

제주특별자치도 정부 3.0 대응방안

강창민* · 정원희**

< 목 차 >

- | | |
|------------------------|------------------------|
| I. 들어가며 | V. 제주특별자치도 정부 3.0 대응방안 |
| II. 정부 3.0 필요성 | VI. 나가며 |
| III. 정부 3.0 주요 내용 | 〈참고문헌〉 |
| IV. 지방자치단체 정부 3.0 추진사례 | |

< 국문 초록 >

한국사회는 지난 1970년대 이후를 기점으로 지난 40년 이상 매우 빠른 성장을 이루어 왔다. 제적 수준은 높아졌음에도 불구하고 정부의 투명성, 효율성이나 국민의 만족도는 선진국으로의 진입에 비해 낮은 상황이다. 이에 따라 박근혜 정부는 새로운 환경변화에 대한 대응과 국민의 요구를 수용하기 위해 정부 3.0에 대한 새로운 패러다임을 제시하였다. 즉, 저성장 침체 구조에 있는 경제를 부흥하고 새로운 사회문제에 대응하며, 국민과의 참여를 유도할 수 있는 방식으로 환경에 대응하고 있는 상황이며, 국민의 요구에 부응하여 투명한 정보공개와 국민의 만족감을 높이기 위해 정부 3.0을 시행하고 있다. 이에 대한 제주특별자치에서 정부 3.0에 대응하기 위한 방안을 논의하는 첫째, 소통하는 투명한 정부에 대한 대응, 둘째, 일 잘하는 유능한 정부에 대한 대응, 국민 중심의 서비

* 제주발전연구원 책임연구원

** 대림대학교 교양학사부 조교수

스 정부에 대한 대응을 제시하였다.

핵심어 : 제주특별자치도, 서비스 정부, 정부 3.0,

I. 들어가며

한국사회는 지난 1970년대 이후를 기점으로 지난 40년 이상 매우 빠른 성장을 이루어 왔다. 특히 양적 성장뿐만 아니라 질적 성장도 일정 수준 이루어져 있는 상황이나 그에 따른 많은 문제들도 제기되고 있다. 부의 편중으로 인한 사회양극화의 심화, 청년실업의 가속화, 저출산·고령화에 따른 복지 및 인적자원 문제, 복잡계 사회로의 전환, 불확실성에 대한 대응 등이 심각하게 대두되고 있는 상황이다(최항섭, 2012: 5-6). 또한 경제적 수준은 높아졌음에도 불구하고 정부의 투명성, 효율성이나 국민의 만족도는 선진국으로의 진입에 비해 낮은 상황이다.

이는 결국 정부에게 새로운 변화를 요구하고 있으며, 이에 따라 박근혜 정부는 새로운 환경변화에 대한 대응과 국민의 요구를 수용하기 위해 정부 3.0에 대한 새로운 패러다임을 제시하였다. 즉, 저성장 침체 구조에 있는 경제를 부흥하고 새로운 사회문제에 대응하며, 국민과의 참여를 유도할 수 있는 방식으로 환경에 대응하고 있는 상황이며, 국민의 요구에 부응하여 투명한 정보공개와 국민의 만족감을 높이기 위해 정부 3.0을 시행하고 있다.

이는 결국 중앙정부뿐만 아니라 지방정부도 이에 대한 대응을 요구하고 있는 상황이다. 결국 새로운 환경에 대응하고 국민과의 신뢰프로세스를 구축하기 위해서도 필요한 내용이며, 이러한 정부 3.0의 기조에 따라 지방정부도 그에 따른 대응방안이 필요한 상황이다.

따라서 본 논의에서는 정부 3.0의 기본패러다임을 확인하고, 정부가 실현하고자 하는 서비스 정부, 투명한 정부, 유능한 정부를 실현하기 위해 지방정부에서 해야 할 다양한 논의를 전개하고자 한다. 또한 제주특별자치도에서 정부 3.0에 대응하기 위한 방안을 논의하는데 주요한 목적이 있다.

II. 정부 3.0 필요성

1. 한국, 선진국으로의 진출

한국은 해방 후 60년간 건국(식민의 해방), 산업화(절대빈곤의 구제), 민주화(독재로부터의 탈출)를 성공적으로 이겨내고 압축고도성장을 달성하였고, 그 결과 1인당 80불의 최빈국에서 95년 1만불 중진국으로 도약하고, 2010년 2만불 국가경쟁력 20위의 국가로 도약하였다.

20세기 근대화 혁명에 성공한 대한민국이 21세기로 나아갈 길은 선진화 혁명이라고 볼 수 있다. 따라서 선진국이 되기 위해서는 정치·경제·사회 전반의 성숙이 수반되어야 하며, 국가운영시스템 전반의 철저한 개혁이 필요함. 이를 위해 ‘성장’에서 ‘성숙’으로의 전략 전환이 필요한 상황이다.

〈선진국의 요건〉

구분	요건	전략 변화
경제적 측면	국민소득 3만불 이상	저변이 넓은 성장전략 (대기업 위주 → 중소기업 동반성장, 1인 창조기업 등 육성)
	항아리형 경제 (중산층 비중이 높은 구조)	
정치적 측면	법과 원칙에 따른 자유민주주의 정착	포퓰리즘의 유혹 극복
사회적 측면	사익과 공익의 조화	공동체적 연대감 강화
	따뜻한 신뢰사회	
국제적 측면	세계 발전에 기여	국제적 문제해결에 적극 동참

출처: 박세일(2008). 대한민국 국가전략의 내용을 표로 재구성.

한국의 인구 구조상 10년 이내 선진국에 진입이 필요함. 10년 내 생산인구(12-64세) 감소, 15년 내 총 인구 감소로 선진국 진입을 위한 경제성장률(매년 6% 이상) 달성이 곤란하며, 또한 한국 경제성장의 주역이자 산업화와 정보화를 동시에 성공적으로 달성시킨 IT산업의 생태계가 빠르게 재편 중에 있다.

따라서 기존의 국가 투자 전략으로 세계 최고의 IT 강국으로 발돋움하였고, 현재 IT생태계가 SW/서비스로 중심 이동, 글로벌 기업의 선정 등 빠르게 변화하고 있다. 이에 따라 새로운 성장 동력 발굴 등 미래를 준비하는 정책과 기반의 마련이 시급하다.

〈한국의 국가 목표 및 전략 변화〉

구분	1950-80년대	1990-2010년대	2010년 이후
국가목표	경제성장	동반성장	지속가능성장
국가기조	산업화/근대화	정보화	선진화
국민소득	1만불	2만불	3만불 이상
국민가치	의식주 해결	편리한 생활	행복한 삶

출처: NIA(2013), 정부 3.0 새로운 대한민국을 꿈꾸다.

2. 한국사회 메가 트렌드 및 키워드

1) 한국 사회 메가트렌드

한국의 선진국으로 변화과정은 결국 새로운 한국사회에 대한 미래 예측이 필요한 상황이다. 따라서 한국사회의 미래를 사회, 기술, 경제, 환경, 정치 분야별로 키워드 15가지로 예상해 볼 수 있다.

먼저 사회 분야를 살펴보면 전세계 인구 증가 및 국가별, 지역별 인구 감소와 고령사회로의 진입 및 노동인구의 감소 등 인구구조에 변화가 나타나고 있다. 그리고 국민소득과 기업, 고용구조, 지역의 양극화 및 강등 심화 등으로 인한 양극화가 문제화되고 있으며, 사람과 기기 및 네트워크 사이의 연결성이 폭발적으로 증가하는 네트워크 사회가 될 것으로 보인다.

기술 분야에서는 IT, BT, NT 등 신기술간 상호작용으로 기술융합 가속화, 전통산업과의 결합으로 고부가가치 산업으로 전환할 것으로 보이며, 사이버 공간과 물리적 공간의 상호작용 증대로 다차원·다환경 가상 지능공간이 등장할 것이다. 또한 여성 사회 진출

확대 및 고령자 증가로 인공지능 로봇에 대한 수요가 증가 하고 인지과학 등 인공지능 로봇기술이 발전할 것으로 예상된다.

경제 분야에서는 수명증가로 건강한 삶에 대한 관심이 증가하면서 웰빙, 로하스를 추구하는 소비자의 가치 이동으로 웰빙/감성/복지경제를 하나의 키워드로 들 수 있으며, 글로벌화에 따른 국가간 경쟁 심화, 스마트사회 진전 등으로 글로벌 인재 확보가 국가경쟁력의 중요 위치를 차지할 것으로 보인다.

환경 분야에서는 세계 온실가스 축적규모의 증가로 지구의 기온과 해수면 상승 초래, 지구온난화 및 물 부족 문제 심각을 들 수 있으며, 중국 등 신흥국 경제 성장, 인구증가 및 도시화 진전으로 세계 에너지 수요가 지속적으로 증가할 전망 등으로 인한 에너지 위기를 하나의 키워드로 꼽을 수 있다.

마지막으로 정치 분야에서는 기술적·제도적 무역장벽의 제거로 재화, 서비스 교역의 이동이 확대되는 등 글로벌 경쟁 심화, 세계 경제의 통합화·블록화 등 글로벌화될 것으로 보인다. 또한 대량살상 무기, 온·오프라인 테러, 방사능 오염 등 새로운 안보 이슈 등장 및 심화로 인한 안전위험성이 증대될 것으로 보이고 있으며, 동북아에서 미국과 중국의 상호 견제로 한반도의 지정학적 리스크가 증가하고, 한·일, 중·일간 영토갈등 심화 등 남북문제/리정학적 리스크를 또 하나의 키워드로 볼 수 있다.

〈한국 사회의 15대 메가트렌드〉



출처: 최양희(2012). 국가정보화전략위원회-ICT 기술변화에 따른 사회전망 연구

2) 한국사회 주요 키워드

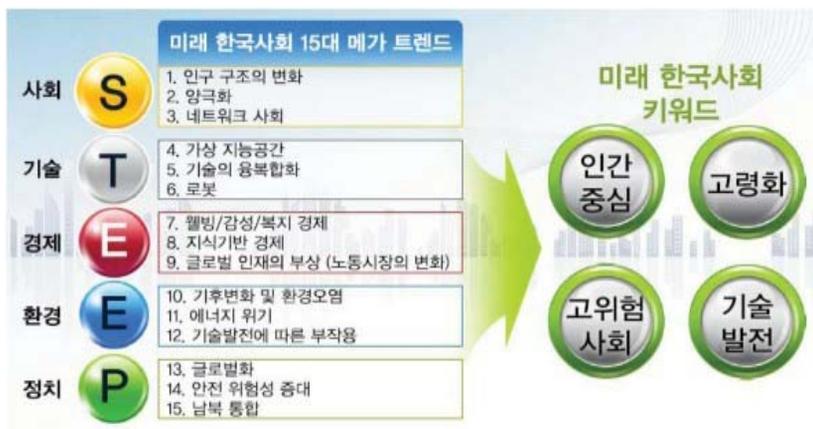
한국 사회의 미래 키워드는 인간중심 사회, 고령화 사회, 고위험 사회, 기술발전으로 정리할 수 있다. 인간중심 사회를 미래 사회는 보다 인간중심의 사회가 될 것이며, 개인의 힘, 즉 피플 파워(people power)가 핵심 원동력이 될 것이고, 지식 자체보다는 지식을 가공하고 활용하며 융합할 수 있는 창의력과 창조력을 중시하게 될 것이다.

또한 고령인구 비율이 증가('10년 11% → '30년 38.2%)하여 노인부양 및 사회보장 부담 증가로 세대 갈등 및 재정적자가 확대될 것으로 예상되어 고령화 사회를 하나의 키워드로 볼 수 있다.

그리고 사회가 발전할수록 구조적인 위험과 내재된 위험이 증가될 것이며, 북핵 등 지정학적 리스크에 따른 경제적 위험 증가, 지진 등 자연재해, 구제역, 원전 안전성 등 새로운 위험들이 계속 증가할 것으로 보여 고위험 사회라고 볼 수 있다.

마지막으로 태블릿PC, 스마트TV 등 스마트 기기의 등장과 모바일 서비스의 확산에 따라 전 계층, 전 세대에 스마트 라이프가 급속히 증가하여 기술 발전이 또 하나의 키워드라고 볼 수 있을 것이다.

〈한국 사회의 4대 미래 키워드〉



출처: 최양희(2012), 국가정보화전략위원회-ICT 기술변화에 따른 사회전망 연구

3. 행정환경의 변화

위에 살펴본 한국사회의 미래 토대로 행정환경의 변화가 이루어져야 한다. 이에 따라 행정환경의 변화를 참여와 소통으로 진화하는 스마트 행정, 스마트 기술로 지능화된 연결사회, 새롭게 개편되는 디지털 생태계의 4가지로 구분해서 살펴볼 수 있다.

첫째, 참여와 소통으로 진화하는 스마트 행정: 민주주의의 성숙과 국민 참여 등의 확대에 따라 통치자 또는 행정집행자로서의 정부의 역할이 약화되고 있으며, 관련기관들의 이해와 참여, 협력을 유도하고 각 이해 당사자들의 갈등을 조정하는 정부의 역할이 강화될 것으로 예상되므로 협력적 조정자로서의 새로운 정부 역할이 요구된다. 국민의 참여 의식이 확대되고 소셜미디어가 활성화됨에 따라 직접 민주주의가 확대될 것으로 예상되며, 정부의 정책 수립 및 집행, 행정서비스 제공 등에 있어서 국민 참여 허용, 국민 의견 반영에 대한 요구와 강도 증가가 예상되어 국민의 참여 허용에 대한 요구와 강도가 증가할 것으로 보인다. 빠르게 변하는 환경과 개인의 다양한 요구 수용의 한계에 따라 서비스 제공자로서의 정부의 역할에 한계가 예상되므로 국민이나 기업들이 다양한 서비스를 만들어 쓸 수 있도록 하는 플랫폼 제공자로서의 정부의 역할이 확대될 것이 전망된다. 글로벌 경제 위기, 국가성장 속도의 완화, 복지 예산의 소요 증가 등으로 정부 투자는 긴축 기조를 유지할 것으로 전망되어 정부의 예산 투자에 대한 철저한 성과 요구가 증가할 것이다. 마지막으로 정부부처 등의 지방이전 등으로 분산된 업무 환경에서도 높아진 국민의 서비스 기대 수준을 충족하기 위한 업무 효율성이 요구된다.

둘째, 스마트 기술로 지능화된 연결사회: 스마트폰, 태블릿 PC 등의 보급 확대에 2014년 이내 모바일 인터넷 사용자가 데스크탑 인터넷 이용자를 초과 예상할 수 있으며, 2012년 국내 스마트폰 가입자 3천만명 돌파로, 모든 경제활동이구와 절반 이상의 국민이 스마트폰으로 정보를 검색하고 서비스를 받는 모바일 시대로 전환된다. 무선 인터넷, 스마트 기기의 출현 등 기술 발달에 따라 2010년 인구수보다 많은 디바이스를 사용 중이며, 온라인에서의 양방향 소통을 가능하게 하는 소셜미디어의 출현으로 손쉬운 정보 공유와 빠른 전파로 피플 파워가 증대하고 있어 개인, 관계, 공동체적 특성을 가지는 다수의 의견뿐 아니라 소수의 의견도 힘을 가지고 정책에 대한 평가와 비판이 증가하는

소셜미디어 시대라고 볼 수 있다. 또한 위치기반 센싱 및 상황인지 기술, 빅데이터를 활용한 예측 분석, GIS 기반의 시뮬레이션 등 다양한 지능화된 서비스 활용이 가능한 지능화된 서비스가 필요하며, 마지막으로 기술의 발전으로 인터넷 네트워크를 통해 사람과 사람, 사람과 사물, 심지어 사물과 사물까지 연결이 되는 사회로 변화하고 있다.

셋째, 새롭게 개편되는 디지털 생태계: 하드웨어·제조업 중심으로 IT 생태계가 소프트웨어·콘텐츠 중심으로 변화하고, 개별 제품이나 개별 기업의 경쟁력보다 기기, 콘텐츠, 플랫폼 사업자 간의 협업을 통한 생태계 경쟁이 심화되는 추세이며, 글로벌 기업의 플랫폼 선점 및 지배력이 확대되는 추세로, 지속가능한 국가 성장을 위해 중소기업, 1인 창조기업 등의 육성·지원이 주요 과제로 대두되고 있다. 또한 자원은 ‘소유’의 개념에서 ‘활용’하는 것으로 인식이 변화하고 있으며, IT 자원의 공유, 재활용 등을 지원하는 기술서비스 확산 추세이다.

Ⅲ. 정부 3.0 주요 내용

1. 정부 3.0의 정의

정부는 2013년 정부 3.0 추진기본계획을 통해 정부 3.0의 정의를 다음과 같이 논의하였다. 정부 3.0은 “공공정보를 적극 개방·공유하고, 부처간 칸막이를 없애고 소통·협력함으로써 국정과정에 대한 추진동력을 확보하고 국민 맞춤형 서비스를 제공함과 동시에 일자리 창출과 창조경제를 지원하는 새로운 정부운영 패러다임”을 말한다고 정의하고 있다.

이는 결국 기존의 전자정부의 전략적 변화를 의미하며, 또한 열린 정부, 플랫폼 정부, 서비스 정부, 혁신 정부를 의미한다고 할 수 있다. 정부가 선택한 3.0은 사회와 국민이 요구하는 스마트한 정부를 말하는 것이다.

2. 정부 3.0의 방향

정부 3.0의 방향성은 다음과 같이 논의될 수 있다. 공공정보의 개방과 공유, 정부-국민간의 소통과 협력을 확대하고 국가보다 국민 개개인의 행복에 초점을 두어 맞춤형 서비스를 제공하고자 하며, 민간의 창의와 활력이 증진되는 혁신 생태를 조하고 부처간 칸막이를 뛰어넘는 통합형 정부운영을 지향하며, 정부가 직접 개입하지 않고 민간의 능동적 참여를 유도하는 플랫폼 정부를 지향하는 것이다.

〈정부운영 패러다임의 변화 방향〉

구분	정부1.0	정부2.0	정부3.0
운영방향	정부 중심	국민 중심	국민 개개인 중심
핵심가치	효율성	민주성	확장된 민주성
참여	관 주도·동원 방식	제한된 공개·참여	능동적 공개·참여, 개방·공유·소통·협력
행정서비스	일방향 제공	양방향 제공	양방향·맞춤형 제공
수단(채널)	직접 방문	인터넷	무선 인터넷, 스마트 모바일

※ 출처: 관계부처합동 보도자료, 2013.6.20

3. 정부 3.0의 내용

1) 소통하는 투명한 정부

소통하는 정부의 첫 번째는 공공정보의 적극적 공개를 통해 국민의 알권리를 충족할 수 있도록 하는 것으로 공급자 위주에서 국민중심으로 패러다임을 전환시키는 것이다. 두 번째는 공공데이터의 민간 활용 활성화로 민간의 수요가 많은 공공데이터의 대폭 개방을 통해 사회적 효과를 높이고 새로운 활용성을 모색하는 것으로 볼 수 있다. 세 번째는 민관 협치 강화로 정책의 수립·집행·평가의 전 과정에 국민을 참여시켜 보다 투명한 정부를 구축하는 것으로 다양한 소통채널의 확대를 집단지성이 가능하도록 시스템을 구축하는데 있다.

2) 일 잘하는 유능한 정부

일 잘하는 정부의 첫 번째는 정부내 칸막이 해소로 국정·협업과제에 대한 정보공유 및 시스템 연계를 추진하고, 두 번째는 협업·소통 지원을 위한 정부운영 시스템의 개선으로 정부의 현 시스템을 공유가 가능하도록 업그레이드 하여 효율적인 운영이 가능하도록 하고 기존의 폐쇄적인 조직문화를 개선하는데 기여하고자 한다. 세 번째는 빅데이터를 활용한 과학적 행정구현으로 그동안 문제시 되어 왔던 미래예측에 대한 부분을 빅데이터를 활용하므로써 가능하도록 하는 것이다.

3) 국민 중심의 서비스 정부

국민 중심 정부의 첫 번째는 수요자 맞춤형 서비스 통합제공으로 생애주기별 맞춤형 서비스를 제공하며, 민원 24의 개선을 통해 국민의 불편사항을 해소하는 방향으로 설정하고 있다. 두 번째는 창업 및 기업활동 윈스톱 지원강화로 맞춤형 서비스 지원사업을 통해 기업의 운영이 원활하도록 유도하고, 세 번째로 정보 취약계층의 서비스 접근성 제고로 주민의 최접점 민원창구를 확대하고, 고령자, 장애인 등의 웹접근성을 제고하고자 하는 것이다. 네 번째로 새로운 정보기술을 활용하여 생활편의를 강화하고 생활밀착형 서비스를 제공하고자 하는 것이다.

결국 이러한 세가지 핵심과제를 추진하여 과거와 다른 보다 스마트한 정부를 구현하고자 하는 것이 현 정부의 목표라고 할 수 있다.

IV. 지방자치단체 정부 3.0 추진사례

1. 투명한 정부

○ (서울) 10.29부터 서울 정보소통광장에 국장급 이상 결재문서 5만건 공개 (정보공개)

- (충북) 청원군, 정보공개청구 공개처리기한 단축건수 55% 증가 (정보공개)
 - 정보공개 권장기한 처리제(공개기한 : 10일 → 7일) 시행으로 805건의 공개자료 중 600건을 7일 이내 처리('12년대비 7일 이내 처리건수 55% 증가)
- (충남) 공공데이터 개방확대를 위한 실무지침 마련 (데이터개방)
 - 도, 시군(15개), 공공기관(22개)에 데이터개방 이행사항 실무지침 시달
 - 기관 홈페이지에 공공데이터 개방 책임관 게시, 개방 목록 정비 이행 추진 등
- (서울) '주택 전월세 전환율* 분기별 정보' 홈페이지 공개 (데이터개방)
 - 권역별 전환율 공개로 임대인-세입자간 정보 비대칭 해소로 세입자 권익보호
 - ※ 도심권(8.6%), 서남권(8.0%), 서북권(7.9%), 동북권(7.8%), 동남권(7.2%)
- (충남) 서산시, 하수도 원가정보 공개 (데이터개방)
 - 공공하수도 처리원가 등 정보제공으로 하수도 업무처리 투명성 제고
 - ※ (2012년 말기준) 하수도요금 1m³ 당 320.1원, 처리원가 1m³ 당 1,755원
- (부산) 동네 수질정보 실시간 공개 서비스 제공 (데이터개방)
 - 상수도홈페이지 및 모바일을 통해 부산시 전역(48개소) 수질정보 실시간 공개
 - ※ 공개항목 : 3~5개(pH, 탁도, 잔류염소, 온도, 전기전도도)
- (서울) 우리동네 공공데이터 개방 추진 (데이터개방)
 - 11.1부터 서대문구와 구로구 시범추진(음식점, 미용실 등 식품위생·공중위생 분야)
 - '14년 하반기까지 25개 자치구 6개 분야 데이터개방 추진
 - ※ 6개 분야 : 위생, 지역산업, 문화, 환경, 축산, 보건
- (광주) 시민아고라500플러스 추진 (민관협치)
 - 일반시민이 생활밀착형 정책아이디어 제안, 무작위추출 시민 500명이 심사 및 채택, 시민들이 직접 재원을 마련하여 집행
- (경북) 화재 취약지구 마을단위 민간자율방화체제 구축 (민관협치)
 - 소방관서 원거리 거주지역 지역민 명예소방관 위촉으로 민간자율방화체제 구축
- (경기) 과천시, 관급공사에 시민을 현장 관리감독관으로 임명 (민관협치)
 - 2013년 46명의 시민감독관이 52곳에서 감독관으로 활동해 86%의 하자발생을 감소에 기여

- (경기) 경기시민감시단 불량식품 근절활약 (민관협치)
 - 시민감시단(81명)이 담당공무원과 동행하여 식품위생, 영업시설 기준 등 점검
 - (9.24~10.18) 도내 식품접객업소 240개소 지도점검 결과 18개 업체 적발에 기여
- (서울) 은평구, 모든 관급공사 주민참여 의무화 (민관협치)
 - 공사 과정별(설계, 공사, 준공) 시행 전에 주민설명회 개최 및 의견반영
 - (2013. 9월말 기준) 9개 사업, 15회, 220명 주민참여
- (경북) 국민참여 재난예방 『미리알리오』 시행 (민관협치)
 - “명에 119요원” 위촉 : 2,563명(집배원 1,141, 모범운전자 1,422)
 - 전조정보 신고처리 : 150건(화재 12, 구조 12, 구급 69, 생활안전 57)
 - 재난예방 「미리알리오」 의용소방대 확대시행('13.11월)
- (경북) 대국민 참여 온라인 정책토론실시 (민관협치)
 - 10.22~11.22, 국민신문고 정책포럼 토론방에서 실시(경북도 홈페이지와 연계)
 - 정부3.0 과제에 대해 국민참여 토론진행, 토론종합결과보고서 홈페이지 공개

2. 유능한 정부

- (울산) 대포차 제로화를 위한 관계기관 협업 (칸막이제거)
 - 울산시-울산지방검찰청-울산지방경찰청 MOU 체결
 - 기관 간 정보공유, 수사 및 단속 협조체제 구축
- (경기) 도, 중앙, 시군간 영상회의시스템 구축운영 (협업시스템)
 - 도↔중앙(안행부), 북부청사, 사업소(3개), 시군간 영상회의시스템 운영

(‘13. 10월 현재)

구 분	계	영상회의			영상중계
		간부회의	중앙	시군	
2013년	153	18	9	35	91

- (경북) 스마트모바일 회의시스템 도입 (협업시스템)
 - 별도 App설치로 스마트폰, 태블릿PC를 통해 언제 어디서나 회의가능

- (경북) 빅데이터를 활용한 농업서비스 플랫폼 구축사업 추진 (빅데이터)
 - 사과재배 환경센서 이용 빅데이터 수집·가공 서비스 플랫폼 구축(영주시 시범선정)
- (경기) 포천시다문화가족지원센터-의정부운전면허시험장 업무협약 체결
 - 포천 결혼이주민 여성의 운전면허취득 지원을 위한 기관간 협력
- (경기) ‘바이오 빅데이터’ 활용 정보집 발간 (빅데이터)
 - 바이오·의료분야의 빅데이터 활용·전망·사례를 담은 ‘경기바이오인사이트’ 발간
- (제주) 자연환경(지하수생태계경관) 분야별 GPS로 자료를 구축하여 보전지구별로 등급을 설정하여 체계적인 토지관리체계 구축 (빅데이터)
- (서울) 동대문구, 빅데이터를 활용한 금연거리 지정 (빅데이터)
 - 관내 경희대학교 및 외국어대학교 유동인구 데이터를 활용하여 전국 최초 대학가 금연거리 지정

3. 서비스 정부

- (대구) 체납세금 통합안내서비스 개시 (맞춤형 원스톱 서비스)
 - 지방세 11종, 세외수입 56종 체납세금을 한 장의 통합안내문으로 제공
- (부산) 장애인 맞춤형 전문요양시설 개소 (맞춤형 원스톱 서비스)
 - 시각·청각·언어장애 등을 겪는 노인대상 전문요양시설 전국최초 개소
 - ※ MP3 활용 치료안내(시각장애), 수화가능 직원 배치(청각장애) 등
- (경북) 중증장애인 응급안전서비스 시범실시 (맞춤형 원스톱 서비스)
 - 활동감지센서 및 CCTV 등 무료설치, 응급상황시 인근 소방서에 자동신고연계
- (경북) 포항시, 생애주기별 정신건강 Total Service 제공 (맞춤형 원스톱 서비스)
 - 보건·복지·행정·법무·의료기관 등 대상자 의뢰체계 구축 및 서비스 확대를 위한 MOU 체결 (17개소)
- (경북) 고령군, 「귀농·귀촌인 관련 데이터를 분석한 맞춤형 행정서비스」 제공 (맞춤형 원스톱 서비스)
- (강원) 클라우드컴퓨팅 기반의 대민서비스 홈페이지 통합구축 (맞춤형 원스톱 서비스)

- 2014~2017까지 단계별 홈페이지 통합, 총 235개 ('14~'15 도 53개, '16~'17 시군 182개)
- 분산되어 있는 각 홈페이지 통합으로 사용자 편의 제공 및 유지보수 예산 절감
- (경북) 원스톱 건축 민원 처리 행정 실시 (맞춤형 원스톱 서비스)
 - 부서별로 나뉘져 있던 건축 관련 민원을 한 곳에서 통합처리로 민원인 불편 해소 및 공장설립 등이 용이토록 조치(법정처리기일 평균 12.21일 →7.08일 단축, *단축률 42%)
 - 귀농·귀촌인의 성별·연령·직전 직업·경작 희망 작물 등 전수 조사실시로 수요자 맞춤형 계획 수립
- (대구) 창업 및 기업활동 원스톱 지원 (기업활동 원스톱 지원)
 - IT·SW기업 지원 소통창구 개설(SNS를 기반한 서비스업 'ICT Park' 운영)
 - ※ 기업지원기관-기업간 쌍방향 의사소통창구 및 온라인 기업애로 상담체계 구축
- (경북) 기업지원 원스톱 토털 GB-Biz(가칭) 사이트 구축 (기업활동 원스톱 지원)
 - GB-biz 구축을 위한 관련기관 회의 및 자료수집(1월~10월말 현재, 25회)
 - 시스템 운영 및 주요서비스 매뉴얼 관련 논의(구미전자정보기술원-경북TP-경산시)
 - ※인천원스톱사이트(bizok) 운영 시스템 및 관리현황 벤치마킹 실시
- (경북) 투자기업 손톱밀 가시제거 불편사항 해결 (기업활동 원스톱 지원)
 - 기업 Visiting Program 운영 : 기업 현장방문을 통한 고충사항 상담
 - ※ 'G'社(성주) 지투보조금 지원기업 의무사항 상담 외 12건
 - 유치기업 운영중 발생한 소규모 애로사항 해결
 - ※ 'S'社(영주) 진입로 보안등 설치 등 4개 시·군 6개 사업 1.3억원
- (경기) 스마트폰을 통한 광역버스 잔여좌석 정보제공 2014년 하반기 실시 (새로운 정보기술 활용 서비스)
- (전북) 공사장생활폐기물 온라인 배출신고제 [e-폐기물]모바일서비스 (새로운 정보기술 활용 서비스)

V. 제주특별자치도 정부 3.0 대응방안

이러한 다양한 정부 3.0의 내용은 결국 현 지방정부에게 새로운 과제를 제시하고 있다. 즉, 과거의 불합리한 관행을 개선하고 보다 합리적이고 효율적인 정부를 구현하고자 하는 것이며, 이는 제주특별자치도에 시사하는 바가 크다고 할 수 있으며, 이러한 새로운 정부의 변화에 대응해야 할 필요가 있다.

이는 결국 국민에 대한 신뢰 구축과 정부의 효율적 운영이 기본 바탕이 될 수 있으며, 따라서 본 내용은 제주특별자치도의 정부 3.0에 대한 세가지 과제를 중심으로 그 대응방안을 논의하고자 한다.

1. 소통하는 투명한 정부에 대한 제주의 대응

정부 3.0에서 제시하는 소통하는 투명한 정부는 결국 정보의 적극적 공개, 공공데이터의 민간활용, 민관 협치의 강화로 이를 위해 제주는 다음과 같은 정책을 준비할 필요가 있다.

첫째, 현재 공개되고 공개되지 않는 정보에 대한 구분을 통해 제주 내의 다양한 토론 과정을 거쳐 정보에 대한 우선 공개를 시행할 필요가 있다. 또한 이를 상시적으로 확인할 수 있도록 공개된 내용에 대한 카테고리 구분으로 개별 홈페이지에서 쉽게 확인할 수 있도록 제공하는 것이다(이를 위해서는 각 분야별 전문가에 대한 조사가 필요하다).

둘째, 현재 원문으로 제공하기 어려운 다양한 정보들을 DB화 하는 작업이 필요하다. 정보가 공개될 수 있음에도 불구하고 원문제공이 어려운 경우가 많고 통계가 생산되지 못한 경우도 다수 존재하므로 이에 대한 DB화 작업을 통해 쉽게 정보에 접근할 수 있도록 유도하는 것이다.

셋째, 민간에서 활용 가능한 정보를 제공하는 것 뿐만 아니라 제주도 자체에서 이러한 정보를 생산함으로써 이를 사업에 연계할 수 있는 단계까지 유도하여 제주도의 산업이 발전할 수 있도록 시스템을 구축하는 것이 매우 중요하다(특히 스마트폰의 진화에 따라 다양한 스마트앱을 만들 수 있는 정보를 제공하고 그에 따른 산업발전까지 연계하여 다

양한 융복합 산업이 이루어질 수 있도록 한다).

넷째, 제공된 정보가 사업화 될 수 있도록 주민들에게 다양한 홍보방안을 마련하고 특히 클라우드 펀딩을 통해 제주도민 모두가 생산된 정보를 통해 사업이 가능하고 사업투자가 가능하도록 하는 방안을 마련해야 한다.

다섯째, 정보의 제공뿐만 아니라 제공된 정보가 정책으로 활용될 수 있도록 도민들이 정책에 참여할 수 있는 다양한 루트를 개설할 필요가 있다. 즉, 현재의 경우 일부 홈페이지를 통한 정책제안 또는 토론회 및 세미나 형태를 통한 제안 등이 대부분이나 이를 보다 상시적으로 그리고 다양하게 참여할 수 있도록 하며, 그에 따른 인센티브를 강화하여 보다 많은 참여가 이루어질 수 있도록 유도해야 할 것이다.

마지막으로 현재 운영하고 있는 KMS(지식정보시스템)와 같은 형태의 시스템을 구축하여 공무원뿐만 아니라 도민 모두가 공유하고 활용할 수 있는 다양한 아이디어를 활용할 수 있도록 만드는 것이 중요하다.

이러한 과정을 통해 실제 모든 정보과 공유되고 유통되고 확산되는 과정을 거칠 수 있도록 선제대응하는 것이다.

2. 일 잘하는 유능한 정부에 대한 제주의 대응

다음 일 잘하는 유능한 정부는 정부내 칸막이 해소, 협업소통 지원을 위한 정부운영 시스템 개선, 빅데이터를 활용한 과학적 행정 구현으로 이를 위해 제주도는 다음과 같은 대응이 필요하다.

첫째, 각 부서 단독 과제와 협업과제를 국별로 확인하고 그에 따라 협업에 필요한 부서들 간의 소통을 위한 부서별 협업 시스템을 구축할 필요가 있다. 정부내 칸막이는 사실상 중앙정부에 해당하는 것이 대부분이나 지방정부의 경우도 기획부서, 예산부서 등과 협업이 중요하나 그렇지 못한 것이 사실이다(따라서 부처 협업시스템에 대한 연구가 필요하다).

둘째, 부서간 공무원 개인간 정보공유가 필요하다. 실질적으로 개인정보가 아닌 경우 공무원들의 정보는 부서간 개인간 공유가 매우 중요하다. 특히 부서를 이동하는 경우가

많아 이에 따른 자료 손실이 발생하는 상황에서 이러한 부서간 개인간 파일 공유시스템을 만들어 매 업무를 공유함으로써 그에 따른 손실을 최소화하고 실제 이러한 공유를 통해 다양한 근무(스마트워크)가 가능하도록 할 경우 효율성은 극대화 될 수 있을 것이다.

셋째, 이러한 협업시스템이 제대로 작동하기 위해서는 협업시스템의 평가가 필요하다. 특히 협업시스템이 정상적으로 가동되어 성과를 보일 경우 그에 따른 인센티브를 제공함으로써 협업시스템이 정착되도록 유도하는 것이 매우 중요할 것이다.

마지막으로 제주 빅데이터 센터를 건립하여 빅데이터 관련 공무원과 개인들이 센터에 사무실을 두고 서로 협력하며, 제주 빅데이터를 구축하고 이를 활용하는 것이 매우 중요하다. 특히 제주도의 경우 다음과 같은 포털사이트와의 협력을 통해 빅데이터를 보다 효율적으로 활용함으로써 지금과는 다른 관광의 홍보 등으로 이용하여 제주가 세계에서 왜 아름답고 유명한 관광지 인지를 홍보할 수 있도록 하는 것이다.

이러한 협업과 데이터의 이용은 결국 미래 제주를 위한 필수적인 요소이며, 그에 따른 대응 제주발전에 기여할 수 있는 가치가 매우 높다고 할 것이다.

3. 국민 중심의 서비스 정부에 대한 제주의 대응

국민 중심의 서비스 정부는 기존의 복지정책을 보다 수요자와 가깝게 만들겠다는 의지로 수요자 맞춤형 서비스 통합제공, 창업 및 기업활동 원스톱 지원강화, 정보취약계층 서비스 접근성 제고, 새로운 정보기술을 활용한 맞춤형 서비스로 제주는 이에 대응하기 위해 다음과 같은 방안이 필요하다.

첫째, 생애주기별 맞춤형 서비스 제공으로 실제 제주의 생애주기를 다시 분석하고 그에 따른 연령대를 구분하여 그에 맞는 서비스를 제공하는 것으로 제주의 생애주기를 구축하여 그에 따른 서비스를 제공하는 것이다. 또한 이를 홈페이지에도 생애주기별로 제시함으로써 보다 편리한 이용이 가능하도록 할 수 있다.

둘째, 기업의 원활한 경영활동을 위해 다양한 서비스를 원스톱으로 지원함으로써 이에 따른 기업 유치 및 성장의 효과를 볼 수 있을 것이다. 특히 최근 다양한 기업활동이 지

원되고 있는 상황에서 앞서 논의한 DB화를 통한 사업지원, 협동조합에 대한 사업지원 등이 이루어질 수 있으며, 특히 기업과 관련된 분야의 부서가 나뉘어져 있는 것을 통합함으로써 원스톱 지원가능한 시스템을 구축할 수 있을 것이다.

셋째, 현재 제주의 취약계층에 대한 현황분석을 통해 각 주민센터 및 취약계층이 자주 갈 수 있는 지역에 민원창구를 확대하고 이곳에서 다양한 웹서비스도 이루어질 수 있게 유도함으로써 현 취약계층이 정보격차가 발생하지 않도록 방안을 강구할 필요가 있을 것이다.

마지막으로 현 전자태그, 위치정보 등의 기술을 주민 편의 및 제주관광에 활용하여 스마트 서비스가 제주 모든 도민에게 혜택이 돌아갈 수 있도록 하여 도민 편의를 확대하는 것이 중요하다.

결국 이러한 수요계층에 맞춘 서비스 제공은 제주도민들의 편의와 관광 성장에 기여할 수 있을 것이다.

Ⅵ. 나가며

정부 3.0에 대한 주요내용과 함께 제주의 대응방안을 살펴보았을 때 결국 정부 3.0은 제주의 새로운 변화에 필요한 중요한 논의가 될 수 있을 것으로 보인다. 그러나 실제 이러한 변화를 이루기 위해 전제되어야 할 선행 조건이 있다.

이는 우선 단체장의 의지가 중요하다. 앞서 논의한 대응내용을 실현하기 위해서는 공무원들과 도민들과의 지속적 설득이 필요하며, 이를 위해서는 단체장이 앞장서서 이를 해결하도록 해야만 시스템이 제 모습을 갖출 수 있을 것이다.

다음 이를 실현하기 위한 조직개편이 필요하다. 과거의 조직개편과 같은 단순한 이동이나 신설이 아닌 실제 도민의 최접점 서비스를 제공하기 위한 조직으로의 개편이 모색될 필요가 있다. 예를 들어 제주 서비스국을 신설하고 이러한 서비스 국에서 정부에서 논의하고 있는 국민 중심의 서비스를 제공하며, 제주 통계국 신설을 통해 정보공개와 빅데이터를 담당하는 등 보다 대승적인 측면에서의 개편을 통해 실제 이러한 부분을 중요

하게 생각하고 있다는 것을 모든 도민과 공무원들에게 알릴 필요성이 있는 것이다.

그리고 실제 제주 뿐만 아니라 모든 자치단체에서 부족한 부분인 통계생산 및 관리에 대한 다양한 시스템을 구축하여 이를 전 도민 및 전 산업에서 공유할 수 있도록 하는 부분이 매우 중요하다.

마지막으로 이를 위해서는 모든 공무원들이 혁신의지를 가지고 조직문화를 이러한 부분으로 개편할 수 있도록 하는 추진동력이 필요하며, 이를 통해 보다 정부 3.0에 가까운 제주도를 만들 수 있을 것이다.

새로운 정부3.0의 기준을 만들 수 있는 제주특별자치도를 기대한다.

[참고문헌]

- 경기개발연구원 (2013). Big Data, 정부 3.0 실현을 위한 플랫폼. GRI TIP 제9호.
- 국정백서편찬위원회(2012) 「이명박정부 국정백서 선진화 11」
- 김현성. (2012). 빅데이터 시대에서 정보기술 패러다임의 변화와 스마트 정부의 공공정보 활용방안. 현대사회와 행정, 22(3): 277-302.
- 류광택·이용건·조성배. (2012). 미래 전자정부 모델에 대한 탐색적 연구: 지속가능한 발전을 위한 전자정부 3.0의 가치와 개념을 중심으로. 한국정책학회 하계학술대회 발표논문집, 319-340.
- 박성민. (2013). 기업의 신경쟁력, 빅데이터 큐레이션. CEO Information 제 891호, 삼성경제연구원.
- 박윤진. (2012). 자본주의 4.0. 월간 상장, 2012년 4월호, pp. 129-131.
- 성지은. (2010). 새로운 행정개혁 기조로서 통합형 정부의 등장과 과제. 정부와 정책, 2(2): 1-19.
- 이명석. (2013). 협업행정의 이론과 실제. 한국행정연구원. 「창조경제를 위한 협업행정 활성화 방안 세미나」. 발표논문. 서울: 2013년 6월 5일.
- 정철호·정영수. (2010). ERP 도입시 변화관리 특성이 구현성과에 미치는 영향에 관한 연구. 「경영정보연구」. 29(1): 177-205.
- 한국정보화진흥원. (2012). 빅 데이터 시대의 데이터 자원확보와 품질관리 방안. IT & Future Strategy 제5호.
- 한국행정연구원. (2013). 빅 데이터와 재난관리. 이슈 페이퍼, 통권 2013-05.