

발 간 등 록 번 호

11-1543000-001040-01

정부3.0 우수사례 체계적 확산 방법

2015. 11.

한국미래행정학회

제 출 문

농림축산식품부장관 귀중

본 보고서를 「정부3.0 우수사례 체계적 확산 방법」의 최종보고서로 제출합니다.

2015. 11. 2.

책임연구원 김미경 상명대 행정학과 교수

공동연구원 오우식 (주)퍼포먼스웨이 컨설팅 대표이사

목 차

| | |
|---------------------------------|-----|
| I. 연구개요 | 1 |
| II. 정부3.0 추진개요 | 7 |
| III. 연구방법론 | 15 |
| IV. 표준화요인 도출 위한 우수사례 사전분석 | 21 |
| V. 일하는 방식 표준화요인 도출 | 39 |
| VI. 결론 | 57 |
| <표준화요인 매뉴얼> | 63 |
| <참고문헌> | 123 |

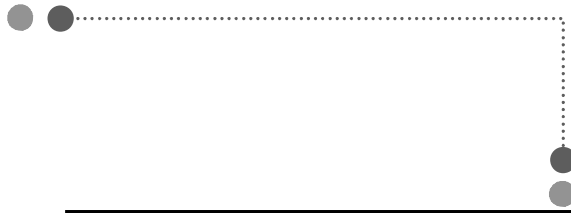
표 목 차

| | |
|---|----|
| <표 II-1> 정부3.0 관련 대통령 말씀 | 9 |
| <표 II-2> 정부3.0 평가항목 및 내용 | 14 |
| <표 III-1> 성공요인 도출 : 이론적 관점 | 19 |
| <표 III-2> 성공요인 도출 : 실무적 관점 | 20 |
| <표 IV-1> 표준화 요인 도출을 위한 사례분석(1) | 23 |
| <표 IV-2> 표준화 요인 도출을 위한 사례분석(2) | 24 |
| <표 IV-3> 표준화 요인 도출을 위한 사례분석(3) | 25 |
| <표 IV-4> 표준화 요인 도출을 위한 사례분석(4) | 26 |
| <표 IV-5> 표준화 요인 도출을 위한 사례분석(5) | 27 |
| <표 IV-6> 표준화 요인 도출을 위한 사례분석(6) | 28 |
| <표 IV-7> 표준화 요인 도출을 위한 사례분석(7) | 29 |
| <표 IV-8> 표준화 요인 도출을 위한 사례분석(8) | 30 |
| <표 IV-9> 표준화 요인 도출을 위한 사례분석(9) | 31 |
| <표 IV-10> 표준화 요인 도출을 위한 사례분석(10) | 32 |
| <표 IV-11> 표준화 요인 도출을 위한 사례분석(11) | 33 |
| <표 IV-12> 표준화 요인 도출을 위한 사례분석(12) | 34 |
| <표 IV-13> 표준화 요인 도출을 위한 사례분석(13) | 35 |
| <표 V-1> 표준화 요인 체크리스트 (예시) | 42 |
| <표 V-2> 2013 서비스 정부 표준화요인 분석결과(1) | 43 |
| <표 V-3> 2013 서비스 정부 표준화요인 분석결과(2) | 44 |

| | |
|--|----|
| <표 V-4> 2013 유능한 정부 표준화요인 분석결과 | 45 |
| <표 V-5> 2013 투명한 정부 표준화요인 분석결과 | 46 |
| <표 V-6> 2013년 3대 전략별 표준화요인 분석결과 | 47 |
| <표 V-7> 2014 서비스 정부 표준화요인 분석결과 | 48 |
| <표 V-8> 2014 유능한 정부 표준화요인 분석결과 | 49 |
| <표 V-9> 2014 투명한 정부 표준화요인 분석결과 | 50 |
| <표 V-10> 2014 3대 전략별 표준화요인 분석결과 | 51 |
| <표 V-11> 2015 서비스 정부 표준화요인 분석결과 | 52 |
| <표 V-12> 2015 유능한 정부 표준화 요인 분석결과 | 53 |
| <표 V-13> 2015 투명한 정부 표준화 요인 분석결과 | 54 |
| <표 V-14> 2015 3대 전략별 표준화요인 분석결과 | 55 |
| <표 VI-1> 서비스 정부 성공요인 분석결과 | 60 |
| <표 VI-2> 유능한 정부 성공요인 분석결과 | 61 |
| <표 VI-3> 투명한 정부 성공요인 분석결과 | 62 |

그림목차

| | |
|------------------------------------|----|
| <그림 I-1> 과업의 목적 | 3 |
| <그림 I-2> 과업 추진 체계도 | 4 |
| <그림 I-3> 과업 수행 프로세스 | 5 |
| <그림 II-1> 새로운 정부3.0 비전 | 10 |
| <그림 II-2> 정부운영 패러다임의 변화 | 11 |
| <그림 II-3> 정부운영의 현재와 미래 | 13 |
| <그림 III-1> 정부3.0 매뉴얼 도출 연구모형 | 17 |
| <그림 III-2> 성공요인 도출방법 | 18 |
| <그림 IV-1> 표준화 요인 도출(1차) | 36 |
| <그림 IV-2> 표준화 요인 도출(2차) | 37 |



I 연구개요



I. 연구개요

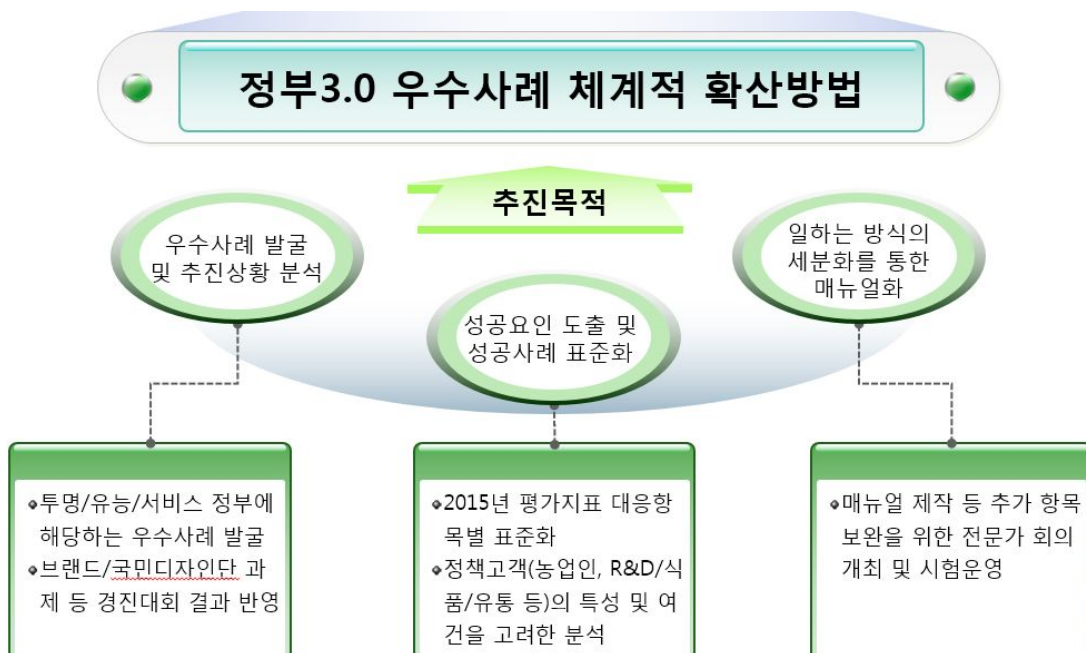
1

연구 목적

이 연구는 농림축산식품부 정부3.0 우수사례 체계적 확산을 위하여 최근 3년간 농림축산식품부의 우수사례들을 분석하여 성공요인을 도출하고 성공요인들을 일하는 방식으로 내재화하기 위한 「성공요인 표준화 매뉴얼」을 마련하는데 그 목적이 있음

이 연구는 <그림 I-1>과 같은 과업을 목적을 수행함. 첫 번째 단계에서는 농림축산식품부 정부3.0 우수사례를 발굴하여 우수사례의 내용에 나타난 정부3.0 관점의 일특성 요인들을 탐색함. 두 번째 단계에서는 첫 번째 단계에서 탐색된 일특성 요인들을 토대로 최근 3년간 농림축산식품부 우수사례에 적용하여 정부3.0 3대 추진전략인 투명한 정부, 유능한 정부, 서비스정부 추진과제에서 어느 정도의 빈도로 일특성 요인들이 나타나고 있는지를 파악함. 그 결과를 종합 진단하여 정부3.0 우수사례를 만들어내는 성공요인들을 확인함. 세 번째 단계에서는 도출된 성공요인들을 바탕으로 일하는 방식의 표준화를 위한 매뉴얼 제작을 수행함

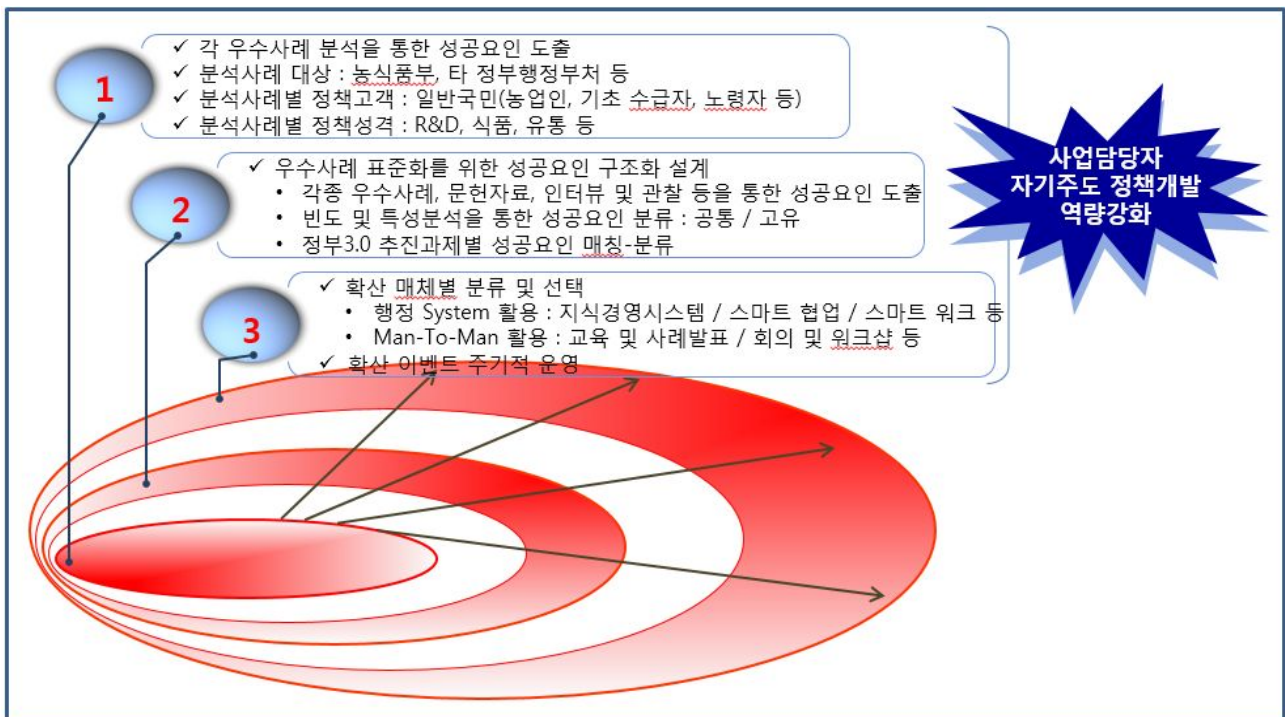
<그림 I-1> 과업의 목적



이 연구의 추진범위와 해당하는 단계별 내용은 <그림 I-2>와 같음

- 첫 번째 단계에서는 우수사례분석을 통한 일특성 요인을 도출함
- 두 번째 단계에서는 우수사례 표준화를 위한 성공요인을 구조화함
- 세 번째 단계에서는 일하는 방식의 표준화를 위한 매뉴얼 제작을 수행함

<그림 I-2> 과업 추진 체계도



이 연구는 <그림 I-3>과 같이 우수사례 발굴, 우수사례별 성공요인 도출, 성공사례 표준화를 위한 검증, 표준화 요인 매뉴얼화의 단계로 진행됨

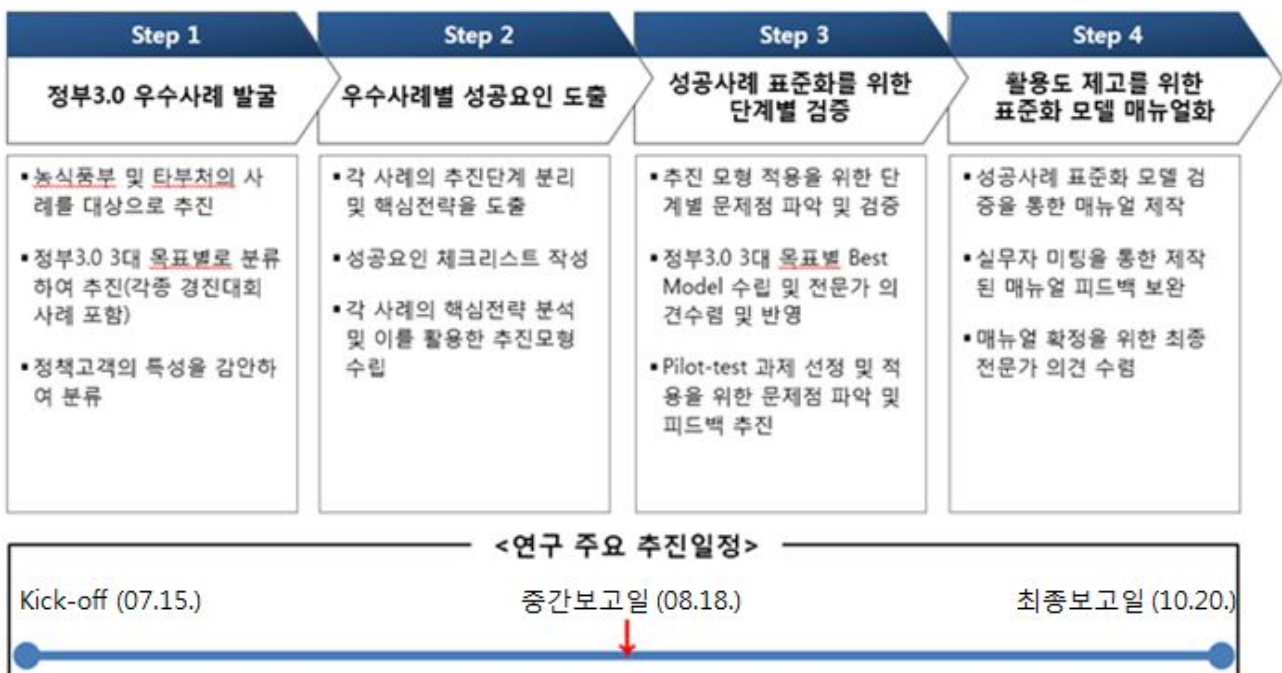
스텝 1에서는 정부3.0 우수사례를 발굴함

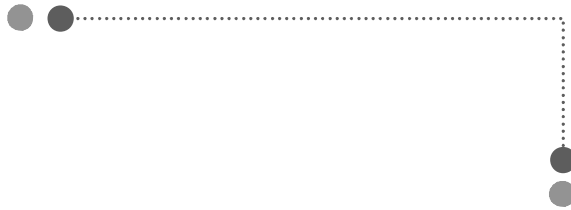
스텝 2에서는 우수사례에서 나타난 성공요인을 도출함

스텝 3에서는 성공사례 표준화를 위한 우수사례 진단과 전문가 자문을 실시함

스텝 4에서는 성공사례 표준화요인을 확정하고 매뉴얼을 마련함

<그림 I-3> 과업 수행 프로세스





Ⅱ 정부 3.0 추진 개요



Ⅱ. 정부3.0 추진개요

1

정부3.0 의의

정부3.0은 국민에게 다양하고 체계적인 정보 및 서비스 제공에 의한 국민중심의 행정을 추구하고, 이를 지속적으로 관리하는 체계적인 성과관리를 지향함

정부3.0의 시사점을 <표 II-1>에서 살펴보면 다음과 같음. 하나는 정부는 국민이 요구하기 전에 국민이 필요로 하는 다양한 정보를 일괄적이고, 정기적으로 제공함으로써 정보 활용을 제고시킴. 다른 하나는 이러한 국민 서비스는 일회성이 아닌, 지속적으로 국민들의 편의와 일자리 창출 등 다양한 성과가 중장기적으로 실현될 수 있도록 체계적인 성과관리로 지향됨

<표 II-1> 정부3.0 관련 대통령 말씀

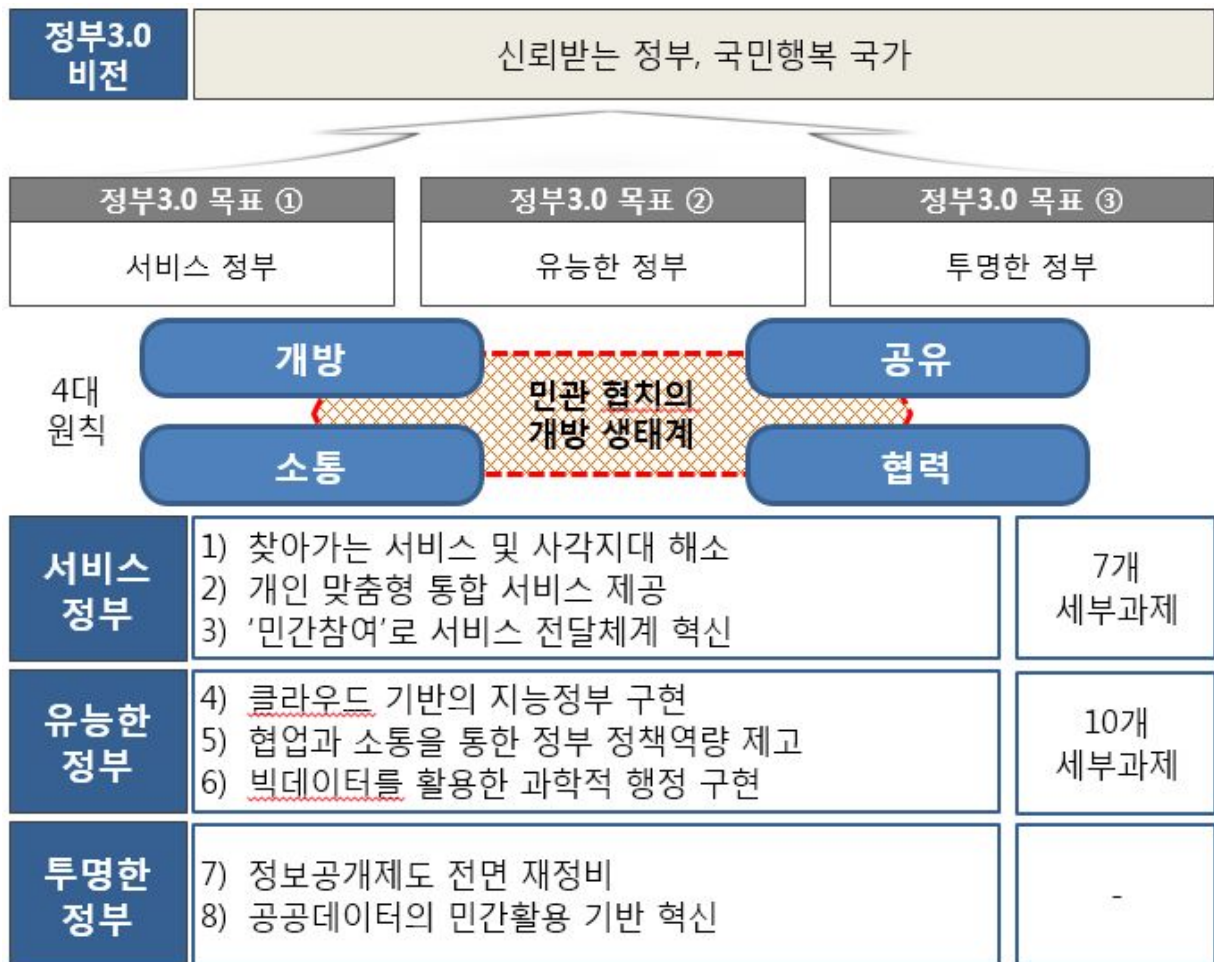
| 구분 | 내용 |
|-----------------------------|--|
| 장차관 국정토론회의 (’13.3.16) | “항상 국민의 눈으로 바라보고 국민 입장에서 생각하는 국민중심 행정을 펼쳐 주시기 바랍니다. 행정편의에 맞춰 국민이 찾아오게 하지 말고, 수요자인 국민 입장에서 불편한 점과 애로사항을 사전 점검해 선제적으로 원스톱 서비스가 이루어지게...” |
| 재정전략회의 (’14.5.1) | “정부3.0 추진위원회를 활용. 기업이나 국민 입장에서 알고 싶은 것, 필요한 것, 체감할 수 있는 것, 어떤 장애가 있는가 등의 의견을 반영한 기본정책을 수립하고,...대통령과 함께 성과를 계속 체크해 나가는 체계를 마련” |

*자료: 정부3.0 발전계획(2014.9.17.) 참조.

정부3.0 비전체계는 <그림 II-1>과 같음

개방, 공유, 소통, 협력 등 4대 원칙을 근간으로 정부3.0의 3대 전략인 투명한 정부, 유능한 정부, 서비스정부를 추진함. 3대 전략별 8개 핵심과제 추진을 통해 국민중심 행정을 추진함. 이를 통하여 신뢰받는 국가, 국민행복 국가를 지향함. 아울러 정부3.0 내재화를 위한 변화관리 활동을 강구함

<그림 II-1> 새로운 정부3.0 비전



*자료: 정부3.0 발전계획(2014.9.17.) 참조.

정부3.0은 <그림 II-2>와 같이 기존의 패러다임과는 달리 양방향, 개인 맞춤형 정보 제공 등 정부운영의 패러다임의 변화를 가져옴

- 정부1.0은 효율성을 정부운영의 핵심가치로 두고 관 주도의 일방적인 행정서비스 제공 방식이었음
- 정부2.0은 민주성을 정부운영의 핵심가치로 두고 제한된 공개 참여를 바탕으로 양방향 제공이 도입되기 시작하였음
- 정부3.0 에서는 확장된 민주성을 정부운영의 핵심가치로 두고 능동적인 공개와 참여를 통해 국민에 대한 개방·공유·소통·협력을 지향하며 행정서비스의 양방향·맞춤형 제공이 주요 가치로 대두되고 있음

<그림 II-2> 정부운영 패러다임의 변화

정부1.0 → 정부2.0 → 정부3.0 변화 방향



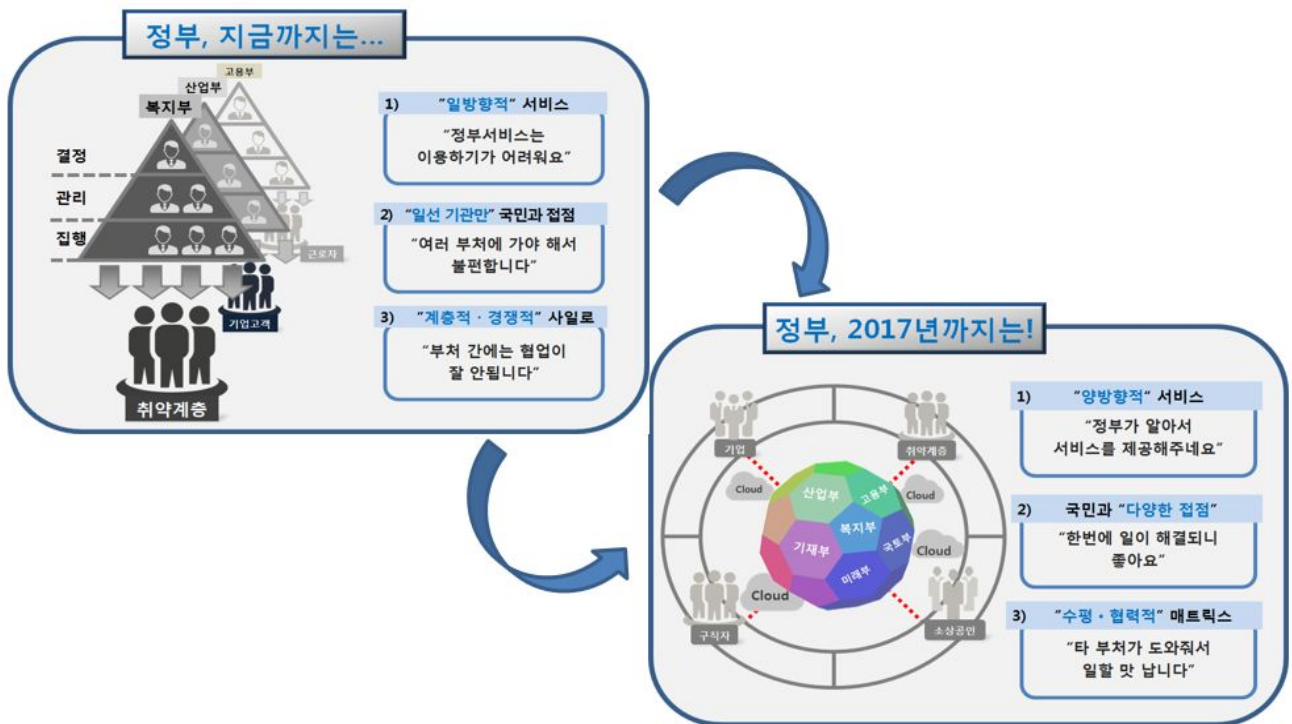
*자료: 정부3.0 홈페이지(<http://www.gov30.go.kr/gov30/index.do> 참조).

정부3.0의 새로운 추진방향은 아래와 같음

- 국정비전 내재화 및 국민 니즈기반 사업의 추진
- 정부3.0 추진위원회 주도의 범정부 추진체계의 확립
- 국정목표와 연계된 핵심과제 추진(핵심과제 선정의 기준)
 - 정부의 일하는 방식을 개선하는 소프트웨어적 혁신과제
 - 부처 간 협업이 절실한 다 부처 간 얽힌 과제
 - 국민참여, 신뢰를 향상시키는 민·관 협치 촉진과제
 - 일자리 창출, 양극화 해소 등 국민 체감형 과제
- 정부3.0 관련 전자정부 개발체계 혁신

정부3.0은 <그림 II-3>과 같이 각 정부 부처들의 국민에 대한 수직적 서비스체계에서 다면체적 서비스 체계로의 전환을 통하여 국민들의 신뢰에 기반 한 서비스의 질적 제고를 지향함

<그림 II-3> 정부운영의 현재와 미래



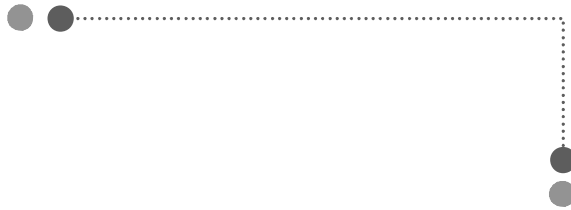
*자료: 정부3.0 발전계획(2014.9.17.) 참조.

정부3.0 평가는 서비스 정부의 국민 맞춤형 서비스 추진이 포함되어 이루어짐. 따라서 우수사례 발굴과 추진이 평가에 있어 중요하므로 우수사례 성공을 가져오는 요인들을 표준화하여 매뉴얼화 함으로써 정부3.0 추진을 강화할 수 있음

<표 II-2> 정부3.0 평가항목 및 내용

| 구분 | | 평가내용 | 배점 | 비고 |
|-----------|-----------------|-----------------------|----|-----------------------|
| 추진역량 | | 정부3.0 변화관리 실적 | 20 | |
| | | 우수사례 벤치마킹 실적 | | |
| 투명한 정부 | | 정보공개, 공공데이터 개방 및 활용 등 | 30 | |
| 유능한 정부 | | 기관 간 정보공유 및 협업 등 | 16 | |
| 서비스 정부 | 국민 맞춤형서비스 추진 | 맞춤형 서비스, 국민디자인 과제 등 | 28 | '14년 20점에서 상향조정 |
| | 공공서비스 목록 현행화 | | 6 | |

*자료: 농식품부 정부3.0 민간 자문단 회의자료(2015.6.10.). 참조.



Ⅲ 연구방법론



Ⅲ. 연구방법론

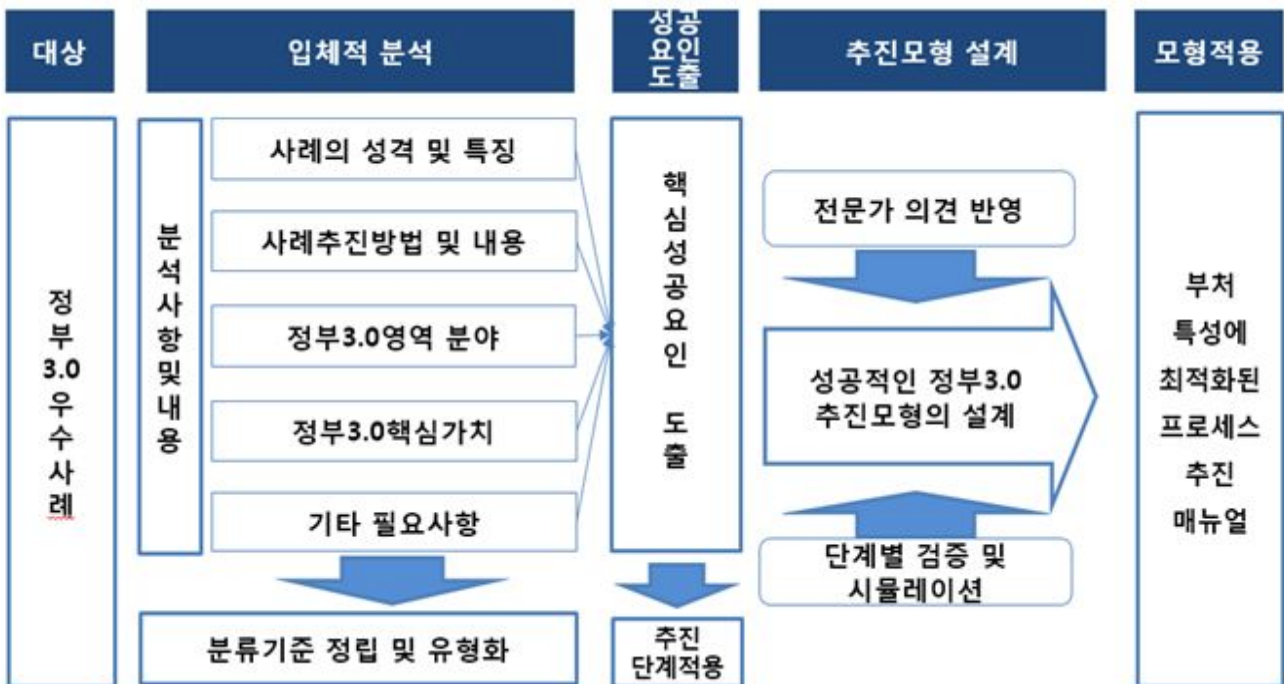
1

정부3.0 매뉴얼 도출 연구모형

정부3.0 매뉴얼 도출 연구모형은 <그림 Ⅲ-1>과 같음

- 정부3.0 우수사례를 분석하여 성공요인을 도출함
- 추진모형 설계와 단계별 검증은 내부 의견과 외부 전문가의 의견을 반영하여 이루어짐

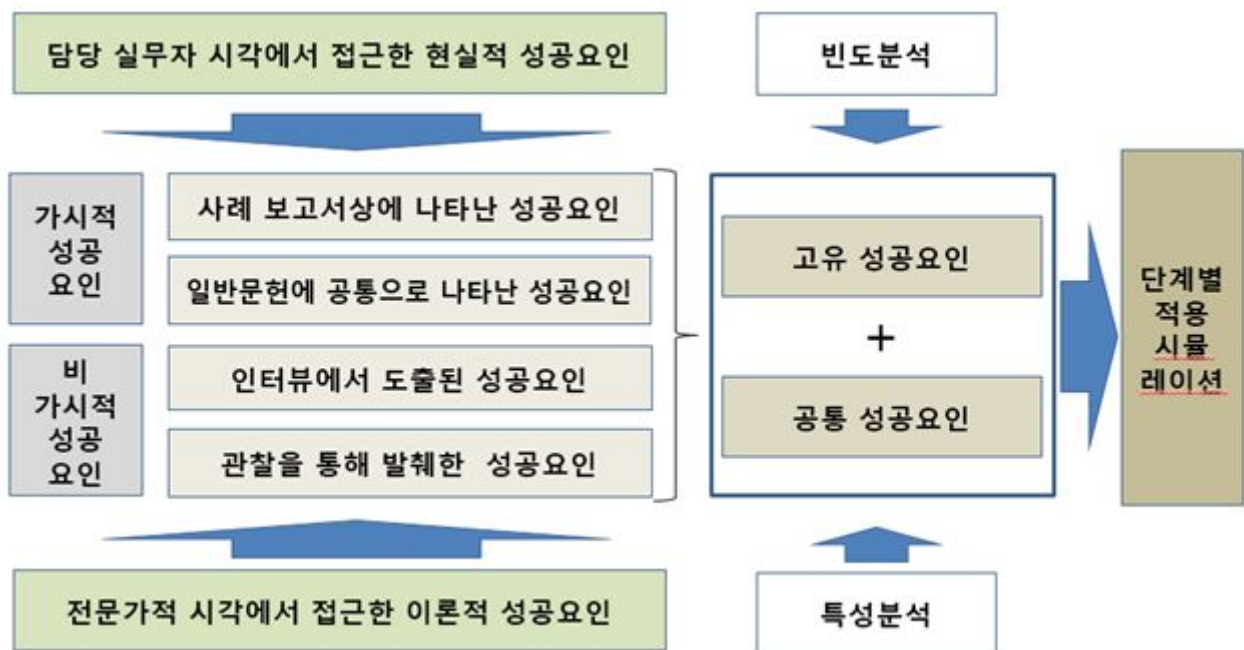
<그림 Ⅲ-1> 정부3.0 매뉴얼 도출 연구모형



정부3.0 우수사례 성공요인 도출을 위하여 <그림 III-2>와 같이 고유 성공요인과 공통 성공요인을 추출하여 분석함

- 실무자가 제안하는 현실적 성공요인과 전문가가 제안하는 이론적인 성공요인을 합리적인 수준에서 검토함
- 또한 가시적인 성공요인과 비가시적인 성공요인을 두루 살펴 과업의 고유 성공요인과 공통적인 성공요인을 도출함

<그림 III-2> 성공요인 도출방법



정부3.0 3대 전략별/추진과제별 성공요인으로 판단할 수 있는 항목을 <표 III-1>과 같이 추출함

<표 III-1> 성공요인 도출 : 이론적 관점

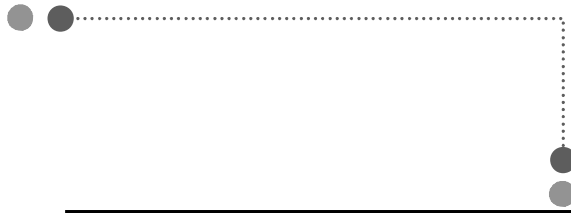
| 구분 | 추진과제 | 성공요인 POOL |
|-----------|----------------------|--|
| 서비스 정부 | 찾아가는 서비스 및 사각지대 해소 | <ul style="list-style-type: none"> • 고객 범주 파악 • 고객 니즈분석 • 서비스 특성분석 |
| | 개인 맞춤형 통합 서비스 제공 | <ul style="list-style-type: none"> • 서비스 유형 분류 • 서비스 품질수준 파악 |
| | 민간참여로 서비스 전달체계 혁신 | <ul style="list-style-type: none"> • 새로운 발상 • 서비스 혁신 • 서비스 전달 프로세스 분석 |
| 유능한 정부 | 클라우드 기반의 지능정부 구현 | <ul style="list-style-type: none"> • 정보화 입체적 분석 • 미래 정보화 전략설계 |
| | 협업과 소통을 통한 정부정책역량 제고 | <ul style="list-style-type: none"> • 프로세스/가치사슬분석 • 조정 및 협상 • 통합 성과 파악 |
| | 빅데이터를 활용한 과학적 행정 구현 | <ul style="list-style-type: none"> • 빅데이터 수집 • 빅데이터 분석 및 활용 |
| 투명한 정부 | 정보공개제도 전면 재정비 | <ul style="list-style-type: none"> • 고객 니즈 파악 • 전략적/정책적 판단의 신속/정확성 • 통합성과파악 |
| | 공공데이터의 민간 활용 기반 혁신 | <ul style="list-style-type: none"> • 공공데이터의 유효성 분석 • 산업화 가능성 분석 |

*자료: 정부3.0 우수 사례집(2014.1.13.) 및 행복이의 정부3.0 답사기(2014.5/8/12, 2015.1) 참조.

정부3.0 분야별, 우수사례 분석을 통해 성공요인으로 판단할 수 있는 항목을 다음과 같이 추출함

<표 III-2> 성공요인 도출 : 실무적 관점

| 구분 | 추진과제 | 성공요인 POOL(안) |
|-----------|-----------------------|---|
| 서비스 정부 | - 찾아가는 서비스 및 사각지대 해소 | <ul style="list-style-type: none"> • 수혜자의 니즈파악 능력 • 조사 분석 능력 • 서비스 시기 적정성 판단 |
| | - 개인 맞춤형 통합 서비스 제공 | |
| | - 민간참여로 서비스 전달체계 혁신 | |
| 유능한 정부 | - 클라우드 기반의 지능정부 구현 | <ul style="list-style-type: none"> • 조정 및 협상능력 • 이해당사자간 커뮤니케이션 능력 • 국민참여/유인 |
| | - 협업과 소통 통한 정부정책역량 제고 | |
| | - 빅데이터를 활용한 과학적 행정 구현 | |
| 투명한 정부 | - 정보공개제도 전면 재정비 | <ul style="list-style-type: none"> • 보유 데이터 분석력 • 정보 통합능력 • 제공정보 종합설계 능력 • DB정보의 정확성 • 맞춤형서비스 프로그램설계능력 |
| | - 공공데이터의 민간활용 기반 혁신 | |
| | | <ul style="list-style-type: none"> • 협력기관 간 커뮤니케이션능력 • 부처 내 커뮤니케이션 능력 • 협력기관 간 Co-Work(R&R) |
| | | <ul style="list-style-type: none"> • 정보의 적시 제공 • 제공정보 범위 적정성 • 제공정보 연계 및 구조화 능력 • 정보의 업데이트 능력 • 다양한 정보 보유량 |



IV

표준화요인 도출 위한
우수사례 사전분석



IV. 표준화요인 도출 위한 우수사례 사전분석

1

우수사례 사전분석

농림축산식품부에서 발간된 정부3.0 우수사례 경진대회 심사자료집(2013.11) 등 농림축산식품부에서 발간한 다양한 정부3.0 관련 자료를 참고하여 총 13개 사례를 사전 검토함

① 외식업경기지수 조사·공표 사례

- 해당 사례의 정책 추진 고유 성공요인은 정책수혜자의 니즈파악 능력, 조사·분석 결과 신뢰성, 조사결과 배포시기의 적시성임
- 해당 사례의 정책 추진 공동 성공요인은 최종의사결정자의 추진의지, 담당자의 문제해결 능력, 구성원에 대한 동기부여 독려, 부처 내 일관된 정책지원임

<표 IV-1> 표준화 요인 도출을 위한 사례분석(1)

| 구분 | ① 외식업경기지수 조사·공표 |
|-------------------|---|
| 정책수혜자 | 외식사업자 및 예비 창업자 |
| 정책목표 | 외식산업 관련 통계를 종합적, 체계적으로 작성 및 관리 |
| 정책지원 방식 및 세부내용 | 분기별 외식업경기지수(KRBI)를 조사 및 공표하며, 외식업소의 매출, 고객 수, 영업이익 등 분석을 통한 외식업계의 성장과 위축의 정도 수치화된 지표 제공 |
| 정책성과 | 다양한 매체 홍보를 통한 외식사업자와 예비창업자들의 합리적 선택 유도 및 성공률 제고 |
| 협업기관 | 한국농수산물유통공사 |
| 추진과제 | 공공정보 적극 공개 |
| 3대 목표 | 투명한 정부 |

② 농지 거래가 정보 제공 사례

- 해당 사례의 정책 추진 고유 성공요인은 정책수혜자의 니즈파악 능력, 제공 정보의 신뢰성, 제공정보 범위의 적정성임
- 해당 사례의 정책 추진 공동 성공요인은 최종의사결정자의 추진의지, 담당자의 문제해결 능력, 구성원에 대한 동기부여 독려, 부처 내 일관된 정책지원임

<표 IV-2> 표준화 요인 도출을 위한 사례분석(2)

| 구분 | ② 농지 거래가 정보 제공 |
|----------------|---|
| 정책수혜자 | 귀농·귀촌 희망자 및 농지은행사업 추진 |
| 정책목표 | 농지 실거래 가격 정보 제공을 통한 관련 정보이용자와 농지은행 사업의 효율적 운영 |
| 정책지원 방식 및 세부내용 | 농지은행 포털을 통해 전국 농지 실거래 가격정보 제공(읍면동별 거래 건 및 평균가격, 최고·최저가만 제공) |
| 정책성과 | 농지 실거래 가격정보 제공을 통해 대국민, 대농업인 서비스 및 농지은행 사업 등 효율적 추진 |
| 협업기관 | 농어촌공사, 국토교통부 |
| 추진과제 | 공공정보 적극 공개 |
| 3대 목표 | 투명한 정부 |

③ 신선농산물 수출지원 사례

- 해당 사례의 정책 추진 고유 성공요인은 운임조정을 위한 협상능력, 이해당사자 간의 커뮤니케이션 능력임
- 해당 사례의 정책 추진 공동 성공요인은 최종의사결정자의 추진의지, 구성원에 대한 동기부여 독려, 담당자의 문제해결 능력, 부처 내 일관된 정책지원임

<표 IV-3> 표준화 요인 도출을 위한 사례분석(3)

| 구분 | ③ 신선농산물 수출지원 |
|-------------------|--|
| 정책수혜자 | 농산물 수출업체 |
| 정책목표 | 신선농산물의 원거리 수출 확대를 위한 항공운송 활성화 지향 |
| 정책지원 방식 및 세부내용 | 3자 간(수출업계-대한항공-aT) 협상을 통한 농식품 수출물량 규모화, 할인된 협정요금 적용 |
| 정책성과 | 운송기간 단축으로 신선도 향상으로 한국산 농산물의 이미지 제고 |
| 협업기관 | 한국농수산물유통공사 |
| 추진과제 | 협업·소통 지원을 위한 정부운영시스템 개선 |
| 3대 목표 | 유능한 정부 |

④ 농림축산검역 교육사례

- 해당 사례의 정책 추진 고유 성공요인은 (소외된)정책수혜자 니즈 파악 능력, 교육 대상별 맞춤형 교육자료 작성능력임
- 해당 사례의 정책 추진 공동 성공요인은 최종의사결정자의 추진의지, 구성원에 대한 동기부여 독려, 담당자의 문제해결 능력, 부처 내 일관된 정책지원

<표 IV-4> 표준화 요인 도출을 위한 사례분석(4)

| 구분 | ④ 농림축산검역 교육 |
|----------------|--|
| 정책수혜자 | 입국자(다문화가족/외국인노동자/유학생 등)및 학생 |
| 정책목표 | 농림축산검역정보의 사전제공을 통해 휴대수입금지품 폐기 최소화 및 직업체험 제공 |
| 정책지원 방식 및 세부내용 | 농림축산검역 정보 필요 대상자를 중심으로 맞춤형 검역정보 제공 및 농림축산검역 업무 안내와 검역현장 체험 기회 제공 |
| 정책성과 | 검역정보 사전 교육으로 인해 선의의 피해 최소화 및 농림축산검역 관련 직업 이미지 제고 |
| 협업기관 | - |
| 추진과제 | 수요자 맞춤형 서비스 통합 제공 |
| 3대 목표 | 서비스 정부 |

⑤ 농지 거래가 정보 제공 사례

- 해당 사례의 정책 추진 고유 성공요인은 (소외된)정책수혜자 니즈파악 능력, 협력기관 간 커뮤니케이션 능력, 협력기관 간 Co-Work (R&R)임
- 해당 사례의 정책 추진 공동 성공요인은 최종의사결정자의 추진의지, 구성원에 대한 동기부여 독려, 담당자의 문제해결 능력, 부처 내 일관된 정책지원임

<표 IV-5> 표준화 요인 도출을 위한 사례분석(5)

| 구분 | ⑤ 산간벽지 행복버스 운행(봄) |
|-------------------|---|
| 정책수혜자 | 산간벽지 농촌마을 주민 |
| 정책목표 | 산간벽지 농촌마을 의료, 복지, 문화 등 종합서비스 제공 |
| 정책지원 방식 및 세부내용 | 의료, 복지, 문화 등 공공서비스를 제공하는 '농업인 행복버스'를 운영하여 주민대상으로 무료의료지원, 법률상담, 자동차 무상 수리 등 지원 |
| 정책성과 | 농촌 주민들의 삶의 질 제고를 위한 각종 서비스 제공 |
| 협업기관 | 보건복지부, 문화체육관광부 |
| 추진과제 | 수요자 맞춤형 서비스 통합 제공 |
| 3대 목표 | 서비스 정부 |

⑥ 농촌관광포털(여름) 사례

- 해당 사례의 정책 추진 고유 성공요인은 관광정보의 신뢰성 및 업데이트 능력, 정보의 제공시기의 적시성, 다양한 관광정보(계절별/테마별 등) 보유량임
- 해당 사례의 정책 추진 공동 성공요인은 최종의사결정자의 추진의지, 구성원에 대한 동기부여 독려, 담당자의 문제해결 능력, 부처 내 일관된 정책지원임

<표 IV-6> 표준화 요인 도출을 위한 사례분석(6)

| 구분 | ⑥ 농촌관광포털(welchon)(여름) |
|----------------|---|
| 정책수혜자 | 국내 여행 수요자 |
| 정책목표 | 여가문화 확산으로 국내여행 및 농어촌 체험여행 등 수요증가에 대한 맞춤 관광정보 제공 |
| 정책지원 방식 및 세부내용 | 농촌관광포털을 통한 체험프로그램 숙박, 식사 등 농촌관광정보 공개 (계절별·테마(봄꽃/가족여행/여름휴가/전통식품 등)), 농촌관광등급평가 (경관/서비스, 음식, 숙박, 체험 등) |
| 정책성과 | 국내 농촌관광 활성화 및 농촌 활력 창출 |
| 협업기관 | - |
| 추진과제 | 공공정보 적극 공개 |
| 3대 목표 | 투명한 정부 |

⑦ 홀로 지내시는 어르신을 위한 맞춤형 서비스 사례

- 해당 사례의 정책 추진 고유 성공요인은 (소외된)정책수혜자 니즈파악 능력, 협력기관 간 커뮤니케이션 능력, 협력기관 간 Co-Work (R&R)임
- 해당 사례의 정책 추진 공동 성공요인은 최종의사결정자의 추진의지, 구성원에 대한 동기부여 독려, 담당자의 문제해결 능력, 부처 내 일관된 정책지원임

<표 IV-7> 표준화 요인 도출을 위한 사례분석(7)

| 구분 | ⑦ 홀로 지내시는 어르신을 위한 맞춤형 서비스 |
|-------------------|--|
| 정책수혜자 | 농촌 고령자 및 노인독거가구 대상 |
| 정책목표 | 농촌고령자 공동이용시설을 중심으로 복지·의료·문화 등 고령자 맞춤형 서비스 통합지원시스템 구축 |
| 정책지원 방식 및 세부내용 | 공동 이용시설 지원을 통한 공동 생활홈, 공동 급식시설, 목욕탕 이용 등 |
| 정책성과 | 고령자 삶의 질(주거/건강/위생 등) 향상 |
| 협업기관 | 보건복지부, 문화체육관광부 |
| 추진과제 | 찾아가는 서비스 및 사각지대 해소 |
| 3대 목표 | 서비스 정부 |

⑧ 도심지역 독거노인 친구 만들기 사례

- 해당 사례의 정책 추진 고유 성공요인은 (소외된)정책수혜자 니즈파악 능력, 맞춤형 서비스 프로그램 설계능력, 협력기관 간 Co-Work (R&R)임
- 해당 사례의 정책 추진 공동 성공요인은 최종의사결정자의 추진의지, 구성원에 대한 동기부여 독려, 담당자의 문제해결 능력, 부처 내 일관된 정책지원임

<표 IV-8> 표준화 요인 도출을 위한 사례분석(8)

| 구분 | ⑧ 도심지역 독거노인 친구 만들기 |
|----------------|---|
| 정책수혜자 | 도심지역 독거노인 |
| 정책목표 | 독거노인 대상 믿고 의지할 수 있는 최소한 1명의 친구 만들기를 통한 고독사·자살 예방 |
| 정책지원 방식 및 세부내용 | 분류집단별 맞춤형 사회관계 활성화 프로그램 지원을 통한 운둔/자살 고위험/관계위축 등 문제 해소 |
| 정책성과 | 도심지역 독거노인을 위한 사회안전망 구축 |
| 협업기관 | 보건복지부 산하 독거노인종합지원센터 |
| 추진과제 | 찾아가는 서비스 및 사각지대 해소 |
| 3대 목표 | 서비스 정부 |

⑨ 소비자 맞춤형 ‘농식품정보누리’ 지원 사례

- 해당 사례의 정책 추진 고유 성공요인은 소비자 니즈파악 능력, 제공정보 연계/구조화 능력, 제공정보 종합설계 능력/통합능력임
- 해당 사례의 정책 추진 공동 성공요인은 최종의사결정자의 추진의지, 구성원에 대한 동기부여 독려, 담당자의 문제해결 능력, 부처 내 일관된 정책지원임

<표 IV-9> 표준화 요인 도출을 위한 사례분석(9)

| 구분 | ⑨ 소비자 맞춤형 ‘농식품정보누리’ 지원 |
|-------------------|---|
| 정책수혜자 | 소비자 |
| 정책목표 | 소비자 개인이 원하는 유형/요구별 소비정보 제공을 통한 원스톱 정보 제공 |
| 정책지원 방식 및 세부내용 | ‘농식품종합정보망’ 확대 개편을 통해 다양한 소비자 수요변화정보 제공 (소비·식생활, 품질, 안전, 영양, 가격, 조리법 등) |
| 정책성과 | 농식품정보망 정보 활용도 및 이용자 만족 |
| 협업기관 | 10개 기관 14개 사이트(‘14) → 16개 기관 21개 사이트와 확대 연계 계획 |
| 추진과제 | 공공정부 적극 공개/민·관 협치 강화 등 |
| 3대 목표 | 투명한 정부 / 유능한 정부 |

⑩ 농업경영체 통합DB 활용 사례

- 해당 사례의 정책 추진 고유 성공요인은 보유 데이터 분석력/통합능력, 제공정보 종합설계 능력, DB정보의 정확성/업데이트 능력임
- 해당 사례의 정책 추진 공동 성공요인은 최종의사결정자의 추진의지, 구성원에 대한 동기부여 독려, 담당자의 문제해결 능력, 부처 내 일관된 정책지원임

<표 IV-10> 표준화 요인 도출을 위한 사례분석(10)

| 구분 | ⑩ 농업경영체 통합DB 활용 |
|----------------|--|
| 정책수혜자 | 고령 농업인 |
| 정책목표 | 농업경영체 통합DB 구축을 통해 농가의 효율적 관리 및 자금집행의 투명성 제고 |
| 정책지원 방식 및 세부내용 | 농업경영체 통합DB 구축을 통해 농가의 인력, 농지, 농작물 생산 및 축산 정보, 보조사업 등에 대한 다양한 DB 관리 |
| 정책성과 | 농업인의 사업신청의 간소화 및 원스톱 행정서비스 실현을 통해 비용절감 효과 창출 |
| 협업기관 | 국토교통부, 행정자치부, 국세청 등 |
| 추진과제 | 수요자 맞춤형 서비스 |
| 3대 목표 | 유능한 정부 / 서비스 정부 |

⑪ 농촌형 교통모델 서비스 사례

- 해당 사례의 정책 추진 고유 성공요인은 (소외된)정책수혜자 니즈 파악 능력, 협력 기관 간 C0-Work (R&R), 협력 기관 간 커뮤니케이션 능력
- 해당 사례의 정책 추진 공동 성공요인은 최종의사결정자의 추진의지, 구성원에 대한 동기부여 독려, 담당자의 문제해결 능력, 부처 내 일관된 정책지원

<표 IV-11> 표준화 요인 도출을 위한 사례분석(11)

| 구분 | ⑪ 농촌형 교통모델 서비스 |
|-------------------|--|
| 정책수혜자 | 교통취약 농촌지역 주민 |
| 정책목표 | 농촌형 교통서비스 제공으로 농촌주민의 체감복지 향상 및 삶의 질 개선 |
| 정책지원 방식 및 세부내용 | 지리적 여건, 인구구조, 통행특성 등을 반영한 농촌형 교통모델(버스/택시) 서비스 지원 |
| 정책성과 | 환승거점별 교통서비스 연계, 농촌관광 등 경제활동 지원 및 복지서비스 접근성 제고 |
| 협업기관 | 국토교통부, 기초지방자치단체, 농어촌희망재단 등 |
| 추진과제 | 수요자 맞춤형 서비스 |
| 3대 목표 | 서비스 정부 |

⑫ 농수축산가격정보 지원 사례

- 해당 사례의 정책 추진 고유 성공요인은 (소외된)정책수혜자 니즈 파악 능력, 협력 기관 간 C0-Work (R&R), 협력 기관 간 커뮤니케이션 능력임
- 해당 사례의 정책 추진 공동 성공요인은 최종의사결정자의 추진의지, 구성원에 대한 동기부여 독려, 담당자의 문제해결 능력, 부처 내 일관된 정책지원임

<표 IV-12> 표준화 요인 도출을 위한 사례분석(12)

| 구분 | ⑫ 농수축산가격정보 지원 |
|----------------|--|
| 정책수혜자 | 소비자 |
| 정책목표 | 농수축산물 관련 다양한 가격정보 제공을 통해 소비자들의 합리적 의사 결정 유도 |
| 정책지원 방식 및 세부내용 | 농수축산물 경락가격(6건) 및 조사가격(3건) 등 데이터를 연도별로 순차적 개방 지원 |
| 정책성과 | 소비자들의 농수축산 가격정보 습득을 통해 농수축산물 간 비교, 구매지와 시기 등 관련 의사결정에 도움 |
| 협업기관 | 농촌진흥청, 농촌경제연구원, 수협 등 총 6개 기관 |
| 추진과제 | 공공데이터 개방 |
| 3대 목표 | 투명한 정부 |

⑬ 도시농업 사례

- 해당 사례의 정책 추진 고유 성공요인은 정부정책의 국민 참여의식, 협력 기관 간 Co-Work (R&R)임
- 해당 사례의 정책 추진 공동 성공요인은 최종의사결정자의 추진의지, 구성원에 대한 동기부여 독려, 담당자의 문제해결 능력, 부처 내 일관된 정책지원임

<표 IV-13> 표준화 요인 도출을 위한 사례분석(13)

| 구분 | ⑬ 도시농업 |
|----------------|--|
| 정책수혜자 | 도시농업 참여자 |
| 정책목표 | 정부부처, 지자체, 시민단체 등 협업체계를 구축하여 도시농업의 전국적 확산 추진 |
| 정책지원 방식 및 세부내용 | 관련 기관 간 협업 활성화를 위해 도시텃밭 확대 및 도시농업 박람회 개최 등 다양한 기관별 역할과 책임체계를 구축하여 추진 |
| 정책성과 | 도시농업 확산을 위한 유휴지 활용 및 범국민적 참여의식 고취 |
| 협업기관 | 행정자치부, 국토교통부, 지방자치단체 등 |
| 추진과제 | 협업과 소통을 통한 정부정책역량 제고 |
| 3대 목표 | 유능한 정부 |

우수사례 13건을 분석하여 일하는 방식에서 발견된 표준적인 성공요인이 <그림 IV-1>과 같이 분석됨

구체적인 고객규명 노력에서부터 서비스 전달 프로세스 분석 활동까지 총 24개의 일하는 방식 성공요인을 표준화요인으로 도출함

<그림 IV-1> 표준화 요인 도출(1차)

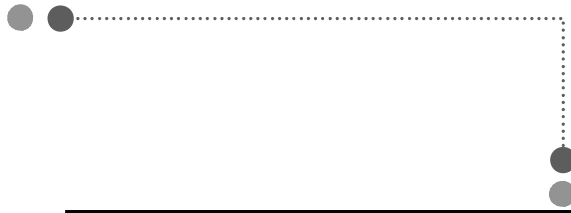
| | | |
|-----------|----------|----------------|
| 구체적 고객규명 | 고객 니즈파악 | 고객 니즈분석 |
| 접점 미팅 | 정보 생산활동 | 정보 수집활동 |
| 정보 통합활동 | 정보 연계활동 | 정보 활용활동 |
| 데이터 생산활동 | 데이터 수집활동 | 데이터 분석활동 |
| 데이터 활용활동 | 협업구조 | 협업활동 |
| 제도 개선 | 서비스 혁신 | 성과관리 |
| 점검 및 모니터링 | 피드백 | 서비스 시기판단 |
| 서비스 특성분석 | 새로운 발상 | 서비스 전달 프로세스 분석 |

일하는 방식 표준화요인으로 선정된 24개의 요인을 1차 전문가 검토와 내부 직원확인을 거쳐 유사하거나 구분이 어려운 요인을 통합하고 수정한 결과 <그림 IV-2>와 같이 총 16개의 표준화요인이 도출됨

- 1차 표준화 요인을 바탕으로 수정한 2차 표준화 요인의 도출과정은 다음과 같음
 - 구체적 고객규명은 그대로 유지하였음
 - 고객 니즈파악 및 고객 니즈분석을 고객 니즈파악과 분석으로 통합함
 - 접점 미팅은 그대로 유지하였음
 - 정보 및 데이터 관련 지표를 정보(데이터)형태로 일원화 한 후 각각의 지표를 정보(데이터)생산 및 수집활동, 정보통합 및 연계, 정보(데이터)활용의 3개 지표로 수정함
 - 협업구조 및 협업활동 지표를 협업구조 및 활동으로 통합함
 - 제도개선, 서비스 혁신, 성과관리, 점검 및 모니터링, 피드백, 서비스 시기판단, 서비스 특성분석, 새로운 발상, 서비스 전달 프로세스 분석은 그대로 유지함
 - 새로운 발상은 새로운(창의적) 요인으로 명칭 수정함

<그림 IV-2> 표준화 요인 도출(2차)

| | | | |
|-----------|-------------|-------------|-------------------|
| 구체적 고객규명 | 고객 니즈파악과 분석 | 접점미팅 | 정보(데이터)생산 및 수집 활동 |
| 정보통합 및 연계 | 정보(데이터)활용 | 협업구조 및 활동 | 제도개선 |
| 서비스혁신 | 성과관리 | 점검 및 모니터링 | 피드백 |
| 서비스 시기판단 | 서비스 특성분석 | 새로운(창의적) 발상 | 서비스전달 프로세스 분석 |



V 일하는 방식
표준화요인 도출



V. 일하는 방식 표준화요인 도출

1

분석 대상

- 정부3.0 추진과 연계 하여 24개의 표준화 요인을 바탕으로 2013년 사례 중 총 42건의 우수사례를 대상으로 표준화 요인을 탐색함
 - 유형 1에 해당하는 서비스 정부는 총 20건을 분석
 - 유형 2에 해당하는 유능한 정부는 총 10건을 분석
 - 유형 3에 해당하는 투명한 정부는 총 12건을 분석
- 정부3.0 추진과 연계 하여 24개의 표준화 요인을 바탕으로 2014년 사례 중 총 13건의 우수사례를 대상으로 표준화 요인을 탐색함
 - 유형 1에 해당하는 서비스 정부는 총 3건을 분석
 - 유형 2에 해당하는 유능한 정부는 총 4건을 분석
 - 유형 3에 해당하는 투명한 정부는 총 6건을 분석
- 정부3.0 추진과 연계 하여 24개의 표준화 요인을 바탕으로 2015년 사례 중 총 15건의 우수사례를 대상으로 표준화 요인을 탐색함
 - 유형 1에 해당하는 서비스 정부는 총 5건을 분석
 - 유형 2에 해당하는 유능한 정부는 총 5건을 분석
 - 유형 3에 해당하는 투명한 정부는 총 5건을 분석
- 분석 대상은 3년간 총 70건임

| 구분 | 2013 | 2014 | 2015 | 계 |
|--------|------|------|------|----|
| 서비스 정부 | 20 | 3 | 5 | 28 |
| 유능한 정부 | 10 | 4 | 5 | 19 |
| 투명한 정부 | 12 | 6 | 5 | 23 |
| 계 | 42 | 13 | 15 | 70 |

우수사례 13건을 사전 분석하여 일하는 방식 성공요인을 1차로 <그림 IV-1>과 같이 도출하였음. 일하는 방식 표준화요인으로 선정된 24개의 요인을 1차 전문가 검토와 내부 직원확인을 거쳐 유사하거나 구분이 어려운 요인을 통합하고 수정한 결과 <그림 IV-2>와 같이 총 16개의 표준화요인이 도출됨

2차로 도출된 표준화요인을 토대로 구체적인 고객규명 노력에서부터 서비스 전달 프로세스 분석 활동까지 총 16개의 일하는 방식 성공요인이 최근 3년간의 우수사례 70건에 어느 정도 노정되어 있는지를 체크리스트를 활용하여 검증함

1) 체크리스트

체크리스트는 <표 V-1>과 같은 형식을 활용하여 진행함

<표 V-1> 표준화 요인 체크리스트 (예시)

| 유형 | 우수사례 | 구체적 고객 규명 | 고객 니즈 파악 | 고객 니즈 분석 | 접점 미팅 | 정보 생산 활동 | 정보 수집 활동 | n |
|----|-------------------------------------|-----------------|----------------|----------------|----------|----------------|----------------|---|
| | 클릭만 하면 소비자가 원하는 정보가 한눈에, '농식품정보누리' | √ | √ | √ | √ | √ | | |
| | 이번 주말엔 어디갈까? 농촌 관광 떠나보자~! | | √ | √ | √ | √ | √ | |
| | 축산정보의 모든 것 eKAPEPIA (축산유통종합정보센터) | √ | | √ | √ | √ | | |
| | n | | √ | √ | | | √ | |

√ : 사례에서 해당 요인이 발견됨

표시없음 : 사례에서 해당 요인이 발견되지 않음

1) 2013년 우수사례 표준화요인 분석

○ 서비스 정부에 해당하는 과제 20개에 대한 표준화 요인을 체크한 결과는 다음과 같이 나타남

- 서비스 정부 우수사례에서 발견되는 일하는 방식 표준화 요인은 고객 니즈파악과 분석, 정보(데이터)활용, 서비스혁신, 서비스 특성분석, 서비스 전달 프로세스 분석의 발견 빈도가 비교적 높게 나타남
- 반면 정보통합 및 연계, 제도 개선, 점검 및 모니터링, 피드백, 서비스 시기판단의 빈도가 비교적 낮게 나타남

<표 V-2> 2013 서비스 정부 표준화요인 분석결과(1)

| 하위단위 | 과제 | | | | | | | | | |
|-------------------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 구체적 고객규명 | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| 고객 니즈파악과 분석 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ |
| 점점 미팅 | | | ✓ | ✓ | | | | ✓ | ✓ | ✓ |
| 정보(데이터)생산 및 수집 활동 | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 정보통합 및 연계 | | ✓ | | | ✓ | ✓ | | ✓ | | |
| 정보(데이터)활용 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| 협업구조 및 활동 | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 제도 개선 | | | | | | | | ✓ | | |
| 서비스 혁신 | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | | ✓ | | ✓ | ✓ |
| 성과관리 | ✓ | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |
| 점검 및 모니터링 | ✓ | ✓ | | | | | | ✓ | | ✓ |
| 피드백 | | | ✓ | | | | | | | ✓ |
| 서비스 시기판단 | ✓ | ✓ | | | | | | | | |
| 서비스 특성분석 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ |
| 새로운(창의적) 발상 | | | ✓ | | | | | | | |
| 서비스 전달 프로세스 분석 | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | | ✓ | | | |

<표 V-3> 2013 서비스 정부 표준화요인 분석결과(2)

| | 하위단위 | 과제 | | | | | | | | | | 1-20 계 |
|-----------------------|-------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----------|
| | | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | |
| 서 비 스 정 부 | 구체적 고객규명 | | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | 13 |
| | 고객 니즈파악과 분석 | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | 17 |
| | 점점 미팅 | ✓ | | | | | | | | ✓ | | 7 |
| | 정보(데이터)생산 및 수집 활동 | ✓ | | ✓ | ✓ | | | ✓ | ✓ | | ✓ | 12 |
| | 정보통합 및 연계 | | | ✓ | ✓ | | | | | | | 6 |
| | 정보(데이터)활용 | ✓ | | ✓ | ✓ | | | ✓ | ✓ | | ✓ | 15 |
| | 협업구조 및 활동 | ✓ | | ✓ | | | | | | ✓ | ✓ | 12 |
| | 제도 개선 | | | | | | ✓ | | | | | 2 |
| | 서비스 혁신 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | 18 |
| | 성과관리 | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | | | 8 |
| | 점검 및 모니터링 | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | | | 6 |
| | 피드백 | | | | | ✓ | | ✓ | | | | 4 |
| | 서비스 시기판단 | | | | | | | | | | | 2 |
| | 서비스 특성분석 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | ✓ | 17 |
| | 새로운(창의적) 발상 | | | | | ✓ | | | ✓ | ✓ | ✓ | 5 |
| | 서비스 전달 프로세스 분석 | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | 14 |
| 계 | 18 | 15 | 17 | 14 | 18 | 13 | 18 | 14 | 12 | 16 | 155 | |

○ 유능한 정부에 해당하는 과제 10개에 대한 표준화요인을 체크한 결과는 다음과 같이 나타남

- 유능한 정부에서 발견되는 일하는 방식 표준화 요인은 고객 니즈파악과 분석, 정보(데이터)생산 및 수집활동, 정보(데이터)활용, 협업구조 및 활동, 서비스 특성 분석 등의 발견 빈도가 비교적 높게 나타남
- 반면 구체적 고객규명, 접점 미팅, 제도 개선, 피드백, 서비스 시기판단, 새로운(창의적) 발상, 서비스 전달 프로세스 분석의 발견 빈도가 비교적 낮게 나타남

<표 V-4> 2013 유능한 정부 표준화요인 분석결과

| | 하위단위 | 과제 | | | | | | | | | | 계 |
|-----------------------|-------------------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
| 유 능 한 정 부 | 구체적 고객규명 | | √ | | | | | | √ | | | 2 |
| | 고객 니즈파악과 분석 | √ | √ | √ | | √ | | √ | √ | | | 6 |
| | 접점 미팅 | | | √ | | | | | √ | | | 2 |
| | 정보(데이터)생산 및 수집 활동 | √ | √ | √ | √ | | | | | √ | √ | 6 |
| | 정보통합 및 연계 | | √ | | √ | | | √ | | √ | | 4 |
| | 정보(데이터)활용 | √ | √ | | | | | √ | √ | √ | √ | 6 |
| | 협업구조 및 활동 | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | 10 |
| | 제도 개선 | √ | | | √ | √ | | | | | | 3 |
| | 서비스 혁신 | | √ | √ | | | | √ | | | √ | 4 |
| | 성과관리 | | | | | √ | | √ | √ | √ | | 4 |
| | 점검 및 모니터링 | | | | | | | √ | | | | 1 |
| | 피드백 | | | | | | | | | | | 0 |
| | 서비스 시기판단 | | | | | | | | | | | 0 |
| | 서비스 특성분석 | √ | √ | √ | | | √ | | √ | | √ | 6 |
| | 새로운(창의적) 발상 | | √ | | | | | | √ | | | 2 |
| | 서비스 전달 프로세스 분석 | | | √ | √ | | | √ | | | | 3 |
| | 계 | 6 | 9 | 7 | 5 | 4 | 2 | 8 | 8 | 5 | 5 | 59 |

○ 투명한 정부에 해당하는 과제 12개에 대한 표준화요인을 체크한 결과는 다음과 같이 나타남

- 투명한 정부 우수사례에서 발견되는 일하는 방식 표준화 요인은 구체적 고객규명, 고객 니즈파악과 분석, 정보(데이터)생산 및 수집 활동, 정보통합 및 연계, 정보(데이터)활용, 협업구조 및 활동, 서비스 혁신, 서비스 시기판단, 서비스 특성 분석, 서비스 전달 프로세스 분석에서 발견 빈도가 비교적 높게 나타남
- 반면 제도개선, 점검 및 모니터링, 피드백, 새로운(창의적) 발상의 발견 빈도가 비교적 낮게 나타남

<표 V-5> 2013 투명한 정부 표준화요인 분석결과

| | 하위단위 | 과제 | | | | | | | | | | | | 계 |
|-----------------------|-------------------|----|----|----|---|----|---|---|----|----|----|----|----|-----|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | |
| 투 명 한 정 부 | 구체적 고객규명 | √ | √ | √ | | √ | | | √ | √ | | √ | √ | 8 |
| | 고객 니즈파악과 분석 | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | 12 |
| | 점점 미팅 | | √ | | | | | | √ | √ | √ | √ | √ | 6 |
| | 정보(데이터)생산 및 수집 활동 | √ | √ | √ | √ | √ | | √ | √ | √ | √ | | √ | 10 |
| | 정보통합 및 연계 | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | | | √ | | 9 |
| | 정보(데이터)활용 | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | 12 |
| | 협업구조 및 활동 | √ | √ | √ | | √ | | √ | √ | √ | √ | √ | √ | 10 |
| | 제도 개선 | | | | | | √ | | | √ | √ | | | 3 |
| | 서비스 혁신 | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | | | √ | √ | 10 |
| | 성과관리 | √ | √ | | | √ | | √ | | | | √ | √ | 6 |
| | 점검 및 모니터링 | √ | √ | | | | | | | | | √ | √ | 4 |
| | 피드백 | | | | √ | | | | √ | √ | | | √ | 4 |
| | 서비스 시기판단 | √ | | √ | | √ | | | √ | √ | √ | | √ | 7 |
| | 서비스 특성분석 | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | | √ | √ | 11 |
| | 새로운(창의적) 발상 | | √ | √ | | | | | | √ | √ | | | 4 |
| | 서비스 전달 프로세스 분석 | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | | √ | √ | 11 |
| 계 | | 12 | 13 | 11 | 8 | 11 | 7 | 9 | 12 | 12 | 8 | 11 | 13 | 127 |

○ 2013년 3대 전략별 표준화 요인의 분석 결과는 다음과 같이 나타남

- 정보(데이터)생산 및 수집 활동, 정보(데이터)활용, 협업구조 및 활동, 서비스 혁신, 서비스 특성 분석, 서비스 전달 프로세스 분석의 빈도가 높게 나타남
- 제도개선, 점검 및 모니터링, 피드백, 서비스 시기판단, 새로운(창의적) 발상이 비교적 낮게 나타남

<표 V-6> 2013 3대 전략별 표준화요인 분석결과

| 성공요인 | 서비스 정부 | 유능한 정부 | 투명한 정부 | 계 (비중) |
|-------------------|------------|-----------|------------|------------|
| | 계 (비중) | 계 (비중) | 계 (비중) | |
| 구체적 고객규명 | 13(65%) | 2(20%) | 8(66.7%) | 23(54.8%) |
| 고객 니즈파악과 분석 | 17(85%) | 6(60%) | 12(100%) | 35(83.3%) |
| 접점 미팅 | 7(35%) | 2(20%) | 6(50%) | 15(35.7%) |
| 정보(데이터)생산 및 수집 활동 | 12(60%) | 6(60%) | 10(83.3%) | 28(66.7%) |
| 정보통합 및 연계 | 6(30%) | 4(40%) | 9(75%) | 19(45.2%) |
| 정보(데이터)활용 | 15(75%) | 6(60%) | 12(100%) | 33(78.6%) |
| 협업구조 및 활동 | 12(60%) | 10(100%) | 10(83.3%) | 32(76.2%) |
| 제도 개선 | 2(10%) | 3(30%) | 3(25%) | 8(19.0%) |
| 서비스 혁신 | 18(90%) | 4(40%) | 10(83.3%) | 32(76.2%) |
| 성과관리 | 8(40%) | 4(40%) | 6(50%) | 18(42.9%) |
| 점검 및 모니터링 | 6(30%) | 1(10%) | 4(33.3%) | 11(26.2%) |
| 피드백 | 4(20%) | 0(0%) | 4(33.3%) | 8(19.0%) |
| 서비스 시기판단 | 2(10%) | 0(0%) | 7(58.3%) | 9(21.4%) |
| 서비스 특성분석 | 17(85%) | 6(60%) | 11(91.7%) | 34(81.0%) |
| 새로운(창의적) 발상 | 5(25%) | 2(20%) | 4(33.3%) | 11(26.2%) |
| 서비스 전달 프로세스 분석 | 14(70%) | 3(30%) | 11(91.7%) | 28(66.7%) |
| 계 | 155(48.4%) | 59(36.9%) | 127(66.1%) | 341(50.7%) |

2) 2014년 우수사례 표준화요인 분석

○ 서비스 정부에 해당하는 과제 3개에 대한 표준화요인을 체크한 결과는 다음과 같이 나타남

- 서비스 정부에서 발견되는 일하는 방식 표준화 요인은 고객 니즈파악과 분석, 정보(데이터)생산 및 수집 활동, 정보(데이터)활용, 협업구조 및 활동, 서비스혁신, 서비스 특성분석, 서비스 전달 프로세스 분석 등의 발견 빈도가 비교적 높게 나타남
- 반면 정보 정보통합 및 연계, 제도 개선, 성과관리, 서비스 시기판단 등의 발견 빈도가 비교적 낮게 나타남

<표 V-7> 2014 서비스 정부 표준화요인 분석결과

| | 하위단위 | 과제 | | | |
|-----------|-------------------|-----------|----------|-----------|------------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 계 |
| 서비스 정부 | 구체적 고객규명 | √ | √ | | 2(66.7%) |
| | 고객 니즈파악과 분석 | √ | √ | √ | 3(100%) |
| | 점점 미팅 | | | √ | 1(33.3%) |
| | 정보(데이터)생산 및 수집 활동 | √ | √ | √ | 3(100%) |
| | 정보통합 및 연계 | | | | 0(0%) |
| | 정보(데이터)활용 | √ | √ | √ | 3(100%) |
| | 협업구조 및 활동 | √ | √ | √ | 3(100%) |
| | 제도 개선 | √ | | | 1(33.3%) |
| | 서비스 혁신 | √ | √ | √ | 3(100%) |
| | 성과관리 | | | √ | 1(33.3%) |
| | 점검 및 모니터링 | √ | | √ | 2(66.7%) |
| | 피드백 | | √ | √ | 2(66.7%) |
| | 서비스 시기판단 | √ | | | 1(33.3%) |
| | 서비스 특성분석 | √ | √ | √ | 3(100%) |
| | 새로운(창의적) 발상 | √ | | √ | 2(66.7%) |
| | 서비스 전달 프로세스 분석 | √ | √ | √ | 3(100%) |
| 계 | | 12 | 9 | 12 | 33(68.8%) |

○ 유능한 정부에 해당하는 과제 4개에 대한 표준화요인을 체크한 결과는 다음과 같이 나타남

- 유능한 정부에서 발견되는 일하는 방식 표준화 요인은 구체적 고객규명, 고객 니즈 파악과 분석, 협업구조 및 활동, 서비스 혁신, 서비스 특성분석 등의 발견 빈도가 비교적 높게 나타남
- 반면 접점 미팅, 정보통합 및 연계, 피드백, 서비스 시기판단, 서비스 전달 프로세스 분석 등의 발견 빈도가 비교적 낮게 나타남

<표 V-8> 2014 유능한 정부 표준화요인 분석결과

| | 하위단위 | 과제 | | | | |
|-----------------------|-------------------|----|----------|----------|----------|----------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 계 |
| 유 능 한 정 부 | 구체적 고객규명 | √ | √ | √ | √ | 4(100%) |
| | 고객 니즈파악과 분석 | √ | √ | √ | √ | 4(100%) |
| | 접점 미팅 | | | | | 0(0%) |
| | 정보(데이터)생산 및 수집 활동 | √ | | √ | | 2(50%) |
| | 정보통합 및 연계 | | | √ | | 1(25%) |
| | 정보(데이터)활용 | | √ | | √ | 2(50%) |
| | 협업구조 및 활동 | √ | √ | √ | √ | 4(100%) |
| | 제도 개선 | √ | | | √ | 2(50%) |
| | 서비스 혁신 | √ | √ | √ | √ | 4(100%) |
| | 성과관리 | √ | √ | | | 2(50%) |
| | 점검 및 모니터링 | | √ | √ | | 2(50%) |
| | 피드백 | √ | | | | 1(25%) |
| | 서비스 시기판단 | | | | | 0(0%) |
| | 서비스 특성분석 | √ | √ | √ | √ | 4(100%) |
| | 새로운(창의적) 발상 | | √ | √ | | 2(50%) |
| | 서비스 전달 프로세스 분석 | | | | √ | 1(25%) |
| | 계 | | 9 | 9 | 9 | 8 |

○ 투명한 정부에 해당하는 과제 6개에 대한 표준화요인을 체크한 결과는 다음과 같이 나타남

- 투명한 정부에서 발견되는 일하는 방식 표준화 요인은 고객 니즈파악과 분석, 정보(데이터)활용, 협업구조 및 활동, 서비스 혁신, 서비스 전달 프로세스 분석 등의 발견 빈도가 비교적 높게 나타남
- 반면 정보통합 및 연계, 제도 개선, 성과관리, 점검 및 모니터링, 서비스 시기판단 등의 발견 빈도가 비교적 낮게 나타남

<표 V-9> 2014 투명한 정부 표준화요인 분석결과

| | 하위단위 | 과제 | | | | | | 계 |
|-----------------------|-------------------|----|----|---|---|---|----|-----------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | |
| 투 명 한 정 부 | 구체적 고객규명 | √ | | √ | | √ | | 3(50%) |
| | 고객 니즈파악과 분석 | √ | √ | √ | √ | √ | √ | 6(100%) |
| | 점검 미팅 | √ | | | | √ | √ | 3(50%) |
| | 정보(데이터)생산 및 수집 활동 | √ | √ | √ | √ | √ | | 5(83.3%) |
| | 정보통합 및 연계 | | √ | | | | √ | 2(33.3%) |
| | 정보(데이터)활용 | √ | √ | √ | √ | √ | √ | 6(100%) |
| | 협업구조 및 활동 | √ | √ | √ | √ | √ | √ | 6(100%) |
| | 제도 개선 | | | | | | | 0(0%) |
| | 서비스 혁신 | √ | √ | √ | √ | | √ | 5(83.3%) |
| | 성과관리 | | √ | | | | √ | 2(33.3%) |
| | 점검 및 모니터링 | | √ | | | | √ | 2(33.3%) |
| | 피드백 | | √ | √ | | √ | √ | 4(66.7%) |
| | 서비스 시기판단 | √ | | | | | | 1(16.7%) |
| | 서비스 특성분석 | √ | √ | | √ | | √ | 4(66.7%) |
| | 새로운(창의적) 발상 | | √ | √ | √ | √ | | 4(66.7%) |
| | 서비스 전달 프로세스 분석 | √ | √ | √ | | √ | √ | 5(83.3%) |
| 계 | | 10 | 12 | 9 | 9 | 9 | 11 | 60(62.5%) |

○ 2014년 4대 전략별 표준화 요인의 분석 결과는 다음과 같이 나타남

- 구체적 고객규명, 고객 니즈파악과 분석, 정보(데이터)생산 및 수집 활동, 정보(데이터) 활용, 협업구조 및 활동, 서비스 혁신, 서비스 특성분석, 서비스 전달 프로세스 분석의 빈도가 높게 나타남
- 점점 미팅, 정보통합 및 연계, 제도 개선, 서비스 시기판단이 비교적 낮게 나타남

<표 V-10> 2014 3대 전략별 표준화요인 분석결과

| 성공요인 | 서비스 정부 | 유능한 정부 | 투명한 정부 | 총괄 계 (비중) |
|----------------------|------------------|------------------|------------------|-------------------|
| | 계 (비중) | 계 (비중) | 계 (비중) | |
| 구체적 고객규명 | 2(66.7%) | 4(100%) | 3(50%) | 9(69.2%) |
| 고객 니즈파악과 분석 | 3(100%) | 4(100%) | 6(100%) | 13(100%) |
| 점점 미팅 | 1(33.3%) | 0(0%) | 3(50%) | 4(30.8%) |
| 정보(데이터)생산 및 수집 활동 | 3(100%) | 2(50%) | 5(83.3%) | 10(76.9%) |
| 정보통합 및 연계 | 0(0%) | 1(25%) | 2(33.3%) | 3(23.1%) |
| 정보(데이터)활용 | 3(100%) | 2(50%) | 6(100%) | 11(84.6%) |
| 협업구조 및 활동 | 3(100%) | 4(100%) | 6(100%) | 13(100%) |
| 제도 개선 | 1(33.3%) | 2(50%) | 0(0%) | 3(23.1%) |
| 서비스 혁신 | 3(100%) | 4(100%) | 5(83.3%) | 12(92.3%) |
| 성과관리 | 1(33.3%) | 2(50%) | 2(33.3%) | 5(38.5%) |
| 점검 및 모니터링 | 2(66.7%) | 2(50%) | 2(33.3%) | 6(46.2%) |
| 피드백 | 2(66.7%) | 1(25%) | 4(66.7%) | 7(53.8%) |
| 서비스 시기판단 | 1(33.3%) | 0(0%) | 1(16.7%) | 2(15.4%) |
| 서비스 특성분석 | 3(100%) | 4(100%) | 4(66.7%) | 11(84.6%) |
| 새로운(창의적) 발상 | 2(66.7%) | 2(50%) | 4(66.7%) | 8(61.5%) |
| 서비스 전달 프로세스 분석 | 3(100%) | 1(25%) | 5(83.3%) | 9(69.2%) |
| 계 | 33(68.8%) | 35(54.7%) | 60(62.5%) | 128(61.5%) |

3) 2015년 우수사례 표준화요인 분석

○ 서비스 정부에 해당하는 과제 5개에 대한 표준화 요인을 체크한 결과는 다음과 같이 나타남

- 서비스 정부에서 발견되는 일하는 방식 표준화 요인은 구체적 고객규명, 정보(데이터) 생산 및 수집 활동, 정보(데이터)활용, 협업 구조 및 활동, 서비스 혁신, 성과관리, 새로운(창의적) 발상 등의 발견 빈도가 비교적 높게 나타남
- 반면 접점 미팅, 정보통합 및 연계, 제도 개선, 점검 및 모니터링, 서비스 시기판단 등의 발견 빈도가 비교적 낮게 나타남

<표 V-11> 2015 서비스 정부 표준화요인 분석결과

| 하위단위 | 과제 | | | | | 계 |
|-------------------|----|----|----|----|----|-----------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 구체적 고객규명 | √ | √ | √ | √ | √ | 5(100%) |
| 고객 니즈파악과 분석 | √ | √ | √ | √ | √ | 5(100%) |
| 접점 미팅 | | | √ | | √ | 2(40%) |
| 정보(데이터)생산 및 수집 활동 | √ | √ | | √ | √ | 4(80%) |
| 정보통합 및 연계 | √ | | √ | | | 2(40%) |
| 정보(데이터)활용 | | √ | √ | √ | √ | 4(80%) |
| 협업구조 및 활동 | √ | √ | √ | √ | √ | 5(100%) |
| 제도 개선 | | √ | √ | | | 2(40%) |
| 서비스 혁신 | √ | √ | √ | √ | √ | 5(100%) |
| 성과관리 | √ | √ | √ | √ | √ | 5(100%) |
| 점검 및 모니터링 | | √ | | √ | | 2(40%) |
| 피드백 | | √ | | | | 1(20%) |
| 서비스 시기판단 | | | | | | 0(0%) |
| 서비스 특성분석 | √ | √ | √ | √ | √ | 5(100%) |
| 새로운(창의적) 발상 | √ | √ | | √ | √ | 4(80%) |
| 서비스 전달 프로세스 분석 | √ | √ | √ | | | 3(60%) |
| 계 | 10 | 14 | 11 | 10 | 10 | 55(68.8%) |

○ 유능한 정부에 해당하는 과제 5개의 표준화 요인을 체크한 결과는 다음과 같이 나타남

- 유능한 정부에서 발견되는 일하는 방식 표준화 요인은 고객 니즈파악과 분석, 정보(데이터)생산 및 수집 활동, 정보통합 및 연계, 정보(데이터)활용, 협업구조 및 활동, 서비스 혁신, 성과관리, 서비스 특성 분석, 새로운(창의적) 발상 등의 발견 빈도가 비교적 높게 나타남
- 반면 접점 미팅, 제도 개선, 피드백, 서비스 시기판단, 서비스 전달 프로세스 분석 등의 발견 빈도가 비교적 낮게 나타남

<표 V-12> 2015 유능한 정부 표준화 요인 분석 결과

| | 하위단위 | 과제 | | | | | 계 |
|-----------------------|-------------------|----|-----------|----------|-----------|-----------|-----------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 유 능 한 정 부 | 구체적 고객규명 | ✓ | | ✓ | | ✓ | 3(60%) |
| | 고객 니즈파악과 분석 | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | 4(80%) |
| | 접점 미팅 | | | | ✓ | ✓ | 2(40%) |
| | 정보(데이터)생산 및 수집 활동 | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | 4(80%) |
| | 정보통합 및 연계 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | 4(80%) |
| | 정보(데이터)활용 | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | 4(80%) |
| | 협업구조 및 활동 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 5(100%) |
| | 제도 개선 | | | | | ✓ | 1(20%) |
| | 서비스 혁신 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 5(100%) |
| | 성과관리 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 5(100%) |
| | 점검 및 모니터링 | | | ✓ | ✓ | ✓ | 3(60%) |
| | 피드백 | ✓ | | ✓ | | | 2(40%) |
| | 서비스 시기판단 | | | | | | 0(0%) |
| | 서비스 특성분석 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 5(100%) |
| | 새로운(창의적) 발상 | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | 4(80%) |
| | 서비스 전달 프로세스 분석 | | | | ✓ | | 1(20%) |
| | 계 | | 11 | 6 | 12 | 11 | 12 |

○ 투명한 정부에 해당하는 과제 5개의 표준화 요인을 체크한 결과는 다음과 같이 나타남

- 투명한 정부에서 발견되는 일하는 방식 표준화 요인은 정보(데이터)활용, 협업구조 및 활동, 성과관리, 새로운(창의적) 발상 등의 발견 빈도가 비교적 높게 나타남
- 반면 고객 니즈파악과 분석, 접점미팅, 정보(데이터)생산 및 수집 활동, 정보통합 및 연계, 제도 개선, 피드백, 서비스 전달 프로세스 분석 등의 발견 빈도가 비교적 낮게 나타남

<표 V-13> 2015 투명한 정부 표준화 요인 분석 결과

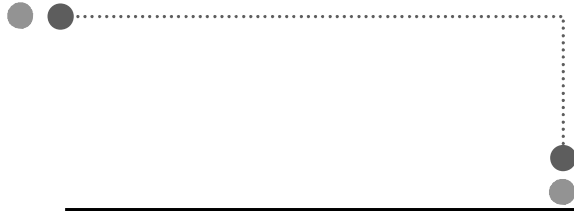
| | 하위단위 | 과제 | | | | | 계 |
|-----------------------|-------------------|----|---|----|---|--------|-----------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 투 명 한 정 부 | 구체적 고객규명 | | | √ | √ | √ | 3(60%) |
| | 고객 니즈파악과 분석 | | | √ | | √ | 2(40%) |
| | 접점 미팅 | | | √ | | | 1(20%) |
| | 정보(데이터)생산 및 수집 활동 | | | | √ | √ | 2(40%) |
| | 정보통합 및 연계 | | | | | | 0(0%) |
| | 정보(데이터)활용 | | √ | √ | √ | √ | 4(80%) |
| | 협업구조 및 활동 | √ | √ | √ | √ | | 4(80%) |
| | 제도 개선 | √ | | | √ | | 2(40%) |
| | 서비스 혁신 | √ | | √ | | √ | 3(60%) |
| | 성과관리 | √ | √ | | √ | √ | 4(80%) |
| | 점검 및 모니터링 | √ | | √ | | √ | 3(60%) |
| | 피드백 | | | | | √ | 1(20%) |
| | 서비스 시기판단 | | | √ | √ | √ | 3(60%) |
| | 서비스 특성분석 | √ | √ | √ | √ | √ | 5(100%) |
| | 새로운(창의적) 발상 | √ | | √ | √ | √ | 4(80%) |
| 서비스 전달 프로세스 분석 | | | | | √ | 1(20%) | |
| 계 | | 7 | 4 | 10 | 9 | 12 | 42(52.5%) |

○ 2015년 3대 전략별 표준화요인의 분석 결과는 다음과 같이 나타남

- 구체적 고객규명, 고객 니즈파악과 분석, 정보(데이터)생산 및 수집 활동, 정보(데이터) 활용, 협업구조 및 활동, 서비스 혁신, 성과관리, 서비스 특성분석, 새로운(창의적)발상 등이 비교적 빈도가 높음
- 점점 미팅, 제도 개선, 피드백, 서비스 시기판단, 서비스 전달 프로세스 분석은 비교적 낮게 나타남

<표 V-14> 2015 3대 전략별 표준화요인 분석 결과

| 성공요인 | 서비스 정부 | 유능한 정부 | 투명한 정부 | 총괄 |
|-------------------|-----------|---------|-----------|------------|
| | 계 (비중) | 계 (비중) | 계 (비중) | 계 (비중) |
| 구체적 고객규명 | 5(100%) | 3(60%) | 3(60%) | 11(73.3%) |
| 고객 니즈파악과 분석 | 5(100%) | 4(80%) | 2(40%) | 11(73.3%) |
| 점점 미팅 | 2(40%) | 2(40%) | 1(20%) | 3(20%) |
| 정보(데이터)생산 및 수집 활동 | 4(80%) | 4(80%) | 2(40%) | 10(66.7%) |
| 정보통합 및 연계 | 2(40%) | 4(80%) | 0(0%) | 6(40%) |
| 정보(데이터)활용 | 4(80%) | 4(80%) | 4(80%) | 12(80%) |
| 협업구조 및 활동 | 5(100%) | 5(100%) | 4(80%) | 14(93.3%) |
| 제도 개선 | 2(40%) | 1(20%) | 2(40%) | 5(33.3%) |
| 서비스 혁신 | 5(100%) | 5(100%) | 3(60%) | 13(86.7%) |
| 성과관리 | 5(100%) | 5(100%) | 4(80%) | 14(93.3%) |
| 점검 및 모니터링 | 2(40%) | 3(60%) | 3(60%) | 8(53.3%) |
| 피드백 | 1(20%) | 2(40%) | 1(20%) | 4(26.7%) |
| 서비스 시기판단 | 0(0%) | 0(0%) | 3(60%) | 3(33.3%) |
| 서비스 특성분석 | 5(100%) | 5(100%) | 5(100%) | 15(100%) |
| 새로운(창의적) 발상 | 4(80%) | 4(80%) | 4(80%) | 12(80%) |
| 서비스 전달 프로세스 분석 | 3(60%) | 1(20%) | 1(20%) | 5(33.3%) |
| 계 | 55(68.8%) | 52(65%) | 42(52.5%) | 149(62.1%) |



VI 결론



VI. 결론

- 정부3.0 우수사례 최근 3개년 자료 분석을 통해 표준화 요인들이 일하는 방식에 내재된 정도를 분석함
- 연도별 분석을 통해 정부3.0 3대 전략별 과제 검토 시 가장 높은 빈도는 아래와 같이 발견됨
 - 서비스 정부 사례에서 발견되는 요인은 구체적 고객규명, 고객 니즈파악과 분석, 정보(데이터)생산 및 수집 활동, 정보(데이터)활용, 협업구조 및 활동, 서비스 혁신, 서비스 특성분석, 서비스 전달 프로세스 분석 등임
 - 유능한 정부 사례에서 발견되는 요인은 고객 니즈파악과 분석, 서비스 혁신, 서비스 특성분석 등임
 - 투명한 정부 사례에서 발견되는 요인은 고객 니즈파악과 분석, 정보(데이터) 생산 및 수집 활동, 정보(데이터)활용, 협업구조 및 활동, 서비스 혁신, 서비스 특성 분석, 서비스 전달 프로세스 분석 등임
- 분석대상 과제 전반에서 공통적으로 높은 빈도로 발견되는 요인은 고객 니즈파악과 분석, 정보(데이터)생산 및 수집 활동, 정보(데이터)활용, 협업구조 및 활동, 서비스 혁신, 서비스 특성분석, 서비스 전달 프로세스 분석 등임
- 분석대상 과제 전반에서 공통적으로 낮은 빈도로 발견되는 요인은 제도개선, 피드백, 서비스 시기관단 등으로 향후 이들 요인에 대한 관심과 보완 노력이 필요할 것임
- 이상에서 제시된 정부3.0 성공요인을 고려하여 정부의 일하는 방식을 혁신한다면 정부3.0 우수사례가 보다 확산 될 수 있을 것임

- 2013-2015년 사례 분석을 통해 도출된 서비스 정부의 함의는 다음과 같음
- 서비스 정부에서 발견되는 표준화 요인 중 그 빈도가 높은 요인은 구체적 고객규명, 고객 니즈파악과 분석, 정보(데이터)생산 및 수집 활동, 정보(데이터)활용, 협업구조 및 활동, 서비스 혁신, 서비스 특성분석, 서비스 전달 프로세스 분석 등임
 - 서비스 정부에서 발견되는 표준화 요인 중 그 빈도가 낮은 요인은 점점 미팅, 정보통합 및 연계, 제도 개선, 점검 및 모니터링, 피드백, 서비스 시기판단 등임으로 이들 요인에 대한 일하는 방식을 강화할 여지가 있음

<표 VI-1> 서비스 정부 성공요인 분석결과

| 서비스정부 성공요인 | 2015 | 2014 | 2013 | 계 (비중) |
|-------------------|------------------|------------------|-------------------|-------------------|
| | 계 (비중) | 계 (비중) | 계 (비중) | |
| 구체적 고객규명 | 5(100%) | 2(66.7%) | 13(65%) | 20(71.4%) |
| 고객 니즈파악과 분석 | 5(100%) | 3(100%) | 17(85%) | 25(89.3%) |
| 점점 미팅 | 2(40%) | 1(33.3%) | 7(35%) | 10(35.7%) |
| 정보(데이터)생산 및 수집 활동 | 4(80%) | 3(100%) | 12(60%) | 19(67.9%) |
| 정보통합 및 연계 | 2(40%) | 0(0%) | 6(30%) | 8(28.6%) |
| 정보(데이터)활용 | 4(80%) | 3(100%) | 15(75%) | 22(78.6%) |
| 협업구조 및 활동 | 5(100%) | 3(100%) | 12(60%) | 20(71.4%) |
| 제도 개선 | 2(40%) | 1(33.3%) | 2(10%) | 5(17.9%) |
| 서비스 혁신 | 5(100%) | 3(100%) | 18(90%) | 26(92.9%) |
| 성과관리 | 5(100%) | 1(33.3%) | 8(40%) | 14(50%) |
| 점검 및 모니터링 | 2(40%) | 2(66.7%) | 6(30%) | 10(35.7%) |
| 피드백 | 1(20%) | 2(66.7%) | 4(20%) | 7(25.0%) |
| 서비스 시기판단 | 0(0%) | 1(33.3%) | 2(10%) | 3(10.7%) |
| 서비스 특성분석 | 5(100%) | 3(100%) | 17(85%) | 25(89.3%) |
| 새로운(창의적) 발상 | 4(80%) | 2(66.7%) | 5(25%) | 11(39.3%) |
| 서비스 전달 프로세스 분석 | 3(60%) | 3(100%) | 14(70%) | 20(71.4%) |
| 계 | 55(68.8%) | 33(68.8%) | 155(48.4%) | 243(54.2%) |

- 2013-2015년 사례 분석을 통해 도출된 유능한 정부의 함의는 다음과 같음
- 유능한 정부에서 발견되는 표준화 요인 중 그 빈도가 높은 요인은 고객 니즈파악과 분석, 서비스 혁신, 서비스 특성분석 등임
 - 유능한 정부에서 발견되는 표준화 요인 중 그 빈도가 낮은 요인은 점점 미팅, 제도 개선, 점검 및 모니터링, 피드백, 서비스 시기판단, 서비스 전달 프로세스 분석 등이므로 이들 요인에 대한 일하는 방식을 강화할 여지가 있음

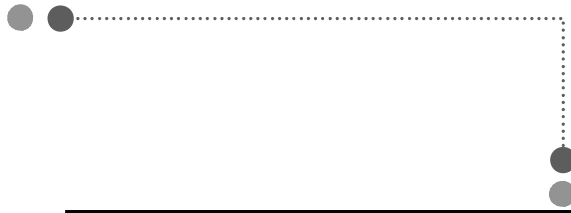
<표 VI-2> 유능한 정부 성공요인 분석결과

| 유능한정부 성공요인 | 2015 | 2014 | 2013 | 계 (비중) |
|-------------------|---------|-----------|-----------|------------|
| | 계 (비중) | 계 (비중) | 계 (비중) | |
| 구체적 고객규명 | 3(60%) | 4(100%) | 2(20%) | 9(47.4%) |
| 고객 니즈파악과 분석 | 4(80%) | 4(100%) | 6(60%) | 14(73.7%) |
| 점점 미팅 | 2(40%) | 0(0%) | 2(20%) | 4(21.1%) |
| 정보(데이터)생산 및 수집 활동 | 4(80%) | 2(50%) | 6(60%) | 12(63.2%) |
| 정보통합 및 연계 | 4(80%) | 1(25%) | 4(40%) | 9(56.3%) |
| 정보(데이터)활용 | 4(80%) | 2(50%) | 6(60%) | 12(63.2%) |
| 협업구조 및 활동 | 5(100%) | 4(100%) | 10(100%) | 19(100%) |
| 제도 개선 | 1(20%) | 2(50%) | 3(30%) | 6(31.6%) |
| 서비스 혁신 | 5(100%) | 4(100%) | 4(40%) | 13(68.4%) |
| 성과관리 | 5(100%) | 2(50%) | 4(40%) | 11(57.9%) |
| 점검 및 모니터링 | 3(60%) | 2(50%) | 1(10%) | 6(31.6%) |
| 피드백 | 2(40%) | 1(25%) | 0(0%) | 3(15.8%) |
| 서비스 시기판단 | 0(0%) | 0(0%) | 0(0%) | 0(0%) |
| 서비스 특성분석 | 5(100%) | 4(100%) | 6(60%) | 15(78.0%) |
| 새로운(창의적) 발상 | 4(80%) | 2(50%) | 2(20%) | 8(42.1%) |
| 서비스 전달 프로세스 분석 | 1(20%) | 1(25%) | 3(30%) | 5(26.3%) |
| 계 | 52(65%) | 35(54.7%) | 59(36.9%) | 146(48.0%) |

- 2013-2015년 사례 분석을 통해 도출된 투명한 정부의 함의는 다음과 같음
- 투명한 정부에서 발견되는 표준화 요인 중 그 빈도가 높은 요인은 고객 니즈파악과 분석, 정보(데이터) 생산 및 수집 활동, 정보(데이터)활용, 협업구조 및 활동, 서비스 혁신, 서비스 특성 분석, 서비스 전달 프로세스 분석 등임
 - 투명한 정부에서 발견되는 표준화 요인 중 그 빈도가 낮은 요인은 제도 개선, 점검 및 모니터링, 피드백 등임으로 이들 요인에 대한 일하는 방식을 강화할 여지가 있음

<표 VI-3> 투명한 정부 성공요인 분석결과

| 투명한정부 성공요인 | 2015 | 2014 | 2013 | 계 (비중) |
|-------------------|------------------|------------------|-------------------|-------------------|
| | 계 (비중) | 계 (비중) | 계 (비중) | |
| 구체적 고객구명 | 3(60%) | 3(50%) | 8(66.7%) | 14(60.9%) |
| 고객 니즈파악과 분석 | 2(40%) | 6(100%) | 12(100%) | 20(87.0%) |
| 접점 미팅 | 1(20%) | 3(50%) | 6(50%) | 10(43.5%) |
| 정보(데이터)생산 및 수집 활동 | 2(40%) | 5(83.3%) | 10(83.3%) | 17(73.9%) |
| 정보통합 및 연계 | 0(0%) | 2(33.3%) | 9(75%) | 11(47.8%) |
| 정보(데이터)활용 | 4(80%) | 6(100%) | 12(100%) | 22(95.7%) |
| 협업구조 및 활동 | 4(80%) | 6(100%) | 10(83.3%) | 20(87.0%) |
| 제도 개선 | 2(40%) | 0(0%) | 3(25%) | 5(21.8%) |
| 서비스 혁신 | 3(60%) | 5(83.3%) | 10(83.3%) | 18(78.3%) |
| 성과관리 | 4(80%) | 2(33.3%) | 6(50%) | 12(52.2%) |
| 점검 및 모니터링 | 3(60%) | 2(33.3%) | 4(33.3%) | 9(39.1%) |
| 피드백 | 1(20%) | 4(66.7%) | 4(33.3%) | 9(39.1%) |
| 서비스 시기판단 | 3(60%) | 1(16.7%) | 7(58.3%) | 11(47.8%) |
| 서비스 특성분석 | 5(100%) | 4(66.7%) | 11(91.7%) | 20(87.0%) |
| 새로운(창의적) 발상 | 4(80%) | 4(66.7%) | 4(33.3%) | 12(52.2%) |
| 서비스 전달 프로세스 분석 | 1(20%) | 5(83.3%) | 11(91.7%) | 17(73.9%) |
| 계 | 42(52.5%) | 60(62.5%) | 127(66.1%) | 229(62.2%) |



표준화요인 매뉴얼



<표준화요인 매뉴얼>

- 이 연구는 정부 내 다수 기관들의 정부3.0우수사례들의 분석을 통해 정부3.0 성공 후보 요소들을 도출하고 이를 체계적으로 구조화 한 후 농림축산식품부의 업무적 특성과 기존 우수사례에 비추어 타당성을 검증한 후 이들의 활용도 제고를 위해 구체적으로 매뉴얼화한 최초의 연구임
- 연구결과의 활용성을 강화하기 위해 자료 분석에 의해 도출된 정부3.0 성공 후보 요소들을 농림축산식품부의 기존 정부3.0 우수사례에 적용, 다차원 방식으로 검증하였으며 일하는 방식에 표준화를 위해 매뉴얼화를 추진함
- 체계적이고 과학적인 방법과 프로세스를 거쳐 도출한 정부3.0 성공요소를 바탕으로 정부3.0의 핵심과제 도출에서부터 실행사례를 완성할 때까지 각 단계에서 요구되는 세부적인 이슈 및 애로들을 어떻게 해결하고 추진해야 하는지 그 방법론을 상세하게 지침서 형태로 기술하였음
- 또한, 추진과제의 특성에 따라 필요한 핵심성공요소들을 선별하여 사용하거나 추진 과정에서 필요한 성공요소들에 대해 이들을 쉽게 일하는 방식에 적용할 수 있도록 편집하여 가독성 및 적용상의 편의성을 제고하였음
- 따라서, 본 매뉴얼은 정부3.0의 철학에 기초하여 실제 사례 분석을 통해 작성 되었으므로 현업의 실무추진요원들이 지금까지 해오던 일의 방식을 개선하거나 변화를 시도할 때 혁신 추진 상의 애로를 해결하거나 보다 질 높은 우수사례를 만들 때 사전 필독서로 삼을 만한 가치가 있음
- 본 매뉴얼은 지금까지 추진해왔던 정부혁신의 다른 매뉴얼보다도 실무차원에서 긴요하게 사용될 수 있을 것이며 차후 부처의 지속성장을 위한 혁신을 체계적으로 추진하기 위한 관리자 및 실무자차원의 매뉴얼로서도 활용이 가능함

- 정부3.0 체계적 확산을 위한 업무 표준화 요인 매뉴얼 도출은 다음과 같이 이루어짐
 - 우수사례에서 도출된 24개의 일하는 방식 성공요인을 최근 3년간의 우수사례에서 검토한 결과 일의 수행에 있어 표준화할 수 있는 요인으로 확인함
 - 일하는 방식 표준화요인으로 선정된 24개를 1차 전문가 검토와 내부 직원확인을 거쳐 유사하거나 구분이 어려운 요인들을 통합·수정하여 총 16개의 표준화요인으로 확정함
 - 확정된 16개의 표준화요인을 일하는 방식에 내재화하고자 이들 항목을 매뉴얼로 개발함

| 표준화 요인 | |
|--|--|
| 1차 도출안 | 2차 확정 |
| 1. 구체적 고객규명 2. 고객 니즈파악 3. 고객 니즈분석 4. 접점 미팅 5. 정보 생산활동 6. 정보 수집활동 7. 정보 통합활동 8. 정보 연계활동 9. 정보 활용활동 10. 데이터 생산활동 11. 데이터 수집활동 12. 데이터 분석활동 13. 데이터 활용활동 14. 협업구조 15. 협업활동 16. 제도 개선 17. 서비스 혁신 18. 성과관리 19. 점검 및 모니터링 20. 피드백 21. 서비스 시기판단 22. 서비스 특성분석 23. 새로운 발상 24. 서비스 전달 프로세스 분석 | 1. 구체적 고객규명 2. 고객 니즈파악과 분석 3. 접점미팅 4. 정보(데이터)생산 및 수집활동 5. 정보통합 및 연계 6. 정보(데이터)활용 7. 협업구조 및 활동 8. 제도개선 9. 서비스혁신 10. 성과관리 11. 점검 및 모니터링 12. 피드백 13. 서비스 시기판단 14. 서비스 특성분석 15. 새로운(창의적) 발상 16. 서비스전달 프로세스 분석 |

1. 구체적인 고객규명

정 의

고객을 만족시키기 위해서 공급자는 고객의 요구를 이해하고, 고객이 누구 인지를 알아야 함. 구체적인 고객을 규명하는 것이 공급자의 사명 및 비전과 관련한 중요한 과업임. 구체적인 고객을 규명하기 위한 가장 쉬운 방법은 고객-공급자의 관계에 대해 고려하는 것임. 고객 규명은 첫째, 생산될 제품 이나 서비스는 무엇인가? 둘째, 제품과 서비스를 사용하는 고객인 누구인가? 라는 질문에 답함으로써 시작함. 정부3.0에서는 구체적인 고객을 규명하여 수요자 맞춤형 서비스를 통합하여 제공함

추진 방법

- 추진하고자 하는 서비스 수요자인 고객 및 이해관계자를 파악함
- 서비스 수요자인 고객 및 이해관계자들이 복잡하다면 집단의 특성을 유형 별로 분석하여 유형화함
- 고객의 요구를 이해하고, 고객의 불편한 점과 애로사항을 해결하기 위해 구체적이고 명확하게 고객을 규명함
- 가능하면 수요자 즉, 고객시각에서 접근이 필요하므로 이해관계자들의 의견 수렴을 위해 설문 혹은 인터뷰를 통하여 정보를 수집하거나 특정 활동을 통해 데이터를 생성하여 고객을 명확히 설정함
- 수요자의 만족도 극대화를 위해 고객의 요구를 이해하고 구체적인 고객을 규명할 필요성이 있음

[사례 1] 병무청 - 찾아가는 병무청

그 동안 현장방문 민원상담 서비스를 Off-Line으로 운영하여 민원을 해결하는 등 수요자 중심의 맞춤형 서비스를 지속적으로 추진 해 왔으나, 이러한 서비스의 일방향적 한계의 극복을 위해 민원인이 직접 신청할 수 있는 창구를 개설함

병무청은 정부3.0, 국민행복, 국민중심 서비스 구현의 일환으로 「찾아가는 병무청」을 2013년 10월 1일부터 병무청 홈페이지에 개설, 운영함

「찾아가는 병무청」은 민원인의 고충민원 등을 해결하기 위해 병무청을 직접 방문하지 않아도 홈페이지를 통해 인터넷으로 신청 하면 직원이 현장을 방문하여 민원을 해결하는 제도임

국민중심 서비스, 개인별 ‘맞춤행복 선사’

앞으로 직접 발로 뛰는 맞춤형·실용형·배려형의 쌍방향 현장민원 서비스를 통해 수요자가 질 높은 서비스를 누릴 수 있을 것으로 기대함

신청방법

병무청 홈페이지 > 민원마당 > “찾아가는 병무청”

처리절차



고객규명 : Off-Line 민원인에서 On-Line 민원인 대상 서비스 확대

[사례 2] 제주특별자치도 - 심야버스 하차지점 자율선택제

버스노선에 따라 정해진 정류장에서만 하차함에 따라 여성, 노약자, 청소년 등 심야버스 승객이 버스노선에 따라 정해진 정류장에서만 하차해야 함에 따라 귀갓길 불안과 위협에 노출됨

더욱 안전하고 편하게, 밤길 버스 안심귀가 서비스를 시작함. 제주시, 서귀포시의 13개 노선 심야버스 승객이 버스정류장과 관계없이 안전한 귀가를 위해 집 근처에서 하차할 수 있게 함

승객의 안전한 귀가를 위해 정류소가 아닌 곳에서도 하차가 가능토록 하는 서비스로, 이용객의 목적지가 정류소와 멀리 떨어져 불편한 경우 버스 이용자가 원하는 곳 어디에서나 하차할 수 있도록 함

안심귀가 서비스 시행으로 늦은 귀가를 하는 학생 및 여성 등의 심야버스 이용이 좀 더 안전하고 편리해 질 것으로 기대함

고객규명 : 여성, 노약자, 청소년 등 안전사각지대 대상자

[사례 3] 농촌지역의 특성에 맞는 수요자 맞춤형 서비스 제공

농촌지역은 고령화율이 높고(농가 고령화율 37.3%, 전국 12.2%) 취약계층의 비중이 크나(농촌지역 단독가구 비율 33.8%, 도시 23.4%), 인구과소화, 행정서비스 인프라 부족으로 복지서비스 수준은 상대적으로 취약함

농촌지역 독거노인을 대상으로 '고령자 공동시설'을 지원해 복지와문화 서비스를 통합 제공하여, 고독과 자살 등을 예방함

버스 미운행 등 대중교통이 취약한 농촌지역을 대상으로 지역별 수요에 따른 '농촌형 교통서비스' 제공함

산간벽지, 도서지역 등을 방문해 의료지원, 법률상담, 문화예술공연 등의 복지서비스를 제공하는 '농업인 행복버스' 운행함

고객규명 : 농촌지역 독거노인, 농촌지역 교통서비스 이용자

2. 고객 니즈 파악 및 분석

정의

고객은 다양한 니즈와 기대를 가짐. 서비스 제공자가 고객 니즈를 파악하고 분석하여 이에 대응하는 서비스를 제공할 때 고객의 만족감을 극대화 시킬 수 있음. 고객이 서비스를 요구하는 것은 특정한 욕구 해결을 위한 것이고 만족감은 자신이 서비스 받기를 기대했던 수준의 충족 정도를 통해 체감됨. 따라서 고객이 원하는 서비스를 효과적으로 제공하기 위해서는 고객의 요구 파악과 고객이 기대하는 서비스가 무엇인지 정확하게 분석하는 것이 필요함

추진 방법

- 고객 니즈 관련 정보를 모으기 전에 자신이 무엇에 대해 왜 알고자 하는지를 먼저 파악하는 것이 중요함.
- 고객 니즈를 파악하는 절차는 첫째, 고객의 목소리 수집 둘째, 수집된 자료를 정리하고 구조화 셋째, 측정된 목소리를 중요성에 따라 차별화, 계량화하는 세 가지 단계를 거침
- 고객의 니즈를 파악하기 위해서는 고객을 세분화하여야 하는데 고객 세분화는 지역, 인구 통계적 요소, 서비스를 사용하는 방법, 생산량, 기대한 서비스 수준 등을 기초로 함
- 고객에게 어떤 문제점이 확인되었는지, 강점은 무엇인지, 어떠한 추세가 존재하는지, 얼마나 많은 고객이 같은 문제에 대해 불만을 토로하는지 등이 검토되어야 함
- 필요시에는 최종 고객들을 참여시켜 고객의 니즈를 정확하게 파악하는 것도 중요함

[사례 1] 환경부 - 대기오염예보 사전 제공 서비스

종전에는 노인, 호흡기질환자, 학부모 등이 대기질에 관한 경보 발령 사실을 모르고 외출하거나, 동네 대기질 정보가 필요한 경우 포털 등에 직접 접속하여 미세먼지농도 등을 확인함

인터넷 홈페이지(에어코리아, www.airkorea.or.kr), 스마트폰 앱 「우리동네 대기질」을 활용하여 실시간으로 대기 오염도를 확인할 수 있고, 미세먼지·오존·황사 등 대기질 경보가 발령되는 경우 즉시 알림정보(SMS 또는 스마트폰앱)를 제공함

노인, 호흡기질환자, 학부모 등 대기정보가 필요한 국민에게 선제적으로 정보를 제공하여 국민편의를 높임

고객니즈 : 노인, 호흡기질환자, 학부모 등의 대기정보 사전 안내

[사례 2] 농림축산식품부 - 농촌 고령자 공동이용시설

열악한 주거환경에서 거주하는 농촌 고령자 삶의 질 개선을 위한 복지 모델 개발 필요에 의해 추진함

농촌지역 고령화 및 노인 독거가구를 중심으로 주거·영양·위생 등 기본적인 삶의 질 여건이 취약한 계층 증가

부처 간 협업을 통해 고령자를 위한 맞춤형 공동시설 지원 및 복지 의료서비스 제공

농촌 고령자의 주거·영양·위생·여건 개선 및 삶의 질 향상(공동시설이용 종합만족도 78.8%)

부처 간 협업 및 수요자 맞춤형 정책 추진으로 지속가능한 사업모델 구축

고객니즈 : 농촌 고령자의 열악한 주거환경 등 삶의 질 개선 요구

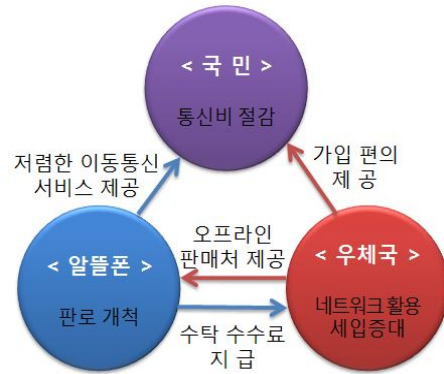
[사례 3] 우정사업본부 - 알뜰폰 수탁판매 및 고객 맞춤서비스

국민들은 통신비 절감에 관심이 높으나, 알뜰폰을 모르거나 오프라인 매장 부족으로 가입에 어려움이 많아 전국적인 판매망 필요

중소 알뜰폰 업체의 우체국알뜰폰 참여기회 확대와 지속적으로 판매 프로세스를 개선하여 고객 맞춤 서비스 제공



< 우체국알뜰폰 >



< 알뜰폰 장점 >

국민에게 가입편의를 제공하고 가계통신비 절감 및 알뜰폰 사업자의 경쟁력 강화를 위해 전국망을 갖춘 우체국에서 판매대행('13.9.27.)

27만명 가입자 기준으로 '15년도 가계통신비 절감액은 약 810억 원으로 예상(1인당 31만원)

판매채널 다각화로 가입편의 향상과 가입고객을 위한 서비스 도입 등으로 고객불편 해소에 적극 노력

고객들이 알뜰폰에 간편하게 가입할 수 있고 상담시간을 단축할 수 있는 시스템 개발 등 고객 불편사항 발굴·개선 노력

이동통신 3사가 수익성 높은 상품에 주력하는 데 반해 소비자가 원하지만 시장에 공급되지 않는 저렴한 요금제와 피쳐폰시장 공략

직원들은 알뜰폰이라는 낯선 상품을 정확하게 판매하기 위해 판매스킬을 함양하고 지속적인 고객불편 해소 노력으로 고객 신뢰 획득

고객니즈 : 소비자의 가계통신비 절감 요구



정 의

접점 미팅은 공통된 의제를 해결하기 위해 여러 사람이 모여 의견이나 정보를 교환하고 해답을 얻기 위해 논의하는 일을 말함. 이를 통해 일치된 결론에 도달하고 이를 행동으로 옮겨 목적하는 바를 상호간에 만족스럽게 성취할 수 있음. 정부3.0은 국민과 정부, 부처와 부처, 민과 관 사이의 벽을 허물고 서로 협력하여 접점에서 협업과 협치를 이루고자 함. 부처는 칸막이를 거두고 국민과의 접점미팅의 결과물을 국정에 적극 반영하여야 함

추진 방법

- 고객 및 이해관계자들의 정보를 수집하고 확인하는 절차가 업무의 전 과정에 마련되어야 함
- 추진과제나 해결해야 할 문제를 풀어나가는 과정에서 다양한 이해관계자들이 모여 구체적인 의견과 정보를 교환하는 다양한 소통수단이 마련되어야 함
- 다양한 이해관계자가 존재하는 사안이나 과제의 경우 여러 사람의 의견을 듣는 것이 중요함
- 미팅을 통한 진행사항이나 결정사항 또는 결과물을 문서화하고 재정리함

[사례 1] 경찰청 - 국민참여형 목격자 정보공유시스템

스마트폰 4,000만대, 차량 블랙박스 장착 350만대로 보편화 되어가는 추세이나, 증거물 등에 관한 제보 부재로 범죄사건이나 교통사고 등의 유력한 단서(증거물) 들이 사장되는 사례가 발생함

중요 단서를 수집, 공유하는 정보공유시스템을 구축함. 스마트폰, 블랙박스, CCTV 등을 통해 수집된 각종 범죄현장의 영상, 사건정보를 범죄수사에 활용할 수 있는 시스템 구축함

수사, 교통 등 내부시스템과의 자동화된 연계를 통한 수사정보 제공함

손쉬운 제보를 위한 모바일 기반의 스마트 앱 개발을 통하여 스마트폰을 활용한 사건 정보 및 주요단서 원터치 제보(업로드) 기능을 구현함

제보 행위에 물질적 보상제도 명확화하여 행정처분 감면, 보험료 할인, 기념품 제공함



제보된 사진, 동영상 정보는 경찰청 내 교통사고처리시스템(TCS) 및 형사사법통합시스템(KICS)과 연계되어 정보를 분석함으로써 범죄사건 등을 해결하는데 실마리를 제공할 것으로 기대됨

행정자치부와 경찰청이 정보공유와 민관 소통, 협력을 통해 누구나 쉽게 제보에 참여하도록 하고, 국민이 사회문제 해결에 참여할 수 있는 통로 확대 효과를 기대함

접점 : 교통사건 등 교통현장의 국민제보

[사례 2] 농림축산식품부 - 공감대 확산 및 정책 대안 발굴을 위한 협업 소통

농정공감대 확산 및 정책대안 발굴을 위해 현장 밀착형 소통 활성화

국민공감농정위원회 및 각 분과위, 시·도 농정국장회의, 농업인 단체장 협의회 등 영향력 있는 인사를 중심으로 네트워크 구축 및 운영

기존 소통체계 취약 부분 보완 및 시너지 효과 창출을 위한 점검 후 농관원과 협업하여 시·군 농정협의회 활성화 추진

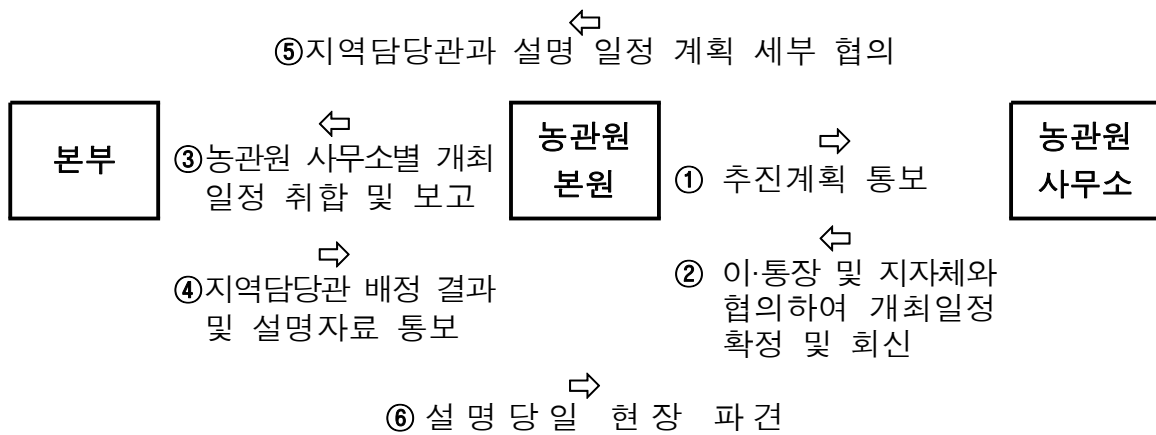
현장의견 수렴 및 진정성 있는 소통으로 농정 공감대 확산

본부 지역담당관 참석으로 시군농정협의회 참여율 제고 및 활성화

지역네트워크를 활용하여 효율적인 농정현안 공감대 확산

주요 농정현안을 신속하고 심도있게 전달

지역 소통망 운영현황 사전 점검을 통해 문제점 발굴



접점 : 네트워크 구축으로 농정 공감대 형성

[사례 3] 농림축산검역본부 - SNS를 통한 명예식물감시원 실시간 검역정보 공유

식물검역 질서 확립을 위반 법 위반행위 감시 및 신고, 국내미분포 병해충의 유입에 대한 감시를 하는 명예감시요원의 효율적인 관리필요

명예감시원에 대한 검역정보 및 단속정보 및 합동점검 등의 애로사항 해결을 위한 대화 창구 마련 필요

스마트폰 어플리케이션 '밴드'를 이용한 상시 소통채널 구축

네이버 밴드를 활용한 식물검역위반사항 제보접수 등 정보공유

전화통화 또는 대면을 통해서만 공유되었던 정보를 스마트폰 어플리케이션을 이용하여 상시 소통 가능

밴드를 통하여 명예식물감시원 합동점검 일정을 개별적인 전화통화를 하지 않고도 동시 조율

명예감시원 애로사항 및 질의사항 해소 및 식물검역 위반사항 실시간 제보 가능

일상생활 속에서 자연스럽게 대하게 되는 SNS를 통하여 정보를 교류하고 소통하므로써 관심 유발 및 적극적인 참여 유도

시간, 장소에 제약 없이 사용할 수 있는 장점을 이용하여 적은 노력으로 높은 효율을 창출할 수 있음(기존의 유선 및 대면연락 방법의 한계)

접점 : 밴드로 연결, 명예감시원 위반사항 제보

4. 정보(데이터) 생산 및 수집 활동

정 의

정보란 관찰이나 측정을 통하여 수집한 자료를 실제 문제에 도움이 될 수 있도록 정리한 지식 또는 그 자료를 의미하는 것임. 공공데이터는 중앙부처, 지방자치단체, 공공기관이 일상적 업무수행의 결과물로 생성 또는 수집·취득한 다양한 형태(텍스트, 수치, 이미지, 동영상, 오디오 등)의 모든 자료 또는 정보를 의미함. 관찰, 실험, 조사로 얻은 사실을 1차적으로 가공하여 정보화 하였을 경우 이를 정보의 수집이라 하며 이렇게 수집된 정보를 서로 결합하거나 분석하여 만들어진 2차적인 정보는 정보 생산물이 됨

추진 방법

- 먼저 당면한 문제를 해결하기 위해 필요로 하는 정보의 성격을 특정해야 함. 이때 고객의 수요를 고려하는 것이 우선임
- 해당 정보를 수집하기 위한 최적의 방법을 탐색 및 선택해야 함. 기존에 수집되어 존재하는 자료를 개량하거나 이미 개발된 수집 창구를 활용할 수도 있지만 새로운 창구를 개발하는 방법도 검토해야함
- 이 과정에서 수집하고자 하는 정보의 질과 정보 수집의 용이성 간에는 상충 관계가 있음을 생각해야함
- 정보를 수집하는 방법에서 타 기관과의 제휴가 필요한 경우, 또는 이를 통해 수집의 과정이 용이해지는 경우에는 해당 관계 기관과 협업의 방안을 모색해야함
- 1차적으로 수집된 정보가 의도한 정보의 성격에 부합하는지 여부를 확인해야함
- 수집된 정보는 즉각 문제 해결에 활용할 수 있으며, 문제 해결에 적합하지 않을 경우에는 결합 또는 분석을 통해 2차적 정보를 생산해야함
- 생산된 정보는 수요자가 받아들일 수 있을 만큼의 신뢰성이 필요함

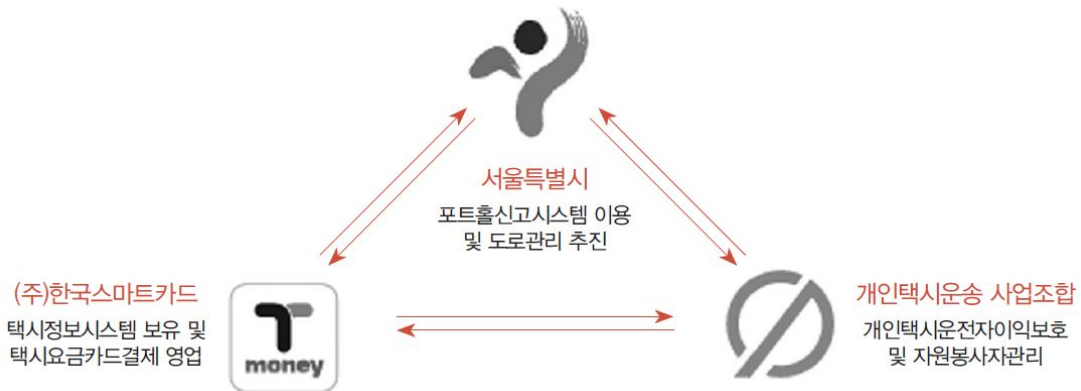
[사례 1] 서울특별시 - 실시간 포트홀 신고 시스템

2000년 이후 기후환경 급변과 전국 최고 수준의 교통량으로 인하여 서울시 포장도로의 파손은 그 이전보다 2배 이상 급증하였고 이에 따라 차량손상 및 교통사고의 주원인이 되는 극심한 포트홀(도로파손) 발생을 줄이기 위한 포장도로 유지·관리 종합계획이 필요하여 이를 줄이기 위한 대안을 모색함

3개 기관(서울시-한국스마트카드-서울개인택시운송사업조합)이 택시 포트홀 신고 시스템을 위한 업무협약을 체결함

택시 포트홀 신고시스템은 개인택시 운전자가 운전 중에 도로파손 발견 시 택시 내 설치된 카드결제기의 버튼을 눌러 신고하는 방식으로 카드결제기에 내장된 위치정보 추적기능(GPS)으로 도로파손 위치가 자동 전송되는 시스템

포트홀 신고 시스템 구축·운영 관련 협업 관계도



포트홀 신고시스템은 2014년 5월 20일에 오픈하여 11월 말까지 운영한 결과 총 3,800여건을 적발하여 차량파손 및 교통사고 방지에 크게 이바지하고 있어 차량을 이용하는 시민에게 많은 사랑을 받고 있음

도로파손 위치 정보 수집과 생산
3개 기관(서울시-한국스마트카드-서울개인택시운송사업조합)

[사례 2] 행정자치부 - 지방규제정보지도 시스템

지방규제, 기업투자 환경 등 정보제공이 미흡하여 이를 획득하기 위한 시간적·물적 비용이 과도하였음

온나라부동산, 산단공 포털 등을 통해 제한적인 범위 내에서 일부 정보가 제공되고 있으나, 필요 정보의 선별, 검색, 비교에 어려움이 있음

기업 및 투자 예정자들이 사업지 선정 시 텍스트, 수치화 되어있는 지자체별 규제 수준을 비교하여 투자 지역을 선택하기가 어려움

65개 입지규제(1차)의 비교·확인 서비스를 제공하는 지방규제정보 지도 시스템 구축하고 공개함

이를 통해 지자체간 자율경쟁을 통해 건폐율, 용적률 등 주요규제 완화를 유도함

65개 입지규제 정보 수집과 생산
지방자치단체의 규제정보 공개

[사례 3] 농림축산식품부 - 농촌 체험·휴양마을 등급제

국내 여행 수요가 증가하는 배경에서 인성교육, 체험교육 등과 맞물려 농어촌 체험 여행이 인기이지만 체계적이고 신뢰할 수 있는 정보가 부족함

농촌관광 등급평가 확대실시로 서비스 품질개선 유도 및 소비자 선택에 필요한 정보를 제공함. 소비자 맞춤형 관광정보 제공 등 정보제공 확대로 접근성을 제고함

농촌체험·휴양마을 현황 및 품질에 대한 객관적인 정보를 최초로 제시하고 계절별 테마가 있는 맞춤형 농촌체험관광 정보 제공으로 농촌관광의 접근성을 제고하고 농촌 체험·휴양마을의 소득 증대·활성화에 기여함

체험·휴양마을에 관하여 국민이 신뢰할 수 있는 공식적인 정보를 알기 쉽게 전달하여 국민 생활의 편의를 증진함

농촌체험·휴양마을 현황 및 품질에 대한 객관적인 정보 수집과 생산

[사례 4] 농림축산식품부 - 한식지식정보시스템

해외 한식 산업의 발전을 가로막는 장애물을 제거하고 한식 관련 각종 지식의 구축과 제공을 통한 한식의 기반을 구축하여 국내외에서 쉽게 접근 할 수 있고 각종 연관 사업에서 활용할 수 있는 지식정보 체계화에 대한 필요성 대두

해외 외식 시장 정보전략 조사 및 한식당 현황 조사를 통해 정책의 효율적 수행을 위한 해외 한식당 현황, 식자재 공급현황 및 개선방안과 해외 진출을 꾀하는 사업자가 필요로 할 해외 현지 고객 트렌드, 국가별 마케팅 전략, 국가별 진출 절차·법·제도적 규제사항, 시장환경과 한식선호도, 국가별 유망한식 등의 정보를 조사하여 한식포털을 통해 제공함

현지 유명 셰프 및 전문가로 구성된 선정 평가단에 의해 추천식당을 선정하고 가이드 북과 리플릿·모바일 어플리케이션 제작 등을 통해 총 14개국 주요도시의 우수 한식당 426개의 정보 제공

한식 고문헌 아카이브 구축 마스터플랜을 수립하고 조선왕조 궁중음식, 조선시대 민간 음식, 한국 근대 한식 문헌 등을 해석하여 한식 아카이브 구축('13.7) 및 한식관련 각종 지식을 모아 놓은 지식정보시스템 오픈 ('14.3)

해외에서의 한식당 진출의 증가와 해외 한식 선호도 향상 등 한식산업 발전과 한식 인지도 제고

우리나라 국민이 해외 주요도시의 한식당 정보를 쉽게 찾아볼 수 있도록 해외 우수 한식당 정보를 제공함으로써 해외여행 시 편의를 증진함

해외 우수 한식당 정보 수집과 생산

5. 정보 통합 및 연계

정 의

정보의 통합 및 연계는 이미 생산 또는 수집되어 서로 다른 부처나 기관에 독립적으로 존재하고 있는 정보를 인위적인 공유체계를 통해 각기 다른 곳 또는 특정한 곳에서 수집하고 활용할 수 있게 하는 것을 의미함. 이 때 같은 기관 내에 존재하던 정보를 취합하는 것을 정보 통합이라 하며 각기 다른 기관에 분산되어 존재하던 정보를 연결하여 다루는 것은 정보 연계라 함.

추진 방법

- 정보의 통합 및 연계는 크게 두 가지 경우로 나누어짐. 하나는 특정한 사안을 해결하는 절차상에서 다양한 분야의 성격이 다른 정보를 확인해야 할 경우이며, 다른 하나는 정보의 통합 및 연계 그 자체로 의도하는 효과를 낼 수 있는 경우임
- 이때 절차상 필요한 정보를 다른 기관에서 이미 보유하고 있는 경우에 정보 연계가 가능함
- 다만 필요한 정보의 범위를 보다 명확하게 설정하여 불필요한 정보의 오·남용 및 유출을 방지해야함
- 정보의 통합 및 연계 그 자체로 의도하는 효과를 내기 위해서는 해당 정보를 필요로 하는 각 기관 및 민간에서의 정보접근성이 보장되어야 함
- 이 경우 각 기관들의 정보 연계에 대한 의지와 해당 정보에 대한 접근성 정도가 성과를 좌우하는 요인으로 작용함

[사례 1] 한국가스안전공사 - 지하매설배관 정보 공유시스템

한국가스안전공사는 2008년부터 굴착공사정보지원센터를 설립해 각종 굴착공사로 인하여 일어날 수 있는 도시가스배관의 파손사고를 예방하기 위해 노력하였으나 주요 지하매설물 운영자에게 굴착공사정보를 제공하지 않아 지하 매설물 손상사고 위험이 상존하였음

광역상수도 운영자에게 전국의 굴착공사정보를 실시간 제공하여 굴착공사 사고를 예방하고 도시가스 지하 매설 배관에 대한 굴착정보를 10대 주요지하 매설물 운영 사업자에게도 제공할 수 있도록 시스템을 타 기관과 공유하는 사업을 추진함

지하매설배관 정보 공유시스템 확대 추진은 기관의 특성과 제도를 뛰어넘어 시도한 기관 간 정보 공유로 국민의 안전과 편의를 제고하고 또 서로에게 비용 절감과 시스템 향상을 가져옴

앞으로 전력, 통신 등 전국의 주요지하매설물 관리 운영자와도 굴착공사 정보지원 시스템을 공유하는 사업을 적극 추진하여 국가 전체 기간망 안전 확보에 기여하고자 최선의 노력을 다할 것

굴착정보, 지하매설배관 정보 등 정보 통합과 연계

[사례 2] 미래창조과학부 - 통신요금 스마트초이스 서비스

기존에는 가입한 이동통신사별 홈페이지에 접속하여 요금제나 사용량을 조회하고 자신에게 적합한 요금제를 고민하거나 미환급금, 서비스 품질 관련 정보 등을 각각 조회하였음

스마트초이스 인터넷 사이트를 통해 가입한 이동통신사에 관계없이 자신의 사용패턴에 적합한 통신사별 요금제를 추천받을 수 있고 미환급금, 서비스 품질 등 관련 정보도 한눈에 조회할 수 있음

스마트초이스 인터넷 사이트, 관련 정보 한눈에

[사례 3] 행정자치부 - 「안심상속」 원스톱 서비스 개시

임신·출생, 사망 등 국민 누구나 겪는 생애주기별 관련 서비스를 신청하기에 앞서 정부가 패키지로 제공하거나 안내 필요

사망신고는 연간 27만건 처리되는 주요 민원으로 사망신고와 그 후속처리를 위해서는 다수의 기관·부서 방문이 필요

국민수요 및 편익제고 기대효과가 높은 과제로 생애주기별 서비스 우선 추진

금감원-국세청-국민연금공단 신청정보 및 결과정보 연계 시스템 개발

금융·토지·자동차·세금·연금 조회를 한 번에 처리하기 위한 통합신청서 및 업무처리 규정 마련

안심상속 원스톱서비스의 원만한 운영을 위하여 업무처리 요령 사전 설명 및 안내서 배포

표준화된 업무절차 및 통합신청서식 등을 담은 예규(매뉴얼) 제정, 업무처리 시스템 개편 등 제도개선 기반 마련

국토부, 국세청, 금융감독원, 국민연금공단, 지자체 등의 자발적 협력을 이끌어 내고 서비스 필요성 공감대를 형성

행자부 주도로 여러 기관·부서별로 제공되는 단절적 서비스를 정부3.0 개방·공유 가치에 따라 패키지로 제공

금감원-국세청-국민연금공단 신청정보 및 결과정보 연계

6. 정보(데이터) 활용

정 의

정보 활용이란 생산과 수집 및 통합과 연계를 통해 축적된 일련의 공유체계에 내재되어 있는 정보를 특정 사안의 해결에 적극적으로 활용하는 것을 의미함. 정보 공개, 데이터 개방 등이 포함됨

추진 방법

- 당면한 문제를 해결하기 위한 프로세스를 구축하고 필요한 정보의 성격을 파악해야함
- 해당 프로세스에서 요구하는 정보를 포괄적으로 포함하고 있는 정보를 생산하였거나 수집한 이력을 확인하고 동종의 정보가 없을 경우에는 유사한 정보의 유무를 확인하고 수집과 적용 가능 여부를 분석해야함
- 분석 결과를 바탕으로 수집이 가능하고 적용 가능성이 높을 경우 해당 사안에 맞게 정보를 수집하고 가공하여 적용해야함
- 유사한 정보가 존재하지 않거나 적용 가능성이 낮을 경우 프로세스 수정을 통해 정보 생산 및 수집 활동 절차를 구성해야함

[사례 1] 서울특별시 - 서울 주차가능정보 통합제공 서비스

기존에 목적지 주변의 주차장 위치와 요금정보 등은 다양한 앱과 포털에서 제공하였으나 정작 주차 가능한 면수는 제공되지 않았음

모바일을 통해 목적지 주변에 있는 주차장 위치, 요금, 운영시간 정보 뿐 아니라 주차 가능한 면수 정보까지 한 번에 확인 가능하게 함

[사례 2] 광주광역시 - 시내버스 운영방안 분석

새로 건설된 아파트 단지에 대한 효율적인 노선 배정이 이루어지고 있지 않고 만원 버스에 대한 이용 승객 불편이 지속되고 있었음

빅데이터 분석 모델을 대중교통 사각지대 분석, 환승정류장 설치 위치 우선순위 분석, 탄력배차제 노선 우선순위/조정방안 분석, 저상 버스 우선도입 노선 우선순위 분석의 4가지 알고리즘으로 개발하고 빅데이터를 활용하여 시민 편의를 개선함

노선 개편 시 변경 및 탄력 배차에 적용하고 저상버스를 20대 추가 도입

[사례 3] 통계청 - KOSIS공유서비스(Open API)

통계청은 통계작성기관의 통계를 통합된 데이터베이스로 관리하고 한 곳에서 검색할 수 있도록 KOSIS 서비스를 운영하였으나 이는 통계표 형태로만 자료를 제공함에 따라 통계를 계속 이용하거나 재사용하는 이용자가 불편함을 겪게 됨

일방적인 서비스 제공방식을 넘어 이용자가 통계를 자유롭게 재사용할 수 있도록 공유 서비스(Open API)를 개발하여 2014년 3월부터 서비스 제공함

KOSIS는 딱딱한 숫자로 구성된 통계를 쉽고 재미있게 이해할 수 있도록 다양한 시각화 콘텐츠를 제공하므로 KOSIS 공유서비스를 활용하여 민간에서 보유한 다양한 정보와 국가통계를 융·복합하여 새로운 창조기업이 탄생될 것으로 기대함

7. 협업구조 및 활동

정의

협업은 특정과제의 목적달성을 위해 관련된 조직이나 기관이 각각의 이해관계를 떠나 상호 협의하고 합의하여 일을 공동으로 추진하는 것을 말함. 협업을 위한 구조가 어떻게 되고 그 구조 하에서 어떻게 활동이 이루어지는가가 과제의 성과창출에 많은 영향을 미치게 됨. 과제의 본래 목적에 맞는 서비스가 적시에 적절하게 이루어질 수 있도록 하기 위해서는 협업대상 조직들을 정확하게 파악하여 그들 각각이 협업을 통해 시너지 효과를 창출할 수 있도록 어떻게 협력할 것인가가 중요함

추진 방법

- 과제의 특성상 서비스를 창출하고 이를 수요자들에게 제공함에 있어 이해관계자와 관련 조직이 많을수록 협업의 필요성이 높으므로 과제 선정 시 이점을 고려해야함
- 특정과제의 최종 목적을 달성하는데 관련된 조직이나 기관들이 어떻게 분포되어있는가를 확인해야함(필요시에 프로세스 맵을 활용)
- 각각의 관련 조직이나 기관들의 현재의 역할과 업무범위 등에 대해 조사해야함
- 필요한 협업을 이끌어 내기 위해 전략적 방안을 모색하거나 이를 위한 별도의 태스크포스팀 구성을 검토해야함
- 조직 간 기관 간 이해관계가 상충될 때는 보다 큰 목적이 무엇인가를 규명하고 그것을 달성하기 위한 최적의 솔루션이 무엇인지를 고민하도록 해야 함
- 필요 시에는 최종 고객들을 참여시켜 현상과 실태를 정확하게 인식시키도록 하는 것도 중요함

[사례 1] 경찰청 - 타 기관과의 협업을 통한 운전면허 간소화

과거, 운전면허증 발급·갱신 시, 경찰서 또는 운전면허시험장을 방문하여 시력·청력 등의 신체검사(수수료 4천원)를 받거나, 이를 면제받기 위해서는 건강보험공단 홈페이지에서 건강검진 결과서를 발급받아 제출해야 하는 번거로움과 비용 발생

경찰청, 행자부, 도로교통공단, 보건복지부, 건강보험공단 5개 기관 협업으로 도로교통공단 홈페이지에서 건강검진 정보공유를 위한 개인정보 제공 여부에 동의만 하면, 적성검사 면제 가능

과거 운전면허증을 발급받거나 갱신 받을 때, 신체검사를 받아야 하였으나, 건강보험공단의 건강검진정보를 관계기관이 공유하여 신체검사를 생략하면서, 연간 약 300만 명의 적성검사 대상 국민의 편의성 증진 및 연 314억원 이상의 비용을 절감함

[사례 2] 한국방송통신전파진흥원 - 선박안전 One-Stop 현장 서비스

선박안전운항에 필요한 무선통신설비 운용을 위해서는 전파법 등 관계 법령에 의한 ①무선국 개설허가→②무선종사자 자격취득→③보안교육→④무선국검사→⑤안전교육 등의 단계를 거쳐야 함

민원업무에 취약한 도서지역 어업 종사자는 물리적·시간적 제약조건이 많으며, 단계별로 업무 처리기관이 다양해 많은 불편 초래

도서지역 어민이 섬에서 나와서 처리해야 하는 행정절차를 기관협업을 통해 직접 방문하여 One-Stop 서비스 제공



< As-Is (협업 전) >



< To-Be (협업 후) >

다양한 소통채널을 통해 니즈를 발굴하고 국민이 직접서비스를 홍보하고 만들어가는 참여기회 마련

기관별 보유하고 있는 정보를 공유하여 서비스 항목을 확대하고 많은 국민이 혜택을 받을 수 있도록 적극적 홍보

원스톱 서비스 시행 후 통신설비 성능 최적화 및 조난·안전교육 강화로 어선사고 구조율 증가

4단계 소통채널을 통해 수렴된 의견을 협업서비스로 시행하여 국민의 경제적 부담을 완화함으로써 만족도 및 체감성 향상

평소 전파관련 지역 기관과의 소통행사를 통해 언제든지 협업이 가능하도록 유대관계 강화

[사례 3] 농림축산식품부 - 부처·민관 협업·소통 강화로 우리나라 유제품 수출 확대

중국의 수입규제 강화로 14.5.1일부터 수출 중단된 흰우유 수출 재개 추진, 민관 협업을 통한 조기 문제 해결 필요성 대두

국내 원유생산 과잉, 유제품 소비 감소 등 어려운 상황에서 급격하게 증가하던 흰우유 중국 수출길 마저 막혀 낙농업계의 어려움 가중

또한, 중국의 유제품 수입 관리 강화 정책에 효율적으로 대응하고 안정적 수출 유지를 위한 실효성 있는 수출 지원방안 필요

국내 유업체는 '할랄 유제품'의 말레이시아 수출을 위해 09년부터 말레이시아 측과 접촉하면서 자체적인 노력을 하였으나 정보부족, 관계당국의 느린 절차 진행 등 장기간(5년)이 경과해도 실질적인 진행이 되지 않아 민관 협업을 통한 추진 필요

농식품부, 식약처, 외교부 등 관계부처와 유가공협회, 수출 희망업체 등 민관 협력·소통을 통해 수출 재개 추진

민관 협의회 및 연락망 구축을 통해 중국 측과의 협의 진행 상황을 투명하게 상호 공유하고 협력 대응방안을 강구

흰우유 수출 재개를 위한 정부 간 협의완료('15.6.2), 수출 재개(7.21)

국내 유업체(서울우유,빙그레) '할랄 유제품' 수출 자격 획득 및 말레이시아 정부와 최종 검역 협상 타결('15.6.24)

수출 재개를 위해 농식품부·식약처·외교부 등 관계부처 및 민관 간 긴밀한 협업체계를 구축하여 중국 당국과 효율적·체계적 협의

업계와 긴밀한 협력을 통해 중국과의 협의에 앞서 충분한 의견을 수렴하고 효율적 대응 방안을 함께 강구

'민관 합동 T/F'를 구성, 실효성 있는 중국 수출 지침서 마련



정의

제도 개선이란 관습이나 도덕, 법률 따위의 규범이나 운영의 근간이 되는 구조적 체계를 변화시키는 것으로 넓게는 시스템 개선을 포함함. 정부3.0에서의 제도 개선은 정부3.0의 철학에 맞게 일하는 방식을 바꾸기 위해 법·제도 자체를 변화시키는 것은 물론 특정 대상과제의 문제 해결이나 원활한 수행을 위해 수반되는 관련 법·제도나 시스템 개선을 포함함

추진 방법

- 우선 제도개선은 두 가지의 접근방법이 필요함. 하나는 제도자체에 대한 개선이며 다른 하나는 특정과제해결을 위해 필요한 제도개선임
- 전자의 경우 제도자체에 대한 개선의 목적과 이유를 명확하게 할 필요가 있는데 이때는 입체적인 분석 및 검토가 수반되어야 함. 왜냐하면 다양한 이해관계 집단이 존재하기 때문임
- 다양한 이해관계자 집단의 분석을 위해서는 집단의 특성은 물론 그들 간의 역학관계를 분석해야함(필요시에는 Force Field Analysis(역장분석))
- 특히, 개선을 통해 기존 수혜집단의 저항이 커질 가능성이 있는 과제의 경우에는 사전에 저항관리를 할 수 있는 방법을 모색해야함
- 후자의 경우에는 우선 개선 대상과제의 범위와 영역에 대해 면밀하게 검토를 해야 함. 이는 대상과제의 개선방향에 따라 제도개선의 범위나 내용이 달라질 수 있기 때문임
- 제도개선의 방법에 있어서는 개선의 범위와 내용이 개선 대상과제에 충분한 효과를 가져 올 수 있는지 확인해야함
- 제도개선 시에는 개선에 따른 리스크와 반작용에 대한 사전검토가 이루어져야하며 가능한 한 시뮬레이션을 실시해보도록 해야 함

[사례 1] 법무부·고용부 - 고용변동신고 제도개선

법무부와 고용부에 이중으로 신고해야 했던 고용변동 신고를 어느 쪽이든 한 곳에만 신고하면 되도록 신고 절차를 통합운영 함

또한, 법무부와 고용부의 신고사항이 서로 달라 불편을 야기시켰던 부분도 개선해 신고 사항을 일치 시키므로써 두 기관을 2회 방문해야 하는 것을 한 번으로 줄여 수요자들의 편리성을 강화함

법무부 전자민원 사이트를 대폭 개선함에 따라, 국민들이 불편함 없이 집에서 신고를 대신할 수 있도록 개선함으로써 직접 현장에 방문하지 않고 일을 처리할 수 있도록 함



외국인 고용변동 신고 일원화 제도가 이렇게 빨리 시행될 수 있었던 것은 모든 변화의 초점이 국민의 편의성에 맞춰져 있었기에 가능한 것이었음

법정서식을 변경하기 위해서는 먼저 시행규칙 개정이 필요하지만, 국민들의 불편을 해소 한다는 측면에서 시행규칙 개정 이전에 선시행하는 것으로 결정한 것도 큰 역할을 했음

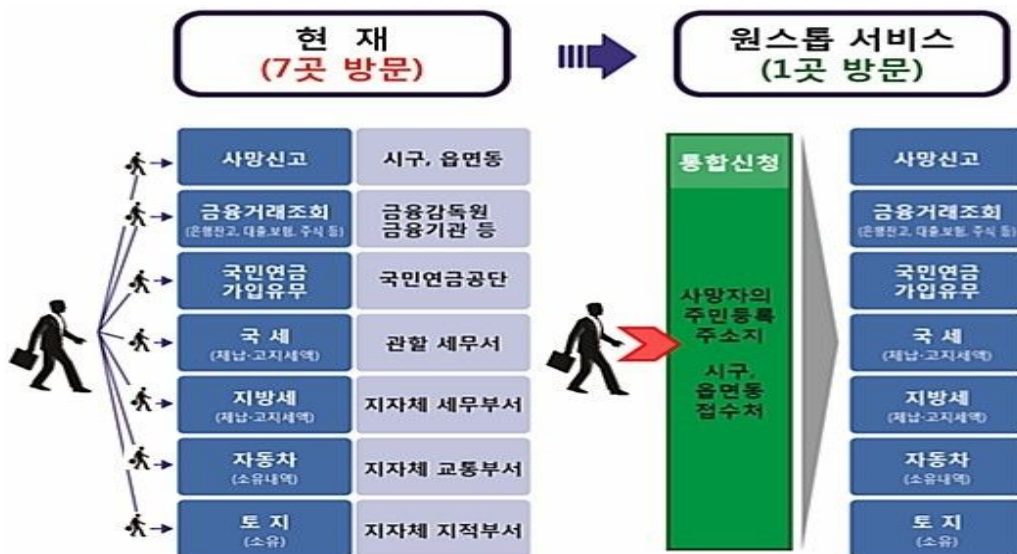
[사례 2] 행정자치부 - 안심상속 원스톱 서비스로의 제도 개선

생애주기별 맞춤형 서비스로 상속준비를 위한 사망자의 금융거래, 토지, 자동차, 세금 조회 신청을 개별기관 방문 없이 사망신고 시 한 번에 처리

과거 상을 당했을 경우, 사망신고는 자치단체(시구, 읍면동)에 하고, 상속재산 확인 절차도 개별적으로 조회 신청 필요. 또한, 각종 상속재산 확인을 위해 소관기관(세무서, 국민연금공단, 지자체 등 7곳)을 일일이 방문하거나, 상속재산 조회를 위해서 소관기관 신청서를 각각 작성하고, 상속관계를 증명하기 위한 서류도 여러 부수 필요

이에, 안심상속원스톱 서비스를 통하여 자치단체에 사망신고를 하면, 정부가 먼저 상속재산 조회신청을 선제적으로 안내하므로 개인이 상속재산 조회 등에 대해 알아볼 필요가 없음

또한, 자치단체에서 각종 상속재산 조회신청을 한 번에 알아볼 수 있고, 한 장의 통합 신청서를 작성하고, 상속인임을 확인할 수 있는 신분증만 있으면 그 자리에서 모든 서비스를 손쉽게 제공 받을 수 있게 됨



[사례 3] 농림축산식품부 - 청렴시민감사관 제도 도입

부정·비리 등의 유형이 과거에 비해 보다 복잡하고 치밀한 양상을 보임에 따라 자체 감사기능과 부패방지 및 비리근절의 한계 표출

민간 전문가를 청렴시민감사관으로 위촉하여 외부 통제 기능을 강화하는 한편, 행정의 절차적 투명성과 신뢰성을 확보하는 등 민·관 협치 강화

청렴시민감사관 구성 및 위촉을 위한 근거 마련 (「청렴시민감사관 설치 및 운영에 관한 규정」 훈령 제정·시행(15.7.29))

감사 관련 정책의 투명성 및 신뢰성 확보에 대한 사회적 분위기를 감안한 규정 마련 및 청렴시민감사관 위촉

민관 협업 강화를 위해 장관 또는 관련부서 추천을 받아 청렴시민감사관 위촉

청렴시민감사관 도입으로 국민 눈높이에 맞는 감사 추진과 국민 체감도 향상

<추진 전후 비교>

| 과거 (AS-IS) | 개선 후 (TO-BE) |
|-----------------------|-------------------------------|
| (전문성) 복잡·치밀한 비리 대응 한계 | (전문성) 외부 전문가 참여로 비리 대응 전문성 향상 |
| (투명성) 감사 진행시 투명성이 약함 | (투명성) 외부 전문가 참여로 감사 투명성 강화 |
| (신뢰성) 감사결과의 신뢰성 저하 | (신뢰성) 외부 전문가 참여로 감사 신뢰성 확보 |

9. 서비스 혁신



정의

서비스 혁신이란 기존에 수행해오던 서비스 방법, 품질, 비용, 시간 등을 획기적으로 개선하여 고객만족도를 극대화하기 위해 취해지는 일련의 활동을 말한다. 따라서 서비스 혁신은 과제의 특성에 따라 다양하게 나타날 수 있으며 예를 들면 고객입장에서 만족도가 향상될 수 있는 수단들의 개선을 통해 고객의 가치가 향상될 수 있다면 이는 서비스 혁신에 해당된다고 할 수 있음

추진 방법

- 서비스 혁신을 위해서는 우선 대상과제의 특성을 정확하게 이해해야함
- 과제에 대한 사전분석의 결과를 바탕으로 과제의 특성에 따른 서비스 혁신 방법을 선택해야함(서비스 개선 분야를 지칭)
- 다음으로 서비스를 받고자 하는 이해관계자들을 파악하고 적절하게 유형을 분류해야함(필요시 이해관계자 맵 작성)
- 각각의 집단 유형에 대한 니즈를 분석한다. 이때 그들의 불편사항이나 요구사항을 정확하게 분석하는 것이 중요함.
- 분석된 내용들을 통해 서비스 방법, 품질, 비용, 시간 중 어느 것의 개선이 필요한지 적합성을 검토해야함
- 개선분야가 많을 경우에는 적절한 기준에 의해 우선순위를 정하여 개선을 시도해야함

[사례 1] 국립재난안전연구원 - 생활안전지도

국민 개개인이 생활주변의 위험에 관심을 가지고 스스로 대처 할 수 있도록 안전정보를 통합하여 알기 쉽게 지도로 표현하여 서비스를 제공함

흩어진 안전정보를 통합하고 정제하여 국민 눈높이에 맞게 제공하는 것으로 부처별 제공정보 98종(안행부, 여성가족부, 경찰청 등 13개 기관 15개 시스템 안전정보)을 통합하여 제공함

열린 안전 데이터 구축으로 손쉬운 정보 공유체계를 마련하였으며 취약계층에 적합한 안전정보 제공을 위한 맞춤형 서비스 제공하고 있음

[사례 2] 지자체 - 공장설립에 관한 인허가 처리

기존에는 지자체의 지역지원과가 공장 인·허가 민원을 접수하고 통합해서 처리하는 창구 역할을 수행했음

그러나, 실제 인허가업무는 지역지원과가 현업의 관련부서와 개별 접촉을 통해 업무를 처리할 수밖에 없었으므로 인허가 법정처리기간에 많은 시간이 소요되었음(법정 처리 일수 약 20일)

처리기간의 단축을 원하는 고객들의 요구에 따라 처리기간 단축서비스 혁신을 시도하여 허가민원과(복합민원 처리반)를 설치하고 여기에서 일괄로 허가사항이 논의되고 조정·종합되도록 개선한 결과 공장설립 승인 인허가 처리일수를 7.4일로 무려 12.6일(처리 일수 63% 개선)을 단축시킨 효과를 거양 하였음



[사례 3] 농림축산식품부 - 찾아가는 검역 서비스 제공

국제 결혼, 외국인 근로자 채용 등 외국인들의 국내 유입이 증가함에 따라 휴대 농축산물의 외국인 반입 실적도 지속적으로 증가

검역에 대한 정보가 부족한 국내 거주 외국인이 수입금지 물품반입으로 인한 불이익을 당하지 않도록 수요자를 직접 찾아가서 정보를 미리 안내하는 선제적·능동적 검역 서비스 필요

정보취약계층을 위한 맞춤형 검역 정보를 미리 안내하여 수입금지 품목 반입에 따른 불이익 예방 및 검역에 대한 인식 제고

언어의 장벽을 무너뜨린 현장 밀착형 검역정보 제공

고객이 찾기 전에 먼저 찾아가는 생활 정보 지원 서비스

<추진 전후 비교>

| 과거 (AS-IS) | 개선 후 (TO-BE) |
|--|---|
| 일반국민을 대상으로 한 검역 홍보는 투자하는 시간과 인력에 비해 효과가 낮음 | 검역 실적이 높은 특정 계층을 대상으로 한 맞춤형 검역 홍보로 홍보 효과 제고 |
| 검역 규정에 대해 알지 못하여 수입금지 물품을 반입하다 폐기 또는 과태료 부과 조치를 당함 | 검역 관련 정보를 미리 제공받음으로써 수입금지 물품 반입에 따른 불이익 사전 예방 |
| 검역 규정에 대한 사전 이해나 관심이 없으면 관련 정보를 접할 기회가 없음 | 고객이 찾기 전에 먼저 정보를 필요로 하는 고객을 직접 찾아가 정보 제공 |



정의

성과 관리는 특정과제나 사안이 당초의 목적이나 기대만큼 결과물 즉, 성과를 창출하고 있는지 평가를 통해 문제점을 사전에 발굴하고 이를 적절하게 조치함으로써 원하는 방향으로 과제가 추진되도록 하는 활동임. 정부3.0에서 성과관리는 관리의 대상이 되는 핵심과제나 추진사례가 추구하는 목적을 잘 달성하고 있는가를 평가하기 위해 적합한 지표를 사전에 설계하고 이를 통해 산출물을 관리하며 평가 결과를 체계적으로 피드백 함으로써 과제의 질적인 품질을 관리하는데 있음

추진 방법

- 핵심과제나 추진사례가 추구하는 본질적인 목적이 무엇인지 명확하게 파악해야함
- 추진과제나 사례의 핵심적인 성공요소가 무엇인지 분석하고 확인해야함
- 목적달성 정도를 측정할 수 있는 대표성 있는 지표(결과 혹은 영향 (Impact) 지표)를 설계해야 함
- 결과 혹은 영향(Impact) 지표 설계가 어려울 경우 성공요소의 강화정도를 측정할 수 있는 대응지표를 설계해야 함
- 설계된 지표를 통해 과제의 진행에 따른 성과를 평가하고 이를 통해 달성 수준이 어느 정도인지 확인해야함
- 이미 수립한 계획대로 진행되지 않은 것으로 판단되면 추진 상에 문제가 무엇인지 확인해야함
- 문제가 발견되면 적절한 조치를 통해 이를 해결하고 과제가 정상적으로 추진될 수 있도록 해야 함

[사례 1] 공공데이터 개방으로 일자리 창출

본 사례의 경우 범정부 차원에서 공공데이터를 단계적으로 개방하여 5개년에 걸쳐 9,259종 추가개방 : 3,395종 → 12,654종으로 공공데이터 개방률('13) 16.1% → ('16) 60%로 목표설정하고 있음

15대 개방전략분야의 경우 중점 개방(1,106종 추가개방) 및 이를 통한 일자리 창출 (85,816명) 목표를 설정하고 있어 과제달성에 대한 성과지표를 명확하게 하고 있음



[사례 2] 환경부 - 환경데이터 적극 개방을 통한 일자리 창출사례

본 사례의 경우 환경부 공공데이터 개방 및 일자리 창출계획을 수립하고 과제추진 목적의 달성정도 및 성과수준을 측정할 수 있는 성과지표를 잘 제시하고 있음

| 구분 | DB | 개방계획 | | | | | | 계 |
|------------|-----|------|------|------|------|------|------|-----|
| | | 개방종 | '13년 | '14년 | '15년 | '16년 | '17년 | |
| 총 계(계) | 168 | 40 | 52 | 17 | 21 | 3 | 3 | 136 |
| 개방율(누적, %) | - | 24 | 55 | 65 | 77 | 79 | 81 | 81 |

즉, 총 보유 168개 데이터 중 136개를 '17년까지 연차적으로 개방(80% 이상)하며 환경 데이터 개방으로 환경산업 전체적으로 연간 약 1,781억원 생산 증가 및 733명의 일자리 창출 효과를 예상하고 있음

11. 점검 및 모니터링

정의

점검 및 모니터링은 두 가지 접근방법을 생각할 수 있음. 하나는 점검 및 모니터링과 직접 연결된 과제의 개선이고 다른 하나는 특정과제의 효율성과 효과성을 향상시키기 위해 취해진 점검과 모니터링의 방법을 말하는 것임. 후자의 경우 특정 사안의 실행과정에서 당초의 목표나 계획대로 업무가 추진되고 있는지 그렇지 않다면 진행과정에서 발생되고 있는 문제는 무엇인지를 확인 하고 적절한 조치를 취하기 위해 그 과정을 관리하는 것이 목적임. 따라서 점검 및 모니터링의 방법과 횟수 그리고 내용 등은 과제의 특성에 따라 달라질 수밖에 없음

추진 방법

- 과제추진에 대한 체계적인 점검 및 모니터링을 하기 위해서는 우선 전체적인 방향을 설정해야함
- 그와 같은 방향을 기초로 과제를 점검하고 모니터링 하는 목적을 명확하게 해야 함
- 점검과 모니터링을 제대로 수행하기 위해서는 누가, 무엇을, 언제, 어떤 방법과 어느 정도 수준으로 수행할지 계획을 수립해야 함
- 특히, 다수가 모니터링을 하는 경우에는 모니터링 결과의 편차를 줄이기 위해 모니터링에 대한 사전 가이드 라인을 설정할 필요가 있음
- 모니터링의 결과를 어떻게 피드백하고 활용할 것인지에 대해서도 사전에 확인이 필요함
- 특히, 그 결과 문제점이 발생할 때 조치할 수 있는 리스크 관리 방법까지 고려하는 것이 좋음

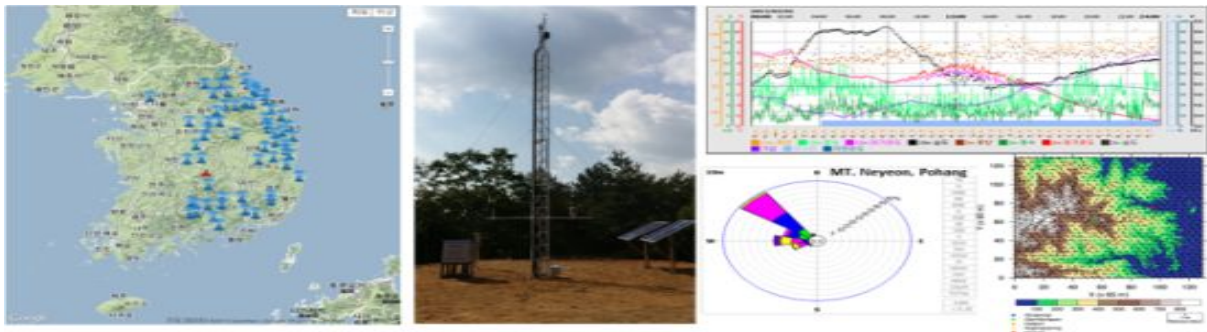
[사례 1] 산림청 - 산악기상관측망 설치를 통한 점검·모니터링

경북 포항, 울산 울주 등 도심과 가까운 곳에서 대규모 재난성 산불이 발생하여 많은 인명·재산 피해가 발생하고(포항 : 79ha, 인명 30명(사망 1), 건물 111동 / 울주 : 280ha, 인명 3명, 건물 37채 피해)

2011년 7월, 서울 우면산에서 산사태가 발생하여 16명이 사망하였으며, 같은 해 연이은 산사태로 모두 43명이 목숨을 잃었음

'12년부터 전국 주요 산에 산악기상관측망 설치를 통한 점검 및 모니터링 실시하여(지난 3년간 90개의 산악기상관측망을 설치, 올해부터 주요 산의 기온, 풍향, 풍속, 강수량 등 산악기상정보 실시간 모니터링 하여 서비스 제공)

<산악기상망 구축현황 및 실시간 모니터링 예시>



점검 및 모니터링 개선으로 이를 통한 산림재해 예측력 및 현장대응력을 향상시킨바 산림재해 담당 공무원에게 산악기상정보 및 경보발령 상황 등을 신속히 전달하여 재해 확산 예측 등 의사결정 지원하고 있음

[사례 2] 식품의약품안전처 - 식중독 예측 지도 서비스

빅데이터 분석(식중독 발생 현황 등)을 통해 식중독 발생을 미리 예측하여 관계기관 등 경각심 고취 및 선제적 예방·관리로 식중독 발생 저감

과거, 연초 계획에 따라 계절별로 식중독 발생우려 시설을 집중 점검하고, 발생 시는 신속 대응 및 확산 차단은 잘 해오고 있지만, 발생 위험도가 높은 지역·장소를 선제적으로 예방·관리하여 발생을 사전 차단하는 기능 미흡

이에 공무원은 발생 위험도가 높은 지역·장소를 사전 지도점검, 컨설팅, 교육을 하고, 종사자 등은 스스로 예방·주의하도록 알려주는 기능 필요

식중독 발생 현황('02~'14) 분석을 통한 발생(지역·장소·원인병원체) 사전 예측 자료를 지도점검, 컨설팅, 교육 등에 활용토록 시·도(시·군·구), 교육청, 지방청, 협회 등에 통보(매월 초)

또한 전국 학교 영양사, 협회 등에 식중독 주의 당부 문자 발송('15.1월, 매일) 등을 통해 식중독 발생을 저감하고, 식중독 예측의 정확도와 신뢰도를 높이기 위해 관계기관 정보공유·협업하여 식중독 발생 예측모델 개발

이에 따라 공무원·종사자에게는 관내지역 위험도·발생동향 분석자료, 일반국민에게는 위험도 4단계(지수) 알림 서비스 등 주의사항을 알려줌으로써 사전예방이 가능해짐

[사례 3] 농림축산식품부 - 돼지고기 이력제 시행

돼지 및 국내산 돼지고기의 이력정보 기록 및 관리를 통해 방역의 효율성 도모 및 유통경로의 투명성 확보로 소비자 신뢰 제고

사육단계 : 돼지 사육농가 농장식별번호 부여 및 관리

유통단계 : 농장식별번호를 바탕으로 이력번호 발급 및 기록·관리

소비단계 : 스마트폰 앱, 인터넷을 통해 돼지고기 이력정보 조회 가능

최근 축산물 안전에 대한 국민의 요구 수준이 높아지고 있는 반면, 가축질병 발생빈도가 증가되어 국민경제 및 안전을 위협

돼지고기는 우리나라의 대표 육류식품으로 사랑받고 있지만, 이력제가 정착된 쇠고기와는 달리 원산지 둔갑 등 소비자의 불신 팽배

농장단위 돼지고기 이력제 도입 추진방안 수립

돼지사육현황 신고를 축평원과 한돈팜스로 이원화하고 신고의 편의성을 위해 이력관리 시스템과 한돈팜스의 프로그램 연계·지원

생산농가, 유통업체 등이 이력관리를 잘 하도록 주기적인 모니터링(유선, 문자전송, 우편 안내 등) 후 지원

국내산 돼지고기의 이력정보 제공으로 안전한 먹거리 제공

가축질병 등 발생 시 회수조치로 방역의 효율성 제고

국내산 돼지고기의 둔갑판매 차단 기능



정의

피드백이란 앞서 진행된 사항, 활동 혹은 결과물에 대한 반응을 다시 알려주는 것으로 이를 통해 당초의 목표와 현 수준을 일치시키려는 목적 하에서 행해진 의도된 활동 과정임. 정부3.0에서는 과제의 개선 효과가 당초의 목적과 목표 등 의도한 대로 나타나고 있는지를 재확인하고 개선안의 보완 가능성을 염두에 두고 검증하는 차원에서 이뤄지는 행위를 말함. 따라서 피드백은 즉시성과 정확성이 중요하므로 이를 간과해서는 곤란함

추진 방법

- 특정 안건에 대한 진행사항이나 결정사항 혹은 결과물을 문서화하고 재정리해야함
- 피드백 관련 사항을 전달하고 알려줘야 할 대상자 혹은 집단을 선정해야함
- 대상자나 집단별 피드백 내용, 시기, 방법에 대해 최적의 상황을 고려해야함
- 피드백은 가능한 한 문서로 하되 그 방법과 내용을 구체화하고 답변이 필요한 경우 일정준수를 반드시 알려야함
- 재 피드백 된 사항이나 내용의 적정성 여부를 판단하고 적절한 조치를 취해야함
- 피드백 과정을 통해 당초의 목표나 목적 등이 달성되고 있는지 확인을 통해 피드백의 양과 방법을 결정하는 것도 좋은 방법임
- 다양한 이해관계자가 존재하는 사안이나 과제의 경우 피드백의 방법을 사전에 알려주는 것이 효과적임

[사례 1] 방송통신위원회 - 금융사기 피해예방 조기경보체제구축

통신수단을 이용한 금융사기 예방을 위하여 유관기관 간 협조체제를 구축하고, 피해 발생 시 이동통신사의 114 문자서비스를 활용하여 피해예방 경보 발송 등의 피드백을 통하여 대규모 피해를 방지함

과거, 금융사기 피해가 급증하거나 새로운 사기 수법이 출현해도 각 기관은 개별적인 피해주의보 발령에 그쳐 국민들의 피부에 와 닿는 전달 수단이 부족하고, 범인들이 검찰·금감원 등 정부기관을 사칭하는 경우가 많아 국민 피해 가중됨
(’14년도 전자금융사기 피해액은 2,165억 원으로 전년대비 58.6% 증가)

경찰청, 금융감독원, 한국소비자원 등 금융사기 감시기관과 협력하여 피해사례를 분석하고 광범위한 피해가 예상되는 경우 경보를 발령함

금융사기 피해 경보가 발령되면 위·변조가 불가능한 이동통신사 명의(114)로 전 국민에게 문자메시지를 발송하여 신뢰성을 제고함



[사례 2] 정부3.0 국민디자인단 운영을 통한 feedback 체제 마련

정부3.0 브랜드과제 발굴·홍보단의 국민디자인단 운영을 통한 정부정책 완성도 제고

정부3.0 핵심가치인 ‘국민 중심의 서비스 정부’ 구현을 위해서는 국민이 원하는 바를 제대로 파악하고 눈높이에 맞는 서비스 제공이 필요함에 따라, 국민이 직접 정책설계에 참여하는 국민디자인 방법론을 적용하여 정부3.0 우수정책을 브랜드과제로 개발·발전 시킴(국민디자인 방법이란 수요자에 대한 면밀한 관찰과 feedback을 통해 국민이 원하는 서비스를 도출·설계하는 방법)

국민디자인단의 의견과 피드백을 통한 과제 도출 및 개선을 통하여

- 국민의 눈높이에 맞는 다양한 개선방안 도출로 정책완성도 제고
- 민관 협업의 ‘일하는 방식’ 개선에 대한 새로운 모델 제시
- 국민디자인단 활동을 통한 정부3.0 이해도 및 정부 신뢰도 제고 가능

정책 기획단계에서 국민이 참여하고 대안을 설계해 나갈 수 있도록 적극적으로 국민 디자인단 활동 지원(컨설팅 및 현장 인터뷰 등 진행)

활발한 현장 방문 및 커뮤니케이션 등 현장과의 소통을 통하여 국민디자인 확산 및 정부 신뢰도 제고에 기여

예산부족 등 어려운 여건 속에서 타부처·지자체·민간의 협력을 이끌어 냄

[사례 3] 농림축산식품부 - SNS를 활용한 실시간 현장애로 해소 및 정보공유, 신기술 전파

시·군 농업기술센터 등을 통한 기존의 기술지도·보급 방식은 시·공간적 제약으로 인해 현장 농가 애로사항을 즉시 해소하는데 한계

스마트폰이 보급·확산됨에 따라 모바일 어플리케이션을 활용하여 보다 빠르고 편리하게 영농 현장애로 해결 및 선진정보 공유 가능

2015년 사업의 본격화를 위해 농식품부·농진청 간 협력하여 한우, 돼지 등 20개 품목을 대상으로 대학, 선도농, 농진청 연구관 등 민·관·학 전문가가 운영하는 SNS 기술공감 밴드 개설

인력 부족 등으로 현장 기술수요 충족에 한계가 있었으나, SNS활용을 통해 실시간으로 다수의 농업인들에게 컨설팅이 가능하여 극복

SNS기술컨설팅은 밴드 회원 간 자유로운 지식 공유가 이루어지므로 실시간으로 개별 농가를 위한 맞춤 컨설팅이 가능

SNS에 애로사항 글 게재 시 선도농가 및 전문가의 실시간 컨설팅으로 애로사항의 신속한 해결 가능

현장기술수요 사안을 실시간으로 연구과제 발굴 채널로 활용

작물의 병해충이나 가축질병 징후를 SNS 밴드에 문의하면 실시간으로 응답하여 영농 현장에서 발생할 수 있는 큰 피해를 사전에 방지

원격컨설팅으로 해결하기 어려운 분야는 현장 컨설팅으로 해결하고 있으며, 장기간 연구 개발이 필요한 분야는 연구과제로 기획하여 추진

13. 서비스 시기판단

정의

서비스 시기 판단이라 함은 공급자가 수요자에게 서비스를 제공함에 있어 어느 시점에서 고객에게 어떤 서비스를 제공하는 것이 가장 고객만족도를 극대화시킬 수 있는가 즉, 서비스 제공시점의 적정성에 대한 의사결정에 관련된 사항으로 이는 최대한 수요자의 시각에서 판단이 전제되어야 함. 정부 3.0 컨셉에서는 가능하면 고객이 원하는 시점에 가장 적합한 서비스가 적정한 양으로 이루어지는 것을 원칙으로 하고 있음





추진방법

- 과제의 이해관계자 혹은 서비스의 수요자 집단을 명확히 설정해야함
- 서비스 관련 이해관계자들이 복잡하다면 이들 집단을 유형화하는 것도 좋은 방법임
- 집단 유형별로 특성을 분석하여 집단간 서비스 시기의 차별화 필요성이 있는지 검토해야함
- 차별화가 결정되면 제공하고자 하는 서비스의 빈도와 횟수를 분석하여 집단의 요구사항과 갭을 파악해야함
- 서비스의 공급과 수요의 갭 분석 내용을 바탕으로 서비스 시기에 대한 개선 기회를 파악하고 실행방안을 수립해야함

[사례 1] 국립재난안전연구원 - 생활안전지도 맞춤 서비스 제공

흩어진 안전정보를 통합하고 정제하여 국민 개개인이 생활주변의 위험에 관심을 가지고 효과적으로 스스로 대처할 수 있도록, 생활안전 정보를 이용계층 및 시간대에 맞게 서비스를 제공함

안전녹색길(새벽·오전·오후·심야), 시간대별로 이용자에게 교통안전 정보제공, 여성밤길 안전지도와 같이 이용자 접속 시간대에 맞는 치안안전 정보 서비스를 제공하여 현실적인 생활 안전에 대비할 수 있도록 함

| 치안안전 | 재난안전 |
|---|--|
|  <ul style="list-style-type: none"> - 강도, 성폭력, 폭행 등 범죄발생 정보제공 - 이용자 접속 시간대에 맞는 치안안전 정보 서비스 (안전녹색길(새벽·오전·오후·심야), 주변 안전시설) |  <ul style="list-style-type: none"> - 지역별 산불, 산사태, 붕괴, 지진, 화재, 침수 등 재난 발생 정보 제공 - 침수, 산사태 등 재난 발생을 대비한 우리동네 안전한 대피소 정보 제공 |
| 교통안전 | 맞춤안전 |
|  <ul style="list-style-type: none"> - 교통사고 다발지역 및 교통안전 발생정보 - 이용자의 계층 및 시간대별로 교통안전 정보 제공 (동아곳길·출근길 안전지도) |  <ul style="list-style-type: none"> - 범죄·교통·재난 등 분야별 정보를 종합분석하여 어린이·여성 등 안전 취약계층별 맞춤형 안전지도 제공 - 어린이 안전지도, 여성밤길 안전지도, 노인 안전지도 등 제공 |

[사례 2] 생애 주기별 맞춤형 민원서비스 제공

본 사례의 경우 출생에서부터 영·유아시절, 학생시절, 청장년 시절, 중년과 노인시절까지 전체 생애를 분석하고 각 시점에서 요구되는 서비스가 무엇인지 언제 그와 같은 서비스가 제공되는 것이 효과적인지 분석을 하고 있음

또한, 한 번의 신청으로 모든 서비스를 선제적으로 제공하면서도 성장단계별 주요시점에서 적절한 서비스가 수행되도록 개선한 사례임

<출생, 취학, 이사, 병역 등 생애주기에 따른 맞춤형 서비스 제공>



[사례 3] 기상청 - 항공운행시점에 맞는 상시 항공기상서비스 제공

항공기상서비스의 안전한 운영을 위해 이륙, 운항, 착륙 시 등 필요한 시점에 맞추어 항공정보를 연계 제공

‘빅데이터 융합을 통한 창조적 항공기상서비스’는 기상 변화에 따른 항공 사고를 줄여 항공기를 이용하는 국민의 안전을 지원하기 위해 마련

항공 운항 특성상 전 세계를 아우르는 기상정보가 필요하지만, 지금까지 국내 항공사는 외국 기상사업자에게 구매해서 활용했던 정보를 기상청이 기상정보와 한국공항공사와 국내 항공사 등의 항공정보를 연계하면서 체계적인 항공기상서비스를 구현하게 됨

운항 종사자는 항공편만 입력하면 해당 항공기의 이륙, 운항, 착륙 등에 필요한 기상 정보를 무료로 확인할 수 있음. 또한, 항공사 등이 기상 정보 구매를 위해 지출하던 예산을 절감할 것으로 기대를 모으고 있음

항공 종사자에게 제공되고 있는 본 서비스를 확대하여, 세계 공항 기상 예보와 같이 국민 활용도가 높은 서비스는 콘텐츠 개발을 통해 보편화할 예정

14. 서비스 특성 분석

정 의

서비스 특성 분석은 제공서비스가 고유하게 가지고 있는 성질을 말하는 것으로 다양한 관점에서 정의가 가능함. 서비스를 구체적으로 보면 서비스의 양과 질적인 면에서의 특성, 서비스의 연속성 측면에서의 특성, 그리고 서비스의 형태적 측면에서의 특성 등 다각적인 관점에서 보다 세분화할 수 있음. 정부3.0에서 서비스의 특성 분석은 고객인 수요자 측면에서 만족도를 극대화하기 위한 수단으로 접근하는 면이 강하다고 볼 수 있음

추진 방법

- 대상 과제를 통해 산출되고 제공된 서비스의 종류와 서비스별 현 수준을 분석해야함
- 서비스 수요자인 고객 및 이해관계자를 파악해야함
- 고객 및 이해관계자들의 불만이나 기대사항을 파악하고 우선순위화 해야 함
- 불만 및 기대사항들과 현재 제공된 서비스와의 관계를 체계적으로 분석해야함
- 분석 결과 상관관계가 높은 순으로 만족도를 높일 수 있는 서비스 방법을 다각적으로 모색해야함
- 특히, 서비스의 수혜자의 세분화, 서비스의 범위, 제공방법 및 형태, 빈도, 시기 등 다양한 특성을 반영한 개선이 가능한지 확인해야 함
- 타당성 있는 개선 기회가 발견되면 이를 적극적으로 개선에 반영해야함

[사례 1] 산림청 - 고객 눈높이에 맞춘 '산림정보 원클릭서비스'

본 사례는 산의 주소 입력만으로 1분내 모든 산지정보를 한꺼번에 제공받을 수 있도록 개선함

산림청은 이에 그치지 않고 기존의 고객과 서비스의 특성을 분석하고 이를 바탕으로 개선을 통해 고객유형별 차별화된 서비스를 제공하고 있음

| 고객유형 | 요구사항 | 맞춤형 서비스 | |
|-------------------|--|---|-------------|
| 귀산촌 및 산림소득 희망자 | <ul style="list-style-type: none"> 내 산에 적합한 단기 소득 재배품목 찾기 (재배관련 정보 등) | <ul style="list-style-type: none"> 필지별 산림정보 통합 서비스 * 토지가격, 토양정보, 산림정보, 토양비옥도 등 105종 | 원클릭 서비스 |
| 전문임업인 경영지도원 산림공무원 | <ul style="list-style-type: none"> 산림경영 목적에 맞는 산지 위치 찾기 | <ul style="list-style-type: none"> 산림정보 분석 서비스 * 행정구역, 산림조건별 대상지 분포 정보 조건 분석 | |
| 종합컨설팅요청자 | <ul style="list-style-type: none"> 단기소득임산물 재배 단계별 기술 안내 | <ul style="list-style-type: none"> 임업컨설팅 관리 서비스 * 접수-상담-현장지도-AS 원스톱 | 재배 단계별 자동알림 |

[사례 2] 국립종자원 - 찾아가는 현장 맞춤형 민원교육 서비스

민간육종가, 종자업 등의 주요 종사자가 고령의 농업인으로 법, 규정 및 절차 등에 대한 정보 접근성이 낮을 뿐만 아니라 정보가 신속하게 닿지 않는 현장에서 직접 애로사항 청취 및 의견 수렴을 통한 수요자 중심의 정책개선 필요성이 대두됨

그동안 공급자 위주 · 일방향 · 일률적인 정보전달에서 현장중심 · 수요자 중심 · 맞춤형 정보제공 · 양방향 소통으로 개선의 필요성이 더욱 증가됨

이에 따라 종자원은 전국 단위의 현장 1:1 교육 서비스 제공과 수요자 중심의 맞춤형 서비스를 제공하고자 서비스를 특성별로 세분화하여 그 수준을 분석하고 개선방안을 도출함

[사례 3] 농림축산식품부 - 귀농귀촌 맞춤형 지원체계 개선

최근 베이비붐 세대 은퇴와 전원생활 동경 등 귀농과 귀촌에 대한 관심과 가구 증가 추세

하지만, 귀농정보의 산재, 농지·주택 정보 부재, 토착주민들과 이질감 등으로 초기 정착과 소득부재 어려움을 겪는 것으로 파악

귀농업무를 이관(농진청→농림부)하고, 지자체 등 정보제공 체계를 정비하여, 일반인들의 정보 접근성을 제고

“귀농귀촌종합센터”의 기능을 단순상담, 영농정보 제공에서 귀농설계, 귀농닥터 연결, 직장인 상시교육 등 맞춤형 정보제공 역할 확대

지자체 귀농지원 조례제정과 안내센터 구축으로 빈집·농지 정보 등 정착지원을 위한 지역정보 전달 체계 마련

귀농인들이 단계별·부류별 정보획득과 영농기술 습득까지 선별적 교육이 가능하도록 체계 개선 및 기능 강화

귀농귀촌인들의 급박한 증가 수요에 맞추어 범부처 및 지자체가 협력하여, 제도개선과 지원사업을 적제적시 제공

[예시] 2013년 고객 서비스 만족도 조사결과표

| 차원 | 요소 | 2012년 | 2013년 | 2012년 대비개선도 |
|-----------|------------|-------|-------|-------------|
| 사례수 | | (400) | (400) | |
| PCSI | | 79.4 | 83.4 | +4.0 |
| 품질 지수 | 서비스 상품만족 | 82.9 | 85.9 | +3.0 |
| | 서비스 전달만족 | 77.4 | 80.2 | +2.8 |
| | 서비스 환경만족 | 77.7 | 82.8 | +5.1 |
| | 사회적 만족 | 82.0 | 87.1 | +5.1 |
| 만족 지수 | 서비스 요소 만족도 | 80.1 | 83.9 | +3.8 |
| | 서비스 체감 만족 | 78.0 | 82.2 | +4.2 |
| 성과 지수 | 기관성과 | 88.5 | 90.9 | +2.4 |
| | 사회성과 | 84.6 | 88.5 | +3.9 |
| 서비스 상품품질 | 편의성 | 85.4 | 88.1 | +2.7 |
| | 전문성 | 83.9 | 86.6 | +2.7 |
| | 혁신성 | 79.3 | 83.0 | +3.7 |
| 서비스 전달품질 | 대응성 | 72.0 | 74.6 | +2.6 |
| | 지원성 | 74.9 | 78.6 | +3.7 |
| | 공감성 | 85.3 | 87.5 | +2.2 |
| 서비스 환경품질 | 쾌적성 | 82.2 | 87.9 | +5.7 |
| | 편리성 | 73.2 | 77.6 | +4.4 |
| | 심미성 | - | - | - |
| 서비스 사회 품질 | 청렴성 | 77.8 | 83.3 | +5.5 |
| | 공익성 | 86.1 | 90.8 | +4.7 |
| | 안전성 | - | - | - |
| 서비스 체감 만족 | 절대적 만족 | 77.3 | 82.3 | +5.0 |
| | 상대적 만족 | 73.3 | 78.8 | +5.5 |
| | 감정적 만족 | 83.3 | 85.6 | +2.3 |
| 기관성과 | 신뢰 | 84.6 | 86.4 | +1.8 |
| | 지지 | 92.4 | 95.4 | +3.0 |
| 사회성과 | 국민행복 | 84.3 | 87.3 | +3.0 |
| | 국가발전 | 84.9 | 89.8 | +4.9 |

15. 새로운(창의적) 발상



정 의

창의적 발상이란 기존의 고정관념이나 틀을 벗어나거나 뛰어넘는 차별화된 개념적 내용 혹은 아이디어를 창출하는 것으로 이는 사물을 바라보는 입체적 시각의 변화를 필요로 함. 특히, 창의적 발상을 위해서는 목적사고가 중요한데 이는 대부분의 업무가 목적을 달성하기 위한 수단으로 행해지는 것이 많기 때문임. 정부3.0에서 새로운 발상이라 함은 기존에 수행하고 있는 일하는 방식을 보다 정부3.0의 컨셉에 맞도록 하고 동시에 이를 고객 지향적으로 수행하도록 함으로써 정부의 경쟁력을 강화하고자 하는 것임

추진 방법

- 대상과제에 대한 목적을 명확하게 정의한다. '이것을 왜 하는가?'라고 반복해서 되물어야함
- 목적을 달성하는 데 있어 적합하지 않거나 필요성이 낮은 요소들을 찾아야함
- 다음으로 그 목적을 달성할 수 있는 다양한 수단적인 요소들을 입체적으로 찾아봐야함
- 유사한 선진사례나 타 기관의 우수사례를 조사하여 벤치마킹 한 것도 하나의 방법임
- 창의적 아이디어를 도와주는 기법을 활용할 수 있음. 많은 조직에서 활용되고 있는 브레인스토밍(Brainstorming), 브레인라이팅(Brainwriting), 스캬퍼(Scamper), 등을 적용해 봐야 함

[사례 1] 산림청 - 농촌주민 심리개선의 사고전환을 통한 산불방지

해마다 농촌마을의 소각행위가 산불로 이어져 지속적인 문제를 야기함

2000년 9일간 2만ha를 태운 강원도 동해안 산불의 원인도 바로 부주의한 '소각'으로 관행처럼 굳어진 소각으로 인해 매년 반복적으로 산불이 발생하지만 사실상 통제가 어려워 풀기 어려운 숙제였음

고질적인 기존의 대응방식에 문제를 제기하면서 개선의 시발점을 찾음

<기존의 고정관념과 수행방식>

| | |
|-----|--|
| 대 책 | <ul style="list-style-type: none"> ▶산림 100m 이내 소각금지, 소각금지기간 운영, 마을 공동소각 권장 ▶위반자 단속 → 벌금·과태료 부과 |
| 현 실 | <p>농촌노인들에게 소각금지 는 남의 일! 선거를 의식한 느슨한 단속! → 늘 해오던 일인데... 산불만 안대면 그만이지 뭐...</p> |
| 결 과 | <p>단속이 느슨한 틈을 타 여기저기 연기가 피어 오르고... (산불발생!!) → 산불의 사각지대는 넓고도 많다</p> |

농민들이 도대체 왜 태우는 지에 대한 심리분석 연구결과를 토대로 '농민'들의 막연한 심리를 5가지로 나누고 이를 기초로 소각산불 제어를 위한 연구를 진행 <심리학적 접근을 통한 소각산불 예방방안 연구:산림청-중앙대 산학협력단>

| 개인적 소각 심리 | 마을공동체 일원으로서 심리 |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> · 소각 이외 다른 방법이 없다 · 산불이 나도 끄면 된다 · 단속에 걸리지만 않으면 된다 | <ul style="list-style-type: none"> · 소각 이외에 또 다른 방법이 있다 · 소각하다 걸리면 동네 창피다 · 이장의 체면도 생각해야 한다 |

결론적으로 이장의 리더십에 기반한 마을공동체 규범형성을 통해 불법 소각행위 억제가 가능하다는 대안을 도출하기에 이룸

기존의 산불예방 접근방식을 360도 전환하여 심리분석에 따른 개선을 한 결과 농민들의 산불예방에 '폭발적 호응과 참여'를 이끌어 내면서 정책대상을 새롭게 하고 '소각산불 없는 녹색마을 만들기' 캠페인 전개

| 기존 방식 | 새로운 방식(발상의 전환) |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> · (정책대상) 농민 개인 · (추진대책) 단속, 규제, 처벌 | <ul style="list-style-type: none"> · 마을 공동체 · 자발적 참여(마을 단위 서약) |

마을대표가 불법 소각을 양겠다는 서약을 하고 마을 주민 모두가 이를 자발적으로 실천하면 우수마을에 인증패와 포상금을 지급(전국 행정리 기준 42.1%에 해당하는 15,461개 마을이 서약에 동참)

마을의 명예를 건 서약은 무언의 책임감을 부여하여
'불법소각은 나부터 하지 않는다'는 공감대 형성

[사례 2] 농림축산식품부 - ICT를 활용한 재난안전 대응능력 강화

최근 AI, 구제역 등 가축질병 발생이 빈번해지고 이로 인한 사회·경제적 피해가 증가됨에 따라 가축질병 방역체계 개선 필요

이에 따라, 가축질병 발생 시 선제적 대응을 통한 질병 확산방지를 위해 ICT기반의 국가동물방역 통합관리체계 구축 추진

ICT를 활용한 신속한 방역업무 지원을 위해 KAHIS(국가동물방역통합시스템)를 구축하여 질병 및 방역정보의 통합 관리·활용

질병발생시 빅데이터 기술을 활용한 선제적 방역조치를 위해 KT와의 민관 협력을 통해 “빅데이터 기반 가축질병 확산대응모델” 개발 추진

GPS, GIS, 빅데이터 등 최신 정보기술의 도입·적용을 통한 업무 처리방식 개선으로 현장에서의 업무 효율성 극대화

'14년 AI·구제역 발생시 농장DB, 차량GPS, GIS 등 최신 ICT를 활용한 방역업무 수행으로 역학조사 시간단축 및 효과적인 방역조치 가능

KAHIS를 활용한 정보의 공유 및 신속제공으로 효율적 업무처리 가능

[사례 3] 농림축산식품부 - 스마트폰 현미경 현장검역 활용

검역현장에서 검출된 해충에 대해 신속·정확하게 검역대상 해충여부를 판별하기 위함

식물검역 대상 해충에 대한 고객 궁금증 해소 방안 필요에 따라 검역 처분에 대한 투명하고 공정한 인식 부여 방안 모색

스마트폰 현미경을 구입·활용해 현장에서 검역관이 신속하고 투명하게 검역업무를 수행함

(신속성) 선상검역 등의 원거리 현장 업무에서 뿐만 아니라, 수출입 식물검역 현장에서 의심 검역 병해충 여부의 신속한 판단 체계 마련

(신뢰성) 식물검역 현장에서 스마트폰 고화질 화면을 통해 검역 병해충 검출여부 등 확인

(효율성) 병해충 발견 상황 등을 즉시 고객에게 알려줌과 동시에 원격전송을 통하여 분류동정 전문가와 언제든지 소통할 수 있는 원스톱 식물검역 시스템 구축

검출 해충에 대한 분류동정시간을 즉시로 단축하여 현장에서 검역대상 병해충임을 알 수 있어 자진 소독 실시 등 민원 만족도가 높음

기존 사용 중인 휴대용 조명확대경(5배:1만원대, 10배:2~3만원대) 보다 스마트폰 현미경 (30배:1만원대 이하, 60배:1만원대)이 성능 및 가격에서 월등함

16. 서비스 전달 프로세스 분석

정 의

서비스 전달 프로세스란 수요자와 공급자 간에 특정 서비스를 연결시키는 사슬로써 이를 구성하는 단계, 절차 및 활동들의 집합체라고 할 수 있으며 분석의 편의상 그 활동들을 시간의 흐름 순으로 배열하도록 함. 다음으로 이처럼 도해된 프로세스 분석을 통해 두 주체 간에 발생하는 다양한 활동들의 가치를 수요자 관점에서 바라보고 문제점을 발굴, 비교, 분석, 평가하여 개선을 위한 시사점을 도출하기 위한 활동임

추진 방법

- 분석 대상 과제로부터 산출된 서비스의 최종 수요자와 공급자의 범위를 어디까지로 할 것인지 설정해야함
- 수요자와 공급자 간에 일어나는 실질적인 세부 활동들을 시간의 흐름 순으로 상세하게 전개해야함(이를 프로세스 맵이라고도 함)
- 필요한 경우 실제 현장을 답사하거나 관찰 혹은 수요자들의 인터뷰를 가미하는 것도 좋은 방법임
- 활동자체나 활동의 집합들을 기준으로 투입(시간, 노력, 예산 등) 대비 실행할만한 가치가 있는지 분석을 실시해야함
- 이때 가능하면 수요자 즉, 고객시각에서 접근이 필요하므로 이해관계자들과 토론을 하는 것도 좋은 방법임
- 고객입장에서 상대적으로 가치가 적거나 의미가 없는 활동들을 제거하거나 간소화 혹은 통폐합을 시도해야함(활동에 수반된 양식 등 포함)
- 이와 같은 일련의 과정을 거치면서 다양한 프로세스 개선안을 도출하고 최적안을 선택, 시행해야함

[사례 1] 행정자치부 - 채용시험 관리프로세스 분석으로 수험생의 불편 최소화

시험업무 특성상, 폐쇄적인 시험관리, 공급자 위주의 정보제공 등으로 수험생 불편 및 불이익 사례가 상존함에 따라, 채용시험 전반에 대한 혁신이 필요하게 됨

따라서, 행자부는 채용시험 서비스 전달 프로세스 문제점 개선을 위하여 정부3.0 가치가 반영된 새로운 채용시험 관리시스템 구축

<채용 프로세스 재설계 개요>

| 인프라구축 | 채점 프로세스 재설계(정부3.0가치구현) | |
|---------------------|------------------------|--------------------------|
| OCR판독장비 도입 등 시스템 개선 | 개방 및 참여 | 정부기관 최초로 필기성적 사전공개제 시행 |
| | 공유 및 협업 | 행정정보 공유로 가산점 적용절차 개선 |
| | 맞춤형 서비스 | 응시자격 자가진단 등 다양한 맞춤형 정보제공 |

OCR스캐너 판독장비 도입 등 채점 프로세스 전면 개선

답안지 판독장비 교체 등으로 주요 채점절차의 전산시스템화를 구현

가산점 정보 등을 상호 공유하기 위한 기관 간 시스템 연계망 구축 및 시험정보제공 기능 강화

답안지 판독시스템 개선으로 수정테이프 사용 요구 수용

정부기관 최초로, 필기시험 성적 사전 공개제 시행

필기성적 온라인 사전공개 및 이의신청 절차 개선 및 온라인 답안지 열람서비스 제공 예정('15년부터 온라인에서 본인의 답안지를 직접 열람)

행정정보 공유로 가산점 적용절차 개선

수험생 피해예방, 채점의 정확성 제고를 위해 가산점 신청방식 변경

4개기관 협업을 통해 「가산점 정보 공동이용 시스템」 구축·활용



가산점 정보 실시간 조회로 수험생별 보유 가산점을 신속·정확하게 반영, 증빙서류 제출 폐지 등 수험생 편익 발생('13년 9급 8주->2주)

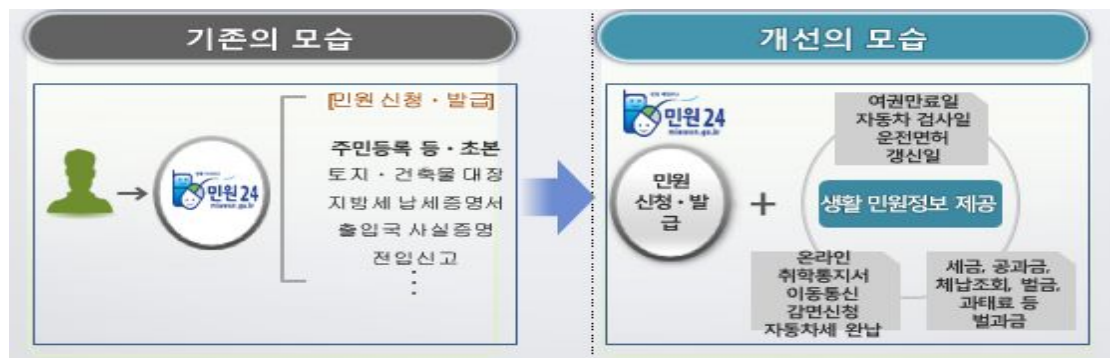
다양한 채널을 통해 맞춤형 시험정보 제공 등으로 다양한 기기를 통해 원하는 시험 정보를 언제, 어디서나, 손쉽게 얻을 수 있게 됨

[사례 2] 지자체 - 민원처리 및 발급개선 사례

기존에 개인별로 신청을 통해 생활민원정보 서비스를 제공하던 방식을 하나의 창구(My 페이지)에서 통합하여 제공하도록 민원처리 프로세스를 개선

또한 기존에 주민등록등·초본 등 신청·발급 위주였던 것을 운전면허 갱신일, 건강검진일, 범칙금 납부기한 등 생활민원정보를 통합하여 제공하도록 프로세스를 개선함

<민원처리 개선 사례>



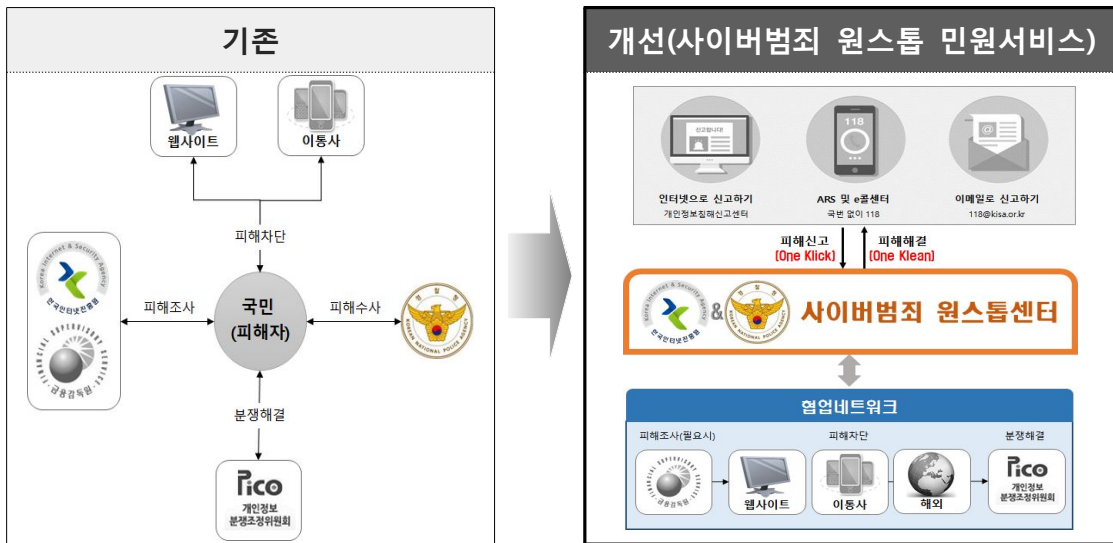
[사례 3] 한국인터넷진흥원 - OK 사이버범죄 원스톱 민원서비스

사이버범죄 피해신고 매년 2.3배 이상 증가

- '13년 3,775건 ⇨ '14년 8,661건 ⇨ '15년(e) 20,000건(118센터 집계)

(기존) 국민(피해자)이 직접 피해조사→차단→수사→해결 과정을 진행함에 따른 불편과 시간소요로 2~3차 추가피해 발생위험 등 상존

(개선) 원스톱센터를 통한 One Klick(신고), One Klean(해결) 민원서비스 실현



서비스 특징

| | |
|---|--|
| 1 | 인터넷/유·무선 전화/이메일 등 언제 어디서나 이용 가능한 환경 구축 |
| 2 | 전문 민원상담사를 통한 365일 24시간 민원접수 및 상담 진행 |
| 3 | 사이버범죄 원스톱 센터 내 경찰관(3명) 상주로 신고 즉시 수사 착수 |
| 4 | 보안전문가, 변호사를 통한 감염진단 및 치료, 전문법률상담 등 지원 |
| 5 | 포털사, 통신사 등과 연동망을 통한 실시간 사실조사 및 피해차단 지원 |
| 6 | 금융감독원, 중국 등 해외주요국과 공조체계 구축으로 추가 피해 차단 |
| 7 | 개인정보 분쟁조정위원회를 통한 분쟁해결 등 피해구제 활동 지원 |

민원상담(118센터 등) 내용, 사이버범죄 유형 및 처리절차 등에 대한 분석을 기반으로 국민(수요자) 중심의 서비스 혁신 추진

<참 고 문 헌>

- 경제·인문사회연구회. (2014). 정부3.0 교육프로그램 및 사례중심 교재.
- 농림축산식품부. (2013). 2014년 정부3.0 우수사례 경진대회 서면심사 자료집.
- _____. (2014). 2014년 정부3.0 우수사례 경진대회 서면심사 자료집.
- _____. (2014). 농식품부 핵심 국정아젠다 심사 자료집.
- _____. (2015). 정부3.0 실행계획 추진실적 및 계획.
- _____. (2015). 2015년도 농식품부 정부3.0 우수사례 경진대회 서면심사 자료집.
- 보건복지부. (2013). 국민행복충전! 맞춤형 보건복지 3.0! 정부3.0 우수사례집
- 안전행정부. (2014). 정부3.0 모범자치단체 육성사업 간담회 회의자료.
- _____. (2014). 공공부문 일하는 방식 혁신 매뉴얼.
- 정부3.0추진위원회. (2015) 정부3.0 표준교재.
- 한국정보화진흥원. (2015). 공공데이터 활용사례집:공공데이터 성공의 베이스캠프가 되다!
- 한국지방행정연구원. (2014). 지방3.0의 이해와 적용.
- 행정자치부. (2015). 2014년 협업 우수사례집.
- _____. (2015). 정부3.0 브랜드과제 사례집 2014: 국민과 함께 행복을 디자인하다.
- _____. (2015). 행복한 대한민국을 여는 정부3.0 쉽게 따라하기.
- _____. (2015). 행정자치부 정부3.0 우수사례 경진대회 자료.