

# 세계 주요국가의 전자정부 동향 분석

## - 미국, 덴마크, 영국, 호주, 캐나다의 전자정부 사업을 중심으로 -

연구원 문정욱\*

지식정보화 시대에 걸 맞는 정부영역의 변화와 개혁의 필요성이 그 어느 때 보다도 절실하게 인식되는 가운데 세계의 여러 국가들은 국민과 기업에게 양질의 행정서비스를 제공할 수 있는 혁신적 수단중의 하나가 전자정부라 인식하고 이미 오래전부터 전자정부의 추진 및 운영을 실행해 왔다. 이에 본고는 현재 선도적으로 전자정부 사업을 추진하고 있고, 또한 각종 기관에서 평가하는 전자정부 순위에서 상위에 랭크 되어있는 선진 국가들의 전자정부 추진현황과 관련 사업들을 알아보고, 각 국가별 비교 및 분석을 통해 각 국가들이 추진 및 운영하고 있는 전자정부 사업들의 공통적 추세를 도출하여 우리나라에서 전자정부 사업의 추진 및 운영에 활용될 수 있도록 정책적 시사점을 도출해 보고자 한다.

### 목 차

- |                    |                   |
|--------------------|-------------------|
| I. 서론              | 2. 덴마크의 주요 전자정부사업 |
| 1. 개요              | 3. 영국의 주요 전자정부사업  |
| 2. 전자정부의 개념        | 4. 호주의 주요 전자정부사업  |
| II. 각국의 전자정부 사업 현황 | 5. 캐나다의 주요 전자정부사업 |
| 1. 미국의 주요 전자정부사업   | III. 결론 및 시사점     |

## I. 서론

### 1. 개요

우리나라는 현재 국가전체의 전반적인 정보화가 급속히 이루어지고 있고 인터넷 이용률과 초고속망서비스 가입률은 다른 나라와 비교가 안 될 정도로 급속도로 증가하고 있다.<sup>1)</sup> 특히,

연락처: \* 디지털미래연구실 (02) 570-4366, jwmoon@kisdi.re.kr

최근 몇 년간 IT산업의 연평균 증가율이 경제성장을 앞서고 있으며 IT 산업 강국으로서 입지를 견고히 하고 있다.<sup>2)</sup> 이러한 내·외적 환경의 변화에 적절히 대응할 수 있는 이상적이고 미래지향적인 통합적 정보체계 개발과 IT 선진국으로서 우리나라의 현실에 가장 잘 맞는 최적화된 전자정부의 개발이 절실히 요구되고 있다. 이러한 요구에 부흥하기 위해서는 세계 주요 국가의 전자정부 구축 및 운영 사례에 대한 이슈 및 쟁점을 파악하여 향후 우리나라의 전자정부 구축 및 운영에 활용될 수 있는 정책적 시사점을 찾아보는 것도 의미가 있을 것으로 생각된다. UN에서는 해마다 'Global e-Government Readiness Report'를 발간하면서 UN 회원국의 전자정부를 평가하는데, 그중 상위를 차지하고 있는 미국, 영국, 호주, 캐나다, 덴마크의 전자정부에 관하여 전자정부 사업을 중심으로 알아보려고 한다.

## 2. 전자정부의 개념

전자정부(e-government)라는 용어는 1993년 미국 클린턴 정부의 '정부재구축(reinventing government)' 프로그램에서 처음으로 등장하였다. 당시 미국을 비롯한 세계 각국에서는 행정에 있어서 여러 변화들이 행정의 개혁과 정부의 변화를 자극하여 기업가적 정부, 고객 지향적 정부와 같은 새로운 정부상에 대한 논의를 불러일으키고 있었는데, 전자정부의 개념 또한 이러한 새로운 정부상의 일환으로 제기되기 시작하였다. 우선 전자정부라는 용어를 처음 사용한 미국의 전자정부 개념은 '정보기술을 이용하여 정부의 행정조직·업무·시스템을 효율적으로 개혁하여 정부의 행정능률을 최고로 하며 국민에 대한 정부의 각종 정보 및 행정서비스가 언제, 어디서나, 어떤 방법으로든 국민에게 효과적으로 제공될 수 있는 정부'라고 할 수 있다.

우리나라에서의 전자정부의 개념은 초고속정보통신기반의 구축에 관한 논의가 시작된 1994년부터 등장하기 시작하여 각종 전자정부 관련 법령에 의해 그 개념들이 정의되어 왔고 최근

1) 우리나라 초고속인터넷 가입자 수 및 가구 보급률 추이 (단위: 명, %)

구 분	1999	2000	2001	2002	2003	2004
가입자 수	265,744	3,939,391	7,762,994	10,405,486	11,103,828	11,921,439
가구보급률	1.9	27.4	52.3	69.0	73.0	76.6

자료: 한국전산원

2) 우리나라 IT산업 성장률 및 GDP 성장률 (단위: %)

구 분	1997	1998	1999	2000	2001	2002
IT 산업성장률	30.5	20.7	36.0	35.8	9.1	12.0
GDP 성장률	5.0	-6.7	10.7	9.3	3.1	6.3

자료: 한국전산원

에 제정된 ‘전자정부구현을위한행정업무등의전자화촉진에관한법률’(일명 전자정부법)에서는 전자정부를 ‘정보기술을 활용하여 행정기관의 사무를 전자화함으로써 행정기관 상호간 또는 국민에 대한 행정업무를 효율적으로 수행하는 정부’로서 규명해 놓고 있다. 전자정부의 개념 정립에 대한 연구가 활발히 진행되고 있고 학자에 따라 전자정부의 개념에 대한 의견이 다소 나뉘기는 하지만 대부분의 학자나 실무자들은 전자정부를 ‘정부의 모든 공공기관이 초고속정보통신 기반으로 연결되어, 디지털로 저장된 행정정보를 상호 공유하면서, 전자화된 업무처리를 수행하고, 나아가 신속·정확한 대국민 서비스를 제공하는 정부’, ‘초고속정보통신망을 구축하여, 전 부처가 네트워크로 연결되어, 행정정보의 공유가 활성화되고, 전자적으로 업무가 처리되어 내부적으로 행정의 생산성을 제고하고 외부적으로는 대국민 서비스의 질을 높여려는 정부’ 등으로 이해하고 있다.

이러한 전자정부가 효율적으로 구축되고 운영되기 위해서는 전자정부가 추진하는 관련 사업들 또한 성공적으로 운영되어야 한다. 그러므로 전자정부 선도국들의 전자정부 사업들을 살펴보고, 그 교훈을 토대로 우리나라의 상황에 맞게 적절히 벤치마킹하는 것은 의미가 있는 일이라 생각되어 진다.

## II. 각국의 전자정부 사업 현황

이 글에서는 UN에서 조사하는 “E-government Readiness Index(2004)”에서 인터넷을

〈표 1〉 E-government Readiness Index: Top 10 countries

순 위	국 가	지 수
1	미국	0.9132
2	덴마크	0.9047
3	영국	0.8852
4	스웨덴	0.8741
5	한국	0.8575
6	호주	0.8377
7	캐나다	0.8369
8	싱가포르	0.8340
9	핀란드	0.8239
10	노르웨이	0.8178

자료: Global E-government Readiness Report 2004(UN, 2004)

이용하여 정보와 서비스를 제공하고 있는 총 169개국 중 전자정부 선진국가로 평가받고 있는 미국(1위), 덴마크(2위), 영국(3위), 호주(6위), 캐나다(7위)의 전자정부 추진현황 및 사업에 대한 최근 동향을 살펴보기로 한다.

## 1. 미국의 주요 전자정부사업

### 가. 추진현황

현재 세계 국가 중 전자정부가 가장 잘 구축 및 운영되고 있는 미국은 2001년 부시 대통령의 관리 아젠다 중 하나인 전자정부 확대를 구체적으로 실현하기 위해 OMB에 'Office of E-Government and Information Technology'를 설치하고 전자정부 사업 전략을 수립하고 추진하고 있다. 전자정부 확대가 대통령의 관리아젠다에 포함된 이유로는 첫째, 전자정부는 저렴한 비용으로 시민의 수요에 맞는 서비스가 가능한점, 둘째, 민간부분과는 다르게 정부부문에서는 정보화 투자의 가시적 성과가 미흡했던 점 등을 들 수 있다.

미국의 전자정부 추진전략의 핵심은 부처간 협조 및 조정과 시민의 수요를 가장 중요시 하고 있다는 점이다. 그에 따라 첫째, 국민을 특성별로 그룹화하고 각 특성별 수요와 기대에 충족하는 통합사이트를 구축하여 인터넷에서 3번의 클릭으로 원하는 정보와 서비스를 얻을 수 있도록 하고 있다, 둘째, 정부의 업무흐름을 재설계하고 정보기술의 중복투자를 제거한다. 연방 아키텍처를 통하여 부처간 유사한 업무영역과 중복 IT 투자영역을 찾아내 통합하는 등 업무흐름을 재설계하고 있고, 통합사이트 구축에 필수적인 다수 부처관련 사업을 중점적으로 지원하고, 이를 위해 최고위층의 리더십 하에 부처간 협조 체계를 구축하고 예산관리처를 중심으로 조정체제를 가동하며, 각 부처는 철저히 IT투자를 관리하고 예산관리처는 예산과정을 통하여 부처간 정보통신의 중복투자를 제거하고 있다. 셋째, 전자정부의 신뢰성을 높여 이용을 확대할 수 있는 기술적·행정적 조치를 시행하는 전략을 추진하고 있다. 정보시스템에 대한 신뢰를 창출 할 수 있도록 정보보호를 추진하고, 온라인으로 제출한 정보는 철저히 보호된다는 점을 시민이 이해할 수 있는 프라이버시 보호대책을 추진하고, 정부와 온라인 거래의 중요도에 따라 4단계 인증체계를 마련하고, 한번의 인증으로 많은 거래를 할 수 있는 방안 등을 강구하고 있다.

### 나. 주요사업

미국의 전자정부 사업은 공무원 인터뷰, 이메일 등을 통해 제안을 받은 350개 사업중 23개 과제를 선정하여, 대통령관리위원회에서 승인을 받고 봉급관리사업이 추가되어 총 24개의 사업이 선정되어 현재 추진중에 있다.

추진사업은 사업의 성격에 따라 G4C, G2B, G2G, IEE<sup>3)</sup> 등 크게 4가지로 분류될 수 있다.

〈표 2〉 미국의 주요 전자정부사업

구분	주요사업	내 용
G4C	여가생활	여행지의 온라인 정보 및 거래가 가능한 통합사이트 구축
	정부지원 자격조회	정부 지원금 수혜 자격 조회 및 온라인 신청 통합사이트 구축
	정부대출서비스	정부의 대출프로그램을 검색 신청할 수 있는 통합사이트 구축
	USA 서비스	민원사항에 관하여 관련 부처간 협조하여 답변하는 서비스
	개인의 세금신고	본인이 인터넷을 통하여 세금신고를 할 수 있는 사이트 구축
G2B	규제제정	각종 규제관련 규정 검색 및 의견제출 가능한 사이트 구축
	기업의 세금신고	세금정보의 적시 제공 및 세금신고기능 확대 사이트 구축
	연방자산매각	각 부처의 처분재산 및 비품의 정보를 한 속에 모음
	수출지원	중소수출업체의 지원사이트를 통합하여 시장현황 정보 제공
	중소기업 종합지원	중소기업관련 허가, 신고 등 온라인 거래가 가능한 사이트 구축
	통합건강정보	시민건강정보를 기관간 공유할 수 있는 정보표준 구축
G2G	지리정보	지리정보에 관한 통합사이트 구축
	정부정보조금	연방재정보조의 기회 검색 및 온라인 신청
	재해관리	재해관련 정보와 대응수단을 온라인으로 공유
	공공안전 무선통신	응급상황에 대한 정보를 신속히 공유, 교환하는 시스템 구축
	출생, 사망정보	연방정부와 주정부간 출생과 사망기록을 온라인으로 공유
IEE	교육훈련	교육과정, 전자서적 등을 한곳에 모아 인터넷으로 공무원 교육
	원스톱 채용	정부 일자리 현황 검색 및 온라인 이력서 제출 및 채용
	인적자원 통합관리	연방정부 공무원에 대한 DB 구축
	봉급관리	연방정부의 봉급, 인적자원, 재정기능을 유기적으로 연계
	출장관리	각 부처별 출장관리체제 일원화
	통합조달 환경	타 부처의 조달 관련 데이터를 공유하여 효율성 제고
	전자기록관리	법정부적 전자기록 보존 가능한 시스템 구축
	전자신원조회	각 부처별로 시행하는 공무원 신원조회 절차를 통합

자료: FY 2004 Report to Congress on Implementation of the E-Government Act of 2002(OMB, 2004)

미국의 주요 전자정부 사업은 G4C 사업이 5개, G2B 사업이 6개, G2G 사업이 5개, IEE 사업이 8개로 총 24개의 사업이 추진중에 있다. 여러 가지 사업 중에 변호사나 회계사의 도움

3) Internal Efficiency Effectiveness: 내부 효율과 효과 증진

없이 본인 스스로 인터넷을 통하여 간단한 세금신고를 할 수 있도록 통합 사이트를 구축하는 '개인 세금신고 서비스'<sup>4)</sup>와 각종단체들이 연방재정보조의 기회를 검색하고 온라인으로 필요한 신청을 할 수 있도록 통합사이트를 구축하는 '정부보조금 서비스'<sup>5)</sup>는 미국 GAO의 추진상황 평가에서 성공적인 사업 분야로 선정되었다.

## 2. 덴마크의 주요 전자정부사업

### 가. 추진현황

덴마크 전자정부는 UN의 전자정부 보고서뿐만 아니라, Information Society Index(IDC, 2004)에서 1위, e-readiness Rankings(EIU & IBM, 2005)에서 1위에 랭크될 만큼 세계 최고 수준의 전자정부로 인정받고 있다. 이러한 덴마크 전자정부의 성공요인은 적절한 추진체계 구성과 빈틈없는 전략수립에 있다고 보여진다. 즉, 전자정부위원회를 중심으로 한 중앙정부, 자치주, 지방자치단체 간 범국가적 연계체제가 확립되어 있고, 사업별로 전문성, 책임, 권한을 위임받은 기술위원회가 기술지원을 하는 등 체계적인 추진체계를 가지고 있다. 덴마크는 횡적으로 추진되는 6개 핵심영역(Focus Area: 전자정부사업에 대한 성과평가, 조직관리 기법 및 기술교육, 조직구조 개선과 문화 창출, 의사소통 능력 및 지식공유 향상, 합리적인 보상체계 및 예산조달, 법·제도적 인프라 강화)과 종적으로 추진되는 Business Area, Major Digitalization Projects, Local 등<sup>6)</sup> 3개 주요부문내 12개 세부 프로젝트를 추진중에 있다.

### 나. 주요사업

덴마크의 전자정부사업 중 'Medication 서비스'는 환자들이 적절한 시간에, 정확하고 알맞은 처방약을 받을 수 있도록 지원하기 위한 목적으로 의사가 환자에게 약을 처방하는 시점부터 환자들이 처방약을 수령하는 시점까지 관련된 전 프로세스의 디지털화를 지원하기 위한 모델을 개발하는 사업이다. 이 사업은 내무부, 복지부, 의약품청, 자치부, 지방자치단체 등이 총괄적 파트너십을 통해 수행하고 있는데, 2003년 다양한 행위자 간 업무관행, 정보의 흐름,

4) 2003년 9월 현재 280만 명이 '개인의 세금신고 사이트'를 이용하고 있다.

5) 2003년 10월 정보검색과 온라인 신청이 가능하도록 구축하였고, 2004년 2월 현재 29개 부처 835개의 프로그램의 이용이 가능하다.

6) Business Area는 전 공공부문에 걸친 구체적 사업에 해당되는 목표와 실질적 성과를 달성하기 위한 모델을 개발하는 것으로 국민과 기업 모두 관계되는 서비스 사업을 위주로 선별, Major Digitalization Projects는 중앙정부의 추진사업으로 주로 행정정보화의 연장선상에 있는 프로젝트 중심으로 진행, Local Area는 주정부 및 지방자치단체들의 전자정부 관련 프로젝트와 프로그램 등을 포괄한다.

IT 아키텍처 등을 고려하여 의료기관들을 나누고 2004년부터 서비스를 시작하고 있다.

최초의 민간기업이 운영하는 공공정보 제공 서비스 사이트인 ‘www.virk.dk’는 기업보고서에 대한 표준접속 방식과 회계보고서 표준을 제정하고 공공부문의 각종 데이터 분석 등의 정보를 제공하고 있으며, 매주 약 1만 명 이상이 방문하고 있다.

〈표 3〉 덴마크의 주요 전자정부사업

구분	주요사업	내 용
G4C	Children and young at risk	어린이와 청소년들의 보육 및 각종 유해환경으로부터의 보호를 위한 예방 수단들을 필요에 따라 선택할 수 있도록 체계화하고 각 부처별 협력을 유도하기 위한 사업
	Medication	의사가 환자에게 약을 처방하는 시점부터 환자들이 처방약을 수령하는 시점까지의 모든 과정의 디지털화 추진
G2B	e-Business	기업의 편리성 향상을 위하여 각 공공기관에 필요한 정보들이 전자적으로 전달되고 재사용 되도록 함
G2G	e-Day	e-Day I (2003) 구축으로 중앙 및 지방의 모든 정부 간 문서는 디지털 방식으로 교환 및 공유하도록 하고 e-Day II (2004)로 국민과 기업에게도 공공기관의 전자적 의사교환 및 문서작성을 사용 가능하도록 추진함
기타	www.virk.dk	최초의 민간기업이 운영하는 공공정보 제공사이트로서 회계 관련 공통표준제정 및 공공부문의 임금 데이터 분석 등의 정보 제공

자료: www.e.gov.dk/english

### 3. 영국의 주요 전자정부사업

#### 가. 추진현황

영국의 전자정부는 UN의 “E-government Readiness Index(2004)”에서 3위, Information Society Index(IDC, 2004)에서 10위, e-readiness Rankings(EIU & IBM, 2005)에서 5위에 랭크 될 만큼 세계 수준급의 전자정부로 인정받고 있다.

전자정부의 성공적인 추진을 위한 영국의 추진체계는 기본적으로 수상의 책임 하에 ‘e-Envoy’를 두어 전반적인 정보화 추진을 집행하고 있다. 또한 부처내의 국과수준에서 체계적이며 보다 적극적인 정보화 추진을 전담할 국과전담팀(Departmental Champions)을 설치 운영하고 있다. 더불어 전반적인 정보화 추진과 관련한 주요 이슈들 사이에 존재하는 갈등의 조정 및 해결은 이른바 중앙정보통신반(Central IT Unit)에 의하여 가능하며, 이 기관은 ‘e-Envoy’에 직접적으로 보고하게끔 되어 있다. 그러므로 영국의 전자정부 추진은 ‘e-Envoy’와

중앙정보통신반이 국과전담팀과의 협력자적 관계를 통하여 진행되고 있다.

'e-Envoy'의 핵심 업무는 국민들이 인터넷을 통해 각종 공공서비스를 제공받을 수 있는 토대를 마련하는 것이다. 이를 위해 'e-Envoy'는 인터넷 포털 사이트인 'UK-Online'을 구축하였고, 이 사이트는 전국 4,300여개 도서관과 6,000여개의 공공기관, 2,000여개의 상점을 인터넷 망으로 연결해 공공서비스 제공은 물론 전자상거래까지 가능하도록 꾸며졌다. 영국 국민들은 'UK-Online'에 접속하여 집 주소를 입력하면 쓰레기 분리 수거일자를 알 수 있고, 세무서에 가지 않고도 인터넷을 통해 세금을 납부할 수 있고, 외국에 나가 여권을 분실했을 때도 'UK-Online'을 통해 분실신고와 재발급 신청이 가능해졌다.

#### 나. 주요사업

영국은 기존 전자정부의 대표 포털인 'UK-Online'을 사용자 중심으로 전환할 목표로 정부 정보의 전달, 서비스의 검색, 접근 편의성을 대폭 개선한 'Directgov'(www.directgov.go.uk)로 재구축하여 서비스를 개시하였다. 캐나다의 정부 대표 포털 사이트를 벤치마킹하여 개발된 'Directgov'는 한 곳에서 모든 정부기관의 정보를 모아놓아 뚝으로써 국민이 여러 개의 기관사이트를 방문하지 않고서도 한곳에서 원하는 정보를 이용할 수 있게 하였다. 특히, 이 사이트는 정부기관 뿐만 아니라 신뢰할 수 있는 부가적인 자문과 지원을 제공할 수 있는 적절한 제3부문의 웹사이트에도 링크되어 있다.

〈표 4〉 영국의 주요 전자정부사업

구분	주요사업	내 용
G4C	CitizenSpace	국민들이 정부시책에 관한 정보를 입수하고 신규 정책의 형성과정에 의견을 제시
	Quick Find	강력한 검색엔진을 이용하여 사용자가 정부의 미로를 헤매는 일 없이, 필요로 하는 정보를 바로 찾을 수 있게 함
	UK-Online	전자정부 단일창구로 모든 서비스를 30분 이내에 찾을 수 있도록 목표 설정
	e-GIF	정부와 정부, 국민, 기업 간의 정보공동이용 시스템
G2B	GovTalk	국민과 업계의 정부에 대한 의견개진을 장려하고 특히 업계 및 글로벌 자문전문으로 활용되어 의견요청(RFC)과 제안요청(REP) 등의 공개응모과정이 제공됨
G2G	joint-up service	정부기관별 경계를 초월하여 관련정보를 공유하는 통합서비스
	IACS Area Aid Applications	지역보조금을 온라인을 통해 신청

자료: www.e-envoy.gov.uk./Resources

영국의 전자정부 주요 사업중 'GovTalk 서비스'는 정부의 정책수립과정에 있어서 국민과

기업의 의견이 고려될 수 있도록 인터넷을 통해 의견 요청과 제안 요청 등의 공개응모 과정이 제공되어지는 서비스로 국민과 기업이 모두 참여하는 시스템 사업의 성격상 G2B 및 G4C 분야에 모두 포함될 것으로 보인다. 또한 지역보조금을 온라인을 통해 신청하는 'IACS Area Aid Applications 서비스'는 위에서 언급한 미국의 '정부보조금 서비스'와 유사한 체제로 영국에서도 많이 이용을 하는 시스템이다.

#### 4. 호주의 주요 전자정부사업

##### 가. 추진현황

호주의 전자정부는 UN의 "E-government Readiness Index(2004)"에서 6위, Information Society Index(IDC, 2004)에서 12위, e-readiness Rankings(EIU & IBM, 2005)에서 10위에 랭크되어 있는 세계적 수준의 전자정부를 운영하고 있다. 호주는 정치, 경제, 사회, 문화 각 부문의 연계와 혁신에 IT를 활용함으로써 정보경제(information economy)를 달성하기 위한 전략적 수단으로 전자정부를 활용하고 있다. '온라인정부 2000' 실현을 위하여 정부정보를 전략적인 자원으로 인식하고 정부 정보관리체계를 개혁함으로써 고객지향적인 정부를 구축하기 위하여 노력을 기울이고 있다. 호주는 정부정보관리실(AGIMO)<sup>7)</sup>이 중심이 되어 서비스 수요조사, 사업기획, 시스템 운영 및 사후 평가가 일관성 있게 진행되고 있고, 정보관리 전략위원회(IMSC)<sup>8)</sup>가 중심이 되어 기술적 부분의 지침 설정 등을 담당하고 있다. 호주정부에서 세운 전자정부 사업의 목표들을 살펴보면, 2001년까지 현재 제공하는 모든 서비스를 온라인으로 변경, 연방전부 정보센터를 정부가 제공하는 모든 서비스 창구로 단일화, 모든 기관과 국민들에게 정보의 신뢰, 상호연동성, 인증을 보장해 줄 수 있는 정부, 온라인 지불, 온라인 인증 프레임워크를 구축, 그리고, 정부가 제공하는 모든 정보서비스에 대한 리스트와 간략한 설명을 제공해주는 시스템을 구축하여 정부서비스의 사용을 좀더 쉽게 하고, 효율적으로 공유할 수 있도록 하는 것 등이 있다.

##### 나. 주요사업

호주 전자정부는 현재 약 3,500여개의 사이트를 통하여 약 1,700여종의 서비스를 제공하고 있다. 호주의 전자정부 사업중 특히 그 성과가 높게 평가되고 있는 부분이 의료정보화 부문이다.

---

7) AGIMO: Australian Government Information Management Office

8) IMSC: Information Management Strategy Committee

〈표 5〉 호주의 주요 전자정부사업

구분	주요사업	내 용
G4C	전자정부서비스 사용 및 만족도 측정	국민의 사용만족도를 지속적으로 측정하고 채널별 사용자의 프로파일 및 행태 분석
	정보공개 프레임워크 개발	국민이 정부의 정보에 쉽게 접근할 수 있도록 원스톱 서비스 체제 구축
	인터넷 민원서비스	정부대표 포탈 사이트를 중심으로 호주정부에서 제공하는 모든 온라인 민원서비스와 콘텐츠를 쉽게 찾을 수 있는 단일접점 제공
	MAXI	전자정부서비스 통합시스템으로 단일창구 제공
	GateKeeper	전자인증서비스 및 인증기관에 적용되는 인가제도
	전자의무기록공유 Health Connect	국민의료정보의 안전한 공유 및 의료기관에 정확한 정보제공
G2B	인증체계 개발	온라인 거래시 본인인증 과제에 대한 국가적 표준체계 개발
	E-procurement	기관과 기업간의 전자상거래 촉진 및 차세대 조달 전략 개발
	AusTender	전자입찰시스템의 개발 및 확산
G2G	Governance Framework	정부간 쌍방향의사소통 가능한 정보 서비스의 제공체제 구축
	기술상호운영성 프레임 워크 개발	정부간 데이터 교환의 용이성 확보, 서비스 제공방식 개선, 효율적 상호 작용 등을 목적으로 하는 체계 구축
	Integrating Services Across Jurisdiction	행정구역간 협조를 위한 국가 공동의 표준화된 프레임워크 개발 및 관련 시범사업 실시
	Fedlink	보안이 확보된 정부간 의사소통을 위한 가상 네트워크
	e-Visa	국내행정기관과 재외공간에서 온라인 행정서비스 제공
기타	아웃소싱 지침개발	ICT 아웃소싱을 위한 전략, 평가방법, 관리방법관련 지침 개발
	서비스 방식 개선	국민, 기업, 정부의 상호작용을 위한 표준-네트워크 환경 제공
	Information Interoperability	사생활 보호 및 보안, 정부기관 정보를 공유할 수 있는 프레임 워크의 개발
	e-Government Future direction	국가 정보화를 포함하여 광범위한 내용에 대한 미래 전자정부 방향 탐색
	정부 도메인 관리	자치주 및 지방정부가 사용하는 국가 도메인을 관리
	Demand & Value Methodology	온라인을 통한 정부서비스 평가 및 국민의 수요 가치 파악

자료: Annual Report 2003~2004(AGIMO, 2004)

전자의무기록공유(Electronic Health Records For Australia: Health Connect)는 국민의 건강증진과 통합의료서비스의 제공을 위해 국민 의료관련 정보의 공유 및 의료기관과의

신속·정확한 전달을 그 목표로 추진중에 있는데 전자의무기록망을 통해 의료기관간 정확한 정보를 공유하고, 견고한 보안장치 속에서 안전한 네트워크를 통해 국민 의무기록의 통합, 저장, 교환을 하고, 의무기록을 표준화환 형태로 처리해서 인증 받은 의료기관에 제공해 주는 시스템이다. 이 사업의 실제 성과를 살펴보면 환자의 불필요한 시간낭비를 줄일 수 있고, 의료기관에서는 보다 정확한 진료이력을 토대로 정밀한 진단 및 의료서비스를 제공하며 정부차원에서는 향후 보건정책의 수립시 통계자료 등으로 적절히 활용할 수 있다.

## 5. 캐나다의 주요 전자정부사업

### 가. 추진현황

캐나다의 전자정부는 UN의 “E-government Readiness Index(2004)”에서 7위, Information society Index(IDC, 2004)에서 5위, e-readiness Rankings(EIU & IBM, 2005)에서 12위에 랭크되어 미국, 덴마크, 영국 등과 더불어 세계적 수준의 전자정부로 평가받고 있다.

캐나다의 전자정부 추진은 the Treasure Board of Canada Secretariat(TBS)내에 위치한 정보화책임관(Chief Information Officer)을 통하여 대부분 이루어지는데, ‘정부온라인 전략(Government On-Line: GOL)’을 통해 2006년까지 130여개의 주요 행정 서비스를 온라인으로 전환코자 추진하고 있다. 주요 핵심 전략을 살펴보면, 첫째, 정보와 서비스에 대한 접근성 및 이용편의성 향상, 둘째, 온라인 서비스의 품질 및 반응성 향상, 셋째, 온라인 업무의 신뢰구축 등이 전략에 포함되어 있다.

캐나다 전자정부의 주요 성공요인은 국민 중심의 서비스 제공과 온라인 서비스 제공의 신뢰성 확보라고 보인다.

### 나. 주요사업

캐나다의 전자정부사업 중에서는 특히 개인정보보호관련 분야의 성과가 높게 평가되어진다. 개인정보보호와 관련된 ‘프라이버시영향평가제도(Privacy Impact Assessment: PIA)’는 국민의 개인정보 침해 가능성이 있는 전자정부사업 등을 추진할 때 개인정보보호 원칙을 적극 반영하기 위한 목적으로 추진되었다. ‘프라이버시영향평가제도’는 캐나다의 모든 정부기관 및 공공 조직에 적용되고, 각 정부기관은 대국민 사업 관련 서비스 개발 및 시행에 있어 프라이버시 영향 평가를 의무적으로 실시해야 한다. 이러한 ‘프라이버시영향평가제도’는 시작 단계, 데이터 분석 단계, 프라이버시 침해 가능성 분석 단계, 영향평가 분석 단계 등의 총 4단계를 거쳐 실행된다.

〈표 6〉 캐나다의 주요 전자정부사업

구분	주요사업	내 용	
G4C	Canada Business Service Center	Telephone Service	주·연방정부단위의 수신자부담 전화상담서비스 제공
		Talk to US	웹 사이트에 대한 질문 및 정보를 전화 상담원이 안내
		In-person Service	창업자를 위한 기업정보센터 운영
	Health Canada	신뢰성 있는 보건위생 정보 및 서비스 제공 달성	
	Environment Canada	정확한 환경정보 및 서비스를 온·오프라인 동시에 전달 ex) 기상서비스, 물 관련 정보, 야생동물, 환경위기 상황 등	
	Quick Search	기관 홈페이지에 사용자편의를 위한 키워드 검색방식 도입	
G2B	ePass	기업관련 국제청의 디지털인증시스템	
	GoCM	인증 받은 정부구매자들이 이용할 수 있는 Government Online Marketplace	
	Business Gateway	중소기업들에게 다양한 정보 서비스를 제공	
G2G	AAPP(Advancing Audit Practice Project)	전자감사시스템, 전자결재 및 IT 자료 수집/분석시스템을 개발 운용	
기타	Privacy Impact Assessment: PIA	국민에 대한 프라이버시 침해 가능성이 있는 프로그램 및 사업의 추진시 프라이버시 보호원칙을 적극 반영함	

자료: Government On-line(Public Works and Government Services Canada, 2005)

### Ⅲ. 결론 및 시사점

이상에서 각종 전자정부의 순위지표에서 순위권에 있는 전자정부 선진국들의 추진현황과 주요 사업들에 대하여 살펴보았다. 이렇듯 전자정부 선진국들은 한층 더 성숙한 측면을 향해 나아가고 있다. 현재 세계적인 전자정부의 경향은 정부와 국민, 정부와 기업, 정부와 정부 관계 등 여러 가지 측면에서 좀더 효율적인 점과 민주적인 점을 동시에 조율하고 또한 강조하면서 여러 가지 사업들이 추진중에 있다.

각 국가별로 전자정부 사업에 있어서 차이를 보이는 부분이 어느 정도 존재하기는 하나 대체적으로 다음과 같은 점에서는 공통적인 흐름이 있다고 생각된다. 우선, 전자정부의 모든 서비스를 통합적으로 활용할 수 있게 해주는 포털 사이트가 있다는 점이다. 이러한 전자정부 포털 사이트를 통해 국민 또는 기업은 비교적 용이하게 원하는 행정서비스를 제공받을 수 있다. 둘째, 개인정보보호에 관하여 철저하게 대비하여 개인정보의 유출, 프라이버시의 침해, 정보 격차 등 정보화 역기능 문제가 발생하지 않도록 노력을 기울이고 있다는 점이다. 셋째, 정부

기관간 정보공유 및 협력체제 구축을 위하여 데이터의 표준화에 심혈을 기울이고 있다는 점이다. 고객인 국민의 측면에서 통합적인 전자정부 행정서비스를 제공 받기 위해서는 모든 정부 업무와 정보시스템의 표준화는 필수적인 사안이다. 마지막으로, 고객중심의 맞춤형 행정 서비스를 제공하기 위해 전자정부의 개념을 G4C, G2B, G2G, IEE 등으로 확대하여 수요자 중심의 행정서비스를 제공하기 위한 사업을 추진하고 있다는 점이다.

우리나라는 UN의 전자정부 평가(E-government Readiness Index, 2004)에서 5위에 랭크 되어 있고, 시스코(Cisco Systems)의 평가에서도 미국, 호주, 뉴질랜드와 더불어 선도국(Pioneers Group)에 포함되어 전자정부 선진국으로 분류되고 있다.

혁신과 개혁이 필요한 정부부문에 행정혁신의 중요한 수단으로서 효율적인 전자정부의 추진 및 운영은 매우 중요한 개념이라고 할 수 있다. 효율적 전자정부의 추진을 위해서는 전자정부 선진국들의 사업들을 분석해보고 그 성공과 실패사례에서 얻는 교훈을 토대로 우리나라의 전자정부 사업을 추진함에 있어서 기준을 삼는 것도 합의가 있는 일이라 생각되어진다.

본 고에서는 이상과 같이 해외 전자정부 선진국들의 전자정부 추진현황 및 주요 관련 사업들에 대하여 알아보고 각 사업들을 G4C, G2B, G2G, IEE, 기타 항목 등으로 분류하여 각각의 공통점들을 추출해 보았다.<sup>9)</sup> 위에서 언급했던 전자정부 사업 트렌드를 우리나라 전자정부 사업의 계획 및 추진 및 운영하는데 참고한다면 내부적으로는 행정의 생산성을 제고하고, 외부적으로 대국민행정서비스의 질을 높이는 효율적이고 민주적인 전자정부 구현이 될 수 있을 것이라고 생각한다.

## 참 고 문 헌

- [1] 김동욱(2004), 『전자정부와 정부운영 방식의 변화』, 21세기 한국 메가트렌드 시리즈, 정보통신정책연구원
- [2] 전자정부연구소(2002), 『세계의 전자정부』, 서울시립대학교
- [3] 정부혁신지방분권위원회(2003), 『전자정부 로드맵과제 세부추진계획』
- [4] 한국전산원(2005), 『2005 해외전자정부 동향 I』
- [5] \_\_\_\_\_(2001), 『주요국의 전자정부서비스 벤치마킹』
- [6] \_\_\_\_\_(2005), 『2005 한국인터넷백서』

---

9) 각 국가별 전자정부사업의 사례를 G4C, G2B, G2G, IEE 등으로 구분한 것은 연구자의 자의적인 해석 및 판단에 의한 것이므로 한계가 있을 수 있음을 밝힌다.

- [7] 행정자치부(2005), 『전자정부 성과 반성과 향후계획』
- [8] 황성돈 외(2002), 『전자정부의 이해』
- [9] AGIMO(2004a), 『Annual Report 2003-2004』
- [10] \_\_\_\_\_(2004b), 『Future Challenges for e-Government』
- [11] \_\_\_\_\_(2005), 『Annual Report 2003-2004: Ten Years of Service, Ten Years of Excellence』
- [12] Government On-line(2005), 『Public Works and Government Services Canada』
- [13] IDC(2004), 『Information Society Index』
- [14] OMB(2004), 『Report to Congress on Implementation of the E-Government Act』
- [15] Project e-Government(2004), 『The Danish eGovernment Strategy 2004-06』
- [16] \_\_\_\_\_(2002), 『Towards e-government』
- [17] UN(2004), 『E-government Readiness Index』
- [18] World Economic Forum(2005), 『The Networked Readiness Index』
- [19] [www.agino.gov.au](http://www.agino.gov.au)
- [20] [www.canada.gc.ca](http://www.canada.gc.ca)
- [21] [www.e.gov.dk/english](http://www.e.gov.dk/english)
- [22] [www.e-envoy.gov.uk/Resources](http://www.e-envoy.gov.uk/Resources)
- [23] [www.gol-ged.gc.ca](http://www.gol-ged.gc.ca)
- [24] [www.healthconnect.gov.au](http://www.healthconnect.gov.au)