, 키보드를 통해 입력되는 정보가 유출되거나 변조되지 않도록 보호해주는 TouchEn_nxKey_Installer 프로그램, 셋째, 민원서류발급의 신뢰성을 보장하기 위하여 인쇄관련 기능을 지원하는 exCertForClient 프로그램, 넷째,

전자문서의 민원업무 처리(신청 및 발급)를 지원하는 전자문서 전용뷰어 프로그램이 있다. 반면 몽골의 전자정부 서비스 대표포털 사이트는 상세한 개인정보 보호 서비스를 제공하지 않고 있다.

6) 모바일 서비스

한국은 정부24 모바일 서비스에 대한 안내는 표기되지 않은 상태인 반면, 몽골 전자정부 대표포털 사이트는 QR코드를 통해 모바일 앱을 다운받아 이용할 수 있다.

〈그림 21〉 몽골 전자정부 대표포털 사이트 모바일 서비스



*출처: <http://www.e-mongolia.mn>

제 4 절 전자정부 대표포털 비교 분석 결과 요약

이상의 내용을 기반으로 한 비교 분석 결과, 두 나라의 대표포털 사이트 간의 구체적인 차이점을 확인할 수 있었다. 몽골과 한국의 전자정부 서비스 대표포털 사이트를 비교한 결과는 아래의 <표 4-1>와 같다. 종합적으로 평가 항목과 평가 지표를 기준으로 보면 한국의 대표 포털 사이트는 몽골의 대표포털 사이트보다 우수함을 확인할 수 있었다.

한국 전자정부서비스 대표포털 사이트와 몽골 전자정부 서비스 대표포털 사이트를 비교할 때, 전자적 정보제공 측면에서 몽골의 대표포털은 이용안내 제공 정도, 상세 검색 서비스, 관련 사이트 제공 기능이 한국의 대표포털에 비해 제한적인 특징을 가지고 있다. 사이트는 제공하는 서비스에 대한 이용안내가 상대적으로 간단하게 제공되고 있으며 서비스 이용에 대한 상세한 안내가 부족한 편이다.

한국의 대표포털 사이트는 상세 검색 서비스를 제공하여 사용자가 원하는 정보를 더욱 정교하게 검색할 수 있도록 도와주고 있다. 다양한 검색 옵션과 필터링을 통해 빠르게 원하는 결과를 얻을 수 있다. 반면, 몽골의 대표포털 사이트는 서비스가 간단하게 제공되고 있으며, 상세한 검색 기능이 한국의 대표포털 사이트에 비해 제한적이다. 따라서 몽골의 대표포털 사이트는 이러한 면에서 한국에 비해 발전의 여지가 있으며, 서비스에 대한 상세한 설명, 검색 기능을 통해 사용자들이 더욱 쉽게 활용할 수 있도록 발전할 여지가 있다.

한국과 몽골의 전자적 민원처리 서비스의 차이점을 살펴보면 다음과 같다. 첫째, ‘온라인 민원 분류’에서 몽골 대표 포털 사이트는 민원신청을 기관별, 서비스 유형별로 분류하여 사용자가 어떤 서비스를 해당 사이트에서 처리할 수 있는지 찾기가 쉬웠다. 한국의 대표포털 사이트도 서비스를 알아보기 쉽게 분류해 제공하기 때문에 사용자가 해당 서비스가 사이트에서 처리되는지를 실시간으로 알도록 제공하여 편리하게 사용할 수 있도록 했다.

둘째, 몽골의 경우 ‘다기관 연결 서비스’ 부문에서 다기관 부문망의 접

속 용이성이 좋지 않아 해당 사이트에서 처리할 수 없는 서비스를 다른 기관에서 처리하기 위해 접속하는 과정이 불편하다.

셋째, ‘자주 찾는 민원 게시판’ 서비스는 몽골의 대표포털 사이트에서 제공되지 않는 점이 한국 대표포털 사이트에 비해 사용하기 불편하다. 한국의 경우 서비스를 따로 신청하지 않아도 사용자가 자주 찾는 민원 사항을 한 눈에 볼 있도록 구성되어 있다. 몽골의 대표포털 사이트에 이러한 기능을 추가한다면 정부의 민원처리 능력의 향상을 보여주는 사례가 될 수 있다.

넷째, ‘장애인을 위한 서비스 설치 여부’ 측면에서, 전자정부가 모든 시민에게 공평한 서비스를 제공하고자 하는 목표와 관련이 있다. 웹 접근성, 콘텐츠 제공, 사용자 지원 서비스 다양한 방식 제공이 등이 포함된다. 한국의 대표포털 사이트의 경우 장애인 지원 원스톱 서비스를 제공하고 있는 반면 몽골의 전자정부 서비스 대표포털은 제공하지 않고 있다.

마지막으로 한국과 몽골의 전자정부 대표포털 사이트는 전자적 의견수렴 측면에서도 상당한 차이가 있음을 확인하였다. 전자정부 서비스 대표포털에서의 의견수렴은 현대적인 정부의 핵심 가치 중 하나로 간주되는 만큼 시민들의 의견을 수렴하여 정책 수립에 반영함으로써 민주주의적 원칙을 강화하고, 투명하고 효율적인 행정체계를 구축하는 것이 중요하다. 한국의 전자정부 서비스 대표포털인 ‘정부24’는 포털을 통해 ‘국민신고’ 사이트로 바로 가기 기능을 제공하고 있으며, 국민신고는 인터넷을 통해 간편하게 신청하고 처리하는 범정부 대표 온라인 소통 창구로, 모든 행정기관(중앙, 지자체, 교육청, 해외공간), 서법부, 주요 공공기관과 연결돼 원-스톱 서비스를 제공한다. 이를 통해 정부에 대한 민원, 제안, 참여 등을 효율적으로 처리할 수 있다. 또한, 대표포털 사이트 사용자들의 ‘정부24’를 이용하면서 느낀 불편사항을 듣는 의견수렴 서비스도 제공하고 있다. 반면, 몽골의 전자정부 서비스 대표포털 사이트를 통해 시민들이 정부에 참여하고 의견을 표현하기가 어려웠다. 국가와 국민의 소통 창구가 줄어들면 국민들의 피드백이 줄어들기 때문에 몽골의 경우 대표포털 사이트가 구축된 지 얼마 되지 않아 사이트에 보완과 개선의 사항이 많은 만큼 국민들의 여론조사 서비스의 추가가 필요하다.

이를 통해 서비스를 처리하는 과정에서 피드백을 받아 부족한 부분을 빠르게 개선할 수 있으며, 몽골 정부로선 좋은 시작이라고 생각한다.



[표 4-1] 한국과 몽골의 전자정부 대표포털의 비교 결과 기록표

| 평가 및 측정지표 | | | |
|-------------------------------|--------------------------|----|----|
| 평가항목 | 평가지표 | 한국 | 몽골 |
| 전자적 정보제공 (e-Information) | 1. 새로운 소식 제공 | + | - |
| | 2. 상세 검색 서비스 | ◎ | * |
| | 3. 이용안내 제공 정도 | ◎ | * |
| | 4. 행정기관연동서비스 | ◎ | * |
| | 5. 주제별 생활정보서비스 | ◎ | * |
| | 6. 관련 사이트 제공 | ◎ | * |
| | 7. 신규 서비스 | + | + |
| | 8. 정부 민원사이트 | + | + |
| | 9. 편리한 민원서비스 | - | - |
| | 10. 알림판 제공서비스 | + | + |
| 전자적 민원처리 (e-Transactional) | 11. 온라인 민원 분류 | ◎ | ○ |
| | 12. 다기관 연결 서비스 | ◎ | ○ |
| | 13. 자주 찾는 민원 게시판 | + | - |
| | 14. 민원패키지서비스 | + | + |
| | 15. 언어지원서비스 설치 여부 | + | + |
| | 16. 외국인대상 서비스 | + | + |
| | 17. 장애인을 위한 서비스설치 여부 | + | - |
| 전자적 의견수렴 (e-Interactive) | 18. 전화 직접연동서비스 | + | + |
| | 19. “MY GOV” 설정 가능여부 | + | - |
| | 20. 온라인 채팅 및 화상상담 가능여부 | + | + |
| | 21. 사이트 제공하는 정보에 대한여론 조사 | + | - |
| | 22. 개인정보 보호 | + | - |
| | 23. 모바일 서비스 | - | + |

*한국과 몽골의 전자정부서비스 대표포털 사이트의 비교평가 지표들의 측정 방법

(‘있다’= + ‘없다’= -; 3단계(예: ◎=우수, ○=보통, *=부족)

제 5 장 결론 및 시사점

한국과 몽골 전자정부 대표포털 서비스의 비교 분석을 통해 한국과 몽골의 전자정부 서비스인 대표포털 사이트의 발전을 촉진하는 과정에서 정보통신의 발전단계가 큰 영향을 미친다는 것을 알 수 있다. 본 연구는 한국과 몽골 전자정부 서비스 대표포털 사이트의 평가지표 체계를 기반으로 몽골 전자정부 구축의 문제점과 전자정부의 정보서비스 기능을 분석하였으며 몽골에서 서비스 지향적인 정부는 현재와 미래의 행정 시스템 개혁의 기본 목표이자 방향이 되었다.

또한 이를 통해 한국과 몽골의 대표적인 전자정부 서비스 대표포털 사이트를 비교하기 위한 평가지표를 선정하고, 대표포털 사이트를 직접 방문하여 비교 분석한 결과에 따르면 한국의 대표적인 포털 사이트가 제공하는 서비스가 몽골보다 매우 우수한 것으로 나타났다. 예를 들어, 한국의 서비스 평가 결과는 민사소송 패키지 서비스와 자주 방문하는 공개소송 게시판서비스 모두에서 매우 우수하다. 일반적으로 한국의 대표적인 포털 사이트는 몽골의 대표포털 사이트보다 시민들에게 정보서비스와 편리한 서비스를 제공하는데 좋은 성과를 거두고 있음을 알 수 있다.

본 연구에서 한국과 몽골의 전자정부 서비스 대표포털 사이트를 방문하여 ‘전자적 정보 제공’, ‘전자적 민원처리’, ‘전자적 의견수집’의 3가지 평가항목을 분석한 결과 몽골의 전자정부 개선방안은 다음과 같이 정리하였다.

첫째, 전자적 정보 제공 측면에서 정보 공개 서비스의 수준을 높이는 것이다. 대표포털 사이트는 정책문서를 적시에 게시해야 하지만 정보가 지연되거나 업데이트되지 않을 수 있고 이러한 문서의 게시만으로는 충분하지 않다. 또한 정책문서에 대한 해석이 부실하고 일반인이 이해하기 어려우며 정보 개방성이 취약하다. 따라서 정보제공의 포괄성을 개선해야 한다.

두 번째는 전자적 불만 사항 처리다. 하나는 서비스 제공 기능의 실용성을 높이는 것이다. 서비스 제공 기능의 실용성은 정부가 제공할 수 있는

서비스가 아니라 사용자가 원하는 서비스에 달려 있다. 온라인 비즈니스 서비스를 위해서는 온라인 상담, 이용 안내 등 다양한 서비스 기능이 효과적으로 구현되어야 한다. 관리 서비스 기능의 통합은 단순히 각 서비스 기능에서 제공하는 서비스 항목을 나열하는 방식으로 해결할 수 있다. 일반 대중은 동일한 서비스를 제공하더라도 서로 다른 기능에서 원하는 서비스 콘텐츠를 반복적으로 검색하기 때문에 서비스를 받기가 매우 불편하다.

세 번째는 전자적 의견수렴의 실효성을 강화하는 것이다. 기본적으로 정부와 시민 소통 채널을 구축해 이용자를 위한 온라인 플랫폼을 구축하고 있지만, 정부와 포털을 대표하는 시민 간 소통 채널이 열악하거나, 시민들의 의견이 공개되지 않거나, 피드백이 미흡하다는 문제도 존재하며, 의견수렴이 제대로 이루어지지 않고 있다. 또한 정부와 시민의 소통과 여론수렴은 공익과 거리가 멀고, 정부와 민간의 소통, 정책해석, 여론지도 등의 역할을 하지 못하고 있다. 여론수집 주제는 국정과제나 사회 이슈에 맞춰 기획되지 않고 오로지 여론수렴의 구축에만 치중했을 뿐 실제 내용이 적었고, 해당 부문의 전반적인 실용성과 서비스성도 열악했다.

그러나, 몽골에서 소셜네트워크 사용자수가 급증하고 있는 만큼 페이스북을 일상생활에서 많이 사용하고 있다. 따라서 e-mongolia 대표포털 사이트가 아닌 e-mongolia의 페이스북 공식 페이지에서 정부와 시민간 소통이 보다 적극적으로 이뤄지고 있는 것을 볼 수 있었다. 그러나 이를 개선하기 위해서는 적절한 소통 채널의 강화, 의견의 투명한 공개, 효과적인 피드백 메커니즘의 도입, 그리고 현실적이고 의미 있는 여론수렴 주제의 도입이 필요하다.

한국과 몽골의 공통점은 첫째, 정보통신 기술의 활용을 극대화하여 전자정부 서비스 대표포털 서비스를 구축한다는 점이다. 둘째, 전자정부 서비스 네트워크 구축의 궁극적인 목표는 국민의 삶의 질 향상과 민주주의의 실현이다.

몽골은 정보제공과 관련된 기본적인 서비스를 갖추고 있지만, 한국에 비해 서비스의 질이 높지 않다. 예를 들어 사용자들이 서비스를 효과적으로 이용하기 위한 세부적인 지침이 부족하여 불편하다는 점이다. 또한 정보

분류가 불명확하고 주민 정보가 불편하다.

결론적으로 몽골에 비해 한국의 전자정부 서비스 발전 수준은 매우 우수하다. 몽골의 전자정부 서비스 대표포털 사이트는 운영 기간에 비해 일정 수준의 성과를 거두고 있지만, 국가의 발전을 위해서는 더 많은 노력을 기울여야 한다. 즉, 본 연구의 분석 결과, 몽골의 전자정부 서비스 대표포털 사이트는 한국의 전자정부 서비스 대표포털 사이트와 비교해 아직 낮은 수준인 것으로 나타났다.

본 연구는 세 가지 평가 항목을 중심으로 전자정부 서비스를 검토했는데 한계점을 가진다. 한국과 몽골의 전자정부 서비스 대표포털 사이트의 비교·분석을 통해 몽골의 전자정부 대표포털 사이트의 서비스에 대한 개선방안을 제시했다는 점에서 의의가 있다. 향후 양국의 다양한 전자정부 서비스의 대표포털 사이트에 대한 비교·분석 연구가 더 많아지고 본격화 될 것을 기대한다.



참 고 문 헌

1. 국내문헌

- 강동석. (2009). “전자정부서비스에 대한 사용자 만족도 결정요인에 관한 연구” 성균관대학교 일반대학원 박사학위논문
- 김경섭, 정승렬. (2005). 국내 전자정부 담당자의 시각에서 본 전자정부 구현의 주요 성공요소. 『한국경영정보학회』. 7(1): 241-256.
- 김완원. (2003). “전자정부 포털 구축 모형 개발에 관한 연구”. 숙명여자 대학교 정보통신대학원 석사학위논문
- 네르구 엔흐체첵. (2013). “몽골과 한국의 정보화 추진에 관한 비교 연구”. 동아대학교 대학원 석사학위논문
- 류석상·이연우·박정은. (2003). 주요 4개국 전자정부 비교 분석: 한국, 미국, 영국, 일본을 중심으로. 『한국정보사회진흥원』.
- 문용식.(2021). 『국가지능정보화백서 2021』. 한국정보사회진흥원.
- 문용식. (2021). 지능형 전자정부서비스 정착을 위한 법제 개선 방안. 『한국정보사회진흥원』.
- 박정은. (2006). “전자정부 추진조직과 정책 및 성과의 관계”. 이화여자대학교 대학원 박사학위논문
- 박지용. (2008). “전자정부의 법적문제와 개선방안 연구”. 경희대학교 대학원 석사학위논문
- 변대호. (2006). 전자정부 포털 사이트의 유용성 요인 및 변수. 『한국정보사회진흥원』.
- 송명원·이지연·강동석·서삼영. (2004). 전자정부 공통 서비스 추진방안. 『정보과학회지』.
- 오광석. (2003). 유비쿼터스 전자정부(Ubiquitous Government) 추진 전

- 략 및 구축 방안. 『Telecommunication Review』. 제13권 1호, pp.57-64.
- 왕지위. (2017). “UN 국제지수 평가 모델에 근거한 한-중 전자정부 비교 연구”. 건국대학교 석사학위논문
- 우란체첵. (2016). “몽골의 전자정부 정보보안안의 문제점 및 개선방안에 관한 연구”. 서울시립대학교 대학원 석사학위논문
- 임성호. (2012). “대한민국 전자정부 민원 포털사이트의 사용성 평가”. 경대학교 석사학위논문
- 에르테네토야. (2019). “전자정부의 성과 요인이 부패에 미치는 영향에 관한 연구”. 한국외국어대학교 대학원 석사학위논문
- 정충식. (1998). 『전자정부의 개념정립 및 구현방안』. 한국행정학회
- 한국국제협력단. (2014). 『몽골 전자정부 구축사업 사후평가 보고서』. 한국국제협력단.
- 한기훈, 홍일유. (2006). 전자정부 포털사이트 평가요인에 관한 연구. 『경영정보학회』.
- 하늘. (BOR ODGARIG) (2020). “한국과 몽골의 전자정부 비교 연구”. 목포대학교 대학원 석사학위논문
- BAT-OTGON DASH. (2022). “전자 정부 민원서비스 재이용의사 결정요인”. 가천대학교 대학원 석사학위논문
- 국가정보보호백서. (2021). 제2장 전자정부. 68.
- 권기현. (2003). 『전자정부와 정부혁신』. 커뮤니케이션북스.
- 김성태. (2007). 『(신) 전자정부론: 이론과 전략』.
- 행정자치부. (2016). 『전자정부 2020 기본계획 보고서』.

2. 국외문헌

- Naranchimeg Luvsansharav. (2023). “e-Governance and e-Treasure

Systems Advance in Mongolia.”

D.Bumdari.. (2023). “Mongolian E-Government Development Phase overview survey”.

Naranmandakh. (2022). “Digital Nation-Mongolia Policy and Regulatory Achievements and Plans”.

United Nations. (2022). “E-Government Survey”.

Lieberman. J. (2001). “Statement by Senator JoeLieberman on the House Introduction of the E-Government Act of 2001”.

CITU. 2000. “Electronic Service Delivery: Spring 2000 Report”, Central ITUnit, Cabinet Office, United Kingdom.

3. 웹사이트

몽골 전자정부 서비스 대표포털 사이트. <www.e-mongolia.mn>

한국 전자정부 서비스 대표포털 사이트. <www.gov.kr>

과학기술정보통신부. <www.msit.go.kr>

몽골전자정보통신부. <www.mddc.gov.mn>

VIP76뉴스. <www.vip76.mn>

한국행정안전주. <www.mois.go.kr>

한국국제협력단. <www.koica.go.kr>

ABSTRACT

A Study on the Comparative Analysis of E-Government Service between Korea and Mongolia

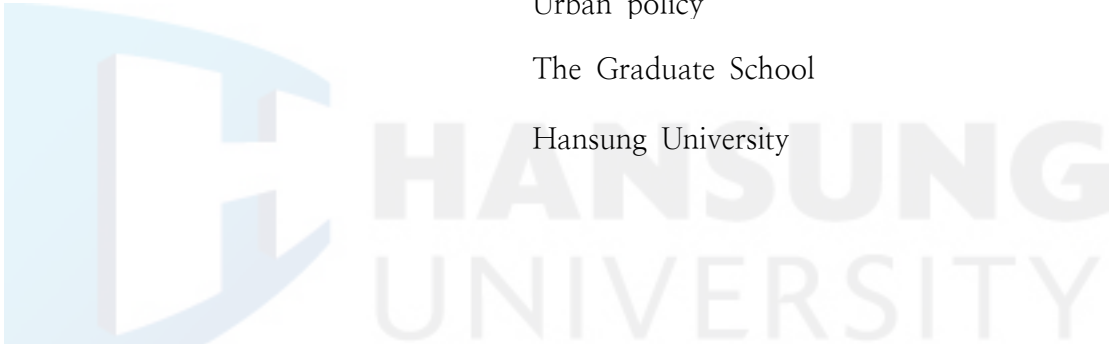
GANBAT ANGIRMAA

Major in Public Administration

Dept. of Public Administration and
Urban policy

The Graduate School

Hansung University



With the development of digital technology, the boundaries between the physical, digital, and biological domains are becoming increasingly blurred, and the way people live, work, and communicate are rapidly changing. In terms of policies, institutions, strategies, and tools, the public sector, where there is no longer a clear distinction or separation between the government and the e-government, is a prime example. With the development of e-government, public administration and institutions are essentially changing.

Here, “e-government” refers to a form of performing government functions by effectively utilizing digital technology and electronic information and communication technology. This evolution is affecting

structural changes and dynamic interactions between the government and the people. For example, paper-based processes are converting to digital, and electronic documents and electronic services are becoming more common. It is contributing to increasing work efficiency and transparency. Through digital platforms, citizens are getting information more quickly, communication with the government is increasing, and access to services is improving. This allows the people to use and participate more effectively in government services.

Although almost all countries are involved in the digitization process, not all countries achieve the same level of development, and while institutions at all levels are committed to modernization and digital transformation, their approaches and outcomes differ significantly.

The COVID-19 pandemic has forced governments to reconsider the role of the state, which has led them to rethink its role in many areas, including public safety, health, and the economy. Changes caused by COVID-19 have prompted a re-evaluation of the state's functions and responsibilities.

There are successes and failures in e-government development, and the pace of progress varies from country to country, but overall trends in e-government development remain positive and encouraging.

In the 2022 United Nations E-Government Assessment released by the United Nations, Korea ranked third among 193 member countries. Every two years, the United Nations evaluates and publishes the e-Government Development Index based on three criteria: online service level, communication-based environment, and human capital level. Korea scored 0.9529 points out of 1, ranking third in the world after Denmark and Finland, and became the only country in the world to rank within the top three for the seventh

consecutive time since 2010 [Ministry of Public Administration and Security Press Release (2022.09.29), 「United Nations」, 2022] .

Mongolia rose 18 notches from 92nd to 74th in the U.N. e-government evaluation two years after launching the e-mongolia flat product in October 2020 (www.montsame.mn). This shows that Mongolia is rapidly achieving results in the digital sector.

Services such as Civil Service 24 in Korea and e-mongolia in Mongolia are making interactions between the government and citizens more effective by providing citizen-centered digital services. This helps strengthen communication and cooperation between the government and citizens.

This study selected representative e-government service portal sites in both countries as subjects for research and compared and analyzed e-Information, e-Transactional, and e-Interactive in three dimensions. The comparison was analyzed through 23 evaluation indicators. The research results found the shortcomings and problems of e-government services in Mongolia, and suggestions are made based on them.

【Keyword】

e-Government, e-Government Service, representative portal, Korea and Mongolia e-Government