

[2015. 9]

정부(미래창조과학부)-민간 연계형

민원 서비스 제공 방안 연구



연구기관 : (사)한국무선인터넷산업연합회

제 출 문

미래창조과학부 장관 귀하

본 보고서를 「정부(미래창조과학부)-민간 연계형 민원 서비스 제공 방안」의 연구결과보고서로 제출합니다.

2015. 9

연구기관 : (사)한국무선인터넷산업연합회

책임연구원 : 방형빈

참여연구원 : 성준호, 김형렬, 최경진

요약문

1 제목

정부(미래부)-민간 연계 민원 서비스 제공 방안

2 연구 목적 및 필요성

정부 3.0을 달성하기 위한 8대 핵심 과제 중 핵심적인 “민간 참여로 서비스 전달체계 혁신” 추진을 위해 국민들이 정부가 서비스하는 정보를 보다 쉽고 빠르게 제공 받을 수 있는 방안이 필요하다.

인터넷 통신환경의 발전과 다양한 서비스 및 이용자 요구 등에 따라 오프라인에서만 이루어지고 있었던 행정 서비스 영역에서 인터넷 정보 서비스가 추가된 능동적이고 자동화된 서비스 제공이 필요하다.

정부의 정보제공서비스를 손쉽게 제공받을 수 있는 방법으로 일상생활에서 접근이 용이한 정부(미래창조과학부)-민간 연계형 민원 서비스 제공을 위한 방안 마련이 필요하다.

미래창조과학부·산하기관에서 제공되고 있는 대국민 서비스의 접근성을 향상시킬 수 있는 환경을 구축할 수 있는 방안을 모색한다.

미래창조과학부·산하기관에서 수행하고 있는 대국민 서비스를 민간과 연계하여 제공할 수 있는 구체적인 방안을 제시한다.

3 연구 범위

미래부의 대국민 서비스의 내용과 현재의 서비스 제공 상황에 관한 파악 및 분석을 바탕으로 향후의 보완점을 도출한다.



현재 국내·외에서 이루어지고 있는 정부-민간 연계형 서비스의 사례를 조사하여 모범사례를 찾아내고 대국민 서비스 활성화 방안을 모색한다.

미래창조과학부·산하기관에서 제공되고 있는 대국민 서비스의 접근성을 향상시킬 수 있는 방법에 대해 기존의 방법과 새로운 방법을 대상으로 하여 검토한다.

미래창조과학부·산하기관에서 수행하고 있는 대국민 서비스를 민간과 연계하여 제공할 수 있는 구체적인 방안을 제시한다.

4 연구 내용 및 결과

미래창조과학부(소속·기관 포함, 이하 동일) 업무 관련 대국민 서비스 현황을 조사·분석한다.

미래창조과학부 업무 관련 공공·민간 모바일 앱과 웹사이트 현황을 조사 및 분석한다.

해외 공공·민간 모바일 인터넷 서비스 추진현황

○ 미국 : 미국 정부는 활성화된 모바일 인터넷 인프라를 바탕으로 차세대 IT 성장 동력으로 모바일 인터넷 분야에 대해 중점 투자하고 있으며

- » 애플·구글이 스마트폰OS를 선도하며, 관련 콘텐츠와 SW를 개발하는 기업을 벤처 캐피털 업체들이 지원해 양질의 애플리케이션이 지속 개발 중이다.
- » 여기에 이동통신 사업자들은 차세대망에 투자를 본격화하는 선순환 구조가 이미 가동되고 있다.

○ 일본 : 일본 정부는 'i-Japan 2015' 전략을 발표하면서 디지털 기술에 의한 새로운 행정개혁을 추진하며, 국민의 편의 향상과 행정사무 간소화 등 눈에 보이는 행정화를 추진하고 있으며

- » TV, PC, 휴대전화 등 다양한 방법으로 전자정부 서비스에 참여할 수 있는 서비스를 제공하며 스마트폰 등을 통한 신 시장 창출을 위해 벤처사업 육성 환경 정비 등의 정책을 추진하고 있다.

- 영국 : 영국 정부는 'Digital Britain' 추진계획 보고서에서 차세대 모바일, 무선 네트워크 확산을 위한 정부 주도의 전략 그룹을 신설하고 관련 연구를 위한 자원을 집중 지원하고 있는 중이다.

민간 포털 및 앱 등을 통한 민간자원의 적극적 활용으로 공공서비스의 접근성 향상 및 이용범위를 확대하기 위한 방안을 찾아낸다.

국내·외 모바일 앱을 통한 정부-민간 연계형 서비스 사례를 조사한다.

5 기대효과

미래창조과학부·산하기관의 대국민 서비스(앱, 웹 형태)의 현황을 조사·분석하여 장·단점 파악하여 미래창조과학부의 대국민 서비스의 현주소를 파악하고 발전방향을 도출한다.

국내·외에서 이루어지고 있는 정부-민간 연계형 서비스의 사례를 조사하여 이에 대한 활성화 방안을 제시한다.

미래창조과학부·산하기관에서 제공되고 있는 대국민 서비스의 접근성을 향상시킬 수 있는 환경 구축방안을 제시한다.

미래창조과학부·산하기관에서 수행하고 있는 대국민 서비스를 민간과 연계하여 제공할 수 있는 방안을 제시한다.



Abstract

1 Title

A plan of civil affairs service supply in liaison between government (Ministry of Science, ICT and Future Planning)–private sector

2 Objective and need of study

It is necessary for people to receive government service and information easily and quickly for the promotion of "service delivery system innovation by private participation" which is a key of the 8 major tasks to achieve Government 3.0.

It is necessary to provide active and automated service with internet information service at the administrative service area which used to be done at offline bases in line with the development of internet communication environment and the need of various service by users.

It is necessary to develop a plan for government (Ministry of Science, ICT and Future Planning) – private linked civil affairs service provision so that people may receive the government's information provision service easily at everyday life.

It aims to seek a plan to develop an environment for improvement of civil service accessibility which is currently provided by the Ministry of Science, ICT and Future Planning and affiliate institution.

It aims to provide a specific plan to provide civil affairs service performed by the Ministry of Science, ICT and Future Planning and affiliate institution in liaison with private sectors.

3 Scope of study

The study will figure out and analyze the details of civil affairs services by the Ministry of Science, ICT and Future Planning and seek improvement measures.

The study will find domestically and internationally performed government – private liaison service exemplary cases and seek activation plan of such civil affairs service.

The study will review the improvement measure of civil affairs service accessibility provided by the Ministry of Science, ICT and Future Planning and affiliate institution by comparing with existing and new methods.

The study will provide a specific plan to provide civil affairs service, which is currently provided by Ministry of Science, ICT and Future Planning and affiliate institution, in liaison with private sectors.

4 Research details and findings

The study examines and analyzes civil affairs service status related to the Ministry of Science, ICT and Future Planning (including affiliated institution, same as below).

The study examines and analyzes public and private mobile application and website status related to the Ministry of Science, ICT and Future Planning.

Overseas public and private mobile internet service promotion status

- US: The US government makes concentrated investment on mobile internet division as a next generation IT growth power based on activated mobile internet infrastructure.



- » APPLE and GOOGLE lead smart phone OS and venture capitals support contents and SW developers for continual development of high quality applications.
- » In addition, mobile communication service providers widely invest next generation network. In doing so, virtuous cycle structure has already been in progress.
- Japan: The Japanese government announced 'i-Japan 2015' strategy with the aim of new administrative innovation by digital technology and has performed visible administrative renovation for the improvement of civil convenience and simplification of administrative affairs.
 - » They provide various services so that people may participate in e-government services using TV, PC and mobile phone, and they also promote venture capital development environmental improvement to create a new market via smart phone etc.
- UK: The UK government, in its 'Digital Britain' promotion plan report, develops a government initiated strategy group for next generation mobile and wireless network, and makes concentrated support for related works.

The study finds a plan to improve public service accessibility and scope of use by active use of private resources through private portal and applications.

The study examines government – private liaison service cases through domestic and international mobile applications.

5

Expectations

The study examines and analyzes civil affairs service (application and web type) of the Ministry of Science, ICT and Future Planning and affiliate institution with its strengths and weaknesses, and seeks a development measure.

The study examines domestically and internationally performed government – private liaison service cases and seeks activation plan of such civil affairs service

The study provides the improvement measure of civil affairs service accessibility provided by the Ministry of Science, ICT and Future Planning and affiliate institution.

The study will suggest a specific plan to provide civil affairs service, which is currently provided by Ministry of Science, ICT and Future Planning and affiliate institution, in liaison with private sectors.



CONTENTS

요약문	3
제1장 서론	16
제1절 연구의 필요성	18
제2절 연구의 목적	19
제3절 연구의 내용	20
1. 미래창조과학부 산하 대국민 서비스의 현황 분석	20
2. 해외 공공·민간 모바일 인터넷 서비스 추진현황	20
3. 민간 부분 자원을 이용한 정부-민간 연계형 서비스 확대	21
제4절 연구의 방법	22
1. 연구 방법	22
제2장 대국민 서비스 현황 조사 및 분석	23
제1절 서설	24
제2절 대국민 서비스 현황 조사·분석	24
1. 개요	24
2. 미래창조과학부 산하기관별 추진 대국민 서비스 현황 수집	25
3. 미래창조과학부 민원관련 서비스 현황	41
4. 미래창조과학부 및 산하기관의 공공데이터 활용 현황	55
제3절 모바일 앱 및 웹사이트 현황 조사 및 분석	67
1. 개요	67
2. 기관의 유형분류	67
3. 앱 마켓 조사 및 분석	69
4. 웹사이트 조사 분석	73
제4절 정리 및 검토	76



제3장 해외 공공 민간 모바일 인터넷 서비스를 통한 대국민서비스 추진현황 77

제1절 서설	78
제2절 미국의 사례 조사 분석	78
1. 미국 민원서비스 개관	78
2. 민원서비스의 제공	82
3. 민원서비스의 운영과 절차	83
4. 모바일 등을 통한 민원서비스	89
5. 오픈데이터	92
6. 관련 입법례	92
7. 시사점	94
제3절 영국의 사례 조사 분석	95
1. 영국 민원 서비스 개관	95
2. 민원서비스의 제공	96
3. 민원서비스의 운영	97
4. 모바일 등을 통한 민원서비스	98
5. 오픈데이터	99
6. 시사점	101
제4절 일본의 사례 조사 분석	102
1. 대국민서비스 개요	102
2. 민원서비스 제공	104
3. 오픈데이터	106
4. 시사점	107
제5절 정리 및 시사점	108
1. 민원인 중심의 서비스 구현 : 맞춤형 서비스의 제공	108
2. 민원 창구의 일원화 내지는 통합화	109
3. 공공 모바일 앱의 개발·운영·관리의 적정성	109
4. 정보 공유 및 협력	110



제4장 국내 공공·민간 모바일·인터넷을 통한 대국민 서비스 추진현황 111

제1절 서설	112
제2절 기관별 대국민 서비스 운영 및 활성화 현황	112
1. 공공 모바일앱 운영 및 모바일앱을 활용한 민원업무 현황	112
2. 민간포털 사이트 연계 대국민 서비스현황	119
3. 공공데이터를 이용한 대국민서비스 제공 및 이용촉진	121
4. SNS(Social Networking Service) 서비스 활용	134
제3절 정리 및 시사점	140

제5장 민간연계형 서비스 촉진방안 141

제1절 서설	142
제2절 미래부-민간 연계형 서비스 확대	142
1. 민간 포털을 통한 미래부 대민 서비스 관련 정보 제공	142
2. 공공·민간 앱을 통한 미래부 대국민 서비스 관련 불편사항 신고·제안 접수 및 처리	147
3. 민원창구 일원화 및 체계화	149
제3절 그 외 미래부-민간 연계형 민원 서비스 제공 및 대국민서비스 체계정비	156
1. 공공데이터 개방	156
2. SNS 활용 대국민 서비스 활성화	159
3. 공공앱·웹 서비스 리스트 구축	160
4. 미래창조과학부 공공앱·웹 서비스 정비·관리 기준 마련	162
제4절 정리 및 검토	168

제6장 결론 171

참고문헌	174
[붙임1] 웹사이트 현황 조사	176
[붙임2] 모바일 앱 현황 조사	194
[붙임3] 기관별 대국민 서비스 현황 조사	197

표 목차

【표 2-1】 미래창조과학부 소관사무 및 주요 기능	29
【표 2-2】 미래창조과학부 주요업무 및 사업	30
【표 2-3】 미래창조과학부 산하기관의 대국민서비스1	31
【표 2-4】 미래창조과학부 산하기관의 대국민서비스2	32
【표 2-5】 미래창조과학부 산하기관의 민원업무 처리현황	34
【표 2-6】 미래창조과학부 산하기관의 민원업무 처리방법	35
【표 2-7】 미래창조과학부 산하기관에서 생각하는 대국민 서비스 발전방법	35
【표 2-8】 미래창조과학부 산하기관별 업무특징에 따른 대국민 서비스	36
【표 2-9】 전년 동기대비 2015년 주요 민원유형별 민원건수	41
【표 2-10】 민원발생 업종	42
【표 2-11】 미래창조과학부 주요 민원사례	42
【표 2-12】 미래창조과학부 및 산하기관에서 개방하고 있는 공공데이터	55
【표 2-13】 오픈API 현황(15종)	64
【표 2-14】 미래창조과학부 산하 기관의 유형분류	68
【표 2-15】 미래창조과학부 및 산하기관 앱 서비스유형분류	70
【표 2-16】 미래부 및 산하기관 앱 서비스유형 분석	71
【표 2-17】 미래부 및 산하기관 웹사이트 서비스유형분류	74
【표 2-18】 미래부 및 산하기관 웹사이트 서비스유형 분석	75
【표 3-1】 미국 포털사이트 제공서비스	82
【표 3-2】 미국의 서비스 사업과 담당부처	83
【표 3-3】 영국의 주요 전자정부 사업	97
【표 3-4】 영국 기업혁신숙련부의 데이터 공개 사례	100
【표 3-5】 e-Gov 세부 서비스 개요	105
【표 4-1】 중앙·지방 공공기관의 앱/웹사이트 개수 현황	112
【표 4-2】 공공 모바일 앱 현황	113
【표 4-3】 기관별 공공 모바일 앱 등록 현황	114
【표 4-4】 고객리뷰의 분류표	114
【표 4-5】 분류체계별 공공데이터 현황	123
【표 4-6】 개별유형에 따른 공공데이터 활용사례	127
【표 4-7】 제2회「공공데이터 활용 창업 경진대회」수상작:아이디어 기획 부문	131
【표 4-8】 제2회「공공데이터 활용 창업 경진대회」수상작:제품 및 서비스 개발 부문	132
【표 4-9】 공공데이터 활용 공모전 수상작	133
【표 4-10】 카카오프러스친구 가입 공공기관 현황	138
【표 5-1】 정부-민간 연계형 대국민 서비스 촉진방안 요약	145



그림 목차

【그림 1-1】 8대 핵심과제	18
【그림 2-1】 미래창조과학부 조직도	26
【그림 2-2】 미래창조과학부 소속기관 및 산하기관	27
【그림 2-3】 미래창조과학부의 추진전략 및 중점추진과제	28
【그림 2-4】 민원유형별 발생비율	41
【그림 2-5】 민원유형별 발생비율	42
【그림 2-6】 국민신문고1	45
【그림 2-7】 국민신문고2	46
【그림 2-8】 국민신문고3	47
【그림 2-9】 국민신문고4	47
【그림 2-10】 국민신문고5	48
【그림 2-11】 국민신문고6	48
【그림 2-12】 국민신문고7	48
【그림 2-13】 국민신문고8	49
【그림 2-14】 국민신문고8-1	49
【그림 2-15】 국민신문고9	50
【그림 2-16】 국민신문고10	51
【그림 2-17】 국민신문고11	51
【그림 2-18】 미래창조과학부 민원센터 업무처리 흐름도	52
【그림 2-19】 미래부 전자민원센터	53
【그림 2-20】 미래부 전자민원센터 민원처리절차	54
【그림 2-21】 오픈API 개념 설명	63
【그림 2-22】 국가과학기술정보센터(NDSL)	66
【그림 2-23】 NDSL프랜즈	66
【그림 2-24】 미래창조과학부 및 산하기관 웹사이트 서비스 현황	75
【그림 3-1】 일본의 전자정부 추진경과	103
【그림 3-2】 일본 e-Gov	104
【그림 4-1】 등록된 공공 모바일 앱	113
【그림 4-2】 공공모바일앱의마켓별 등록 현황	113
【그림 4-3】 기관별 공공 모바일 앱 등록 앱 수	114
【그림 4-4】 포털사이트에서 연계서비스제공사례: 행정자치부 사례	120

【그림 4-5】 포털사이트에서 연계서비스 제공사례: 인터넷진흥원	120
【그림 4-6】 공공데이터 활용 : 꽃다운 나이	121
【그림 4-7】 공공데이터활용현황 공공데이터 포털(http://www.data.go.kr)	123
【그림 4-8】 공공데이터 포털 기준 활용사례	124
【그림 4-9】 공공데이터 활용 : 서울의 실시간 자치구별 대기환경정보1	125
【그림 4-10】 공공데이터 활용 : 서울의 실시간 자치구별 대기환경정보2	125
【그림 4-11】 공공데이터 활용 : 스피드옥션1	126
【그림 4-12】 공공데이터 활용 : 스피드옥션2	126
【그림 4-13】 공공데이터 활용 : 질병분류코드KCD6_1	127
【그림 4-14】 공공데이터 활용 : 질병분류코드KCD6_2	128
【그림 4-15】 공공데이터 활용 : 꽃다운 나이1	128
【그림 4-16】 공공데이터 활용 : 꽃다운 나이2	129
【그림 4-17】 공공데이터 활용 비즈니스아이디어 공모전1	130
【그림 4-18】 공공데이터 활용 비즈니스아이디어 공모전2	130
【그림 4-19】 정부부터 SNS지도1	135
【그림 4-20】 정부부터 SNS지도2	135
【그림 4-21】 정부부터 SNS지도3	135
【그림 4-22】 정부부처 SNS 운영채널	135
【그림 4-23】 BigFoot9 빅풋랭킹(2015.07.14기준)	136
【그림 4-24】 BigFoot9 빅풋랭킹(2015.07.14기준)	136
【그림 4-25】 정부부처의 트위터 이용현황	137
【그림 4-26】 정부부처의 인스타그램 이용 현황	139
【그림 5-1】 미래창조과학부 대국민 서비스 원스톱 시스템	148
【그림 5-2】 미래창조과학부의 대국민 서비스 특징	149
【그림 5-3】 미래창조과학부 민원창구 일원화	151
【그림 5-4】 공공데이터 활용촉진 효과	157
【그림 5-5】 기상기후 공공데이터 활용 아이디어 공모전	158
【그림 5-6】 우정사업본부 국내우편물종적서비스 활용사례	158
【그림 5-7】 SNS를 활용한 대국민 서비스 활성화	160
【그림 5-8】 미래부 공공 모바일앱 디렉토리(예시)	161





제 1 장

■ 서론

제1절 연구의 필요성

제2절 연구의 목적

제3절 연구의 내용

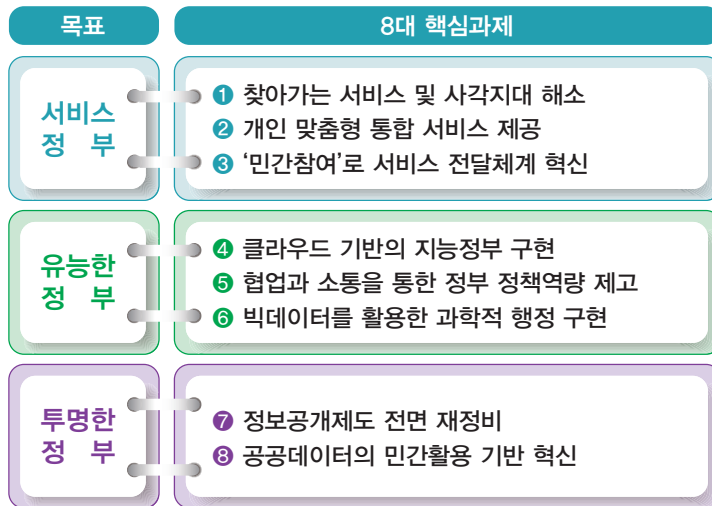
제4절 연구의 방법



제 1 절

연구의 필요성

국민행복시대, 국민이 주인인 정부를 구현하기 위해 정부 3.0은 신뢰받는 정부, 국민 행복 국가라는 비전을 갖고, 이를 실현하기 위해 공공정보를 적극 개방·공유하고, 부처(부처조직)간 칸막이를 없애며 소통(키뮤니케이션)·협력함으로써 국민 개개인에 대해 맞춤형 서비스를 제공하는 노력에 최대 역점을 두는 새로운 정부 운영의 패러다임이다. 정부 3.0은 이상의 3가지 노력을 중심으로 각각 투명한 정부, 유능한 정부, 서비스 정부라는 3대 목표를 정하고 각 목표 아래 세부적으로 다음과 같이 8개의 핵심 과제를 두고 있다.



【그림 1-1】 8대 핵심과제

정부 3.0 발전계획에 따라 미래창조과학부는 ICT기반 기술지원, 창조경제 및 국가정보화 연계 지원, 출연 연구기관 확산 지원을 담당한다. 특히 정부 3.0을 달성하기 위한 8대 핵심 과제 중 핵심적인 “민간 참여로 서비스 전달체계 혁신” 추진을 위해 국민들이 정부가 서비스하는 정보를 보다 쉽고 빠르게 제공 받을 수 있는 방안이 필요하다.

인터넷 통신환경의 발전과 다양한 서비스 및 이용자 요구 등에 따라 오프라인에서만 이루어지고 있었던 행정 서비스 영역에서 인터넷 정보 서비스가 추가된 능동적이고 자동화된 서비스 제공이 필요하다.

정부의 정보제공서비스를 손쉽게 제공받을 수 있는 방법으로 일상생활에서 접근이 용이한 정부(미래창조과학부)-민간 연계형 민원 서비스 제공 방안 마련이 필요하다.

제 2 절

연구의 목적

- ▣ 미래창조과학부·산하기관의 대국민 서비스(앱, 웹 형태)의 현황을 조사·분석하여 장단점을 파악한다.
- ▣ 국내·외에서 이루어지고 있는 정부-민간 연계형 서비스의 사례를 조사하여 이에 대한 활성화 방안을 모색한다.
- ▣ 미래창조과학부·산하기관에서 제공되고 있는 대국민 서비스의 접근성을 향상시킬 수 있는 환경 구축방안을 모색한다.
- ▣ 미래창조과학부·산하기관에서 수행하고 있는 대국민 서비스를 민간과 연계하여 제공할 수 있는 구체적인 방안을 제시한다.



제 3 절

연구의 내용

1 미래창조과학부 산하 대국민 서비스의 현황 분석

미래창조과학부(소속·산하기관 포함, 이하 동일) 업무 관련 대국민 서비스 현황을 조사·분석한다.

- 기관별 추진하고 있는 업무 중 국민의 관심도가 높은 대국민 서비스 현황 분석
- 미래창조과학부 민원센터 등의 민원사례를 수집하여 이용자 불만서비스 유형 분석

미래창조과학부 업무 관련 공공·민간 모바일 앱과 웹사이트 현황을 조사 및 분석한다.

- 앱 마켓(구글 Play스토어, 애플 앱스토어, T스토어, 올레마켓, U+스토어 등)에 등록되어 있는 미래창조과학부 관련 대국민 모바일 앱 서비스 현황(서비스 개요, 구현기능, 등록일, 활용도 등)을 분석한다.
- 미래창조과학부·산하기관별로 운영하고 있는 웹 사이트 현황(서비스 개요, 구현기능, 등록일, 활용도 등)을 분석한다.

2 해외 공공·민간 모바일 인터넷 서비스 추진현황

미국

- 미국 정부는 활성화된 모바일 인터넷 인프라를 바탕으로 차세대 IT 성장 동력으로 모바일 인터넷 분야에 대해 중점 투자하고 있다.
- 미국에서는 애플·구글이 스마트폰OS를 선도하며, 관련 콘텐츠와 SW를 개발하는 기업을 벤처 캐피털 업체들이 지원해 양질의 애플리케이션이 지속 개발 중이며,
- 여기에 이동통신 사업자들은 차세대망에 투자를 본격화하는 선순환 구조가 이미 가동되고 있다.

일본

- 일본 정부는 'i-Japan 2015' 전략을 발표하면서 디지털 기술에 의한 새로운 행정 개혁을 추진하며, 국민의 편의 향상과 행정사무 간소화 등 눈에 보이는 행정화를 추진하고 있다.
- 또한 TV, PC, 휴대전화 등 다양한 방법으로 전자정부서비스에 참여할 수 있는 서비스를 제공하며 스마트폰 등을 통한 신 시장 창출을 위해 벤처사업 육성 환경 정비 등의 정책을 추진하고 있다.

영국

- 영국 정부는 2009년 1월 29일 모든 영국 국민의 디지털 산업경제에 보편적 접근권을 부여하고, 디지털화를 통한 이익과 장점을 모든 국민이 공평하게 이용 보장하기 위해 'Digital Britain'을 발표하였다. 이를 바탕으로 차세대 모바일, 무선 네트워크 확산을 위한 정부 주도의 전략 그룹을 신설하고 관련 연구를 위한 자원을 집중지원 하였으며, 과거 2000년 4월 전자정부(e-government) 전략을 수립한 바 있다.

3 민간 부분 자원을 이용한 정부-민간 연계형 서비스 확대

민간 포털 및 앱을 통한 민간자원의 적극적 활용으로 공공서비스의 접근성 향상 및 이용범위를 확대하기 위한 방안을 찾아낸다.

국내·외 모바일 앱을 통한 정부-민간 연계형 서비스 사례를 조사한다.

- 민간 모바일 앱 등을 통해 정부-민간 서비스 제공사례
- 모바일 앱을 통한 민원신고, 제안신청 등의 이용자 민원해소 사례 등

국내·외 민간 포털을 통한 정부-민간 연계형 서비스 사례를 조사한다.

미래창조과학부-민간 연계형 서비스 확대 방안 마련한다.

- 민간 포털(네이버 등)을 통한 미래창조과학부 대민 서비스 관련 정보 제공 방안 마련
- 공공·민간 앱을 통한 미래창조과학부 대국민 서비스 관련 불편사항 신고·제안 접수 및 처리 방안 마련
- 그 외 미래창조과학부·민간 연계형 민원 서비스 제공 방안 마련



제 4 절

연구의 방법

1 연구 방법

미래창조과학부 업무 관련 공공·민간 모바일 앱과 웹사이트의 현황을 조사하고 활용 실태를 분석한다.

산하기관 등에서 현재 운영 중인 앱 또는 웹사이트 현황을 조사(운영방법 및 운영현황 조사·분석)한다.

국내·외 정부기관의 민간 포털 및 모바일 앱 등을 통해 정부-민간 서비스 제공사례를 조사 분석한다.

- 민간 포털 및 모바일 앱을 통한 민원신고, 제안신청 등의 이용자 민원 해소 사례 등
- 미래창조과학부와외의 긴밀한 공조를 통해 실무적인 가치를 가지는 성과로 접근
- 미래창조과학부 민원센터 등 민원업무 담당부서의 민원관련 정보 활용

민간 포털을 통한 미래창조과학부 대민 서비스 관련 정보 제공 방안을 마련한다.

- 관련 전문가 자문단의 구성을 통한 다양한 분야에서의 의견 수렴
- 현재 대국민 서비스를 실행하고 있는 국내·외 관련 기관의 활용 실태 분석에 따른 보완

제 2 장

대국민 서비스 현황 조사 및 분석

제1절 서설

제2절 대국민 서비스 현황 조사 · 분석

제3절 모바일 앱 및 웹사이트 현황 조사 및 분석

제4절 정리 및 검토



제 1 절 서설

미래창조과학부는 「정부조직법」 [법률 제12844호, 2014.11.19.] 제29조와 「미래창조과학부와 그 소속기관 직제」 [대통령령 제26144호, 2015.3.16.] (이하: 「미래창조과학부 직제령」) 제3조에 따라 과학기술정책의 수립·총괄·조정·평가, 과학기술의 연구개발·협력·진흥, 과학기술인력 양성, 원자력 연구·개발·생산·이용, 국가정보화 기획·정보보호·정보문화, 방송·통신의 융합·진흥 및 전파관리, 정보통신산업, 우편·우편환 및 우편 대체에 관한 사무를 관장한다.

이러한 업무를 효율적으로 수행하기 위해 전문성 있는 부처로 구분되고 산하기관을 두고 있다.

미래창조과학부와 산하기관이 수행하고 있는 업무 중 대국민 서비스 현황을 조사하고, 분석하여 본 과제에서 수행하고자 하는 미래창조과학부의 대민서비스 웹/앱의 효과적인 운영과 대안의 기초자료로 사용한다.

제 2 절 대국민 서비스 현황 조사·분석

1 개요

미래창조과학부는 과학기술정책에 관한 업무를 총괄하고 과학기술연구개발 관련업무, 과학기술 인력 양성 등에 관한 업무, 그리고 방송, 전파, 정보통신산업, 우정사업 등에 이르고 있다.

따라서 미래창조과학부는 다양한 방법으로 대국민 서비스를 제공하고 있으며, 이러한 서비스의 현황을 조사하고 분석하여 과거의 문제점을 개선하고 발전방안을 도출하기 위한 자료로 활용하고자 한다.

2 미래창조과학부 산하기관별 추진 대국민 서비스 현황 수집

미래창조과학부는 과학기술정책의 수립·총괄·조정·평가, 과학기술의 연구개발·협력·진흥, 과학기술인력 양성, 원자력 연구·개발·생산·이용, 국가정보화 기획·정보보호·정보문화, 방송·통신의 융합·진흥 및 전파관리, 정보통신산업, 우편·우편환 및 우편대체에 관한 사무를 관장한다. (「미래창조과학부와 그 소속기관 직제」 제3조 [대통령령 제26144호, 2015.3.16.])

1 미래창조과학부 및 산하기관의 구성

미래창조과학부는 「미래창조과학부와 그 소속기관 직제」 [대통령령 제26144호, 2015.3.16.] (이하 : 「미래창조과학부 직제령」)에 따라 우정사업본부와 국립전파연구원, 중앙전파관리소, 국립중앙과학관, 국립천문과학관의 5개의 소속기관으로 구성된다.

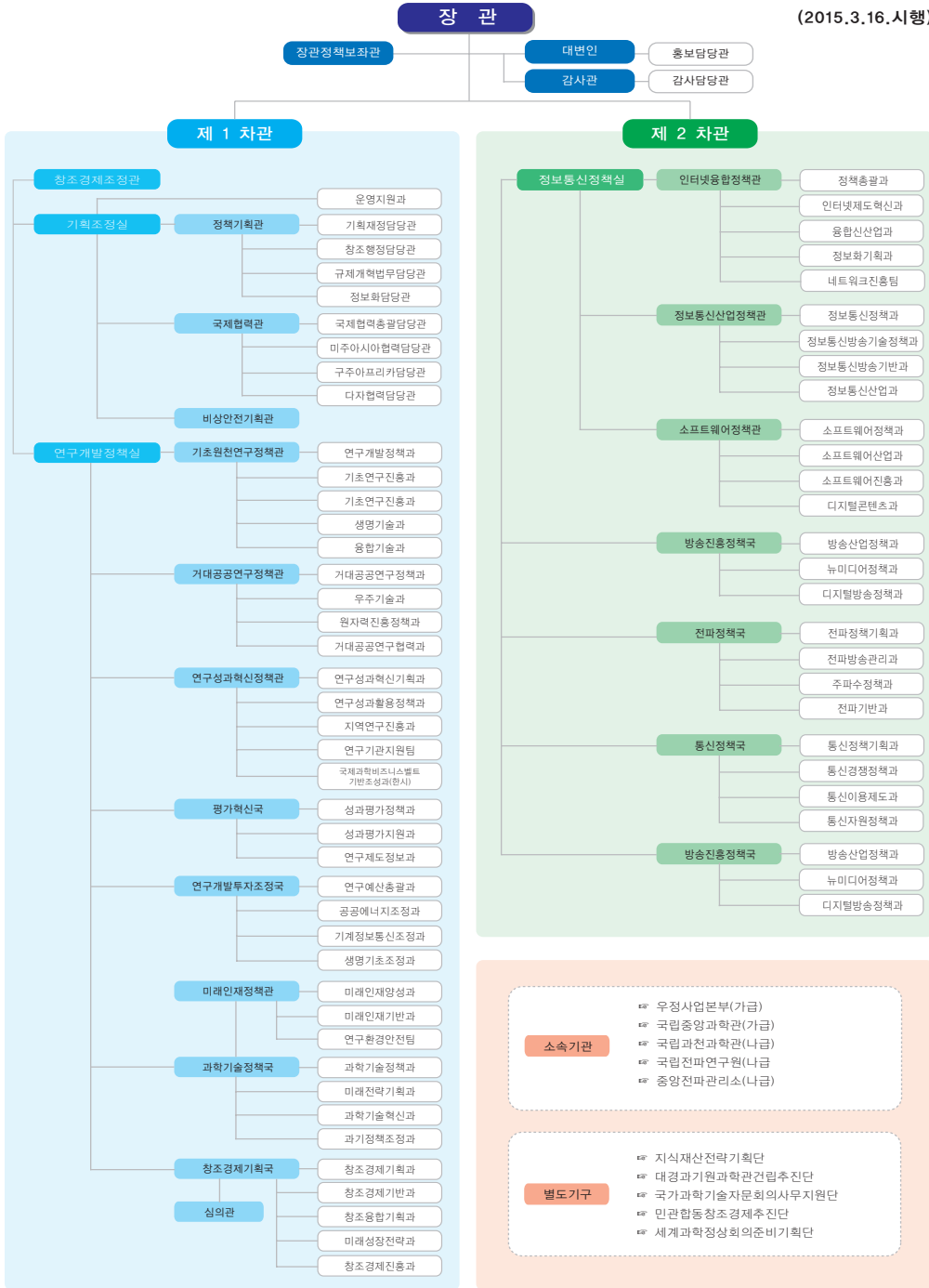
또한 미래창조과학부에 관리감독을 받는 공공기관·산하단체로 한국방송통신전파진흥원과 위탁집행형인 (재)우체국금융개발원, (재)우체국물류지원단, 정보통신산업진흥원, 한국인터넷진흥원, 한국과학창의재단, 한국연구재단, (재)한국우편사업진흥원, 한국정보화진흥원 등의 9개의 준정부기관이 있다.

그 밖에 미래창조과학부에 관리감독을 받는 공공기관·산하단체로 국가과학기술연구회, 기초과학연구원, 광주과학기술원, 대구경북과학기술원, 별정우체국연금관리단, 연구개발특구진흥재단, (재)우체국시설관리단, 한국생명공학연구원, 한국철도기술연구원, 한국화학연구원, 한국원자력의학원, 한국식품연구원, 한국천문연구원, 한국한의학연구원, 한국과학기술정보연구원, 한국기계연구원, 한국생산기술연구원, 한국전자통신연구원, 한국과학기술연구원, 한국과학기술원, 한국기초과학지원연구원, 한국에너지기술연구원, 한국원자력연구원, 한국과학기술기획평가원, 한국표준과학연구원, 한국항공우주연구원, 한국건설기술연구원, 한국전기연구원, 한국지질자원연구원, 국립대구과학관, 국립광주과학관, 한국데이터베이스진흥원의 32개 기타 공공기관이 있다.



미래창조과학부 조직도¹⁾

(2015.3.16.시행)



【그림 2-1】 미래창조과학부 조직도

1) 미래창조과학부 2015년도 업무보고: 과학기술·ICT 혁신을 통한 역동적 창조경제 실현(2015.1) 2면.

미래창조과학부 소속기관 및 산하기관



【그림 2-2】 미래창조과학부 소속기관 및 산하기관



2 미래창조과학부 및 산하기관의 대국민 서비스 현황

가. 미래창조과학부의 추진전략과 중점추진과제

미래창조과학부는 과학기술과 ICT혁신을 통한 역동적 창조경제실현을 위해 창조경제 성과창출 가속화, R&D혁신 현장 착근, ICT산업 재도약, 글로벌협력 선도라고 하는 4가지 전략을 추진하고 있다.

추진 전략	중점 추진 과제
창조경제 성과창출 가속화	<ul style="list-style-type: none"> 창조거점을 통한 창조생태계 확충 벤처 창업 생태계고도화 융합을 통한 창조신산업 창출 전략적 창조경제 추진체계 강화
R&D혁신 현장 착근	<ul style="list-style-type: none"> 과학기술 기반 미래준비 강화 R&D 혁신 기반 확충 공공기술 활용신산업창출 과학기술정책과 예산의 연계
ICT 산업 재도약	<ul style="list-style-type: none"> ICT 산업 체질 개선 및 경쟁력 강화 국민편익중심 ICT 서비스 혁신 디지털 파워로 신산업창출 ICT 정책의 종합 조정강화
글로벌 협력 선도	<ul style="list-style-type: none"> 글로벌 협력 거점 확충 과학기술 ICT 글로벌리더십강화 지역별 협력 파트너십 구축 글로벌 협력체계 개편

[그림 2-3] 미래창조과학부의 추진전략 및 중점추진과제²⁾

나. 미래창조과학부의 대국민 서비스 범위

본 보고서에서 다루고 있는 대국민 서비스란, 국가 및 공공기관이 국민들에게 제공하는 공공의 서비스를 총칭한다. 이는 반드시 국민과 직접 접촉을 통해 제공되는 서비스만을 의미하는 것은 아니며, 각 기관이 설립취지에 따라 국민의 편익향상을 위해 직·간접적으로 제공하는 일련의 서비스이다.

따라서 국민의 불편사항의 접수, 불편해소 등과 같은 직접적인 서비스뿐만 아니라, 국민의 알권리를 충족시켜주고 국가기관의 활동과 역할에 대하여 알리는 홍보 및 정보제공, 합리적인 방향으로의 인식전환을 이끌기 위한 제도 그리고 거시적인 측면에서 국민생활의 향상을 위한 시책 및 정책수립 그리고 이를 위한 의견수렴 및 반영 등이 그것이며, 개별기관에서는 이러한 시책 및 정책에 따른 업무집행 등도 대국민 서비스의 유형에 포함될 수 있다.

미래창조과학부는 운영지원과 · 연구개발정책실 · 창조경제기획국 · 과학기술정책국 ·

2) 미래창조과학부 보도자료(“과학기술 · ICT의 융합과 혁신으로 창조기업, 창조산업 육성한다. - 미래부, 역동적 창조경제 구현을 위한「2015년도 업무계획」 발표”, 2015.1.28.)에서 발췌.

연구개발투자조정국·평가혁신국·정보통신정책실·방송진흥정책국·통신정책국 및 전파정책국을 두고, 전파·방송, 소프트웨어, 연구개발, 우주, 과학기술, 정보화·인터넷, 통신, 우정사업본부에 관한 정책을 수립하고 집행한다.

【표 2-1】 미래창조과학부 소관사무 및 주요 기능³⁾

조직		주요기능
□ 소관사무 (정부조직법 제28조)		
<ul style="list-style-type: none"> ○ 과학기술정책의 수립·총괄·조정·평가 ○ 과학기술의 연구개발·협력·진흥 ○ 우주기술개발 및 진흥, 원자력 연구 개발 생산·이용 ○ 과학기술인력 양성 ○ 국가정보화 기획·정보보호·정보문화 ○ 방송·통신의 융합·진흥 및 전파관리 ○ 정보통신산업, 우편·우편환 및 우편대체 		
□ 주요기능		
본부	1차관 (창조경제 및 과학기술)	· 창조경제 실현전략 수립·추진
		· 과학기술정책 총괄, 연구개발 예산 배분·조정·평가
		· 기초·원천 거대과학 정책수립 및 연구개발
		· 신성장동력 발굴 기획 및 산업기술 연구개발
		· 산·학·연 협력 및 과기 분야 정부출연 연구기관 육성·지원
		· 과학벨트 및 연구개발특구 육성
	2차관 (정보통신방송)	· 정보통신·방송 융합, 방송진흥, 전파관리
		· ICT 연구개발 및 산업진흥
		· 소프트웨어 산업·융합 및 디지털 콘텐츠
		· 국가정보화 기획·정보보호·정보문화
소속 기관	국립중앙과학관	· 과학기술 분야 자료 수집, 연구, 전시, 교육, 행사 등
	국립과천과학관	· 과학기술 분야 자료 수집, 연구, 전시, 교육, 행사 등
	우정사업본부	· 우편·예금·보험사업 운영
	국립전파연구원	· 전파자원 및 전파이용방법의 개발·연구 등
	중앙전파관리소	· 불법 무선국 단속, 전파감시 및 혼신조사

3) 미래창조과학부 2015년도 업무보고: 과학기술·ICT 혁신을 통한 역동적 창조경제 실현(2015.1) 1면.



다. 미래창조과학부의 업무 내용

【표 2-2】 미래창조과학부 주요업무 및 사업

구분	주요업무 및 사업
기획 조정실	미래창조과학부내 각종 정책과 계획을 수립·조정하고 과학기술 및 ICT분야 해외 진출 지원·국제협력 강화와 부내 소관 업무의 재난관리 및 비상업무를 총괄
연구개발 정책실	미래 성장기반 확충을 위한 기초·원천연구개발, 산·학·연 협력을 통한 기술 사업화 촉진과 출연연구기관·국제과학비즈니스벨트·연구개발특구 육성 그리고 국가 전략분야인 우주, 원자력 분야 기술개발 및 산업화를 추진
정보통신 정책실	정보통신과 방송분야 정책의 총괄·조정을 통해 관련 기업의 창업 및 성장 기반을 조성하고, 소프트웨어산업 육성·지원 정책의 수립 및 방송서비스·산업 진흥 관련 정책을 수립하여 추진
창조경제 기획국	창조경제 실현을 위한 범부처 기본전략을 수립·조정 및 성과를 점검하고, 아이디어 사업화 플랫폼 구축·운영, 지역 창조경제 활성화 및 창조경제 문화 확산 등 창조경제 생태계 조성을 위한 정책을 총괄
과학기술 정책국	과학기술기본법에 따라 국가과학기술심의회를 정점으로, 범부처 국가과학 기술 혁신 정책 분야를 총괄 기획·조정 <ul style="list-style-type: none"> • 국가과학기술 혁신 정책의 종합 조정 • 국가과학기술의 비전과 전략 제시 • 과학기술 관련 이슈 발굴 및 대책 수립 • 과학기술인 처우개선 및 사기진작 대책 수립
연구개발 투자조정국	국가연구개발사업 예산의 배분·조정, 연도별 정부 R&D 투자방향 및 기준 설정 등에 업무를 수행
평가 혁신국	국가연구개발사업과 출연연구기관에 대한 평가를 수행하고 국가과학기술지식 정보서비스(NTS)를 통한 국가연구개발 정보의 제공 및 연구시설장비의 체계적관리, 국가연구개발 제도 개선 업무
미래인재 정책관	창조경제의 핵심주역인 창의적 과학기술·ICT인력 양성정책 수립, 한국과학기술원과 같은 과학기술특성화대학을 육성·지원, 모든 국민들이 과학을 쉽게 이해하고 체험할 수 있도록 과학기술문화를 확산하고 연구실 안전환경 조성
방송진흥 정책국	국가정보화 정책 총괄부서로서 국가정보화 기본계획 및 시행계획, 창조 비타민 프로젝트 추진, 빅데이터 및 DB산업 육성, 민간분야의 해킹 및 침해 사고 대응, 정보보호 산업육성, 인터넷 중독 예방 및 해소, 정보격차 해소 등의 정책업무
통신 정책국	통신시장의 공정경쟁을 통한 통신사업 발전을 도모하고, 공공복리 및 통신 서비스 이용자 이익 증진에 이바지하기 위해, 통신사업 관련 중장기 기본 정책의 수립, 통신시장 경쟁정책, 통신서비스 이용제도, 통신자원 관리업무를 총괄
전파 정책국	한정된 전파자원을 확보(국제분배)하여 주파수 할당 등의 주파수 공급정책과 전파 혼간섭 방지를 위한 무선국 허가·검사, 국민이 안전한 전자파 환경 조성을 위한 방송통신기자재 적합성평가 및 전자파 인체보호 등의 전파관리 정책업무를 수행

라. 미래창조과학부 산하기관의 대국민서비스(업무내용)

미래창조과학부 산하기관의 대국민 서비스와 관련해 먼저 5개 소속기관의 업무 내용을 살펴보면 다음과 같다.

【표 2-3】 미래창조과학부 산하기관의 대국민서비스 1

구분	대국민 서비스(주요업무 및 사업)
국립전파연구원	전파자원의 개발에 관한 연구, 전파자원의 이용기술 및 방법에 관한 연구, 전파의 전파(傳播) 분석, 전파의 환경 및 보호에 관한 연구, 전자파의 안전이용을 위한 기술기준 제정·개정 및 측정기술 연구, 고출력 전자기파 대응에 관한 사항, 주파수 국제등록 및 국제기구·외국 주관청과의 협력, 방송통신 표준 제정·개정 및 연구, 정보통신·방송설비의 세부 기술기준 제정·개정 및 시험방법 연구, 정보통신·방송기자재 등의 적합성평가, 정보통신·방송분야 국제적 적합성평가체계 구축, 정보통신·방송분야 녹색인증제도 연구 및 국제표준화 대응, 정보통신·방송기자재 등의 측정설비·안테나 교정 및 관련 업무, 우주전파 교란 등 대기권으로부터 유입되는 전파의 탐지·분석사무
중앙전파관리소	전파의 일반감시 및 기술기준 위반 감시, 전파의 특별감시, 위성전파의 감시·운영 및 관리, 무선국 및 전파응용설비의 허가·검사 및 행정처분, 전파환경 보호 및 측정, 방송수신 장애의 조사·처리 및 주파수 이용현황의 조사, 불법전파 설비의 조사·단속 및 혼신조사·처리, 영리목적의 광고성 정보 전송 위반에 관한 업무, 방송광고 및 방송프로그램 편성비율과 관련된 「방송법」 위반에 관한 업무, 불법 방송통신기자재 및 불법감청설비 조사·단속, 전송망 사업의 등록 및 전송·선로 설비 적합성의 확인, 방송통신설비의 기술기준에 관한 적합성 조사사무
국립중앙과학관	이공학·산업기술·과학기술사 및 자연사에 관한 자료의 수집·보존·연구·전시 및 교육에 관한 사무
국립과천과학관	기초과학·응용과학·자연사 및 과학기술사 등에 관한 자료의 수집·보존·연구·전시 및 교육에 관한 사무
우정사업본부	우편물의 접수·운송·배달 등 우편사업과 우체국예금·우체국보험 등 우체국 금융사업에 관한 사무

미래창조과학부 산하기관 중 「공공기관의 운영에 관한 법률」상 ‘준정부기관’과 ‘기타 공공기관’에 해당하는 산하기관의 대국민 서비스(업무범위)는 다음과 같다.

(후술하는 ‘모바일 앱 및 웹사이트 현황 조사 및 분석’과 ‘기관별 대국민 현황조사’ 자료도 참고)



【표 2-4】 미래창조과학부 산하기관의 대국민서비스 2

분류	기관명	대국민 서비스(업무범위)
준정부기관 (9개)	한국연구재단	학술 및 연구개발 활동, 인력양성 등 지원
	한국과학창의재단	과학문화 창달 및 창의적 인재육성체제 구축
	한국방송통신전파진흥원	방송·통신·전파에 대한 진흥 및 연구
	정보통신산업진흥원	IT 기반조성, SW 산업진흥 사업, IT 기술 융합·활용 관련 사업
	한국인터넷진흥원	인터넷침해사고 예방 및 대응
	한국정보화진흥원	국가정보화 지원 및 국가 DB 구축
	우체국물류지원단	우편물 운송 및 방문접수 사업
	한국우편사업진흥원	우정문화보급·확산, 우체국 쇼핑 운영
	우체국금융개발원	우체국 예금 및 보험사업 지원
기타 공공기관 (32개)	한국과학기술원	고급과학기술인재 양성 및 기초·응용연구
	광주과학기술원	고급과학기술인재 양성 및 기초·응용연구
	대구경북과학기술원	고급과학기술인재 양성 및 기초·응용연구
	한국과학기술기획평가원	과학기술 전략정책 및 중장기 계획·기술기획 지원
	한국원자력의학원	방사선의학에 관한 연구 및 기술개발
	기초과학연구원	세계적 수준의 기초과학연구 수행
	연구개발특구진흥재단	연구개발특구 육성을 위한 사업의 효율적 추진
	우체국시설관리단	우정재산 시설관리 및 임대관리
	별정우체국연금관리단	별정국 연금관리 및 자금 운용
	국가과학기술연구회	과학기술분야 25개 정부출연 연구기관을 지원·육성
	한국과학기술연구원	국가과학기술을 선도하는 창조적 원천기술 연구·개발 및 성과 보급
	한국기초과학지원연구원	기초과학 진흥을 위한 연구지원 및 공동연구
	한국천문연구원	천문우주과학 분야의 연구개발 및 성과 보급
	한국생명공학연구원	생명과학기술 분야 연구개발 및 성과 보급
	한국과학기술정보연구원	과학·기술 및 이와 관련된 산업 정보의 종합적인 수집·분석·관리
한국한의학연구원	한의학 분야 연구개발 및 성과 보급	

분류	기관명	대국민 서비스(업무범위)
기타 공공기관 (32개)	한국생산기술연구원	실용화 중심 생산기술 개발 산업현장으로 기술 이전
	한국전자통신연구원	통신·전자 및 관련 융·복합 기술분야의 산업원천 기술 개발
	한국건설기술연구원	건설 및 국토관리분야 원천기술개발 및 성과확산
	한국철도기술연구원	철도 및 대중교통분야 산업원천기술 개발 및 성과확산
	한국표준과학연구원	국가표준제도의 확립, 이와 관련된 연구개발 및 성과 보급
	한국식품연구원	식품분야 산업원천기술개발 및 성과확산
	한국지질자원연구원	지질자원분야 연구 및 기술개발
	한국기계연구원	기계분야 산업원천기술개발 및 성과확산
	한국항공우주연구원	항공우주과학기술 분야 연구개발 및 성과 보급
	한국에너지기술연구원	에너지 기술개발 및 보급확산 에너지 기술정책 개발
	한국전기연구원	전력·전기 관련 산업 원천기술 개발 및 전기기기 시험·인증 서비스 제공
	한국화학연구원	화학분야 연구개발 및 성과보급
	한국원자력연구원	원자력 연구개발을 통한 학술의 진보, 에너지 확보, 원자력의 이용·촉진 기여
	국립대구과학관	영남권 지역 주민과 청소년에게 과학문화 체험기회 제공
	국립광주과학관	광주·호남지역의 과학문화 확산을 지원
한국데이터베이스진흥원	데이터베이스 산업 지원 및 육성, 일반 국민의 정보 이용 활성화 촉진	

3 미래창조과학부 및 산하기관의 대국민 서비스 유형

가. 정책수립 및 홍보

미래창조과학부는 과학기술과 관련된 국가적 정책의 수립과 시행에 관한 사무를 관장하며, 국가 경쟁력과 직결된 과학기술을 육성하기 위한 장기적인 정책을 수립한다.



과학기술정책에 관한 국가의 지원방향과 정책에 관한 홍보 역시 중요한 서비스 중 하나라고 할 수 있다. 국민들에게 국가과학기술정책의 현황과 발전방향을 알려서 국민들의 알권리를 충족시켜주는 것이다.

나. 정보제공서비스

미래창조과학부는 국민들이 필요로 하는 과학기술과 관련된 다양한 정보를 홈페이지, SNS, 앱 등을 통해 제공해주고 있다.

다. 국민정책참여

국가과학기술과 관련된 정책의 수립과정에서 국민의 의견을 수렴하고, 국가의 미래를 국민과 함께 이루어 가는 중요한 역할을 수행하고 있다.

라. 민원해소

미래창조과학부 및 산하기관의 업무와 관련된 국민들의 불편사항을 국민신문고, 미래창조과학부 민원센터 운영 등을 통해 접수하고, 이를 해소한다.

4 산하기관의 대국민 서비스 현황

미래창조과학부 산하기관을 대상으로 현재 해당기관이 제공하고 있는 대국민 서비스의 현황에 관한 설문을 조사하였다.(해당설문에 관한 사항은 붙임3 참조)

설문에 참여한 31개 기관들 중 대국민 서비스를 위해 23개 기관은 센터운영 등과 같은 방법으로 자체적으로 처리하고 있었으며, 5개의 기관은 국민 신문고와 같은 행정통합 시스템을 활용하고 있었다.

또한 이 중 3개의 기관은 국민 서비스를 제공하고 있으나 이용자 민원 및 행정업무는 취급하지 않는다고 답변하였다.

【표 2-5】 미래창조과학부 산하기관의 민원업무 처리현황

귀 기관에 접수·요청되는 사용자 민원 및 행정업무는 어떤 방법으로 처리하고 있는가?	센터운영 등으로 자체처리가능	국민신문고 등과 같은 행정 기관 통합시스템 활용	이용자민원 및 행정 업무 취급하지 않음
	23	5	3

31개 기관 중 18개의 기관이 웹사이트를 통해 민원을 처리하고 있으며 나머지 기관은 SNS, 대표전화 등을 통해 처리하고 있었다.

【표 2-6】 미래창조과학부 산하기관의 민원업무 처리방법

자체처리가 가능한 경우, 어떤 형태로 운영되고 있는가?	웹사이트	앱	SNS	기타 (대표전화등)
	18	0	2	11

대국민 서비스와 관련하여 공공앱이 필요하지 않다고 답변한 기관은 29개의 기관이며, 2개의 기관만이 자신들의 업무특성에 비추어 필요하다고 답하였다

대국민 서비스를 위한 공공앱이 필요하지 않다고 답변한 기관은 현재의 웹서비스로 충분하다는 기관이 19개 기관이며, 공공데이터 개방으로 충분하다는 기관이 1개, 기타 11개 기관은 무응답 하였다.

산하기관이 수행하는 대국민 서비스를 위해 필요한 웹·앱서비스의 발전방법으로 12개의 기관이 민간포털서비스와의 연계를 통한 서비스의 활성화가 필요하다고 하였으며, 4개의 기관이 SNS이용을 통한 서비스의 활성화, 1개의 기관이 공공앱 마켓 개설, 4개의 기관이 민원창구의 일원화, 9개의 기관이 미래창조과학부 산하기관의 앱·웹 정비기준 마련 그리고 1개의 기관이 그 밖의 답변을 하였다.

【표 2-7】 미래창조과학부 산하기관에서 생각하는 대국민 서비스 발전방법

대국민 서비스를 위해 필요한 웹·앱서비스의 발전방안으로 타당하다고 생각되는 것은?	민간포털과의 연계를 통한 서비스 활성화	SNS를 이용한 서비스 활성화	공공앱 마켓 개설	민원창구 일원화	미래창조과학부 및 산하기관 앱 정비기준 마련	기타
	12	4	1	4	9	1

5 소속 및 산하기관별 대국민 서비스 제공(안내) 방법

미래창조과학부 산하 46개의 기관을 상대로 각 기관이 제공하고 있는 대국민 서비스 중 기본적인 형태의 서비스 이외에 해당기관의 특징에 따른 대국민서비스를 조사하였다.



【표 2-8】 미래창조과학부 산하기관별 업무특징에 따른 대국민 서비스

NO	소속 및 산하 공공기관	서비스제공방법 및 명칭	대국민 서비스 내용
1	광주과학기술원	홈페이지	기관 소개, 연구활동, 입학정보, 학사정보, 정보 서비스, 신문고, 정보공개 등
2	국가과학기술 연구회	홈페이지	연구회 및 소관 출연(연) 소개
3	국립과천과학관	홈페이지	국립과천과학관에서 진행하는 과학교육, 전시체험, 행사 등에 대한 정보수집과 교육신청, 프로그램 예약 등
		링크앤시리얼	pc기반의 온라인 수학, 과학 교육용 기능성 게임 콘텐츠를 모바일용으로 확장 개발하여 제공
4	국립전파연구원	홈페이지	연구원 홍보 및 소식알림, 적합성 평가 현황검색 등
		전파환경 정보시스템	국내 전파환경지도(wifi 등), 무선국 통계 등을 제공
		생활속 전자파	전자파에 대한 오해와 진실 등 홍보
5	국립중앙과학관	홈페이지	기관 주요 소식 제공 및 교육, 봉사활동, 경진대회 증명서 발급 등 민원서비스 제공
		국가자연사연구 종합정보시스템	조류, 식물 등 국가자연사 연구 지식 서비스 제공
		스마트과학관	전국과학관 행사, 교육 및 과학학습 서비스제공
6	기초과학연구원	연구단 홈페이지	소속 연구단에 대한 소개 및 정보제공을 위한 연구단별 홈페이지(웹사이트)
7	대구경북 과학기술원	홈페이지	웹 사용자를 위한 민원접수 게시판 운영, 대국민 의견 수렴 창구 마련
8	별정우체국 연구관리단	홈페이지	별정우체국직원에 대한 제도 및 사업 등 안내
9	연구개발특구 진흥재단	입주관리시스템	특구입구 기관 조회 및 정보확인 온라인사이트
10	우정사업본부	홈페이지	기관 소개, 우편서비스, 금융서비스, 고객마당, 정보마당, 홍보마당, 정부3.0 정보공개 등
11	우체국 금융개발원	홈페이지	기관소개, 사업 안내, 고객센터, 정보공개, 사이버 홍보관 등
12	우체국 물류지원단	홈페이지	기관정보 및 질의에 대한 원스톱 민원처리가 가능한 모바일 앱, 온라인서비스

NO	소속 및 산하 공공기관	서비스제공방법 및 명칭	대국민 서비스 내용
13	우체국 시설관리단	홈페이지	우체국시설관리단에 대한 정보제공과 민원접수 등
14	정보통신 산업진흥원	홈페이지	기관소개, 공지사항, 정책, 업무, 기능, 역할 등 소개 및 연구보고서, 백서 등 제공, 당해기관과 관련된 타 기관의 웹사이트의 링크제공
15	중앙전파관리소	홈페이지	기관 주요업무 소개 및 민원처리안내, 각종서식, FAQ 등의 서비스 제공
		민원처리시스템 운영	방송통신 관련 민원접수, 처리 등의 관련 통계 자료를 활용하여 업무 개선에 활용
16	한국건설 기술연구원	홈페이지	기관대표 홈페이지 운영
17	한국과학기술 기획평가원	홈페이지	KISTEP 기관소개, 발간자료, 포럼자료 등 제공
		K2BASE	과학기술정책 과학화를 통한 투자 효율성 제고 및 정책 생산성 향상을 위한 통합지원서비스
		글로벌 과학5기술 정책정보 서비스 (S&T GPS)	국내외 과학기술 혁신 관련 정책동향 정보 제공 및 주요 이슈에 대한 심층분석 정보제공
18	한국과학기술 연구원	홈페이지	기관 소개, 연구부서 하위 홈페이지, 연구정보, 참여공간, 알람공간, 정부3.0 정보공개 등
19	한국과학기술원	홈페이지	사이트 방문자 대상으로, 불편사항 및 문의사항 접수하여 답변을 제공, 모집요강 등 일반 기관 현황, 기관운영 관련 세부자료, 개인정보 보호방침 등의 기타공시 자료공개, 기관운영 관련 세부자료, 재무 관리 및 주요사업 세부자료, 기타 공시자료 공개
20	한국과학기술 정보연구원	국가과학기술 정보센터	국내 최대 과학기술정보 검색서비스를 제공하는 국가과학기술정보센터(NDL)의 모바일앱
		과학기술 정보협의회	산학연 과학기술정보협의회 회원 12000명 지식 생태계서비스
		국가과학기술지식 정보서비스	국가과학기술지식정보서비스의 애플리케이션으로 일반 국민과 과학기술계 연구자들이 '언제, 어디서나, 편리하게' 국가 R&D 정보를 공유 활용할 수 있게 하기 위한 서비스
21	한국기초과학 지원연구원	홈페이지	기관소개, 정부3.0 정보공개, 연구지원/연구분야/연구성과 관련 소개, 홍보센터, 인재채용, 알림마당 등



NO	소속 및 산하 공공기관	서비스제공방법 및 명칭	대국민 서비스 내용
22	한국과학창의재단	한국과학창의재단 홈페이지	한국과학창의재단 사업 및 행사 안내 웹사이트
		사이언스올	국민의 과학기술에 대한 이해도와 흥미 제고를 위한 다양한 콘텐츠 보급 및 과학콘텐츠 활용, 확산을 위한 웹사이트 운영
		사이언스타임즈	과학기술, 창의이념, 창조경제, 융합, 문화 등 과학뉴스를 모아 볼 수 있는 웹사이트
23	한국기계연구원	기계(연)대표 홈페이지	기관홍보 및 정보제공
		기계(연) 전자도서관	기계관련 기술정보 제공
24	한국방송통신 전파진흥원	국가기술 자격 점검 관리시스템	국가기술자격법에 의한 방송, 무선, 통신 직무 분야에 대한 국가기술자격 응시접수, 시험, 합격자 관리, 교육 등 서비스 온라인 사이트
25	한국생명공학 연구원	홈페이지	기관소개, 공지사항, 정책, 업무, 기능 역할 등 소개
		국가생명공학 정책연구센터 홈페이지	센터소개, 공지사항, 정책, 업무, 기능 역할 등 소개
		미생물연구센터 홈페이지	센터소개, 공지사항, 정책, 업무, 기능 역할 등 소개
		ABS산업지원센터 홈페이지	센터소개, 공지사항, 정책, 업무, 기능 역할 등 소개
		해외생물소재 연구센터 홈페이지	센터소개, 공지사항, 정책, 업무, 기능 역할 등 소개
		바이오안전성정보센터	센터소개, 공지사항, 정책, 업무, 기능 역할 등 소개
26	한국생산기술 연구원	홈페이지	기관소개, 연구안내, 기술이전, 중소기업지원 관련 안내, 홍보관, 알림 마당 등
27	한국식품연구원	홈페이지	기관소개, 연구공간 안내, 알림공간, 참여공간, 공공지원, 정부3.0 정보공개 등
28	한국에너지기술 연구원	시험 평가서비스	건출물, 조명기기 등 시험평가 인증 서비스
29	한국연구재단	한국연구재단 대표 홈페이지	재단 소개 및 주요사업 안내 등

NO	소속 및 산하 공공기관	서비스제공방법 및 명칭	대국민 서비스 내용
30	한국우편사업진흥원	홈페이지	기관소개, 사업소개, 고객지원, 홍보마당, 정보공개 등
31	한국원자력연구원	전자도서관	한국원자력연구원에서 발간하는 보고서 및 보유하고 있는 원자력관련 기술정보자료에 대한 대국민서비스 제공
32	한국원자력의학원	홈페이지	기관 소개, 정부3.0 정보공개, 원자력병원/방사선의학연구소/국가방사선비상진료센터/중입자가속기 사업단/동남권원자력의학원 등 하위 페이지
33	한국인터넷진흥원	홈페이지	기관 소개, 정부3.0 정보공개, 정책연구/인터넷진흥/인터넷주소관리/정보보호/인터넷침해대응 등 주요사업 소개, 고객광장, 알림마당, 자료실 운영 등
34	한국전기연구원	홈페이지	기관소개, 정부3.0 정보공개, 연구분야/시험인증/연구성과 관련 안내, 홍보관, 고객의 소리 코너/온라인신고센터 등 운영
35	한국전자통신연구원	ICT 정보제공	Easy IT시리즈, ETRI 기술예고제, 전자통신동향 분석 등을 통해서 ICT정보와 중소기업 기술사업화를 위한 연구개발 자료제공
36	한국정보화진흥원	홈페이지	기관소개, 정부3.0 정보공개, 자료실 운영, 알림마당, 묻고답하기/부정부패신고/공익신고 코너 등 운영
37	한국지질자원연구원	지질정보검색 서비스	지질도 등의 지질주제도에 대한 제공서비스
		전자도서관	연구원 발행보고서 등 간행물 제공서비스
		지진연구센터	지진관측자료의 제공서비스
		메인홈페이지	소식/뉴스제공 및 타서비스안내, 연구원홍보
		박물관홈페이지	박물관 이용안내
		온라인시험분석	시험분석서비스 온라인 신청 서비스
		인재개발센터 홈페이지	지질자원 교육관련 안내 신청, 이러닝, vod서비스
		광산물수급통계	광산물 수급관련 통계정보서비스
		운석신고센터	운석신고 및 등록서비스
38	한국철도기술연구원	홈페이지	연구원 소식 및 연구성과 홍보 외



NO	소속 및 산하 공공기관	서비스제공방법 및 명칭	대국민 서비스 내용
39	한국천문연구원	한국천문연구원 홈페이지	연구원 홍보
		천문우주지식 정보서비스	역, 일출몰, 음양력, 별자리 등 천문관련 기본자료 제공
40	한국표준과학연구원	대한민국중력	위치정보와 현위치 중력 측정 정보 제공
		홈페이지	표준소개, 표준시각서비스 등
41	한국한의학연구원	홈페이지	기관소개, 정부3.0 정보공개, 주요연구사업/기술이전/연구성과물 관련 안내, 고객의소리/설문조사/청렴신고센터 등 운영
42	한국항공우주연구원	홈페이지	기관소개, 항공/인공위성/로켓 등 관련 연구개발 소개, 항공우주지식 소개, 홍보마당, 정보공개 등
43	한국화학연구원	홈페이지	기관소개, 정보공개, 연구분야/연구성과/기술이전/기업지원 등 관련 소개, 사이버홍보, 고객마당, 통합검색, 블루케미토피아 코너 운영
44	한국데이터베이스진흥원	홈페이지	기관소개, 사업안내, 정보마당, 행사마당, 알림마당, 고객센터 운영, 데이터베이스백서/문헌정보/보고서/해외 데이터베이스 등 정보 제공
45	국립대구과학관	홈페이지	기관소개, 관람안내, 과학교실 교육안내, 문화행사 참여/이벤트 안내, 자료실 운영 등
46	국립광주과학관	홈페이지	기관소개, 정부3.0, 전시/ 문화행사/ 과학교육 등에 관한 안내, 전자민원등

3 미래창조과학부 민원관련 서비스 현황

1 민원현황 및 유형분류

가. 정보통신방송서비스 민원현황⁴⁾

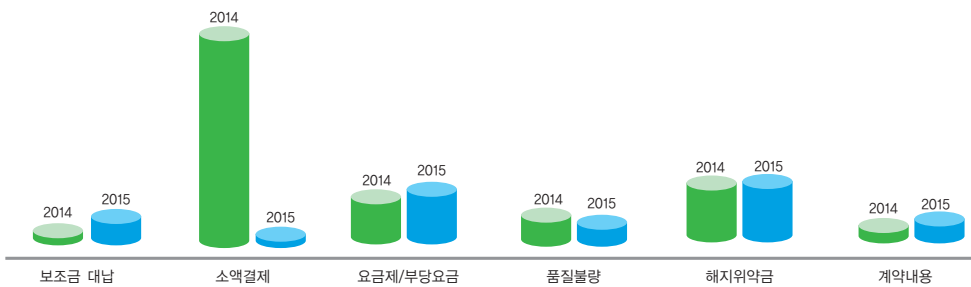
2014. 11월 ~ 2015. 6월까지 총 8개월간 국민신문고, 서신, 전화, 홈페이지 등을 통해 접수된 미래창조과학부 민원 21,355건의 민원 중 총 13,146건에 해당되는 상당수의 민원이 정보통신방송사업자와 관련된 것이었다.

정보통신방송 관련 사항은 생활환경에 직접적으로 영향을 미치는 것으로, 이에 관한 민원처리 현황은 국민들의 주된 관심사중의 하나라고 할 수 있다.

정보통신방송서비스 민원은 데이터 중심 요금제(밴드 요금제), 부당요금, 단말기 보조금 대납약속 불이행, 서비스 품질불량 및 이로 인한 해지신청 시 위약금 부과, 당초 안내받은 내용과 상이한 서비스 가입 등인 것으로 나타났다.

【표 2-9】 전년 동기대비 2015년 주요 민원유형별 민원건수

민원 유형	보조금대납		소액결제		요금제/부당요금		품질불량		해지위약금		계약내용	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
민원 건수	300	779	15,452	346	2,967	3,114	901	714	2,904	2,993	549	600



【그림 2-4】 민원유형별 발생비율

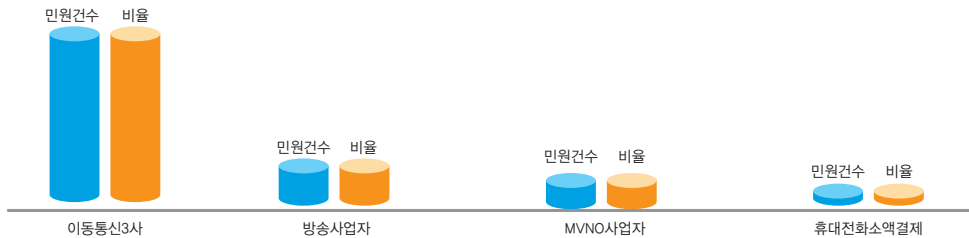
4) 미래창조과학부 보도자료, 미래부「정보통신방송서비스 민원동향」(2015. 7. 30)



특히 정보통신 관련 서비스의 경우 전체 사업자별 민원 건수를 살펴보면 이동통신 3사가 10,068건으로 분쟁민원의 가장 큰 비중(76.59%)을 차지하고 있고, 방송사업자 966건(7.4%), MVNO사업자 700건(5.3%), 휴대전화 소액결제 346건(2.6%) 순으로 나타났다.

【표 2-10】 민원발생 업종

구분	이동통신 3사	방송사업자	MVNO사업자	휴대전화 소액결제
민원건수	10,068	966	700	346
비율	76.59%	7.34%	5.3%	2.6%



【그림 2-5】 민원유형별 발생비율

나. 정책민원(질의) 현황⁵⁾

2013년 미래창조과학부 출범이후 국민신문고를 통해 미래창조과학부 민원센터에 접수된 주요 정책민원(질의) 사례를 분류하면 다음과 같다.

【표 2-11】 미래창조과학부 주요 민원사례

조직	민원 유형	주요 내용	비고
본부 1차관 (창조경제 및 과학기술)	기타	• 산하 사단법인 설립 관련	질의
	법안 관련	• 우주개발진흥법 관련 문의 • 연구단지 내 시험공장 등록관련	질의
	연구원 확충 관련	• 연구원 확충 관련 문의	질의
	기타	• 기술제안서 관련	질의
	법안 관련	• 연구실 환경조성 관련	질의
	과학기술인 공제회 관련	• 업무 효율화 관련 • 공제조합 투자 관련 : 동일 민원 15건	질의 민원

5) 국민신문고를 통해 접수되고 미래창조과학부 홈페이지에 공개된 민원사례 중심으로 검색한 결과임

조직	민원 유형	주요 내용	비고	
본부	1차관 (창조경제 및 과학기술)	지역조성 관련	• 대전 과학벨트 관련	질의
		기타	• 산하 기관 관련	질의
			• 수입 LMO 관련	
			• 기술사 자격 통폐합 관련	
	2차관 (정보통신 방송)	데이터 중심 요금제	• 부당 과금 관련	민원
		휴대전화 해지신청 관련	• 품질불량 해지 • 개통취소 문의 간 불만 • 핸드폰 개통취소	민원
		가입조건 상이 피해 관련	• 계약관련 안내 미흡 • 상품관련 안내 미흡 • 인터넷 결합상품 관련 피해	민원
		ICT 관련	• ICT융합기반 스마트자동차 개발 관련	질의
			• ICT통계조사 관련	민원
		결제 관련	• Google Korea의 위법여부 확인 및 처벌요청	민원
			• 월 자동결제 피해에 대한 민원	
		지원사업 관련	• 정보산업진흥원 지원 사업 문제점 • 비영리 보안서버 지원 여부	질의
		법안 관련	• 정보통신공사업법 시행령 제 34조 관련 • 공장 내 통신선로설비 설치 관련 • 정보통신 설비 유지관리자격 관련 • 소프트웨어산업진흥법 강행규정 관련 • 대기업 참여제한 적용기준 관련 • 수신 설비 설치기준 위반여부 • 사용 계도기간 관련	질의
		소프트웨어 관련	• SW기술자 등급 관련	질의
		기타	• 장애우 교육 관련 민원	민원
			• 초고속 정보 통신건물 인증 관련	질의
	• 기지국 에너지 절감 및 CO2 감축방안 관련			
	서비스 가입 관련	• 케이블 등 유료방송 단체가입관련 • 유선 방송가입 및 해지	제도 개선	
컨텐츠 결제 관련	• 컨텐츠 결제 및 청소년 음란물제도 관련 • 유료기간 연장 관련	민원		



조직		민원 유형	주요 내용	비고
본부	2차관 (정보통신 방송)	이동통신사 정책 관련	• KT 서비스 및 기지국 관련	민원
		기지국 관련	• 간이 무선국 허가 제도개선	제도 개선
			• 이통사 기지국 철거요청	민원
소속기관		사고 등록계 좌 관련	• 제재조치 해제 질의	질의
		업무처리 관련	• 보이스피싱 피해 관련 질의	질의
			• 부당해고 관련	민원
			• 배달사고 관련	
			• 우편법 관련	질의
			• 우체국 현금관리 관련	
			• 배달 시 연락 요청 제도	
			• 등기우편 대리수령 관련	민원
			• 경진대회 시상반복 관련문의	
		기타	• 우정국 내 보호수 관리	민원
			• 우편요금 고지서 납부연체	
			• 통장기재사항 관련	제도 개선
		프로그램 시행 관련	• 과학문화캠프 운영 관련 질의	질의
시설 관리 관련	• 시설 증대 요청	민원		
적합등록 관련	• 기기 상품적합등록 질의	질의		
통신기기 반입 관련	• 해외 통관 반입기기 관련			

2 미래창조과학부 관련 민원 처리절차

가. 국민신문고를 통한 민원처리절차

민원신청 단계

- 국민신문고 홈페이지 접속 · 민원신청클릭



【그림 2-6】 국민신문고1

- 민원신청란의 개인신상정보 및 민원내용 기재 후 등록
(접수완료 시 민원인 연락처로 민원 접수됨과 신청번호 문자 자동 발송됨)

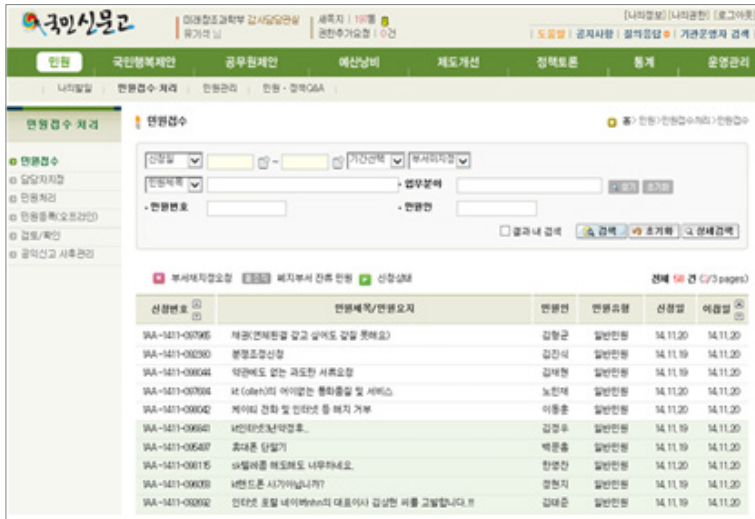
민원접수 단계

- 상기 신청된 민원 건에 대하여 국민신문고 관리자페이지 접속
→ 민원 접수 → 해당 민원 클릭
- 민원내용 파악 후 민원요지, 민원분류(방송민원 or 통신민원), 담당부서 및 담당자 지정 후 저장
- 민원관리화면에서 접수된 민원 검색 및 처리기간 확인 가능



미래창조과학부 민원처리시스템(OCS) 사업자 이첩 단계

- 전일 신문고 접수 민원은, 익일 민원처리시스템(OCS)으로 자동 접속되며, 개인정보 이관 동의 문자 일괄발송 후 각각의 사업자에게 수동으로 이첩함. ((개인정보이관 동의 문자 예시 : 미래창조과학부에서는 개인정보보호법 제15조 제1항 제2호~3호 및 제17조 제1항 제2호에 따라 법령 등에서 정하는 업무의 수행을 위해 최소한의 개인정보(성명, 전화번호, 주소, 민원내용)를 귀하의 민원내용과 관련된 해당 방송 통신사업자에게 제공하고 있음을 고지하여 드립니다.))



【그림 2-7】 국민신문고2

- 사업자 및 민원담당자 지정

민원처리시스템(OCS) 승인요청 및 신문고 답변 등록 단계

- 사업자 답변 등록된 민원 결과를 검토하여 승인 완료 후 신문고 결과 등록 후 종결

국민신문고 로그인 방법

- 로그인 & 비회원 로그인으로 구분



【그림 2-8】 국민신문고3

- 비회원 로그인인 경우 : 주민등록번호, 외국인실명인증, 공공아이핀, 공인인증서, 휴대전화 5가지 선택방법으로 인증 가능
- 주민등록번호 인증



【그림 2-9】 국민신문고 4



○ 외국인실명인증 인증



【그림 2-10】 국민신문고5

○ 공공아이핀 인증



【그림 2-11】 국민신문고6

○ 공인인증서 인증



【그림 2-12】 국민신문고7

○ 휴대전화 인증



【그림 2-13】 국민신문고8



【그림 2-14】 국민신문고 8-1



- 상기 다섯 가지 인증방법 완료 시 아래와 같은 본인의 민원접수 상황 확인



【그림 2-15】 국민신문고 9

원처리 결과에 따른 민원 만족도 조사 참여

- 민원만족도 [고객설문 및 답글(Reply)제]시행

고충/진정 민원 등에 대한 민원회신을 받은 민원인으로부터 처리결과 만족도를 평가 받는 [고객설문 및 답글(Reply)] 제도를 시행하여 국민이 만족할 수 있는 최상의 민원행정 서비스 제공

- 설문 기능

‘매우만족 - 만족 - 보통 - 불만 - 매우불만’ 중 어느 하나를 민원인이 표시하여 만족도 여부 표명

- 답글 기능

‘한마디 더’ 코너에 민원인이 추가의견 기재

- 어디에서

‘국민신문고’ 또는 ‘미래창조과학부’ 홈페이지 민원신청 코너, 민원인이 표시한 만족도 결과를 모니터링하여 ‘불만족’ 민원에 대해서는 제도개선 등의 적절한 조치

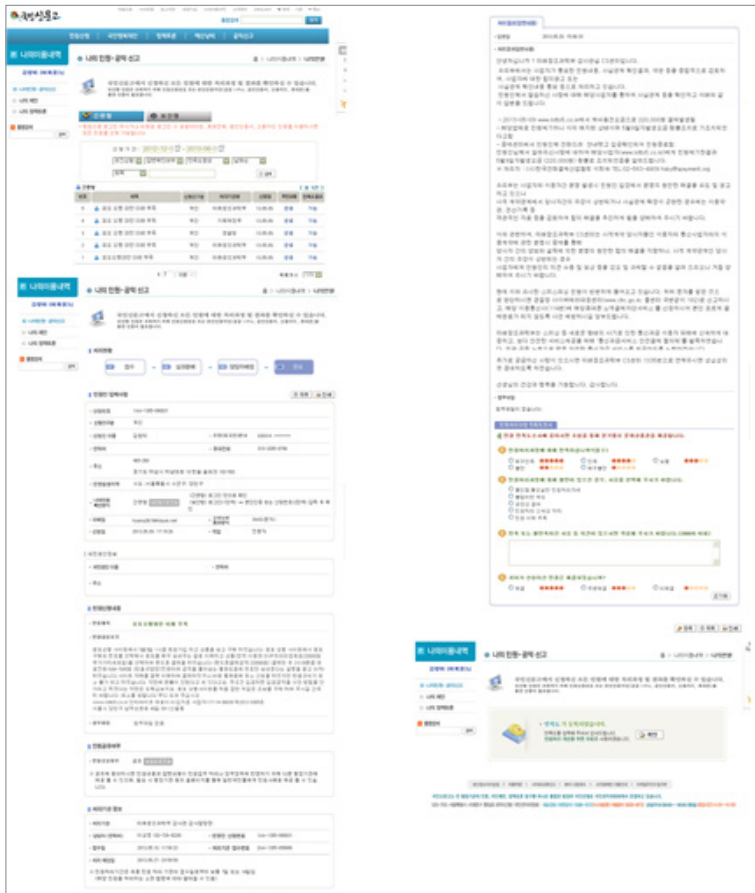
○ 경로

국민신문고 → 나의민원 → (성명, 주민번호)비회원실명인증 → 보안형(접수번호필요)/간편형 → 제목 → 민원내용 → 민원결과 하단 만족도 평가 체크 → 등록



[그림 2-16] 국민신문고10

만족도 경로화면

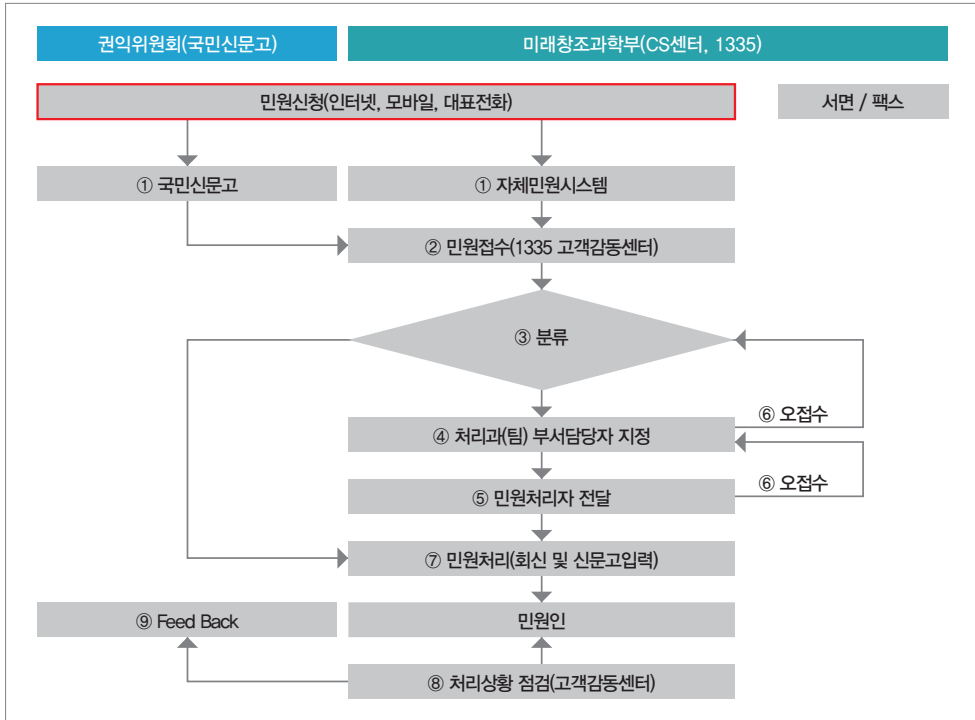


[그림 2-17] 국민신문고11



나. 미래창조과학부를 통한 민원처리 절차

미래창조과학부 민원센터(1335) 민원처리



【그림 2-18】 미래창조과학부 민원센터 업무처리 흐름도

- 문서, 방문, 전화, 우편, 전신, 모사전송 또는 인터넷으로 민원신청을 할 수 있다.
- 뿐만 아니라 국민권익위원회, 공정거래위원회, 방송통신위원회 또는 다른 단체나 기관이 방송통신서비스 이용과 관련한 민원을 접수받아 미래창조과학부로 이관한 민원을 처리한다.
- 미래창조과학부는 민원을 접수한 날로부터 특별한 사유가 없는 한 (1) 행정업무에 관한 질의 또는 상담형식을 통한 설명이나 해석의 요구는 7일 이내(단순한 행정절차나 형식요건 등에 관한 질의·설명이나 조언을 요구한 경우는 즉시, 법령에 관한 질의는 14일 이내), (2) 정부시책이나 행정제도 및 운영의 개선에 관한 건의는 14일 이내, (3) 「민원사무처리에 관한 법률 시행령」 제2조제2항제6호에 해당하는 민원은 7일 이내 (단, 동 민원의 처리를 위하여 실시 조사 등을 행한 경우 이에 소요된 기간은 처리기간에 산입하지 않는다), (4) 「민원사무처리에 관한 법률 시행령」 제2조제2항제7호에 해당하는 민원 중 제3자 관련 민원은 14일 이내 처리하여야 한다.

- 민원처리를 완료한 때에는 「민원사무처리에 관한 법률 시행령」 제24조에 따라 그 결과를 지체 없이 민원인에게 통지하여야 한다.
 - » 이때 통지는 문서통지를 원칙으로 하나 신속을 요하거나 민원인이 요청 또는 동의하는 경우에는 구술 또는 정보통신망으로 통지할 수 있다.
 - » 다른 기관을 경유하여 접수된 민원에 대해서는 요청 시 해당 기관에도 민원처리 결과를 통지하여야 한다.

온라인 전자민원센터를 통한 민원처리(인·허가)

- 미래창조과학부와 관련된 민원의 약 90%는 과학기술 및 정보통신방송서비스 분쟁 민원이 차지하고 있다.
- 미래창조과학부는 정보통신 및 방송서비스 민원업무를 처리하기 위하여 전자민원 센터를 운영하고 있다. 전파정책국 주파수정책과, 정보통신방송정책실에서 관할하고 있는 전파정책 및 정보통신방송정책과 관련된 민원업무를 처리하고 있다.



【그림 2-19】 미래부 전자민원센터





【그림 2-20】 미래부 전자민원센터 민원처리절차

- 관련 민원이 접수되면 접수 및 타당성여부를 검토 후, 해당 민원이 적정하지 못하다고 판단되는 경우, 당사자에게 부적정 통보를 하고, 적정하다고 판단되는 경우 인가여부를 결정하여 인가증 발급 및 교부를 시행하고 있다.

3 민원처리의 효율성

지난해 국민신문고가 중앙행정기관(41개) 및 시·도 교육청(17개)을 대상으로 국민신문고에서 2013. 11. 1 ~ 2014. 10. 31(1년)간 처리된 민원(약 97만건)에 대하여 각 부처별 만족도를 평가하였다.

평가에서는 중앙행정기관(41개)중 농림축산식품부, 산림청 등 4개 기관이, 광역시·도(17개) 중에는 경상남도가 다른 기관과 비교하여 '매우우수'로 평가되었으며, (구)해양경찰청과 세종특별자치시, 인천광역시는 '매우미흡'한 수준으로 평가되었다.

미래창조과학부를 비롯한 통계청, 관세청, 농촌진흥청, 기상청, 통일부, 산림청, 국세청, 식품의약품안전처, 법무부, 안전행정부(구), 국가보훈처, 중소기업청, 국방부, 외교부 등 총 15개의 기관이 점수 80점 이상의 '우수'평가를 받았다.

4 미래창조과학부 및 산하기관의 공공데이터 활용 현황

미래창조과학부 및 산하기관은 정부3.0에 따른 정보개방 정책추진의 일환으로 공공데이터를 개방하고 있다.

미래창조과학부 및 산하기관이 개방하고 있는 공공데이터는 총 142개이며, 그 중 파일데이터는 115개 그리고 오픈API는 15개이다. (검색된 파일데이터 116개 중 1개의 데이터는 오픈API의 내용과 중복됨)

1 파일데이터 현황 조사에 관한 사항

<https://www.data.go.kr>에 검색 가능한 파일데이터 중 미래창조과학부와 관련이 있는 파일데이터는 아래의 표와 같다.

【표 2-12】 미래창조과학부 및 산하기관에서 개방하고 있는 공공데이터

구분	제공정보	정보제공 기관	서비스 유형	정보의 내용
1	미래창조과학부 연차보고서정보	미래창조과학부	LINK	미래창조과학부가 추진한 정책에 대한 현황 및 성과에 관한사항
2	미래창조과학부 연구보고서정보	미래창조과학부	다운로드	미래창조과학부 예산으로 수행된 정책연구 결과보고서에 대한정보
3	이공계인력 실태조사통계	미래창조과학부	다운로드	우리나라 이공계 인력실태조사 통계 정보
4	유무선통신현황	미래창조과학부	다운로드	국내 유무선 통신 가입자수, 유무선 통신 번호이동자 수, 무선데이터 트래픽현황 등 유무선 통신현황자료
5	국가연구개발사업 특정평가보고서	미래창조과학부	다운로드 배 송 및 기타	장기간·대규모로 진행되고 중복 조정·연계가 필요한 국가 R&D사업에 대한사업의 중단·개편 등의 개선 조치를 위한 평가
6	용도별 기업연구 개발비 및 연구 개발 투자 세계 상위 기업정보	미래창조과학부	다운로드	EU의 세계 2000개 기업(EU 내 연구 개발투자 상위 1000개 기업 + EU 이외 지역 연구개발투자 상위 1000개 기업) 대상 연구개발투자
7	국가과학기술혁신 역량평가정보	미래창조과학부	다운로드 LINK	우리나라의 과학기술 혁신역량 제고를 위해 역량진단 및 발전방안 제시



구분	제공정보	정보제공 기관	서비스 유형	정보의 내용
8	국가과학기술혁신 역량평가환경 및 성과지수	미래창조과학부	다운로드	OECD 주요 국가별 과학기술 혁신역량 평가 지수 통계 정보
9	여성과학기술인력 교육훈련현황	미래창조과학부	다운로드	우리나라 여성 과학기술인력의 국내외 연수활동 통계정보
10	여성과학기술인력 연구개발활동현황	미래창조과학부	다운로드	우리나라 여성 과학기술인력의 연구 개발 활동 통계정보
11	여성과학기술인력 보직현황	미래창조과학부	다운로드	우리나라 여성 과학기술인력의 보직 통계정보
12	여성과학기술인력 고용 및 채용통계	미래창조과학부	다운로드	우리나라 여성 과학기술인력의 고용 및 채용 통계정보
13	과학기술투자경제 사회목적별 연구 개발비통계	미래창조과학부	다운로드	우리나라의 총 연구개발비에 대한 경제사회 목적별 통계정보
14	2007 이공계인력 실태조사 통계	미래창조과학부	다운로드	우리나라 이공계 인력실태조사 통계 정보
15	과학기술투자 기초연구개발비 통계	미래창조과학부	다운로드	우리나라의 총 연구개발비에 대한 연구개발 단계별 통계정보
16	과학기술투자응용 및 개발단계의 연구개발비통계	미래창조과학부	다운로드	우리나라의 총 연구개발비에 대한 연구개발 단계별 통계정보
17	과학기술투자 유형별 연구 개발비통계	미래창조과학부	다운로드	우리나라의 총 연구개발비에 대한 유형별 통계정보
18	과학기술투자 재원별기업연구 개발비통계	미래창조과학부	다운로드	국가별 기업 연구개발비를 재원별 비중으로 구분한 통계정보
19	국가과학기술혁신 역량평가활동 및 네트워크지수	미래창조과학부	다운로드	OECD 주요 국가별 과학기술혁신 역량 평가 지수 통계 정보
20	과학기술분류 및 6년별 국기연구 개발 사업투자통계	미래창조과학부	다운로드	우리나라 국가연구개발사업 표준 분류별 통계정보
21	국가연구개발사업 상위평가보고서	미래창조과학부	다운로드	국가연구개발사업의 개방형 평가 결과보고서

구분	제공정보	정보제공 기관	서비스 유형	정보의 내용
22	하이테크산업연구 개발비비중정보	미래창조과학부	다운로드	국내외 기업연구개발비의 하이테크 산업 연구개발비 통계정보
23	과학기술투자 비목별연구 개발비통계	미래창조과학부	다운로드	우리나라의 총 연구개발비에 대한 비목별 통계정보
24	과학기술투자 주체별연구 개발비통계	미래창조과학부	다운로드	우리나라의 총 연구개발비에 대한 주체별 통계정보
25	정부R&D예산 및 부처별 국가 연구 개발사업 투자 통계	미래창조과학부	다운로드	우리나라 정부연구개발 예산통계 및 국가연구개발사업 부처별 통계정보
26	연구수행주체 및 수행 단계별 국가 연구개발 사업투자 통계	미래창조과학부	다운로드	우리나라 국가연구개발사업 주체 및 연구개발단계의 통계정보
27	국가 연구개발 사업 연구 책임자 소속 통계	미래창조과학부	다운로드	우리나라 국가연구개발사업에 참여하고 있는 연구책임자 통계정보
28	우리나라 산업 재산권 특허 건수 통계	미래창조과학부	다운로드	우리나라의 산업재산권 출원 및 등록통계정보
29	방송채널사용사업 승인현황	미래창조과학부	다운로드	지상파방송사업자, 유선방송사업자, 방송사업자와 특정채널의 전부 또는 일부 시간에 대한 전용 사용계약을 체결하여 그 채널을 사용하는 사업에 대한 승인 현황
30	과학기술통계백서	미래창조과학부	LINK	과학기술 통계지표의 시계열 자료, 메타 정보 등
31	지방과학기술연감	미래창조과학부	LINK	지역의 산업현황, 과학기술 혁신역량, 특허, 논문 등 과학기술적 성과에 대한 자료
32	국가별 ICT산업 무역수지 연도별 현황 및 수출비중	미래창조과학부	다운로드	주요 국가별 ICT산업 통계정보
33	과학기술 투자 기술별 연구 개발비 통계	미래창조과학부	다운로드	우리나라의 총 연구개발비에 대한 기술별 통계 정보



구분	제공정보	정보제공 기관	서비스 유형	정보의 내용
34	우리나라 산업 부문별 특허 건수 통계	미래창조과학부	다운로드	우리나라의 산업부문별 특허출원 및 등록 통계정보
35	과학기술투자 재원별 연구 개발비 통계	미래창조과학부	다운로드	우리나라의 총 연구개발비에 대한 재원별 통계정보
36	지역별 국가 연구 개발사업 투자통계	미래창조과학부	다운로드	우리나라 국가연구개발사업 지역별 통계정보
37	과학기술 투자 지역별 연구 개발비 통계	미래창조과학부	다운로드	우리나라의 총 연구개발비에 대한 지역별 통계정보
38	과학기술 투자 산업별 기업연구 개발비 통계	미래창조과학부	다운로드	우리나라의 총 연구개발비에 대한 산업별 통계정보
39	과학기술성과 연도별논문통계	미래창조과학부	다운로드	우리나라 논문발표 및 피인용건수 통계정보
40	여성과학기술인력 승진현황	미래창조과학부	다운로드	우리나라 여성과학기술인력의 승진 통계정보
41	정보화통계집	미래창조과학부	LINK	정보화기반, 정보이용, 정보화투자, 정보보호 등 정보화현황
42	2009 이공계인력 실태조사 통계	미래창조과학부	다운로드	우리나라 이공계인력 실태조사 통계 정보
43	별정통신사업자 및 부가통신 사업자현황	미래창조과학부	다운로드	국내별정, 부가통신사업자 월별 현황 자료
44	IMD 기술경쟁력 정보	미래창조과학부	다운로드	우리나라 기술경쟁력 통계정보
45	하이테크산업 무역현황	미래창조과학부	다운로드	주요국가의 하이테크산업 통계정보
46	기술규모별기술 무역현황	미래창조과학부	다운로드	우리나라 기업규모별 기술무역 통계 정보
47	연도별국제특허 통계	미래창조과학부	다운로드	국가별 특허 출원 통계 정보
48	2008 이공계인력 실태조사 통계	미래창조과학부	다운로드	우리나라 이공계 인력 실태조사 통계 정보

구분	제공정보	정보제공 기관	서비스 유형	정보의 내용
49	2010 이공계인력 실태조사 통계	미래창조과학부	다운로드	우리나라 이공계 인력 실태조사 통계 정보
50	과학기술 관심도 정보	미래창조과학부	다운로드	우리나라 과학기술에 대한 국민이해 도 조사 통계정보
51	국가별 기술무역 현황	미래창조과학부	다운로드	우리나라 국가별 기술무역 통계정보
52	전파감시시설비별 기술규격 상위 건수 통계	미래창조과학부	LINK	전파감시 업무용설비의 기술적 규격 사항제공(송수신, 측정, 방탐, 품질, 녹 음)
53	국가별 자국 특허 건수 통계	미래창조과학부	다운로드	국가별 자국특허 통계정보
54	미국특허등록 상위 건수 통계	미래창조과학부	다운로드	미국 특허 등록 통계 정보
55	주체별 연구원 통계	미래창조과학부	다운로드	우리나라 총 연구개발인력 및 총 연 구원의 주체별 통계정보
56	과학기술투자 민간 기업유형별 기업연구개발비 통계	미래창조과학부	다운로드	우리나라의 총 연구개발비에 대한 기업 유형별 통계정보
57	주요 국가 세부 산업별 무역 현황	미래창조과학부	다운로드	주요국가의 세부산업별 통계정보
58	국가별 산업 부가가치 통계	미래창조과학부	다운로드	주요국가별 산업부가가치 통계정보
59	과학기술인력 양성 이공계통계	미래창조과학부	다운로드	우리나라 이공계대학 통계정보
60	산업 및 연령별 연구원통계	미래창조과학부	다운로드	우리나라 기업연구원수를 산업별 분류하여 산출한 통계 및 총연구원의 연령별 통계정보
61	총 연구개발 인력 통계	미래창조과학부	다운로드	우리나라 총 연구개발인력 및 총 연구원의 통계정보
62	NTRM 및 수명 주기별 국가 연구 개발사업 투자 통계	미래창조과학부	다운로드	우리나라 국가연구 개발사업 NTRM별 통계정보
63	생명공학백서	미래창조과학부	LINK	생명공학 분야의 주요이슈, 정책추진 현황, 연구개발현황, 동향 및 전망 등 우리나라 생명공학 전반에 관한내용



구분	제공정보	정보제공 기관	서비스 유형	정보의 내용
64	외국방송재송신 승인현황	미래창조과학부	다운로드	외국방송 재송신 승인정책에 따라 승인된 채널의 이름, 국적, 방송분야에 대한 정보
65	기술분류별기술 무역현황	미래창조과학부	다운로드	우리나라 기술분류별 기술무역 통계 정보
66	우리나라국가별 특허건수 통계	미래창조과학부	다운로드	우리나라의 주요국가 특허출원 및 등록 통계정보
67	연도별국내특허 통계	미래창조과학부	다운로드	우리나라 특허출원 및 등록건수 통계 정보
68	국가과학기술혁신 역량평가지수	미래창조과학부	다운로드	OECD 주요국가별 과학기술혁신역량 평가 지수 통계 정보
69	전공 및 지역별 연구원통계	미래창조과학부	다운로드	우리나라 총 연구원의 전공별 통계 정보
70	국가별 국민 소득(GDP) 통계	미래창조과학부	다운로드	주요국가별 국민소득 통계정보
71	IMD 국가경쟁력 정보	미래창조과학부	다운로드	우리나라 국가경쟁력 통계 정보
72	대외교역 연도별 통계	미래창조과학부	다운로드	주요국가별 대외교역 통계정보
73	산업별 기술 무역 현황	미래창조과학부	다운로드	우리나라 산업별 기술무역 통계정보
74	학위별 연구원 통계	미래창조과학부	다운로드	우리나라 총 연구원의 학위별 통계 정보
75	성별연구원 통계	미래창조과학부	다운로드	우리나라 총 연구개발 인력 및 총 연구원의 성별 통계정보
76	기술무역현황	미래창조과학부	다운로드	우리나라 기술무역 통계정보
77	주요국가별기술 무역현황	미래창조과학부	다운로드	주요 국가의 기술무역 통계 정보
78	국가별고용지표 통계	미래창조과학부	다운로드	주요국가별 고용통계 정보
79	한국인터넷백서	미래창조과학부	LINK	국내외 최신 인터넷이슈, 동향관련 내용
80	기간통신사업자 허가 현황 연보 백서	미래창조과학부	다운로드	국내 기간통신 사업자 허가현황

구분	제공정보	정보제공 기관	서비스 유형	정보의 내용
81	과학기술연감	미래창조과학부	다운로드	국가R&D 혁신을 비롯한 연구개발 사업의 추진현황과 성과, 분야별 동향 및 각종 통계 등
82	나노기술연감	미래창조과학부	LINK	나노기술 관련 현황 및 향후전망
83	IMD 과학경쟁력 정보	미래창조과학부	다운로드	우리나라 과학경쟁력 통계정보
84	원자력백서	미래창조과학부	LINK	원자력 관련 정책 및 연구개발 추진 현황, 성과에 관한사항
85	태양풍이동경로 관측 및 예측 자료 DB	미래창조과학부 국립전파연구원	다운로드	태양풍의 이동경로를 관측자료 기반으로 예측한 자료
86	태양활동 자동 인식 자료	미래창조과학부 국립전파연구원	다운로드	흑점 등 태양활동 내역을 분석한 자료
87	우주전파 환경 관측 자료 DB	미래창조과학부 국립전파연구원	다운로드	태양활동과 지구영향에 대한 다양한 관측 데이터
88	국내 도시환경 전파 특성	미래창조과학부 국립전파연구원	다운로드	지역별, 지형별 전파환경에 따라 분류된 지점에 대해 전파특성 및 데이터 수집
89	전파잡음 DB	미래창조과학부 국립전파연구원	다운로드 LINK	전파잡음 정보(측정지점명, 측정일, 측정값), 위치정보(주소, 좌표) 등
90	태양풍 전달 예측 DB	미래창조과학부 국립전파연구원	다운로드	CME 분석 및 예측 정보
91	국내 지역별 강우 강도분포	미래창조과학부 국립전파연구원	다운로드	국내 88개 지점의 강우강도 분포 (0.01%~1%) 분석 결과
92	우주 전파환경 경보 자료 DB	미래창조과학부 국립전파연구원	다운로드	태양 활동에 따른 지구 영향을 전파 두절(R), 태양입자유입(S), 지자기 교란(G)으로 분류하여 제공
93	태양전파 관측정보	미래창조과학부 국립전파연구원	다운로드	태양에서 방출되는 2.8GHz 대역의 전파정보로 태양활동의 극대기 및 극소기 분석 가능
94	우주전파 환경 예보 자료 DB	미래창조과학부 국립전파연구원	다운로드	태양활동에 의한 지구영향 가능성 분석자료
95	WiFi DB	미래창조과학부 국립전파연구원	다운로드	무선인터넷 접속이 가능한 WiFi Zone 정보제공
96	적합성 평가 DB	미래창조과학부 국립전파연구원	LINK	방송통신 기자재 인증 관련 정보



구분	제공정보	정보제공 기관	서비스 유형	정보의 내용
97	휴대폰 SAR 정보 DB	미래창조과학부 국립전파연구원 서비스 유형	LINK	휴대폰 SAR(전자파흡수율) 정보
98	학생 발명품 경진대회	미래창조과학부 국립중앙과학관	LINK	전국의 초중고생들에게 과학발명 활동을 통하여 창의력을 계발하여 주고 과학에 대한 탐구심 함양과 어릴때부터 자연을 즐기롭게 이용할 수 있는 힘을 길러주는 역할
99	전국 과학 전람회정보	미래창조과학부 국립중앙과학관	LINK	우리나라의 과학기술진흥과 국민 생활의 과학화를 촉진하기 위하여 매년 개최하는 전국대회이며 자연 현상이나 과학 원리에 대한 장기간의 실험실습
100	입찰정보	미래창조과학부 우정사업본부	LINK	우체국에서 사용하는 우정용 물자 및 우정용건축물 건설 등의 계약 내용을 널리 공고하여 일정한 자격을 가진 불특정 다수인의 입찰희망자에게 정보 제공
101	우편통계	미래창조과학부 우정사업본부	다운로드	국내/ 국제우편물물량/ 매출액현황 (일자, 우편구분, 물량, 증감률)
102	우체국정보	미래창조과학부 우정사업본부	다운로드	우체국의 주소, 전화번호, 배달여부를 조회하는 서비스
103	우체국 채용 정보 DB	미래창조과학부 우정사업본부	LINK	우체국 채용정보에 대한 공고
104	우편요금 DB	미래창조과학부 우정사업본부	다운로드	우편요금 안내
105	부가통신등록 사업자 현황	미래창조과학부 중앙전파관리소	다운로드 LINK	등록일자, 사업자명, 사업종별, 해당 사이트 주소 등 부가통신(특수한 유형의 부가통신 포함) 등록사업자 현황
106	전파관리통계	미래창조과학부 중앙전파관리소	LINK	월별/연간 무선국 허가/검사 건수 및 전파사용료, 정보통신사업자 및 건물인증 건수, 불법무선국 건수 등
107	국내위성관련 무선국 현황	미래창조과학부 중앙전파관리소	다운로드	국내 위성관련 국종별, 관리부서별, 관리관서별 무선국 현황자료
108	위성방송 수신실태	미래창조과학부 중앙전파관리소	다운로드	위성명, 궤도위치, 주파수, 방송형태 등 위성방송 수신 실태조사 자료
109	위성전파 감시정보	미래창조과학부 중앙전파관리소	LINK	국외 위성망 운용실태, 신규위성 발사 현황, 위성전파 관리센터 근황 등

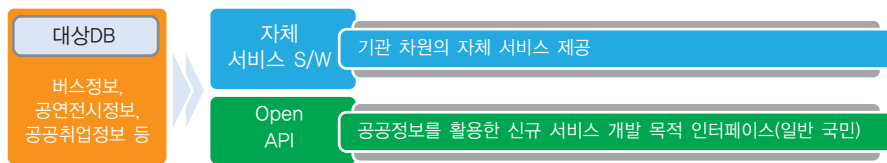
구분	제공정보	정보제공 기관	서비스 유형	정보의 내용
110	중앙전파관리소 연보 백서	미래창조과학부 중앙전파관리소	다운로드	국제전파감시 주요 내용과 국제기구 및 법령 등
111	국내외위성관련 산업동향	미래창조과학부 중앙전파관리소	다운로드	국내외 위성관련한 산업동향에 관한 자료
112	국내외신규위성 발사현황	미래창조과학부 중앙전파관리소	다운로드	국내외 신규위성 발사현황 자료
113	우체국물류지원단 일반현황정보	우체국물류 지원단	LINK	우정사업본부 산하기관인 (재)우체국 물류지원단의 기관 일반현황에 대한 자료
114	사업공고DB	한국산업기술평가관리원	LINK	정부R&D지원 대상과제 선정을 위한 정보 및 과제수요조사 관련 정보 등
115	생명공학백서	한국생명공학 연구원	다운로드	국가 생명공학의 비전, 전망과 연구, 산업동향, 육성정책 등의 발간보고서

https://www.data.go.kr에 검색된 파일데이터 116개 중 “미래창조과학부 국립전파연구원전자파노출량 DB”는 오픈API 데이터로 아래의 자료와 중첩됨

2 오픈 API 현황

오픈API(Application Programming Interface)란 응용프로그램(Application Program)을 개발할 때, 타 시스템이 특정 기능을 호출해서 활용할 수 있도록 하는 접속 규약으로서, 불특정 다수의 사용자가 응용프로그램을 쉽고 용이하게 개발·활용할 수 있도록 API를 외부에 공개한 것이라고 할 수 있다(당사자 간 규약 → 불특정 다수가 사용가능한 표준화된 접속 규약).

예컨대 웹서비스(Web Services)가 국제 표준화된 대표적인 오픈 API 방식이라고 할 수 있다. 오픈 API는 새로운 서비스를 개발하는 것이 아니라, 기존 정보자원에 표준화된 인터페이스를 추가하는 것으로 손쉽게 연계 가능하다.⁶⁾



【그림 2-21】 오픈 API 개념 설명

6) 행정안전부 보도자료, “공공정보 22종, 모바일용 앱 개발에 가능한 형태로 민간개방 - 국가공유자원포털 (Data.go.kr) 통해 서비스”, [참고3]OPEN API 개념, 2012.4.4.

미래부 및 산하기관은 총 15종의 오픈API를 개방하고 있으며, 그 현황은 아래의 표와 같다.

【표 2-13】 오픈 API 현황(15종)

구분	제공정보	정보제공 기관	서비스 유형	정보의 내용
1	공동활용서비스 연구시설 장비 정보	미래창조과학부	LINK	공동활용 서비스가 가능한 전국의 연구시설장비 정보를 수집하고 예약 서비스를제공하여 연구자 편의증대 및 R&D 효율화에 기여
2	전자파노출량 DB	미래창조과학부 국립전파연구원	LINK	전자파 노출량 측정정보(측정값, 측정노출지수, 장소명), 위치정보 (주소, 좌표)
3	전파잡음 DB	미래창조과학부 국립전파연구원	LINK	전파잡음정보(측정지점명, 측정일, 측정값), 위치정보(주소, 좌표) 등
4	국가자연사연구 종합정보 서비스	미래창조과학부 국립중앙과학관	REST	국립중앙과학관에서 보유한 생물종에 대한 표본, 관찰, 생태정보와 이에 대한 동영상과 음성정보를 제공
5	우편번호 정보	미래창조과학부 우정사업본부	REST	우정사업본부에서는 새우편번호 정보를 조회하는 기능의 오픈API 서비스를 제공. 도로명주소와 지번 주소에 해당하는 새우편번호 정보를 제공
6	택배신청 저장 서비스	미래창조과학부 우정사업본부	SOAP	우정사업본부에서 제공하는 오픈API 서비스로서, 우편택배에 대한 신청과 접수완료, 취소 처리를 하기 위한 기능을 제공
7	EMS신청 저장 서비스	미래창조과학부 우정사업본부	SOAP	우정사업본부에서 제공하는 오픈API 서비스로서, EMS신청과 취소 처리를 하기 위한 기능 제공
8	우편번호 다운로드 서비스	미래창조과학부 우정사업본부	REST	우편번호 DB 원본 다운로드 URL을 조회하여 다운로드 받을 수 있도록 하는 기능 제공
9	도로명주소조회 서비스	미래창조과학부 우정사업본부	REST	도로명주소체계로 변경되는 우편번호 정보를 조회하는 기능의 오픈API 서비스 제공
10	지번주소조회 서비스	미래창조과학부 우정사업본부	REST	현재 운영되고 있는지번주소체계의 우편번호를 조회하는 기능 제공
11	EMS행방조회 서비스	미래창조과학부 우정사업본부	REST	EMS행방을 건별로 조회하는 기능의 서비스를 제공

구분	제공정보	정보제공 기관	서비스 유형	정보의 내용
12	우체국위치 정보	미래창조과학부 우정사업본부	LINK	우체국이나 365코너, 무인창구, 우체통 등의 운영시간 주소 위치정보 등을 공개함으로써 가까운 시설물 및 정보를 안내하여 우체국을 편리하게 이용할 수 있게 함
13	EMS신청 조회 서비스	미래창조과학부 우정사업본부	REST	국제특급우편(EMS)신청에 필요한 정보 조회 및 확인 기능을 제공
14	택배신청 조회 서비스	미래창조과학부 우정사업본부	REST	우편택배 신청 사항을 조회하는 기능 제공
15	국내우편물 종적 조회 서비스	미래창조과학부 우정사업본부	REST	국내등기 우편물에 대한 건별 종적 조회 기능을 제공

또한 KISTI에서 제공하는 오픈API를 통해 NDSL의 자료정보를 검색할 수 있는 민간 앱을 개발하여 운영되는 사례도 있다.

NOS (NDSL Open Service)

- "NDSL 오픈API"는 NDSL의 검색, 브라우즈, 전자원문, 원문복사 신청 등의 서비스 플랫폼을 외부에 공개하여, 여러 분야의 웹 사이트에서 이를 활용한 고부가가치 정보서비스를 개발할 수 있도록 지원하는 오픈서비스이다.

활용대상

- NDSL의 과학기술정보를 활용하여 고부가 서비스를 개발하고자 하는 도서관, 비영리 목적으로 NDSL의 과학기술 정보를 이용하고자 하는 개발자이다.

활용방법

- 논문 검색 API
 - » NDSL에서 서비스 되고 있는 학술논문에 검색 간략결과(논문명, 출판사, 저자 등)를 제공한다.
 - » 국가과학기술정보센터에서 소장하고 있지 않은 학술지를 NDSL에서 제공하고 있다면 저널 검색 오픈 API를 이용하여 저널 검색 서비스를 제공할 수 있다.



○ 저널 검색 API

- » NDSL에서 서비스 되고 있는 저널의 검색 간략결과(저널명, 출판사, 출판년도, ISSN 등)를 제공한다.
- » 국가과학기술정보센터에서 소장하고 있지 않은 학술지를 NDSL에서 제공하고 있다면 저널 검색 오픈 API를 이용하여 저널 검색 서비스를 제공할 수 있다.

○ 논문 브라우즈 API

- » 학술논문의 메타정보(논문명, 저자, 초록 등)와 관련문헌, 참고문헌, 인용문헌 등의 부가정보, 원문 URL로 정보를 제공한다.
- » 국가과학기술정보센터에서 서비스하고 있는 학술논문의 참고문헌, 인용문헌, 관련문헌 정보 등의 확장된 정보를 제공할 수 있고, NDSL 학술논문 검색 API와 결합하여 다양한 부가서비스를 제공할 수 있다.

의견

- 김경태氏가 만든 “NDSL 과학기술정보 앱”은 NDSL에서 제공하는 오픈API를 이용하여 NDSL의 과학기술 정보(논문, 저널 등)들을 앱을 통해 간략검색 하여 볼 수 있게 하고 해당 논문 등의 원본을 볼 수 있도록 URL링크 제공하고 있다.(원본은 NDSL 웹페이지_www.ndsl.kr_에서 제공, 회원가입, 유료)



【그림 2-22】 국가과학기술정보센터(NDSL)



【그림 2-23】NDSL프렌즈

제 3 절

모바일 앱 및 웹사이트 현황 조사 및 분석

1 개요

미래창조과학부 및 산하기관은 각각 웹사이트를 가지고 있으며, 각자의 업무성격에 따라 운영하고 있다. 또한 자신들의 서비스를 스마트폰을 통해 제공하고 국민들로 하여금 해당 서비스를 제공받도록 하기 위해 앱을 개발·활용하여 서비스를 제공하고 있다. 이하에서는 각각의 기관이 운영하는 웹사이트와 앱의 현황을 조사하고 그 실태를 분석한다.

2 기관의 유형분류

본 과제의 수행에 있어 미래창조과학부와 그 산하기관의 업무특성과 그에 따른 대민 서비스 현황을 파악하고 분석하기 위해 대상기관의 유형을 분류한다.

미래창조과학부와 그 산하기관을 분석대상으로 하고 있으며, 분석대상인 기관을 「공공기관의 운영에 관한 법률」 [법률 제12673호, 2014.5.28.]의 분류에 따라 유형을 분류한다.

대상기관은 크게 국가기관, 소속기관 그리고 공공기관으로 구분되며, 그 중 국가기관으로서 중앙행정기관에 속하는 미래창조과학부가 있고 우정사업본부 등 5개 기관이 그 소속기관에 해당된다.

공공기관은 공기업, 준정부기관, 기타공공기관으로 분류되며, 미래창조과학부 산하의 공공기관 중 공기업에 속하는 시장형, 준시장형에 포함되는 기관은 존재하지 않는다.

준정부기관으로는 기금관리형인 한국방송통신전파진흥원과 위탁집행형인 (재)우체국 금융개발원 등 9개가 있다.

그 밖에 기타 공기업, 준정부기관이 아닌 공공기관으로 국가과학기술연구회 등 총 32개 기관이 있다.



【표 2-14】 미래창조과학부 산하 기관의 유형분류

구분	세분류	기준	대상 기관명	
국가기관	중앙행정기관	주무부처	» 미래창조과학부	
소속기관	-	-	» 우정사업본부 » 국립전파연구원 » 국립과천과학관 » 국립중앙과학관 » 중앙전파관리소	
공공 기관* (41개)	공기업 (0개) (*) 직원 정원이 50인 이상이고, 자체수입액이 총 수입액의 1/2 이상인 공공기관 중에 기획재정부장관이 지정한 기관	시장형 (0개)	자산규모가 2조원 이상이고 총 수입액 중 자체수입액이 85% 이상인 공기업	-
		준시장형 (0개)	시장형 공기업이 아닌 공기업	-
	준정부기관 (9개) (*) 직원정원이 50인 이상이고, 공기업이 아닌 공공기관 중에 기획재정부장관이 지정한 기관	기금관리형 (1개)	국가재정법에 따라 기금을 관리하거나, 기금의 관리를 위탁받은 준정부기관	» 한국방송통신전파진흥원
		위탁집행형 (8개)	기금관리형 준정부기관이 아닌 준정부기관	» (재)우체국금융개발원 » (재)우체국물류지원단 » 정보통신산업진흥원 » 한국인터넷진흥원 » 한국과학창의재단 » 한국연구재단 » (재)한국우편사업진흥원 » 한국정보화진흥원
기타 공공기관(32개)	공기업, 준정부기관이 아닌 공공기관		» 국가과학기술연구회 » 기초과학연구원 » 광주과학기술원 » 대구경북과학기술원 » 별정우체국연금관리단 » 연구개발특구진흥재단 » (재)우체국시설관리단 » 한국생명공학연구원 » 한국철도기술연구원 » 한국화학연구원 » 한국원자력의학원 » 한국식품연구원 » 한국천문연구원 » 한국한의학연구원 » 한국과학기술정보연구원 » 한국기계연구원 » 한국생산기술연구원 » 한국전자통신연구원 » 한국과학기술연구원 » 한국과학기술원 » 한국기초과학지원연구원 » 한국에너지기술연구원 » 한국원자력연구원 » 한국과학기술기획평가원 » 한국표준과학연구원 » 한국항공우주연구원 » 한국건설기술연구원 » 한국전기연구원 » 한국지질자원연구원 » 국립대구과학관 » 국립광주과학관 » 한국데이터베이스진흥원	

*공공기관 : 정부의 투자·출자 또는 재정지원 등으로 설립·운영되는 기관으로 「공공기관의 운영에 관한 법률」제 4조 1항 각호의 요건에 해당하여 기획재정부장관이 지정한 기관

3 앱 마켓 조사 및 분석

1 개요

미래창조과학부 및 산하기관에서 운영하고 있는, 총 36개의 모바일 앱을 대상으로 현황 조사하였다.

※ 이미 폐지되었거나 근시일 내에 폐지가 확정된 것은 제외(2015년 5월 31일 기준)

모바일 앱의 기본적인 유형을 종합적인 서비스를 제공하고 있는 ‘일반종합형’과 단일한 서비스의 제공을 목적으로 하고 있는 ‘특수전문형’으로 구분하였다.

일반종합형 앱에서는 웹사이트와 유사한 방법으로 서비스의 유형을 구분하고 해당 서비스의 제공여부를 검토하였다.

특수 전문형 앱의 경우에는 해당 앱이 목적하는 주된 서비스의 내용을 표기하였다.

2 일반종합형 앱의 운영현황

가. 분석 기준 및 내용

- 미래창조과학부 및 산하기관에서 운영하고 있는 모바일앱 중 일반종합형에 속하는 앱을 조사하였다.
- 국민참여형 : 민원신고접수는 일반 민원 신고 / 예산낭비신고, (부조리)클린신고, 연구비부정비리신고, 공익신고, 부패신고 / 해킹·스팸·개인정보침해 신고 등을 포함하였다.
 - » 민원상담 : 전화 또는 인터넷을 통해 쌍방향적으로 상담이 가능한 경우
 - » 국민제안 : 단순 민원이 아닌 정책 등에 대한 별도의 제안 채널이 마련되어 있는 경우
 - » 설문조사 : 특정 주제에 대한 설문조사 코너가 있는 경우
 - » 국민신문고 링크 제공 : 국민신문고에 연동되어 있는 경우(국민참여 성격이 강하므로 단순히 타 사이트 링크 제공과 구별하여 체크)



- 홍보형 : 기관 소개, 공지 사항, 정책·업무·기능·역할 등 소개 및 기타 홍보성 내용을 포함하고 있는 경우이다.
- 자료제공형 : 연구보고서, 백서, 논문 등을 파일로 제공하거나, OPEN API로 제공 하고 있는 경우이다.
- 기타 : 해당 웹사이트에서 당해 기관과 관련된 타기관의 웹사이트의 링크제공, 모바일 홈페이지 제공 등을 검토하였다.

【표 2-15】 미래창조과학부 및 산하기관 앱 서비스유형분류

구분 (일반종합형)	서비스 유형			
	국민참여형	홍보형	자료제공형	기타
검토 내용	민원신고접수	기관소개	연구보고서	타 사이트 링크제공
	민원상담	알림, 공지	백서/논문	다운로드수
	국민제안	정책소개	OPEN API 제공	-
	설문조사	-	-	-
	국민신문고 링크제공	-	-	-

나. 유형분석

- 모바일 앱을 통해 서비스를 제공하는 기관 중 일반종합형 서비스 제공기관은 국가 과학기술지식정보서비스-NTIS과 GIST광주과학기술원이었으며 홍보형 서비스에 한정되었다.

3 특수전문형 앱의 운영현황

가. 분석 기준 및 내용

- 특수 전문형 앱은 일정한 목적을 가지고 제작되었으므로 목적에 따른 주된 서비스 내용 위주로 조사하였다.

나. 유형분석

- 특수 전문형 모바일 앱은 제작목적에 따라 각각의 특수한 서비스를 제공하고 있다.

- 특수 전문형 모바일 앱의 경우도 그 제작목적을 살펴보면 크게 홍보 또는 정보의 제공과 같은 획일적 일 방향 서비스형태와 사용자의 특성에 따른 맞춤형 서비스 형태로 구분된다.
- 특히 맞춤형 서비스의 대표적인 경우로 우정사업본부 산하에서 운영하고 있는 우편, 금융 등의 서비스, 사용자가 개별적인 조건을 입력하여 원하는 정보를 취득할 수 있는 정보검색서비스 등이 있다.
- 기관의 모바일 앱의 경우 안드로이드 운영체제에서 접속이 불가능한 경우가 있었고, 사용자 수가 미미한 경우 장기간 업데이트 되지 않고 방치되는 경우가 있었다.

【표 2-16】 미래부 및 산하기관 앱 서비스유형 분석

순번	구분			서비스내용
	기관명	부서명	앱 서비스 명	
1	우정사업본부	물류기획과	우체국	우체국 우편, 쇼핑, 택배 서비스
2	우정사업본부	예금사업과	우체국2채널 서비스	우체국 전자 금융 서비스
3	우정사업본부	예금사업과	우체국SMART 퍼즐적금	퍼즐적금, 퍼즐 미션 서비스
4	우정사업본부	예금사업과	우체국미니앱	간편 조회, 이체
5	우정사업본부	예금사업과	우체국스마트뱅킹	예금/이체, 지로/공과금, 보험 서비스
6	우정사업본부	물류기획과	우체국우편	전자그림카드, 경조우편카드, 우표, 선물카드, 주소이전신고
7	우정사업본부	물류기획과	우체국찾기	우체국 찾기
8	우정사업본부	예금사업과	우체국카드지갑	카드조회, 카드신청/등록, 이용대금/한도 조회 등
9	우정사업본부	물류기획과	한국우표포털	우표/엽서 발행계획, 우표/엽서 정보
10	우정사업본부	우편신사업과	우체국쇼핑	우리나라 대표 먹거리, 생활쇼핑, 꽃배달 등
11	우정사업본부	우편신사업과	우체국전통시장	시장찾기, 팔도명물, 인기상품 등
12	국립중앙과학관	정보화팀	PLAY 국립중앙과학관	창의에너지 그림 찾기



순번	구분			서비스내용
	기관명	부서명	앱 서비스 명	
13	광주과학기술원	정보운영팀	GIST광주과학기술원	학사일정 및 정보 등
14	대구경북과학기술원	기술사업화팀	CLE 기술창업교육	기술창업교육안내, 교육신청 등 교육 서비스 제공
15	정보통신산업진흥원	지역SW지원팀	FunJeju-제주여행의 모든것	제주지역 관광명소 소개 및 여행편의 정보 제공
16	한국과학기술원	학술정보개발팀	카이스트 도서관	카이스트 도서관 모바일앱 카이스트도서관 자료검색 도서정보알람 등
17	한국과학기술원	홍보실	카이스트신문	카이스트신문 뉴스어플
18	한국과학기술정보연구원	정보서비스실	국가과학기술정보센터(NDSL)	과학기술정보 검색 서비스제공(국내외 학술논문 및 저널, 국가 R&D연구개발 보고서 등)
19	한국과학기술정보연구원	정보기반실	전통향토음식(KoreanFood)	전통향토음식에 대한 식재료, 조리법과 사진 검색
20	한국과학창의재단	과학융합교육실	신나는 과학D, 신나는 과학	초등학생들의 과학학습을 보조
21	한국방송통신전파진흥원	전파환경부	전자파모니터링 측정정보공개 시스템	한국방송통신전파진흥원에서 수행하고 있는 24시간 상시전파 모니터링 측정 시스템의 측정정보제공
22	한국식품연구원	영양식이연구단	한맛한얼	한국의 식문화, 전통음식, 계절식 등 주로 전통식생활의 우수성 정보제공
23	한국인터넷진흥원	안전정책팀	개인정보지킴이	주민번호가 법령의 구체적인 근거에 따라 정당하게 처리될 수 있는 사례를 수집주체, 수집대상, 수집목적별로 구분 확인할 수 있도록 제공 및 근거법령검색
24	한국인터넷진흥원	코드분석팀	폰키퍼	안드로이드 스마트폰의 보안설정, 알려진 악성 앱 개인정보저장 앱의 설치여부 점검
25	한국전자통신연구원	기술이전팀	ETRI기술이전	ETRI 기술이전 서비스의 모바일앱
26	한국정보화진흥원	스마트인프라사업부	무선인터넷 속도측정	무선인터넷서비스의 객관적이고 공정한 품질정보제공을 위한 무선인터넷 품질 측정
27	한국정보화진흥원	정보사회통합기획부	손말이음센터	실시간으로 중계사와 수화중계를 제공

구분				서비스내용
순번	기관명	부서명	앱 서비스 명	
28	한국표준과학연구원	국가참조표준센터	대한민국중력	위치정보를 이용하여 현위치의 중력값을 계산하고, 대한민국 주요지점의 중력 측정정보를 제공
29	한국한의학연구원	한의학기반연구부	내손안에 동의보감	동의보감 전체에 대한 한자원문, 국역, 영역 정보열람

4 웹사이트 조사 분석

1 개요

분석대상인 기관의 웹사이트의 내용을 서비스 유형별로 구분하여 해당 웹사이트의 주요 기능과 성격을 파악하였다.

해당 서비스 유형에서 검토하여야 할 주된 항목을 기준으로 제시하고 해당항목의 서비스 제공여부를 검토하였다.

2 웹사이트 운영현황

가. 분석 기준 및 내용

- 미래창조과학부 및 산하기관이 운영하고 있는 웹사이트의 대국민 서비스 유형을 국민참여형, 홍보형, 자료제공형 기타 서비스로 분류하여 분석하였다.
- 국민참여형 : 민원신고접수는 일반 민원 신고 / 예산낭비신고, (부조리)클린신고, 연구비 부정비리신고, 공익신고, 부패신고 / 해킹 · 스팸 · 개인정보침해 신고 등을 포함한다.
 - » 민원상담 : 전화 또는 인터넷을 통해 쌍방향적으로 상담이 가능한 경우
 - » 국민제안 : 단순 민원이 아닌 정책 등에 대한 별도의 제안 채널이 마련되어 있는 경우
 - » 설문조사 : 특정 주제에 대한 설문조사 코너가 있는 경우



- » 국민신문고 링크 제공 : 국민신문고에 연동되어 있는 경우(국민참여 성격이 강하므로 단순히 타 사이트 링크 제공과 구별하여 체크)
- 홍보형 : 기관 소개, 공지 사항, 정책·업무·기능·역할 등 소개 및 기타 홍보성 내용을 포함하고 있는 경우이다.
- 자료제공형 : 연구보고서, 백서, 논문 등을 파일로 제공하거나, OPEN API 제공하고 있는 경우이다.
- 기타 : 해당 웹사이트에서 당해 기관과 관련된 타기관의 웹사이트의 링크제공, 모바일 홈페이지 제공 등을 검토 하였다.

[표 2-17] 미래부 및 산하기관 웹사이트 서비스유형분류

구분	서비스 유형			
	국민참여형	홍보형	자료제공형	기타
검토 내용	민원신고접수	기관소개	연구보고서	타 사이트 링크제공
	민원상담 (전화, 인터넷)	알림, 공지	백서/논문	모바일 홈페이지 제공
	국민제안	정책소개	OPEN API 제공	-
	설문조사	기타 홍보성 안내	-	-
	국민신문고 링크제공	-	-	-

나. 유형분석

- 미래창조과학부 및 산하기관에서 운영하고 있는 웹사이트에서 제공하고 있는 서비스, 총 420개 웹사이트 대상으로 조사하였다.

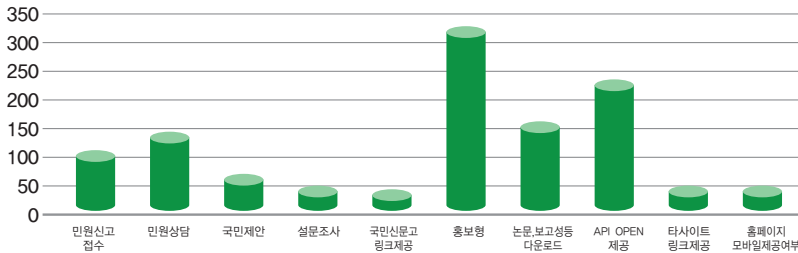
※ 이미 폐지되었거나 근시일 내에 폐지가 확정된 것은 제외(2015년 5월 31일 기준)

- » 우정사업본부 산하의 우체국에서 운영하고 있는 웹사이트 중에서 서울중앙우체국과 광화문우체국을 표본으로 하고, 나머지 각급 우체국에서 운영하고 있는 웹사이트는 조사에서 제외
- » 정부기관이 운영하고 있는 부설연구소의 웹사이트 포함

【표 2-18】 미래부 및 산하기관 웹사이트 서비스유형 분석

구분	서비스유형										합계
	국민참여형					홍보형	자료제공형		기타		
	민원 신고 접수	민원 상담	국민 제안	설문 조사	국민 신문고 링크 제공		논문, 보고서등 다운 로드	OPEN API 제공	타 사이트 링크 제공	모바일 홈페이지 제공 여부	
미래창조 과학부 및 산하기관	66	115	26	21	15	327	134	200	19	21	420

- 조사결과 대다수의 기관에서 운영하고 있는 웹사이트에서는 기본적으로 홍보형 서비스와 기타 서비스를 제공하였다.
- 민원신고 접수는 66개, 민원상담은 115개 웹사이트였으며 처리방식으로 민원신고 접수만을 처리하는 기관 또는 민원상담만을 처리하는 기관과 두 가지 사무를 모두 처리하는 기관이 있었다.
- 또한 해당 웹사이트에서 수행하고 있는 업무와 관련된 국민의 의견을 수렴하거나 정책과 관련된 국민의 의견을 묻기 위한 국민제안이나 설문조사 중 한 가지 이상을 수행하고 있는 곳은 26개로 전체의 6.1%에 해당되었다.



【그림 2-24】 미래창조과학부 및 산하기관 웹사이트 서비스 현황

- 민원 관련하여 국민신문고로 링크를 연결해놓은 곳은 총 420개 웹사이트 중 15개이며, 전체의 3.6%에 불과했다.
- 우정사업본부 등을 비롯한 민간인과 접촉이 많은 기관의 웹사이트에는 국민참여형 서비스를 부분적으로 제공하고 있었다.
- 조사대상으로 삼은 현재 미래창조과학부 산하 기관에서 운영하고 있는 웹사이트 중 일부가 작동하지 않았으며, 일부 작동하고 있더라도 실제로 방치되고 있었다.



제 4 절

정리 및 검토

미래창조과학부에서 수행하고 있는 대국민 서비스로는 과학기술정책의 수립에서부터 우정사업에 이르기 까지 방대한 분야에 이르고 있으나 관할하고 있는 산하기관 역시 상당히 많은 수에 달하고 있다.

미래창조과학부의 대국민 서비스는 과학기술과 관련된 정책의 수립과 집행 그리고 홍보 등의 경우처럼 직접 국민과의 접촉이 발생하지 않는 유형의 서비스와 우정사업 등과 같이 직접 국민과 접촉이 발생하는 서비스로 구분된다.

과학기술에 관한 국가정책의 수립과 집행 그리고 홍보라고 하는 업무 역시 넓은 의미에서 대국민 서비스의 일환이라고 할 수 있으며 해당 업무에 대한 정확한 홍보와 국민생활에 편익을 제공할 수 있는 정보제공 그리고 과학기술 정책의 수립에 국민의 의견을 수렴하는 절차를 돕으로써, 과학기술의 발전과 국민이 함께 할 수 있는 계기를 마련할 수 있을 것으로 본다.

미래창조과학부 산하기관에서 대국민 서비스를 위해 많은 수의 웹사이트와 앱이 운영되고 있다. 그러나 앞서 본 바와 같이 해당 웹사이트가 각 기관의 특성에 부합하는 역할을 충실히 수행하지 못하는 경우도 있어 기관의 업무특성에 따른 실질적인 역할을 수행하지 못하고 있는 웹사이트는 개선·보완이 필요하고 웹사이트가 존재함에도 불구하고 장기간 방치되어 있거나 유명무실한 경우에는 정리가 필요하다.

미래창조과학부와 관련되어 운영되는 앱의 대다수는 특수목적형 앱에 속했으며, 제작 목적에 따른 기능과 역할을 수행하고 있었다. 그럼에도 일부 역할을 하지 못하거나, 이용자가 현저히 적은 경우는 해당 앱을 정리할 필요가 있어 보인다.

제 3 장

해외 공공 민간 모바일 인터넷 서비스를 통한 대국민서비스 추진현황

제1절 서설

제2절 미국의 사례 조사 분석

제3절 영국의 사례 조사 분석

제4절 일본의 사례 조사 분석

제5절 정리 및 시사점



제 1 절 서 설

2000년대 들어 미국 등은 정부의 투명성, 효율성, 개방성 등을 제고함으로써 국민이 보다 쉽고 빠르게 양질의 행정 서비스를 받을 수 있도록 하기 위해 국가 전략적 차원에서 범정부적 혁신 작업을 추진하여 왔는 바, 그 대표적인 것이 바로 전자정부를 구현함으로써 대국민 서비스의 질을 개선하기 위한 시도라고 할 수 있다.

우리나라도 그러한 세계적 추세에 발맞춰 국가 정보화 사업을 꾸준히 추진하여 왔고 지금은 정부 2.0에 이어 정부 3.0 시대에 걸맞은 대국민 서비스를 제공하기 위한 노력을 경주하고 있다. 정부 3.0의 핵심 개념은 ‘민간참여’라고 할 수 있는 바, 해외 주요국의 공공·민간 모바일 인터넷 서비스 사례를 살펴보는 것은 향후 우리나라에서의 민간 연계형 대국민 서비스를 촉진하기 위한 방안을 수립함에 있어서 좋은 지침이 될 수 있을 것으로 생각한다. 이하에서는 주요 선진국인 미국과 영국, 그리고 일본의 사례를 조사 분석함으로써 우리에게 시사 하는 바가 무엇인지 살펴보도록 할 것이다.

제 2 절 미국의 사례 조사 분석

1 미국 민원서비스 개관

1 배경 및 전략

미국은 2001년까지 범국가적 전략 없이 부처 단위 중심의 정보화를 추진하였다. 2002년과 2003년에 발표한 국가전략보고서에서 정부의 운영방식을 개혁하고 대국민 서비스의 품질을 제고하기 위하여 3대 목표인 시민 중심, 결과 중심, 시장 기반 등을 제시하고 정부 중심으로 일관성 있게 추진해 오고 있다.

미국의 전자정부 추진체계를 살펴보면, 2002년 전략수립 이후, 정부 혁신과 예산을 총괄·조정하는 예산관리처(Office of Management and Budget : OMB)와 예산관리처 내각

부처의 전자정부 추진상황 점검 및 지도를 위한 전자정부국(Office of e-Government : OEG), 예산 운영을 위한 총무처(General Services Administration : GSA) 및 최고정보책임자협의회(Chief Information officer Council : CIOC) 등으로 구성되어 있으며, 이들 부서를 중심으로 전자정부 사업을 추진하였다.

미국의 전자정부 비전 및 추진전략은 각 정부별로 차별화된 혁신과 프로그램이 진행되었는데, 클린턴 정부에서는 경제사회 혁신과 함께 정부혁신의 하나로 전자정부가 추진되었다. 정부혁신프로그램으로는 행정정보 및 서비스에 대한 종합전자접근시스템, 전국적 법집행 및 공공안정망 구축 시스템과 같이 정부의 행정정보 및 서비스에 대한 국민들의 접근과 이용개선에 초점을 두었다. 2001년 부시 정부에서는 정부 대 시민(G2C), 정부 대 기업(G2B), 정부 대 정부(G2G), 내부효율화(IEE), 범부처 사업 등 5개 포트폴리오와 9개의 주요 업무(Line of Business)로 분류할 수 있다. 2006년 12월 예산관리처는 서비스 관련 조직의 참여도, 최종사용자의 이용수준, 최종사용자 서비스 만족도 등 3가지 차원에서 성과측정을 제고하였다. 정부 대 시민사업(G2C)과 정부 대 기업사업(G2B)은 시민과 기업이 필요한 정보와 서비스를 단일창구를 통해 원스톱으로 제공하며, 정부 대 정부사업(G2G)은 지방정부-주정부-연방정부 간 파트너십을 재정립함으로써 시민에게 보다 효과적인 서비스를 제공하였다. 마지막으로 내부효율과 효과증진(IEE)사업은 민간 분야의 모범사례를 정부 부문에 적용하여 운영 효율성 향상, 비용절감 및 정부 부문 업무 처리 프로세스 혁신을 위해 추진되었다.

오바마 정부에서는 2009년 취임과 더불어 “투명성과 열린 정부각서”를 발표하여 정부의 투명성, 참여, 협력을 국정운영 목표로 설정하였다. 투명한 정부를 위해 다양한 정책 정보와 성과정보를 온라인 형태로 공개하고 열린 정부 정부를 위해 시민참여와 웹2.0 사회 네트워킹을 적극 활용하고 있다. 또한 클라우드 컴퓨팅과 원거리 근무를 통해 비용절감을 추진하고 사이버 보안 및 네트워크를 확대하였다. 이를 위해 연방정부의 IT지출은 기존 707억 달러에서 758억 달러로 7.2%나 증가하였다. 이러한 오바마 정부의 IT전략은 IT에 대한 선행 투자를 통해 수년 내에 상당한 효율성을 달성할 것을 목표로 하고 있으며, 이를 위해 IT투자 기회 및 집행, IT투자집행에 대한 책임을 강화하고 있다.⁷⁾

2 대국민 서비스의 주요 사업 범위

미국의 대국민 서비스(G4C) 및 대기업(G2B)에 대한 주요 사업 내용은 다음과 같다.⁸⁾

7) 이상의 내용은 명승환 외 5인, 정부대표 전자민원창구로의 정부 민원포털 발전방안연구 최종보고서, 2010.11, 55-56면.

8) 명승환 외 5인, 정부대표 전자민원창구로의 정부 민원포털 발전방안연구 최종보고서, 2010.11, 56-58면을 재구성하여 정리.



가. 전자정부 대국민서비스(G4C) 사업

- 첫 번째, 노동부의 정부지원 자격 조회사업이다. 국민이 약 1,000개의 정부 지원 프로그램 정보에 접근가능한 단일 웹사이트를 제공하여 개인이나 가족을 위한 의사 결정에 도움을 주며, 수입, 결혼 및 취업상태, 가족 수 등의 간단한 질문을 통해 정부 지원이 가능한 프로그램 목록을 제공한다. 2008년 초에 사회보장국(SSA)과 연계하여 상생을 꾀하고, 월 방문자 수는 2000년 이후 2007년까지 700% 이상 증가하는 성과를 가져왔다.
- 두 번째는 교육부의 정부대출 서비스이다. 웹을 통한 정부대출프로그램 정보 접근에 대한 서비스로 시민들에게 투명하고 시민중심적인 연방정부 대출서비스를 제공한다. 연방정부정보에 대한 빠르고 쉬운 접근 뿐 아니라 대출 담당자들의 공조를 통한 관련 비용절감과 신속한 종합서비스를 체험할 수 있다.
- 세 번째는 재무부의 개인 세무신고 서비스이다. 무료 소프트웨어를 사용하여 인터넷을 통한 세금납부 및 환급을 가능하게 함으로써, 관련 비용을 절감하고, 매달 약 19만 명 이상의 방문자와 정부기관의 온라인 프로그램에 대한 12만 8천 건의 피드백이 이루어졌으며, 특히 510만 명이 '세금신고서비스(IRS Free File)'에서 온라인으로 세금 신고를 이용하고 있다.
- 네 번째 사업은 내무부의 여가 생활 원스톱 서비스이다. 국민들이 휴가계획 및 여가 관련 연방정부 기관 예약을 용이하게 하고, 2007 회계연도에 국가여가정보 서비스(www.recreation.gov)를 제공하였다. 컨버전스 기술을 사용한 공공기관과 민간 간의 여가정보 교환이 가능하다는 점에서 의의가 있다.

나. 대기업 서비스(G2B) 사업

- 대기업 서비스(G2B)에 대한 사업의 특징은 첫째 환경청의 규제제정 사업추진 현황이다. 시민들에게 정부 규정·고시 열람 및 의견제시와 관련한 접속 포인트를 제공하며, 웹사이트(regulations.gov)와 연방판결 관리시스템(FDMS)으로 구성되어 있다. 977,000개의 문서(월 평균 10,000만개 이상) 게시 및 1억 3,150만 회의 히트 수(월 평균 530만 회)를 기록했다. 2008년 1월 15일 현재 연방정부 규정제정 관련 기관의 90%인 29개 정부기관이 FDMS를 사용 중이며, 160개 이상 부서의 3,900명 이상의 정부종사자가 이용 중이다.
- 두 번째 사업은 총무처의 연방자산 매각사업이다. 총무처는 연방정부 기관을 위한 원스톱 온라인 자산 매각 마켓플레이스를 운영하고 있다. 총무처, 농무부, 주택

도시개발부, 보훈부 등 부동산 관련 기관 및 총무처, 농무부, 법무부, 재무부 등 동산 관련 기관을 모두 포함하며, 일반인이 연방정부가 온라인·오프라인에 구별 없이 매각하고자 하는 동산·부동산을 검색 가능하게 한다.

- 이러한 미국의 usa.gov 추진전략의 핵심은 부처 간 협조 및 조정으로 시민의 서비스 수요를 가장 중요시 하고, 편리하게 이용하게 하는 것이다.

다. 미국 민원서비스의 특징

- 첫째, 서비스 수요자를 특성별로 그룹화하고, 각각의 특성별 수요와 기대에 부응하는 통합 사이트를 구축하여 인터넷에서 단 세 번의 클릭으로 원하는 정보와 서비스를 얻을 수 있도록 하고 있다.
- 둘째, 정부의 업무 흐름을 재설계하고 정보기술의 중복투자를 제고하고 있다.
- 셋째, 서비스의 신뢰성을 높여 이용을 확대할 수 있는 기술적, 행정적 조치를 수행하는 전략을 추진한다.

라. usa.gov의 서비스 체계

- 첫째, get service 분류에서는 서비스를 알파벳 색인별 리스트를 제공한다. 서비스 제공방식은 서비스 절차와 정보제공에 따라 이동하며 최종단계에서 해당홈페이지로 이동하여 서비스절차가 진행된다. 하지만 전반적인 서비스가 정보제공만 이루어진다.
- 둘째, explore Topics 분류에서는 서비스 주제별로 카테고리를 구성한다. 17개 섹션으로 구성하여 각 섹션에 세부적인 정보를 통해 각각의 해당부서로 정보제공이 이어진다.
- 셋째, find Government Agencies는 상위부서에서부터 하위부서, 연방정부에서 주정부, 미국정부기관의 해당사이트로 이동하여 정보를 제공한다.
- 넷째, contact government는 민원자의 질문의 답변을 제공하기 위한 창으로서 FAQ 페이지뿐만 아니라 사이트와 해당부처에 직접 질문을 할 수 있다.



2 민원서비스의 제공⁹⁾

1 제공 채널

현재 usa.gov는 기본적으로 웹사이트를 통해 서비스를 제공하고 있다. 웹사이트에서는 색인별 리스트, 17개 섹션별 카테고리 검색을 통하여 민원신청인의 요청에 대한 개인 맞춤형 서비스를 제공하고 있다. 이밖에도 usa.gov에서는 Mobile apps 및 다양한 SNS 채널(트위터, 페이스북, 유튜브 등)을 통해서도 서비스를 제공함으로써 신청인이 보다 쉽게 서비스에 접근할 수 있으며, 서비스 제공방식 및 절차에 대한 커뮤니케이션을 진행할 수 있다.

2 서비스 제공방식

서비스 제공방식으로는 각 해당 서비스의 카테고리를 통해 이동하여 최종단계는 정보 제공과 함께 서비스의 특성에 따라 직접 서비스를 요청할 수 있다. 예를 들면, 주소지 변경서비스는 해당 포털서비스를 통해 일시적, 장기적 인지를 통해 서비스 분류체계를 가지며 해당사항으로 서비스를 채택 후 간단한 이동전, 후 주소를 기입하면 메일을 통해 확인통지를 받을 수 있도록 되어있다.

【표 3-1】 미국 포털사이트 제공서비스

구분	내용	
get service	<ul style="list-style-type: none"> • public engagement • government jobs • change your address 	<ul style="list-style-type: none"> • 정부 공공서비스
find Government Agencies	<ul style="list-style-type: none"> • jobs and education • family, home and community • benefits and grants 	<ul style="list-style-type: none"> • 각 부처별 카테고리 연결서비스
contact government	<ul style="list-style-type: none"> • All government • federal government • state, local and tribal government 	<ul style="list-style-type: none"> • 연방정부에서 주정부까지 연결 서비스
제공 특성	<ul style="list-style-type: none"> • 서비스 정보제공 및 연계 (일부서비스 제외) • 서비스 로그인 필요없음 	
채널	<ul style="list-style-type: none"> • facebook, twitter, mobile, youtube, our blog, RSS 	

9) 명승환 외 5인, 정부대표 전자민원창구로의 정부 민원포털 발전방안연구 최종보고서, 2010.11, 58-61면.

3 민원서비스의 운영과 절차

1 민원 서비스 사업과 담당 부처

국 정부에서 제공하는 대민 서비스로는 G2C(정부 대 시민), G2B(정부 대 기업)로 구분할 수 있다. G2C 사업 중에는 개인 세금신고, 정부대출서비스, 정부지원 자격조회 등과 같은 서비스가 있고 G2B 사업은 기업의 세금신고, 수출지원, 중소기업 종합지원, 규제 제정 등의 서비스가 있다. 이러한 서비스는 전문가의 도움 없이 개인이 스스로 인터넷을 통하여 간단히 원하는 서비스를 조회, 신청, 처리 할 수 있다.

미국의 전자정부는 관리예산처(OMB)에서 전자정부 및 정보화 사업을 총괄하는 체계이며, 전자정부국을 통해 부처 간 중복의 문제를 해결하고 있다. 각 민원 서비스는 연계가 이루어져 있으며, 민원 담당 기관에서 정보를 안내하고 있다. 미국의 경우 민원서비스의 제공에 있어서 민원의 특성에 따라 학계, 민간과 협력체계를 구축하고 있다.

이러한 서비스의 각 부처는 다음과 같다.¹⁰⁾

【표 3-2】 미국의 서비스 사업과 담당부처

분야	서비스 사업명	담당부처
정부 대 시민(G2C)	개인 세금신고	재무부
	정부대출서비스	교육부
	정부지원 자격조회	노동부
	USA 서비스	총무처
정부 대 기업(G2B)	기업의 세금신고	재무부
	중소기업 종합지원	중소기업청
	규제제정	환경청
	통합 건강정보	보건복지부

참고로 과거의 대표적인 미국 민원정보 안내 및 상담기구를 연방정부와 주정부로 나누어 살펴보면 다음과 같다.¹¹⁾

10) 이상은 명승환 외 5인, 정부대표 전자민원창구로의 정부 민원포털 발전방안연구 최종보고서, 2010.11, 67면.

11) 서울대학교 행정대학원(김신복 외 5인), 민원대행기구 설립방안 연구, 행정자치부, 2004.10, 59-64면의 내용을 요약 정리.



【미국 민원정보 안내 및 상담기구】

1. 연방정부

1) FCIC(The Federal Citizen Information Center)

FCIC는 Consumer Information Center(CIC)와 the Federal Information Center(FIC)의 병합을 통해 설립되었다. 이것은 Pueblo, Colorado nationwide publication distribution program과 국가차원의 무료 전화 센터를 결합한 것이다. FCIC는 'National Contact Center'와 'FirstGov.gov'를 관리하며, 정부의 정보, 서비스 그리고 사무처리 등의 'Front Door'이다. FirstGove.gov는 180개의 연방정부, 주정부, 그리고 지방정부의 웹 페이지가 함께하고 있다. 게다가 FCIC는 espanol.gov를 운영하고 있는데 이는 FirstGov.gov의 스페인어 사이트이며, kids.gov는 Firstgov.gov의 어린이를 위한 서비스이다. FCIC는 이제 소비자의 불만, 정부 서비스에 대한 것들에 대한 문의를 답해줄 수 있는 신뢰 있는 원천이다. FCIC는 시민들의 선택적 수단(e-mail, 전화, 문서 등)에 대한 질문에 대해 빠른 대응을 한다.

2) 국립 접촉 센터(NCC)

Federal Citizen Information Center(FCIC)의 National Contact Center¹²⁾는 연방정부의 기구, 프로그램 그리고 서비스에 대한 정보를 국민들에게 제공함을 목적으로 한다. NCC는 수백개의 연방정부의 기관들로부터 정보를 수집하기 때문에 질문자들은 즉시 도움을 받을 수 있다. 무료전화나, 이메일을 통해서 연방정부에 대한 정보를 원스톱 서비스로 얻을 수 있다. 콜로라도 주의 푸에블로(Pueblo)시에 NCC가 있으며 인디애나 주의 인디애나폴리스에 있는 Aspen System Corporation과 계약 하에 운영하고 있다. 콜로라도 주의 푸에블로(Pueblo)시에 NCC가 있으며 인디애나 주의 인디애나폴리스에 있는 Aspen System Corporation과 계약 하에 운영하고 있다. NCC는 크게 두 가지의 기능을 한다. 첫째, 연방정부의 프로그램, 혜택, 서비스에 대한 전화와 이메일에 대해서 응답하는 일, 둘째, 고객들의 간행물에 대한 전화요구를 처리하는 것이다.

12) NCC의 연혁

» 1966년부터 정부활동에 대한 질문에 응답하기 위해서, NCC(Federal Information Center라고 알려짐)를 유지시켜옴. 당시의 서비스는 직접방문하거나 거대도시지역의 지역전화를 통해 이용했었음
 » 그러나 1990년부터 NCC는 전 국민을 대상으로 하는 무료전화번호를 통해, 공공의 요구에 대응해왔고, 2003년부터 e-mail을 통한 응답체계가 작동



3) FirstGov.gov

미국정부의 공식 Web Portal로서 시민들이 정부의 기능 및 활동과 정부의 서비스에 관한 정보를 제공하고 질문과 요청에 응답하는 임무를 맡고 있다. 연방정부와 주정부의 각 분야 행정에 관련된 수백만개의 Web-page들이 고객집단별, 주제별로 분류되어 연결되고 있다.¹³⁾

FirstGov.gov는 on-line, 전화, 우편 또는 직접면담을 통해 정부활동을 알아보고, 서비스를 신청하거나 허인가를 획득할 수 있다. FirstGov.gov는 2000년 9월 General Service Administration(GSA)을 비롯한 22개 연방기관의 합동지원으로 연방차원의 on-line 검색기구로 출범하였고 2002년 Bush 행정부에서부터 매년 세출예산 배정을 받고 있다.

2. 주정부(California주의 경우)

1) CalGOLD(California Government on-line to Desktop)

1997년 캘리포니아 환경보호청(Environmental Protection Agency)은 기업들의 인·허가에 관한 지원을 제공하기 위해서 CalGOLD Web-site를 창설하였다. 주요기능은 ①기업들의 신규 개설허가 신청에 대한 고객지향적 서비스를 제공하기 위한 특별 프로그램 제공, ②다양한 행정당국에서 요구하는 현행 신청서 서식 제공, ③심층적인 정보를 얻을 수 있도록 각급 정부의 허인가 담당부서와 직접 internet으로 연결되어 있다.

새로운 사업을 시작하려고 하는 경우에 어떤 종류의 허가나 인가를 받아야 하는가에 관한 정보를 소재지역별, 업종별, 자격증 종류별로 제공해준다. 창업에는 주로 환경보호차원에서의 규제에 따른 허인가를 필요로 하지만 그 밖에 필요로 하는 법적 자격과 갖추어야 할 조건 등이 제시된다.

2) 소비자 정보센터(Consumer Information Centre)

캘리포니아 주 정부의 소비자 문제국(Department of Consumer Affairs)에서 운영하고 있다. 소비자들이 시장을 이용하면서 불평이나 문제를 제기할 때 수신자부담 전화를 통해 해결방안을 제시해주고 적절한 정부기관 또는 민간기구로 연결시켜 준다. 소비자 문제국은 200여 전문직종에 2백만 명의 등록된 자격자를 보유하고 있는 바, 그와 관련된 자격 취득 방법, 등록절차, 갱신, 인증 과정 등에 관한 질문과 신청 등에 대해 정보를 제공해주고 있다.

13) 시민용(학생, 장애인 등) 기업 및 비영리기구용(창업자, 수출입업자 등), 연방공무원용, 정부기관 간 협조용.



2 민원서비스 절차

usa.gov에서 제공하는 서비스는 크게 민원 안내와 신청으로 구분할 수 있다. 안내서비스는 일반적으로 usa.gov에서 서비스 연계과정을 통해 최종단계로 연결된다. 이 과정에서 민원인은 수요자 특성별/주제별 분류, 검색 등의 기능으로 정보 서비스를 제공 받는다. 민원 서비스는 정보, 안내, 타 기관의 링크, FAQ 등으로 구성되어 있으며, 이러한 서비스는 주(州), 학계, 민간의 연계를 통해 정보를 제공하게 된다.

서비스의 신청은 내용과 절차에 따라 관련 개인정보를 기입한 후 서비스에 대한 비용 결제를 통해 신청인이 요구한 결과를 얻게 된다.

Alcohol Calorie Calculator¹⁴⁾, Bank Find - Check if Your Bank is Indured by FDIC¹⁵⁾, Birth, Marriage, and Death Certificates¹⁶⁾ 등이 대표적 사례라고 할 수 있다.¹⁷⁾

-
- 14) Alcohol Calorie Calculator 서비스는 the National Institute on Alcohol Abuse and Alcoholism (NIAAA)에 의해 관리되는 사이트로서 대학생 음주문화예방책으로 one-stop 으로 정보자료를 제공한다. 측정 사이트(<http://www.collegedrinkingprevention.gov>)로 이동하면 3가지의 섹션이 제시되는데 해당 항목은 Alcohol Calorie Calculator, Alcohol Cost Calculator, Calculate your BAC(Blood Alcohol Content)으로 구성된다. BAC 측정단계는 (<http://www.ou.edu/oupd/bac.htm>)로 이동하여 각 항목에 맞게 기입하게 되면 산출물이 나오는 과정으로 이루어져 있다. 이러한 시스템은 누구나 자신의 혈중알콜농도를 인터넷 상에서 체크할 수 있다.
- 15) Bank Find는 FDIC Bank Find를 통하여 가까운 지역에 안전한 은행의 위치를 찾아주는 서비스이다. 본 서비스의 특징은 다음의 질문을 통한 서비스 이용자 맞춤형 개인화 서비스를 제공한다는 것이다. 서비스 이용시 이용자는 다음의 질문에 대한 응답을 통하여 개인의 상황에 적합한 서비스를 제공 받을 수 있다. 가까운 지점은 어디 있는지?, 웹사이트 주소는 무엇인지?, 본점은 어디 있는지?, 은행의 연혁은 무엇인지? 등 여러 가지 질문에 답한 후에 name, address, city, state, zip code를 각각 기입하여 서비스를 실행한다. 실행 결과 은행의 최신정보, 연혁, 최근 은행의 재정정보가 결과물로서 나오며 각 부분을 클릭 후 정보를 검색할 수 있다.
- 16) Birth, Marriage, and Death Certificates 서비스는 출생, 사망, 약혼, 이혼 확인서 발급 등에 관한 서비스로 정보 안내뿐만 아니라 신청, 발급을 위한 비용 결제가 포함된 서비스이다. 출생, 사망, 약혼, 이혼에 대하여 해당하는 주(州)에서 신청할 수 있다. 요청에 대한 정확한 답변을 위한 절차를 위해 지침서에 따라 행할 수 있으며, 신청자의 해당 주를 선택하면 출생, 사망, 약혼, 이혼에 대한 절차상 과정, 비용, 설명이 나온다. 이 과정에 따라 선택한 주의 사이트(<https://txapps.texas.gov/tolapp/ovra>)로 이동하면 개인 정보를 등록하여 진행되며, 비용결제는 신용카드로만 이루어지며 결제가 완료된 후 최종적으로 선택한 서비스 정보를 얻게 된다.
- 17) 이상 명승환 외 5인, 정부대표 전자민원창구로의 정부 민원포털 발전방안연구 최종보고서, 2010.11, 59-66면 요약정리.



※ 참고 : USA Services¹⁸⁾

1) 추진 배경

USA Services는 2002년도에 부시행정부의 24개 E-Government과제들 중의 하나로 추진하는 것이다. USA Services는 정부를 단순화/통합하여 보다 시민중심의 서비스를 제공하려고 하는 미국 행정부의 정책의지로 추진된 프로젝트이다. 실제로 시민들의 서비스 요구 수준은 급증하는 반면 업무중심의 정부조직은 보다 나은 서비스를 제공하기에는 적합하지 않아 민원행정의 문제점으로 지적되어 왔다. 이러한 맥락에서 USA Services는 2003년 7월에 12개의 기관들과 협력하여 다채널 접촉센터(a multi contact center)와 연방정부 포털(USA.gov)을 설계하여 공식적인 서비스를 시작하였다.

2) 비전 및 전략목표

USA services의 비전 및 전략은 다음과 같다(GSA, 2007)
 첫째, 시민들에게 서비스를 직접 제공하는 전달체계 구축, 둘째, 전 정부차원에서 시민들의 요구에 대한 대응성 향상이다.

3) 조직 및 운영

USA Service는 GSA(General Service Agency) 산하의 OCS(Office of Citizen Services)에 의해 관리되고 있다. USA Services는 OCS의 기반과 USA.gov 포털을 활용하여 시민들이 쉽게 정부에 접촉할 수 있는 시민중심 솔루션을 제공하고 있다.

또한 USA Services는 다른 연방정부기관들을 위해 시민들의 민원에 대응하는 솔루션 제공의 역할을 수행하고 있다. USA Services는 현재 대민 서비스 향상을 위한 협력 프로그램 개발 및 관리를 위해 14개 이상의 기관들과 파트너십을 가지고 있다.

이러한 프로그램의 하나인 Web Manager University는 연방정부 공무원을 대상으로 기준, 우수사례, 정부 웹사이트 설계 및 관리를 위한 정책을 교육시키고 있는데, 지난 3년간(2004-2007) 4,500명 이상의 직원들이 교육에 참가하였다.

OMB(Office of Management and Budget)는 정부기관들과 USA Services와의 일상의 문의 서비스 제공을 위한 협약을 지도 감독한다.

18) 한국정책분석평가학회(김명환 외 4명), 윈스톱 민원행정서비스 개선방안 연구, 행정안전부, 2008.12, 187-190면의 내용을 정리.

4) 실행 모델

기본적으로 USA Services의 실행모델은 시민들의 정부에 대한 문의에 정확히, 적실하게, 일관성 있게 대응하기 위한 원칙에 기초한다.

USA services는 시민들이 정부에 쉽게 접촉할 수 있는 시민중심의 솔루션을 개발하고 있고 연방정부 기관들과 협력하여 다양한 방법으로 서비스를 제공하고 있다.

(i) FirstContact를 통해 연방정부기관 및 광범위한 서비스센터의 접속을 촉진하고 정부기관에 대한 시민들의 전화 및 email 문의에 대한 대응 조력, (ii) Tier 1 Service를 통해 8개 파트너 기관 및 부서의 시민들의 전화 및 email 문의를 처리, (iii) USA Services는 확장된 데이터베이스를 활용하여 1 (800) FED-INFO의 문의전화에 대한 응답 처리, (iv) 광범위한 협력 네트워크를 육성하기 위해 정부 간 정보공유 회의, 워크숍, 비디오/전화 회의 등을 수행, (v) 라디오, TV, 인쇄매체 홍보를 통해 시민들의 접근을 향상, (vi) 대민서비스 제고를 위한 활동을 40개 기관의 USA Services Advocate Network를 설립·운영, (vii) 시민들의 문의에 대한 보다 신속한 응답을 위해 전 정부차원의 FAQ 시스템(USA.gov)을 구축하여 운영, (viii) 공공 및 민간부분의 성과기준, 우수사례의 광범위한 벤치마킹을 완성, (ix) 종합적인 시장조사 및 고객집단조사를 통해 정부의 시민서비스 수준에 대한 보고서 발행, (x) OMB에 전화, email 민원에 대한 서비스성과 및 최상의 실행에 대한 권고를 제출, (xi) 연방정부의 시민서비스 활동에 대한 종합적인 평가 수행 등의 서비스를 제공한다.

5) 서비스 제공

USA services는 다채널로 서비스를 제공하고 있으며, 주요 서비스 채널은 다음과 같다.

USA.gov는 모든 정부의 정보 및 서비스에 대한 공식포털로 1억8천만 개 이상의 연방, 주, 지방정부의 웹페이지들을 연결하여 시민들에게 24시간 정보 및 서비스를 제공한다. Citizen Gateway, Business Gateway, Government Gateway를 통해 다양한 정보 및 서비스를 제공받을 수 있다. 연방정부 시민정보센터(Federal Citizen Information Center, Pueblo, CO; www.pueblo.gsa.gov)는 광범위하고 다양한 정보 출판물을 시민들에게 제공하고 하고 있는데, 2007년 회계연도에 2천2백만부 이상의 출판물이 배포되었다. NCC는 ICT Group이 계약에 의해 1(800) FED-INFO를 통해 전국적으로 관리·운영되고 있으며, 주요 기능은 연방정부 프로그램 및 서비스 문의에 관한 응답과 고객 출판물에 대한 전화요구 처리이다.

4 모바일 등을 통한 민원서비스

미국에서는 웹사이트뿐만 아니라 모바일 앱, SNS 등 다양한 서비스 제공 채널을 통해 서비스를 제공하고 있다.

샌프란시스코 시청은 시민의 각종 민원불편사항 및 요구사항을 365일 24시간 대화창구로 트위터를 활용하고 보스턴 시청은 아이폰 앱을 이용해 시민들이 도시 내 문제점을 사진으로 찍어서 신고할 수 있는 서비스를 제공하고 있다. 이러한 SNS 시스템의 사용은 사용자가 적극적으로 글을 등록하고 트위터에 올릴 수 있는 방법을 제공하여 사용자가 직접 참여하고 정보를 생산, 유통할 수 있는 참여의 기회를 제공하고 공공기관에서 제공하는 획일적인 민원정보가 아닌 개인의 지역에 맞춰진 정보채널로 활용했다는 점에서 시사하는 점이 크다고 할 수 있다.¹⁹⁾

1 전체 연방정부 차원에서의 공공 모바일 앱 관리²⁰⁾

클라우드 컴퓨팅 및 스마트폰 활용의 대중화, 빅데이터 개념의 대두에 따른 시민의 정보검색 및 서비스 이용방식이 변화함에 따라, 미국 연방정부는 이에 대응하여 시공간 및 기기에 구애받지 않는 서비스 및 정보제공을 할 필요가 있다는 정책적 문제의식을 제기하였다.

2011년 총무처(GSA)²¹⁾는 연방기관에 모바일 디바이스 전용 웹사이트 및 애플리케이션 템플릿 제공을 위한 ‘모바일 정부 만들기 프로젝트(Making Mobile Gov)’를 추진하였다.

2012년 5월 백악관은 모바일 정부 만들기 프로젝트의 내용을 구현할 ‘디지털 정부 전략’을 발표하였다. 연방정부 CIO 위원회, 총무처, 예산관리국의 협업아래 수립되었으며, 3대 주요 목표에 공공 모바일 앱 관리를 명시하였다.

1년 기한 아래 총부청, 예산관리국, 미연방정부 CIO 위원회, Digital Innovation Center, 자문위원회, 연방기관이 완료해야 할 업무를 10단계 총 29개의 마일스톤에 구체적으로 기재하였다. 2014년에 현재 모두 완료되었다.

19) 명승환 외 5인, 정부대표 전자민원창구로의 정부 민원포털 발전방안연구 최종보고서, 2010.11, 66면.

20) 한국정보화진흥원, 공공 모바일 앱 관리 개선방안 용역 결과 보고서, 2014.12.12., 8-11면.

21) 총무청으로도 번역됨.



그 가운데 ① 연방기관이 공유할 수 있는 공공 모바일 앱 개발 프로그램 제공, ② 연방 환경에서 통용될 수 있는 공공 모바일 앱 모델 개발 등에서 공공 모바일 앱 관리와 직접 관련된 내용이 구체적으로 기재되었다. 이는 미국 정부에서 공공 모바일 앱을 전체 연방 정부 차원에서 관리하기 위해 관심을 두고 있는 상황을 의미한다.

현재 미국 공공 모바일 앱 개발 및 관리 주체는 개별 연방기관이다. 그러나 개별 기관의 공공 모바일 앱에 대한 전문성 및 정보의 부족으로 인한 내용 중복, 일관성 저하 등의 문제가 제기됨에 따라 전 정부 관점에서 기관 간 정보 공유를 촉진하고 기술적용을 지원해 줄 리더십의 필요성이 '디지털 정부 전략'에서 요청되었다.

그 결과 총무청 산하의 디지털 서비스 혁신 센터 및 DigitalGov.gov를 통해 연방기관의 공공 모바일 앱 운용지침 및 기술지원을 수행하고 있으며, 해당 지원을 통해 만들어진 앱은 공공 앱 플레이스(apps.usa.gov)에 등재되어, 연방정부로부터 승인 받는다.

디지털 서비스 혁신 센터

- 디지털 정부 전략을 수행할 핵심기관으로서 정부기관들에 산재된 전문지식 및 기술을 통합하여 연방기관의 전자정부 구현을 지원하고 전 정부적 관점의 효율화를 목표로 한다.
- 공공 모바일 앱 개발 프로그램을 통해 개별 연방기관의 공공 모바일 앱 생성주기를 'Plan-Develop-Test-Launch' 단계로 구분하여 각각에 맞는 지침 제시 및 기술, 인프라를 지원한다.

DigitalGov.gov

- 2014년 3월 신설되었으며, 연방기관의 디지털 혁신 관련한 경험 및 노하우를 공유하고 알리는 것이 목적인 플랫폼이다.
- 디지털 서비스 혁신 센터가 연방기관의 앱 개발 및 유포를 지원한다면, 당해 기관은 성과 측정을 비롯한 앱 운용을 지원한다.
- 홈페이지에 공공 모바일 앱 관련 정책, 우수사례, 성과측정 기법 정보 등을 작성해서 연방기관에서 인지할 수 있도록 지원한다.

apps.usa.gov(공공 앱 플레이스)

- 개별 연방기관이 제공하는 공공 애플리케이션은 공공 앱 플레이스(apps.usa.gov)를 통해 일괄 공개된다.
- 2014년 10월 현재 219개의 공공 모바일 앱 정보를 제공하고 있으며 공공 모바일 앱 명단은 기관명, 주제, 플랫폼을 기준으로 검색 가능하다.

2 공공 모바일 앱 접근지원 및 홍보²²⁾

가. 공공 앱 플레이스를 통한 앱 접근 지원

- 개별 연방기관이 제공하는 공공 모바일 앱을 국민들이 일괄적으로 접근하고 다운로드 할 수 있는 공공 앱 플레이스를 제공한다.²³⁾

나. 공공 앱 플레이스와 DigitalGov.gov를 통한 홍보

- 공공 앱 플레이스를 통한 홍보
 - » 메인화면 좌측 상단에서 접속 시나 새로 고침 시 매번 다른 앱을 다운로드 할 수 있도록 홍보한다.
- DigitalGov.gov를 통한 홍보
 - » DigitalGov.gov에서는 모바일 메뉴를 별도 제공하여, 모바일 관련 소식(앱 정보, 뉴스 등)을 블로그 형태로 제공한다.
 - » 모바일 앱에 대한 상세한 홍보 내용 및 다운로드 링크를 제공한다.

22) 한국정보화진흥원, 공공 모바일 앱 관리 개선방안 용역 결과 보고서, 2014.12.12., 11-16면.

23) 공공 앱 플레이스를 통한 앱 전체 현황 조회 및 다운로드 등이 가능하다.

- » View All Apps by Source Agency : 공공 앱을 등록 기관별로 정렬하여 검색 가능
- » View All Apps by Topic : 공공 앱을 주제별로 정렬하여 검색 가능
- » View iOS/Android Apps : 공공 앱을 운영체제별로 정렬하여 검색 가능
- » View Blackberry/Windows Apps : 블랙베리나 윈도즈 기기에서 사용 가능한 공공 앱 검색



5 오픈데이터

미국 연방정부는 2009년 12월 정부의 신뢰성 향상, 민주주의 강화, 정부 업무의 효율성 개선 등을 위해 ‘열린정부’ 지침을 추진하고 오픈데이터를 핵심 정책으로 추진하고 있다.

오픈데이터 정책에 따라 오픈데이터 포털사이트인 ‘Data.gov’를 개설하였다.

- 온라인에서 내려 받을 수 있는 형태로 공공데이터를 신속하게 공개한다.
- 각 행정기관은 ‘열린정부’ 지침 발표 후 45일 이내에 과거에 다운로드 형식으로 제공되지 않았으나 이용가치가 높다고 판단되는 데이터를 ‘Data.gov’에 등록한다.
- 각 행정기관은 ‘열린정부’ 지침 발표 후 60일 이내에 웹사이트를 개설하고 데이터 공개요청이나 사용자 피드백을 받을 수 있도록 조치한다.
- 각 행정기관은 ‘열린정부’를 위한 계획을 수립하고 2년마다 갱신한다.

※ 미국에서 정부저작물은 저작권이 없기 때문에 저작권의 라이선스 조건문제는 없으며, 이외의 데이터를 정리 공개하는 절차상에서 발생하는 문제는 타국가들과 동일

‘12년 5월 발표한 ‘디지털 전략*에 입각해 수치 데이터 이외에 문서정보 등의 비정형 데이터의 공개를 추진하고 있다.

※ 디지털 전략(Digital Government: Building a 21st Century Platform to Better Serve the American People)은 국민이 장소 시간 기기에 구애받지 않고 고품질의 디지털 정부 정보 및 서비스를 이용할 수 있도록 정보 서비스 제공 방식을 근본적으로 변화시키는 전략

6 관련 입법례

미국은 주권과 개별 헌법을 가진 50개의 주가 모여 하나의 나라로 대외적으로 활동하고 있는 나라로써, 현재 연방차원에서는 우리나라와 같은 민원사무 처리에 관한 일반법이 존재하지 않는다.

미국에서 통일적인 민원법이 존재하지 않는 이유는 연방국가이기 때문에 우리나라의 민원사무에 해당하는 통상의 업무는 주정부가 처리하거나 지방정부가 처리하기 때문이기도 하지만, 민원이라는 개념자체가 우리나라에서 형성·발전한 개념이기 때문이기도 하다.

미국에서 우리의 민원법의 역할을 하는 유사한 법에 대해 연방법을 찾으라고 한다면, 전 세계의 행정절차법의 모태가 된 연방 행정절차법(Administrative Procedure Act)이 있으며, 미국의 행정절차법은 1946년 제정되어 1966년 연방법전에 편입된 법으로, 미국연방헌법상의 적법절차의 원리를 구체화한 법이다.

미국 행정절차법의 입법 이유에는 1938년 발간된 미국변호사협회의 보고서에서 간접적으로 찾을 수 있는 바, 그 당시 행정청의 행동 경향은 청문절차의 미 준수, 편견에 의한 결정, 관할무시, 규제권한 확대, 자의적 행정입법, 행정조사·집행·재결의 혼돈으로 지적되었기에 행정공무원의 자의적 법집행을 막고 국민의 권리를 적법절차보장을 통해 보호하고자 한다.

미국 행정절차법은 행정청이 행정입법과 행정재결을 함에 있어서 준수해야 하는 절차, 행정결정시 준수하여야 하는 증거원칙을 규정하고, 행정작용에 의해 피해를 입은 국민에게 재판청구권을 부여하며, 청문을 주재하는 공무원에 관한 절차 등을 규정한 법이다.

민원법과 직접 관련은 없지만, 민원인과의 소통을 원활히 하고, 필요 없는 문서를 감축하기 위해서, 정부문서감축법(Government Paper Reduction Act)을 1980년에 제정하였는바, 대통령 직속의 관리예산처(the office of Management and Budget)를 중심으로 각 기관의 문서감축과 법정부적 정보관리의 효율성을 도모하여 전자정부의 중요한 기틀을 마련하였고, 1986년 개정하여 일반인의 접근 가능성을 높였다.

또한 1993년 정부업무수행결과법(Government Performance Result Act of 1993)을 입법하였는데, 본법은 연방행정기관의 업무수행에 있어서 낭비와 비효율성을 제거하기 위하여 전략적 계획을 수립하여 이를 관리예산처장과 연방의회에 보고하도록 하였다.

우리나라 민원법과 직접적 관련은 없지만, 실질적인 행정의 효율화와 대민서비스 제고를 달성하기 위하여, 각 정부 부처의 전자정부 관련 정책 및 시스템의 연계성을 강화하기 위하여 전자정부법(e-Government Act of 2002)을 2002년 제정하였는 바, 동법은 관리예산처 내에 전자정부국을 신설하였다.

원래의 옴브즈만제도(고충민원제도)는 의회가 행정부에 대한 비사법적 통제장치로 기능하지만, 우리의 고충민원제도는 서유럽 국가와 다르게 규정되어 있으며, 미국에서는 연방차원의 옴브즈만 도입이 꾸준히 논의되었지만 아직까지 유럽식 옴브즈만제도는 존재하지 않는다.

다만, 고충민원과 유사한 기능을 하는 제도로 기능할 수 있는 행정 기관의 감시·견제하는 장치를 마련하고 있는 바, 관리예산처와 회계감사원이 있으며, 각 개별 행정기관에 독립적 조사관(Inspectors General)을 설치하였다.



연방정부차원에서는 우리의 민원실 혹은 안내실과 같은 부서가 존재하고 있는데, 각 행정기관별로 접수·연락센터(Contact Center)가 있으며 각 지방정부 등 일선 행정기관은 종합민원실 성격의 창구를 두고 있는데 그 명칭은 주별 혹은 지역별로 다르다.

미국의 지방정부에서 일반민원 업무를 총괄하는 곳은 대민업무 부서(Office of Public Affairs)이며, 이곳에서 구체적인 업무담당자와 연결시켜 주기도 하고, 여러 가지 필요한 서류와 절차에 대한 일반적인 안내를 담당한다.

현재, 온라인 민원서비스에 관해서는 연방정부차원에서는 www.usa.gov 사이트가 존재하고 있으며, 또한 연방정부의 행정 입법을 검색하고 연방차원의 규제에 대한 의견 제시나 행정입법에 대한 국민의 참여를 제고하기 위해 www.regulations.gov 사이트를 운영하고 있다.²⁴⁾

7 시사점

미국의 usa.gov 운영 사례로부터 다음과 같은 시사점을 도출할 수 있다.

- 첫째, 기존에 행정서비스를 온라인, 오프라인 서비스로 구분하여 제공하던 체계를 온라인 서비스와 오프라인 서비스와의 경계를 버림으로써 서비스 이용자들이 방문, 전화, 온라인(모바일 애플리케이션, 트위터, 페이스북) 등 어떠한 방식으로 행정 서비스를 요청하더라도 즉각적인 대응이 가능하다.
- 둘째, 대표 포털로서의 서비스를 제공함으로써 민원인들이 정보에 보다 쉽게 접근할 수 있도록 하였다.
- 셋째, 민원인 중심으로 서비스를 구성하였다. 수요자 특성별로 정보를 분류하고 있으며, 범정부 통합 FAQ, 정책커뮤니티, 동영상 활용 홍보를 통하여 민원인의 참여도 활성화 시키고 있다. 또한 개인화된 서비스의 제공에 따른 다량의 정보제공으로 인해 개인이 원하지 않는 서비스와 정보가 포함될 가능성이 높기 때문에 이는 사용자 측면에서 정보를 검색할 수 있는 개인 맞춤형 서비스를 시행하고 있다.
- 넷째, 각 지역 주, 단체, 학교등과 적극적인 협력체계를 구축하였다. 이러한 유기적 연계를 통하여 표준화된 안내/접근 서비스를 구현하였다. 그러면서 개인 및 지역에 따른 환경변화에 따라 이용을 적절히 대처할 수 있도록 하였다.²⁵⁾

24) 이상 한국행정법학회(배병호 외 4인), 민원사무체계 재정립 등 민원법령 개선방안 연구, 행정안전부, 2011.12, 45-47면.

25) 이상은 명승환 외 5인, 정부대표 전자민원창구로의 정부 민원포털 발전방안연구 최종보고서, 2010.11, 68면.



제 3 절

영국의 사례 조사 분석

1 영국 민원 서비스 개관

1 전략 및 특징²⁶⁾

영국은 2000년 4월 '정부의 현대화(Modernizing Government)' 정책과 함께 발표한 전자정부 전략(e-Government Strategy)을 시작으로 정부 공공서비스의 온라인 기반을 구축하였다. 현재 영국정부는 '기술에 기반을 둔 혁신 정부(Transformational Government-Enabled by Technology, 2005. 11)' 전략과 이를 위한 실행전략과 실행 계획(Transformational Government Implementation Plan, 2006. 3)에 따라 전자정부를 추진하여 민원서비스를 실행하고 있다. 영국의 전자정부는 90년대부터 내각사무처와 수상실의 책임 아래 전자정부국(e-Gov Unit)이 실질적인 정책과 사업을 수행해 왔으며, 현재 정부개혁 전략과 관련해서는 장관급의 최상위 추진조직부터 실무, 기술 차원의 체계적인 추진체계를 구성하여 추진 중이다.

영국의 민원서비스 특징은 다음과 같다.

- 첫째, 민원서비스의 사용자 중심 서비스 전환을 위하여 정보서비스 전달, 서비스 검색, 접근 편의성을 개선하였다.
- 둘째, 고객 중심의 온라인 서비스를 구현하였다.
- 셋째, 민원서비스에 있어서 공공부문의 데이터 및 서비스를 공유하였다.

2 민원서비스의 방향

영국의 민원서비스는 크게 세 가지 부문으로 구성된다.²⁷⁾

- 첫째, 고객 중심의 온라인 서비스(Citizen-Centric service)의 구현이다. 시민과 기업의 참여를 통한 시민들의 성향 및 환경 차이에 따른 서비스 선호경향에 관한 분석 결과로서 서비스 전략의 차별화를 모색한다.

26) 명승환 외 5인, 정부대표 전자민원창구로의 정부 민원포털 발전방안연구 최종보고서, 2010.11, 74-75면.

27) 명승환 외 5인, 정부대표 전자민원창구로의 정부 민원포털 발전방안연구 최종보고서, 2010.11, 75-76면.



- » 시민과 기업을 대상으로 하는 서비스 중에 불필요한 것들을 폐지하고, 유사한 서비스들의 그룹화를 통해 고객의 서비스 이용 필요성을 증대시킬 수 있는 서비스로의 전환을 추진하고 있으며 Grouping을 통해 서비스 통합·연계의 모범사례로 평가받고 있다.
 - » 온라인 서비스 선진화를 위한 전략과 발전이 확산될 수 있도록 하기 위해, 중앙 정부와 지방 정부 간 연계 매커니즘 고도화를 추진하고 있다.
 - » 한 예로서 온라인 무료 학교 급식(Online Free School Meals :OFSM)은 아동 가족교육부가 학부모나 보호자가 온라인으로 무료 급식을 신청하면 신청여부를 확인, 혜택 가능 여부 등에 대한 신속한 피드백을 제공하는 서비스로 지방 정부와의 서비스 연계를 통해 급식 제공을 가능하게 한다.
- 둘째, 공공 부문의 데이터 및 서비스 공유(Shared Services)이다. 영국 정부의 핵심 의제중의 하나인 지식정보관리는 공공부문의 데이터 관리능력 향상과 시민들의 개인 정보보호 등을 위함과 동시에 참여 민주주의 확산과 경기회복을 위한 기업 활동을 촉진시킬 것으로 기대되고 있다.
 - 셋째, 정부의 IT 전문성 확대(Government IT professionalism)이다. 정부 및 민간의 협업을 위한 새로운 서비스 접근방법으로 Public Sector Network를 구축했는데, 각 분야의 서비스 사업자 및 정부부처가 제공하는 통합형 인프라를 구축하여 기관별 특수 업무, 보안, 장애복구, 서비스 및 가용성 수요 지향 등을 목적으로 한다.

2 민원서비스의 제공

영국은 기존의 전자정부 대표 포털인 'UK-Online'을 사용자 중심으로 전환할 목표로 정보서비스 전달, 서비스 검색, 접근 편의성을 대폭 개선한 'DirectGov'로 재구축하여 서비스를 개선하였다. DirectGov는 한곳에 정부기관을 모아놓고 여러 개의 기관 사이트를 방문하지 않고도 원하는 정보를 얻게 해준다.

기본적으로 서비스 제공은 웹사이트를 이용하고 있으며, SNS(페이스북, 트위터, 구글 버즈, Stumbleupon, Delicious, Reddit)서비스를 통해 언제 어디서나 민원서비스에 대한 커뮤니케이션을 실행할 수 있다.

다양한 서비스 제공 채널을 통하여 색인별, 주제별 분류를 통한 민원 서비스 검색을 통해 정보서비스를 제공하고 있다.²⁸⁾

28) 이상의 내용은 명승환 외 5인, 정부대표 전자민원창구로의 정부 민원포털 발전방안연구 최종보고서, 2010.11, 75면.

3 민원서비스의 운영

정책 및 전략을 담당하고 있는 내각사무처(Cabinet office)는 정부개혁 및 현대화를 비롯해 영국의 전자정부 정책에 대한 정치적 책임을 지며, CIO 협의회는 2005년 초에 설립되어 정부 CIO를 의장으로 하여 중앙정부, 지방기관 및 경찰, 국가보건서비스 등과 같은 기타 공공기관 소속 CIO로 구성된다.

【표 3-3】 영국의 주요 전자정부 사업

구분	서비스	내용
G4C	CitizenSpace	국민들이 정부시책에 관한 정보를 입수하고 신규 정책의 형성 과정에 의견을 제시
	Quick Find	강력한 검색엔진을 이용하여 사용자가 정부의 미로를 헤매는 일 없이 필요로 하는 정보를 바로 찾을 수 있게 함
	UK-Online	전자정부 단일창구로 모든 서비스를 30분 이내에 찾을 수 있도록 목표 설정
	e-GIF	정부와 정부, 국민, 기업 간의 정보공동이용 시스템
G2B	GovTalk	국민과 업계의 정부에 대한 의견개진을 장려하고 특히 업계 및 글로벌 자문전용으로 활용되어 의견요청(RFC)과 제안요청(REP) 등의 공개응모과정이 제공됨

※ 자료출처: <http://www.e-envoy.gov.uk/Resources>

DirectGov에서는 모든 정부기관 정보를 수집하고 있어 타 기관 방문이 불필요하다. 또한 중앙정부와 지방정부의 서비스 연계를 고도화 하고 있으며, 민간기관의 정부에 대한 의견 개진 및 자문을 통하여 서비스 제공의 고도화를 시도하고 있다.²⁹⁾

29) 이상 명승환 외 5인, 정부대표 전자민원창구로의 정부 민원포털 발전방안연구 최종보고서, 2010.11, 76-77면.



4 모바일 등을 통한 민원서비스

1 총괄기관에 의한 엄격한 공공 모바일 앱 관리³⁰⁾

2010년 정부 투명성 확보를 위해 정부가 보유하고 있는 각종 데이터를 공개한 웹사이트(Data.gov.uk)를 공식 개설하고, 이를 이용하여 개인이 자유롭게 앱을 만들어 올리도록 하였다.

그러나 2010년 6월 정보공개법(FOI)에 의한 조사에서 공공 모바일 앱 개발에 과도한 비용이 투입됐다는 의견이 제기됨에 따라, 총리가 수장으로 있는 효율성과 개혁 그룹(Efficiency and Reform Group)에 의해 효능성이 검증된 공공 모바일 앱을 제외하고는 앱 개발 및 홍보 관련 예산을 동결하고 엄격히 제한하겠다고 하였다.

2012년 11월 국무조정실에서 ‘정부 디지털 전략’을 수립하였다. 이는 2015년 3월까지 16개의 구체적인 사업 추진을 통해 자연스러운 디지털 공공서비스 제공을 목표로 삼고 있으며, 그 가운데 공공 모바일 앱도 대표적으로 언급되고 있다.

현재 영국 공공 모바일 앱 개발 및 관리 주체는 크게 공공기관과 민간으로 구분된다. 공공 모바일 앱의 과도한 개발비용이 논란이 됨에 따라, ‘정부디지털 전략’에서 2012년 11월 기준 중앙정부 부서 및 공공기관은 공공 모바일 앱 개발 시 국무조정실의 승인을 반드시 얻어야 한다.

정부 디지털 서비스

- 국무조정실 산하기관으로 공공 모바일 앱 승인 과정을 관장한다.
- 승인 규정을 매우 예외적으로 규정함에 따라, 순수한 네이티브 앱 개발보다는 웹 환경을 모바일에 적합하게 변경하는 모바일 웹 혹은 하이브리드 앱을 권장하고 있다.

Data.gov.uk

- 중앙정부 부서, 공공기관, 민간에서 개발한 공공 모바일 앱을 등재·관리한다.
- 민간 개발자가 만든 앱의 경우, 정부의 공개정보를 활용할 경우 Data.gov.uk에서 신청과 승인절차를 통해 등재한다.
- 승인과정에서 공공정보로의 적합성을 심사하고, 주기적으로 내용을 검토하는 일을 수행한다.

30) 한국정보화진흥원, 공공 모바일 앱 관리 개선방안 용역 결과 보고서, 2014.12.12., 17-18면.

2 공공 모바일 앱 접근지원 및 홍보³¹⁾

가. 공공 앱 플레이스를 통한 앱 접근 지원

- 공공 앱 플레이스를 통하여 2014년 10월 현재 354개의 공공 모바일 앱 정보가 제공되고 있다.
- 공공 앱 플레이스를 통해 앱 전체 현황 조회 및 다운로드가 가능하다.
 - » 제목순, 최근 등재순, 등록기관, 카테고리, 섹터, 태그별 검색 가능
 - » 앱스토어 링크 제공을 통한 다운로드 지원

나. 공공 앱 플레이스를 통한 홍보

- 메인 화면을 통해 대상 앱이 크게 표시되어 손쉬운 접근이 가능하다.
- 최근 등재 앱과 평가 우수 앱을 제공하며 평가 우수앱은 이용자 만족도 별점으로 평가하고 있다.

5 오픈데이터

2010년부터 정부 공공서비스 개혁의 일환으로 오픈데이터 정책을 본격적으로 추진하고 있다.

‘정보공개법’* 개정으로 오픈데이터 활용이 가능하게 됨에 따라 2010년 1월 데이터 공개 사이트인 ‘Data.Gov.uk’를 개설하였다.

※ 정보공개법(Freedom of Information Act 2000)은 공공기관이 소유하고 있는 모든 기록정보에 대한 국민의 접근권을 보장하고 예외 항목 및 공공기관의 의무를 명시

2012년 6월에는 기업혁신숙련부 등 17개 주요 부처가 ‘오픈데이터 전략’을 마련하고, 의료, 교육, 세금, 고용, 기상데이터 등을 2015년까지 순차적으로 개방할 예정이다.

각 부처는 현재 보유하고 있는 데이터를 빅데이터, 개인정보와 관련된 마이데이터 서비스에 대한 이용자 경험 및 만족도와 관련된 데이터 등으로 구분하는 작업을 추진 중이다.

31) 한국정보화진흥원, 공공 모바일 앱 관리 개선방안 용역 결과 보고서, 2014.12.12., 18-20면.



【표 3-4】 영국 기업혁신숙련부의 데이터 공개 사례

데이터구분	내용	공개시기	열린정부 라이선스*
기업등기소 주요 정보	기업명, 기업번호, 주소, 등기일, 표준산업 분류코드	2012.07	○
고등교육 관련 중요 정보	학생이 고등교육기관 진학을 결정할 때 가장 중요하다고 생각되는 정보제공	2012.09.	○
국립지리원(OSGB) 보유 트래킹 루트	국립 트래킹 루트에 관한 데이터	2013.04	○

*열린 정부 라이선스(Open Government License) : 개인이 정부의 저작권 승인 절차 없이 손쉽게 정부 자료를 재사용할 수 있도록 하는 제도

민간부문의 공공데이터를 활용함으로써 얻을 수 있는 경제적 효과를 고려해 데이터 공개를 추진하고 있다.

- 기상데이터 등과 같이 업무용으로 활용할 수 있는 분야의 데이터가 공개될 경우 2020년 6천만 파운드의 경제 효과가 기대된다.
- 고령자 개호(介護) 서비스 평가, 부동산 평가액과 같은 경제적 효과가 높을 것으로 기대되는 분야의 데이터의 적극적인 공개가 필요하다.
- 범죄율 데이터와 같은 개인정보보호가 반드시 수반되어야 하는 분야는 공개 시 신중한 검토가 필요할 것이다.

6 시사점

영국의 벤치마킹 결과 다음과 같은 시사점을 도출하였다.³²⁾

- 첫째, 민원인 중심의 서비스 전환으로 접근성과 서비스 통합을 이루었으며, DirectGov 에서는 민원인 편의를 고려한 검색엔진으로 민원 서비스의 이용률 향상시켰다.
- 둘째, 다양한 접근 채널의 구축이다. 영국에서는 웹뿐만 아니라 SNS를 이용하여 민원 서비스를 제공하고 있으며, 이를 기반으로 한 커뮤니케이션이 활성화 되고 있다.
- 셋째, 민원인의 민원서비스에 대한 자유로운 의견개진이다. 온라인과 SNS를 활용함으로써 정부에 대한 다양한 의견 개진이 가능하며, 지역 내 커뮤니티를 활용하여 이용자의 편의성과 서비스 이용의 향상을 유도하고 있다.
- 넷째, 민간기관을 자문기관으로 활용함에 따라 서비스 제공의 전문성을 향상하고 Directgov의 정보를 통합적으로 관리와 타 기관과 연계를 통해 정보의 접근성과 신뢰성을 제고하였다.

32) 명승환 외 5인, 정부대표 전자민원창구로의 정부 민원포털 발전방안연구 최종보고서, 2010.11, 77-78면.

제 4 절

일본의 사례 조사 분석

1 대국민서비스 개요

1 배경 및 전략

2009년 9월 정권교체 이후 2010년 5월 11일 수립된 ‘새로운 정보통신기술전략’, 및 ‘새로운 정보통신기술전략 로드맵(2010년 6월 22일)’에 따라 행정 분야의 ICT 활용과 이에 따른 업무 및 제도를 검토·추진하고 있다.

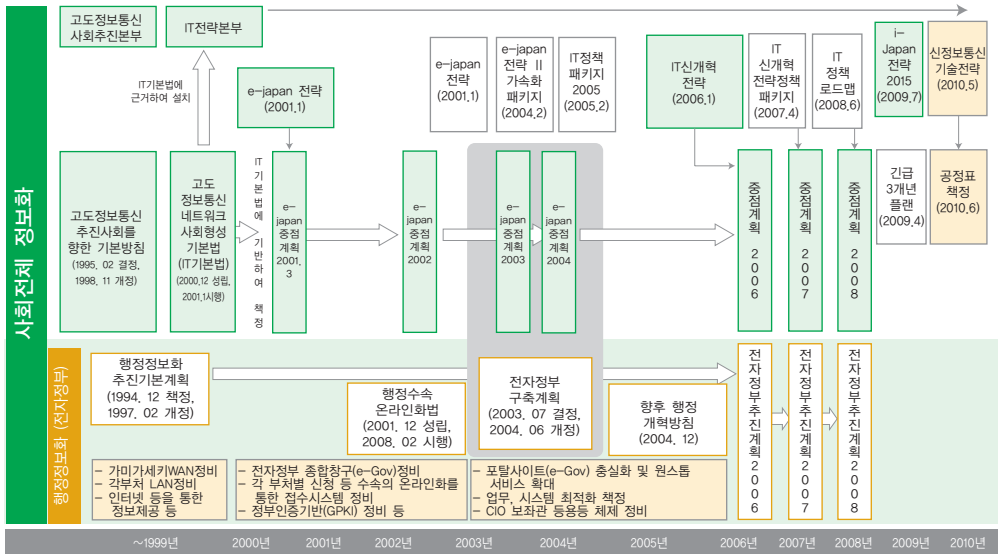
전자정부정책수립은 내각부 내의 ‘고도정보통신네트워크사회 추진전략본부(IT전략본부)(高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部)’와 ‘총무성(總務省)’이 담당하며, 정책의 이행은 ‘총무성’과 ‘경제산업성’ 및 기타 각 부처에서 담당한다.

전자정부 전략

- 2010년 5월 책정된 국가정보화 정책인 ‘새로운 정보통신기술전략(新たな情報通信技術戦略)’의 일부로 행정분야의 ICT활용과 이에 따른 업무 및 제도 검토를 추진되고 있으며, 국민과 기업에 대한 행정서비스의 편리성 향상, 효율적인 행정운영을 위한 혁신실현 등을 주요 목표로 하고 있다.

전자정부 추진목표

- 일본의 수준 높은 정보통신 인프라와 정보통신 분야의 기술력을 살리면서, 국민 ID 제도 도입을 비롯하여 행정사무 수행에 있어서의 정보통신 기술능력과 기능을 최대한 활용할 수 있는 환경을 정비하여, 국민과 기업에 대한 행정서비스의 편리성 향상, 행정의 효율적인 운영 등에 관한 혁신을 실현하는 것을 목표로 한다.



【그림 3-1】 일본의 전자정부 추진경과

2 대국민 서비스의 주요 사업 범위

가. 전자정부 추진의 기본적인 방향

- **이용자 중심**
전자행정추진 본래의 목적을 충분히 인식하고 이용자 관점에서 추진하고 있다.
- **비용 대비 효과**
전자화에 있어서의 효과를 명확히 하고 비용대비 효과의 관점에서 검토를 실시하며, 민관을 포함한 IT의 전체적인 최적화의 확보에 유의하고 있다.
- **제도와 업무 자체의 재검토**
전자화 이외의 행정적인 방법도 함께 고려한 종합적인 측면에서 접근하며, 비전자적 처리를 전제로 한 기존의 룰과 업무 프로세스 등에 구애 없이 업무 프로세스와 제도 자체를 재검토한다.
- **중앙정부와 지방의 협력**
이용자 중심의 전자행정 서비스가 효율적으로 실현되기 위해 지방 공공단체의 자주성을 존중하여 중앙정부와 지방 공공단체가 협의하고 전자행정을 일괄적으로 추진할 수 있는 체제를 정비한다.

- 민간과의 연계
 - 민간 서비스 활용 등에 관해 민간기업 등과의 연계를 촉진하고 민간 서비스의 활용을 추진함에 있어서는 정보 보안의 확보 등에 유의하고 있다.
- PDCA(Plan, Do, Check, Act)의 철저한 추진
 - 사업 추진과 IT 투자에 있어 사전에 목표설정과 진척상황을 철저하게 파악하고, 사후평가 등을 실시하는 등 개선점을 적절히 반영한다.
- 전자정부 관련 법령
 - 단독 전자정부법은 없으며 IT 기본법 및 행정수속에 있어서의 정보통신 이용, 전자서명 인증 등의 개별법을 통해 인프라 및 서비스 등을 관리한다.

2 민원서비스 제공

전자정부 종합창구 e-Gov(www.e-gov.go.jp)'를 통해 국민 및 기업에 대한 서비스를 제공한다.



【그림 3-2】 일본 e-Gov

전자정부종합창구 서비스는 전체적으로 실질적인 민원서비스 신청 및 처리 보다는 정보검색을 중심으로 한다.

- 출생, 결혼 등 라이프 이벤트별로 서비스를 제공하고 있으며, 기업 및 사업자를 위한

서비스도 제공하고 있다.

○ 정부정책에 대한 의견 개진과 관련하여 현재 행정기관이 정책의 입안을 위한 안을 공표하고 국민들의 의견이나 정보를 받는 장으로 활용하고 있으며, 현재 의견 개진 중인 다양한 정책 안건들이 올라가 있으며 안건 검색기능을 활용하여 검색도 가능하다.

전자정부 종합창구의 특징은 기본 검색기능 외에 다양한 검색사이트를 자세히 나열하고 있으며 각 기관별 어린이를 위한 검색 사이트 모음과 휴대전화용 검색 모음 등이 특징. 또한 2011년 동일본 대 지진 발생 이후 관련 정보검색이나 정보안내를 하는 서비스를 마련하고 있다.

【표 3-5】 e-Gov 세부 서비스 개요

구분	세부 분류
각종 검색, 정보제공 서비스	<ul style="list-style-type: none"> • 법령검색 • 행정수속안내 검색 <ul style="list-style-type: none"> » 행정수속 키워드 검색 » 라이프 이벤트별 수속안내 » 기업 및 사업자를 위한 수속안내 등 • 퍼블릭 코멘트 • e-Gov 전자신청 시스템 • 부처 횡단적 정보 <ul style="list-style-type: none"> » 행정문서파일관리부, 개인정보파일, 조직/제도 개요
부처 및 행정에 관한 정보안내	<ul style="list-style-type: none"> • 부처별 행정정보 안내 • 정보공개(독립행정법인 등) • 카테고리별 행정정보안내 <ul style="list-style-type: none"> » 각 부처별 예산집행 정보, 광고, 보도, 조직, 법령, 정책, 조달, 신청/수속
동일본 대지진 관련 링크	<ul style="list-style-type: none"> • 재난에 관한 전반적인 정보 • 피난소, 안위 확인정보 • 피해자 지원요청에 관한 정보 • e-gov 재해 관계 모바일 사이트

전자정부 서비스의 주된 구성은 행정기관 등 홈페이지 검색, 행정수속 안내 검색, 법령검색, 전자신청, 퍼블릭 커멘트, 정보공개/공문서관리/개인정보보호, 정부공보 온라인, 어린이 서비스, 행정기관 동영상사이트 연결 등으로 되어 있다.



3 오픈데이터

1 배경

경제사회 각 분야별로 정보화를 추진해 온 일본에서는 동일본 대지진 발생 이후 분야 간 수평적 정보 협력을 위해 최신 브로드밴드 환경을 이용하여 공공기관이나 기업에서 사용되고 있는 데이터를 사회에서 자유롭게 이용할 수 있도록 ‘오픈데이터 유통 환경’을 정비할 필요성이 대두되었다.

다양한 주체가 자유롭게 데이터를 가공·조합함으로써 새로운 사업과 서비스가 창출되고, 국민과 기업은 유익한 정보를 쉽게 입수할 수 있도록 하였다.

2 기본 전략

일본 정부는 공공데이터 활용 촉진을 위한 기본전략으로 2012년 7월 ‘전자행정 오픈 데이터 전략’을 책정하였다.

가. 기본 원칙

정부가 직접 공공데이터를 적극 공개, 기계판독이 가능한 형식 사용, 영리·비영리 목적을 불문한 활용 촉진, 공개가 가능한 공공데이터부터 신속하게 공개하는 것을 기본원칙으로 정하였다.

☞ 국민 기업의 구체적인 공공데이터 활용 수요, 개인정보 취급방법, 필요한 업무 프로세스 재검토, 비용 대비 효과 등에 대해 충분히 검토

일본 정부는 민간의 사용을 고려한 빅데이터의 활용 및 활성화 정책을 추진하고 있으며, 데이터 개방, 기반기술 연구개발, 활용인재확보, 표준화 방안도 마련 중이다.

나. 추진 체계

내각관방장관이 국가 오픈데이터 전략을 총괄하며, 이를 바탕으로 총무성, 경제산업성 등 각 부처가 부처별 전략을 마련한다.

내각관방장관이 관계부처의 협조를 통해 민관실무자회의를 설치하였다.

- ☞ 민관실무자회의는 공공데이터 활용을 위한 환경정비 등 기본사항은 검토하고 향후 실시해야 할 시책 검토 및 로드맵 작성, 각종시책의 검토와 후속작업 추진 등을 담당

다. 현황

일본의 오픈데이터 포털은 데이터 공개 규모 면에서 상당한 성과를 확보하였다.

- ☞ 2013년 12월 공개된 일본의 오픈데이터 포털³³⁾은 현재 약 1만 2,000여 건의 데이터를 제공 중이며 2013년 말부터 향후 3년 내 모든 데이터는 기계판독이 가능한 형식으로 전환될 예정

그러나 데이터 재이용을 위한 지원이나 거버넌스 향상을 위한 일본의 활동은 미흡한 것으로 평가되고 있다.

- ☞ 일본의 오픈데이터 포털에 공개된 데이터에는 일부 저작권 적용되어 있거나 라이선싱 정보의 확인이 불가능해 활용에 제약을 받고 있는 상태
- ☞ 2013년 말부터 2014년 4월에는 예산 미 편성으로 오픈데이터 포털 이용이 중단되기도 했으며 일부 데이터가 삭제되는 등 불안정성을 노출
- ☞ 투명성 향상을 위한 공공 데이터 공개에 있어서도 일본 시민 단체들의 요청이나 의견수렴에 관한 부분은 취약한 것으로 조사

4 시사점

일본은 대국민 민원서비스를 e-Gov(www.e-gov.go.jp)를 통해 제공하고 있으며, 민간과 기업을 통한 단일 창구로 활용하고 있다.

e-Gov(www.e-gov.go.jp)를 통해 국민에게 필요한 정보의 제공뿐만 아니라 국민의 정책참여의 장으로서도 활용함으로써 실질적인 단일창구로서의 기능을 추진하고 있다.

공공의 자원으로 활용할 수 있는 데이터의 개방에 적극적이며, 이를 활용하기 위한 여러 가지의 방법을 모색 중이다.

33) data.go.jp



제 5 절

정리 및 시사점

앞서 기술한 미국·영국·일본 등의 외국 사례를 정리해 보면 다음과 같다.

1 민원인 중심의 서비스 구현 : 맞춤형 서비스의 제공

국민 중심의 서비스 구현이다. 민원 서비스가 정부 또는 기관 위주의 일방적 홍보 수단 내지는 형식적인 민원 창구에 그치는 것이 아니라 국민이 실제로 필요로 하는 것을 효율적으로 해결할 수 있는 맞춤형 서비스를 제공하여야 할 것이다. 이를 내용적인 면과 절차적인 면을 나누어 살펴보면 다음과 같다.

1 내용적인 면 : 민원인의 니즈에 맞는 민원서비스의 제공

민원의 내용과 특성을 정확히 분석·파악하고 유형화함으로써 개인별로 최적화된 민원처리가 가능하도록 서비스를 개선할 필요가 있다. 예를 들어 민원인(개인, 기업, 단체 등)이 누구인지, 민원의 내용이 무엇인지, 민원 처리 소관 부처가 어디인지 등을 정확히 파악하고 그에 가장 적합한 대응 방식이나 서비스 유형 등을 차별화하여 제공하여야 할 것이다. 구체적으로는 웹사이트나 모바일 애플리케이션의 서비스 카테고리를 고객 맞춤형으로 구성하는 방안 등이 고려될 수 있을 것이다.

행정의 효율성을 이유로 민원을 형식적으로 처리함으로써 문제 해결에 실질적인 도움이 되지 않는 불필요한 정보를 제공하거나 그로 인해 추가적인 민원을 낳게 하는 것은 민원 서비스의 질적 저하와 신뢰성 하락을 가져오므로 이는 지양되어야 할 것이다.

2 절차적인 면 : 민원서비스의 접근성과 편의성 확보

절차적인 면에서는 우선 서비스에 대한 접근성이 좋아야 할 것이다. 더불어 이용의 편의성이 확보될 필요가 있다. 오프라인이든 온라인이든 어떠한 방식의 민원 요구도 신속하고 효과적으로 대응할 수 있는 시스템이 구축되어야 할 것이다. 민원 서비스에 대한 접근 채널이 많아 접근성은 좋지만 그 이용의 편의성이 떨어진다면 민원서비스가 제대로 활용될 수 없다. 누구나 쉽게 전문가의 도움 없이도 민원 서비스를 이용할 수 있도록 시스템을 구축·운영하여야 할 것이다.

그리고 민원 처리에 대한 피드백이 원활하게 이루어져야 할 것이다. 접근과 이용이 편리하다고 하더라도 정작 민원처리 상황과 결과 등이 제때 통보되지 않는다면 민원 서비스는 제기능을 하지 못한다고 할 수 있다. 이러한 절차들이 적절하게 마련되고 국민의 민원 서비스에 대한 신뢰성을 높이는 것은 물론 민원서비스의 이용률을 제고할 수 있게 될 것이고 궁극적으로는 민원 서비스에 대한 만족도도 증가하게 될 것이다.

2 민원 창구의 일원화 내지는 통합화

국민의 민원서비스에 대한 접근성을 높이고 이용 효율을 개선하기 위해서는 창구의 일원화 내지는 통합화가 필요하다. 다양한 형태의 민원서비스 제공 채널(예를 들어 인터넷 웹사이트, 모바일 앱, 트위터·페이스북·카카오톡 등의 SNS 등)을 운영함으로써 민원 서비스에 대한 국민의 접근·이용 통로를 넓히는 것도 중요하지만 그 운영의 효율성을 확보하는 것도 관건이다. 여러 형태의 채널을 제공하되 이를 통합적으로 관리 및 운영할 일원화된 추진체계 내지는 단일 창구가 필요하다.

미국의 예산관리처(OMB)나 영국의 내각사무처 등과 같이 민원 서비스에 대한 전략을 수립하고 이를 총괄·조정 또는 운영할 수 있는 일원화된 추진체계가 필요하다. 또한 여러 개의 행정부처 또는 그 산하기관 사이트를 통합한 정부 대표 포털을 구축하여 서비스를 제공함으로써 일일이 해당 사이트를 방문하지 않고도 원하는 정보를 얻거나 민원을 해결할 수 있도록 원스톱 형태의 민원 창구를 마련할 필요가 있다.

3 공공 모바일 앱의 개발·운영·관리의 적정성

민원 서비스 제공 채널을 다양화하는 차원에서 모바일 앱 등을 통한 접근 방법을 제공하는 것도 필요하다. 그러나 앞서 미국과 영국의 사례에서도 보았듯이 모바일 전용 웹사이트의 구축 및 애플리케이션의 개발은 신중을 기할 필요가 있다. 즉, 공공 모바일 앱을 개발·보급함으로써 국민의 민원 서비스에 대한 접근성 및 편의성을 제고한다는 취지를 이해 못할 바는 아니지만 개별 기관마다 이를 직접 개발·운영·관리하는 것이 과연 적절한 것인지에 대한 검토가 필요하다.

개별 기관마다 공공 모바일 앱을 개발·운영하는 경우에는 앱에 대한 전문성 부족으로 인한 민원인이 만족할 만한 수준의 질이 확보되기 어려운 경우가 적지 않을 것이다. 또는 유사 업무를 하는 기관의 경우에는 중복된 내용의 앱을 개발함으로써 예산의 낭비가



우려되기도 한다. 그리고 서비스 개선 또는 시스템 변경에 맞춰 앱을 지속적으로 유지·보수·관리하지 못하는 경우에는 그 이용률이 저하되고 사실상 폐기 수준에 이르게 되며, 그 경우 민원 서비스에 대한 신뢰성과 만족도는 크게 떨어질 수밖에 없을 것이고, 이 역시 불필요한 비용이 투입된 전시성 행정의 전형이라는 비난을 면하기 어려울 것이다.

따라서 공공 모바일 앱의 개발·운영·보급·홍보 등은 일정한 수준에서 제한적으로 관리될 필요성이 있다. 사전에 앱의 내용이나 효과성, 비용 등에 면밀한 검토와 개발 승인 및 등록과 관련된 절차의 마련 내지는 개선 방안이 마련되어야 할 것으로 본다. 통합 포털의 카테고리 중 하나에 별도의 공공 앱 플레이스를 구축하는 방안도 검토해 볼 수 있을 것이다. 앱을 개발하는 경우에 순수한 형태의 모바일 전용 앱을 개발하는 것보다는 웹 사이트를 모바일 환경에 맞게 구현하는 하이브리드형 앱 개발을 권고하는 영국식 접근 방안을 신중히 검토해 볼 필요가 있다고 본다.

4 정보 공유 및 협력

민원 서비스가 원활하게 이루어지기 위해서는 관련 기관 간 데이터 공유 및 유기적인 연계가 필요하다. 중앙정부와 지방정부, 중앙 행정부처와 산하 공공기관, 정부와 민간(단체, 기업, 개인 등) 간의 적극적인 협력 체계 구축이 없이는 민원 서비스가 소기의 목적을 효과적으로 달성하기 어렵다고 하겠다. 예컨대 통합 사이트의 운영, 민원 시스템(서비스 카테고리, 데이터, 절차 등)의 표준화 등을 통한 접근 및 이용의 편의성을 확보할 필요가 있다.

기관과 지역 등에 영향을 받지 않고 민원의 특성과 환경 변화에 따라 적절히 대응할 수 있는 시스템 구축과 전문성 및 효율성을 높이기 위해 민간 자원을 적극 활용하는 방안도 검토될 수 있을 것이다. 또한 홍보나 서비스 확산과 관련해서도 민간의 역할이 클 것으로 기대되는 부분에 대해 적극적인 발굴과 검토가 필요하다.

제4장

국내 공공·민간 모바일· 인터넷을 통한 대국민 서비스 추진현황

제1절 서설

제2절 기관별 대국민 서비스 운영 및
활성화 현황

제3절 정리 및 시사점



제 1 절 서 설

본 절은 정부기관 및 공공기관이 민간자원을 이용하여 대국민 서비스를 추진하고 있는 현황을 조사하고, 그들의 서비스 유형을 분석함으로써 향후 미래창조과학부에서 추진하고자 하는 민간자원을 활용한 대국민 서비스 실행에 참고자료로 이용하고자 한다.

제 2 절 기관별 대국민 서비스 운영 및 활성화 현황

1 공공 모바일앱 운영 및 모바일앱을 활용한 민원업무 현황

1 기관별 공공모바일 앱 운영 현황

중앙·지방·교육청·공공기관의 웹사이트 개수는 총 12,988개이며 기관 당 평균 17개의 웹사이트를 관리하고 있다.(2014.12월, 기관 제출자료 기준)

중앙·지방·공공기관의 모바일 앱 개수는 2014년 12월 기준으로 총 1,222개이다.

【표 4-1】 중앙·지방 공공기관의 앱/웹사이트 개수 현황

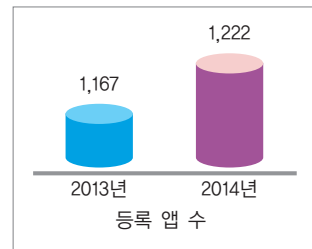
구분		계	중앙부처	지자체	교육청	공공기관
웹사이트	기관수	758	46	278	194	240
	웹사이트 수	12,988	2,733	7,352	1,364	1,539
	기관당 평균 웹 사이트 보유수	17	59	26	7	6
모바일앱	모바일앱 수	1,222	343	481	-	398

정부 및 산하기관이 운영하고 있는 모바일 앱 중 등록된 것은 2013년에 1,167개에 비해 4.7% 증가한 2014년을 기준으로 1,222개에 달한다.³⁴⁾

【표 4-2】 공공 모바일 앱 현황

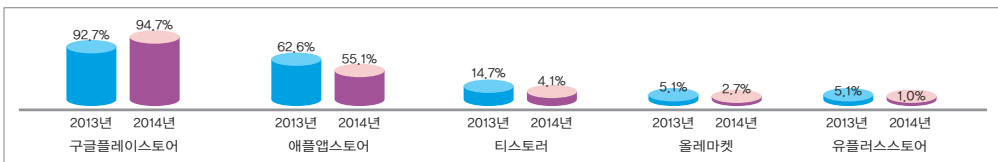
합계	행정기관			기타 공공기관
	소계	중앙	지자체	
1,222	824	340	484	398

1,222개의 모바일 앱 중 구글 플레이스토어에 등록된 모바일앱이 94.7%, 애플 앱스토어에 등록된 모바일 앱이 55.1%, 티스토어에 등록된 모바일앱이 4.1%, 올레마켓에 등록된 모바일앱이 2.7%, 유플러스 스토어에 등록된 수는 1%이다.



【그림 4-1】 등록된 공공 모바일 앱

이는 2013년에 등록된 수에 비해 구글 플레이스토어의 등록수가 보다 편중되어 가고 있다.



【그림 4-2】 공공모바일앱의 마켓별 등록 현황

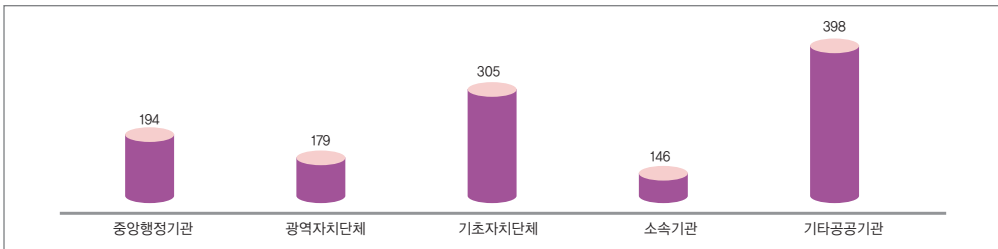
총 1,002개의 공공 기관 중 405개의 기관에서 모바일 앱을 통한 대국민 서비스를 제공하고 있었으며, 운영되는 앱의 수는 1,222개에 달했다. 이는 모바일 앱을 운영 중인 405개의 기관이 각 평균 3.02개에 해당되는 수준이다.

34) 본 현황 조사는 “공공 모바일 앱 관리 개선방안 용역 결과보고서, 한국정보화진흥원, 2014. 26-44”에서 조사된 수치를 참조하였다. 본 현황조사는 2014년 9월 22일부터 10월 10일 까지 1002개 공공기관에서 개발한 민간 앱 마켓(구글 플레이스토어, 애플 앱스토어, 티스토어, 올레마켓, 유플러스 스토어)에 등록된 운영중인 대국민 서비스 공공 모바일앱을 조사대상으로 하였다. 공공 기관은 중앙행정기관 51개, 광역자치단체 17개, 기초자치단체 228개, 소속기관 403개, 기타 공공기관 303개이다.

【표 4-3】 기관별 공공 모바일 앱 등록 현황

구분	기관수 (A)	개발 기관수(B)	앱개발 비율(B/A)	마켓등록앱		기관당 앱 개수(C/B)
				개수(C)	비율(%)	
전체	1,002	405	40.4%	1,222	100%	3.02
중앙행정기관	51	40	78.4%	194	15.88%	4.85
광역자치단체	17	17	100%	179	14.65%	10.53
기초자치단체	228	139	61.0%	305	24.96%	2.19
소속기관	403	62	15.4%	146	11.95%	2.35
기타 공공기관	303	147	48.5%	398	35.27%	2.71

모바일 앱 개발기관 수로는 기타 공공기관이 147개로 가장 많았고, 기관 수 대비 공공 모바일 앱 개발 비율은 모든 광역자치단체가 공공 모바일 앱을 제공하고 있었으며, 운영 중인 모바일 앱의 평균수도 가장 높게 나타났다.



【그림 4-3】 기관별 공공 모바일 앱 등록 앱 수

【표 4-4】 고객리뷰의 분류표

대분류	분류(노드)	내용
공공앱 및 제공기관에 대한 종합적 평가	좋음	해당 공공앱에 대한 긍정적인 평가
	나쁨	해당 공공앱에 대한 부정적인 평가
	삭제함	해당 공공앱을 다운받은 뒤, 삭제했음을 밝힘
	보통	해당 공공앱이 '보통' 수준이라는 평가
	기관에 대한 신뢰	해당 공공앱을 제공한 공공기관에 대한 신뢰함
세부 평가항목	다운, 실행불발	공공앱이 실행되지 않거나 다운로드 중 핸드폰이 꺼지는 경우

대분류	분류(노드)	내용
세부 평가항목	디자인	공공앱 실행화면의 크기나 화면 디자인에 관한 언급
	콘텐츠	공공앱의 콘텐츠에 대한 내용(예: 바다날씨, 지역별 날씨 등)
	유사 앱과 비교	상업용으로 제공되는 유사앱과 공공앱의 성능, 콘텐츠 등을 비교
	콘텐츠의 정확도	일기예보 등 정보 자체의 정확도
	내용 오류	공공앱이 제공라는 정보의 내용상 오류 발견
	사용편리성	공공앱을 사용하는 과정에서의 편리함에 대한 기술
	사용경험담	공공앱을 활용한 실생활의 경험담 기술
	요금, 비용, 통화료	접속시 3G 통화료 등 비용, 요금에 대한 내용
	산에서 사용할 수 없음	공공앱이 산에선는 사용이 불가능했다는 내용
	업데이트불발	업데이트가 되지 않으면서 실행이 되지 않는 경우
	사용방법	공공앱을 활용하기 위한 사용방법과 관련한 의견 기술
	속도(다운로드), 실행속도	공공앱을 실행하거나 다운로드하는데 걸리는 시간 기술
	업데이트 내용	어떤 부분이 업데이트 되었는지에 대한 내용
	용량과다	공공앱의 용량이 너무 커 실행에 문제가 있다는 의견
	기종별사용가능성	기종별로 사용이 가능한지 여부에 대한 경험을 기술
터치감	공공앱을 활용할 때 터치감에 대한 의견 기술	
다른 사용자와의 커뮤니케이션	추천(사용권유)	다른 고객에게 다운로드 및 사용을 권하는 의견 기술
	비추(비추천)	다른 고객에게 다운로드 및 사용을 권하지 않는다는 의견 기술
	다른 사용자의 질문에 대한 응답	다른 고객이 고객리뷰를 통해 한 질문에 대한 답을 기술 (예: "우리동네 날씨를 알 수 없는 지역이 있으면 적어주세요!"라는 다른 고객의 질문에 대해 "00동에서도 우리동네 날씨가 나오지 않아요" 라는 등으로 응답
	비판에 대한 반대의견	다른 고객이 공공앱에 대해 제기한 비판에 대한 반대의견 제시
	공감시 추천 요청	다른 고객에게 자신의 의견에 공감할 경우 추천해 달라는 요청
	동조의견	다른 고객의 의견에 대해 동의한다는 의견을 기술



대분류	분류(노드)	내용
공공앱 제공기관에 대한 질문 또는 요구, 정보제공	문의	궁금한 사항을 공공앱 제공기관에게 고객센터를 통해 문의
	업데이트 요청	공공앱을 업데이트해 달라고 공공앱 제공기관에게 요청
	디자인 수정 요청	공공앱의 디자인을 수정해 달라고 공공앱 제공기관에게 요청
	사용편리성 개선 필요	공공앱의 사용 편리성이 개선될 필요성을 공공앱 제공기관에 지적
	무료화 요청	공공앱을 3G 요금 없이 사용하게 해달라고 공공앱 제공기관에게 요청
	정보 수집 방법 조언	공공앱 개발에 필요한 정보수집방법을 공공앱 제공기관에게 조언
	자동업데이트 기능 요청	공공앱이 자동업데이트 되게 해달라고 공공앱 제공기관에게 요청
	내용 오류 수정 요청	공공앱에 내용오류를 수정해 달라고 공공앱 제공기관에게 요청
	위젯기능 추가 요청	공공앱에 위젯기능을 추가해 달라고 공공앱 제공기관에게 요청
	실행불발 수정 배포 요청	공공앱에 실행불발문제를 수정해 달라고 공공앱 제공기관에게 요청
	SD카드 이동 지원 요청	공공앱이 SD 카드로 이동되도록 해달라고 공공앱 제공기관에게 요청
	콘텐츠(기능)추가/개선/수정요청, 바다 날씨추가 요청	공공앱의 콘텐츠를 보완/추가/수정해 달라고 공공앱 제공기관에게 요청
	제공자 응답	공공앱 제공자가 고객의 질문/요청에 대해 고객센터를 통해 응답
	속도 개선 요청	공공앱의 속도를 개선해 달라고 공공앱 제공기관에게 요청
	정보 요청 (정보제공 요청)	공공앱에 관련된 특정한 정보를 제공해 달라고 공공앱 제공기관에게 요청 또는 특정한 정보를 공공앱 제공기관에게 제공
지속적 개선 요청	향후 공공앱을 지속적으로 개선할 것을 공공앱 제공기관에게 요청	
최적화 필요	공공앱이 최적화될 필요가 있다는 의견을 공공앱 제공기관에게 지적	

대분류	분류(노드)	내용
공공업 제공기관에 대한 질문 또는 요구, 정보제공	타기관에 앱 생성 요청	고객이 고객센터를 통해 타기관에게 유사한 공공업의 생성을 요청(예: 국립공원관리공단도 이런 공공업을 만들어 달라는 의견)
정보	인식경로정보	고객이 고객센터를 통해 공공업을 어떻게 알게 되었는지를 기술

2 기관별 공공 모바일 앱을 통한 민원처리 현황

일상생활 속에 가장 밀접하게 접근하는 방법 중의 하나인 공공 모바일 앱을 활용하여 해당기관의 민원업무를 처리하여 국민생활의 불편을 해소하는 방법이 있다.

서울시의회 U신문고 [서울특별시]

국세청 홈택스 [국세청]

서울시민 여러분들과의 소통을 강화하고 서울 시민들이 서울시정에 관한 다양한 의견을 편리하게 제출하실 수 있도록 “U-신문고”를 개설하였다.

국세청 홈택스 앱에서는 회원가입, 세금신고, 현금영수증 사용내역조회, 전자세금계산서 발급 및 조회, 세금신고내역 조회 등의 서비스를 제공합니다.



인허가 자가진단 [행정자치부]

생활불편스마트폰신고 [행정자치부]



인허가자가진단은 법제도 안내와 각종 행정정보(GIS, 건축물관리대장 등)를 연계하여 민원인이 인허가 가능 여부를 스스로 확인할 수 있는 서비스입니다.

행정자치부에서 국민들의 생활 속 불편사항을 쉽게 해결해 드리기 위하여 「생활불편스마트폰신고」 서비스를 개발하였습니다. 불편사항이 발생하였을 때 어디에 해결을 요청해야할지 몰라 답답하셨다면 ‘생활불편스마트폰신고’ 앱 하나만 있으면 행정기관에 불편사항을 간단히 신고(민원 접수)할 수 있습니다.

민원24 [행정자치부]



민원24 애플리케이션은 건축물 대장 등초본, 토지 대장, 전입신고, 주민등록 분실신고(철회), 개별 주택 가격 확인, 공동주택 가격확인, 병적 증명서, 출입국 사실증명 등의 자주 찾는 서비스를 제공합니다. 테마별 민원, 민원안내 서비스, 생활정보 서비스 등의 서비스를 제공합니다.

2 민간포털 사이트 연계 대국민 서비스현황

공공기관의 대국민 서비스의 접근성을 높이기 위해 다양한 방안이 제기되고 있으며, 그 중 가장 효율적인 것 중의 하나가 기존의 민간자원을 이용하는 것이다.

민간에서 운영하고 있는 검색서비스 또는 포털서비스를 이용하여 공공기관이 제공하는 대국민 서비스에 대한 접근성을 높이는 방법으로 이용되고 있다.

해당 서비스의 검색순위를 최상위에 위치하도록 하거나, 서비스 사업자의 검색 페이지에서 직접 국민이 원하는 결과를 알 수 있도록 하는 경우이다.

1 민간포털 연계 공공기관 검색

국민들의 접근이 용이한 포털사이트와의 협조를 통해 해당기관이 수행하고 있는 서비스가 상위에 링크됨으로써 용이하게 접근할 수 있도록 하는 것이다. 이와 같은 방법은 이미 많은 기관이 수행하고 있다.

2 민간포털 연계 주요사업 검색

국민의 접근이 용이한 포털사이트와의 협조를 통해 각 중요한 의미를 가지는 대국민 서비스사업이 검색결과의 상위에 노출되도록 하고 이를 통해 국민들의 편익을 제공하는 것이다.

3 포털사이트에서 연계서비스 제공사례

행정자치부 사례

- 행정자치부는 종래 주소체계를 도로명 주소체계로 전환하면서, 국민들이 겪고 있는 혼란을 줄이기 위해 도로명주소 안내시스템을 운영하고 있다.





【그림 4-4】 포털사이트에서 연계서비스제공사례: 행정자치부 사례



【그림 4-5】 포털사이트에서 연계서비스 제공사례: 인터넷진흥원

- 이용지수가 높은 포털사이트의 검색화면의 상위에 도로명주소 안내시스템의 주소 (www.juso.go.kr)를 상위에 링크시키도록 함으로써 국민들로 하여금 종래의 주소를 새로운 도로명주소로 손쉽게 전환할 수 있는 서비스를 제공하고 있다.

인터넷진흥원 사례

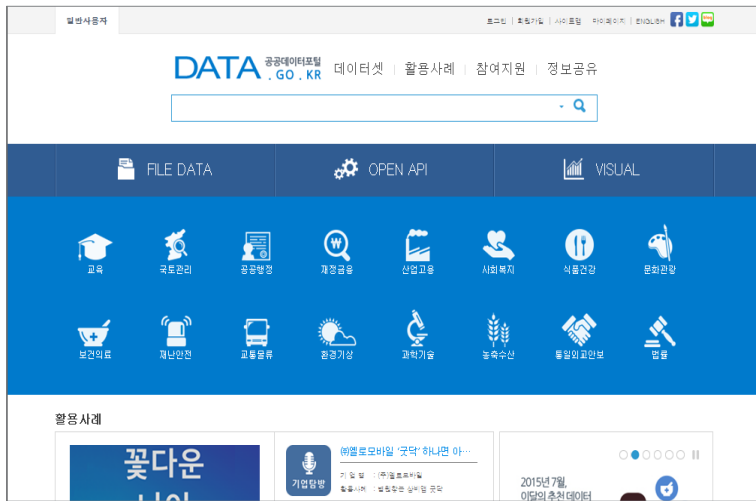
- 인터넷진흥원은 최근 빈번하게 발생하는 개인정보침해에 대응하기 위하여 개인정보 침해센터를 운영하고 있다.
- 이용지수가 높은 포털사이트의 검색화면에 국민이 원하는 서비스 내용 (예: 개인정보 침해)과 관련된 키워드를 검색하게 되면 상위에 해당서비스 관련기관(예: 개인정보 침해센터)을 링크시키도록 함으로써 국민의 손쉬운 접근을 통해 원하는 정보와 민원 업무처리를 할 수 있는 길을 열어주고 있다.

3 공공데이터를 이용한 대국민서비스 제공 및 이용촉진

1 공데이터 이용을 통한 대국민 서비스 현황

가. 공공데이터이용

2010년 3월 행정안전부·문화체육관광부·방송통신위원회가 공동으로 ‘공공정보 민간 활용촉진 종합계획’을 수립한 후, 국내 공공데이터 개방을 본격적으로 추진하기 시작했으며, 현재 행정자치부의 ‘공공데이터포털(www.data.go.kr)’에서 데이터 셋 및 오픈API 공유자원을 쉽게 제공받아 검색 및 활용할 수 있는 단일화된 창구 형태로 지원을 하고 있다.³⁵⁾



【그림 4-6】 공공데이터 활용 : 꽃다운 나이

※ 출처: 공공데이터 포털(<http://www.data.go.kr>)

‘공공데이터포털(www.data.go.kr)’은 공공기관이 보유하고 있는 정보 중 모바일용 앱 등 신규 서비스로 재창출 가능한 정보를 민간이 활용할 수 있도록 제공하는 통합 제공 사이트이며, 2011.7월 오픈하였다.³⁶⁾³⁷⁾

35) 장성민, 전계문헌, 2014, 9면 참조

36) 관련 근거: 전자정부법 제 51조 제2항에 따른 ‘공유서비스 관리시스템’으로 공유서비스를 등록, 관리하고 유통 활용하기 위한 시스템

37) 이하 행정안전부 보도자료, “공공정보 22종, 모바일용 앱 개발에 가능한 형태로 민간개방 - 국가공유자원 포털(Data.go.kr) 통해 서비스”, [참고4] 공유자원포털(Data.go.kr) 설명자료 및 [참고5] 공공정보 민간개방 프로세스 오픈API 개념, 2012.4.4.

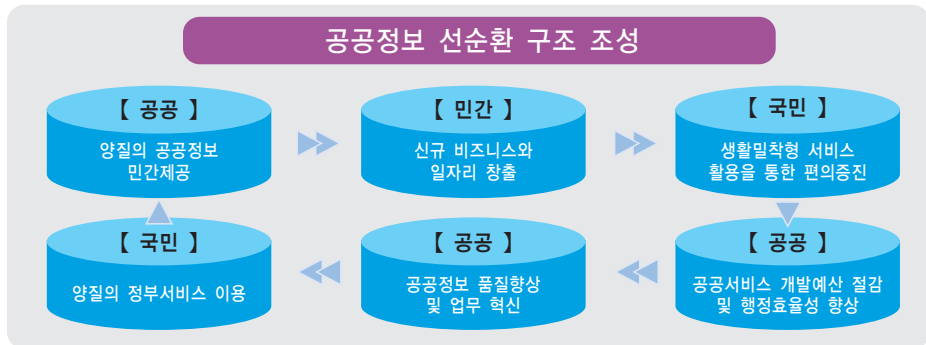


국민 관심도가 높은 교통(버스실시간 운행정보 등), 기상 등과 관련된 정보를 개방형 응용프로그래밍 개발환경(오픈 API) 방식으로 활용할 수 있도록 하거나, 텍스트, 이미지, 동영상 등의 형태로 데이터 원문 등을 제공한다.

공공데이터의 민간 개방을 통해 다음과 같은 효과들을 기대해 볼 수 있을 것이다.

- **(공공부문)** 공공정보의 민간제공을 통해 공공서비스 개발예산 절감, 공공정보 품질향상과 업무 혁신, 행정효율성 제고
- **(민간부문)** 공공정보가 민간의 창의성이 결합할 경우 부가가치가 높은 상품과 서비스 개발로 새로운 비즈니스와 일자리 창출 기회 확대
- **(일반국민)** 민간이 공공정보를 활용하여 개발한 양질의 다양한 국민생활 밀착형 서비스 활용으로 국민생활의 편의 향상

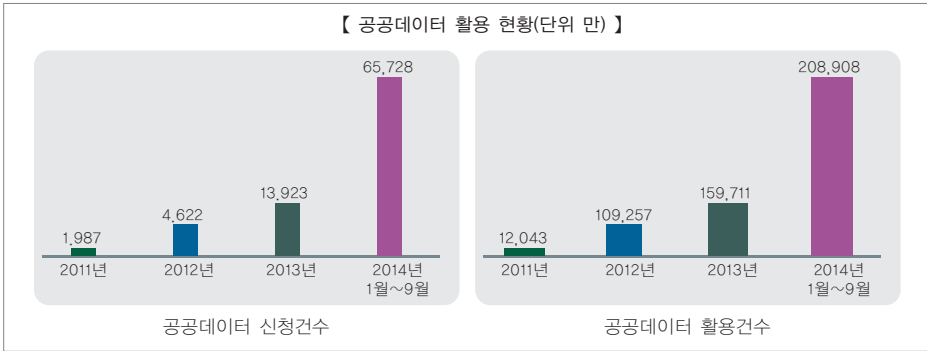
공공데이터의 민간 개방 프로세스는 다음과 같다.



나. 공공데이터 제공 및 이용 현황

공공데이터 포털에 의하면 2014년 10월 9일을 기준으로 701기관에서 데이터 셋 10,692건, 오픈 API 617건의 형태로 총 11,363건의 데이터를 제공하고 있다.

공공데이터 신청건수는 2011년 총 1,987건 2012년 4,622건, 2013년 13,923건에 불과했지만, 2014년 9월까지 집계된 신청건수는 65,728건으로 대폭 증가하였고, 공공데이터 활용건수는 2011년 총 12,043,714건, 2012년 1,092,575,390건, 2013년 1,597,113,724건에 불과했지만 2014년 9월까지 집계된 활용건수는 2,089,082,078건으로 앞으로 계속해서 증가할 것으로 보여 공공데이터의 필요성이 더욱 가중되고 있는 것을 알 수 있다.



【그림 4-7】 공공데이터활용현황 공공데이터 포털(<http://www.data.go.kr>)

※ 출처: 공공데이터 포털(<http://www.data.go.kr>)

분류체계별 공공데이터 공개 건수로는 문화체육관광이 117건으로 전체의 17%로 가장 많았고, 그 다음으로는 일반공공행정 99건, 수송 및 교통수단이 98건의 순으로 되었다. 또한 통신의 경우는 10건 미만으로 전체의 1%에 해당하는 적은 수였다.

【표 4-5】 분류체계별 공공데이터 현황

구분	등록된 개수	구분	등록된 개수
공공질서 및 안전	22	산업, 중소기업	32
과학기술	49	수송 및 교통	98
교육	57	일반공공행정	99
농림해양수산	20	지역개발	32



구분	등록된 개수	구분	등록된 개수
문화체육관광	117	통신	9
보건	78	환경보호	32
사회복지	26	합계	671

※ 출처 : 김효진, 공공데이터 이용활성화를 위한 모바일앱 디자인 비즈니스 모델 연구, 2015, 24면



【그림 4-8】 공공데이터 포털 기준 활용사례

2014년 10월 14일 기준으로 공공데이터 분류체계에 따른 공공데이터 활용사례를 살펴보면 다음과 같다. 여행·관광 부문에서 89건, 수송·물류 부문 69건, 산업 52건, 공공정책 30건, 교육 30건, 보건의료 30건, 환경 30건, 과학 1건, 체육 1건, 정치 1건에 해당된다.

여행·관광부문이 가장 많은 89건에 해당되고, 과학, 체육, 정치부문의 경우는 그 활용도가 저조한 것으로 나타났다.

다. 공공데이터를 이용한 웹 환경에서 대국민 서비스 사례

○ 서울의 실시간 자치구별 대기환경정보



【그림 4-9】 공공데이터 활용 : 서울의 실시간 자치구별 대기환경정보 1

» 서울의 자치구별, 일별 대기오염도와 기상정보를 제공하는 웹사이트이다.



【그림 4-10】 공공데이터 활용 : 서울의 실시간 자치구별 대기환경정보 2

※ 출처: 공공데이터 포털(<http://www.data.go.kr>)

» 서울시 데이터광장, 기상청의 데이터를 이용하여 서울시 대기오염도 및 날씨를 보여주는 데이터 시각화 서비스이다.

» 주요기능은 서울의 실시간 자치구별 대기환경정보 제공(이산화질소, 오존, 일산화탄소, 이황산가스, 미세먼지 별 오염도 제공), 서울의 일별 평균 대기오염도(이산화질소, 오존, 일산화탄소, 이황산가스, 미세먼지 별 오염도 제공)

» 활용API는 기상청에서 제공하는 동네예보정보조회서비스와 서울특별시에서 제공하는 실시간 자치구별 대기환경정보, 일별평균 대기오염도를 활용하고 있다.

○ 스피드옥션

» 부동산 경매와 공매를 비롯해 경매에 대한 정보와 상담을 통한 경매정보 사이트이다.





【그림 4-11】 공공데이터 활용 : 스피드옥션 1

※ 출처: 공공데이터 포털(<http://www.data.go.kr>)

- » 주요기능
경매검색 : 차량/선박, 주거용 검색, 용도별검색, 금액별 검색, 신건 검색, 유찰
횟수 검색, 매각결과 검색 기능 등이 있다.
- » 공매검색: 공매종합검색
경매자료 : 경매절차, 경매용어, 경매 서식, 관련 사이트, 소유권이전등기 촉탁
신청서, 경매 관련도표, 관할법원 안내



【그림 4-12】 공공데이터 활용 : 스피드옥션 2

- » 한국자산관리공사의 물건정보조회서비스를 활용하여 웹사이트를 통한 자산매각
관리 및 시행을 돕고자 데이터를 사용하였다.

라. 공공데이터를 이용한 앱 환경에서의 민간서비스 제공

○ 공공데이터를 이용한 앱 서비스 현황

- » 2013년 10월 31일 ‘공공데이터의 제공 및 이용활성화에 관한 법률’이 시행된 후 공공
데이터포털을 통해 민간에 제공하고 있는 공공데이터의 활용이 현저하게 증가하였다.
- » 공공기관이 제공하는 정보를 누구나 앱이나 웹 개발 등에 즉시 활용 가능토록 하는
표준 인터페이스 신청 건수가 지속적으로 증가하고 있고, 데이터 셋 다운로드
횟수도 증가하고 있다.

- » 공공데이터포털 기준 33개의 분류체계를 통틀어 2013년에서 2014년도 10월 5일까지의 활용사례 개발 유형 중 ‘모바일 앱’이 184건으로 활용 건수가 가장 높게 나타났으며, 이러한 현상은 지속적으로 증가할 것으로 예상 된다.

【표 4-6】 개별유형에 따른 공공데이터 활용사례

구분	모바일앱	웹사이트	기타
2013년	102	103	0
2014년 (10월 5일 기준)	82	41	5
합계	184	144	5

※ 출처: 공공데이터 포털(<http://www.data.go.kr>)

- » 공공데이터는 지역의 인구분포 특성, 변동 추이, 주차장 위치 및 가격 정보, 지역별 버스 운행 데이터 등과 같이 일상생활과 밀접하게 관련되어 있는 공공데이터를 계속해서 개방하고 있는데, 이러한 공공데이터를 활용한 앱은 스마트폰 사용자들의 실생활에 상당히 유용하게 이용되고 있다.
- » 또한 여러 부처에서는 정부3.0의 가치에 따라 공공데이터가 민간 기업에서 널리 활용될 수 있도록 창의적 비즈니스 아이디어 발굴, 후속 사업화 지원 등을 목적으로 ‘앱 개발 부문’의 공모전을 진행하는 등의 지원을 강화하여 공공데이터 이용 활성화에 힘쓰고 있다.³⁸⁾

○ 공공데이터를 이용한 앱 서비스 사례

- » 질병분류코드



【그림 4-13】공공데이터 활용 : 질병분류코드KCD6_1

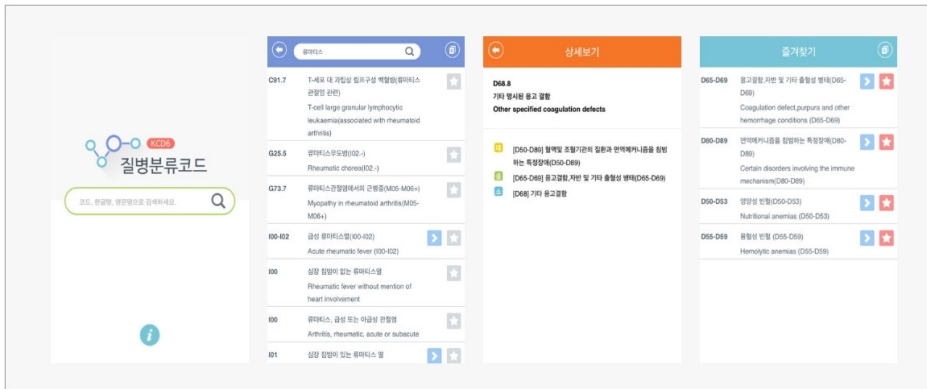
※ 출처: 공공데이터 포털(<http://www.data.go.kr>)

38) 김효진, 공공데이터 이용활성화를 위한 모바일앱 디자인 비즈니스 모델 연구, 2015, 36면.



병원비 정산, 보험금 청구 및 지급 등을 위한 한국질병분류코드를 제공해 여러 가지 진단명을 손쉽게 확인할 수 있는 앱 서비스로 주요 기능으로는 코드, 한글명, 영문명으로 검색이 가능하다.

본 데이터는 통계청 통계분류포털에서 공개하는 한국질병분류코드를 활용해 질병검색 서비스를 제공한다.



【그림 4-14】 공공데이터 활용 : 질병분류코드KCD6_2

※ 출처: 공공데이터 포털(<http://www.data.go.kr>)

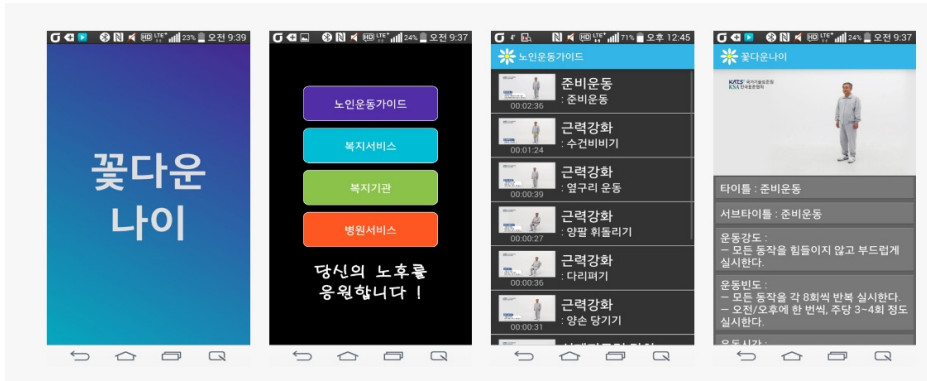
» 꽃다운 나이



【그림 4-15】 공공데이터 활용 : 꽃다운 나이 1

※ 출처: 공공데이터 포털(<http://www.data.go.kr>)

꽃다운 나이 앱은 노약자를 위한 앱으로 노인운동서비스 복지 서비스 복지기관, 병원서비스가 있다.



【그림 4-16】 공공데이터 활용 : 꽃다운 나이 2

※ 출처: 공공데이터 포털(<http://www.data.go.kr>)

주요 기능으로는 노인운동서비스 : 실시간 스트리밍으로 영상을 볼 수 있으며 영상 밑에 각 운동의 설명이 적혀 있다.

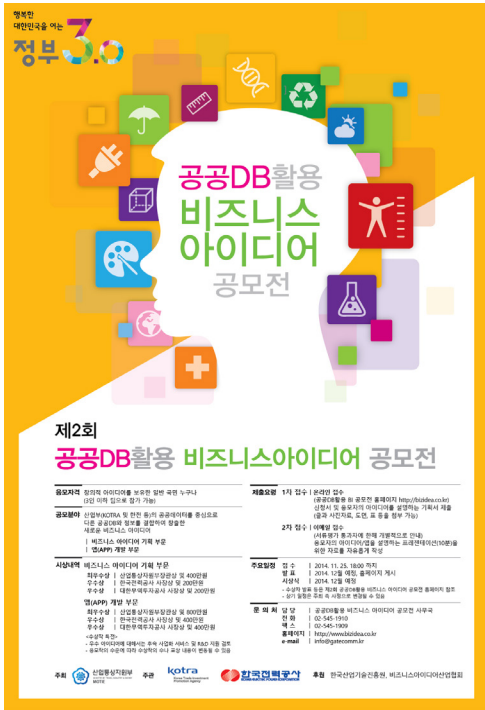
- 복지서비스 : 다양한 복지서비스를 리스트 형식으로 명시한 서비스로서 복지 서비스 종류를 통해 검색이 가능하도록 설계되어 있다.
- 복지기관 : 노약자들이 이용할 수 있는 다양한 서비스를 리스트 형식으로 제공하는 서비스로서 지역을 통해 검색할 수 있다.
- 병원서비스 : 병원위치나 정보를 리스트 뷰 형식으로 제공하는 서비스로서 지역을 통해 검색할 수 있다.

기술표준정보은행에서 제공하는 오픈API인 고령자 운동서비스, 국립중앙의료원에서 제공하는 오픈API인 병원서비스, 공공데이터 활용 지원센터에서 제공하는 오픈API인 복지기관서비스, 한국보건복지정보개발원에서 제공하는 복지서비스를 활용하여 노약자를 위한 서비스를 제공한다.

2 공공데이터 이용 활성화 정책

공공데이터는 국가기관이 수집하고 축적한 소중한 정보이다. 이러한 정보의 개방은 이를 통한 국민편익을 증진하겠다는 목적을 가지고 있다. 그러나 이러한 개방목적에 부합하기 위해서는 이를 이용한 민간앱·웹의 개발이 활성화 되어야 한다.





【그림 4-17】 공공데이터 활용
비즈니스 아이디어 공모전 1



【그림 4-18】 공공데이터 활용
비즈니스 아이디어 공모전 2

이러한 공공데이터의 활성화를 위한 전략으로 공공데이터를 이용한 앱·웹개발을 촉진하는 것이다. 촉진방법으로는 경진대회, 공모전, 기타 창업경연대회 등과 같은 개발 유도 방법이 있다.

행정자치부 사례

- 행정자치부는 국토교통부, 중소기업청 및 11개 후원부처·기업과 공동으로 공공데이터 활용 창업경진대회의 개최를 통해 공공데이터의 활용을 통한 민간업 개발을 독려하고 있다.

【표 4-7】 제2회 「공공데이터 활용 창업 경진대회」 수상작 : 아이디어 기획 부문

작품명	팀명	활용한 공공데이터	주요내용
센시오	CRC	교통사고정보	스마트폰을 응시하며 걷는 보행자를 위한 교통사고 예방서비스
주말농장 폐쇄형 SNS 위크톡	위크톡	농지실거래가 현황, 농지전용허가, 공간정보	지리적 위치기반으로 본인 토지에서 재배되고 있는 농작물현황과 토지별 평균생산량 농지은행 거래시세를 확인하여 주말농장 메신저 서비스
푸드트럭 정보 제공 서비스, 이미트럭	긱스팩토리 (Geeksfactory)	푸드트럭 운영현황 정보(예정)	푸드트럭DB와 위치정보를 활용하여 푸드트럭 사업지원 및 정보 제공 서비스
처방약 토탈 검색 서비스	고고팜 (GoGoPham)	의약품정보, 약국 정보 약국의 보유 약 정보를 활용	처방전을 받은 환자가 자신의 처방약 조제가 가능한 약국 검색 서비스
처방약 토탈 검색 서비스	고고팜 (GoGoPham)	의약품정보, 약국 정보 약국의 보유 약 정보를 활용	처방전을 받은 환자가 자신의 처방약 조제가 가능한 약국 검색 서비스
잠깐 보증 수리를 확인 하셨나요?	I&G	정비이력정보	자동차 정비이력 데이터 기반으로 자동차의 예방정비와 품질보증(보증수리) 정보를 제공하는 서비스
4th-Life	4th-Life	요양병원정보	요양병원과 환자, 보호자를 위한 서비스 플랫폼으로 요양병원 검색, 비교 서비스, 자체적으로 이용자 리뷰를 통한 모니터링 시스템 서비스
공공(公共) 메시지 펌 (PUM)	PUM	요양병원정보	공공시설물데이터 공공시설물에 대한 상태를 국민들이 실시간으로 정보를 제공하여 문제가 즉시 해결될 수 있도록 도와주는 메신저 서비스
옴은 서비스	옴은	물가정보, 금식정보, 수입식품 정보	바른 식단과 좋은 성분의 먹거리를 값싸게 섭취하여 Well-Being Life를 추구하도록 지원하는 서비스
길 따라 역사 여행	보이:Da	문화재 정보	모바일 및 웹의 기능을 활용하여 온라인/오프라인에서 다차원적으로 역사를 배우고 경험할 수 있는 모바일 역사 여행 가이드 멀티미디어 콘텐츠 서비스
빅데이터기반 옥외광고효과 측정 서비스	(주)리치슬라이드	공간정보, 유동인구 정보, 교통정보	공간정보, 인구정보, 시설물현황, 교통량, 유동인구 등 다양한 공공데이터를 중첩시켜 옥외광고 효과의 측정지표 제공 서비스



【표 4-8】 제2회 「공공데이터 활용 창업 경진대회」 수상작 : 제품 및 서비스 개발 부문

작품명	팀명	활용한 공공데이터	주요내용
레드테이블	(주)레드테이블	관광정보, 한식메뉴정보	외래 관광객을 위한 빅데이터 기반 다국어 레스토랑 랭킹 서비스
클립머니	(주)텐큐브	소비자물가, 주유소 유가정보	일자별 날씨 업체정보, 소비관련 정보 등을 확인하여 지출 패턴분석 및 효율적인 소비사이드 제시 서비스
티카	맥거핀	관광정보	여행지 정보 제공 및 목적지를 공유하여 카풀 이용 및 예약 서비스
아키드로우 (ARCHIDRAW)	(주)아키드로우	GIS지도정보	여행지 정보 제공 및 목적지를 공유하여 카풀 이용 및 예약 서비스
아키드로우 (ARCHIDRAW)	(주)아키드로우	GIS지도정보	영상처리기반 거리 측정장치를 통한 지적 측량서비스, 고지측량서비스 등 공간 정보 부가가치 구현 서비스
이지고 (EasyGo)	KOMMA(콤마)	공간지리정보	대중교통 및 보행자용 관광 최적경로 제공을 통해 경유·목적지 관관안내 서비스
썸리스트	(주)어떤사람들	국립도서관정보	도서정보를 활용하여 누구나 필요한 책을 발견하고 새로운 관계를 형성해주는 도서 스마트 콘텐츠 플랫폼서비스
Nu-pad	(주)브로멜리아 드	국가 표준 식품성분 정보	식품별, 조리 상태별, 영양성분 DB를 활용하여 식이섭취량을 자가 수치화할 수 있는 사물 인터넷 디바이스 개발 및 플랫폼서비스
후즈굿	지속가능발전 소주식회사	기업별환경정보, 화학물질 배출량 정보 등	공공데이터 기반 사업의 사회책임 활동 및 성과 분석을 통해 착한 기업'을 찾아주는 서비스 및 솔루션 서비스
애포	와이지서비스	전국의료기관 정보, 공연전시정보, 지역 별관광맛집정보	아파트 생활에 필요한 공지사항 전송 및 생활 공공데이터를 활용한 생활/편의 정보 제공 서비스
소중한 생명 지킴이	더푸른내일	부산서비스 인구 통계, 지리정보	위험지역내 활동 대상자의 유사시 자동으로 구조 요청을 지원하는 안전관리서비스



서울시 사례

- 서울시는 한국정보과학회 데이터베이스소사이터티를 후원하여 공공데이터 개방에 맞춰서 이를 활용한 새롭고 유익한 웹, 앱 기반의 서비스를 활성화 하고자 공공데이터를 활용한 생산적이고 창의적인 서비스에 관한 아이디어를 공모하였다.

【표 4-9】 공공데이터 활용 공모전 수상작

구분	성명	작품명	작품내용요약
대상	전호빈외 1	숙박문제 해결 스파 인 서울	관광객에게 숙박도 가능한 주변 목욕탕, 찜질방 정보제공 서비스
금상	이봉규외 2	버스정류장 버스카드 하차처리 시스템	버스 혼잡과 하차 태깅 불편을 줄이기 위한 서비스
은상	윤일근	장애인 이동 도움 알림 - 장비서	휠체어 장애인의 원활한 이동을 위한 현실적 교통 정보 제공
	이영호	전동휠체어 내비게이션	전동휠체어/스쿠터 이용 약자의 원활한 이동을 위한 내비게이션
동상	문준호외 1	노인복지 종합지원 노인 조인	노인의 복지생활을 위한 맞춤 인터페이스와 통합정보 제공
	변수영외 1	빨리 가기보다 편하게 가는 세상, 앉아갈래	앉아가거나 혼잡하지 않게 대중교통 이동 하는 방법 안내
	박예진	또래 친구와 함께 놀자, 또 놀자	또래 친구들과 만나서 같이 놀 수 있는 다양한 정보 제공
	임민수외 4	하늘의 별을 보자, 스타 트랙	기상/대기/전력사용 데이터를 이용, 별이 잘 보이는 관측 장소 안내
장려상	오종원	어두운 길을 밝힌다, 빛 길	여유로운 교통편, 심야버스 정보, 약자 대중교통정보 제공
	안양훈	어둠을 피한 안전한 귀가, 길 찾기 서비스	안전 정보를 활용한 안전한 길 안내
	선동한외 1	내집 마련을 위한 종합 정보, 내집은 어디에?	부동산시세정보 및 주거지역 선택에 필요한 종합정보 제공
	하재빈외 5	행복한 학교가 는 길, 등갓길 앱	등하교 학생을 위한 보행자 전용 위한 감지 앱



4 SNS(Social Networking Service) 서비스 활용

1 개요

소셜네트워크 서비스(Social Networking Service; 이하 SNS)는 사용자간의 자유로운 의사소통과 정보공유 그리고 인맥관리 등과 같은 사회적 관계를 생성하고 강화시켜주는 온라인 플랫폼이다.

오늘날 대부분의 SNS는 웹 기반의 서비스이며, 웹 이외에도 전자 우편이나 인스턴트 메신저를 통해 사용자들끼리 서로 연락할 수 있는 수단을 제공하고 있다. 그러나 최근 들어 스마트폰 이용자의 증가와 무선인터넷 서비스의 확장과 더불어 모바일을 통한 SNS 이용이 가능하게 되었다. 즉 웹을 기반으로 하고 있으나, 앱과 연동되는 구조를 이루게 되었다.

이러한 변화로 인해 SNS 이용자가 급격히 증가하고 있다. 대한민국 내 SNS 시장을 주도하고 있는 페이스북(Facebook)과 트위터(Twitter) 이용자 수는 이미 2011년에 1천만 명을 넘어섰으며, 그 지속적인 증가 추세가 계속되고 있다.

2 정부부처의 SNS지도

17부 5처 15청을 비롯해 청와대와 국무조정실 그리고 5개의 위원회를 합하면 모두 45개의 정부기관의 SNS계정이 등록되어 있다. 이러한 현황은 정부부처 SNS지도(<http://app.pr.go.kr/sns/html/snsmap.aspx>) 사이트에 접속하면 17부 5처 15청의 SNS계정에 쉽게 접근할 수 있다.

정부부처 SNS지도에 등록되어 있는 정부부처 45개 모두 100% 페이스북과 트위터를 활용하고 있다. 45개 중 블로그를 활용하는 곳은 97%, 유튜브는 84%, 카카오 스토리는 57% 정도이며, 인스타그램을 활용하는 정부부처는 5개로 11%, 핀터레스트는 4개로 8%의 사용률을 보였다.

대다수 정부부처들은 복수의 SNS 채널을 활용하고 있었다. 정부부처 SNS지도에 등록된 정부부처는 모두 페이스북과 트위터를 모두 운영하고 있었으며, 최소 3개 이상의 SNS채널을 운영하고 있다. 정부 부처당 평균 4.6개의 소셜미디어 채널을 운영하고 있다.



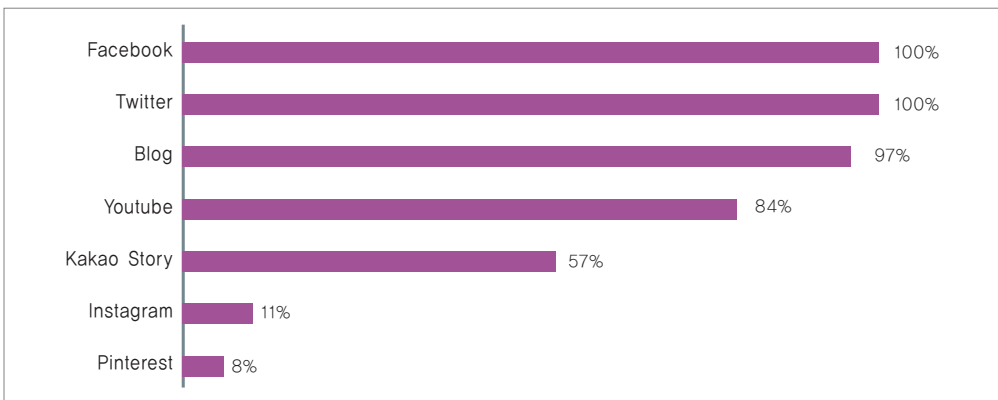
【그림 4-19】 정부부처 SNS지도 1



【그림 4-20】 정부부처 SNS지도 2



【그림 4-21】 정부부처 SNS지도 3



【그림 4-22】 정부부처 SNS 운영체널



3 페이스북

페이스북 페이지 영향력 평가 및 방문자 행동분석 서비스인 빅풋9(<http://bigfoot9.com/>)에 따르면, 국내 정부부처 및 공공기관 가운데 팬 수(Fans)가 가장 많은 Government 페이지 1위는 서울시(Seoul Korea), 2위는 청와대, 3위는 Korea Clickers, 4위는 대한민국 구석구석 이었다.

Rank	Organization	Fans (Page Likes)
1.	Seoul Korea (GOVERNMENT ORGANIZATION)	3,655 (P) 1.92 (E) 1,049,033 (F) 20,149 (T)
2.	대한민국 청와대 (GOVERNMENT ORGANIZATION)	1,231 (P) 0.89 (E) 538,063 (F) 4,778 (T)
3.	Korea Clickers (GOVERNMENT ORGANIZATION)	21,099 (P) 13.46 (E) 424,887 (F) 57,159 (T)
4.	대한민국 구석구석 (GOVERNMENT ORGANIZATION)	1,166 (P) 2.29 (E) 349,145 (F) 8,002 (T)
5.	국무총리실 (Prime Minister's Office) (GOVERNMENT ORGANIZATION)	198 (P) 1.02 (E) 249,728 (F) 2,540 (T)
6.	2014 Incheon Asian Games (GOVERNMENT ORGANIZATION)	0 (P) 0.07 (E) 248,169 (F) 164 (T)
7.	경찰청(폴리리브) (GOVERNMENT ORGANIZATION)	7,684 (P) 61.03 (E) 227,183 (F) 138,649 (T)
8.	폴리씨 (GOVERNMENT ORGANIZATION)	26 (P) 0.3 (E) 221,005 (F) 662 (T)
9.	부산경찰 (GOVERNMENT ORGANIZATION)	4,268 (P) 35.12 (E) 216,643 (F) 76,078 (T)

【그림 4-23】 BigFoot9 빅풋랭킹 (2015.07.14기준)

Rank	Organization	Fans (Page Likes)
10.	서울시 (Seoul) (GOVERNMENT ORGANIZATION)	4,023 (P) 24 (E) 172,817 (F) 41,476 (T)
11.	대한민국 육군 (Republic of Korea Army) (GOVERNMENT ORGANIZATION)	7,445 (P) 17 (E) 163,049 (F) 27,715 (T)
12.	인천아시아게임 (Asian Games Incheon 2014) (GOVERNMENT ORGANIZATION)	0 (P) 0.1 (E) 150,757 (F) 148 (T)
13.	대한민국 국방부 (GOVERNMENT ORGANIZATION)	573 (P) 14.23 (E) 142,455 (F) 20,267 (T)
14.	국립공원 (Korea National Park) (GOVERNMENT ORGANIZATION)	2,434 (P) 7.43 (E) 138,223 (F) 10,268 (T)
15.	전라북도 (GOVERNMENT ORGANIZATION)	799 (P) 8.8 (E) 122,372 (F) 10,774 (T)
16.	대한민국 정부포털 (GOVERNMENT ORGANIZATION)	27 (P) 0.26 (E) 121,853 (F) 319 (T)
17.	대한민국 공군(Republic Of Korea Air Force) (GOVERNMENT ORGANIZATION)	1,475 (P) 6.87 (E) 121,142 (F) 8,325 (T)
18.	고양시청 (GOVERNMENT ORGANIZATION)	508 (P) 0.68 (E) 118,262 (F) 807 (T)

【그림 4-24】 BigFoot9 빅풋랭킹 (2015.07.14기준)

4 트위터

트위터 분석서비스 SocialDigm에 따르면 등록되어 있는 정부부처의 트위터 계정은 67개였다.

팔로워 수가 가장 많은 페이지 1위는 한국관광공사, 2위는 코레일(한국철도공사), 3위는 120 다산콜센터, 4위는 기상청 순이다.

No	PIC	Twitter UserName	Followers	Open Date	BIO	Industries
1		Kor_Visitkorea	254,100 ▲ 243	2009-11-19	대한민국 구석구석 행복한 여행! 한국관광공사 국내여행 트위터와 함께해요~	Government
2		korail1899	138,621 ▲ 182	2009-07-03	코레일(한국철도공사) 공식 트위터입니다. 코레일 트위터는 여러분께 알도어..	Government
3		120seoulcall	77,531 ▲ 13	2009-08-21	서울경찰청복도우미 '120다산콜센터'입니다. 서울시, 구청 관련 모든 상담을..	Government
4		kma_Weather	72,237 ▼ -2	2010-03-26	기상청에서 운영하는 전국 기상 정보/정보 트위터 서비스입니다.	Government
5		govkorea	66,172 ▲ 14	2010-10-14	대한민국 정부포털 공식 트위터입니다.	Government
6		happyregion	62,680 ▲ 1	2009-09-10	지역발전을 위해 국가균형발전특별법에 따라 설치된 대통령 지문기구입니다..	Government
7		mafrakorea	61,925 ▲ 8	2010-02-10	대한민국 농림축산식품부(The Republic of Korea Ministry of Agriculture, F..	Government
8		seoulmania	55,591 ▲ 48	2009-12-01	서울특별시에서 운영하는 대표 트위터입니다. 시민분들과 소통의 소식을 함께..	Government
9		Korea_Land	51,503 ▲ 11	2010-09-10	대한민국 국토교통을 책임지는 국토교통부 공식 트위터! 여러 분과 함께하는 ..	Government
10		mohwpr	49,721 ▲ 8	2009-11-17	보건복지부가 트위터를 통해 국민들에게 다가갑니다. 여러분들 요구에 ..	Government

【그림 4-25】 정부부처의 트위터 이용현황

5 카카오 플러스

최근 국민 상당수가 이용하고 있는 SNS채널인 카카오 플러스를 이용하여 대국민 서비스를 하고 있는 기관도 21개이다.

그러나 서비스 유형을 살펴보면 대다수가 간략한 홍보나 홈페이지 연결을 위한 중간자로서의 역할을 부여하고 있다.



【표 4-10】 카카오 플러스친구 가입 공공기관 현황

기관명	홈페이지 주소	플러스친구수	기능	특징
환경부	http://www.facebook.com/mevpr	102,620명	홈페이지 연결	생활안전 및 환경관련 정보 제공
대한민국 정부	http://m.blog.naver.com/hellopolicy	316,070명	홈페이지 연결 및 콜센터 전화걸기	메르스 및 대통령관련 정보 제공
대한민국 청소년	http://m/mogef.go.kr	89,559명	홈페이지 연결	여성가족부 관련 정보제공
서울시	http://m.seoul.go.kr	357,477명	홈페이지 연결 및 콜센터 전화걸기	재난정보, 생활안전관련 정보제공
LH	http://www.lh.or.kr	48,185명	홈페이지 연결 및 콜센터 전화걸기	분양정보 관련 정보제공
국세청 근로장려금	http://m.eitcpr.com	459,544명	홈페이지 연결	근로장려금 관련 정보 제공
대한적십자사	http://www.redcross.or.kr	93,952명	홈페이지 연결	후원정보 및 메르스 관련 정보 제공
국세청	m.nts.go.kr	341,732명	홈페이지 연결	연말정산 관련 정보제공
세이브 더 칠드런	http://www.sc.or.kr	99,195명	홈페이지 연결	후원 및 구호활동 정보제공
사랑의 열매	www.chest.or.kr	54,321명	홈페이지 연결	특강 및 강연 관련 정보 제공
유니세프	http://bit.ly/diversity_	233,035명	홈페이지 연결	후원 관련 정보 제공
어린이재단	http://www.childfund.or.kr/mobile/main.do?bncd=5010001	99,195명	홈페이지 연결	어린이 행사 및 후원 관련 정보 제공
#1388	http://www.facebook.com/masul1388	48,303명	홈페이지 연결 및 콜센터 전화걸기	청소년 고민상담
경찰청	http://polinlove.tistory.com/	308,174명	홈페이지 연결	경찰청 소식 및 치안 정보 제공
한국장학재단	http://www.kosaf.go.kr	230,282명	홈페이지 연결	한국장학재단 관련 정보제공

기관명	홈페이지 주소	플러스 친구수	기능	특징
재난알리미	http://www.mpss.go.kr	174,082명	홈페이지 연결	긴급 재난 정보제공
경기도	http://m.gg.go.kr	170,903명	홈페이지 연결 및 콜센터 전화걸기	행사 등 경기도관련 각종 정보제공
농림축산 식품부	http://m.mafra.go.kr/	108,757명	홈페이지 연결	물가정보 등 제공
사학연금	http://m.tp.or.kr	57,974명	홈페이지 연결	사학연금 관련 정보제공
부산광역시	http://busan.go.kr	57,305명	홈페이지 연결	행사 등 부산관련 각종 정보 제공
한이음IT 멘토링	http://www.hanium.or.kr/portal/subscription/info.do	21,433명	홈페이지 연결	공모전 및 멘티 모집 관련 정보 제공

6 기타

그 밖에 정부부처에서 이용하고 있는 SNS채널로는 인스타그램 등이 있었다. 그러나 다른 SNS에 비하여 그 활용도가 높지 않았다.

	Instagram UserName	Followers	Followings	Post	Open Date
문화체육관광부	mcstkorea	304	334	60	2015-02
국민안전처	Safeppy_insta	33	34	98	2015-01
공정거래위원회	Ftcpr	5	38	11	2014-05
대검찰청	Spo_kr	46	36	6	2015-04
경찰청 (폴스타그램)	Police_kor_official	942	1,181	54	2015-02

【그림 4-26】 정부부처의 인스타그램 이용 현황



제 3 절

정리 및 시사점

대국민 서비스 이용 활성화를 위한 방법으로는 포털사이트의 이용, 공공데이터 개방, SNS의 계정을 이용한 서비스 제공으로 나타나고 있다.

민간 포털 서비스에서의 검색화면 상위랭크는 국민들이 접근성을 높인다는 장점을 가지고 있으나 비용발생의 문제가 있다.

공공데이터 개방을 통해 민간인에게 공공서비스를 제공하도록 하는 것도 개발을 촉진하고 서비스의 접근성을 높인다는 장점을 가지고 있다. 다만 공공서비스를 제공하는 민간앱의 운영에 일정한 관리 감독이 필요할 것으로 보인다.

SNS를 이용하여 대국민 서비스를 제공하는 경우로는, 기존에 있는 SNS의 계정을 차용하여 정부가 서비스를 제공할 수 있으며 접근성이 높다는 장점을 가진다. 특히 인터넷과 모바일웹 모두에 연동된다는 장점을 가지고 있다.

SNS의 운영에 있어서도 해당 SNS가 가지고 있는 특성에 따라 차이점을 보이고 있다. 페이스북의 순위와 트위터 순위를 살펴보면 양자간 순위의 차이점을 파악할 수 있다. 가령 코레일, 120 다산 콜센터, 기상청은 페이스북 랭킹 상위권에서 위치하지 않았던 공공기관이 트위터에서 더 활발한 모습을 보이고 있다.

이러한 이유로 코레일, 다산 120 콜센터, 기상청과 같은 기관들은 실시간 정보 교류가 중요하게 작용하고, 트위터라는 채널이 다른 SNS 채널 보다 이러한 특징을 가지므로 실시간 뉴스나 주변 상황을 발 빠르게 주고받을 수 있기 때문이라고 할 수 있다.

제 5 장

민간연계형 서비스 촉진방안

제1절 서설

제2절 미래부-민간 연계형 서비스 확대

제3절 그 외 미래부-민간 연계형 민원 서비스

제공 및 대국민서비스 체계정비

제4절 정리 및 검토



제 1 절 서 설

미래창조과학부 및 산하기관은 민간과 연계하여 보다 적극적으로 대국민 서비스를 제공하기 위한 방법을 모색하고 있다. 이러한 방법으로 민간자원(포털 등)의 활용, 공공·민간 앱을 통한 국민의 불편사항 신고·제안 접수 및 처리, 민원창구의 일원화 등 체계화, 공공앱·웹 서비스리스트의 구축, SNS의 활용, 공공데이터 개발 등을 구상하고 있으며, 향후 미래창조과학부 및 산하기관에서 운영하고 있는 공공앱·웹의 서비스를 보다 효율적으로 정비하기 위한 방안을 모색하고 있다. 이하에서는 이러한 문제에 대한 해결방안을 살펴보고 대안을 제시한다.

제 2 절 미래부 - 민간 연계형 서비스 확대

1 민간 포털을 통한 미래부 대국민 서비스 관련 정보 제공

대국민 서비스 활성화를 위해 민간자원을 적극적으로 활용하는 방법이 있다. 이러한 방법들로 민간 포털서비스와의 연계를 통해 대국민 서비스 접근력을 향상시키는 방법이 있으며, 그 밖의 방법으로는 민간에서 제공하는 웹 및 앱과 연계를 촉진하는 방법이 있다.

민간 포털사이트의 검색서비스(네이버, 구글 등)를 활용하여 국민들이 원하는 미래 창조과학부 관련 대국민 서비스에 손쉽게 접근할 수 있는 방안을 마련한다.

대국민 접근도가 높은 민간 포털의 서비스를 이용하여, 대국민 서비스를 제공하는 방법으로 앞서 기술한 바와 같이 부서별 접근 내지 사업별 접근방법을 생각해 볼 수 있다.

국민들이 원하는 미래창조과학부 관련 대국민 서비스 '키워드'의 검색결과를 통해 미래창조과학부의 해당 기관에 손쉽게 접근할 수 있도록 유도한다.

1 기관별 검색

해당기관 또는 해당기관의 산하기관을 검색하게 되는 경우, 관련기관의 웹사이트로 연결될 수 있는 링크를 검색하면 상위에 노출 시키는 방법이다.

관련기관에 직접 접근하여 해당기관의 국민이 원하는 서비스로의 접근이 가능하도록 한다는 장점을 가진다. 다만 본인이 원하는 서비스가 어느 기관 또는 어느 부서에서 이루어지고 있는지 정확히 알고 있어야 한다는 전제가 있어야 한다.

따라서 이러한 문제를 보완하기 위한 방법으로 기관별 주요업무에 관한 사항을 키워드로 하여 해당기관의 주요업무에 관한 키워드를 검색하는 경우 그에 해당되는 미래창조과학부 및 산하기관이 검색하면 상위에 위치하도록 하는 것이 방법이 될 수 있다.

The screenshot shows a Naver search interface. At the top, the search term is '우체국 연금보험'. Below the search bar, there are navigation tabs for '통합검색', '블로그', '카페', '지식iN', '이미지', '어학사전', '동영상', '뉴스', and '더보기'. A filter bar shows '정렬', '기간', '영역', '출판유지', '재정', '크림', and '상세검색'. The search results section includes '연관검색어' (Related Search) with terms like '우체국플러스연금보험', '우체국개인연금', '우체국플러스연금', '우체국연금', '우체국그린보너스저축보험', '우체국보험', '연금보험', and '우체국 연금저축보험'. Below this is a '브랜드 검색' (Brand Search) section for '우체국연금보험' with a '관련 광고입니다.' (Related Ad) notice. The advertisement features the '우체국보험' logo and text: '앞돌기인 실속보장 우체국보험', '저렴한 보험료로 다양한 보장 부담없이 간편하게 가입하는 우체국보험', '인터넷가입 편리하게 가입하는 인터넷 우체국보험', and '우체국FC 성공적인 미래에 도전하는 우체국FC소개'. Three icons represent '암보험' (Cancer Insurance), '치아보험' (Dental Insurance), and '어린이보험' (Children's Insurance). The '사이트' (Site) section lists '우정사업본부 www.koreapost.go.kr 공식' and provides a list of services: '기관소개', '우편요금', '민원상담', '홍보마당', '업무마당', '우편번호', '위치', '정보마당', '우편 업무', '우체국 금융', '택배', '등기', '우편번호 검색', '민원상담', '채움정보', '우체통 위치 등 안내'. The '관련검색' (Related Search) section includes '우정사업본부' with a '주요정보' (Main Information) section listing '업무마당', '참여마당', '정보마당', '홍보마당', '민원상담', '고객의 소리', '소개', '우편', '우체국예금', '우체국보험' 등 우체국 서비스를 총... and '이용안내', '찾아가는 길, 위치찾기, 대표전화 044-200-8114'.

이를 위해서는 미래창조과학부 및 산하기관은 자신의 기관의 주요업무에 관한 검색 키워드를 우선적으로 선정하여야 할 것이고, 이를 바탕으로 민간포털과 협의를 통해 서비스의 제공을 하여야 한다.



2 사업별 검색

단위사업 내지 중점사업별로 키워드를 구성하고, 이러한 키워드를 검색하게 되는 경우 해당사업과 관련된 기관으로의 연결이 가능하도록, 해당기관의 링크를 검색화면 상위에 노출시키는 방법이다.

이러한 사례로 대표적인 민간 포털사이트에서 ‘창조경제’를 검색하면 관련 기관인 ‘창조경제타운’이 상위에 링크되고 주요 정보를 검색 할 수 있는 서비스를 제공 받을 수 있다.



이런 방법으로 미래창조과학부와 관련 사업 또는 관심 키워드를 구성하고, 해당 키워드를 검색하면 미래창조과학부 및 관련 산하기관이 상위에 링크되어 주요 정보 등을 제공할 수 있도록 한다.

미래창조과학부와 관련 사업 또는 관심 키워드는 미래창조과학부 홈페이지 인기검색어 순위 등을 참고하여 구성할 수 있다.

각 기관에서 추진 중인 개별사업과 관련한 문제에서, 적지 않은 국민은 사업주체인 기관과 개별사업을 관련시켜 원하는 서비스를 정확히 검색하는 것은 그리 쉽지 않은 일이다.

【표 5-1】 미래창조과학부 홈페이지 인기검색어 ('15.7~9)

7월 인기검색어			8월 인기검색어			9월 인기검색어		
순위	검색어	검색횟수	순위	검색어	검색횟수	순위	검색어	검색횟수
1	사물인터넷	285	1	스마트폰	302	1	사물인터넷	675
2	k-ict	283	2	사물인터넷	213	2	스마트폰	406
3	창조경제혁신센터	266	3	k-ict	207	3	클라우드	281
4	스마트폰	236	4	스마트폰 2014 현황	174	4	스마트폰 2014 현황	269
5	주파수	190	5	고시	170	5	k-ict	228
6	스마트폰 2014 현황	186	6	정보보호	170	6	스마트폰 중독	221
7	iot	155	7	창조경제혁신센터	163	7	iot	173
8	ict	155	8	iot	153	8	빅데이터	169
9	무선설비규칙	143	9	소프트웨어	147	9	ict	157
10	고시	137	10	주파수	145	10	단통법	139
11	알뜰폰	136	11	클라우드	136	11	창조경제혁신센터	127
12	빅데이터	133	12	ict	122	12	주파수	116
13	소프트웨어	128	13	알뜰폰	114	13	연차보고서	115
14	기술사업화	114	14	통계	98	14	창조	114
15	미래이슈	113	15	r&d	93	15	발신번호	107
16	미래이슈 분석보고서	109	16	빅데이터	81	16	알뜰폰	96
17	3d	107	17	비영리법인	78	17	국가연구개발사업	95
18	가입자	100	18	스마트폰 중독	76	18	예산	94
19	단통법	99	19	연구개발특구	76	19	가입자	93
20	정보보호	95	20	창조경제	75	20	간접비	91
21	클라우드	95	21	소프트웨어 기술성 평가기준	75	21	소프트웨어	87
22	학생인건비	93	22	k-ict 전략	72	22	창조경제	83
23	간접비	92	23	주요정보통신기반시설	68	23	창조비타민	82
24	미래이슈분석보고서	90	24	기업부설연구소	67	24	드론	75
25	uhd	87	25	k-ict전략	64	25	고시	71
26	sw	85	26	사면	63	26	전자민원센터	71
27	점유율	84	27	정책과	61	27	가이드라인	68
28	연구실	80	28	학생인건비	61	28	3d 프린팅	67
29	미래준비위원회	79	29	단통법	60	29	국가정보화	64
30	소프트웨어 기술성 평가기준	75	30	간접비	60	30	정보보호	60
31	스마트폰 중독	70	31	정보보호최고책임자	59	31	표창	56
32	k-ict 전략	68	32	가입자	58	32	인사	55
33	sw교육	66	33	국가연구개발사업	58	33	3d프린팅	55
34	3d 프린팅	63	34	모바일	57	34	공모전	54
35	k-ict전략	63	35	lmo	56	35	실태조사	54
36	매뉴얼	63	36	이동통신	55	36	3d	53
37	통계	63	37	연구실	53	37	uhd	50
38	가이드라인	63	38	인터넷	53	38	iptv	49
39	비영리법인	63	39	sw	53	39	검색	48
40	창조비타민	62	40	특별사면	52	40	x프로젝트	47
41	미래성장동력	60	41	무선설비규칙	51	41	비타민	47
42	mvno	59	42	홀로그램	51	42	sw	46
43	과학관	58	43	제4이동통신	50	43	r&d	45
44	예산	56	44	sw중심대학	50	44	정보보호최고책임자	44
45	인사	55	45	3d	49	45	로고	44

관련사업과 해당기관의 관계를 항상 정확하게 알지 못하는 국민들의 입장에서 본다면, 관심이 있는 서비스 내지 사업에 관하여 손쉬운 접근방법이라고 할 수 있을 것이다.

각 기관별로 중점적으로 추진 중인 대국민 서비스의 경우 사업별 접근을 통해 접근력을 높이는 매우 유용한 서비스 제공방법이다.



2 검토

접근도가 높은 민간 포털서비스를 이용하여 대국민서비스를 제공하는 방법은 매우 유용한 접근방법의 하나라고 할 수 있다.

이러한 접근성 높은 민간포털을 이용하기 위해서는 검색서비스가 가지고 있는 특성을 파악하고 해당기관의 업무분류 주요업무 등과 관련된 주요 검색키워드를 선정하고, 해당 민원의 해소나 정보를 원하는 국민이 국가기관의 업무조직을 잘 알지 못하더라도 키워드만으로 접근할 수 있도록 하여야 한다.

특히 앞서 본 바와 같이 공공데이터 개방을 통하여 민간 포털에서 직접 민원업무를 처리하게 하는 방법은 한층 더 발전된 방법의 하나라고 할 수 있다. 가령 우정사업본부에서 제공하고 있는 우편번호검색과 관련된 공공데이터 개방과 이를 활용한 민간포털서비스에서 직접적으로 우편번호를 검색할 수 있는 방법은 민원관련 국민접근성을 향상시키는 모범적인 사례의 하나로 볼 수 있다.

이러한 서비스의 제공을 위해서는 민간포털서비스와의 연계가 필요한 부분이고, 이러한 과정에서 비용의 문제가 발생하게 된다.

다만 자발적인 협조를 통해 민간 자원의 활용이 가능하다면 가장 바람직할 것이나 이를 일방적으로 강제하는 것은 제약이 있고 민간에서도 이를 수용하는 과정에서 발생하는 이익의 감소를 어느 정도로 감당할 수 있을 것인가에 대한 문제가 있다는 점에서 신중한 접근이 필요한 부분이라고 하겠다.

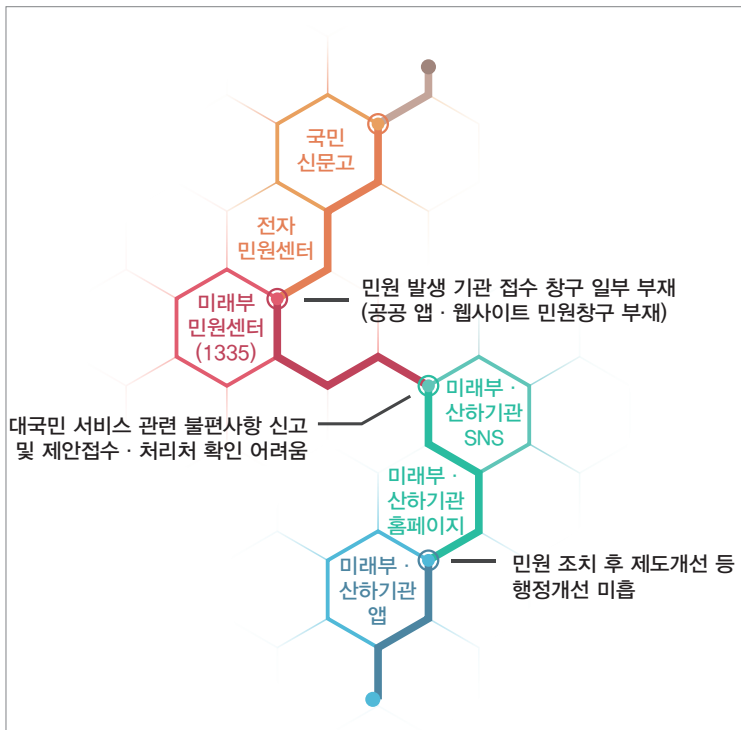
정부의 입장에서는 적극적으로 민간의 협력을 이끌어낼 수 있도록 노력하되 이른바 부당한 압력의 행사 내지는 공권력의 남용으로 비추어져서는 안 된다고 하는 부담이 있다.

법·제도적으로 접근한다면 가장 용이한 방법이 될 수도 있겠으나 이 역시 민간 기업의 영업의 자유와 이익을 부당하게 해치는 악법 또는 규제라는 비난의 가능성을 배제할 수 없을 것이다. 결국 시간이 걸리더라도 지속적으로 필요성을 홍보하여 자발적 협력을 유도하는 방법과 병행하여 자유민주주의와 자본주의 체계의 근간을 해치지 아니하는 범위에서 가장 목적에 근접한 결과를 도출할 수 있는 방안이 무엇인지에 대해 고민해야 할 것으로 본다.

2 공공·민간 앱을 통한 미래부 대국민 서비스 관련 불편사항 신고·제안 접수 및 처리

국민이 미래창조과학부 관련 업무 중 불편·불만 사항이나 정책입안에 필요한 사항 등에 대해 스마트폰을 이용하여 신고하고 해당기관 담당자가 내용을 확인 한 후 처리하는 공공·민간 앱을 통한 미래부 대국민 서비스 관련 불편사항 신고·제안 접수 및 처리 방안을 마련한다.

- 스마트폰의 보급과 더불어 도래한 모바일 인터넷 시대는 언제 어디서나 인터넷 환경에 접근할 수 있는 환경을 조성하게 되었다. 따라서 모바일 인터넷의 앱을 통한 대국민 서비스는 종래의 웹 환경에 비해 보다 국민의 접근성을 높이고 적극적인 대국민 서비스가 가능하게 되었다.
- 이러한 앱은 종래의 상당수 웹서비스가 홈페이지와 같이 종합적인 서비스를 제공하는 형태의 ‘일반종합형’ 앱과 단일한 서비스의 제공을 목적으로 하고 있는 ‘특수전문형’ 앱으로 분류할 수 있다.
- 특히 목적에 따른 앱의 개발과 이를 통한 대국민 서비스는 모바일시대에 적합한 형태의 서비스라고 볼 수 있다.



- 앞서 미래창조과학부 산하기관의 모바일 앱에 대해 조사한 바, 각 기관별로 1~2개의 앱을 개발·운영하여 특성에 맞는 대국민 서비스를 제공하고 있었으나 일부 부처에서 시행하는 공공 앱을 통한 불편사항 신고접수·처리(예, 행정자치부의 ‘생활불편 스마트폰신고’)를 하는 것과 많이 미흡한 것은 사실이다.
- 앞으로 각 기관에서 운영하고 있는 모바일 앱을 통해 국민들이 불편사항을 신고하거나 제안 등을 할 수 있도록 하고, 이를 신속하고 정확하게 처리할 수 있도록 맞춤형 원스톱 시스템을 개발하는 방안이 무엇보다 필요하다.
- 국민 편익을 위한 효율적 민원처리 원스톱 시스템을 도식화하면 아래 그림과 같다.



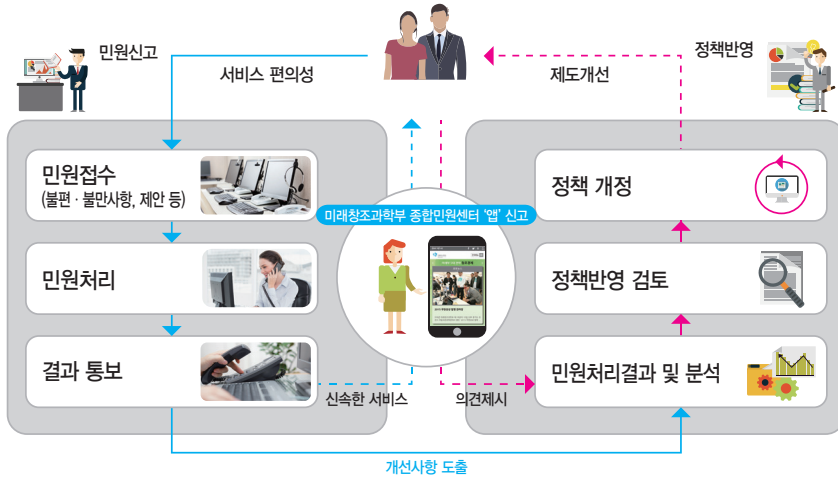
【그림 5-1】 미래창조과학부 대국민 서비스 원스톱 시스템

- **(불편·불만사항(제안) 인지)** : 민원인이 미래창조과학부 관련 불편·불만사항(제안) 발견
- **(불편·불만사항(제안) 신고)** : 미래창조과학부 공공앱 서비스를 이용하여 민원 접수
- **(민원접수 확인)** : 앱을 통해 접수된 내용을 민원처리 담당자가 확인 후 담당기관을 지정
- **(민원처리)** : 해당 기관 담당 공무원이 사실확인 및 조치 후 민원인에게 결과 안내

이러한 미래창조과학부의 앱을 통한 민원처리 시스템의 특징은 모바일 스마트 기기의 확산에 따른 정보이용 행태와 소통방식의 변화에 발맞춰 편리하고 효율적인 방법의 민원 서비스 제공이 가능하다는데 있다.

해당 기관은 국민들이 원하는 사항을 신속하게 파악하고 담당자를 통해 효율적으로 처리할 수 있도록 지원할 수 있다.

또한, 정부는 본 서비스를 통하여 모든 국민의 다양한 의견을 신속히 수렴할 수 있으며 민원사례를 수집 및 현황 분석을 통해 정책개선 방안 마련과 반영 등에 활용할 수 있다.



【그림 5-2】 미래창조과학부의 대국민 서비스 특징

다만 앱을 통해 시스템을 운영하기 위해서는 이를 위한 보안문제, 국민신문고 및 미래 창조과학부 자체 민원시스템과의 연계 등 풀어야할 과제가 많고 복잡하다. 따라서 이를 종합적이고 체계적으로 처리할 수 있는 방안에 대하여 충분한 검토과정을 거쳐 시스템 등을 구축·운영할 필요가 있다.

3 민원창구 일원화 및 체계화

미래창조과학부 및 산하기관별 민원창구를 통합하여 접수·처리 및 관리의 체계화 및 일원화 방안을 마련한다.

1 민원접수 및 절차진행의 체계화

현재 미래창조과학부 및 산하기관은 개개의 기관이 독자적으로 민원업무를 처리하고 있거나 또는 상급기관으로 이관하는 방법을 취하고 있다. 그러나 이와 같은 방법은 제기되는 민원업무를 충실하게 처리하기에 부족하거나 많은 시간과 노력을 소요하게 된다.

또한 동일한 형태의 민원이 상급기관과 하급 산하기관에 유사하게 제기되고, 이러한 민원처리가 일관되게 진행되지 못하는 것도 정부기관의 신뢰도를 떨어뜨리는 문제를 야기하게 된다.



독자적인 처리능력을 갖추고 있는 기관의 경우 해당기관이 독자적으로 문제를 해결할 수 있겠지만, 대다수의 민원은 산하기관의 독자적인 처리를 기대하기 어려운 복합적인 문제를 다수 포함하고 있다. 따라서 이러한 문제로 인해 민원접수 및 절차진행의 체계화가 반드시 이루어 져야 한다.

2 민원처리의 일원화(가칭, '미래창조과학부 종합민원센터' 구축)

민원처리를 국민신문고를 통해 통합 관리하도록 하는 정부의 정책에도 불구하고 미래 창조과학부 및 산하 기관의 웹사이트 및 앱 운영 현황을 살펴보면 국민신문고³⁹⁾와의 링크를 제공하고 있지 않은 기관이 상당히 존재함을 알 수 있다. 이것은 국민신문고 제도에 대한 홍보가 미흡하고 해당 기관의 홈페이지 관리 또는 민원 관련 담당자에 대한 명확한 지침 내지는 가이드라인 제시가 제대로 이루어지지 못한 이유도 있을 것으로 짐작된다. 또는 부처 간 협력이 유기적이지 못하여 국민신문고에 대한 인식에 차이가 있거나 주무 부처의 시책이 다른 부처 및 관련 산하 기관에 충분한 전달되지 못한(강제력을 갖지 못한) 부분도 없지 않아 있을 것으로 생각된다.

그러나 앞서 외국의 사례에서도 살펴본 바와 같이 대국민 민원 서비스는 접근과 이용의 편의성, 효율성 등의 면에서 가급적 그 창구를 일원화 또는 통합화하는 것이 바람직할 것이다. 따라서 국민신문고 제도의 적극적인 활용이 필요하다고 본다. 이를 위해서는 관계 부처와 기관 간 유기적인 상호 협조 체계 구축이 전제가 되어야 한다. 또한 실효성 있게 구현해 나갈 수 있는 제도적 장치가 보다 개선되어야 하고 해당 업무의 실무자에게 명확하게 그 지침 내지는 가이드라인이 제시될 필요가 있다.

국민신문고 시스템을 적극 활용하는 방법으로 미래창조과학부 및 산하기관의 민원 서비스 제공 채널을 일원화 시킬 수 있다. 구체적으로, 각 기관의 홈페이지의 인식하기 쉬운 곳에 직접 연결될 수 있는 링크를 반드시 제공하도록 하며, 국민신문고(앱·웹사이트)에서는 민원의 접수와 처리가 효율적으로 이루어질 수 있도록 관리한다. 그러나 결국 민원의 최종적인 처리 주체는 결국 미래창조과학부와 산하 기관이 될 것이므로 그에 대해 적극적으로 협력하므로 활용도를 극대화 시킬 수 있을 것이다.

그럼에도 불구하고 미래창조과학부 자체적으로 민원 창구를 마련하여 서비스를 제공하고자 한다면, 민원인의 입장에서 반드시 별도의 서비스 채널이 필요한 것인지, 예산의 차원에서

39) 국민신문고는 범정부 국민소통창구로서, 「민원사무 처리에 관한 법률 및 관련 규정」에 따라 행정(공공)기관에 처분 등 특정한 행위를 요구하는 민원을 제출할 수 있다.

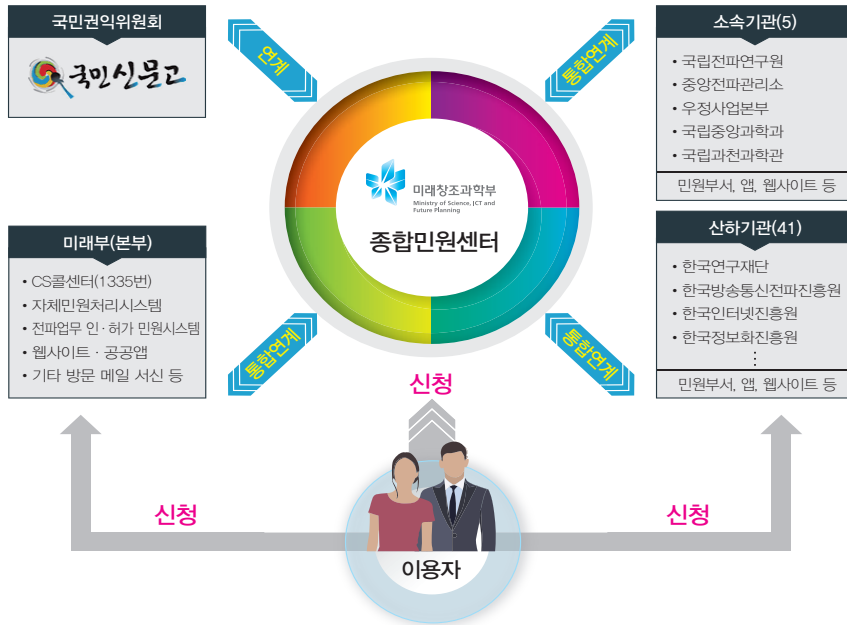
» 법령·제도·절차 등 행정업무에 관한 질의 또는 설명이나 해석의 요구

» 행정기관의 위법·부당하거나 소극적인 처분 및 불합리한 행정제도로 인해 국민의 권리를 침해하거나 불편 또는 부담을 주는 사항의 해결 요구 등 (국민신문고 홈페이지>민원)민원신청 페이지 중 일부 내용 발췌, <https://www.epeople.go.kr/jsp/user/pc/cvreq/UPcCvreqForm.jsp?flag=N&>

별도로 운영하더라도 비용 대비 효과가 충분히 담보될 수 있는 것인지, 자체 민원 서비스를 제공하더라도 필요 최소한 특정 분야에 한정된 전문화된 민원 서비스 경우에만 허용하는 방안은 가능한지 등에 대한 면밀한 검토가 필요할 것으로 본다. 만일 종합적인 민원 서비스를 제공하는 경우라면 산하 기관의 민원 서비스 통합 창구 기능을 제대로 구현할 수 있는 시스템이 갖추어져야 하므로 여러상황을 종합적으로 고려해 보아야 할 것이다.

미래창조과학부는 현재 민원센터와 전파업무 인·허가 관련 온라인 민원센터(전자 민원센터)를 통해 정보통신방송정책 및 전파정책과 관련된 민원업무를 처리하고 있으며, 민원센터 및 전자민원센터는 관련 민원이 접수되면 접수 및 타당성 여부를 검토하고, 해당 민원이 적정하지 못하다고 판단되는 경우 당사자에게 부적정 통보를 하고 적정하다고 판단되는 경우 처리를 해주고 있다.

이를 바탕으로 미래창조과학부는 현재의 본부 내 민원센터와 모바일 앱을 통한 민원 및 제안 접수·처리, 소속 및 산하기관과의 통합·연계할 수 있는 새로운 체계를 구축하는 등의 가치 ‘미래창조과학부 종합민원센터’라는 통합민원창구로 확대 개편할 필요가 있다.



[그림 5-3] 미래창조과학부 민원창구 일원화

그러하기 위해 관계부처합동(국민권익위원회 소관) 2015년 업무보고⁴⁰⁾에서 ‘범정부적 윈스톱 소통체계 강화’를 위해 다음과 같은 방안을 제시하고 있는데 참고할 필요가 있다고 본다.

40) 관계부처합동(국민권익위원회 소관), 2015년 업무보고_국가혁신분야: 투명한 사회, 2015.1.21., 8-9면.



- 규제개혁, 안전, 복지 등 분야별 정부포털과 국민신문고를 연계하여 국민이 일일이 찾아다닐 필요 없는 처리체계를 구현한다.

• ‘국민신문고’ 민원 중 ‘불합리한 규제 요인’이 포함된 사안을 분류하여 ‘규제개혁신문고’로 연계(국조실 협업)

※ 규제개혁신문고의 “비 규제개혁건의”→ 국민신문고 “민원” 전환·처리(2014.4.21.~)

• 생활속 안전위해요소(교량, 건축물 등)관련 사안은 ‘안전포털’로 연계하여 처리(안전처 협업)

※ 국민신문고 홈페이지 내 ‘안전제보’ 메뉴 임시 운영 중(2014.9.30.~)

- 각급 공공기관의 소통시스템을 국민신문고와 통합하여 추진한다.

※ 국민신문고 원스톱 민원처리 가능 기관을 800여개에서 900여개로 확대

- 각종 국민소통 창구의 통합 운영에 대한 법적 근거를 확보하여 원스톱 처리체계 구축을 지원한다.

※ (가칭) 「범정부 국민소통포털의 구축 및 운영에 관한 규정」(대통령령) 마련

또한 ‘국민편의 증진을 위한 소통채널 확충’이라는 측면에서, 다음과 같은 방안 제시 내용도 참고할 필요가 있다.

- 국민의 전화민원 접근성 개선을 위해 각급 기관 대표번호를 ‘110’으로 단일화하는 것을 추진한다. (8개 기관 → 12개 기관)

※ 국가정책조정회의 시 ‘정부콜센터 효율적 운영방안’ 추진 결정(2014.3.6)



- 국민이 언제 어디서나 행정심판을 청구·확인할 수 있는 ‘행정심판 허브시스템’을 구축하고 확대한다. (21개 기관 → 41개 기관)

위 업무보고의 내용을 살피건대, ‘범정부적 원스톱 소통체계 강화’ 또는 ‘국민편의

증진을 위한 소통채널 확충'이라는 차원에서도 대국민 민원 서비스의 단일화·통일화가 필요하다는 점을 알 수 있다.

특별히 직접적으로 해당 부처 또는 기관을 통해야만 해결이 가능하거나 개별 기관의 독립적인 처리가 국민의 입장에서 더 효율적이거나 이익이 현저한 경우가 아니라면, 가급적 국민신문고 제도를 적극 활용하는것이 바람직할 것으로 본다. 국민의 신뢰성을 확보하고 만족도를 높이기 위해서는 해당 시스템이 안정적으로 운영될 수 있도록 관계 부처와 기관 간 유기적인 협조 체계가 구축되어야 할 것이다.

3 대안 및 해결방안

미래창조과학부 및 산하기관이 각각 운영하고 있는 개별의 민원창구를 통합하고 일원화하여, 보다 효율적이고 신속한 대국민 서비스를 제공할 수 있을 것이다.

미래창조과학부 민원센터에서 미래창조과학부 및 산하기관에 요청되는 민원관련 업무를 총괄하고 모든 민원의 접수·처리를 주관하도록 하여 일사분란하고 체계적인 민원해소의 중심적인 역할을 하도록 한다.

민원창구의 일원화(종합민원센터 운영)를 통해 일괄적으로 민원사항을 접수하여 분배하고, 민원인에게는 처리된 결과를 신속·정확하게 전달함으로써 문제를 해결할 수 있게 한다.

정부에서 추진 중인 민원사무처리의 일원화와 관련하여 국민신문고로의 통합도 고려해 볼만하다. 이렇게 한다면, 민원과 관련된 의견은 국민 신문고로 수렴되어 해당 전문기관에 배분 처리되는 일사분란한 프로세스를 가지게 되고 국민의 민원요청에 보다 원활하게 대처할 수 있을 것이다.

국민들이 발견한 불편·불만사항 및 제안사항을 어느 기관·부서에 접수하고 처리되는지를 정확하게 알지 못하고 해결하기 위해 혼란을 겪는 경우가 많으므로 접근성이 높은 국민신문고 활용을 적극적으로 고려해 본다.

한편, 민원 업무의 일원화·통합화와 더불어 반드시 염두에 두어야 할 것은 대국민 민원 서비스의 품질을 지속적으로 유지 및 개선하도록 노력하는 것이다. 예컨대 '떠넘기기식 민원'(소위 핑퐁 민원)이 발생하지 않도록 적극적으로 관리할 필요가 있다. 그리고 민원 처리 실태 점검·평가를 통해 부실한 민원처리를 방지 하는 등 각급 행정기관의 대국민 민원 서비스의 품질을 제고하여야 할 것이다.

이와 관련해 앞서 언급한 관계부처합동(국민권익위원회 소관) 2015년 업무보고는

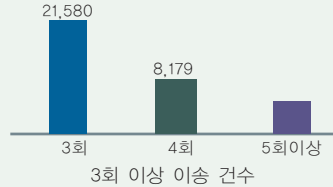


다음과 같은 방침을 제시하고 있는바⁴¹⁾ 참고할 필요가 있다고 본다.

○ ‘핑퐁(떠넘기기) 민원’에 대한 신속한 조정

- 행정기관 간 떠넘기기로 민원이 표류하는 사례를 방지하기 위해서 ‘핑퐁(떠넘기기) 민원’에 대한 집중적 관리의 추진

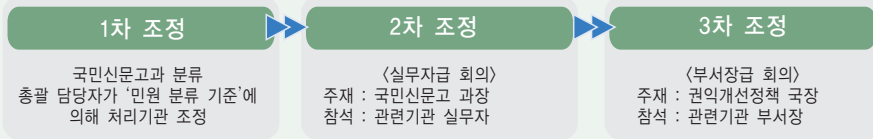
☞ 2014년 처리민원 169만건 중 3만 6천 건이 3회 이상 이송(2.1%)



- 3회 이상 이송되는 민원에 대해서 국민권익위 조정으로 소관기관을 신속히 확정
 - ☞ 국민권익위가 조정하여 분류한 민원을 접수한 기관은 특별한 사유가 없는 한 해당 민원을 처리하도록 규정 개선 ※ 온라인 국민참여포털의 운영에 관한 규정(대통령훈령) 개정안(현재 법제 심사 중)에 반영

- 국민권익위의 조정결과에 대한 수용률 제고를 위한 명확한 민원 분류 기준 마련
 - ☞ 정부조직법 및 직제, 행정처분, 업무연관성 등을 종합 검토하여 분류기준의 타당성 확보

‘핑퐁 민원’ 조정방안



○ 민원처리 상황 모니터링 및 환류 강화

- 부실한 민원처리를 예방하고 적극적인 민원해결을 위해 각급 행정기관의 민원처리 실태를 주기적으로 정밀 점검
 - ☞ 특히 불친절·소극적 민원처리로 민원인에게 불만을 유발한 민원에 대한 중점 점검 추진(행자부 협업)



41) 관계부처합동(국민권익위원회 소관), 2015년 업무보고_국가혁신분야: 투명한 사회, 2015.1.21., 11-12면.

- 각급 행정기관의 대국민 서비스 수준을 정확하게 파악할 수 있도록 평가 체계 개편
 - ☞ 민원인 만족도, 불만민원 개선노력도 등 국민이 체감할 수 있는 결과지표 중심으로 평가지표 개선
 - ☞ 민원·제안·토론 등의 개별평가를 통합한 「국민신문고 운영 종합평가」도입
- 실태점검 결과를 「국민신문고 운영 종합 평가」에 반영
 - ☞ 평가 우수기관은 정부포상 실시, 미흡기관은 컨설팅 및 맞춤형 교육 추진
 - ※ 「국민신문고 운영 종합 평가」결과를 언론에 공표

살피건대, 민원 서비스에 대한 국민의 만족도를 제고하기 위해서는 다양한 접근 채널(인터넷 웹, 모바일 앱, SNS 등)을 열어 놓되 가급적 처리 절차를 단일화·통합화하여 원스톱, 맞춤형 서비스가 가능하도록 할 필요가 있다.

다만, 그 경우에도 부처 또는 기관 간 떠넘기기식 민원 처리로 인해 그 효과가 반감되지 않도록 반드시 사후 관리를 통해 서비스의 질을 유지하여야 할 것이다. 국민신문고의 활용도를 높이고 대국민 민원 서비스의 품질이 적절한 수준에서 관리될 수 있도록 관련 기관에 대한 주기적 평가와 우수기관 포상 등의 유인책이 제시될 필요가 있다고 본다.



제 3 절

그 외 미래부-민간 연계형 민원 서비스 제공 및 대국민서비스 체계정비

앞서 제시한 대국민 서비스를 위한 민간 포털과의 연계방안 등을 제외한 공공데이터 개방, SNS를 활용한 대국민 서비스 활성화, 공공앱·웹 서비스 리스트 구축, 공공앱·웹 서비스 정비 및 관리기준 마련 등 미래부-민간 연계형 민원서비스 제공 방안과 대국민 서비스를 위한 미래창조과학부 및 산하기관의 체계정비에 관한 일련의 사항을 항목별로 분류하여 살펴보도록 한다.

1 공공데이터 개방

미래창조과학부 및 산하기관은 다양한 형태의 정보를 보유하고 이를 통해 대국민 서비스를 제공할 자원을 보유하고 있다. 이를 제공하기 위한 인터페이스의 마련 등과 같은 번거로운 절차 없이도 손쉽게 서비스를 제공할 수 있는 방법으로 공공데이터 개방이 있다.

1 적극적인 공공데이터 개방

정부 3.0사업의 주요 테마의 하나인 공공데이터 개방을 촉진할 필요가 있다.

- 미래창조과학부 산하기관은 총 5개의 소속기관 9개의 준정부기관 그리고 32개의 기타 공공기관으로 구성되어 있으며, 이와 관련된 부설 연구소 및 산하단체가 있다. 이러한 기관들은 총 435개의 웹사이트를 운영하고 있으며, 36개의 모바일 앱을 운영하고 있다.
- 미래창조과학부 및 산하기관은 총 116개의 파일데이터와 15개의 오픈API를 개방 ([https:// www.data.go.kr/](https://www.data.go.kr/))하고 있으며, 이는 여타 기관에 비해 공공데이터 개방에 적극적이라고 할 수 없다.([첨부2] 참조)

해당기관이 직접 대국민서비스를 위한 웹 또는 앱을 운영하는 경우, 해당서비스를 위한 독자적인 플랫폼을 구축하여야 한다.

- 그러나 공공데이터를 개방하고 민간으로 하여금 이를 활용한 서비스 구축을 촉진하게

되는 경우, 보다 손쉽게 목적하는 대국민 서비스를 제공할 수 있을 것이다.

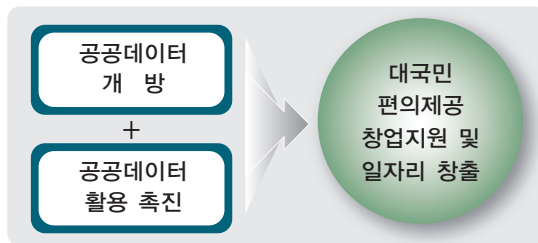
향후 적극적인 공공데이터 개방을 통해 미래창조과학부 및 산하기관이 가지고 있는 자원을 통해 국민들이 많은 편익을 제공받을 수 있는 방법을 모색해야 한다. 이를 위해 미래창조과학부 및 산하기관이 가지고 있는 공공데이터를 보다 적극적으로 개방할 수 있도록 유도해야 한다.

2 공공데이터 활용 촉진

미래창조과학부 산하기관의 대국민 서비스 관련 공공데이터를 개방함으로써, 민간이 이용할 수 있도록 하고, 이를 통해 미래창조과학부 및 산하기관이 추구하는 대국민 서비스 목적을 달성하는 것이다.(공공데이터 개방과 이를 통한 서비스운영에 관한 사항은 앞의 제3장 제3절 참조)

현재 정부에서 개방하고 있는 다양한 공공정보를 이용하여 민간에서는 단일 또는 융합적인 형태의 앱·웹서비스를 개발하고 제공하고 있다. (제3장 제3절 Ⅱ.1.나. (4) 1) 참조)

미래창조과학부 및 산하기관은 과학기술과 관련된 방대한 정보를 보유하고 있으며, 이러한 정보는 국민생활에 다량의 편익을 제공할 수 있다. 이와 같은 정보를 활용하기 위한 방법으로 공공데이터의 개방과 이를 활용한 민간서비스의 촉진이 있다.



【그림 5-4】 공공데이터 활용촉진 효과

가. 적극적 데이터 개방

이러한 공공데이터의 활용을 위해 우선적으로 미래창조과학부 및 산하기관의 적극적인 공공데이터 개방이 있어야 할 것이고, 이를 바탕으로 하는 민간 앱·웹개발을 위한 시책을 추진하여야 한다.





【그림 5-5】 기상기후 공공데이터 활용 아이디어 공모전

미래창조과학부는 현재 보유 중인 548종의 공공데이터 중 263종의 공공데이터를 누구든지 활용할 수 있도록 개방하고 있으며, 금년 말까지 개방 예정인 73종을 포함하여 2016년까지 404종으로 확대 개방할 예정이다.

미래창조과학부는 기업에서 필요로 하는 데이터를 보다 적극적으로 발굴·개방하기 위하여 2014년 6월 데이터베이스(DB)산업협회 소속 48개 기업을 대상으로 미래 창조과학부가 보유하고 있는 데이터에 대한 수요 및 활용 계획을 조사한 바 있다.

조사 결과 (주)누리미디어, (주)학술교육원, (주)내일비 등 9개 기업에서 사업 영역 및 서비스 확대를 위하여 우편번호 정보, 연구보고서메타 정보, 국가자연사연구종합 정보 등 58종의 공공데이터를 제공해 주기를 희망하였으며, 이 중 개인정보보호법, 저작권법 등 관련 법령의 규정에 의해 개방이 어려운 데이터를 제외한 공공데이터는 2015년까지 개방할 계획이다.

- 스마트택배(www.sweettracker.com)((주)스윗트래커) : 우정 사업본부의 국내우편물 종적조회서비스를 활용한 스마트택배 앱은 고객 불만사항이 폭주하고 있는 택배 배송 프로세스의 근본적인 문제점을 해결하고 '온라인쇼핑몰·택배사 - 고객' 간의 소통 부재를 한 번에 해결해주는 스마트폰 앱이다.
 - ☞ 13개 주요 택배사 자동 추적 지원하여, 국내 모든 택배 조회가 가능해 발송부터 배송완료까지 이동경로 및 위치를 푸시메시지를 통해 수시로 알려주는 서비스이다.
 - ☞ 이 앱은 2013 구글 play 앱올해의 앱 어워즈 선정 및 제3회 코리아 모바일 어워드 베스트 앱 공모전 우수상(SK플래닛상) 등 다수 수상했을 정도로 공공데이터 활용을 통한 국민편익 향상을 위한 모범적인 케이스라고 할 수 있다.



【그림 5-6】 우정사업본부 국내우편물종적서비스 활용사례

나. 개발 장려형 모델

개방된 공공데이터를 적절하게 활용하는 것도 매우 중요한 일이며, 개방의 목적을 달성하기 위해서는 이러한 개방된 공공데이터를 이용한 민간웹·앱이 활성화 되어야 한다.

이를 위해 공공데이터를 활용한 민간웹·앱개발을 촉진할 필요가 있으며, 이를 위해 공모전과 같은 장려방법을 활용할 수 있다.

예를 들어 공공데이터를 활용한 민간앱·웹개발 공모전, 공공데이터를 이용한 창업경진대회 등이 그것이다. 이와 같은 시책의 추진은 미래창조과학부 및 산하기관의 공공데이터 활용의 촉매제로서의 역할을 하기에 충분하다고 할 수 있다.

다. 개발 위탁형 모델

국민생활에 중요한 정보이며 개방된 공공데이터임에도 불구하고, 시장성이 충분치 않은 부분이 있을 수 있다.

시장활용도가 높지 않음에도 불구하고 국민에게 필요한 정보를 전달하거나 대국민 서비스를 유지하기 위해서, 해당 데이터를 이용한 민간 앱의 개발 및 관리를 위탁하는 방법이다.

이러한 방법은 미래창조과학부가 해당앱을 직접 개발 및 관리하기 위해 투자하는 인력 및 비용에 비해 경제적으로 대국민 서비스를 운영할 수 있고, 전문가에 의한 지속적인 유지·관리가 가능하도록 할 수 있다는 장점이 있다.

2 SNS 활용 대국민 서비스 활성화

SNS는 계정의 가입만으로 손쉽게 이용이 가능하며 따라서 개별적인 인터페이스를 구축할 필요가 없다는 점에서 접근이 쉽다.

또한 현재 대다수의 SNS는 웹과 앱이 모두 연동된다. 따라서 웹 과 앱을 별개로 하여 시스템을 구축해야 하는 번거로움이 없게 되고, 국민의 입장에서는 접근성이 우수하다는 장점을 가지고 있다.



그러나 SNS를 이용하여 대국민 서비스를 제공하고 있는 상당수의 기관들은 홍보를 주된 기능으로 이용하고 있다.

- 하지만 앞서 언급한 장점들을 이용하여 미래창조과학부 및 산하기관이 추진하고 있는 정책의 홍보, 의견의 수렴, 정책제안, 각종 민원업무의 수행 등과 같은 적극적인 방법의 대국민 서비스를 제공하는 방법을 생각해볼 수 있다.

특히 SNS마다의 특성을 잘 파악하여 접근한다면 보다 효율적인 대국민 서비스의 제공이 가능할 것이다. (예, 정보의 전달이라는 측면에서는 페이스북이 장점을 가지는 것으로 실시간 의견의 교환 수렴이라는 측면에서는 트위터가 장점을 가지는 것으로 파악됨)

미래창조과학부

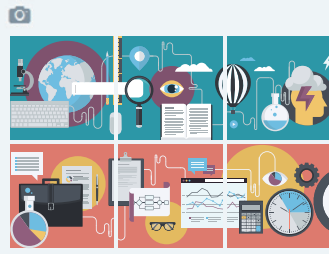
@withmsip

안녕하세요. 미래창조과학부의 공식 트위터입니다. 창조 경제와 관련된 각종 민원에 대해 24시간 상담해드립니다. 많은 이용 부탁드립니다. ^^

정부과천청사, 대한민국

msip.go.kr

가입일: 2013년 4월



【그림 5-7】 SNS를 활용한 대국민 서비스 활성화

3 공공앱 · 웹 서비스 리스트 구축

현재 미래창조과학부의 공공앱은 구글 플레이스토어 혹은 애플의 앱스토어 등에 등록되어 있으나, 기관명, 담당자, 개발자 등으로 등록자가 제각각이어서 미래창조과학부의 공식 공공앱인지에 대한 명확한 정보를 국민들에게 제공하지 못하여 신뢰성 있는 앱서비스 제공이 미흡하다.

- 미래창조과학부 및 산하기관의 공공앱은 종류도 다양하고 제공되는 정보도 다양한데 국민들이 필요한 공공앱을 찾고자 하는 경우에 개별적으로 앱스토어에서 찾거나 해당 기관의 사이트에 접속하여 확인하는 방법밖에 없어서 국민의 앱 접근성이 저조하다⁴²⁾.

42) [검색이 어려운 공공앱 현황]

마켓현황(5,15검색)	기관명	APP명	마켓업로드 날짜	
마켓검색 불가	미래창조과학부	우체국쇼핑	비공개	
	중소기업청	숫자로 보는 중소기업 동향	2010.09.	
	환경부	EV충전인프라		2012.01.19.
		한국의 멸종위기야생생물		2012.12.18.
	산림청	국가생물종지식정보시스템		2011.
		숲에 on 숲길 안내		2012.
	문화체육관광부	숲에 on 등산로 안내		2012.
		한글수화사전		2010.12.24.
	미래창조과학부	패스워드 자가진단도구		2011.05.01.
		우주전파환경모바일 앱		2013.05.31.
교육부	통합교육연수시스템 원격연수학습		2011.12.	

출처 : 공공기관 모바일 앱, 누구를 위해 만드나, 바른사회시민회의, 2014.5, 12면.

국민들이 미래창조과학부 및 산하기관의 공공앱에 대한 접근성을 높이고 검색을 쉽게 하면서도 미래창조과학부 및 산하기관의 공식 앱 서비스인 것을 확인하고 신뢰성 있는 서비스를 제공받을 수 있도록 미래창조과학부 및 산하기관 공공앱을 모두 분야별, 기능별, 기관별 등의 분류 하에 공공앱 리스트를 제공할 필요가 있다.

- 미국 연방정부가 공공 모바일앱의 디렉토리를 만들어서 플랫폼별, ABC순, 기능별 등 다양한 분류별로 공공앱을 검색할 수 있도록 한 것처럼 미래창조과학부 및 산하기관의 공공앱 및 공공웹 서비스 디렉토리를 만들어서 국민들이 접근하기 쉽게 제공할 필요가 있다.



[그림 5-8] 미래부 공공 모바일앱 디렉토리(예시)



4 미래창조과학부 공공앱 · 웹 서비스 정비 · 관리 기준 마련

1 미래창조과학부 공공앱 · 웹 서비스 정비 · 관리 방향

행자부 공공앱 정비 기준에 따라 검토 및 정비

- 전 부처에 공통적으로 적용될 수 있는 행자부의 모바일 앱 및 웹사이트 정비기준을 준수하는 방향으로 미래창조과학부 및 산하기관의 공공앱과 공공웹사이트에 대한 검토 및 정비실행이 필요하다.
- 그동안 정부에서 많은 앱과 웹을 개발해 왔으나, 민간 시장을 오히려 위축시키는 요인이 된다는 지적이 있었다. 그에 따라 민간이 경쟁력을 발휘할 수 있는 부분은 민간이 앱을 개발하여 서비스 하도록 하고 정부는 민간이 할 수 없는 분야에 역량을 집중할 필요가 제기되었다.
- 이에 행정자치부는 공공앱 및 공공웹사이트에 대한 정비 방안을 제시하였는 바, 주요내용은 다음과 같다.

※ 공공데이터 활용 서비스 개선방안 주요내용⁴³⁾

1. 활용저조 · 민간침해 서비스 정비

- (활용저조) 국민 이용실적 등 통일적 기준 마련, 일괄 정비
 - ※ 장기간 업그레이드 미흡 등 관리부실 서비스 폐지, 유사한 웹은 통 · 폐합

- ☞ (정비 대상) 개발 · 운영 1년 이상 앱 · 웹 서비스
- ☞ (모바일 앱) 다운로드 1천건* 미만 / (웹 사이트) 방문자수 1천명 미만
- ※ 국민들의 실제 이용빈도(쿼리) 등 고려

- 취약계층 지원 등 공공성이 높은 분야는 서비스 품질 개선
 - ※ 법령상 서비스, 민간제공 부적합 서비스
(장애인 · 노인 등 취약계층 대상 사회보장 서비스 등)
- (민간침해) 활용도 높은 서비스도 민간 유사 · 중복시 적극 정비
- 기상 · 특허 · 공간정보 등 3대 분야 우선 정비 후 타 분야 확산
 - ※ '공공데이터 활용 서비스 제공 가이드라인'(2014.9.16) 활용

43) 행정자치부 보도자료(2015.2.4.), 5-7면.

- ☞ (기상분야) '날씨앱' 폐지, 지역축제 등 맞춤형 기상서비스 민간이양
- ☞ (특허분야) 특허검색시스템 부가서비스 제한, 자체 서비스 준칙(훈령) 제정
- ☞ (공간정보) 브이월드 모바일 앱 폐지, 공간정보 제공체계 확대·개편

2. 민간유사·중복 서비스 개발 방지

- 기관별 '서비스 제공 기준' 제정·공개, 예측 가능성 제고
분야별 특수성을 반영한 서비스 제공 및 혁신 방안을 마련
※ 민간과 유사한 서비스 도입시 민간의견 수렴토록 공공데이터 관리지침 개정
- '공공데이터법'을 개정, i) 공공데이터 활용 서비스 제공 원칙, ii) 민간 유사·중복 서비스 정비 의무화, iii) 개선권고 도입 등 추진
※ 민간 토론회 등 공론화 과정을 거쳐 개정안 마련(2015년 상반기)

〈 주요 개정방향 〉

- ☞ (일반원칙) 앱/웹 등 공공데이터 활용 서비스의 민간침해 제한
- ☞ (정비의무) 민간유사·중복 서비스 점검, 정비계획 수립·제출 의무화
- ☞ (종합관리) 기본계획, 기관별 시행계획 반영, 공공데이터전략위 심의
- ☞ (개선권고) 서비스 실태조사 및 개선권고 (행자부, 데이터전략위)

이상의 행자부 보도자료의 내용은 미래창조과학부 공공앱·웹 서비스 정비·관리 방향을 설정함에 있어서도 중요한 시사점을 던져 주는 것이라고 할 수 있다. 향후 웹과 앱을 활용한 대국민 민원 서비스의 정책 수립 및 시행에 있어 좋은 참고 자료가 될 것으로 본다.

공공앱·웹의 대국민 접근성 및 활용도 제고 노력

- 공공앱이나 공공웹은 기본적으로 법률에 따라 제공하거나 국민을 위한 정책의 일환으로 제공되는 경우가 대부분이기 때문에 수요자·이용자인 국민의 관점에서 쉽게 접근할 수 있고 실제 활용성이 높거나 필요한 범위에서 구축·제공되어야 한다.
- 대국민 접근성 및 활용도를 높이기 위한 측면에서 공공앱이나 공공웹의 디자인, 제공정보, 서비스 체계, 제공주기 등을 국민의 수요에 맞게 제공할 수 있도록 구축·제공하여야 하며, 현행 앱·웹사이트가 이러한 방향에 부합하지 않는 경우에는 개편을 하거나 개편이 불가한 경우에는 다른 앱·웹사이트와 통합하거나 최후에는 폐지하여야 한다.



유사·중복·저조한 공공앱·웹 서비스 폐지 또는 개편

- 기본적으로 국민의 활용도가 낮거나 다른 앱·웹사이트와 유사 혹은 중복된다면 해당 앱·웹사이트를 폐지하거나 개편하여야 한다.
- 다만, 활용도가 낮더라도 잠재적으로 시장성이 있거나 민간요구가 있을 가능성이 높은 경우, 법률에 의하여 강제되는 경우, 사회취약계층 등 고도의 필요성이 인정되는 경우 등에는 폐지보다는 개편하는 방향으로 활용도를 높이도록 하여야 한다.

미래창조과학부의 자체적인 정비·관리 기준 마련 필요

- 전 부처에 통일적으로 적용되는 행정자치부의 공공앱 및 공공웹 정비기준을 바탕으로 하면서도, 미래창조과학부의 특수성을 고려하고 미래창조과학부 및 산하기관에서 구체적으로 따를 수 있는 기준을 만들어 일원화된 관리가 가능하도록 하여야 함. 이를 통하여 미래창조과학부 공공앱·웹사이트 관리의 일관성을 유지할 수 있고 지속성을 확보할 수 있다.
- 미래창조과학부의 기준은 행자부의 기준을 기본으로 하여 해당 기준에 제시하지 않거나 구체화 되지 않은 부분에 대해 상황에 맞도록 구체적·추가적인 기준을 포함하여 마련할 수 있다.

2 정비·관리 기준 마련

가. 정비·관리 기준

- 모바일앱
 - » 1년 이상된 모바일 앱 중 다운로드 1천건 미만의 활용이 저조한 앱은 원칙적으로 폐지하되, 공공성이 높은 분야는 유지
 - » 활용도가 높은 모바일 앱이라도 공공성이 낮고 민간 유사·중복 등의 민간침해 가능성이 높은 것은 적극 정비
- 웹사이트
 - » 1년 이상된 웹사이트 중 방문자수 1천건 미만의 활용이 저조한 웹사이트는 원칙적으로 폐지하되, 공공성이 높은 분야는 유지
 - » 행자부 정비기준의 “웹사이트 간 기능중복 비율 산정 방법”에 따라 대표 웹사이트

콘텐츠를 기준으로 유사·중복기능이 70% 이상일 경우 폐지하되, 공공성이 높은 분야는 유지

- » 행사부 정비기준의 “민간 유사·중복 대민서비스 정비 가이드”에 따라 활용도가 높은 웹사이트라도 공공성이 낮고 민간 유사·중복 등의 민간침해 가능성이 높은 것은 적극 정비

○ 도메인이름

- » 도메인 주소체계 표준을 준수하지 않은 민간(.co.kr, .com) 및 국제 업무용(.org/.net/.com)은 행정기관 도메인 주소체계 표준 주소로 정비

○ 정보 갱신 또는 추가 주기가 매우 짧은 정보와 변화가 적은 정보를 구분하여 처리

- » FAQ나 법령, 중장기 정책 등 정보의 갱신이나 추가 주기가 짧지 않으면서도 국민의 지속적인 이용이 발생하는 정보의 경우에는 별도의 항목으로 구성하여 제공
- » 속보, 보도자료, 수시 제공정보 등 정보의 갱신이나 추가 주기가 짧은 정보의 경우에는 국민들이 수시로 확인할 수 있도록 별도로 관리

○ 대국민 제공정보가 업데이트 된 경우에 업데이트된 날 혹은 적어도 3일 이내에 앱과 웹사이트에 모두 갱신하여 정보 최신화

- » 정보갱신주기가 짧은 서비스 항목과 그렇지 않은 서비스 항목에 대하여 동일 정보가 업데이트 되는 경우 국민이 혼선을 빚지 않도록 관련 항목을 동시에 업데이트

○ 미래창조과학부 앱·웹사이트 대민 창구 일원화

- » 내부적인 인원 및 조직변동에도 자동으로 담당자 연계 가능토록 외부적인 표시 정보를 일원화 (예, 정보공개 담당자의 대민 공개 전화번호, 이메일 주소 등 담당자 정보는 가급적 동일하게 유지할 것)
- » 미래창조과학부의 앱·웹사이트 민원 창구를 일원화하여 어떠한 앱이나 웹사이트를 이용하더라도 단일 창구로 연결되어 민원 처리를 체계화 및 효율화 (예, 미래창조과학부 관련 앱 및 웹사이트에서 민원을 선택하면 “미래창조과학부 민원센터”로 접속하도록 연결하거나 연동)

○ 등록정보 일원화

- » 개발자 개인명으로 등록된 미래창조과학부 및 산하기관의 공공앱 혹은 향후 등록



예정인 공공앱의 등록정보를 일관성 있게 정비(예, 미래창조과학부 공공앱의 경우 “미래창조과학부”, 미래창조과학부 산하기관의 경우 “산하기관명(미래창조과학부)” 혹은 “미래창조과학부(산하기관명)”으로 통일하여 등록)

○ 단순 공통정보 제공 관련 통폐합

- » 단순 정보가 여러 미래창조과학부 공공앱 혹은 공공웹사이트를 통하여 제공되는 경우에 다른 특별한 사정이 없는 한 미래창조과학부 대표 공공웹사이트에만 게재하고, 공공앱이나 다른 공공웹사이트는 미래창조과학부 대표 공공웹사이트 정보를 연결하거나 표출시키는 방법으로 제공
- » 이를 통하여 중복으로 인한 오류 가능성을 막고 정보 제공의 효율성 증진 가능

○ 공지사항 및 입찰정보 일원화

- » 특별히 국민들의 접근 및 활용도가 비교적 높은 공지사항이나 입찰정보의 제공은 일원화 및 집중화하여 미래창조과학부 및 산하기관의 공지사항이나 입찰정보는 한 곳에서 확인할 수 있도록 하고, 이를 관련 공공앱이나 공공웹사이트에서 연결하여 함께 제공할 수 있도록 정비 필요

○ 부실·이용저조한 공공앱·공공웹사이트 정비 기준

- » 서비스의 지속 가능성이나 이용률을 기본으로 하여 판단하고 한시적으로 이용 가능한 앱으로 서비스가 종료된 경우와 같이 목적이 소멸하였거나 운영 중인 모바일 앱 관련 업무의 변경 또는 종료로 폐지가 필요한 경우에는 공공앱 폐지
 - 서비스 개시 후 1년 이상 경과된 앱 중, 다운로드 건수 1,000건 미만과 같이 이용률이 극히 저조한 경우 폐지를 우선적으로 고려. 다만, 특수목적용을 위한 앱의 경우 제외 사유 고려하여 결정
 - 최종 업데이트 이후 1년 이상 경과된 경우에도 원칙적으로 폐지를 고려하되, 다른 유사 앱 혹은 웹사이트가 있는 경우에는 통폐합하거나 국민이 필요로 하는 정보가 있는 경우에 해당 정보의 갱신 시행
- » 이용률이 저조하거나 장기간 정보 업데이트가 이루어지지 않는 등 공공 앱 혹은 웹사이트를 폐지할 필요가 있음에도 정비에 대한 예외를 불가피하게 인정하기 위한 판단 기준을 설정하여 엄격히 적용
 - 법령상 의무를 이행하기 위하여 제공이 필요한 서비스(장애인, 고령자 등),

사회보장 서비스(다문화 가정 등 취약계층 대상), 특정분야의 전문성 제고를 위해 필요한 서비스, 재난, 안전 등을 위해 필요한 서비스 등의 기준 설정이 필요

나. 정비·관리 방법

○ 현재 제공 중인 공공앱 및 공공웹사이트

- » 민간요구와 활용도, 만족도 등 제반여건을 고려하여 정비추진
- » 민간요구가 높은 경우, 요구사항 분석 → 서비스 지속여부 자체 심사 → 서비스 및 단계별 대책마련 순으로 정비 추진
- » 민간요구가 낮은 경우, 예산, 인프라 등 기관의 제반여건을 고려한 민간요구 수렴을 통하여 폐지, 통폐합 또는 개편 검토. 다만, 민간시장의 유사서비스 존재 여부, 서비스 생성이후 활용도, 서비스에 대한 고객평가, 기존 공공서비스의 대체가능성 여부, 개발 및 운영에 대한 예산지원의 안전성 등을 고려하여 잠재적으로 시장성이 있거나 민간요구가 있을 가능성이 있는 경우에만 예외적으로 통폐합이나 개편 고려
- » 공공앱 또는 공공웹사이트의 수요나 활용도 등을 주기적으로 점검

○ 신규 개발 예정인 공공앱 및 공공웹사이트

- » 신규사업의 경우 기획단계에서부터 사업추진여부 점검
- » 기존 서비스와 유사하게 점검하되, 현재 서비스가 없음을 고려하여 공공서비스 제공계획에 대한 사전분석이 필요하며 민간불만 사전분석은 기업 간담회 및 공청회 등을 통한 의견수렴이나 시장 사전조사 등을 통해 수행 가능

3 성과평가 방안 수립

공공앱 혹은 공공웹사이트의 기능성과 대국민 밀착도를 고려할 때 신속하고 정확한 정보 및 서비스의 제공과 효율적인 행정서비스 구현이 매우 중요하기 때문에 공공앱 혹은 공공웹사이트의 관리 및 정비에 대한 성과평가 체계를 구축하여 시행할 필요성이 존재하며 이를 위하여 성과평가를 위한 가이드라인의 제정이나 인센티브 부여 등 성과평가 결과의 활용 방안을 수립하여야 한다.



제 4 절

정리 및 검토

【표 5-2】 정부-민간 연계형 대국민 서비스 촉진방안 요약

대국민서비스 촉진을 위한 서비스유형 구분	구체적방안
민간 포털(네이버 등)을 통한 미래부 대민 서비스 관련 정보 제공 방안	대국민 서비스 활성화를 위해 민간자원을 적극적으로 활용하는 방법으로 민간포털서비스와의 연계(대국민 서비스 접근력 향상)와 민간 제공 웹·앱과 연계 촉진 1. 검색기능 강화 <ul style="list-style-type: none"> • 해당기관 또는 기관의 산하기관을 검색시 관련기관의 웹사이트로 연결될 수 있는 링크를 검색화면 상위에 노출 • 이를 위해 미래창조과학부 및 산하기관은 주요업무에 관한 검색키워드를 우선적으로 선정하고, 민간포털과 협의 후 서비스 제공 • 단위사업 내지 중점사업별로 키워드 구성 후, 검색 시 해당사업 관련 기관으로 연결 가능하도록 해당기관 링크를 검색화면 상위에 노출 2. 개방된 오픈API의 활용한 직접 민원처리 <ul style="list-style-type: none"> • 개방된 오픈API를 활용하여 민간포털에서 민원업무를 직접 처리하는 방법 적극 고려 • 신뢰성 있는 민간포털과의 협의를 통해 연계
공공·민간 앱을 통한 미래부 대국민 서비스 관련 불편사항 신고·제안 접수 및 처리 방안	<ul style="list-style-type: none"> » 대중화된 스마트폰을 이용한 모바일 앱을 통한 미래창조과학부 및 산하기관의 민원업무 처리를 통한 국민 편익도모 » 종래 대면과 같은 직접 접촉이나 웹서비스로 제공되던 대국민 서비스를 다양한 형태의 모바일 앱으로 제공 » 미래부에서 운영 중인 서비스 중 신고·제안 등 민원 관련 서비스 선정, 민간 앱을 통한 서비스에 대한 의견 수렴하여, 미래부 민원 서비스와 기능적으로 연관이 많은 민간 앱 발굴하고, 발굴된 민간 앱을 통한 신고·제안 접수 방법 및 처리 방안 검토
민원창구 일원화 및 체계화	미래창조과학부 및 산하기관별 민원창구를 통합하여 접수·처리 및 관리의 체계화 및 일원화 방안 마련 1. 민원접수 및 절차진행의 체계화 <ul style="list-style-type: none"> • 미래창조과학부 및 산하기관에 제기되는 민원접수 및 절차진행의 체계화 필요 2. 민원처리의 일원화(가칭, '미래창조과학부 종합민원센터' 구축) <ul style="list-style-type: none"> • 국민신문고 적극 활용(미래창조과학부 소속 및 산하기관에 국민신문고 링크 제공 및 민원 서비스 제공 채널 일원화) • 미래창조과학부와 소속 및 산하기관과의 통합·연계 민원처리 시스템 구축(가칭, 미래창조과학부 종합민원센터' 구축)

대국민서비스 촉진을 위한 서비스유형 구분	구체적방안
공공데이터 개방	<p>미래창조과학부 및 산하기관에서 보유하고 있는 다양한 형태의 정보를 대국민 서비스를 통해 제공</p> <p>1. 적극적인 공공데이터 개방</p> <ul style="list-style-type: none"> 미래창조과학부 및 산하기관은 총 116개의 파일데이터와 15개의 오픈 API 개방(https://www.data.go.kr/) 하고 있으나 여타 기관과 비교시 소극적 정부 3.0사업의 주요 테마의 하나인 공공데이터 개방 촉진 필요 <p>2. 공공데이터 활용 촉진</p> <ul style="list-style-type: none"> 개발 장려형 모델 공공데이터를 활용한 민간앱·웹개발 공모전, 창업경진대회 등의 추진으로 미래창조과학부 및 산하기관의 공공데이터 활용의 촉매제 역할 도모 개발 위탁형 모델 시장성이 충분치 않은 공공데이터 활용에 있어서의 개발과 관리민간에 위탁 * 직접 개발·관리 투자 인력 및 비용에 비해 경제적으로 운영 가능 * 전문가에 의한 지속적인 유지·관리 가능
SNS 활용 대국민 서비스 활성화	<p>효율적인 대국민 서비스 제공을 위해 SNS마다의 특성을 파악하고 활용</p> <p>※ 예로 정보의 전달이라는 측면에서는 페이스북이 장점을 가지는 것으로, 실시간 의견의 교환 수렴이라는 측면에서는 트위터가 장점을 가지는 것으로 파악</p>
공공앱·웹 서비스 리스트 구축	<p>미래창조과학부 및 산하기관에서 제공되는 대국민 서비스의 접근성·신뢰성 향상, 편리한 검색이 가능하도록 분야별, 기능별, 기관별 등 분류 하에 공공앱·웹 서비스 리스트 제공 필요</p>
미래창조과학부 공공앱·웹 서비스 정비·관리 기준 마련	<p>행자부의 모바일 앱, 웹사이트 정비기준 참조하여, 미래창조과학부 및 산하기관에서 제공되는 공공 앱·웹사이트에 대한 검토와 정비 기준 마련 필요</p>

대국민 서비스 활성화를 위해 민간자원 적극적으로 활용하는 방법으로 민간포털서비스와의 연계(대국민 서비스 접근력 향상)와 민간 제공 웹·앱과 연계 촉진할 필요가 있다.

민간포털과의 연계를 통해 검색기능의 강화 내지는 개방된 오픈API의 활용한 직접 민원처리를 통해 대국민 서비스의 질적향상을 도모할 수 있다.

앞서 언급한 바와 같이 미래창조과학부 및 산하기관은 현재까지 공공데이터 개방에 있어 적극적인 모습을 보이지 못하고 있으며, 이는 수치를 통해 나타나고 있다. 하지만 보유하고 있는 개방 가능한 공공데이터를 적극적으로 개방하여야 한다.



개방된 공공데이터의 활용도 재고를 위해 촉진사업을 병행하여야 한다.

민원관련 업무의 효율성과 체계화를 위해 각 기관마다 가지고 있는 민원처리 부서의 현황을 파악하고, 민원창구를 일원화 하여야 한다. 미래창조과학부 자체적인 민원처리 조직을 일괄적으로 운영하는 방법뿐만 아니라 현재 진행 중인 국민신문고로의 민원업무 일원화 정책에 동참하는 방법도 적극적으로 고려하여야 한다.

대국민 서비스의 촉진을 위해 기존에 운영 중이던 모바일 앱을 적극적으로 활용하는 방법도 생각해 볼 수 있다. 그러나 현재 미래창조과학부 및 산하기관이 운영 중인 앱이 그다지 많지 않으며, 새로운 앱을 자체적으로 개발하는 것은 현재 진행 중인 공공앱 정비에 부합하지 않으므로 자재할 필요가 있다.

그러나 공공데이터 개방과 관련하여 민간앱의 개발 장려 및 촉진과 더불어, 해당 앱에 대국민서비스 관련 메뉴를 삽입하는 방법을 고려한다.

공공앱·웹의 효율적인 관리를 위해 리스트를 구축하고, 앱 마켓에 서브카테고리를 마련하여 공공앱에 대한 국민의 신뢰도를 향상시키도록 한다.

국민들의 생활 속에 자리 잡고 있는 웹과 앱을 함께 활용할 수 있는 SNS의 기능적 장점을 이용하여 대국민 서비스를 적극적으로 제공한다. 이 서비스는 사용빈도가 높은 기존의 시스템(트위터, 카카오 등)을 활용하여 국민들에게 접근성 높은 서비스를 제공한다는 장점이 있다.

공공앱·웹의 정비 관리기준을 마련한다. 현재 미래창조과학부 및 산하기관이 운영하고 있는 앱·웹 중에 효율적으로 관리되지 못하고 있는 것을 분류하고, 이를 바탕으로 적극적 관리 또는 정비하도록 하여야 한다. 이를 위해 정비기준을 마련하여야 하며, 이러한 정비 기준은 행정자치부의 지침을 참조하되 미래창조과학부의 특성을 고려하여 마련하여야 한다.

제 6 장

■ 결 론



이상 미래창조과학부 및 산하기관에서 수행하고 있는 대국민 서비스의 개선과 활성화를 위한 다양한 형태의 내용을 검토하였는바, 다음과 같은 결론을 도출하였다.

- 첫째, 정부 민간포털 연계를 통한 대국민 서비스를 활성화 할 필요가 있다. 민간포털이 가지고 있는 검색기능과 높은 접근성을 통해 국민들이 민간 포털사이트에서 직접 민원을 접수하고 문제를 해결할 수 있도록 하는 방안을 추진할 필요가 있다.
- 둘째, 또한 스마트폰의 보급과 더불어 모바일 접근력이 향상되었으므로, 이를 바탕으로 국민들이 손쉽게 접근할 수 있는 모바일앱의 적극적인 활용을 통한 민원처리의 접수 및 처리 진행을 수행할 수 있는 방안을 강구할 필요가 있다.
- 셋째, 모바일앱의 적극적인 활용을 위하여는 정부 3.0시대의 주된 내용 중 하나인 공공데이터 개방과 연계하여 현재 미미한 수준의 공공 데이터개방을 확대하고, 공공 데이터의 활용도를 제고하여 경제적 효과를 높일 수 있도록 공공데이터 이용촉진 사업을 적극 추진하여야 할 것이다.
- 넷째, 미래창조과학부의 민원업무 처리와 관련하여 민원업무의 접수 및 처리절차의 체계화와 일원화가 필요하다. 예컨대, 범정부적으로 추진 중인 국민신문고의 활용을 통한 민원처리 시스템을 활용하는 방안도 있다. 다만 업무처리 특성상 국민신문고를 통한 민원처리의 일원화가 적합하지 않은 경우에는, 현재 운영 중인 미래창조과학부 전자민원센터를 확대 개편하거나 이를 포함한 별도의 '(가칭) 미래창조과학부 종합 민원센터'를 신설·구축함으로써 미래창조과학부 및 산하기관의 민원처리의 중심적 역할을 하도록 하여야 할 것이다.
- 다섯째, 민원처리센터를 활용한 대국민 서비스의 활성화를 위하여는 민원처리센터로의 손쉬운 접근 방법이 필요하다. 이를 위해서는 모바일 접근성의 향상 및 민간서비스와의 연계가 보다 효율적일 것으로 사료된다. 특히 민간 포털과의 연계 방법은 국민들이 손쉽게 미래창조과학부의 해당서비스를 검색하고 접근하여 원하는 문제를 해결할 수 있도록 하는 하나의 대안이 될 수 있다.

모바일 앱의 적극적인 활용을 위하여 검토하여야 할 사항으로는,

- 공공앱 개발·제공에 대한 민간에의 개방 범위의 지정이다.(예컨대 오픈 API의 제공 여부, 유료화 여부, 이용조건, 권리 귀속 문제 등)
- 공공앱을 정부의 통합 포털에서만 제공할 것인지 아니면 관련 부처 및 산하기관 또는 민간 포털에도 제한 없이 제공 가능하도록 할 것인지에 대한 사항이다. (접근·

이용의 기회가 확대되는 면에서는 바람직할 수 있을 것이나 효율적인 유지·보수·운용·관리 또는 비용 등의 면에서는 문제가 생길 수 있다. 이는 결국 앱 및 관련 민원 서비스에 대한 신뢰도에 대해서도 영향을 미칠 수 있다는 점에서 이 역시 논의가 필요한 사안이라고 하겠다.)

- 공공부문 앱 마켓의 구축 또는 민간 앱 마켓에 공공앱 서브 카테고리를 마련하는 것이다.
- 타 부서간 유사 업무의 서비스 제공을 위해 운영되고 있는 개별적인 공공앱간의 통합 운영을 고려한다.
- 공공앱의 개발 비용 대비 효과와 질적 만족도(경쟁력)가 확보될 수 있고 지속적인 활용 가능성이 인정되는 필요 최소한에 한정할 것인지 여부 등에 대한 고민도 필요할 것으로 본다. 외국의 경우 이미 무차별적인 공공앱 개발·운영에 따른 폐해를 경험한바, 그에 대한 일정한 제한을 가하고 있다는 점을 참고할 필요가 있을 것이다. 우리나라 역시 공공 앱 중의 상당수가 이용율이 저조하거나 업데이트가 제대로 이루어지지 않아 거의 폐기 수준에 있는 상황도 고려해 보아야 할 것이다. 우리나라 미래창조과학부 및 산하기관도 대국민 서비스를 제공하기 위하여 다수의 앱·웹을 운영하고 있으나, 경우에 따라 유사한 앱·웹의 존재, 관리부실, 장기간방치, 낮은 이용율 등과 같이 실질적인 기능을 하지않는 경우가 있다.
- 웹·앱을 보다 효율적으로 운영하고 관리하기 위하여 전반적인 정비가 불가피 하고 이를 위한 구체적인 정비기준의 마련이 필요하다. 정비 기준은 현재 제시되고 있는 행정자치부의 웹·앱정비기준을 참조하되, 미래창조과학부만의 특성을 고려하여 독자적인 정비기준안을 마련할 필요가 있다. 가령, 단순히 이용률 등만으로 그 효용성 여부를 판단할 수 없기 때문이다. 예를 들어 낮은 이용률에도 불구하고 미래창조과학부만의 독자적이고 의미 있는 서비스를 제공할 수도 있을 수 있기 때문이다.

이 외에도 외국의 사례에서도 보았듯이 직접 앱을 개발하거나 앱 마켓을 구축하는 것은 신중한 접근이 필요하다고 본다. 공공앱의 개발·관리를 위한 전문성과 수요는 충분히 확보되었는지, 중복 개발 등으로 인한 예산의 낭비 가능성은 없는지, 앱의 지속적인 유지·보수·관리가 되지 않아 오히려 민원 서비스의 질이 담보되지 않고 결국 활용도도 떨어져 무용지물이 되어 버릴 우려는 없는지, 민간 영역에 넘기거나 기존의 민간앱 등을 구매하는 것이 관련 산업 발전이나 공익에 더 부합하는 것은 아닌지 등에 대한 종합적이고도 면밀한 검토가 필요할 것으로 본다.

즉, 정부나 기관은 가급적 공공성이 매우 강하거나 민간에서 개발하는 것이 거의 불가능한 경우 등



특별히 필요하다고 인정되는 한정적인 경우에만 직접 공공앱의 개발이 허용되도록 하는 것이 바람직할 것으로 본다. 그러나 필요한 경우 하이브리드 앱(웹을 기반으로 하는 앱)은 네이티브 앱(모바일 전용앱)보다 개발·운영에 있어서 그 허용범위를 더 넓게 인정할 수도 있을 것이다.

앞서 말한 사안들은 개별적으로 진행할 수 없는 사안으로서 기획단계부터 대국민 서비스에 대한 종류, 운영, 제공방법 등의 전반적인 사항을 총괄하여 진행하여야 하며, 앞으로도 지속적으로 발전이 예상되는 모바일 산업과 모바일 웹 산업을 기반으로 한 장기적인 관점에서의 계획이 수립되어야 할 것으로 사료되어진다.

참고문헌

- [1] 김효진, 공공데이터 이용활성화를 위한 모바일앱 디자인 비즈니스 모델 연구, 2015
- [2] 김형진, 지자체 스마트폰 애플리케이션 활성화 전략 : 연구국내, 외 지자체 비교를 중심으로, 인하대학교 대학원 일반대학원, 2015
- [3] 경태원, 모바일 앱 활용 현황 및 공공분야에서의 활성화_전략, 한국콘텐츠학회지 제 10권 제1호, 2012.3, 16-19
- [4] 강대국 외, 스마트폰 모바일 앱 서비스의 확산 패턴 분석, 2014년 대한산업공학회 추계학술대회 논문집, 2014
- [5] 김지수 외, 공공앱의 사용자 리뷰에 대한 분석, 한국행정연구 제 22권 제2호 2013
- [6] 여일연, 국내 공공기관의 모바일 앱 서비스 사례 연구
- [7] 홍연웅, 공공데이터 이용 활성화를 위한 정책에 관한 연구, 한국데이터정보과학회, 한국데이터정보과학회지 25권4호, 2014
- [8] 이현정/남영준, 우리나라 공공데이터의 이용활성화 방안에 관한 연구, 情報管理學會誌, Vol.31 No.4, 2014
- [9] 김제완 이동환 배성훈, 공공데이터 민간활용에 관한 몇 가지 법적 쟁점, 法曹, Vol.63 No.4, 2014
- [10] 박세진 김경열 권현영, 공공정보 이용환경의 변화와 제도적 대응 : 「공공데이터의 제공 및 이용 활성화에 관한 법률안」의 제정배경을 중심으로, 土地公法研究, Vol.62, 2013
- [11] 김지수·심준섭, 공공앱의 사용자 리뷰에 대한 분석: 언어네트워크분석을 중심으로, 한국행정연구 제22권 제2호, 2013.
- [12] 정부3.0 발전계획, 정부3.0 추진위원회, 2014
- [13] 2014 안전행정통계연보, 안전행정부, 2014
- [14] 공공 모바일 앱 관리 개선방안 용역 결과 보고서, 한국정보화진흥원, 2014
- [15] 정부대표 전자민원창구로의 정부민원포털 발전방안 연구, 행정자치부, 2010
- [16] 공공기관 모바일 앱, 누구를 위해 만드나, 바른사회시민회의, 2014 5.



■ 붙임



미래창조과학부

[붙임1] 웹사이트 현황 조사

■ 검토 기준 및 내용

구분	서비스 유형			
	국민참여형	홍보형	자료제공형	기타
검토 내용	민원신고접수	기관/업무 소개	연구보고서	타 사이트 링크 제공
	민원상담 (전화, 인터넷)	알림, 공지	백서/논문	모바일 홈페이지 제공
	국민제안	정책 소개	OPEN API 제공	OPEN API 제공
	설문조사	기타 홍보성 안내	-	-
	국민신문고 링크 제공	-	-	-

- ※ 국민참여형: 민원신고접수는 일반 민원 신고 / 예산낭비신고, (부조리)클린신고, 연구비부정비리 신고, 공익신고, 부패신고 / 해킹·스팸·개인정보침해 신고 등을 포함.
- ※ 민원상담: 전화 또는 인터넷을 통해 쌍방향적으로 상담이 가능한 경우
- ※ 국민제안: 단순 민원이 아닌 정책 등에 대한 별도의 제안 채널이 마련되어 있는 경우
- ※ 설문조사: 특정 주제에 대한 설문조사 코너가 있는 경우
- ※ 국민신문고 링크 제공: 국민신문고에 연동되어 있는 경우(국민참여 성격이 강하므로 단순히 타 사이트 링크 제공과 구별하여 체크)
- ※ 홍보형: 기관 소개, 공지 사항, 정책·업무·기능·역할 등 소개 및 기타 홍보성 내용을 포함하고 있는 경우
- ※ 자료제공형: 연구보고서, 백서, 논문 등을 파일로 제공하거나, OPEN API 제공하고 있는 경우
- ※ 기타 : 해당 웹사이트에서 당해기관과 관련된 타기관의 웹사이트의 링크제공, 모바일 홈페이지 제공 등
- ※ 타 사이트 링크 제공: 해당 기관 이외의 사이트와 링크 되어 있는 경우
- ※ 아래 검토 결과 중 ‘△’ 표시는 ‘○’ 또는 ‘×’ 표시를 하기 애매한 경우(예: 제공 자료가 양식 파일만 있는 경우, 타 사이트 링크 있으나 상급 기관만 또는 사이트 내 서브 웹 페이지로만 링크되어 있는 경우 등)

[웹사이트 검토]

순번	구분				서비스유형									비고	
	상급기관	소관기관	웹 사이트명	웹사이트 주소(URL)	국민참여형					홍보형	자료 제공형	기타			
					민원 신고 접수	민원 상담	국민 제안	설문 조사	국민 신문고 링크제공			타사이트 링크제공	모바일 홈페이지 제공여부		OPEN API 제공
1	미래창조과학부	미래창조과학부	미래부 홈페이지(국문)	www.msip.go.kr	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
2	미래창조과학부	미래창조과학부	미래부 홈페이지(영문)	english.msip.go.kr											영문 홈페이지
3	미래창조과학부	미래창조과학부	미래부 홈페이지(모바일)	m.msip.go.kr											웹/본 모바일 홈페이지
4	미래창조과학부	미래창조과학부	미래부도서관 관리시스템	lib.msip.go.kr	×	×	×	×	×	○	○	○	×	×	
5	미래창조과학부	미래창조과학부	R&D												
6	미래창조과학부	우정사업본부	우정사업본부	www.koreapost.go.kr	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
7	미래창조과학부	우정사업본부	우정사업본부 모바일	m.koreapost.go.kr											웹/본 모바일 홈페이지
8	미래창조과학부	우정사업본부	우정사업본부 영문	www.koreapost.go.kr/eng											영문 홈페이지
9	미래창조과학부	우정사업본부	어린이우정	www.koreapost.go.kr/child	×	×	×	×	×	○	×	○	×	×	우정사업 어린이 대상홍보
10	미래창조과학부	우정사업본부	우정공무원 교육원	www.kpoti.go.kr	○	△	×	○	×	○	○	○	×	×	
11	미래창조과학부	우정사업본부	우정사업 정보센터	kpcc.koreapost.go.kr	○	×	○	○	○	○	○	○	×	×	
12	미래창조과학부	우정사업본부	우정사업 조달사무소	jodal.koreapost.go.kr	○	○	○	×	○	○	○	○	×	×	
13	미래창조과학부	우정사업본부	서울지방 우정청	www.koreapost.go.kr/se	○	○	○	×	○	○	○	○	×	×	
14	미래창조과학부	우정사업본부	서울중앙 우체국	www.koreapost.go.kr/se/100/	○	×	×	×	×	○	×	×	×	×	
15	미래창조과학부	우정사업본부	광화문우체국	www.koreapost.go.kr/se/110/	○	×	×	×	×	○	×	×	×	×	
16	미래창조과학부	우정사업 정보센터	인터넷우체국 (ePost)	www.epost.go.kr	○	○	○	×	×	○	○	○	○	×	m.epost.go.kr/mobile/index.jsp
17	미래창조과학부	우정사업 정보센터	우체국 금융시스템	www.epostbank.go.kr	○	○	○	×	×	○	○	×	○	×	모바일 앱운영
18	미래창조과학부	국립전파연구원	기관대표 홈페이지	www.ra.go.kr	○	×	×	×	×	○	○	○	○	○	
19	미래창조과학부	국립전파연구원	기관대표 영문 홈페이지	www.ra.go.kr/eng2/index.jsp											영문 홈페이지
20	미래창조과학부	국립전파연구원	전파시험 인증센터	www.ra.go.kr/ichoer/index.jsp											접근불가
21	미래창조과학부	국립전파연구원	기관대표 모바일 홈페이지	www.ra.go.kr/m/index.jsp											웹/본 모바일 홈페이지
22	미래창조과학부	국립전파연구원	전파환경정보	www.radiomap.go.kr	×	×	×	×	×	○	○	×	○	×	
23	미래창조과학부	국립전파연구원	전파환경 정보 모바일	www.radiomap.go.kr/Mobile											웹/본 모바일 홈페이지
24	미래창조과학부	국립전파연구원	주파수자원 분석시스템 (정보공개시스템)	smis.ra.go.kr	○	×	×	×	×	○	○	○	×	×	



순번	구분				서비스유형								비고		
	상급기관	소관기관	웹 사이트명	웹사이트 주소(URL)	국민참여형				홍보형	자료 제공형	기타				
					민원 신고 접수	민원 상담	국민 제안	설문 조사			국민 신문고 링크제공	사이트 링크제공		모바일 홈페이지 제공여부	OPEN API 제공
25	미래창조과학부	국립전파연구원	우주전파센터 홈페이지	www.spaceweather.go.kr	○	×	×	×	○	○	○	○	×		
26	미래창조과학부	국립중앙과학관	국립중앙과학관	www.science.go.kr	○	○	○	×	×	○	○	○	○		
27	미래창조과학부	국립중앙과학관	국립중앙과학관 모바일 홈페이지	m.science.go.kr										웹/번 모바일 홈페이지	
28	미래창조과학부	국립중앙과학관	국가자연사 연구종합정보 시스템	www.naris.go.kr	×	×	×	×	×	○	△	○	×	×	생물학 자원정보검색 및 정보확인
29	미래창조과학부	국립중앙과학관	스마트과학관	smart.science.go.kr	×	×	×	×	×	○	×	○	×	×	
30	미래창조과학부	중앙전파관리소	중앙전파관리소 웹사이트	www.cmo.go.kr	○	×	×	×	×	○	○	○	×	○	
31	미래창조과학부	중앙전파관리소	위성전파감시센터 웹사이트	www.smc.go.kr	△	×	×	×	×	○	×	○	×	×	민원업무 상담/민원 링크
32	미래창조과학부	국가과학기술연구회	국가과학기술연구회 홈페이지	www.nstre.kr	×	×	×	×	×	○	○	○	×	×	
33	미래창조과학부	광주과학기술원	기관대표 홈페이지	www.gist.ac.kr	○	×	○	×	×	○	○	○	○	×	모바일 앱운영
34	미래창조과학부	광주과학기술원	기관 도서관 홈페이지	library.gist.ac.kr	×	×	×	×	×	○	○	○	×	×	
35	미래창조과학부	기초과학연구원	기초과학연구원 대표 홈페이지	www.ibs.re.kr	×	×	×	×	×	○	×	×	×	○	
36	미래창조과학부	기초과학연구원	인지 및 사회성 연구단	ccs.ibs.re.kr/	×	×	×	×	×	○	×	×	×	×	영문으로 구성된 대표 홈페이지로 기관정보 및 소개
37	미래창조과학부	기초과학연구원	지하실험 연구단	cupweb.ibs.re.kr	×	×	×	×	×	○	×	×	×	×	영문으로 구성된 대표 홈페이지로 기관정보 및 소개
38	미래창조과학부	기초과학연구원	순수물리 이론 연구단	clpu.ibs.re.kr	×	×	×	×	×	○	×	×	×	×	영문으로 구성된 대표 홈페이지로 기관정보 및 소개
39	미래창조과학부	기초과학연구원	시냅스 뇌질환 연구단	synapse.ibs.re.kr	×	×	×	×	×	○	×	×	×	×	영문으로 구성된 대표 홈페이지로 기관정보 및 소개
40	미래창조과학부	기초과학연구원	나노 물질 및 화학반응 연구단	cnmr.ibs.re.kr	×	×	×	×	×	○	×	×	×	×	영문으로 구성된 대표 홈페이지로 기관정보 및 소개
41	미래창조과학부	기초과학연구원	분자활성 촉매 반응 연구단	ochi.ibs.re.kr	×	×	×	×	×	○	×	×	×	×	영문으로 구성된 대표 홈페이지로 기관정보 및 소개
42	미래창조과학부	기초과학연구원	엑시온 및 극한 상호작용 연구단	capp.ibs.re.kr	×	×	×	×	×	○	×	×	×	×	영문으로 구성된 대표 홈페이지로 기관정보 및 소개
43	미래창조과학부	기초과학연구원	면역 미생물 공생 연구단	aim.ibs.re.kr	×	×	×	×	×	○	×	×	×	×	영문으로 구성된 대표 홈페이지로 기관정보 및 소개
44	미래창조과학부	기초과학연구원	원자제어 저차원 전자계 연구단	caldes.ibs.re.kr	×	×	×	×	×	○	×	×	×	×	영문으로 구성된 대표 홈페이지로 기관정보 및 소개
45	미래창조과학부	기초과학연구원	식물 노화·수명연구단	aging.ibs.re.kr	×	×	×	×	×	○	×	×	×	×	영문으로 구성된 대표 홈페이지로 기관정보 및 소개
46	미래창조과학부	기초과학연구원	초강력 레이저 과학 연구단	corels.ibs.re.kr	×	×	×	×	×	○	×	×	×	×	영문으로 구성된 대표 홈페이지로 기관정보 및 소개
47	미래창조과학부	기초과학연구원	다차원 탄소재료 연구단	cmcm.ibs.re.kr	×	×	×	×	×	○	×	×	×	×	영문으로 구성된 대표 홈페이지로 기관정보 및 소개
48	미래창조과학부	기초과학연구원	첨단연성물질 연구단	softmatl.ibs.re.kr	×	×	×	×	×	○	×	×	×	×	영문으로 구성된 대표 홈페이지로 기관정보 및 소개
49	미래창조과학부	기초과학연구원	RNA 연구단	ma.ibs.re.kr	×	×	×	×	×	○	×	×	×	×	영문으로 구성된 대표 홈페이지로 기관정보 및 소개

순번	구분				서비스유형									비고	
	상급기관	소관기관	웹 사이트명	웹사이트 주소(URL)	국민참여형					홍보형	자료 제공형	기타			
					민원 신고 접수	민원 상담	국민 제안	설문 조사	국민 신문고 링크제공			타사이트 링크제공	모바일 홈페이지 제공여부		OPEN API 제공
50	미래창조과학부	기초과학연구원	나노입자 연구단	nanomat.ibs.re.kr	×	×	×	×	×	○	×	×	×	×	영문으로 구성된 대표 홈페이지로 기관홍보 및 소개
51	미래창조과학부	기초과학연구원	나노구조 물리 연구단	cinap.ibs.re.kr	×	×	×	×	×	○	×	×	×	×	영문으로 구성된 대표 홈페이지로 기관홍보 및 소개
52	미래창조과학부	기초과학연구원	뇌과학 이미징 연구단	cnir.ibs.re.kr	×	×	×	×	×	○	×	×	×	×	영문으로 구성된 대표 홈페이지로 기관홍보 및 소개
53	미래창조과학부	대구경북과학기술원	DGIST 대표 홈페이지	www.dgist.ac.kr	○	×	×	×	×	○	○	○	×	○	
54	미래창조과학부	대구경북과학기술원	대구경북과학기술원 입학 홈페이지	admission.dgist.ac.kr	×	×	×	×	×	○	○	×	×	×	
55	미래창조과학부	대구경북과학기술원	대구경북과학기술원 도서관 홈페이지	library.dgist.ac.kr	×	×	×	×	×	○	○	×	×	×	
56	미래창조과학부	발전우체국연금관리단	발전우체국연금관리단 대표홈페이지	www.popa.or.kr	○	×	×	×	×	○	×	○	×	○	
57	미래창조과학부	연구개발특구진흥재단	기관홈페이지	www.innopolis.or.kr	○	×	×	×	×	○	○	○	×	○	
58	미래창조과학부	연구개발특구진흥재단	전자민원 서비스	minwon.innopolis.or.kr	○	○	×	×	×	○	○	○	×	×	
59	미래창조과학부	연구개발특구진흥재단	사업관리 시스템	pms.innopolis.or.kr	×	×	×	×	×	○	○	○	×	×	
60	미래창조과학부	연구개발특구진흥재단	특구정보 도서관	www.dit.or.kr	×	○	×	×	×	○	○	○	×	×	
61	미래창조과학부	우체국금융개발원	우체국금융개발원 홈페이지	www.posid.or.kr	○	×	○	×	×	○	○	○	×	○	
62	미래창조과학부	우체국물류지원단	기관대표 홈페이지	www.pola.or.kr	○	×	○	×	×	○	○	○	×	○	
63	미래창조과학부	우체국시설관리단	기관대표 홈페이지	www.poma.or.kr	○	×	△	○	×	○	×	○	×	○	
64	미래창조과학부	정보통신산업진흥원	본원홈페이지	www.nipa.kr	○	×	○	×	×	○	○	○	○	○	
65	미래창조과학부	정보통신산업진흥원	본원홈페이지 모바일사이트	m.nipa.kr											웹/본 모바일 홈페이지
66	미래창조과학부	정보통신산업진흥원	본원홈페이지 영문사이트	www.nipa.kr/eng/main.it											영문 홈페이지
67	미래창조과학부	정보통신산업진흥원	사업성과관리 시스템	smart.nipa.kr	×	×	×	×	×	○	×	○	×	×	
68	미래창조과학부	정보통신산업진흥원	파빌리온 홈페이지	www.digitalpavilion.co.kr	×	×	×	×	×	○	×	×	×	×	
69	미래창조과학부	정보통신산업진흥원	분쟁조정	www.ecmc.or.kr	×	×	×	×	○	○	×	○	×	×	
			eTrust 인증시스템	www.etrust.or.kr	×	×	×	×	×	○	×	×	×	×	
70	미래창조과학부	정보통신산업진흥원	전자거래분쟁조정위원회 모바일	m.ecmc.or.kr/mobile/main.it											웹/본 모바일 홈페이지
71	미래창조과학부	정보통신산업진흥원	전자거래분쟁조정위원회 문홈페이지	http://www.ecmc.or.kr/eng/ecmcview/eng-home.it											영문 홈페이지
72	미래창조과학부	정보통신산업진흥원	eTrust 인증제도 영문홈페이지	https://www.etrust.or.kr:4443/eng/view/eng-home.it											영문 홈페이지



순번	구분				서비스유형									비고	
	상급기관	소관기관	웹 사이트명	웹사이트 주소(URL)	국민참여형					홍보형	자료 제공형	기타			
					민원 신고 접수	민원 상담	국민 제안	설문 조사	국민 신문고 링크제공			타사이트 링크제공	모바일 홈페이지 제공여부		OPEN API 제공
73	미래창조과학부	정보통신산업진흥원	기업지원플릭스(G4B)	www.g4b.go.kr	○	×	×	×	○	○	×	○	○	×	
74	미래창조과학부	정보통신산업진흥원	기업지원플릭스(G4B)(모바일)	m.g4b.go.kr											웹7번 모바일 홈페이지
75	미래창조과학부	정보통신산업진흥원	이러닝품질인증시스템	www.goodlearn.kr	×	×	×	×	×	○	○	×	×	×	
76	미래창조과학부	정보통신산업진흥원	한이음 홈페이지	www.hanium.kr	×	×	×	×	×	○	×	×	×	×	모바일 앱 운영
77	미래창조과학부	정보통신산업진흥원	자동상담시스템	www.lex.or.kr	×	×	×	×	×	○	×	×	×	×	
78	미래창조과학부	정보통신산업진흥원	공개SW 홈페이지	www.oss.or.kr	×	×	×	×	×	○	×	×	×	×	
79	미래창조과학부	정보통신산업진흥원	SW공학센터 시스템	www.software.kr	○	×	○	×	×	○	×	○	×	×	
80	미래창조과학부	정보통신산업진흥원	SW산업정보종합시스템	www.swit.or.kr	×	×	×	×	×	○	×	○	×	×	
81	미래창조과학부	정보통신산업진흥원	SW마에스트로	www.swmaestro.or.kr	×	×	×	×	×	○	×	○	×	×	
82	미래창조과학부	정보통신산업진흥원	전자세금계산서표준인증시스템	www.taxcerti.or.kr	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	
83	미래창조과학부	정보통신산업진흥원	퇴직전문가 파견지원	senior.nipa.kr:8080	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	접근불가
84	미래창조과학부	정보통신산업진흥원	전자계약시스템	cont.nipa.kr/	×	×	×	×	×	○	×	×	×	×	회원가입이세부정보 접근불가
85	미래창조과학부	정보통신산업진흥원	IT통계포털	www.itfind.or.kr	×	×	○	×	×	○	×	○	×	×	
86	미래창조과학부	정보통신산업진흥원	ITFIND	www.itstat.go.kr	×	×	×	×	×	○	○	○	○	×	
87	미래창조과학부	정보통신산업진흥원	IT통계포털(영문)	www.itstat.go.kr/en/											영문 홈페이지
88	미래창조과학부	정보통신산업진흥원	IT통계포털(모바일)	m.itstat.go.kr											웹7번 모바일 홈페이지
89	미래창조과학부	한국건설기술연구원	한국건설기술연구원 대표 홈페이지	www.kict.re.kr	○	×	○	×	×	○	×	○	×	○	
90	미래창조과학부	한국과학기술기획평가원	과학기술정책 서비스	now.go.kr	×	×	×	×	×	○	○	○	×	×	
91	미래창조과학부	한국과학기술기획평가원	과학기술정책 통합지원서비스	www.kistep.re.kr	×	×	×	×	×	○	○	×	×	×	
92	미래창조과학부	한국과학기술기획평가원	홈페이지 서비스	www.kistep.re.kr	○	×	×	×	×	○	○	○	×	○	
93	미래창조과학부	한국과학기술연구원	기관대표 홈페이지	www.kist.re.kr	○	×	×	×	×	○	×	○	×	○	
94	미래창조과학부	한국과학기술연구원	기관대표 홈페이지(영문)	eng.kist.re.kr											영문 홈페이지
95	미래창조과학부	한국과학기술연구원	강릉분원 대표 홈페이지	gn.kist.re.kr	×	×	×	×	×	○	×	×	×	×	
96	미래창조과학부	한국과학기술연구원	전북분원 대표 홈페이지	jb.kist.re.kr	×	×	×	×	×	○	×	×	×	×	
97	미래창조과학부	한국과학기술연구원	KAIST 대표 홈페이지	www.kaist.ac.kr	×	×	×	×	×	○	×	×	×	○	
98	미래창조과학부	한국과학기술연구원	KAIST 영문 홈페이지	www.kaist.edu											영문 홈페이지
99	미래창조과학부	한국과학기술연구원	총장실정관리 시스템	www.kaist.ac.kr/html/print	×	×	×	×	×	○	×	×	×	×	
100	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	과학기술정보센터(NDSL)	www.ndsl.kr	×	×	×	×	×	○	×	×	×	×	

순번	구분				서비스유형									비고		
	상급기관	소관기관	웹 사이트명	웹사이트 주소(URL)	국민참여형					홍보형	자료 제공형	기타				
					민원 신고 접수	민원 상담	국민 제안	설문 조사	국민 신문고 링크제공			타사이트 링크제공	모바일 홈페이지 제공여부		OPEN API 제공	
101	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	NDSL 모바일	m.ndsl.kr												웹/민 모바일 홈페이지
102	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	과학기술정보센터(NDSL) 헬프데스크	helpdesk.ndsl.kr												접근불가
103	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	KISTI Grid CA	ca.gridcenter.or.kr	X	X	X	X	X	0	X	X	X	X		
104	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	국가과학기술정보서비스	www.nitis.go.kr	X	X	X	X	X	0	X	X	X	X		
105	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	Korea Science	www.koreascience.or.kr	X	X	X	X	X	0	X	X	X	X		
106	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	Korea Science portal	portal.koreascience.or.kr	X	X	X	X	X	0	X	X	X	X		
107	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	창조경제타운	www.creativekorea.or.kr	X	X	X	X	X	0	X	X	X	X		
108	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	한국과학기술정보연구원 표 홈페이지	www.kisti.re.kr	0	X	X	X	X	0	0	X	X	0		
109	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	KISTI의 과학향기	scnt.ndsl.kr	X	X	0	X	X	0	X	0	X	X		
110	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	HTCaaS	htcaas.kisti.re.kr	X	X	X	X	X	0	X	X	X	X		
111	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	고경력 과학기술인	www.reseat.re.kr	X	X	X	X	X	0	X	0	X	X		
112	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	한민족과학기술자네트워크	www.kosen21.org	X	X	X	X	X	0	0	0	X	X		
113	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	미리안	mirian.kisti.re.kr	X	X	X	X	X	0	0	0	X	X		
114	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	학회마을	society.kisti.re.kr	X	X	X	X	X	0	X	0	X	X		
115	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	남북천연 기념물	nm.nkiech.net	X	X	X	X	X	0	X	0	X	X		
116	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	EDISON 나노몰리(국문)	nano.edison.re.kr	X	X	X	X	X	0	X	0	X	X		
117	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	학술논문투고 관리시스템 acoms30(한글)	acoms1.kisti.re.kr												접근불가
118	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	nnpc 홈페이지	www.nnpc.re.kr												서비스 일시중지중
119	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	학술논문투고 관리시스템 acoms40(영문)	acoms.kisti.re.kr	X	X	X	X	X	0	X	0	X	X		
120	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	한민족과학기술자네트워크	http://www.kosen21.org/	X	X	X	X	X	0	X	0	X	X		
	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	한민족과학기술자네트워크	m.kosen21.org												웹/민 모바일 홈페이지
121	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	iCON (정보서비스 동향지식 포털)	icon.ndsl.kr	X	X	X	X	X	0	X	0	X	X		
122	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	한국생물 다양성정보기부	www.kbit.re.kr	0	X	X	X	X	0	X	0	X	X		
123	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	백두산자연	pds.nkiech.net	X	X	X	X	X	0	X	0	X	X		
124	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	국가슈퍼컴퓨팅연구소	www.nisr.re.kr	X	X	X	X	X	0	X	0	X	X		
125	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	EDISON 전산 열유체(국문)	ctd.edison.re.kr	X	X	X	X	X	0	X	0	X	X		



순번	상급기관	구분				서비스유형									비고
		소관기관	웹 사이트명	웹사이트 주소(URL)	국민참여형					홍보형	자료 제공형	기타			
					민원 신고 접수	민원 상담	국민 제안	설문 조사	국민 신문고 링크제공			타사이트 링크제공	모바일 홈페이지 제공여부	OPEN API 제공	
126	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	KESJ 컨소시엄	www.kesi.or.kr	×	×	×	○	×	○	○	×	×	×	
127	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	전자조달 시스템	ebid.kisti.re.kr	×	×	×	×	×	○	×	×	×	×	
128	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	EDISON 계산화학(국문)	chem.edison.re.kr	×	×	×	×	×	○	×	×	×	×	
129	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	컴퓨터지능 연구실홈페이지	semantics.kisti.re.kr	×	×	×	×	×	○	×	×	×	×	
130	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	녹색기술 정보포털	www.glnet.go.kr	×	×	×	×	×	○	×	○	×	×	
131	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	과학기술 정보협의회	www.asinet.kr	×	×	×	×	×	○	×	○	×	×	
132	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	star-value	www.starvalue.or.kr	×	×	×	×	×	○	×	×	×	×	
133	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	KESJ 통계 정보시스템	stats.kesi.or.kr											웹사이트 오작동
134	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	KESJ 통계 정보시스템-2014년 신규 구축	stats2.kesi.or.kr	×	×	×	○	×	○	○	×	×	×	
135	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	한국과학기술정보연구원 영문대표 홈페이지	en.kisti.re.kr	×	×	×	×	×	○	×	×	×	×	
136	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	K.Pubs	kpubs.org	×	×	×	×	×	○	×	×	×	×	
137	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	북한과학기술 네트워크	www.nktech.net	×	×	×	×	×	○	×	○	×	×	
138	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	KREONET 홈페이지	www.kreonet.net	×	×	×	×	×	○	×	×	×	×	
139	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	KSCI	ksci.kisti.re.kr	×	×	×	×	×	○	×	×	×	×	
140	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	KISTI 동문 홈페이지	kistiob.kisti.re.kr	×	×	×	×	×	○	×	○	×	×	
141	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	EDISON 구조동역학	csd.edison.re.kr	×	×	×	×	×	○	×	○	×	×	
142	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	WiseCat국가 기술학술지원망	wisecat.ndsl.kr	×	×	×	×	×	○	×	○	×	×	
143	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	인재 채용 시스템	hra.kisti.re.kr	×	×	×	×	×	○	×	×	×	×	
144	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	지능형 도서관 기반기술개발 (oak-ir)	repository.kisti.re.kr											접근불가
145	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	학술정보관리 시스템	www.ksla.info	×	×	×	×	×	○	×	○	×	×	
146	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	EDISON 전산 열유체(영문)	cdf.edison-project.org											접근불가
147	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	EDISON 계산 화학(영문)	chem.edison-project.org	×	×	×	×	×	○	×	×	×	×	
148	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	DOI 센터	doicenter.kisti.re.kr	×	×	×	×	×	○	○	○	×	×	
149	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	학술정보관리 시스템	jim.kisti.re.kr											접근불가
150	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	EDISON 전산설계	design.edison.re.kr	×	×	×	×	×	○	×	○	×	×	
151	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	EDISON 나노물리(영문)	nano.edison-project.org											접근불가
152	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	FACT (사실정보)	anastro.ndsl.kr	×	×	×	×	×	○	×	×	×	×	
153	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	FACT (사실정보)	antibody.ndsl.kr	×	×	×	×	×	○	×	×	×	×	

순번	구분				서비스유형									비고		
	상급기관	소관기관	웹 사이트명	웹사이트 주소(URL)	국민참여형					홍보형	자료 제공형	기타				
					민원 신고 접수	민원 상담	국민 제안	설문 조사	국민 신문고 링크제공			타사이트 링크제공	모바일 홈페이지 제공여부		OPEN API 제공	
154	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	FACT (사실정보)	cas.ndsl.kr												접근불가
155	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	FACT (사실정보)	chemdb.kisti.re.kr	×	×	×	×	×	○	×	○	×	×		
156	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	FACT (사실정보)	ical.ndsl.kr	×	×	×	×	×	○	×	○	×	×		
157	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	FACT (사실정보)	manse.ndsl.kr	×	×	×	×	×	○	×	○	×	×		
158	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	FACT (사실정보)	museumts.ndsl.kr	×	×	×	×	×	○	×	×	×	×		
159	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	KBIF(한국생물 다양성정보)	kdr.kbif.re.kr	×	×	×	×	×	○	×	○	×	×		
160	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	KBIF(한국생물 다양성정보)	nabipos.kbif.re.kr	×	×	×	×	×	○	×	○	×	×		
161	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	PLASMA 물성정보	plasma.kisti.re.kr	×	×	×	×	×	○	×	○	×	×		
162	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	Steak Open API	steel.ndsl.kr	×	×	×	×	×	○	×	×	×	×		
163	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	기상과학 박물관	vsm.kistire.kr	×	×	×	×	×	○	×	○	×	×		
164	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	과학기술 사실정보 데이터베이스	fact.kisti.re.kr	×	×	×	×	×	○	×	○	×	×		
165	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	기술기회탐색 시스템(TOD)	icsd.kistire.kr	×	×	×	×	×	○	×	×	×	×		
166	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	인삼정보센터	www.kginseng.re.kr												접근불가
167	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	BIO (생물자원정보)	acar.ndsl.kr	×	×	×	×	×	○	×	○	×	×		
168	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	BIO (생물자원정보)	animal.ndsl.kr	×	×	×	×	×	○	×	○	×	×		
169	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	BIO (생물자원정보)	aquap.ndsl.kr	×	×	×	×	×	○	×	○	×	×		
170	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	BIO (생물자원정보)	biodiv.kisti.re.kr	×	×	×	×	×	○	×	○	×	×		
171	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	BIO (생물자원정보)	bird.ndsl.kr	×	×	×	×	×	○	×	○	×	×		
172	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	BIO (생물자원정보)	bugland.ndsl.kr	×	×	×	×	×	○	×	○	×	×		
173	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	BIO (생물자원정보)	geoworm.ndsl.kr	×	×	×	×	×	○	×	○	×	×		
174	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	BIO (생물자원정보)	inifish.ndsl.kr	×	×	×	×	×	○	×	○	×	×		
175	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	BIO (생물자원정보)	insect.ndsl.kr	×	×	×	×	×	○	×	○	×	×		
176	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	BIO (생물자원정보)	kcnhm.ndsl.kr												접근불가
177	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	BIO (생물자원정보)	minsok.ndsl.kr	×	×	×	×	×	○	×	○	×	×		
178	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	BIO (생물자원정보)	mushroom.ndsl.kr	×	×	×	×	×	○	×	○	×	×		
179	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	BIO (생물자원정보)	plantv.ndsl.kr	×	×	×	×	×	○	×	○	×	×		
180	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	BIO (생물자원정보)	seed.ndsl.kr	×	×	×	×	×	○	×	○	×	×		
181	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	녹색기술정보 포털 모바일	http://www.gtnet.go.kr/	×	×	×	×	×	○	×	○	×	×		
	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	녹색기술정보 포털 모바일	m.gtnet.go.kr												별/번 모바일 홈페이지



순번	구분				서비스유형								비고			
	상급기관	소관기관	웹 사이트명	웹사이트 주소(URL)	국민참여형					홍보형	자료 제공형	기타				
					민원 신고 접수	민원 상담	국민 제안	설문 조사	국민 신문고 링크제공			타사이트 링크제공		모바일 홈페이지 제공여부	OPEN API 제공	
182	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	코센회원활용 기획정보수집 사업	expert.kosen21.org												회원만 접근 가능
183	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	슈퍼컴퓨팅교육센터	webedu.ksc.re.kr	X	X	X	X	X	O	X	O	X	X		
184	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원		esmart	esmart.kisti.re.kr	X	X	X	O	X	X	O	X	X		
185	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	디지털코리아	dk.kisti.re.kr	X	X	X	X	X	O	X	X	X	X		
186	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	특허DB 플랫폼 구축 홈페이지 (LexisPatent)	patent1.kisti.re.kr	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	접근불가
187	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	경쟁정보 분석서비스 (COMPAS)	compas.kisti.re.kr	X	X	X	X	X	O	X	X	X	X	X	
188	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	KISTI 데이터 리퍼지토리	mdr.kisti.re.kr	X	X	X	X	X	O	X	X	X	X	X	
189	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	Korea Science	openapi.koreascience.or.kr												접근불가
190	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	한민족과학기술자네트워크	blog.kosen21.org	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	접근불가
191	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	한국과학기술정보연구원	www.kofac.re.kr	O	X	O	X	X	O	X	O	X	O	O	
192	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	대한민국과학기술정보센터	www.scienceall.com	X	X	X	X	X	O	X	O	X	X	X	
193	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	크레존	www.crezone.net	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
194	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	한국과학기술정보연구원	eti.kofac.re.kr	X	X	X	X	X	O	O	O	X	X	X	
195	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	사업관리 시스템	pms.kofac.re.kr	X	X	X	X	X	O	X	X	X	X	X	안내 페이지
196	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	교육기부	www.teachorkorea.go.kr	X	X	X	X	X	O	X	O	X	X	X	
197	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	사이언스 타임즈	www.sciencetimes.co.kr	X	X	X	X	X	O	X	O	X	X	X	
198	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	대표홈페이지	www.kimm.re.kr	O	O	X	X	O	O	O	O	X	X	X	예산낭비신고 국민권익위원회의 링크
199	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	전자도서관	library.kimm.re.kr	X	X	X	X	X	O	O	X	O	X	X	
200	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	일반이용자장비교육사업	edu.kbsi.re.kr	X	O	X	X	X	O	X	X	X	X	X	교육일선 신청확인
201	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	주니어덕터	jrdoctor.kbsi.re.kr	X	△	X	X	X	O	X	△	X	X	X	페이스북, 카톡 링크
202	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	엑스사이언스	xsience.kbsi.re.kr	X	O	X	X	X	O	X	X	X	X	X	
203	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	이미지정보 사진공모전	image.kbsi.re.kr	X	△	X	X	X	O	X	△	X	X	X	질문과 답변 웹페이지 게시물 미준재
204	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	기관 홈페이지	www.kbsi.re.kr	O	O	X	X	X	O	O	O	X	X	X	청원신고센터
205	미래창조과학부	한국과학기술정보연구원	분석과학기술회의 (International Conference on Analytical Science & Technology)	icas.kbsi.re.kr	X	X	X	X	X	O	X	O	X	X	X	영문 페이지

순번	구분			서비스유형										비고	
				국민참여형					홍보형	자료 제공형	기타				
				민원 신고 접수	민원 상담	국민 제안	설문 조사	국민 신문고 링크제공			사이트 링크제공	모바일 홈페이지 제공여부	OPEN API 제공		
206	미래창조과학부	한국기초과학지원연구원	온라인연구지원시스템	ics.kbsi.re.kr	×	×	×	×	×	×	×	×	×	로그인 페이지	
207	미래창조과학부	한국기초과학지원연구원	KESI 분석지원서비스	use.kbsi.re.kr	×	○	×	×	×	○	△	×	×	×	통계자료2. 관련서식1
208	미래창조과학부	한국기초과학지원연구원	국가연구시설장비진흥센터 홈페이지	www.nfec.go.kr	×	○	×	×	×	○	○	×	×	×	페이스북, 블로그 링크
209	미래창조과학부	한국기초과학지원연구원	FED 시설장비 전자도서관	feet.nfec.go.kr	×	○	×	×	×	○	○	×	×	×	리뉴얼 오픈 시범운영기간 (5.28~6.15)
210	미래창조과학부	한국기초과학지원연구원	SEE장비 사관학교	see.nfec.go.kr	×	○	×	×	×	○	×	○	×	×	
211	미래창조과학부	한국기초과학지원연구원	국가연구시설장비정보 서비스	nfec.kr/www.nfec.kr											웹페이지 표시 불가 (www.nfec.kr 접속 가능)
212	미래창조과학부	한국기초과학지원연구원	대형연구시설 정보서비스	woit.nfec.go.kr	×	×	×	×	×	○	×	○	×	×	
213	미래창조과학부	한국기초과학지원연구원	RED 연구장비 심의서비스	red.nfec.go.kr	×	○	×	×	×	○	○	×	×	×	
214	미래창조과학부	한국기초과학지원연구원	NTIS 국가연구 시설장비관리 서비스	nfec.ntis.go.kr	×	○	×	×	×	○	○	○	○	×	클렌터, 페이스북, 트위터
215	미래창조과학부	한국기초과학지원연구원	ZEUS 장비 활용서비스	www.zeus.go.kr	×	○	×	×	×	○	○	○	×	×	일부 매뉴얼 서비스 준비중
216	미래창조과학부	한국방송통신전파진흥원	기관 대표홈페이지(국문)	kca.kr	○	○	○	○	○	○	○	○	×	×	클린고센터, 영상서비스 센터, 영상서비스 센터, 영상서비스 센터
217	미래창조과학부	한국방송통신전파진흥원	기관 대표 홈페이지(영문)	kca.kr/open_content/en											영문 웹페이지
218	미래창조과학부	한국방송통신전파진흥원	기관 대표 홈페이지 (모바일 웹)	kca.kr/open_content/mobile											모바일 웹페이지로 연결되지 않음
219	미래창조과학부	한국방송통신전파진흥원	국가기술자격 검정	cq.or.kr	×	○	△	×	×	○	○	○	×	×	의견수렴 (공지사항)
220	미래창조과학부	한국방송통신전파진흥원	전자파 강도측정 정보	emt.kca.kr	×	○	×	○	○	○	○	○	×	×	
221	미래창조과학부	한국방송통신전파진흥원	전자파 강도측정 정보 (모바일 웹)	emt.kca.kr/mobile/main.do	×	○	×	×	×	○	○	○	×	×	
222	미래창조과학부	한국방송통신전파진흥원	(1) 방송통신발전기금 사업	pms.kca.kr	×	×	×	×	×	○	○	○	×	×	회원가입/로그인필요
223	미래창조과학부	한국방송통신전파진흥원	방송프로그램 제작지원사업	kcapt.kr	×	○	×	×	×	○	○	○	×	×	
224	미래창조과학부	한국방송통신전파진흥원	(2) 동향과 전망	kcaresearch.kr											2015.2. 폐기
225	미래창조과학부	한국방송통신전파진흥원	(3) 해외한국어 방송사지원	kobi.or.kr											2015.1. 폐기
226	방송통신위원회	한국방송통신전파진흥원	부산시청차 미디어센터	comc.or.kr	×	○	×	×	×	○	○	○	×	×	트위터, 페이스북 링크
227	방송통신위원회	한국방송통신전파진흥원	광주시청차 미디어센터	comc-gj.or.kr	×	○	×	×	×	○	○	○	×	×	홈페이지를 찾을 수 없음 www.comc-gj.or.kr 접속 가능, 트위터, 페이스북, 네이버블로그 링크
228	방송통신위원회	한국방송통신전파진흥원	장애인용 방송수신기 보급 사업	tv.kca.kr	×	○	×	×	×	○	×	○	×	×	
229	방송통신위원회	한국방송통신전파진흥원	장애인방송 편성실적 관리	db.kca.kr											연결 불가
230	미래창조과학부	한국생명공학연구원	한국생명공학연구원 대표홈페이지	www.kribb.re.kr	×	○	×	×	○	○	○	○	○	×	트위터, 페이스북, 블로그



순번	상급기관	소관기관	웹 사이트명	웹사이트 주소(URL)	서비스유형									비고	
					국민참여형					홍보형	자료 제공형	기타			
					민원 신고 접수	민원 상담	국민 제안	설문 조사	국민 신고 링크제공			타사이트 링크제공	모바일 홈페이지 제공여부		OPEN API 제공
231	미래창조과학부	한국생명공학연구원	한국생명공학연구원 바이오스쿨	edu.kribb.re.kr	×	×	×	×	×	○	×	△	×	×	트위터, 페이스북
232	미래창조과학부	한국생명공학연구원	한국생명공학연구원 연우회	own.kribb.re.kr	×	×	×	×	×	○	×	×	×	×	
233	미래창조과학부	한국생명공학연구원	abs홈페이지	www.abs.re.kr abs.kribb.re.kr	×	○	×	×	×	○	○	△	×	×	
234	미래창조과학부	한국생명공학연구원	한국생명공학연구원 도서관 홈페이지	library.kribb.re.kr	×	△	×	×	×	○	△	○	×	×	주요 서비스 로그인 필요
235	미래창조과학부	한국생명공학연구원	한국생명공학연구원 연구성과 홈페이지	repository.kribb.re.kr	×	△	×	×	×	○	△	○	×	×	주요 서비스 로그인 필요
236	미래창조과학부	한국생명공학연구원	미생물자원센터 홈페이지	kdc.kribb.re.kr brc.kribb.re.kr iris.kribb.re.kr	×	○	×	×	×	○	△	○	×	×	자료는 신청서 파일 위주
237	미래창조과학부	한국생명공학연구원	연구성과물 홈페이지	biopr.kribb.re.kr biopr.re.kr	×	○	×	×	×	○	△	×	×	×	자료는 신청서 파일 위주
238	미래창조과학부	한국생명공학연구원	미생물유전자원연구실	microgen.kribb.re.kr	×	×	×	×	×	○	×	×	×	×	
239	미래창조과학부	한국생명공학연구원	미생물자원센터 논문 통계 페이지	stats.kribb.re.kr											웹페이지를 찾을 수 없음
240	미래창조과학부	한국생명공학연구원	연구성과물리눅스 홈페이지	bioproduct.kribb.re.kr	×	○	×	×	×	○	△	△	×	×	
241	미래창조과학부	한국생명공학연구원	바이오인프라총괄본부 홈페이지	kbrc.kribb.re.kr www.kbrc.kr	×	×	×	×	×	○	×	○	×	×	
242	미래창조과학부	한국생명공학연구원	바이오안전성포털	www.biosafety.or.kr	×	○	×	×	×	○	○	○	×	×	
243	미래창조과학부	한국생명공학연구원	LMO포럼 세미나 홈페이지	www.lmoforum.org	×	○	×	×	×	○	○	○	×	×	
244	미래창조과학부	한국생명공학연구원	ABS 산업지원센터 홈페이지	www.abs.kr	×	○	×	○	×	○	○	○	×	×	
245	미래창조과학부	한국생명공학연구원	한국생명공학연구원 해외생물소재센터	www.lbmrc.re.kr	×	×	×	×	×	○	×	○	×	×	친구에게 뉴스레터 보내기
246	미래창조과학부	한국생명공학연구원	MENT	mgrc.kribb.re.kr:8080											영문 홈페이지
247	미래창조과학부	한국생명공학연구원	APPEX	www.appex.kr											영문 홈페이지
248	미래창조과학부	한국생명공학연구원	시스템생명공학연구그룹 홈페이지	sybirg.kribb.re.kr	×	×	×	×	×	○	×	×	×	×	주요 영문
249	미래창조과학부	한국생명공학연구원	한국인간유전자은행 홈페이지	genbank.kribb.re.kr genebank.kribb.re.kr	×	○	×	×	×	○	△	○	×	×	주요 서류 양식 자료
250	미래창조과학부	한국생명공학연구원	국가영장류센터 대표홈페이지	www.primare.kr	×	○	○	×	×	○	△	○	×	×	주요 서류 양식 자료
251	미래창조과학부	한국생명공학연구원	한국생명공학연구원 바이오상용화센터 홈페이지	biopp.kribb.re.kr	×	×	×	×	×	○	×	×	×	×	자료실 있으나 내용은 없음
252	미래창조과학부	한국생명공학연구원	미생물유전체 정보 포털 홈페이지	www.gem.re.kr											영문 홈페이지
253	미래창조과학부	한국생명공학연구원	한국식물추출물은행	extract.kribb.re.kr	×	×	×	×	×	○	×	○	×	×	
254	미래창조과학부	한국생명공학연구원	Bioin사이트	www.bioin.or.kr	×	△	×	×	×	○	○	○	×	×	문의사항은 로그인

순번	구분			서비스유형										비고	
	상급기관	소관기관	웹 사이트명	웹사이트 주소(URL)	국민참여형					홍보형	자료 제공형	기타			
					민원 신고 접수	민원 상담	국민 제안	설문 조사	국민 신문고 링크제공			이사이트 링크제공	모바일 홈페이지 제공여부		OPEN API 제공
255	미래창조과학부	한국생명공학연구원	전북분원 홈페이지	www.jbire.kr	×	×	×	×	×	○	×	○	×	×	
256	미래창조과학부	한국생명공학연구원	한국생명공학연구원 중소기업지원센터 홈페이지	bvc.kribb.re.kr	×	×	×	×	×	○	×	○	×	×	
257	미래창조과학부	한국생명공학연구원	국가생명연구자원정보센터 대표홈페이지	www.kobic.re.kr	×	○	×	×	×	○	×	○	×	×	
258	미래창조과학부	한국생명공학연구원	국가생명연구자원통합정보시스템	www.kobis.re.kr	×	○	×	×	×	○	○	○	×	×	
259	미래창조과학부	한국생명공학연구원	생명정보연구성과물 등록 시스템	www.biodata.kr	×	×	×	×	×	○	×	○	×	×	앱 제공
260	미래창조과학부	한국생명공학연구원	생명연구지원책임기관협의회	biocouncil.kobic.re.kr	×	×	×	×	×	○	○	○	×	×	
261	미래창조과학부	한국생산기술연구원	기관 대표 홈페이지	www.kitech.re.kr	×	○	×	×	×	○	○	○	×	×	
262	미래창조과학부	한국생산기술연구원	뿌리기술지원센터	rt.kitech.re.kr	×	○	×	×	×	○	×	○	×	×	자료실 있으나 내용은 없음
263	미래창조과학부	한국생산기술연구원	비철금속 RS 사업단 홈페이지	ris.kitech.re.kr	×	○	×	×	×	○	○	○	×	×	
264	미래창조과학부	한국생산기술연구원	기업지원 전용 홈페이지	partner.kitech.re.kr	×	○	×	×	×	○	×	○	×	×	중소기업지원 통합센터링크
265	미래창조과학부	한국생산기술연구원	패키징기술센터 홈페이지	www.kopack.re.kr	×	○	×	×	×	○	○	○	×	×	
266	미래창조과학부	한국생산기술연구원	금형기술센터	mold.kitech.re.kr	×	○	×	×	×	○	○	○	×	×	
267	미래창조과학부	한국생산기술연구원	인천지역본부 영문홈페이지	incheon.kitech.re.kr											공사중
268	미래창조과학부	한국생산기술연구원	astec.kitech.re.kr	astec.kitech.re.kr	×	○	×	×	×	○	○	○	×	×	
269	미래창조과학부	한국생산기술연구원	한국희소금소산업기술센터	www.kiram.re.kr	×	○	×	×	×	○	○	○	×	×	
270	미래창조과학부	한국생산기술연구원	동남지역본부 홈페이지	dnk.kitech.re.kr	×	×	×	×	×	○	×	○	×	×	지원하는 전문 코너의 유/내 용 없음
271	미래창조과학부	한국생산기술연구원	한국생산기술연구원 마이크로조이닝센터	microjoining.kitech.re.kr/	×	○	×	×	×	○	×	○	×	×	
272	미래창조과학부	한국생산기술연구원	청정생산종합지원시스템	www.knpsc.or.kr	×	○	×	○	×	○	○	○	×	×	
273	미래창조과학부	한국생산기술연구원	국제환경규제 사전대응지원 시스템	www.compass.or.kr	×	○	×	○	×	○	○	○	×	×	
274	미래창조과학부	한국생산기술연구원	국가통합자원 관리시스템	www.k-mfa.kr	×	○	×	×	×	○	△	○	×	×	자료 제공 받기 위해 로 그인 필요
275	미래창조과학부	한국생산기술연구원	자원순환기술 플랫폼	www.retech-platform.or.kr	×	○	×	○	×	○	○	○	×	×	
276	미래창조과학부	한국식품연구원	기관대표 홈페이지	www.kfri.re.kr	○	○	△	×	×	○	○	○	×	×	부조리신고 기술수요조사
277	미래창조과학부	한국식품연구원	한국전통식품 포털	www.tradifood.net											서비스 일시 중단
278	미래창조과학부	한국에너지기술연구원	기관대표 홈페이지	www.kier.re.kr	○	○	○	○	×	○	×	○	×	×	예산낭비 신고센터 부조리클린 신고센터
279	미래창조과학부	한국에너지기술연구원	신재생에너지 자원지도시스템	kredec.kier.re.kr	×	○	×	×	×	○	○	○	×	×	
280	미래창조과학부	한국에너지기술연구원	풍력발전 연구단	www.kier-wind.org	×	○	×	×	×	○	×	○	×	×	



순번	구분				서비스유형									비고	
	상급기관	소관기관	웹 사이트명	웹사이트 주소(URL)	국민참여형				홍보형	자료 제공형	기타				
					민원 신고 접수	민원 상담	국민 제안	설문 조사			국민 신문고 링크제공	타사이트 링크제공	모바일 홈페이지 제공여부		OPEN API 제공
281	교육부	한국연구재단	BK21플러스 종합정보시스템	bkplus.nrf.re.kr	×	○	×	×	×	○	○	○	×	×	
282	미래창조 과학부/교육부	한국연구재단	해외학위조회 지원시스템	degree.nrf.re.kr	×	○	×	×	×	○	×	×	×	×	
283	미래창조 과학부/교육부	한국연구재단	외국박사학위 종합시스템	dr.nrf.re.kr	×	○	×	×	×	○	○	○	×	×	
284	미래창조 과학부	한국연구재단	전자입찰 시스템	ebid.nrf.re.kr											서비스일시 중단
285	미래창조 과학부	한국연구재단	전문경력인사 초빙활동지원 사업관리시스템	ecm.nrf.re.kr											로그인 필요
286	미래창조 과학부	한국연구재단	연구관리온라인 학습시스템	edu.nrf.re.kr	×	○	○	○	×	○	○	△	×	×	관련사이트 있으나 한국 연구재단만 링크됨
287	미래창조 과학부	한국연구재단	연구사업통합 지원시스템	emnd.nrf.re.kr	×	×	×	×	×	○	○	×	○	×	
288	미래창조 과학부	한국연구재단	인문공감	immunlove.nrf.re.kr	×	×	×	×	×	○	×	○	×	×	트위터, 페이스북, 유튜브, 네이버 블로그 연결
289	미래창조 과학부	한국연구재단	글로벌프론티어 사업홈페이지 (서비스증지)	ogfi.nrf.re.kr											에러 페이지
290	미래창조 과학부	한국연구재단	기획마루	plan.nrf.re.kr	×	○	○	×	×	○	○	×	×	×	전문가기술 수요조사 국민아이디어 제안
291	미래창조 과학부	한국연구재단	산학협력종합 지원센터산학 협력중점교수	professor.uicc.re.kr	×	○	○	×	×	○	○	○	×	×	
292	미래창조 과학부	한국연구재단	성과마루	md.nrf.re.kr	×	×	×	×	×	○	○	○	×	×	
293	미래창조 과학부	한국연구재단	한국사회과학 연구지원(SK-2014.2.04 (서비스증지))	ssk.nrf.re.kr											서비스일시 중단
294	미래창조 과학부	한국연구재단	연구윤리정보 센터	www.cre.or.kr	×	○	×	×	×	○	○	○	×	×	모바일 앱 제공
295	교육부	한국연구재단	외국교육기관 및외국인학교 종합안내	www.isi.go.kr	×	○	×	×	×	○	△	○	×	×	자료실업으 나 내용 없음 서식파일 제공
296	미래창조 과학부	한국연구재단	한국학술지 인용색인(KCI)	www.kci.go.kr	×	○	×	×	×	○	○	×	×	×	
297	미래창조 과학부/교육부	한국연구재단	한국연구업적 통합정보(KRI)	www.kri.go.kr	×	○	×	×	×	○	○	△	×	×	
298	교육부	한국연구재단	기초학문자료 센터(KFM)	www.kfm.or.kr	×	○	×	×	×	○	△	○	○	○	자료이용시 로그인
299	미래창조 과학부	한국연구재단	한국연구재단 홈페이지	www.nrf.re.kr	○	○	×	×	×	○	○	○	○	×	연구비부정 비리신고, 공익신고
300	미래창조 과학부	한국연구재단	영문홈페이지	www.nrf.re.kr											영문홈페이지는 http://www.nrf.re.kr/nf_eng/cms/
301	미래창조 과학부	한국연구재단	모바일페이지	m.nrf.re.kr											
302	미래창조 과학부	한국연구재단	금요일에과학 터치	www.scientouch.net	×	○	×	×	×	○	×	○	×	×	페이스북 트위터 TISTORY
303	미래창조 과학부	한국연구재단	산학협력종합 지원센터	www.uicc.re.kr	×	○	×	×	×	○	○	○	×	×	
304	미래창조 과학부	한국우편사업진흥원	한국우편사업진흥원 홈페이지	www.posa.or.kr	×	○	○	×	×	○	○	○	×	×	

순번	구분			서비스유형										비고	
				국민참여형					홍보형	자료 제공형	기타				
				민원 신고 접수	민원 상담	국민 제안	설문 조사	국민 신문고 링크제공			타사이트 링크제공	모바일 홈페이지 제공여부	OPEN API 제공		
305	미래창조과학부	한국원자력 연구원	KORNIS21	komis21.kaeri.re.kr	×	○	×	×	×	○	△	○	×	×	자료이용은 로그인 필요
306	미래창조과학부	한국원자력 연구원	WWW	www.kaeri.re.kr	○	○	×	×	×	○	○	○	×	×	
307	미래창조과학부	한국원자력 의학원	한국원자력의학원 홈페이지	www.kirams.re.kr	○	×	×	×	×	○	○	○	×	×	
308	미래창조과학부	한국인터넷진흥원	한국인터넷진흥원	www.kisa.or.kr	○	○	×	×	×	○	○	○	×	×	부패신고, 공익신고, 4차산업, RSS, 페이스북, 트위터, 네이버블로그
309	미래창조과학부	한국인터넷진흥원	전자계약 시스템	cont.kisa.or.kr											접속 시 공인인증서 필요
310	미래창조과학부	한국인터넷진흥원	인터넷통계정보검색시스템	isis.kisa.or.kr	○	△	×	×	×	○	○	○	×	×	RSS, 트위터, 네이버블로그, 쿠팡링크
311	미래창조과학부	한국인터넷진흥원	한중인터넷주소 공동연구	cknat.kisa.or.kr											영문
312	미래창조과학부	한국인터넷진흥원	KRNIC	knic.kisa.or.kr	△	×	×	×	×	○	○	○	×	×	해킹·스팸·개인정보침해신고, 문의는 FQ인
313	미래창조과학부	한국인터넷진흥원	인터넷주소 등록정보 검색 시스템	whois.kisa.or.kr	△	×	×	×	×	○	×	×	×	×	해킹·스팸·개인정보침해신고, RSS, 트위터, 네이버블로그
314	미래창조과학부	한국인터넷진흥원	인터넷주소 분장조정위원회	www.idrc.or.kr											웹페이지 표시 불가
315	미래창조과학부	한국인터넷진흥원	KISA아카데미 교육통합관리 시스템	academy.kisa.or.kr	×	×	×	×	×	○	△	×	×	×	RSS, 자료실 이용 등 로그인 필요
316	미래창조과학부	한국인터넷진흥원	정보보호기술 온라인 학습장	sis.or.kr											웹페이지 표시 불가
317	미래창조과학부	한국인터넷진흥원	글로벌 K-스타트업 프로그램	k-startup.kr											웹페이지 표시 불가
318	미래창조과학부	한국인터넷진흥원	창조업 빌리지	appvillage.or.kr											접속차단보안 인증서 필요
319	미래창조과학부	한국인터넷진흥원	KOREA HTML5	koreahtml5.or.kr	○	×	×	×	×	○	○	×	×	×	해킹·스팸·개인정보침해신고, RSS, 트위터, 네이버블로그
320	미래창조과학부	한국인터넷진흥원	대한민국 인터넷 대상	internetaward.or.kr											접속되지 않음
321	미래창조과학부	한국인터넷진흥원	IPv6전환	www.vsix.kr	○	○	×	×	×	○	○	×	×	×	고객광진, Q&A 코너있으나 접속불가, RSS, 트위터, 네이버블로그
322	미래창조과학부	한국인터넷진흥원	바이오인식 정보시험센터	knbtc.kisa.or.kr	○	○	×	×	×	○	○	×	×	×	고객광진, RSS, 트위터, 네이버블로그
323	미래창조과학부	한국인터넷진흥원	지식정보보안 산업지원센터	kisis.kisa.or.kr											웹페이지 표시 불가
324	미래창조과학부	한국인터넷진흥원	정보보안 국가 기술자격	www.kisq.or.kr	×	○	×	×	×	○	×	×	×	×	마이페이지
325	미래창조과학부	한국인터넷진흥원	지능형 CCTV 성능시험·인증	cctv.kisa.or.kr	○	△	×	×	×	○	△	×	×	×	해킹·스팸·개인정보침해신고, 새 공지사항, 매우 민감한 개인정보를 파악하기
326	미래창조과학부	한국인터넷진흥원	전자서명인증 관리센터	rootca.kisa.or.kr	△	×	×	×	×	○	○	△	×	×	RSS, 트위터, 네이버블로그, 대국민서비스 바로가기
327	미래창조과학부	한국인터넷진흥원	KISA 암호이용 활성화	seed.kisa.or.kr	○	○	×	×	×	○	○	○	×	×	해킹·스팸·개인정보침해신고, RSS, 트위터, 네이버블로그



순번	구분				서비스유형									비고	
	상급기관	소관기관	웹 사이트명	웹사이트 주소(URL)	국민참여형					홍보형	자료 제공형	기타			
					민원 신고 접수	민원 상담	국민 제안	설문 조사	국민 신문고 링크제공			타사이트 링크제공	모바일 홈페이지 제공여부		OPEN API 제공
328	미래창조과학부	한국인터넷진흥원	개인정보침해 신고센터	privacy.kisa.or.kr	○	○	×	×	×	○	○	○	×	×	고객광장, RSS, 트위터, 네이버블로그, 대국민서비스바로가기
329	미래창조과학부	한국인터넷진흥원	개인정보보호 포털	www.i-privacy.kr	○	×	×	×	×	○	○	○	×	×	FSS, 트위터, FAQ란
330	방송통신위원회	한국인터넷진흥원	개인정보 대청소 캠페인	개인정보대청소.한국											접속불가
331	방송통신위원회	한국인터넷진흥원	아이핀	i-pin.kisa.or.kr	△	×	×	×	×	○	○		△	×	FAQ란, FSS, 트위터, 네이버블로그, 대국민서비스바로가기
332	미래창조과학부	한국인터넷진흥원	실시간스팸 차단리스트	www.kisarbl.or.kr											웹페이지 표시불가
333	미래창조과학부	한국인터넷진흥원	불법스팸 대응센터	spam.kisa.or.kr	○	○	×	×	×	○	○	△	×	×	FSS, 트위터, 네이버블로그
334	방송통신위원회	한국인터넷진흥원	인터넷윤리 문화 서비스	www.iculture.or.kr	×	△	×	×	×	○	×	×	×	×	페이스북 링크
335	방송통신위원회	한국인터넷진흥원	인터넷 윤리대전	uoclest.or.kr	×	×	×	×	×	○	×	×	×	×	
336	방송통신위원회	한국인터넷진흥원	아름다운 인터넷세상	www.아름다운인터넷.kr											접속 불가
337	방송통신위원회	한국인터넷진흥원	청소년 권장사이트	www.teennet.or.kr	○	×	×	×	×	○	×	○	×	×	FSS 제공
338	행정자치부	한국인터넷진흥원	주민번호 클린센터	clean.kisa.or.kr	△	×	×	×	×	○	○	×	×	×	FSS 제공, 쿠파뉴
339	행정자치부	한국인터넷진흥원	개인정보 지킴이	jumin.kisa.or.kr	○	×	×	×	×	○	×	×	×	×	
340	행정자치부	한국인터넷진흥원	개인정보 분쟁 조정위원회	www.kopico.or.kr	×	×	×	×	×	○	○	○	×	×	
341	미래창조과학부	한국인터넷진흥원	보호나라	ftp://www.boho.or.kr	○	○	×	×	×	○	○	×	×	×	고객광장, RSS, 트위터, 네이버블로그, KISA운영 홈페이지정보기
342	미래창조과학부	한국인터넷진흥원	인터넷침해 대응 센터	http://www.krcert.or.kr	○	○	×	×	×	○	○	×	×	×	고객광장, RSS, 트위터, 네이버블로그, KISA운영 홈페이지정보기
343	미래창조과학부	한국인터넷진흥원	싱크홀 상대 공유 시스템	https://s4.knsp.org											웹페이지 표시불가
344	미래창조과학부	한국인터넷진흥원	웹보안 툴박스	http://toolbox.krcert.or.kr											접속 불가
345	미래창조과학부	한국인터넷진흥원	보안성평가 KSEC	http://kisecc.kisa.or.kr	○	○	×	×	×	○	○	○	×	×	고객광장, RSS, 트위터, 네이버블로그
346	미래창조과학부	한국인터넷진흥원	정보보호관리 체계 인증	http://tsms.kisa.or.kr	○	○	×	×	×	○	○	×	×	×	고객광장, RSS, 트위터, 네이버블로그
347	미래창조과학부	한국전기연구원	홈페이지 시스템	www.keri.re.kr	○	○	×	×	×	○	○	○	×	×	페이스북, 트위터, 블로그
348	미래창조과학부	한국전기연구원	전자조달 시스템	ebid.keri.re.kr	×	×	×	×	×	○	△	×	×	×	양식자료만 로그인 필요
349	미래창조과학부	한국전자통신연구원	대표홈페이지	www.etri.re.kr	○	△	×	×	○	○	○	○	×	×	고객의 소리 로그인 필요, 페이스북, 트위터, 블로그, 유튜브
350	미래창조과학부	한국전자통신연구원	온라인 소식지	webzine.etri.re.kr	×	×	×	×	×	○	×	×	×	×	페이스북, 트위터
351	미래창조과학부	한국전자통신연구원	ETR동문 사랑방	www.etri.re.kr/dongmun	×	×	×	×	×	○	×	×	×	×	다음카페 링크
352	미래창조과학부	한국전자통신연구원	기술이전	www.itec.re.kr	×	○	×	×	×	○	○	×	×	×	

순번	구분				서비스유형									비고	
					국민참여형					홍보형	자료 제공형	기타			
					민원 신고 접수	민원 상담	국민 제안	설문 조사	국민 신문고 링크제공			타사이트 링크제공	모바일 홈페이지 제공여부		OPEN API 제공
353	미래창조과학부	한국전자통신연구원	전자통신 동향분석	ettrends.etri.re.kr	×	×	×	×	×	○	○	×	×	×	
354	미래창조과학부	한국전자통신연구원	ETRI Journal	etri.journal.etri.re.kr											영문 페이지
355	미래창조과학부	한국전자통신연구원	ERIS (산학연 연구인프라지원 서비스)	www.eris.re.kr											중소기업통합기술지원 센터 https://www.venture119.co.kr/macro로 자동 연결
356	미래창조과학부	한국전자통신연구원	기술도우미 상담센터	escort.etri.re.kr	×	○	×	×	×	○	×	○	×	×	
357	미래창조과학부	한국전자통신연구원	venture119	www.venture119.re.kr	×	○	×	×	×	○	○	○	×	×	
358	미래창조과학부	한국전자통신연구원	자동통역인공지능센터 홈페이지	astc.etri.re.kr											연결 불가
359	미래창조과학부	한국전자통신연구원	지니톡 홈페이지	genietalk.etri.re.kr											연결 불가
360	미래창조과학부	한국전자통신연구원	음성언어 정보 연구센터 홈페이지	slrdb.etri.re.kr											연결 불가
361	미래창조과학부	한국전자통신연구원	전자조달	ebid.etri.re.kr/ebid	×	△	×	×	×	○	△	×	×	×	FAQ인양식 자료 위주, HELP DESK, MY PAGE
362	미래창조과학부	한국전자통신연구원	사이버채용	recx.etri.re.kr/recx											웹페이지 표시불가
363	미래창조과학부	한국전자통신연구원	고객만족센터	csc.www.etri.re.kr											페이지 열 수 없음
364	미래창조과학부	한국전자통신연구원	융합기술 연구생산센터 홈페이지	clcc.etri.re.kr	×	△	×	△	×	○	×	○	×	×	Q&A 설문조사 링크나 있으나 내용은 없음
365	미래창조과학부	한국전자통신연구원	SW-SoC융합 R&D센터	www.asic.net	×	○	×	×	×	○	×	○	×	×	트위터, 페이스북
366	미래창조과학부	한국전자통신연구원	천리안통신 위성 운용센터	coms.etri.re.kr											연결 불가
367	미래창조과학부	한국전자통신연구원	융합부품 실험실	itcl.etri.re.kr											열 수 없음
368	미래창조과학부	한국전자통신연구원	스마트콘텐츠 테크노베이션	disc.etri.re.kr	×	×	×	×	×	○	×	○	×	×	페이스북, 트위터, 유튜브, FSS
369	미래창조과학부	한국정보화진흥원	한국정보화진흥원 대표 홈페이지	www.nia.or.kr	○	○	×	×	×	○	×	○	×	×	부정확해신고 공인신고페이 스크 트위터 유튜브 링크
370	미래창조과학부	한국정보화진흥원	인터넷중독 대응센터	www.iapc.or.kr	○	○	×	×	×	○	○	○	×	×	
371	미래창조과학부	한국정보화진흥원	스마트 정보문화포털	www.incu.or.kr											열 수 없음
372	행정자치부	한국정보화진흥원	개인정보보호 지원센터	privacy.nia.or.kr	×	○	×	×	×	○	○	×	×	×	
373	미래창조과학부	한국정보화진흥원	Speed 품질 측정시스템	speed.nia.or.kr	×	×	×	×	×	○	×	○	×	×	
374	미래창조과학부	한국정보화진흥원	NIS 사이버 지원센터	www.enis.or.kr	×	△	×	×	×	○	△	×	×	×	HELP DESK, 자료실위주, 접근 관련 필요
375	행정자치부	한국정보화진흥원	행정기관 인터넷 전화테스트베드	voip.nia.or.kr											연결 불가
376	행정자치부	한국정보화진흥원	영상정보자원 지원센터	www.noctv.or.kr	×	△	×	○	×	○	○	○	×	×	물고담하기 로그인필요
377	행정자치부	한국정보화진흥원	C그룹사업자 망품질관리 기반시스템	cgms.nia.or.kr											연결 불가



순번	구분				서비스유형									비고	
	상급기관	소관기관	웹 사이트명	웹사이트 주소(URL)	국민참여형					홍보형	자료 제공형	기타			
					민원 신고 접수	민원 상담	국민 제안	설문 조사	국민 신문고 링크제공			타사이트 링크제공	모바일 홈페이지 제공여부		OPEN API 제공
378	행정자치부	한국정보화진흥원	전자정부지원사업	egov.nia.or.kr	×	○	○	×	×	○	○	○	×	×	
379	행정자치부	한국정보화진흥원	전자정부지원사업 산출물관리시스템	product.nia.or.kr											연결 불가
380	행정자치부	한국정보화진흥원	정보시스템 감리사	auditor.nia.or.kr	×	○	×	○	×	○	△	○	×	×	자료는 주로 양식 파일
381	행정자치부	한국정보화진흥원	법정부EA 포털	www.geap.go.kr											웹페이지 표시 불가
382	행정자치부	한국정보화진흥원	공공데이터 포털	www.data.go.kr	×	○	×	○	×	○	○	○	×	○	페이스북, 트위터, 블로그 서비스
383	행정자치부	한국정보화진흥원	전자정부개발프레임워크	www.egovframe.kr	×	○	×	×	×	○	○	×	×	×	RSS 제공
384	행정자치부	한국정보화진흥원	표준프레임워크 오픈커뮤니티	open.egovframe.kr	×	○	×	×	×	○	○	×	×	×	트위터, 페이스북링크
385	행정자치부	한국정보화진흥원	공공정보 품질관리지원센터	www.gooddata.go.kr	×	○	×	×	×	○	○	○	×	×	페이스북, 트위터
386	행정자치부	한국정보화진흥원	통신중계 서비스	www.relaycall.or.kr	×	○	×	×	×	○	○	△	×	×	미래부, 내부 링크
387	미래창조과학부	한국정보화진흥원	정보통신보조기기	www.at4u.or.kr	×	○	×	×	×	○	△	×	×	×	리플릿자료 위주
388	미래창조과학부	한국정보화진흥원	웹접근성 연구소	www.wah.or.kr	×	○	×	×	×	○	○	○	×	×	
389	미래창조과학부	한국정보화진흥원	사랑의그린PC	lovepc.nia.or.kr	×	○	×	×	×	○	×	△	×	×	미래부, 내부 링크
390	미래창조과학부	한국정보화진흥원	배움나라	www.esudy.or.kr	×	○	×	○	×	○	○	×	×	×	
391	미래창조과학부	한국정보화진흥원	국민정보화교육	www.istudy.or.kr	×	○	×	○	×	○	○	○	×	×	
392	미래창조과학부	한국정보화진흥원	대한민국IT봉사단	www.nia.or.kr/kiv	×	○	×	△	×	○	△	○	×	×	양식위주 자료 제공, 페이스북
393	미래창조과학부	한국정보화진흥원	해외IT전문가 초청연수	www.nia.or.kr/koil											영문 웹페이지
394	미래창조과학부	한국지질자원연구원	메인 홈페이지	www.kigam.re.kr	○	○	×	×	○	○	○	△	×	×	부조리신고센터 예산비 신고센터유튜브 블로그 인스타그램
395	미래창조과학부	한국천문연구원	한국천문연구원(국문)	www.kasi.re.kr	○	○	×	×	×	○	△	○	×	×	공인신고, 클린신고, RSS
396	미래창조과학부	한국천문연구원	한국천문연구원(영문)	www.kasi.re.kr/english											영문 웹페이지
397	미래창조과학부	한국천문연구원	천문우주지식포털	astro.kasi.re.kr	×	○	×	×	×	○	△	○	×	×	RSS 서비스
398	미래창조과학부	한국표준과학연구원	연구원 대표 홈페이지	www.kriss.re.kr	○	○	×	×	×	○	△	×	×	×	클린신고센터
399	산업통상자원부	한국표준과학연구원	국가첨조표준센터	www.srd.re.kr	×	○	×	×	×	○	○	○	×	×	
400	미래창조과학부	한국한의학연구원	연구원 대표 홈페이지	www.kiom.re.kr	×	○	×	×	×	○	○	○	×	×	RSS 서비스
401	미래창조과학부	한국한의학연구원	전자도서관	library.kiom.re.kr	×	×	×	×	×	○	○	○	×	×	FAQ만
402	미래창조과학부	한국한의학연구원	체질정보은행	kcmb.kiom.re.kr											연결 불가
403	미래창조과학부	한국한의학연구원	한의고전명저총서	jsik.kiom.re.kr	×	△	×	×	×	○	×	○	×	×	QR코너있으나 내용 없음
404	미래창조과학부	한국한의학연구원	오아시스	oasis.kiom.re.kr	×	○	×	×	×	○	△	○	×	×	
405	미래창조과학부	한국항공우주연구원	기관대표 홈페이지	www.kari.re.kr	○	○	×	×	×	○	○	○	×	×	페이스북, 트위터, 유튜브, 블로그

순번	구분			서비스유형										비고	
				국민참여형					홍보형	자료 제공형	기타				
				민원 신고 접수	민원 상담	국민 제안	설문 조사	국민 신문고 링크제공			타사이트 링크제공	모바일 홈페이지 제공여부	OPEN API 제공		
406	미래창조과학부	한국항공우주연구원	항공우주지식정보제공시스템	library.kari.re.kr	×	×	×	×	×	○	△	△	×	×	
407	미래창조과학부	한국항공우주연구원	한국형발사체개발사업단 홈페이지	www.kslv2.or.kr	×	×	×	×	×	○	×	△	×	×	
408	미래창조과학부	한국항공우주연구원	e-정책정보센터	e-policy.kari.re.kr	×	×	×	×	×	○	○	×	×	×	
409	미래창조과학부	한국항공우주연구원	니로우주센터 우주과학관	www.narospacecenter.kr	○	×	○	×	×	○	○	○	×	×	
410	국토교통부	한국항공우주연구원	항공기인증정보시스템	center.kr											연결 불가
411	미래창조과학부	한국항공우주연구원	카리스쿨	www.karischool.re.kr	×	○	×	×	×	○	○	○	×	×	페이스북, 트위터, 유튜브
412	미래창조과학부	한국항공우주연구원	글로벌사업화 홈페이지	biz.kari.re.kr	×	×	×	×	×	○	×	×	×	×	
413	미래창조과학부	한국항공우주연구원	아리랑위성영상 통합검색시스템	arirang.kari.re.kr	×	×	×	×	×	○	△	×	×	×	크롬 등으로 브라우저 변경 요구
414	미래창조과학부	한국항공우주연구원	우주인 배출사업 기념 홈페이지	www.woojuro.or.kr	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	내용 없음
415	미래창조과학부	한국항공우주연구원	위험물운반차량 사고감지탑재장비성능평가용모니터링 시스템	nap.kari.re.kr											연결 불가
416	미래창조과학부	한국항공우주연구원	소액전자입찰 시스템	ebid.kari.re.kr											연결 불가
417	미래창조과학부	한국항공우주연구원	소액전자입찰 시스템	e-bid.kari.re.kr	×	×	×	×	×	○	×	×	×	×	
418	미래창조과학부	한국항공우주연구원	인간동력 항공기경진대회	hpa.kari.re.kr											페이지 없음
419	미래창조과학부	한국항공우주연구원	KARI 연구계약 관리시스템	kpms.kari.re.kr	×	×	×	×	×	○	△	×	×	×	양식 자료 위주
420	미래창조과학부	한국항공우주연구원	큐브위성 경연대회 홈페이지	cubesat.kari.re.kr											첨속 예리



[붙임2] 모바일 앱 현황 조사

■ 앱(일반종합형) 검토 기준과 내용

구분 (일반종합형)	서비스 유형			
	국민참여형	홍보형	자료제공형	기타
검토 내용	민원신고접수	기관소개	연구보고서	타사이트 링크제공
	민원상담	알림, 공지	백서/논문	다운로드수
	국민제안	정책소개	OPEN API 제공	
	설문조사	-	-	-
	국민신문고 링크제공	-	-	-

- ※ 국민참여형: 민원신고접수는 일반 민원 신고 / 예산낭비신고, (부조리)클린신고, 연구비부정비리 신고, 공익신고, 부패신고 / 해킹 · 스팅 · 개인정보침해 신고 등을 포함.
- ※ 민원상담: 전화 또는 인터넷을 통해 쌍방향적으로 상담이 가능한 경우
- ※ 국민제안: 단순 민원이 아닌 정책 등에 대한 별도의 제안 채널이 마련되어 있는 경우
- ※ 설문조사: 특정 주제에 대한 설문조사 코너가 있는 경우
- ※ 국민신문고 링크 제공: 국민신문고에 연동되어 있는 경우(국민참여 성격이 강하므로 단순히 타 사이트 링크 제공과 구별하여 체크)
- ※ 홍보형: 기관 소개, 공지 사항, 정책 · 업무 · 기능 · 역할 등 소개 및 기타 홍보성 내용을 포함하고 있는 경우
- ※ 자료제공형: 연구보고서, 백서, 논문 등을 파일로 제공하거나, OPEN API 제공하고 있는 경우
- ※ 기타 : 해당 웹사이트에서 당해기관과 관련된 타기관의 웹사이트의 링크제공, 모바일 홈페이지 제공 등
- ※ 타 사이트 링크 제공: 해당 기관 이외의 사이트와 링크 되어 있는 경우
- ※ 아래 검토 결과 중 ‘△’ 표시는 ‘○’ 또는 ‘×’ 표시를 하기 애매한 경우(예: 제공 자료가 양식 파일만 있는 경우, 타 사이트 링크 있으나 상급 기관만 또는 사이트 내 서브 웹 페이지로만 링크되어 있는 경우 등)

[앱(일반종합형) 검토사항]

순번	구분			서비스유형							비고
	기관명	부서명	앱 서비스명	민원신고 접수	민원상담	국민제안	설문조사	국민신문고 링크제공	홍보형	자료 제공형	
1	미래창조과학부	연구제도정보과	국가과학기술지식정보서비스-NTS	×	×	×	×	×	○	○	
2	우정사업본부	물류기획과	우체국								특수전문형
3	우정사업본부	예금사업과	우체국2채널서비스								특수전문형
4	우정사업본부	예금사업과	우체국SMART 파출적금								특수전문형
5	우정사업본부	예금사업과	우체국미니앱								특수전문형
6	우정사업본부	예금사업과	우체국스마트뱅킹								특수전문형
7	우정사업본부	물류기획과	우체국우편								특수전문형
8	우정사업본부	물류기획과	우체국찾기								특수전문형
9	우정사업본부	예금사업과	우체국카드지갑								특수전문형
10	우정사업본부	물류기획과	한국우표포털								특수전문형
11	우정사업본부	우편신사업과	우체국소핑								특수전문형
12	우정사업본부	우편신사업과	우체국전통시장								특수전문형
13	국립중앙과학관	정보화팀	국립중앙과학관 대표앱								검색 안 됨
14	국립중앙과학관	과학사물팀	국립중앙과학관생물 자원정보바토드리더								특수전문형
15	국립중앙과학관	과학사물팀	국립중앙과학관 생물종이미지검색								특수전문형
16	국립중앙과학관	정보화팀	PLAY 국립중앙과학관								특수전문형
17	광주과학기술원	정보운영팀	GST광주과학기술원	×	×	×	×	×	○	×	
18	대구경북과학기술원	기술사업화팀	CLE 기술창업교육								특수전문형
19	정보통신산업진흥원	지역SW지원팀	FunJeju-제주 여행의모든것								특수전문형
20	한국과학기술원	학술정보개발팀	카이스트도서관								특수전문형
21	한국과학기술원	홍보실	카이스트신문								특수전문형
22	한국과학기술정보연구원	정보서비스실	국가과학기술정보센터(INDSL)								특수전문형
23	한국과학기술정보연구원	정보기반실	전통향토음식(KoreanFood)								특수전문형
24	한국과학창의재단	과학융합교육실	신나는 과학HD, 신나는 과학								특수전문형
25	한국방송통신전파진흥원	전파환경부	전자파모니터링측정 정보공개시스템								특수전문형
26	한국식품연구원	영양식이연구단	한맛한얼								특수전문형
27	한국우편사업진흥원	우정문화실	디지털포스트								특수전문형
28	한국인터넷진흥원	안전정책팀	개인정보지킴이								특수전문형
29	한국인터넷진흥원	코드분석팀	폰키퍼								특수전문형
30	한국전자통신연구원	기술이전팀	ETRI기술이전								특수전문형
31	한국정보화진흥원	스마트인프라 사업부	무선인터넷속도측정								특수전문형
32	한국정보화진흥원	정보사회통합 기획부	손말이음센터								특수전문형
33	한국표준과학연구원	국가정보표준센터	대한민국중력								특수전문형
34	한국한의학연구원	한의기반연구부	내손안에동의보감								특수전문형

[앱(특수전문형) 검토 기준과 내용]

구분 (특수전문형)	서비스 내용
검토 내용	해당 앱의 목적에 따른 서비스내용



[앱(특수전문형) 검토사항]

순번	기관명	구분		서비스내용	비고
		부서명	앱 서비스 명		
1	미래창조과학부	연구제도정보과	국가과학기술지식정보서비스-NTS		일반종합형
2	우정사업본부	물류기획과	우체국	우체국 우편, 소핑, 택배 서비스	
3	우정사업본부	예금사업과	우체국2채널서비스	우체국 전자 금융 서비스	
4	우정사업본부	예금사업과	우체국SMART퍼즐적금	퍼즐적금, 퍼즐 미션 서비스	
5	우정사업본부	예금사업과	우체국미니앱	간편 조회, 이체	
6	우정사업본부	예금사업과	우체국스마트뱅킹	예금/이체, 지로/공과금, 보험 서비스	우체국 스마트 금융 → 우체국 스마트 뱅킹
7	우정사업본부	물류기획과	우체국우편	전자그림카드, 경조우편카드, 우표, 선물카드, 주소이전신고	
8	우정사업본부	물류기획과	우체국찾기	우체국 찾기	
9	우정사업본부	예금사업과	우체국카드지갑	카드조회, 카드신청/등록, 이용대금/한도 조회 등	
10	우정사업본부	물류기획과	한국우표포털	우표/엽서 발행계획, 우표/엽서 정보	
11	우정사업본부	우편신사업과	우체국소핑	우리나 대표 먹거리, 생활소핑, 꽃배달 등	
12	우정사업본부	우편신사업과	우체국전통시장	시장찾기, 팔도명물, 인기상품 등	
13	국립중앙과학관	정보화팀	국립중앙과학관 대표앱		일반종합형
14	국립중앙과학관	과학사물팀	국립중앙과학관생물자원정보버드트리		검색 안 됨
16	국립중앙과학관	정보화팀	PLAY 국립중앙과학관	창의에너지 그림 찾기	
17	광주과학기술원	정보운영팀	GIST광주과학기술원		일반종합형
18	대구경북과학기술원	기술사업화팀	CLE 기술창업교육	기술창업교육안내, 교육신청 등 교육서비스 제공	
19	정보통신산업진흥원	지역SW지원팀	FunJeju-제주여행의모든것	제주지역 관광명소 소개 및 여행편의정보 제공	
20	한국과학기술원	학술정보개발팀	카이스트도서관	카이스트 도서관 모바일용 카이스트도서관 자료검색 도서정보알람 등	
21	한국과학기술원	홍보실	카이스트신문	카이스트신문 뉴스어플	
22	한국과학기술정보연구원	정보서비스실	국가과학기술정보센터(NDSL)	과학기술정보 검색서비스제공(국내외 학술논문 및 저널, 국가 R&D연구개발보고서 등)	
23	한국과학기술정보연구원	정보기반실	전통향토음식(KoreanFood)	전통향토음식에 대한 식재료, 조리법과 사진 검색	
24	한국과학창의재단	과학융합교육실	신나는 과학D, 신나는 과학	초등학생들의 과학학습을 보조	
25	한국방송통신전파진흥원	전파환경부	전자파모니터링측정정보공개시스템	한국방송통신전파진흥원에서 수행하고 있는 24시간 상시전파 모니터링 측정시스템의 측정정보제공	
26	한국식품연구원	영양식이연구단	한맛한얼	한국의 식문화, 전통음식, 계절식 등 주로 전통생활의 우수성 정보제공	
27	한국우편사업진흥원	우정문화실	디지털포스트		
28	한국인터넷진흥원	안전정책팀	개인정보지킴이	주민번호가 범람의 구체적인 근거에 따라 정당하게 처리될 수 있는 사례를 수집주체, 수집대상, 수집목적별로 구분인할 수 있도록 제공 및 근거법령검색	
29	한국인터넷진흥원	코드분석팀	폰키퍼	안드로이드 스마트폰의 보안설정, 알려진 악성 앱, 개인정보저장앱의 설치여부 점검	
30	한국전자통신연구원	기술이전팀	ETRI기술이전	ETRI 기술이전 서비스의 모바일앱	
31	한국정보화진흥원	스마트인프라사업부	무선인터넷속도측정	무선인터넷서비스의 객관적이고 공정한 품질정보제공을 위한 무선인터넷 품질측정	
32	한국정보화진흥원	정보사회통합기획부	손말이음센터	실시간으로 중계사와 수화중계를 제공	
33	한국표준과학연구원	국가참조표준센터	대한민국중력	위치정보를 이용하여 현위치의 중력값을 계산하고, 대한민국 주요지점의 중력측정 정보를 제공	
34	한국한의학연구원	한의학기반연구부	내손안에동의보감	동의보감 전체에 대한 한자원문, 국역, 영역 정보열람	

[붙임3] 기관별 대국민 서비스 현황 조사

기관별 대국민 서비스 현황 조사

사업 개요	정부3.0 과제인 “민간 참여로 서비스 전달체계 혁신” 추진을 위해 국민들이 정부가 서비스하는 정보를 보다 쉽게 제공 받을 수 있는 정부(미래부)-민간 연계형 민원 서비스 방안 마련
추진 체계	주관 : 미래창조과학부 조사기관 : (사)한국무선인터넷산업연합회
조사 내용	미래창조과학부 산하기관에서 시행하고 있는 대국민 서비스 현황을 서비스 유형별, 형태별 등으로 조사
조사 대상	대국민 서비스를 제공하고 있는 미래창조과학부 산하기관
조사 결과	미래창조과학부 산하기관의 대국민 서비스 현황 조사 - 시사점을 도출하여 미래창조과학부-민간 연계형 서비스 확대 방안 마련하고 정책에 반영

[응답자 정보]

다수 관련자 의견을 수렴하여 작성하실 경우라도 본 설문을 주관해서 답변하는 담당자 1인의 응답자 정보만을 기입해 주시기 바랍니다.

성 명			
기 관 명		소속/직위	
주 소	우편번호) -		
전화번호	유선전화번호		
(선택기입가능)	휴대전화번호		
E-mail			



[기관별 대국민 서비스 현황조사]

안녕하십니까?

귀 기관의 무궁한 발전을 기원하며 조사에 응해 주신데 대해 진심으로 감사드립니다.

본 설문은 (사)한국무선인터넷산업연합회에서 실시하는 미래부 산하기관의 대국민 서비스 현황에 관한 조사입니다.

본 조사의 목적은 미래창조과학부 산하기관의 대국민 서비스 현황을 파악하여 향후 정부(미래부)-민간 연계형 서비스에 대한 활성화 방안을 모색하고 환경 구축 및 구체적 실행 방안을 제시하기 위한 소중한 자료로 활용함에 있습니다.

귀하께서 응답해 주시는 내용은 개별적으로 외부에 알려지거나 이용되는 일은 결코 없으며, 연구 목적 외의 다른 목적으로 사용되지 않을 것입니다.

바쁜 시간 할애해 주신 데 대해 다시한번 감사드리며, 본 조사의 취지를 이해하시어 성의 있는 응답 부탁드립니다.

2015. 8

조사주관 : 미래창조과학부

조사기관 : (사)한국무선인터넷산업연합회

서울시 강남구 압구정로 36길 18

조사연구원 : 박영하 팀장

☎ 02-6202-8513

F. 02-539-8767

※ 대국민 서비스란?

대국민 서비스란, 국가 및 공공기관이 국민들에게 제공하는 공공의 서비스를 총칭합니다. 이는 반드시 국민과 직접 접촉을 통해 제공되는 서비스만을 의미하는 것은 아니며, 각 기관이 설립취지에 따라 국민의 편익향상을 위해 직·간접적으로 제공하는 일련의 서비스입니다.

따라서 국민의 불편사항의 접수, 불편해소 등과 같은 직접적인 서비스뿐, 국민의 알권리를 충족 시켜주고 국가기관의 활동과 역할에 대하여 알리는 홍보 및 정보제공, 합리적인 방향으로의 인식전환을 이끌기 위한 계도 그리고 거시적인 측면에서 국민생활의 향상을 위한 시책 및 정책수립 그리고 이를 위한 의견수렴 및 반영 등이 그것이며, 개별기관에서는 이러한 시책 및 정책에 따른 업무집행 등도 대국민 서비스의 유형에 포함될 수 있습니다.

설문조사 작성의 예) (사)한국무선인터넷산업연합회(MOIBA) 제공 대국민 서비스

1. 앱결제 안심터(www.appsafet.or.kr) 운영

모바일 앱 이용자 대상으로 정보제공과 원스톱 민원처리가 가능한 모바일 앱, 온라인 사이트

2. 스마트 보안관 운영

청소년 스마트폰 상의 유해 앱/인터넷사이트를 차단하고 스마트폰 중독을 예방 관리하는 서비스

3. 스마트안심드림 운영

자녀 스마트폰에 문자메시지, 메신저 등으로 수신되는 사이버언어폭력 및 고민단어 등을 감지하여 부모에게 알려주는 서비스

4. 사이버안심존 운영

가정과 학교에서 학생의 올바른 스마트폰 이용 지도·관리를 위해 스마트보안관을 활용하여 스마트폰 중독을 예방·관리하는 사업

〈웹사이트〉

서비스유형(사이트 명 : 앱 결제 안심터)										
국민참여형					기타					
민원 신고 접수	민원 상담	국민 제안	설문 조사	국민 신문고 링크 제공	홍보형	자료 제공형	타사이트 링크제공	모바일홈 페이지 제공여부	OPEN API	개별 기관의 특장적 대국민 서비스
○	○	○			○	○		○		



문1. 귀 기관의 대국민 서비스를 제공하고 있습니까?)

- ① 예(문2번으로) ② 아니요(문7번으로)

문2. 귀 기관의 대국민 서비스는 어떤 형태로 제공되고 있습니까?(*중복선택 가능)()

- ① 웹사이트 ② 앱 ③ SNS ④ 기타()

문2-1. 제공하고 있는 대국민 서비스명은 무엇입니까?(*서비스명 기재, SNS종류 기재)

- ① 웹사이트 ()
 ② 앱 ()
 ③ SNS ()
 ④ 기타 ()

문3. 귀 기관의 대국민 서비스 유형을 다음의 내용을 참고하여 제공되고 있는 서비스 유형 별로 표에 체크하여 주십시오.

- ▣ **국민참여형**: 민원신고접수는 일반 민원 신고/예산낭비신고, (부조리)클린신고, 연구비부정비리 신고, 공익신고, 부패신고/해킹·스팸·개인정보침해신고 등을 포함

 - 민원상담: 전화 또는 인터넷을 통해 쌍방향적으로 상담이 가능한 경우
 - 국민제안: 단순 민원이 아닌 정책 등에 대한 별도의 제안 채널이 마련되어 있는 경우
 - 설문조사: 특정 정책 주제에 대한 설문조사 코너가 있는 경우
- ▣ **홍보형**: 기관 소개, 공지 사항, 정책·업무·기능·역할 등 소개 및 기타 홍보성 내용을 포함하고 있는 경우
- ▣ **자료제공형**: 연구보고서, 백서, 논문 등을 파일로 제공, OPEN API 제공하고 있는 경우
- ▣ **기타**: 해당 웹사이트에서 당해 기관과 관련된 타기관의 웹사이트의 링크제공, 모바일 홈페이지 제공 등
- ▣ **기관별로 특징적인 대국민 서비스 제공**: 다른 기관과 달리 개별 기관이 가지고 있는 성격에 따른 대국민 서비스가 있는 경우

〈웹사이트〉

서비스유형(사이트 명 :)										
국민참여형					홍보형	자료 제공형	기타			
민원 신고 접수	민원 상담	국민 제안	설문 조사	국민 신문고 링크 제공			타사이트 링크제공	모바일홈 페이지 제공여부	OPEN API	개별 기관의 특징적 대국민 서비스

〈모바일 앱〉

서비스유형(모바일 앱 명 :)									
국민참여형					홍보형	자료 제공형	기타		
민원 신고 접수	민원 상담	국민 제안	설문 조사	국민 신문고 링크 제공			타사이트 링크제공	모바일홈페이지 제공여부	OPEN API

* 운영하고 있는 모바일 앱이 여러 개이면 아래의 표를 수만큼 복사하여 작성해주시기 바랍니다.

문4. 귀 기관에 접수·요청되는 이용자 민원 및 행정업무는 어떤 방법으로 처리하고 있습니까?()

- ① 센터 운영 등으로 자체처리 가능
 ② 국민신문고 등과 같은 행정기관 통합시스템 활용
 ③ 이용자 민원 및 행정업무 취급하지 않음

문5-1. 자체처리가 가능한 경우, 어떤 형태로 운영되고 있습니까?(*중복선택 가능)()

- ① 웹사이트 ② 앱 ③ SNS ④ 기타(대표전화 등)

문6. 귀 기관의 업무특성에 비추어 대국민서비스를 위한 공공앱이 필요합니까?()

- ① 예 필요합니다.(설문6-1로) ② 아니오, 필요 없습니다.(설문6-2로)

문6-1. 귀기관이 추진하고 있는 어떠한 대국민 서비스중 공공앱을 필요로 하는 서비스는 어떠한 것입니까?

서비스유형(모바일 앱 명 :)									
국민참여형					홍보형	자료 제공형	기타		
민원 신고 접수	민원 상담	국민 제안	설문 조사	국민 신문고 링크 제공			타사이트 링크제공	모바일홈페이지 제공여부	OPEN API

문6-2. 귀기관의 업무에 비추어 공공앱이 필요하지 않은 이유는 무엇입니까?

- ① 웹 서비스로 충분하다 ② 공공데이터 개방으로 충분하다 ③ 기타()



문6. 귀 기관에서 수행하는 대국민 서비스를 위해 필요한 웹·앱서비스의 발전방안으로 타당하다고 생각되는 것은 무엇입니까?(*중복선택 가능)()

- ① 민간포털과의 연계를 통한 서비스 활성화
- ② SNS를 이용한 서비스 활성화
- ③ 공공앱 마켓 개설
- ④ 민원창구 일원화
- ⑤ 미래부 및 산하기관 앱 정비기준 마련
- ⑥ 기타()

문7. (문1의 답변이 '아니오'인 경우) 귀 기관의 대국민 서비스가 필요하다면 대국민 서비스는 어떤 형태로 제공 하시겠습니까?(*중복선택 가능)()

- ① 웹사이트 ② 앱 ③ SNS ④ 기타()

문7-1. 귀 기관의 실행해야할 필요가 있다고 생각되는 대국민 서비스 유형을 다음의 내용을 참고하여 제공해야 되는 서비스 유형별로 표에 체크하여 주십시오.

- ▣ **국민참여형**: 민원신고접수는 일반 민원 신고/예산낭비신고, (부조리)클린신고, 연구비부정비리 신고, 공익신고, 부패신고/해킹·스팸·개인정보침해신고 등을 포함

 - 민원상담: 전화 또는 인터넷을 통해 쌍방향적으로 상담이 가능한 경우
 - 국민제안: 단순 민원이 아닌 정책 등에 대한 별도의 제안 채널이 마련되어 있는 경우
 - 설문조사: 특정 정책 주제에 대한 설문조사 코너가 있는 경우
- ▣ **홍보형**: 기관 소개, 공지 사항, 정책·업무·기능·역할 등 소개 및 기타 홍보성 내용을 포함하고 있는 경우
- ▣ **자료제공형**: 연구보고서, 백서, 논문 등을 파일로 제공, OPEN API 제공하고 있는 경우
- ▣ **기타**: 해당 웹사이트에서 당해 기관과 관련된 타기관의 웹사이트의 링크제공, 모바일 홈페이지 제공 등
- ▣ 기관별로 특징적인 대국민 서비스 제공: 다른 기관과 달리 개별 기관이 가지고 있는 성격에 따른 대국민 서비스가 있는 경우

〈웹사이트〉

서비스유형(사이트 명 :)										
국민참여형					홍보형	자료 제공형	기타			개별 기관의 특징적 대국민 서비스
민원 신고 접수	민원 상담	국민 제안	설문 조사	국민 신문고 링크 제공			타사이트 링크제공	모바일홈 페이지 제공여부	OPEN API	

〈모바일 앱〉

서비스유형(모바일 앱 명 :)									
국민참여형					홍보형	자료 제공형	기타		
민원 신고 접수	민원 상담	국민 제안	설문 조사	국민 신문고 링크 제공			타사이트 링크제공	모바일홈페 이지 제공여부	OPEN API

응답해 주셔서 감사합니다. 좋은 자료로 활용 하겠습니다.
파일명을 기관명으로 저장하셔서 첨부 회신 부탁드립니다.

본 조사표의 저작권은 (사)한국무선인터넷산업연합회(MOIBA)에 있으므로 본 조사
이외의 용도로 내용의 일부 또는 전체를 무단으로 사용하거나 복제할 수 없습니다.



연구기관 : (사)한국무선인터넷산업연합회



미래창조과학부