

---

# ***e-Government***

**도입전략**

***e-Government***  
***Portal* 중심**

---

***I. e-Government*란 무엇인가?**

***II. e-Government Portal***

***III. 해외사례 분석***

***IV. 딜로이트의 Approach***

# 1. e-Government란 무엇인가?

전자정부는 21세기 정부행정의 비전이며,  
 시민에게 봉사하는 방식에 대한 변화인  
 동시에,  
 경제주체와의 상호작용에 대한 새로운 정립  
 임.

**Intranet**

Web기반 기술을 활용,  
 관계부서의 연계 과  
 의사전달 효율성  
 향상



Value  
 Proposition  
 of  
 e-  
 Government

**Extranet**

Transaction cost의 절감,  
 정보 전달의 용대성 향상,  
 비즈니스 프로세스의  
 통합

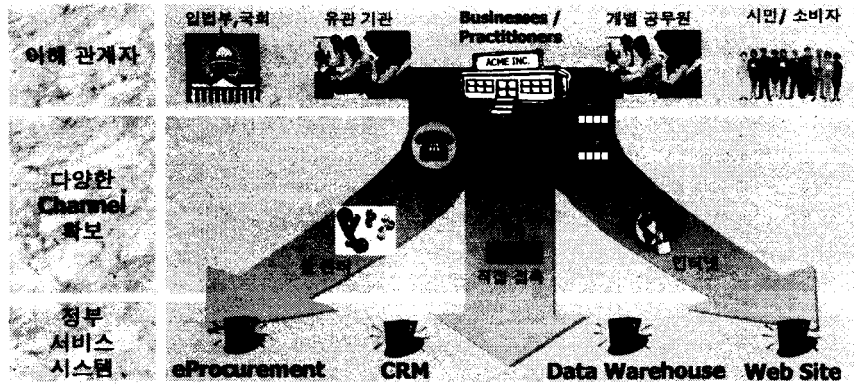


**Internet**

Web기반 기술의 활용으로  
 경제 관계자, 시민에 대한  
 서비스 개선 기반 조성  
 및 정부 서비스의  
 변화



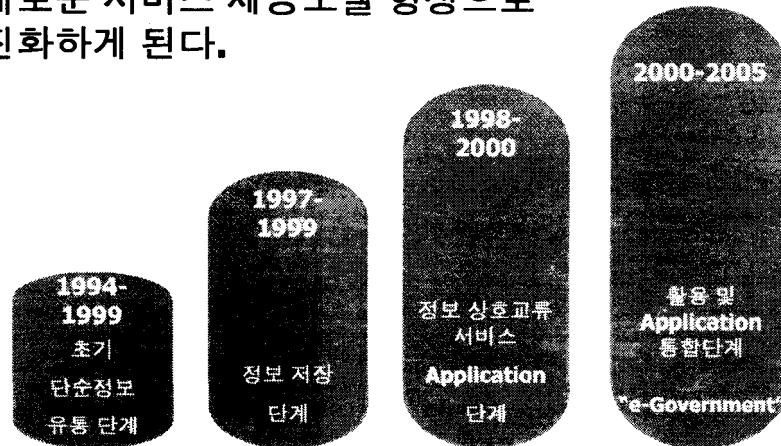
전자정부는 시민에 대한 주문제작 서비스의 제공을 의미하며, **Off-line** 과 **Web**기반기술을 활용한 **Channel**의 확대와 정부기술의 활용을 통해 구현 가능.



5

### 전자정부의 진화

▪ 전자정부의 진화는 정보의 단순한 유통에서 시작  
새로운 서비스 제공모델 형성으로  
진화하게 된다.

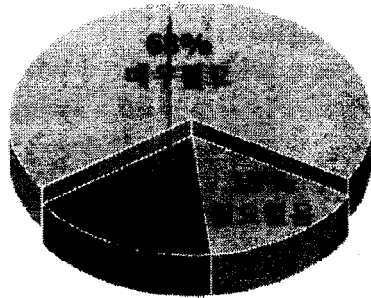


6

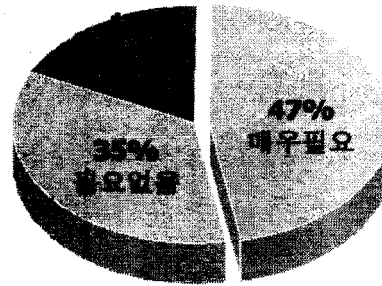
## 전자정부에 대한 시민의 요구

### 정부 서비스 및 정보의 **On-line** 입수에 대한 시민의 의견

인터넷 사용자



인터넷 비 사용자



필요없음
  어느정도필요
  매우필요

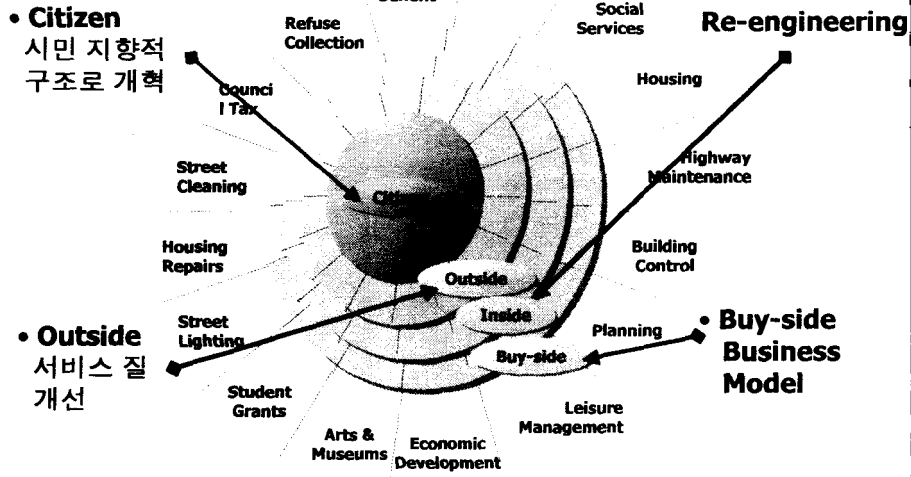
Source: Ehos Research Associates Inc (캐나다)

## Virtual Government

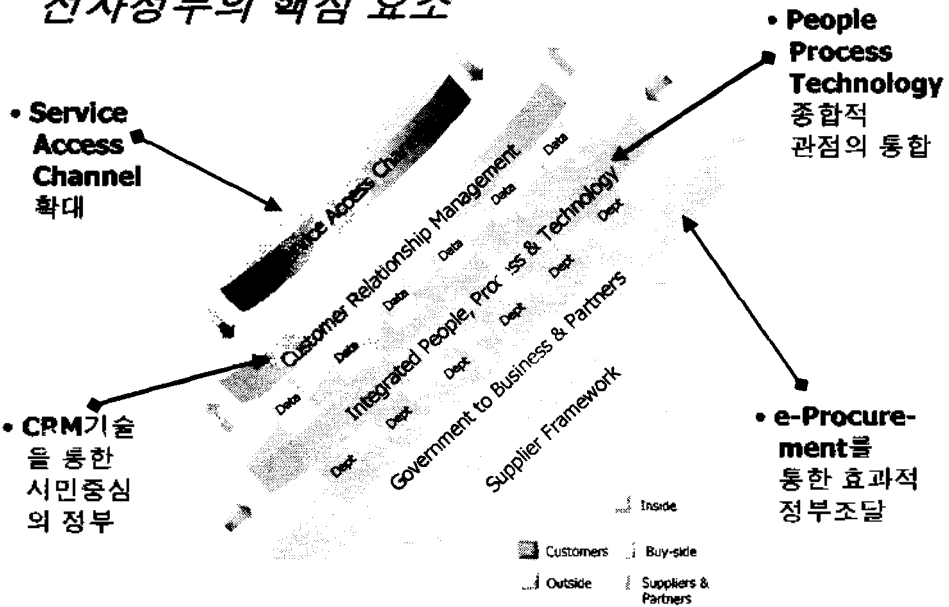
### 성공적인 전자정부를 위한 3가지 구성요건



## 전자정부의 비전 ; 시민 요구에 맞는 정부조직 및 서비스 모델 개발



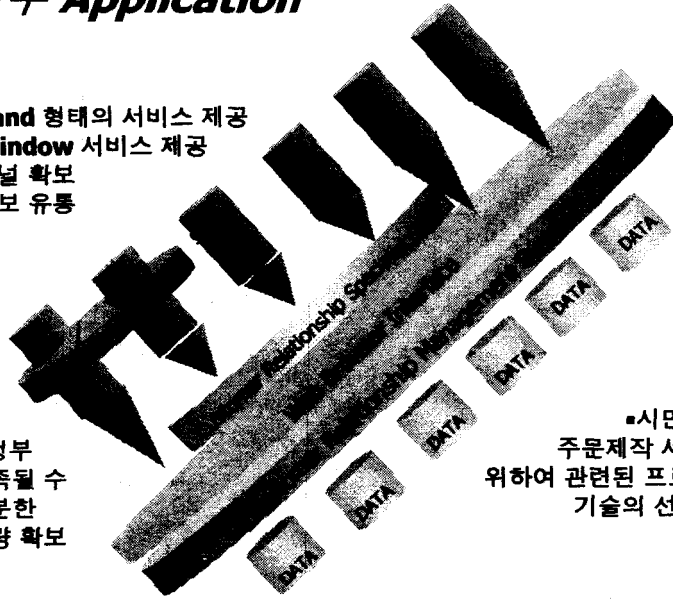
## 전자정부의 핵심 요소



## 전자정부 Application CRM

- On-demand 형태의 서비스 제공
- Single Window 서비스 제공
- 다양한 채널 확보
- 양방향 정보 유통

•미래 전자정부  
비전이 충족될 수  
있도록 충분한  
시스템 역량 확보

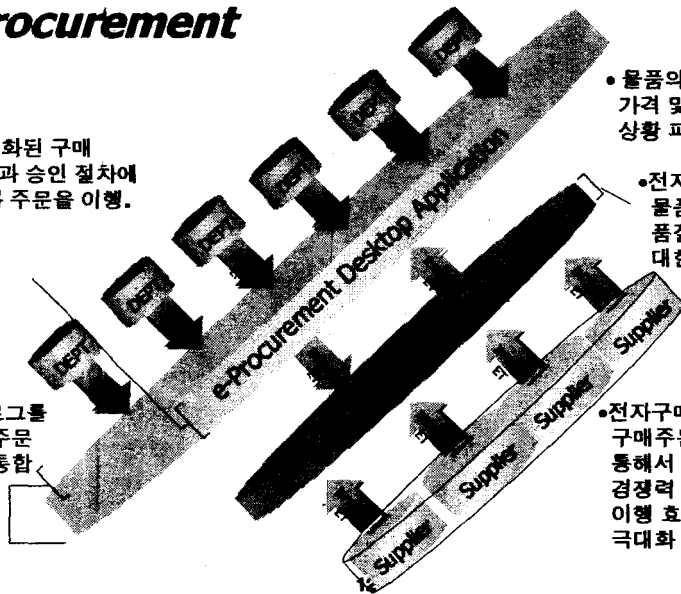


•시민 지향적  
주문제작 서비스를  
위하여 관련된 프로세스와  
기술의 선행 필요

## 전자정부 Application e-Procurement

•자동화된 구매  
규정과 승인 절차에  
따라 주문을 이행.

•고객에게  
전자 카탈로그를  
제공하며, 주문  
과 배송을 통합



•물품의 유용성,  
가격 및 주문이행  
상황 파악가능

•전자 카탈로그로  
물품의 규격,  
품질 및 가격에  
대한 정보제공

•전자구매 포털은  
구매주문 통합을  
통해서 가격  
경쟁력 및 주문  
이행 효율성을  
극대화

---

## ***II. e-Government Portal***

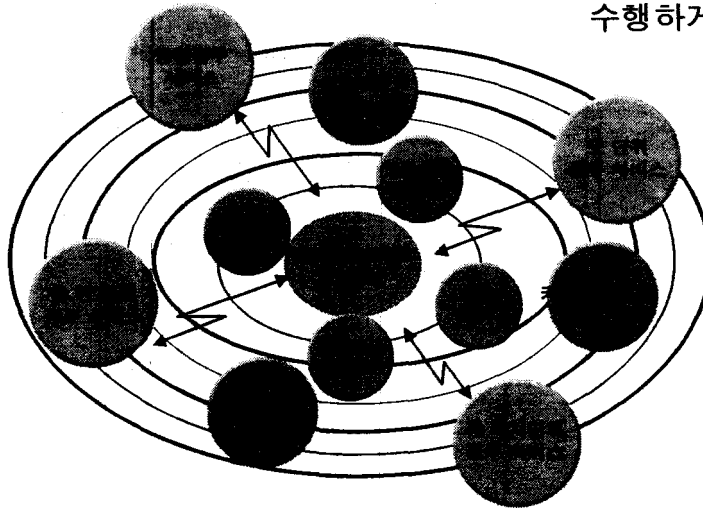
---

### ***새로운 전자 정부 Business Model Portal Model 도입 필요성***

- 정부 서비스 제공형식의 변화와 더불어 정부형태의 변화에 대한 필요성 제기
- 시민의 관점에서 정부서비스의 신속하고 편리한 제공이 필요하게 됨.
- 고객 중심으로 조직된 포탈을 통한 단일접점으로 빠르고 정확한 정보 전달 요구 제기.
- **B2G,C2G,G2G**등 다양한 전자상거래 형태에 대한 대응 필요.
- 정부와 시민간의 쌍방향 의사소통 구조로 시민의사가 반영된 정부정책 수립

## Portal의 개념 - 통합된 단일 창구

Portal은 지속적이고 다양하게 발생하는 모든 정부 서비스에 대한 단일창구 역할을 수행하게 될 것임.



15

## Portal의 기능

E-Citizen Services		
<ul style="list-style-type: none"> <li>•어권, 자동차 면허증, 차량 등록증 신청영수 및 지불금</li> <li>•건축 허가 및 각종 증명서</li> <li>•출생, 사망, 결혼 신고</li> <li>•사회복지 관련</li> <li>•Customer Care 1 to 1서비스</li> <li>•쓰레기 수거장</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>•세금 납부 관련</li> <li>•국립공원 관리</li> <li>•국립공원 방문객 관리</li> <li>•국립공원 탐방객 관리</li> <li>•국립공원 탐방객 관리</li> <li>•국립공원 탐방객 관리</li> <li>•국립공원 탐방객 관리</li> <li>•국립공원 탐방객 관리</li> <li>•국립공원 탐방객 관리</li> </ul>

16



## Portal의 기능 ( Cont' d )

E-Communities	E-Learning	E-Information
<ul style="list-style-type: none"> <li>• On-line으로 연결된 커뮤니티 그룹</li> <li>• 다양한 그룹 형성</li> <li>• 지역 및 온라인 구성</li> <li>• 다양한 프로그램</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 원거리 교육 - 컴퓨터, 각종 기술, 이학</li> <li>• 각종 전자자료 및 전자도서관 기능</li> <li>• 도서관의 대여 및 배달</li> <li>• 시의 각종 정보를 타 지역에 제공</li> <li>• 여행, 쇼핑, 관광</li> <li>• 교육 프로그램 제공</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 시민이 원하는 모든 정보를 제공</li> <li>• 시의원, 지방정부의 조직 및 관련 공무원 연결</li> <li>• 지방정부의 각종 계획, 정책에 대한 정보</li> <li>• On-line 제공</li> <li>• 공공 근로 정보</li> </ul>

17

## Portal Value Proposition

### Value to Government

- 수작업과 종이문서 프로세스에 대한 자동화
- 신속한 정보의 접근 및 유통
- 시민,기업,타 기관 고객에 대한 서비스 향상
- 운영 효율성 극대화

### Value to Business

- 정부 공공기관에 대한 접근성 확대
- 정부 공공기관과의 **Interface** 자동화
- 고객에 대한 전체적인 비용의 감소
- 시장 **Needs**에 변화에 대한 대응력 향상
- 운영 효율성 극대화

18

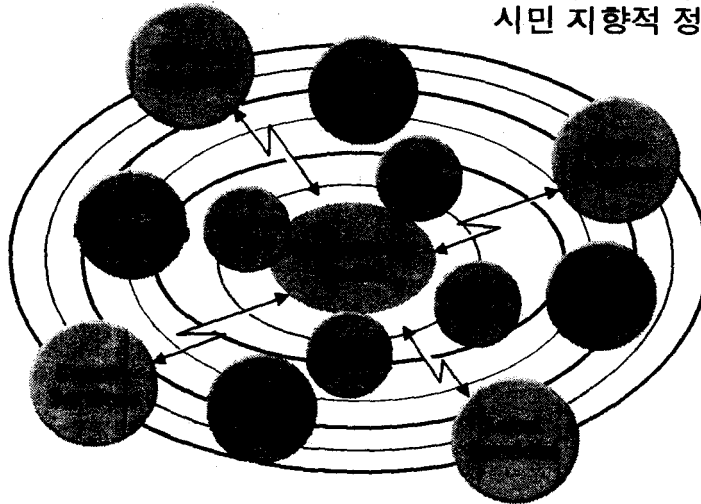
## Portal 4가지 핵심요소

- 조직
  - 서비스를 고객의 요구에 따라 고객맞춤 형식으로 배열, 정부기관 간 구별 제거.
- 콘텐츠 및 서비스
  - 다양한 고객의 요구를 단일접점을 통한 통합서비스 제공으로 비용 및 과잉업무 축소.
- 지원
  - 기술과 프로세스의 지원강화를 통해 개체 간 커뮤니케이션의 강화 및 고객요구를 충족시킬 수 있음.
- 관리
  - 정보기술의 관리에 있어 **ASP**를 이용한 민간 협력관리 및 정부주도의 직접관리 중 최적의 방안 선택 필요

19

## Portal의 Future Trend ; One Enterprise

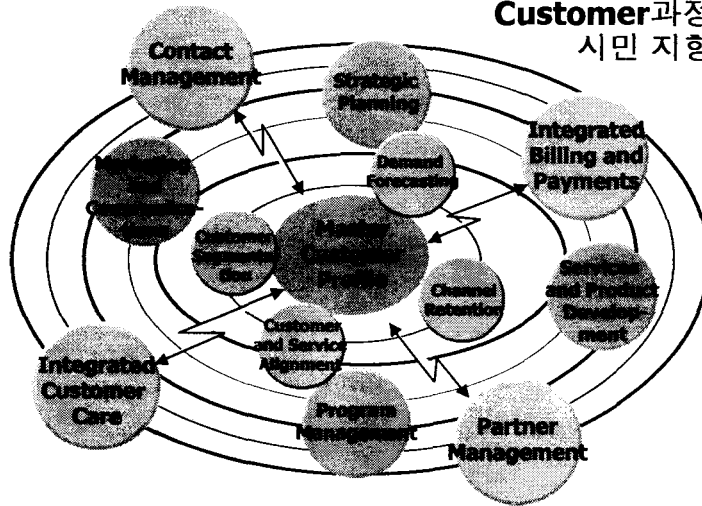
다 부처 다 접점 형태의 정부구조가 시민의 관점에서 통합되어 단일한 구조로 개선, 시민 지향적 정부로 진화.



20

## Portal의 Future Trend ; One Customer

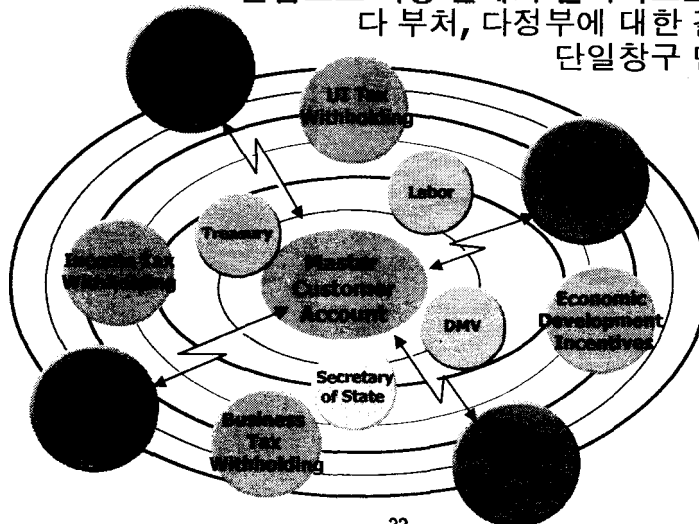
정부는 비즈니스 데이터 및 시민을 단일한 객체로 통합하는 과정을 진행하고 이러한 **One-Customer** 과정을 통해서 시민 지향적 정부로 변화.



21

## Portal의 Future Trend ; One Account

전자지폐의 발달과 전자결제 기능을 갖춘 Portal의 결합으로 각종 결제가 전자적으로 진행되며 다 부처, 다정부에 대한 결제창구가 단일창구 단일결제로 변화.



22

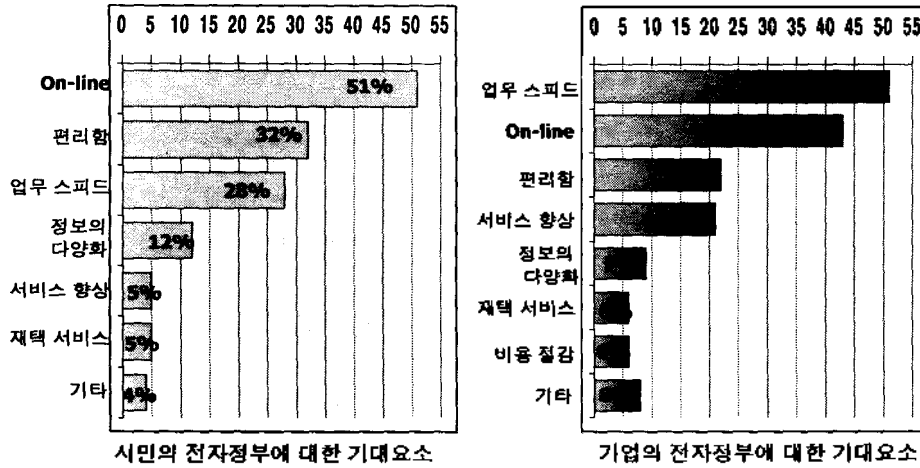
## Portal 개발을 위한 고려사항

- 비즈니스 모델    ■ 전통적인 비즈니스 모델과 포털모델을 어떻게 융합할 것인가?
- 인력 지원        ■ e-Enterprise를 위한 인력의 재구성 및 On-line 서비스에 요구되는 인력구성은?
- 프로세스 개선   ■ 포털로 변화하기 위해 프로세스에 요구되는 것은 무엇이며, 서비스의 부가가치는?
- 기술             ■ 전자서명, 보안등 기술적 문제와 필요한 기술을 위한 자본조성은?
- 조직구조        ■ 조직과 기능 vs 서비스 목표의 관계, 정보의 흐름과 정부 간 관계의 설정은?

23

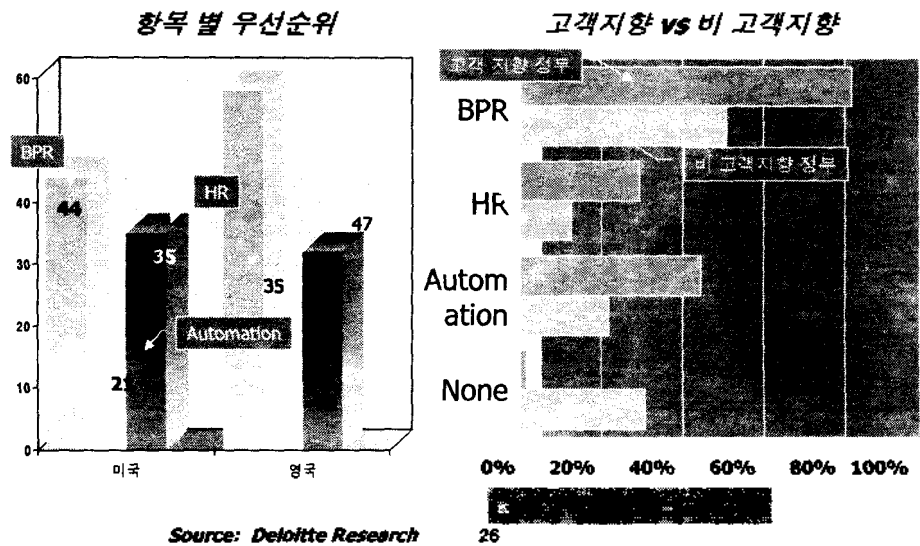
## III. 해외사례 분석

**e-Government 도입에 대한 기대효과 ;**  
 정보공유의 확대, 응답시간 단축, 종이문서 감소,  
**Channel의 확대**



Source: Momentum Research Group, Deloitte Research

**e-Government 도입을 위한 선행요소**



Source: Deloitte Research

## 주요 국가 별 전자정부 구현목표

국가	전자 정부 서비스 목표
미국	•2001년까지 모든 연방정부 서비스를 인터넷을 통해 전자적으로 제공
캐나다	•2004년까지 모든 주요 정부서비스의 온라인 제공
자랑스	•2000년 말까지 모든 정부부처는 정부 서비스 및 정부 문서를 일반국민에게 온라인으로 제공
독일	•현재 범 정부 차원의 목표는 없으나, 지방정부 차원에서 전자정부 구현 중에 있음
일본	•범 정부차원의 목표는 없으나, 최근에 2003년까지 정부 서비스를 온라인으로 제공한다는 목표 제시
싱가포르	•2001년까지 가능한 한 모든 민원 서비스를 전자적으로 제공하는 Singapore 21 실행 중
한국	•2003년까지 정부서비스 및 문서를 전자적으로 제공 하고 각종 민원양식을 전자적으로 정부에 제출가능

Source : Benchmarking Electronic Service Delivery 한국 전자정부

## 해외사례 분석 ; 캐나다 Ottawa시 지방정부의 모든 행정서비스를 단일 접점에서 제공

The screenshot shows the City of Ottawa website interface. At the top, there is a search bar and navigation links for 'The Mayor's Office', 'Living in Ottawa', 'City Services', 'Find the Facts', and 'Search'. The main heading reads 'Welcome to Access.Ottawa'. Below this, there is a section for 'Living in Ottawa' with sub-links for 'Moving to Ottawa', 'Ottawa with Children', and 'Find a Home'. A 'e-City Services' section lists 'Apply for a Permit', 'Apply for a License', 'Apply for a Building Permit', 'Apply for a License', and 'Pay your Water Bill'. A 'Find the Facts' section includes 'Living in Ottawa', 'City Services', 'City Council', 'City of Ottawa', and 'Living in Ottawa'. A 'Secure Site' icon is visible in the bottom left. The main content area features a 'Welcome to Access.Ottawa' message from the Ottawa Transition Board, mentioning a busy preparation for a January 2001 deadline to move to a new city. It encourages citizens to attend new City of Ottawa council meetings. A link to 'View the complete report' is provided. Below the text is a photograph of a family. At the bottom, there are links for 'Home', 'About This Site', 'Site Map', 'Accessibility Policy', and 'Feedback'.

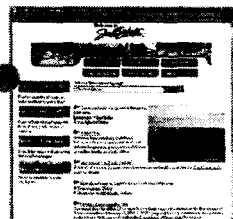
## 해외사례 분석 ; 캐나다 Ottawa시

### Personalized Homepage

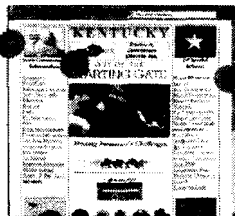
## 미국 주립정부 Best Practices

각 주립정부에 대하여 NGA가 선정한 부문 별 우수사례

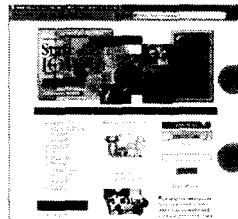
•정부 각 기능 및 부처와의 손쉬운 연결 기능



•시민의 관점에서 Web Site 기능 및 구조 설계



•원하는 부처 및 기능의 Search 기능



•Web-site 기능의 Personalization



## 미국 DMV 사례

Web상에서 정보입수, 교육, 고지서 납부 등을 한곳에서 수행

The screenshot shows the DMV of New York website interface. Callout boxes on the right side point to the following features:

- **Information Banner**  
뉴스, 정보, 공공서비스 소개 및 설명; 관련 뉴스, ( 광고로 대체 )
- **Quick Entry**
- **고객의 원거리 교육 및 수수료증 발급**
- **교통상황 정보 및 예상 정보**
- **차량 소유 List에 대한 그래픽 정보**
- **예상 차량 소유일자들 기준으로 한 번호판 예약**
- **Call Center**
- **정보 수수료 지불 및 Account 현황**
- **다른 관련 정부공공기관의 연결**

## 전자정부 구현을 위한 전략적 방향

- 전자정부 구현을 위한 전략적 방향**
- 웹 기반 서비스와 병행하여 가능한 한 전화서비스를 최대한 활용 부가가치를 높일 수 있어야 함.
  - 단순한 사무자동화 및 전산화가 목적이 아니라 비합리한 정부서비스 제공에 대한 전략적 정보화를 통한 프로젝트 활성화
  - 보다 효율적인 정부-기업간의 정보서비스 제공을 위해 기업을 고객으로 하는 전자정부 기반구축 및 서비스 개발
  - 인터넷의 개방성, 협동성, 집합성을 충분히 고려한 다부서, 다부처, 다기관 협력 정보프로젝트의 활성화
  - 향후 개발이 진행되는 정보화 프로젝트는 고객 지향적이고 혁신적인 기본방향을 설정하고 이에 준하여 프로젝트를 진행
  - 사이버 아파트, 인터넷카페, 주부 인터넷 교실 등 한국의 환경과 특성을 고려한 한국형 전자정부 서비스 추진



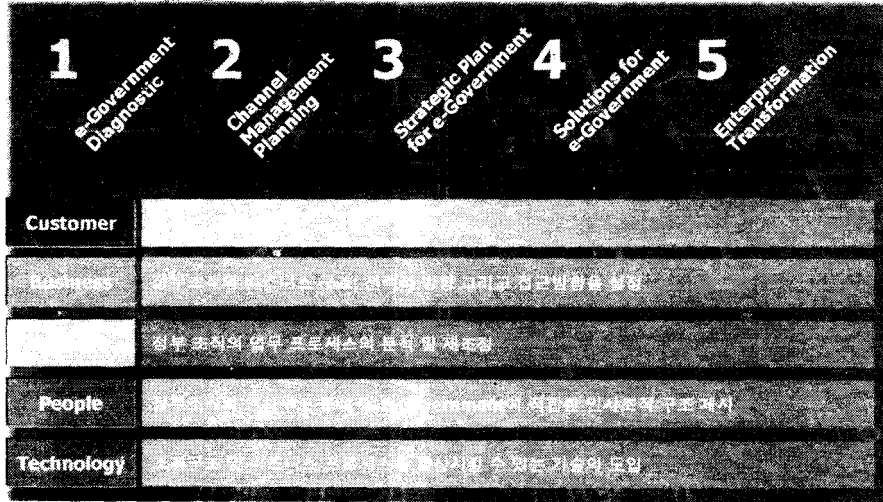
## e-Government 추진 장애요인

장애 요인	장애 극복을 위한 제안
직접적인 의견교환 불가에 대한 불안	IT 인터넷으로 인한 정부조직의 변화에 필요요소 사전 검증
경직된 업무 프로세스	업무 프로세스 변화를 위한 교육계획 수립
비용 및 예산의 제한	IT 인간 협력 프로세스의 검증 및 내부 인력의 기술함양 계획
조직 전체적인 관점 보다는 개인적 관점	일 개인의 업무를 새로운 Channel에 맞도록 목표 재설정
내부 기술지식 및 인력의 부족	기술 인력의 세분계획 및 모듈별, 점진적 개발 진행
정보의 보안 및 신뢰성에 대한 의문	일 기존 시스템 과 인터넷 결합을 모듈별/단계별 진행으로 신뢰구성을 향상
느린 의사결정 구조	일 조직구조 분석 및 BPR 진행
조직 문화	일 정부 조직 및 내부인력 과 프로세스에 대한 전반적인

33

## IV. 딜로이트 Approach

## 전자정부를 위한 접근방법 개요



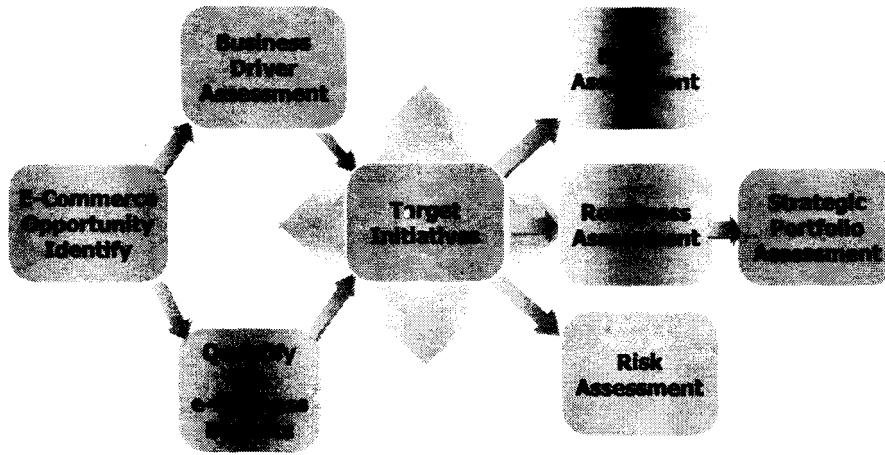
35

## e-Government 방법론

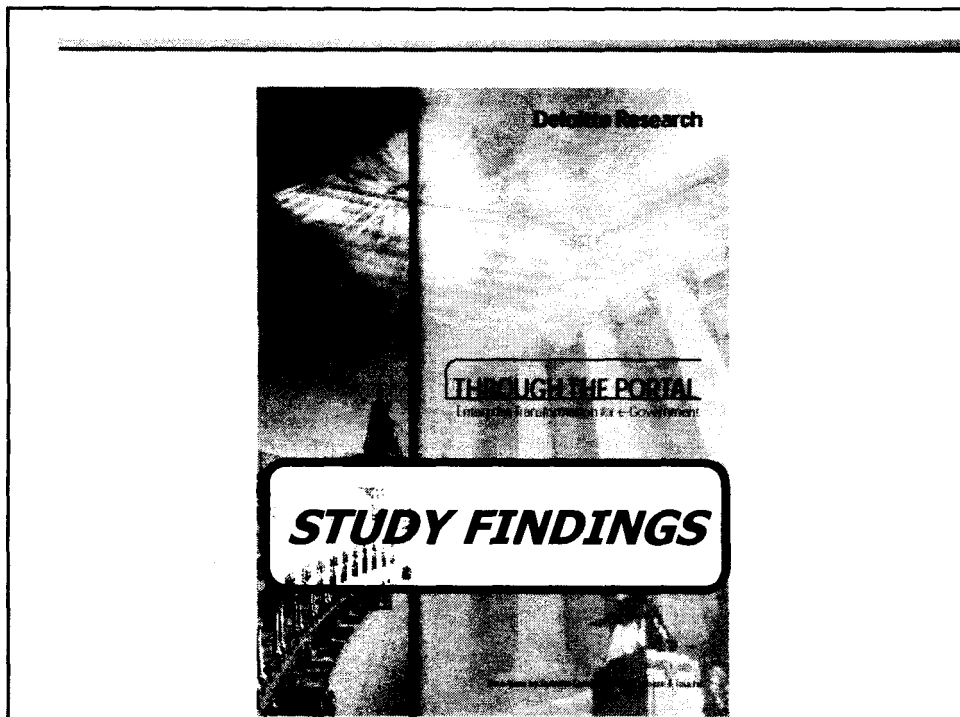


36

## *e-Government Diagnostic*



37





**문 인 관**      **델로이트 투치**  
**디지털트 솔루션 코리아**  
 상무이사 대표자  
 전화 : (02) 3271-3000      서울특별시 마포구 중어동 252-5  
 3271-3000(직통)      여당빌딩 11층 (우) 121-717  
 팩스 : (02) 3271-3000  
 Mobile : 011-700-7044  
 info@deloitte.co.kr

**Deloitte**  
**Touche**  
**Tomatsu**

**정 언 주**      **델로이트 투치**  
**디지털트 솔루션 코리아**  
 대표이사  
 전화 : (02) 3271-3000(직통)      서울특별시 마포구 중어동 252-5  
 3271-3000      여당빌딩 11층 (우) 121-717  
 팩스 : (02) 3271-3000  
 Mobile : 011-700-7044  
 info@deloitte.co.kr

**Deloitte**  
**Touche**  
**Tomatsu**

**박 상 권**      **델로이트 투치**  
**디지털트 솔루션 코리아**  
 부장이사  
 전화 : (02) 3271-3000      서울특별시 마포구 중어동 252-5  
 3271-3000(직통)      여당빌딩 11층 (우) 121-717  
 팩스 : (02) 3271-3000  
 Mobile : 011-700-7044  
 info@deloitte.co.kr

**Deloitte**  
**Touche**  
**Tomatsu**