

2000 공공부문 혁신 우수사례 *

〔사례명〕 「민원처리 온라인 공개시스템」 개발·운영 (서울특별시)

서울시는 행정정보에 대한 시민의 접근성을 높이고 부조리 발생을 미연에 방지하기 위하여 모든 이권업무를 인터넷에 24시간 공개하는 「민원처리 온라인 공개시스템」을 구축·시행하고 있다.

건축, 주택재개발 등의 인·허가, 위생업소 행정처분과 같은 단속 등 27개 업무를 대상으로 처리 절차별 담당부서, 담당자, 결재절차, 결재진행상태, 처리결과 및 향후 예정사항 등이 공개되고 있다.

〔사례소개〕

1. 추진필요성 및 추진시기

□ 추진필요성

○ '98년 7월부터 부정부패와의 전쟁을 선포

- 서울시의 부패척결시책은 근원적으로 부조리 원인을 제거하는 원인요법과 비리는 반드시 적발하여 처벌하는 백벌백계주의의 처벌요법, 반부패지수의 발표, 시민과의 합동단속 등 부패추방을 위한 민·관 공조 등의 네 가지 방법을 병행하는 시스템적 접근에 의한 비리척결대책을 추진해 왔음

○ 민원처리 온라인 공개시스템은 '99.1.25 서울특별시장이 2단계 비리척결대책으로 행정처리과정의 공개로 투명성을 확보하여 사전에 비리도 예방하고 시민들에게는 알 권리를 충족시킬 수 있는 시스템개발을 제안함에 따라 개발이 시작됨

□ 추진시기 : '99. 4.15부터 서울시 인터넷 홈페이지에 공개

2. 추진내용 및 과정

□ 민원처리 온라인 공개시스템 개요

○ 프로그램 구성

- 업무목록, 자료검색, 관련법규, 업무소개, 운영자페이지, 시민의견

○ 주요 공개내용

- 민원처리 전 과정을 결재진행단계별로 자세한 처리내용을 실시간으로 공개하고, 앞으로

* 본 내용은 행정자치부·기획예산처 공동으로 “생각을 바꾸면 국민이 즐겁습니다”라는 표제의 제2회 공공부문 혁신대회에서 우수사례로 선정된 것을 수록한 것임.

예정사항, 처리부서, 담당자, e-mail, 전화번호 등을 공개

- 프로그램 특징 : 투명성 확보, 접근성 용이, 신뢰성 증진
 - 투명성확보 : 민원처리내용을 결재진행단계별로 동적(실시간)으로 공개하므로 현재 진행 중인 업무에 대한 투명성 확보
 - 접근성용이 : 시민들이 민원처리내용의 궁금한 사항을 전화나 방문을 하지 않아도 인터넷을 통하여 언제, 어디서나 확인가능
 - 신뢰성증진 : 누구에게나 공개됨으로써 공정성과 객관성을 확보할 수 있어 시정에 대한 불신감 해소

☐ 추진내용

- 공개업무 선정기준
 - 과거 비리가 발생되었던 업무
 - 민원처리 기간이 길거나 업무처리과정이 복잡한 업무
 - 공개를 함으로써 외부이권 청탁을 차단할 수 있는 업무 등

☐ 추진과정

- 공개대상업무 선정 → 공개업무 분석 → 시스템 설계 및 개발 → 업무담당자 교육 → 입력 → 공개 → 사후관리
- 사후관리(통제 및 격려)
 - 일일점검에 의한 관리 : 프로그램에 의한 입력지연 자동체크
 - 상시점검체제에 의한 관리 : 25개팀 50명으로 매월2회 점검
 - 사이버 감사실시 : 인터넷에 공개된 자료가 관련규정에 적합한지, 필요시 공사현장 등을 확인·비교하여 부조리적출(징계 : 65건)
 - 입력우수자 시상 : 입력우수자 시상(매월 7명 선정시상)
 - 방문자 시상 : OPEN 시스템 방문자에 대하여 시상
(10만번째, 30만번째, 50만번째 방문자에게 노트북 등 시상)

3. 장애요인 및 극복방법

☐ 업무 담당자와 개발자간의 인식차이

- 업무담당자와 프로그램 개발자의 행정전반 및 업무에 대한 인식의 차이로 오류발생 가능
- 외부 개발업체와 일선 업무담당자와의 개별 면담 및 문제점에 대한 상호토론으로 인식의 차이 극복

☐ 입력담당자 교육 방안(485개부서 5천명)

- 교육대상자에 비하여 교육장소 및 교육기간이 짧음
- 짧은 기간에 많은 인원을 교육을 시키기 위하여 1차교육을 시청 전산교육실에서 실습위주로 실시하고 2차 교육을 기관별, 소관 실국별, 업무별로 실시

4. 사례 정착 현황 및 추진효과

☐ 방문자 현황(2000. 6. 9현재)

- '99.4.15 공개이후 공개방 방문시민이 700천여명이며, 최근 1일 방문자 수가 2000여명으로 시민의 관심이 증가하고 있는 추세임. 사업등록 27천건, 문서등록 125천건, 문서조회건수 932천건

☐ 추진효과

- 민원신청자가 담당공무원에게 전화 또는 방문 불필요(신속한 정보공개)
- 담당공무원의 재량권 남용과 일탈 방지 및 업무처리의 객관성, 공정성 보장
- 결재한 시간의 공개로 결재지연 및 민원처리기간 지연이 방지(신속성)

5. 향후 계획

☐ OPEN 시스템 확대운영

- '99. 4. 15 공개이후 2000. 3. 2부터 15개 업무를 추가하고 2000. 7. 1에는 2차로 13개 업무를 추가하여 54개 업무를 공개

☐ OPEN 시스템 기능향상 및 발전방향

- 민원관련 각종 프로그램을 통합하여 단계별로 공개
- 인터넷 환경의 변화추세에 맞추어 민원인이 시청이나 구청을 방문하지 않고 가정이나 직장에서 인터넷을 통하여 민원을 제출하고 결과를 받아 보는 ONE-STOP 종합민원 서비스체 구축

6. 제3자 평가

☐ 국외의 호평

외국인에게는 약자로 OPEN(Online Procedures ENhancement for civil applications)으로 알려지고 있음

- 제9차 국제반부패회의의 우수사례 발표, 더반결의문에 인용
(2003년 국제반부패회의의 서울 유치 결정)
- OECD 홈페이지에 반부패에 도움이 되는 시책으로 소개됨
- 국제투명성기구(Transparency International)홈페이지 소개 및 링크
- 넷스케이프에서 한국 Top10 사이트로 선정
- 미국 Fordham 대학, 고 건 시장을 8대 인물로 선정
- 세계은행(World Bank) 홈페이지에 소개
- OECD 사무총장 초청에 의거 고위정책세미나 우수사례발표(파리)

☐ 국내의 호평

- 중앙일보 '99년 10대 히트 행정에 선정('99.12.31)
- 한국행정학회 춘계학술대회에 사례 발표(2000. 4. 29)
- 제1회 고려대 정책대학원 제정 정책인 대상 수상(2000. 5. 30)

※ 국내 언론 보도사항 : 26개 언론사 126회