2

서울형 전자정부 해외도시 공유사업의 전략과 과제

김희연 정보기획단 주무관 chs2532@seoul.go.kr
서울시

2005년 모스크바(러시아), 울란바타르(몽골)와 전자정부협력사업 MOU 체결을 시작으로 2007년 앙카라(터키), 나이로비(케냐), 2008년 아스타나(카자흐스탄), 타이베이(대만), 2009년 바로셀로나(스페인), 라망슈(프랑스), 카트만두(네팔)시, 2010년 다르에스살람(탄자니아), 2011년 UN, EAC(동아프리카연합), NCDG(미국 구립디지털정부연구소)와 전자정부협력사업 MOU를 체결하였으며, 매년 여러 도시의 관계자들이 서울을 방문하여 서울형 전자정부를 공유하고 벤치마킹하고 있다.

1. 개요

서울시는 지방자치단체 최초로 최고정보책임자(Chief Information Officer, 이하 CIO)제도를 도입, 도시정보화 사업에 대한 선도적 추진체계를 마련하였다. 전자정부 조직은 행정1부시장 산하에 정보기획단을 두고 4개 부서와 1개 데이터센터로 운영되고 있으며 총 200여 명에 이르는 인력이 근무하고 있는 명실상부한 IT 서울이다. 또한 UN에서 후원하고 미국 럿거스대에서 발표하는 '세계도시 전자정부 평가'에서 2003년부터 10년 동안 5회 연속 1위를 달성하여 세계 많은 도시들의 주목을 받고 있다.

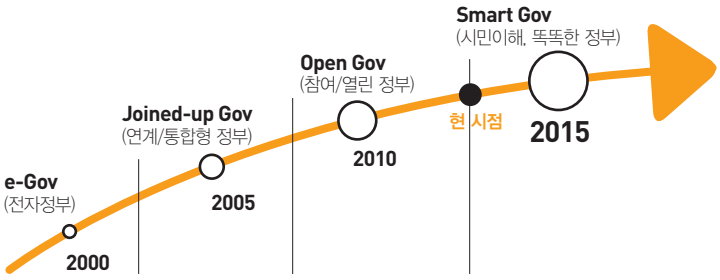
또한 2005년 모스크바(러시아), 울란바토르(몽골)와 전자정부협력사업 양해각서(Memorandum of Understanding, 이하 MOU)체결을 시작으로 2007년 앙카라(터키), 나이로비(케냐), 2008년 아스타나(카자흐스탄), 타이베이(대만), 2009년 바로셀로나(스페인), 라망슈(프랑스), 카트만두(네팔)시, 2010년 다르에스살람(탄자니아), 2011년 UN, 동아프리카연합(East African Community, 이하 EAC), NCDG(미국 구립디지털정부연구소)와 전자정부협력사업 MOU를 체결하였으며, 매년 여러 도시의 관계자들이 서울을 방문하여 서울형 전자정부를 공유하고 벤치마킹하고 있다.

하지만 1990년대 초만 해도 서울시의 전자정부는 이제 막 걸음마를 하는 단계였다. 1990년에 최초로 전산분야 공무원이 채용되기 시작하였다. 이 당시 서울시 직원들은 워드프로세서를 능수능란하게 다룰 수 만 있어도 컴퓨터를 아주 잘 다룬다고 생각하던 시절이었다. 행정자료를 일일이 컴퓨터DB화하고, 입력오류 사항을 찾아내서 수정 · 재검토하는 일련의 작업 등을 하는 '전산화작업'을 하며 야간 근무를 하던 시절도 있었으며, 그야말로 입력된 데이터 자료가 프린터를 통해 출력되면 '행정 전산화'가 다 되었다고 생각하던 시절이었던 것 같다.

그러나 국가적인 정보화추진정책에 따라 2000년대부터 전자정부는 도약적인 발전을 거듭하였다. 이런 기초적인 전산화 작업들이 이루어지면서 전자정부는 행정정보의 연계를 통한 통합 행정이 이루어졌다. 이로서 시민이 참여하는 열린 행정의 시대, 바야흐로 정보기술을 비롯한 다양한 빅 데이터를 전략적으로 활용하고 있다. 이를 통해 시민이 원하는 것을 미리 알아내어 시민이 행복하게 만드는 스마트한 전자정부의 시대로 향하고 있다.

지금 IT 서울의 시민은 어떠한가?
아침에 일어나 모바일로 급한 직장 업무 내용과 메일을 확인하여 처리하고, 운전 중 서울지도 홈페이지를 통하여 차별화된 공간 정보를 통해 근처 주차장을 검색하여 편리하게 이용할 수도 있다. 강의를 듣고 그 자리에서 모바일 투표시스템인 M-voting을 통하여 만족도 투표에 참여할 수 있고, 120 다산콜센터에 전화를 걸어 언제 어디서나 시정업무에 대해 문의하고 답변을 받을 수 있으며, 시민불편신고를 통하여 신고된 사항이 어떻게 처리되고 있는지 실시간으로 답변 받을 수 있는 스마트한 시대가 되어가고 있는 것이다.

그림1 서울형 전자정부 발전방향표



최근 들어 '서울형 전자정부 해외공유'라는 화두가 이슈가 되고 있다. 그러나 이미 서울시는 세계최고의 전자정부 도시 서울로서의 위상을 떨치며 세계 전자정부 선두 도시로서 국제적인 역할 수행의 필요성을 인식하며 다양한 노력들이 진행되고 있었다. 이러한 서울시의 선제적인 노력과 그 동안의 경험을 바탕으로 앞으로 해결해야 할 과제들에 대하여 이야기해 보고자 한다.

2. 서울형 전자정부 해외공유 추진사업

가. 세계도시정부협의체 WeGO 창립

WeGO (World e-Governments Organization of Cities and Local Governments)는 서울시 주도로 창립된 세계 도시간 전자정부 교류 · 촉진을 위한 국제기구이다. 서울시는 전자정부를 선도하는 도시로서 국제사회를 위해 중요한 역할을 해야 할 필요성을 깨닫고, 세계 도시의 전자정부 사례를 공유하고 상호 협력할 수 있는 국제 기구가 있으면 좋겠다고 판단하였다. 이에 따라 2008년 세계 33개 도시 시장 및 대표단이 참석한 '세계 전자정부 시장 포럼'을 개최하여 세계 도시 간 전자정부 교류 촉진과 정보격차 해소를 위한 도시간 협력을 주요 내용으로 하는 '서울 전자정부 선언'을 채택하고, '세계도시 전자정부 협의체(WeGo)'를 구성하기로 하였다.

2009년도에는 세계도시 정보화 최고 책임자 실무회의인 '세계도시 CIO포럼'을 열어 2010년 창립총회를 서울에서 개최하고 협의체 사무국의 서울 개설할 것을 합의하는 등 '세계도시 전자정부 협의체'창립을 준비하였다. 그리고 2010년 9월 7일 서울에서 '세계도시 전자정부 협의체 창립총회'를 개최하여 전 세계 50개 도시 대표들과 지속가능한 전자정부 협력 및 구체적인 실천방안에 대한 공동 논의를 바탕으로 WeGO를 출범하였다.

서울시는 WeGO 창립총회에서 의장 도시로 추대되었으며, 2012년 재추대되어 현재까지 의장 도시로서의 역할을 수행하고 있다. 현재 WeGO는 전 세계 6대륙 74개 회원 도시를 보유하고 있으며 서울시 전자정부의 지속 발전을 위한 국제협력 네트워크를 확대해주는 역할을 하였다. 세계도시로의 서울형 전자정부 해외 공유의 발판이 마련되었다고 할 수 있다.

그림2 2012년 제2회 WeGO 총회(스페인 바르셀로나)

세계도시 전자정부 협의체 WeGO

- 운 영 : 2010년 제1회 서울 창립총회
  2012년 제2회 바르셀로나(스페인) 총회
  2014년 제3회 청두(중국) 총회 개최 예정
- 회원도시 : 6대륙 74개 도시

⇒ 조직구성 : 의장도시(서울시), 부의장도시 (7), 운영위원 도시 (20)
⇒ 홈페이지 : http://www.we-gov.org
⇒ 사 무 국 : 서울 종로구 글로벌센터 10층

나. 전자정부 적용 사전타당성 조사 사업

서울시의 전자정부 해외공유를 위한 구체적 준비는 2007년부터 시작된 사전타당성조사사업(Feasibility Study, F/S)에서 잘 나타난다. 이 사업은 서울시 전자정부 및 서비스 추진 체계의 우수성을 기반으로 WeGO 회원도시 정보화사업 추진을 위한 전자정부 적용 사전타당성 조사를 수행하며, 서울시 전자정부의 대외 위상 강화와 IT분야 글로벌 리더십 제고 및 국내 IT기업의 해외 진출을 견인하기 위해 추진한 사업이다. 이 사업은 2007~2013년까지 9개 도시에서 추진되었다.

사전타당성조사사업 초기에는 해당 도시의 전반적인 마스터플랜을 수립하였다. 하지만 2012년부터는 해당 도시의 사회문제와 환경에 따라 원하는 분야를 집중적으로 컨설팅하기 시작하였고 이런 시도가 좀 더 해당 도시들의 공감을 이끌어 낼 수 있었다. 2013년에는 마푸토시(모잠비크), 아디스아바바시(에티오피아)를 대상으로 타당성조사를 실시하였다.

마푸토 시는 쓰레기 무단투기가 사회 전반적인 문제로 대두되고 있었다. 쓰레기를 처리하기 위해서는 매번 관공서를 찾아가 처리를 요청해야 하는 신고 절차를 가지고 있었다. 또한 쓰레기 처리에 소요되는 기간이 얼마나 걸릴지 알 수 없었고, 이로 인하여 길거리에 버려지는 쓰레기가 큰 사회문제가 되고 있었다.

아디스아바바 시는 관공서의 업무처리 절차의 개선이 필요했다. 공문서를 만들고 해당 부서에 그 내용을 알리기 위하여 직원이 직접 방문하여 전달하고 있었으며, 공문서를 보관하는 방법도 체계적이지 않아 분실되는 사례가 빈번히 발생하는 문제가 있었다.

위와 같이 도시가 안고 있는 문제에 대한 집중적인 컨설팅이 이루어졌으며, 해당 도시들은 컨설팅에서 제시하는 '서울시의 시민불편신고', '전자결재의 업무프로세스적인 해결방안제시'과 같은 IT 적인 해결 방법에 매우 만족했다. 이러한 문제들은 어찌 보면 서울시가 1990년대에 가지고 있었던 고민거리이기도 했다. 서울시는 편의를 위하여 민원신고를 모바일로 접수받고 처리과정 및 결과를 실시간으로 전달하여 시민이 신뢰하는 행정체계를 구축하였으며, 수기로

표1 2007년 ~ 2013년 사전타당성조사사업 현황

연도	대상도시	소속국가
2007	하노이	베트남
	나이로비	케냐
2009	카트만두	네팔
2010	다르에스살람	탄자니아
2012	울란바토르	몽골
	부에노스아이레스	아르헨티나
	다르에스살람	탄자니아
2013	마푸토	모잠비크
	아디스아바바	에티오피아

그림3 마푸토(모잠비크) F/S사업시 현지컨설팅

그림4 아디스아바바(에티오피아) F/S사업 현지컨설팅

또는 타자로 작성하던 공문서 기안을 전자결재를 통하여 작성하고 해당기관으로 전송하는 프로세스를 개선하였다. IT개발, 법과 제도, 전산 시스템 운영상 노하우 등을 포함한 정책 노하우를 IT 저개발 도시들에 전수해 준다면 이것이 바로 '해외도시 정책공유'이며 이 도시들이 빠른 시기에 전자정부 수준을 올릴 수 있는 계기가 될 것이다.

아래 내용은 2013년도 타당성조사사업이 종료된 후 마푸토 시에서 온 메일의 일부이다.

World e-Governments Organization of Cities and Local Governments

We would like to implement this project, but unfortunately we do not have the financial sponsorship, and we would be grateful if you helped our city in implementing the project.

■ 내용

⇒ 이번 사업을 이행하고 싶지만 안타깝게도 본 사업에 필요한 예산이 없습니다. 컨설팅에서 제시한 사업이 본 사업으로 연결될 수 있도록 서울시에서 도와주시면 감사하겠습니다.

위의 인사 서안의 내용에서 보듯이, 타당성조사사업을 통해 제시된 서울형 전자정부의 시스템 적용에 있어서 아쉬운 점이 있다. 해당 도시에 적용하고자 하는 사업내용에 대해서 현지공무원의 만족도나 기대치가 높다. 따라서 그만큼 예산이 수반되어야 하지만 해당 도시들이 대부분 저개발국가이며, 그런 재정적 지원에 대한 시스템이 체계적으로 만들어져 있지 않다.

현재는 각 도시들이 서울형 전자정부 도입 필요성에 대해서만 공감하고 있는 정도이다. 실무자로서 이런 타당성조사사업이 실제 시스템 구축 사업으로 이어지지 못하고 있는 실정이 참으로 안타깝다. 지속적인 관계유지를 통하여 해당 도시의 예산확보 또는 국제 공조적 예산이 지원된다면 서울형 전자정부의 해외진출이 이루어질 수 있을 것이라 조심스레 기대해 본다.

다. 세계은행과의 협력사업

WeGO는 세계은행와 2011년 6월 MOU 체결하고 도시의 전자정부 진단 및 솔루션 프레임워크 사업(City e-Government Diagnostic and Solution Framework, CeDS)의 일환으로 2012년부터 도시 전자정부 수준을 자가진단할 수 있는 툴킷(Toolkit)을 개발하였다.

툴킷을 사용하면 도시의 전자정부 성숙도를 최소의 비용으로 짧은 기간에 진단할 수 있다. 툴킷은 해당도시의 각 분야 정보(경제, 사회, 인프라, ICT 시스템 등)를 프로그램에 입력하면 해당도시의 전자정부 발전정도 및 현황을 파악할 수 있는 자가진단 프로그램이며, 결과적으로 도시 전자정부 현황, 최우선 구축 시스템 제시, 구축에 필요한 분야별 솔루션 등을 제공한다. 향후 툴킷은 2014 WeGO 총회 워크숍 및 WeGO 전자정부 교육 등에 활용될 예정이며 궁극적으로 WeGO 홈페이지를 통하여 회원도시가 자유롭게 활용할 수 있도록 할 것이다. 또한 서울형 전자정부 해외진출에도 적극 활용할 수 있을 것으로 생각된다. 이를 계기로 서울시-WeGO-세계은행과의 지속적인 협력관계를 유지해 나아갈 것이며 세계도시 전자정부 발전 공유 등을 위한 사업을 추진해 나갈 예정이다.

라. '서울형 전자정부' 정책 소개

서울시는 WeGO 회원도시 공무원에 대한 전자정부 교육을 실시하고 있다. 2011년 7개 도시 13명, 2012년 16개 도시 26명, 2013년 12개

도시 18명이 서울형 전자정부를 경험하였으며, 2014년 4월에도 15명 교육을 실시하였다.

그림5 WeGO 회원도시 공무원에 대한 전자정부 교육

그림6 폴란드 디지털 행정부 고위공무원 견학 모습

그림7 개발도상국(케냐, 가나 등 13개국) 고위공무원 견학 모습

이런 정기적인 전자정부 교육 외에도 수시로 서울형 전자정부를 벤치마킹하고자 방문하는 해외도시의 방문인이 점차 늘어 2012년에는 10개 도시에서 100여 명, 2013년에는 16개 도시에서 300여 명에 달하는 인원이 방문하였으며, 해외도시 공무원뿐만 아니라, 학계, IT분야 기업인, 연구원, 해외 언론 관계자 등 다양한 목적의 방문이 이루어 지고 있다.

3. 앞으로의 추진과제 '서울형 전자정부 해외진출'

서울시는 IT 분야 행정서비스 추진사례의 우수성을 기반으로 WeGO의 의장 도시로서 전자정부사업을 선도하는 역할을 수행하고 있으며, 2007~2013년까지 해외도시 전자정부 타당성조사사업을 진행하며 서울형 전자정부를 소개하고 정책을 컨설팅하는 역할을 수행하였다. 또한 2013년에는 IT기업 해외진출 전문기관인 정보통신산업진흥원과의 업무협약을 통하여 서울시의 전자정부 우수시스템의 해외진출을 위한 업무를 협력 모색 중이다. 이를 통하여 WeGO의 해외 네트워크를 통한 서울형 전자정부의 우수성과 위상을 알리고 서울형 전자정부의 해외진출 기반을 다지는데 주력하였다.

그러나 이러한 많은 노력의 결실로 해외 도시에 실질적인 서울시 전자정부 시스템 도입이 추진될 수 있도록 하기 위해서는 제도적, 전략적인 접근이 필요할 것이다. 우선 WeGO 회원국 및 비회원국, 특히 타당성조사 사업의 대상이었던 해외도시들에 대한 지속적인 관심과 다양한 지원으로 관계를 유지하며 그 도시의 전자정부 추진 상황을 지켜보는 것이 필요할 것이다. 그리고 서울형 전자정부를 도입하고 싶어 하는 저개발도시들에 대하여 공적개발원조 등과 유기적인 연계 방안에 대한 정책적인 전략이 필요할 것이다. 그리고 서울형 전자정부를 벤치마킹하고자 하는 해외 방문단에게 해외진출 가능성이 있는 시스템을 잘 선별해서 소개할 수 있는 세일즈 킷을 마련하여야 할 것이다. 또한 서울시 우수 정책과 연계된 법과 제도 그리고 공무원의 노하우를 IT 시스템과 통합하여 해외도시들과 공유하는 방안이 필요하다. 전자정부 시스템이 정책적으로 잘 구현되기 위해서는 그 사회의현 상황, 법과 제도, 정책의 취지가 잘 녹아들어가 있어야 한다. 따라서 이것을 통합하여 소개한다면 더 효과적인 홍보가 될 것이다.

마지막으로 서울형 전자정부 해외진출을 위하여 민관이 협력하여야 함을 이야기 하고 싶다. 시스템을 구축하고 사업을 하는 일은 기업에서 하고 정책을 소개하고 노하우를 전수하는 일은 공무원이 했을 때 가장 효과적

일 것이며, 정책결정자의 판단을 이끌어 낼 수 있는 전략적인 마케팅 방법이 필요할 것으로 생각된다. 따라서 민관이 협력할 수 있도록 제도적 뒷받침이 되어야 할 것이다.

이상과 같이 해외도시와의 지속적인 관계를 유지하며 국제개발원조 등과의 연계, 서울형 전자정부를 언제 어디서나 소개할 수 있는 세일즈 툴킷 마련, 기업과 공무원이 협력하여 일할 수 있는 제도적인 지원이 뒷받침 된다면 '서울형 전자정부 해외공유'라는 틀을 넘어 '서울형 전자정부 해외진출'이 가능하지 않을까 조심스레 기대해 본다.

참고 문헌

– 서울시 정보기획담당관. 2010. 2010 세계도시 전자정부 협의체 창립총회 백서.
– 서울시 정보기획담당관. 2013. Seoul Model for e-Governance.
– 서울시 정보기획담당관. 2013. 시민중심 모바일 서울 2년.