

---

# 디지털 정부혁신 추진계획

---

2019. 10. 29.



관계부처 합동

# 순서

I. 개요 .....	1
II. 디지털 정부혁신 추진계획 .....	2
1. 우선 추진과제 .....	2
① 선제적·통합적 대국민 서비스 혁신	
② 공공부문 마이데이터 활성화	
③ 시민참여를 위한 플랫폼 고도화	
④ 현장중심 협업을 지원하는 스마트 업무환경 구현	
⑤ 클라우드와 디지털서비스 이용 활성화	
⑥ 개방형 데이터·서비스 생태계 구축	
2. 중장기 범정부 디지털 전환 로드맵 수립 .....	4
III. 추진체계 및 일정 .....	4
[붙임] 디지털 정부혁신 우선 추진과제(상세) .....	8

# I. 개 요

## □ 추진 배경

- 우리나라는 국가적 초고속 정보통신망 투자와 적극적인 공공정보화 사업 추진에 힘입어 세계 최고수준의 전자정부를 구축·운영
  - \* UN전자정부평가에서 2010·12·14년 1위, 16·18년 3위, UN공공행정상 13회 수상
- 그러나, 인공지능·클라우드 중심의 디지털 전환(Digital Transformation) 시대가 도래함에 따라 기존 전자정부의 한계 표출
  - 축적된 행정데이터에도 불구하고 기관간 연계·활용 미흡, 부처 단위로 단절된 서비스, 신기술 활용을 위한 제도·기반 부족
  - 디지털 전환을 위한 컨트롤타워가 없고, 구체적 전략도 부재
- 이에, '19.3월부터 공공부문 ICT 활용현황 및 문제점 검토에 착수하여 공공분야 디지털 전환을 위한 추진계획 마련
  - \* 관계부처 협의 21회(행안,과기정통,기재,복지,권익위,국정원 등), 민간전문가 의견청취 10회

## □ 문제점 진단 및 평가

- (서비스) 국민과 최종 이용자 관점에서 서비스 혁신 미흡
  - 자격이 있어도 자신이 받을 수 있는 공공서비스를 파악하기 어려워 사각지대가 발생하고, 온라인 신청 가능한 서비스도 제한적
- (데이터) 기관별로 축적·보유한 데이터의 연계와 활용 부족
  - A기관에서 서류를 발급받아 B기관에 제출하는 관행(연간 증명서 9.5억건<sup>'18년</sup> 발급) 등 데이터가 국민편익 향상에 제대로 활용되지 못함
- (시스템) 디지털 신기술의 적기 도입과 활용 곤란
  - 기존 복잡한 용역개발 방식은 혁신주기가 짧은 디지털 전환에 부적합
  - 사무실·PC 등 고정된 업무환경으로 이동근무·협업에 한계
- (거버넌스) 디지털 전환을 위한 부처간 협업 등 추진체계 취약

## Ⅱ. 디지털 정부혁신 추진계획

- ▶ (비전) 디지털로 여는 좋은 세상 ※ 부제 : 대한민국이 먼저 갑니다.
- ▶ (추진원칙) ① 최종 이용자의 관점에서 ② 공공서비스 수준 향상을 목표로  
③ 혁신 친화적인 방식으로 ④ 국민과 함께

### 우선 추진과제

#### 1 선제적·통합적 대국민 서비스 혁신

- (맞춤형 안내) 각 기관에서 제공하는 급부적 서비스를 분류·DB화하고, 한 번에 안내·추천·신청·결과확인까지 가능한 통합서비스 환경 구현  
\* PC, 스마트폰, AI스피커 등 다양한 기기에서 인공지능 기반의 채팅·음성대화 지원
- (생애주기 서비스) 출산·결혼·사망 등 생애주기에 주요 이벤트와 관련된 서비스를 한 번에 안내받고 신청할 있는 원스톱 패키지 확대  
\* 행복출산, 안심상속 등 2종 → '22년 10개 이상(든든임신, 온종일돌봄 등)
- (선제적 서비스) 사회적 취약계층의 사전동의를 받아 맞춤형 복지 서비스를 선제적으로 지원하는 가계복지멤버십 도입
- (혁신적 서비스) 프로세스 혁신, 대국민서비스 향상 등 기존 한계를 뛰어넘는 디지털 기반의 공공서비스 혁신사업 적극 발굴·추진  
\* 블록체인 기반 부동산거래 플랫폼('20~), 인공지능 출입국시스템 등 구축('19~)
- (서비스표준) 정부 웹사이트를 쉽고 편리하게 이용할 수 있도록 통합로그인 체계 및 디지털 서비스표준 마련  
\* 공공 웹사이트 플러그인 완전제거, 통합 간편로그인 활성화, 웹사이트 UI·UX 표준화 등

#### 2 공공부문 마이데이터 활성화

- (자기정보 활용) 국민이 요청하면 보유기관의 동의 없이도 본인 정보를 민원처리에 활용할 수 있도록 행정정보공동이용제도 개선  
\* (현행) ①근거법령+②보유기관 동의 ⇒ (개선) 민원인 동의
- (자기정보 다운로드) 자기정보를 데이터 형태로 다운로드하고 안전하게 유통(위변조 방지, 유통이력 확인)할 수 있는 마이데이터 포털 구축  
\* (현행) 증명서 제출 ⇒ (향후) 필요 최소한의 데이터 선별·다운로드·제공

- (전자증명서) 스마트폰(전자지갑)을 활용해 각종 증명서를 전자적으로 발급·보관하고, 관공서·은행 등에 방문 없이 제출  
\* (19년) 주민등록등초본 → (20년) 가족관계증명서 등 100종 → (21년) 인감증명서 등 300종
- (모바일 신분증) 위·변조 및 도용우려가 있는 기존 플라스틱 카드보다 안정성·편의성이 높은 스마트폰 기반 디지털 신분증 도입  
\* 학생증, 공무원증 등 이용대상과 목적이 명확한 분야부터 안전성 점검 후 단계적 확대
- (디지털 고지·수납) 각종 고지서·안내문\* 등을 온라인(공공·민간)으로 받고, 간편하게 납부할 수 있도록 디지털 고지·수납 활성화  
\* 종이고지서 건수('18년 천만건) : 국세 1.1, 지방세 19.5, 4대보험 12.5, 자동차검사안내 2.3

### 3 | 시민 참여를 위한 플랫폼 고도화

- (국민의 소리) 개별 운영중인 콜센터(118개 기관, 156개 콜센터) 시스템을 통합하여, 접수부터 완결까지 단절없는 상담내역 관리·분석체계 구축  
\* (기존) 신문고 등 문자민원 분석 → (개선) 신문고 + 전화상담 데이터 통합 분석
- (도전.한국) 일반적 공모전과 차별화\*한 <sup>가칭</sup>도전.한국 플랫폼을 운영하여 사회문제 해결을 위한 시민참여의 장 제공  
\* 도전적 문제 제시(현장공무원+전문가 참여), 과감한 포상과 후속 지원, 확실한 정책 반영
- (취약계층 지원) 디지털 취약계층의 오프라인 수수료 감면\* 및 비대면 서비스 확산(키오스크 등)에 대응한 실생활중심 콘텐츠 개발·보급  
\* 주민등록등본 발급의 경우, 온라인은 무료, 주민센터 발급은 400원의 수수료 부과

### 4 | 현장중심 협업을 지원하는 스마트 업무환경 구현

- (스마트 업무환경) 세종시 이전에 따른 비효율 극복, 칸막이 없는 협업행정을 위해 사무실에 고착된 공무원의 PC 이용환경 개선
  - 공무원 1인당 2대의 컴퓨터(내부망, 인터넷망) 이용 중 → 1대의 노트북으로 교체하여 이동·출장 중에도 활용  
\* 예산절감을 위해 개방형OS, 클라우드기반 가상PC 도입 / 노트북 활용에 따른 보안대책 마련
  - 클라우드 기반 웹오피스, G-드라이브 저장소 등 협업도구 고도화
- (모바일 행정) 증대되는 현장행정 수요(현장조사·점검, 안전 등)에 대응한 모바일 행정기반 고도화 전략 수립

- (민간클라우드 이용확대) 안보·수사, 내부시스템을 제외한 전체 시스템을 이용대상으로 확대하고, 내부시스템도 부처협의를 거쳐 허용
- (개방형 플랫폼) AI, 클라우드 등을 활용한 서비스를 쉽게 개발·운영할 수 있도록 개방형 전자정부 클라우드 플랫폼 구축
- (서비스 전문계약) 우수한 민간 서비스를 정부가 이용할 수 있도록 디지털서비스 전문계약 제도를 마련하고, 유통플랫폼 구축

\* (영국) 클라우드전문계약 도입 후 계약금액 '12104억→'181조 7,421억원(중소기업 45%차지)

- (데이터 연계) 데이터 연계·수집·분석·활용을 지원하는 범정부 데이터 플랫폼을 구축('19.중앙→'20.지자체·공공)하고, 협업을 통한 종합분석 강화
- (공공데이터 개방) 민간 활용도 높은 공공데이터 개방을 확대하고, 공익적 가치가 큰 개인정보데이터는 익명화를 거쳐 표본DB로 개방
- (공공서비스 개방) 정부가 직접 운영하는 웹·앱에서만 가능한 공공 서비스(예:민원신청, 생활불편신고 등)를 오픈API 방식으로 민간에 개방

## 중장기 범정부 디지털 전환 로드맵 수립

- 6대 우선 추진과제의 조속한 추진을 통해 낡은 체제를 극복할 계기를 마련하고, 중장기 관점의 디지털 전환을 위한 로드맵 수립('20년)

### 로드맵 핵심 내용

- |   |                        |
|---|------------------------|
| ① 공공서비스 전주기 혁신                              | ② 데이터-클라우드-인공지능 선순환 전략 |
| ③ 데이터중심 정보보호 체제                             | ④ 개방형 디지털정부 생태계 조성     |
| ⑤ 디지털 전환 제도·절차 및 추진조직 정비, 핵심인재 확보, 공무원 역량강화 |                        |

## III. 추진체계 및 일정

- 디지털정부혁신기획단(BH), 디자인·개발 전문가팀(한국형18F) 신설  
\* 위원회 신설 없이 정부혁신추진협의회, 전자정부추진위 등과 연계·협업
- 범정부 T/F구성 및 과제별 세부추진계획 수립·이행(11월초~)
- 정부혁신박람회, 과제별 연계 홍보를 통한 공감대 확산(11월~)

## □ 비전

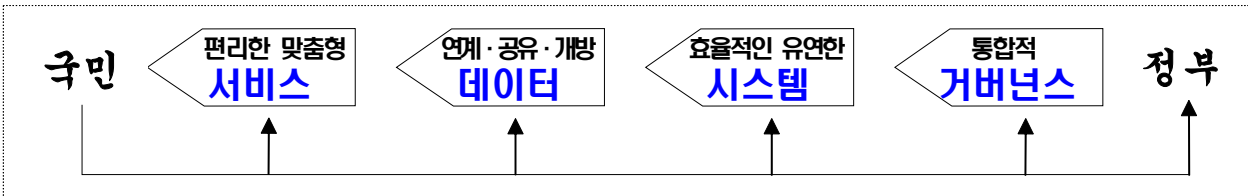
## 디지털로 여는 좋은 세상

※ 부제 : 대한민국이 먼저 갑니다.

## □ 추진원칙

- △ 최종 이용자의 관점에서
- △ 공공서비스 수준 향상을 목표로
- △ 혁신 친화적인 방식으로
- △ 국민과 함께

## □ 우선 추진과제



1. 선제적·통합적 대국민 서비스 혁신
2. 공공부문 마이데이터 활성화
3. 시민참여 플랫폼 고도화

[Front-end]

4. 현장 중심 스마트 업무환경 구현
5. 클라우드와 디지털 서비스 이용 활성화
6. 개방형 데이터·서비스 생태계 구축

[Back-end]

## □ 중장기 범정부 디지털 전환 로드맵 수립

- 추진체계 강화
  - △ 디지털정부혁신기획단, 디자인·개발 전문가팀 신설
  - △ 범정부 T/F 운영

## 참고 2

## 주요 과제별 · 연도별 추진일정

추진 과제	추진 일정								관계 부처
	2019		2020		2021		2022		
	상	하	상	하	상	하	상	하	

1. 선제적·통합적 대국민 서비스 혁신									
① 대국민 편의서비스 맞춤형 안내									
② 생애주기 서비스 대폭 확대									
③ 사각지대 예방을 위한 선제적 서비스 제공									
④ 기존 한계를 뛰어넘는 공공서비스 혁신사업 추진									
⑤ 디지털서비스 표준 마련·적용									

보조금SP	부처·지자체	공공기관·단체	고도화	행안부, 각부처 지자체
		시범	본사업	
	2개	4개	7개	10개
마스터플랜	시스템 구축		시범	본사업
		법개정		
	21년예산 반영			
사전 검토	표준 마련	단계적 적용	확산	행안·과기정통부 각부처
검토	방안 확정			

발령	적용	확산	행안부, 각부처 지자체	
시범	100종	300종	행안부	
	포털 구축		행안부	
	시범	확대		
	1종	3종	확산	
			행안·교육 여가·인사처 등	
	BPR/ISP	공통기반구축	확산	행안부, 각부처 지자체
	자율 추진			

	BPR/ISP	1차	2차	확산	권익위, 각부처 지자체
차세대 개통			전화내역통합		
계획 공모		확대			행안부, 각부처
수립 착수		적용			
	제도개선		적용		행안·과기정통부
	프로그램확대				

계획	개방형OS	1PC 적용	확산	행안부·국정원· 과기정통부 등
수립		노트북·보안망		
사전 검토	전략 예산			행안·복지· 과기정통부 등
검토	재수립 반영			

지침 개정				행안부·국정원· 과기정통부 등
구축	고도화	고도화	대구센터 적용	행안·과기정통부
	지원센터개소			
사전·예산 지침·제정		활성화		기재·과기정통· 행안부·조달청
예산지침개정				

중장기 지침·공공기관 활용기준마련				행안부·각부처
Open API 개방	확대			행안부·각부처
표본DB				
대상 검토	계획 예산	활성화		행안·과기정통부 각부처
검토	확정 반영			

※ 과제별 추진일정은 사업계획 구체화 및 연차별 예산확보 상황 등에 따라 일부 변동 가능



### 참고 3

## 디지털 정부혁신 기대효과

◆ 동 방안을 성공적으로 추진하는 경우, **정부 디지털 서비스에서 세계 최고 선도국**으로 재도약 가능 ⇨ 2020년대 중반 **UN 전자정부 평가 1위** 기대

### □ (대국민) 공공서비스에 대한 **이용자 경험**을 획기적으로 개선

- '22년까지 국민이 편리하게 맞춤형으로 공공서비스를 추천·안내받고 신청·결과확인까지 할 수 있는 기반을 조성하여 이용자 편의 제고
  - ※ 자신만의 전자지갑/사서함을 통해 각종 증명서를 전자적으로 보완·제출하고, 여권만료·취업훈련·건강검진 등을 사전에 안내·고지받고, 실시간으로 신고·신청 가능
  - 사회적 취약계층에 대한 선제적 서비스 제공으로 사각지대 예방
- '22년까지 종이증명서를 절반 이하로 감축하여 3조원 이상 절감
- 국민에게 친숙한 민간서비스를 통해 공공서비스를 제공하는 등 불편한 정부 온라인 서비스 환경을 글로벌 표준에 맞도록 개선

### □ (정부내) 국민과 현장의 요구에 민감하게 **반응**할 수 있는 정부로 혁신

- 대국민 서비스 향상을 위해 데이터를 막힘없이 연계·활용하고, 서비스 수요에 따라 정보시스템의 자원을 유연한 활용이 가능
- 사무실 중심 민원처리에서 벗어나 국민의 목소리에 민감하게 반응하고, 안전·환경·복지 등 증대되는 현장행정 수요에 능동적으로 대처

### □ (산업계) 개방형 생태계를 기반으로 **SW산업의 글로벌 도약** 기대

- 오픈소스 중심의 디지털정부 생태계와 공공시장 수요를 바탕으로 첨단 디지털 산업의 혁신 가속화와 글로벌 도약을 위한 전기 마련
  - ※ 오픈 API를 통한 데이터 및 공공서비스 제공, 마이데이터 활성화, 오픈소스 클라우드 플랫폼 등을 중심으로 국내 SW산업 혁신 생태계가 크게 활성화될 것으로 기대
- 장기적으로 정부의 디지털 전환이 적극 추진되어 스마트시티 등 도시행정 전반의 혁신으로 파급되는 경우 막대한 경제효과 예상
  - ※ 국내 공공·도시분야 디지털 혁신으로 16~30년까지 105조원 파급효과, 10~30만명 일자리 증가('18.맥킨지)

**1 선제적·통합적 대국민 서비스 혁신 [신청주의에서 찾아가는 서비스로]**

- 국민 각자의 상황에 꼭 맞는 정부의 혜택을 똑똑하게 찾아서 알려드리고, 유아기에서 노년기까지 삶의 중요한 순간에 필요한 서비스를 통합 제공할 예정입니다.
- 국민이 몰라서 혜택을 받지 못하거나 신청 방법을 알지 못해 불이익을 받지 않도록 하겠습니다.

**① 대국민 편의 서비스 맞춤형 안내 (20년말 시범 → 22년 고도화)**

행안부, 각부처, 지자체

- 중앙정부·지자체·공공기관이 제공하는 각종 급부적 서비스를 체계적으로 파악·분류하여 DB화
  - ※ 공공서비스 DB를 e나라도움, e호조, 에듀파인 등 각종 재정정보시스템과 연계하여 일관성 확보
- 행복e음·건강보험·가족관계 등 각종 자격확인시스템을 연계(현재 27종), 자신이 받을 수 있는 서비스의 편리한 검색·확인을 지원(조건입력 최소화)
- '22년까지 하나의 대화형 인터페이스\*로 각종 맞춤형 서비스를 선제적으로 추천·안내받고 결과확인까지 할 수 있는 AI 기반의 통합 서비스 환경 구축('20년 착수)

\* PC, 스마트폰, 시스피커 등 다양한 기기에서 인공지능 기반의 채팅 및 음성 대화 지원

**② 생애주기 서비스 대폭 확대 (현재 2개 → 22년 10개 이상)**

행안·복지·교육·고용부 등

- 출생, 사망, 결혼 등 생애주기 상의 주요 이벤트에 따른 일련의 서비스(부처별·지자체별)를 한 번에 안내받고 신청할 있도록 패키지화

\* 현재 : 행복출산 원스톱서비스(영유아단계), 안심상속 원스톱서비스(어르신 단계)

**< 행복출산 원스톱 서비스 사례 >**

- 양육수당, 아동수당 등 각종 출산지원 서비스를 출생신고 시 한 번에 신청 (부처별 전국공통 서비스 7종 + 지자체별 서비스 3~10종)
  - '18년 기준 출산 가구의 99.4%가 이용(33.2만건)
  - ※ (경과) 14.9 서비스 기획/부처협의 → 15.5 추진계획 수립 → 15.12 시범사업 → 16.3 전국서비스(방문신청) → 17.11 온라인신청 → 18.12 온라인신청 결과확인 제공