

정부중앙행정기관 웹사이트에서 대국민서비스의 효율적인 인터넷 민원 서비스 처리 설계

최희주

고려대학교 컴퓨터정보통신대학원 미디어공학과 / 중앙인사위원회

e-mail : heeju@csc.go.kr

Planning of public service process in the website of the central administrative organizations for more effective service

Heeju Choi

Computer Science Technology Graduate School, Korea Univ.

Department of Media Engineering / Republic of Korea Civil Service Commission

요 약

전자정부의 고도화에 따라 정부부처나 공공기관의 인터넷 홈페이지를 통한 대국민 정보제공 및 민원 서비스는 필수적이며, 그 서비스의 비중은 점차 증가하고 있다. 아울러 정부 웹 사이트에서의 민원서비스는 시간적·공간적 제약없이 One-Stop 서비스를 제공하여 국민편의를 지향하는 전자정부의 중요한 과제이다. 전자정부가 단일화된 통합서비스를 제공하고, 좀 더 질 좋은 대국민서비스를 하기 위해서는 국민의 관심과 참여가 절실히 필요하다. 우리나라 행정기관 웹사이트가 그동안 국제적으로 높게 평가받고 있음에도 불구하고 표준화 미흡 등의 문제점이 지속적으로 나타나고 있는 바, 이에 공공의 대국민 민원 서비스를 제공하는 중앙행정기관의 민원처리절차를 기술적으로 분석하여 이 논문에서 제안된 대국민서비스의 효율적인 User Interface(UI)를 통해 안정적인 대국민서비스를 제공하고, 각 기관마다 중·반복적으로 제기된 동일·유사 민원의 효과적이고 효율적인 관리적 측면을 얻을 수 있을 것이며 정부중앙행정기관의 웹사이트에서 효율적인 인터넷 민원 서비스 개선의 자료로 활용 할 수 있을 것으로 기대된다.

1. 서 론

21세기 지식·정보화시대인 현재 새로운 쌍방향 공공 커뮤니케이션 매체로 발전하게 된 행정기관 웹사이트는 행정정보를 국민들에게 신속하고 정확하게 제공할 수 있을 뿐 아니라 국민들의 다양한 제안 및 의견을 수렴하는 도구로 쓰이기도 한다.

국민이 행정기관에 대하여 원하는 바를 요구하는 “민원(民願)”서비스는 대국민서비스에 가장 중요한 한 부분이다.

정보통신기술의 발전에 따라 정부의 대민원서비스를 온라인에서 편리하게 제공하려는 노력은 이미 2000년대 초부터 시작돼 지속적으로 개선되어 왔다. 하지만 정작 그 서비스가 실제로 처리되는 행정업무의 프로세스 자체는 시스템화가 미흡한 편이다.

정보화 시대에 정부부처의 웹사이트를 통한 정보제공 및

민원 서비스는 필수적이며 그 비중은 점차 증가하여 각기 부처마다 독자적인 민원 서비스 페이지를 가지고 있는 곳도 있었고, 주제별 민원 게시판을 메인메뉴 내에 나열식으로 배치한 곳도 있었고, 별도 게시판 없이 민원과 건의사항을 함께 처리한 곳도 있는 여러 형태의 난잡한 UI를 구성하고 있다. 최근 하루가 다르게 발전하는 급격한 정보통신기술의 환경변화에 정부는 더 능동적으로 대처해야 하고 더 나아가 IT를 선도해 나가기 위해서는 미래를 추측할 수 있는 미래지향적으로 바뀌어야 한다.

이에 필자는 정부기관 웹사이트 중 주요사이트(부3, 위원회3, 청3)를 선정하여 대국민서비스의 대표적인 민원 서비스 처리부분을 현황파악 및 점검하고 좀더 국민들이 신속하고 편리하게 접근할 수 있도록 효율적인 민원서비스 처리절차를 제공하고자 한다.

2. 관련연구

2.1 전자정부대표포털 운영 (www.korea.go.kr)

국민들이 정부기관에서 제공하는 모든 정보 및 서비스를 쉽게 이용할 수 있는 단일창구를 제공하고 정부의 분야별 전문포털, 중앙·지방행정기관·산하기관 홈페이지의 정보를 단일접점을 통해 연계·통합하여 보여주고자 전자정부 31대 로드맵 사업(인터넷민원서비스 고도화)으로 채택하여 전자정부대표포털(www.korea.go.kr)을 운영하고 있다.

전자정부대표포털은 고객입장에서 국민들이 쉽고 빠르게 이용할 수 있도록 주제별·주제별·유형별 등 다양한 방식으로 서비스를 제공하고 있으며, 민원·세무·병무 등 8개 분야, 90여개 전문서비스를 선정하여 수평적으로 등록, 원스톱(One Stop)으로 해당 서비스를 연결하고 있다.

개구별	구성	주요기능 및 역할
주관기관	행정자치부	사업주관
컨담기관	한국전선업	- 고객선정, 사업관리지원, 계약체결 - 고객수발관리 및 감리사업 지원 등
사업추진협의회	- 행정자치부 한국전선업 사업담당 - 컨담부처 분야별 포털 담당자 - 전 행정기관 홈페이지 담당자	- 사업추진 의견 협의·조정 - 소관기관 업무추진 협력·지원 - 상호 운영성 제고를 위한 연계표준 제시
전자정부 대표포털구축 사업추진단	- 단장: 전자정부본부장 - 총괄: 서비스정보화팀장	사업 총괄추진 및 진행관리
업무 추진반	- 시스템구축반 - 반장: 전자정부 대표포털 - 지원: 전자정부 홍보반, 전자정부 해외 홍보 홈페이지 팀장, 행정기관 홈페이지 평가담당 등	- 전자정부 대표포털 개발 개선 등 - 전자정부 홍보, 해외 홍보 홈페이지 등 관련 계한 사이버 홍보관 구축 - 관련법 사업계획 수립 및 진척관리
기술지원반	한국전선업	- 제도개선, 표준화, 길리 기술지원 - 유지수업, 개발, 구축, 확산 지원 - 전자정부서비스 홍보 이벤트 지원
주관사이트	컨담사업자	종합계획 수립 및 시스템 구축, 운영

(그림 1) 전자정부대표포털 추진체계

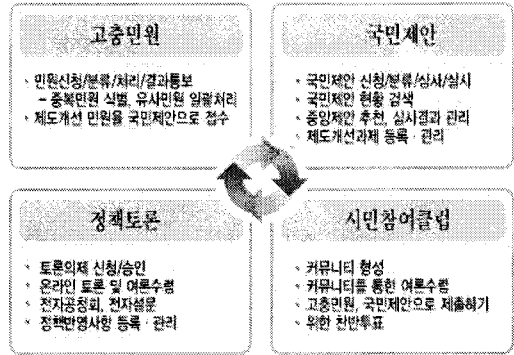
또한 대한민국 모든 행정 및 공공기관의 대표사이트 22,000여개를 주제별, 기관별 분류체계로 구분하여 정보를 제공하고, 민간포털과 콘텐츠 교환을 통해 지도서비스 등 사용자에게 다양한 서비스를 제공하고 있다.

2.2 온라인국민참여포털 운영 (www.epeople.go.kr)

전자정부의 고도화에 따라 국민들의 국정참여와 행정기관의 국민의견 수렴 필요성이 증대되면서 고충민원 및 민원 처리상황 파악 및 관리체계에 대한 미흡함이 대두되었다. 이에 행정자치부는 2004년부터 '온라인 국민참여 포털'을 구축하기 시작하였으며, 참여마당신문고 시범서비스 개시(청와대-국민고충처리위원회, '05. 4-5)를 거쳐 온라인 국민참여포털 확대 2단계 구축사업('06.10 - '07. 4)을 추진하였다.

참여마당신문고는 그동안 국민이 정부에 대한 민원을 각 정부부처마다 개별적으로 제기, 중복 민원이나 제안이

접수됐던 불편을 개선해 하나의 포털에서 민원을 접수하면 모든 정부부처로 접수되는 민원이나 제안이 통합돼 관련 부처간 협조나 연계가 가능해질 수 있는 장점이 있다.



(그림 2) 온라인국민참여포털 서비스 내용

온라인 국민참여 포털은 국민의 신뢰를 바탕으로 한 정부 정책에 대해 고충민원, 국민제안, 정책참여 등을 해결하고, 시간적·공간적 제약없이 일관성 있는 One-Stop 서비스를 제공하는 국민편의를 지향하는 전자정부 구현과 제라 할 수 있다.

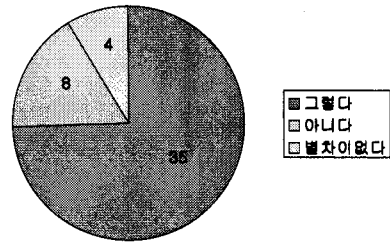
2.3 주요 웹사이트 현황조사

(표 1) 정부 주요 웹 사이트 (부3, 위원회3, 청3) 현황조사

행정 자치부 (mogaha.go.kr)	행정자치부 「열린참여」 메뉴 : 행정자치부의 대국민서비스 메뉴의 경우 첫 페이지에 보기 쉬운 이미지화된 사이트맵 제공 및 메뉴별·질의질차 등 사용자 편의성 고려
건설 교통부 (moct.go.kr)	건설교통부 「민원마당」 메뉴 : 건설교통부 대국민서비스 메뉴는 건교부 웹사이트와 독립적인 별도의 페이지를 운영, 메인화면에 FAQ 비치 및 검색 등 민원 콜센터 운영 등의 구성
재정 경제부 (mofe.go.kr)	재정경제부 「종합민원실」 메뉴 : 재정경제부 대국민서비스 메뉴는 2·1·5·0 민원처리시스템으로 신속한 민원처리 행태를 보임
중앙인사 위원회 (csc.go.kr)	중앙인사위 「전자민원 & 참여마당」 메뉴 : 신고/ 제안 등 주제별 분류가 잘 되어있는 편이나, 회원 로그인제로 운영되어 회원 가입을 해야만 글쓰기와 열람을 할 수 형태, 중앙인사위원회는 민원처리기일을 축소·준수하기 위해 내부적으로 3·5·7 모니터링 시스템을 운영

<p>국가인권 위원회 (humanrights.go.kr)</p>	<p>국가인권위 「진정·민원」 메뉴 : 국가인권위의 대국민서비스 메뉴의 경우 첫화면에 신청건수와 처리건수를 공개함으로써 전체처리비율을 알 수 있도록 해 놓았고, 메인화면에 민원 접수 권 메뉴 배치·사용자 편리성을 강조한 구성</p>
<p>국가고충 처리위원회 (ombudsman.go.kr)</p>	<p>고충위 「정부민원안내콜센터」 메뉴 : 국가고충처리위는 '07년 5월부터 정부민원 안내콜센터 서비스를 시작 (정부민원안내콜센터는 정부 관련 민원을 종합적으로 상담·안내하는 정부 대표 콜센터로, ARS가 아닌 상담원과의 통화를 통해, 간단한 사항은 직접 상담/안내하고, 직접 상담처리가 불가능한 사항은 담당부처 콜센터 또는 기관을 찾아 연결) - 중앙행정기관·광역 및 기초 자치단체 등 모든 정부 관련 업무 중 단순사항은 직접 안내하고, 생활·고충 민원은 해당기관으로 중계</p>
<p>관세청 (customs.go.kr)</p>	<p>관세청의 대국민서비스 메뉴(UNI-PASS, 관세고객지원센터)의 경우 통관민원·전자민원은 UNI-PASS에서 서비스하고 일반민원의 경우는 관세고객지원센터에서 처리하는 세분화된 형태를 취하고 있으며 독립적인 구성</p>
<p>국세청 (nts.go.kr)</p>	<p>국세청 「국민참여마당」 메뉴 : 국세청의 대국민서비스 메뉴의 경우 세가지 카테고리로 구분되어 있으며 (상담/민원, 신고/제보, 제안/의견) 각 게시판 별 안내가 잘 되어있는 등 국민들이 사용하기 편리하게 구성</p>
<p>경찰청 (nts.go.kr)</p>	<p>경찰청 「CYBER 112, 신고제보포털」 메뉴 : 경찰청 사이트와 독립적인 사이트로 운영되고 있으며 각종 신고·제보의 카테고리별 분류와 각종유관기관들의 링크가 유용하게 되었다.</p>

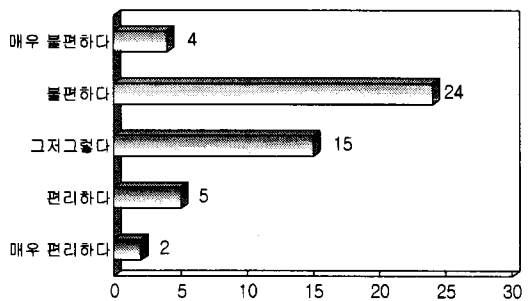
은 기관 홈페이지와 별개의 독립적인 대국민서비스를 위한 웹사이트를 운영하고 있었다. 「정부공공기관 웹사이트에 민원을 제기해 보았는가」라는 질문에 “예”라고 대답한 50명에게 설문조사 실시한 결과, 독립적인 전자민원창구를 운영하고 있는 기관의 웹사이트에 대한 사용성이 그렇지 않은 기관보다 더 높게 나타났다. 독립적인 사이트를 운영할 경우에 질의자가 더 심도있는 콘텐츠에 접근이 가능하며 신뢰적이라는 의견이 많았다.



(그림 3) 민원제기시 독립적인 대국민서비스 메뉴로 운영한 웹사이트가 그렇지 않은 것보다 사용하기 편리한가?

3. 2 질의절차 운영방식

현재 대부분의 기관 웹사이트의 질의하기 위한 절차는 질의자가 원하는 해당 카테고리를 선택한 뒤 글쓰기 버튼을 눌러 민원을 등록하는 방법을 취하고 있다. 하지만, 이 프로세스는 웹사이트에 기존 올려져있던 비슷한 유형의 질문이나 그 질문에 대한 답변, FAQ 등을 충분히 활용하고 있지 못한 실정이다. 또한 행정기관의 동일·중복 고충민원과 제안에 대한 처리 부담이 가중되면서 담당 공무원들의 업무부담이 증대된 상태였고, 좀 더 새로운 질의절차를 통해 국민의 편의를 고려한 다양한 서비스를 제공할 필요가 있었다.



(그림 4) 정부 홈페이지에서의 인터넷 민원 서비스 처리절차가 사용자 입장에서 편리하였나요?

3. 기존 민원처리의 문제점 및 설문조사

3. 1 기관 웹 사이트와의 연계운영 방식

필자가 주요사이트로 선정한 총 9개 기관에 대해, 대국민서비스 메뉴가 기관 홈페이지와 어떤 형태로 구성되어 있는지 살펴본 결과 6개 사이트는 기관 홈페이지내에 서브메뉴로 포함되어 구성되어 있었고 나머지 3개기관

3. 3 민원처리 모니터링의 필요성 대두

기존 웹사이트들의 민원처리 결과를 보면 담당자의 장기간 공석이나 관리 부주의 등 수동적인 민원점검으로 처리시한인 “7일”을 넘기는 경우가 많아 불규칙적으로 관리되었던 사례가 많았다. 이에, 민원처리 절차를 시스템화하여 담당자 업무 경감 및 체계적·주기적 모니터링 실시를 통해 대국민서비스 증진을 도모할 필요성이 대두되었다.

중앙인사위원회에서 인터넷 민원 게시판에 적용하고 있는 3·5·7 모니터링 시스템의 경우 온라인 민원이 접수된 후 업무일 기준으로 3·5·7일에 답변이 이루어지지 않으면 매일 서버가 4·6·8일째에 담당자·과장·국장에게 순차적으로 답변요청 메일 발송함으로써 민원처리 시한내 답변율이 '04년도 83%에서 '05년도에는 95%로 향상되는 등 소귀의 성과를 이루고 있었다. 하지만 이 시스템도 7일에 답변이 이루어지 8일째에 답변요청 메일이 발송됨으로써 민원처리 시한을 넘기게 되는 맹점이 있었고 또한 좀 더 업그레이드 된 시스템을 사용하여 민원처리 시한내 뿐만 아니라 신속한 민원처리 대응을 위해 5일 이내 답변을 100%를 달성할 필요가 생겨났다.

(표 2) 중앙인사위원회 내부 자동 메일링 시스템

3·5·7 모니터링 시스템	온라인 민원이 접수된 후 업무일 기준으로 3·5·7일에 답변이 이루어지지 않은 경우 매일 서버가 4·6·8일째에 담당자·과장·국장에게 순차적으로 답변요청 메일 발송
----------------------	---

3. 4 대국민 설문조사 항목

「정부공공기관 웹사이트에 민원을 제기해 보았는가」라는 질문에 “예”라고 대답한 50명에게 설문조사를 실시했다.

(표 3) 설문조사항목

* 리커트척도(㉠매우 많다 ㉡많다 ㉢보통 ㉣없다 ㉤매우 없다)

1	중앙행정기관 웹사이트에 민원(질의)을 제기해 본 경험이 있습니까?	예/아니오
2	정부 홈페이지에서의 인터넷 민원 서비스 처리절차가 사용자 입장에서 편리하였나요? 불편했다면 개선이 필요한 사항에 대하여 적어주시기 바랍니다.	객관식 주관식
3	중앙행정기관 웹사이트 접속하는 빈도수중에 민원(질의)을 등록하는 경우를 리커트척도로 나타내주세요.	객관식
4	민원(질의) 등록시 예전자료를 검색해 본적이 있습니까? 만약 있다면 그 경우를 리커트척도로 나타내주세요.	예/아니오 객관식

5	[제안 질의절차 적용 후] 질의전에 기존의 유사질의나 FAQ를 검색시 원하는 결과를 찾았습니까?	예/아니오
6	기존의 질의절차와 새로 제안된 질의절차를 비교해봤을때 제안된 것이 편리성 측면에서 더 뛰어나다고 생각하십니까? 그렇다면 느끼는 정도를 리커트척도로 나타내주세요.	예/아니오 객관식

4. U-전자정부의 대국민서비스 UI 제시

4. 1 기관 웹 사이트와의 독립적인 운영

필자가 선정한 총 9개 기관 중 3개 기관이 기관 웹 사이트와는 별개의 독립적인 대국민서비스를 위한 사이트를 운영하고 있었으며, 「민원제기시 독립적인 대국민서비스 메뉴로 운영한 웹사이트가 그렇지 않은 것보다 사용하기 편리한가?」라는 질문에 70%이상이 그렇다고 대답했다. 독립적인 사이트를 운영할 경우에 질의자가 더 심도있는 콘텐츠에 접근이 가능하며 웹 사이트 운영에 더 신뢰적이라는 의견이 다수였다. 또한 중앙행정기관별 웹사이트에서 특정 정책에 대한 홍보 및 의견수렴을 위해 별도의 사이트를 운영하는 것이 대국민서비스에 효과적임을 이를 뒷받침 해주는 좋은 사례이다.

4. 2 질의절차의 UI 개선

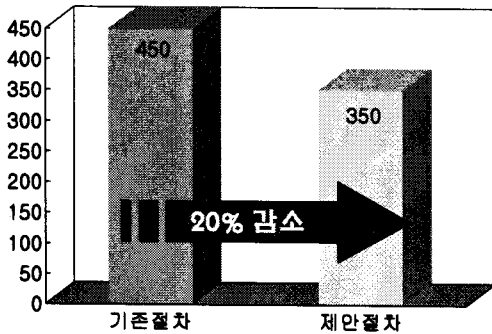
웹사이트에 기존 올려져있던 기존의 Q&A나 FAQ등의 콘텐츠를 좀 더 활용해 보고자 좀 더 효율적인 질의절차를 제안하게 되었다.

(표 4) 질의처리절차 제안

기존의 질의절차	해당분야 선택 → 질의등록
제안 질의절차	해당분야 선택 → 기존의 유사질의 확인 및 FAQ 검색 → 글쓰기

실제 제안된 절차로 구현하여 운영한 결과 기존에 등록되었던 전자질의의 수 보다 22%의 유사질의가 감소하는 효과를 보였다. 실제 구축된 예로 인터넷 질의(Q&A) 월평균 450여건, 전화문의의 일일평균 180건이었던 중앙인사위원회의 급여 관련 질의가 “공무원급여포털”이라는 제안된 질의절차를 구현하여 적용한 결과 인터넷 질의(Q&A) 월평균 350여건으로 감소하였다. 이

는 그동안 반복민원으로 업무담당자들의 과중화되었던 업무량이 감소하는 결과와 이에 따라 국민들에게 좀 더 양질의 답변이 갈수 있는 효과, 마지막으로 국민들이 민원등록 전에 유사질의와 FAQ를 검색함으로써 유사사례가 있는 경우 질의를 등록하지 않아도 되는 이점이 있다.



(그림 5) 질의처리절차 변경후 질의수 감소형태

4. 3 민원처리 모니터링 시스템

기존의 불규칙적으로 관리되었던 민원처리 절차를 좀더 업그레이드하여 담당자 업무 경감 및 체계적·주기적 모니터링 실시를 통해 대국민서비스 증진을 도모하고자 아래 민원처리시스템을 제안한다.

(표 3) 1·3·4·5·6 모니터링 시스템

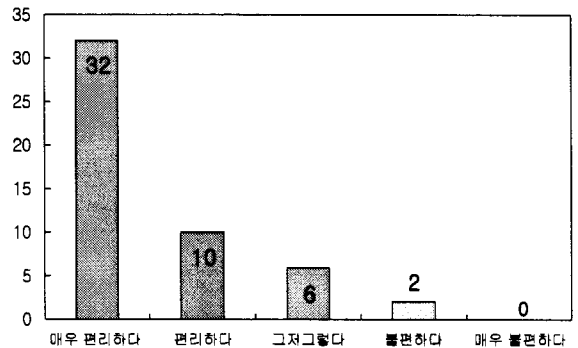
1·3·4·5·6 모니터링 시스템	
1	인터넷 민원이 등록된 직후 담당자에게 민원등록 사실을 알리는 메일 발송하여 민원등록여부를 담당자에게 인지
3	민원이 접수된 이후 3일째도 처리가 안됐을 경우, 민원이 접수된 3일째임을 알리는 메일을 담당자에게 발송하여 조속히 처리를 권고
4	민원이 접수된 이후 4일째도 처리가 안됐을 경우, 민원이 접수된 4일째임을 알리는 메일을 담당자·과장에게 발송
5	민원이 접수된 이후 5일째도 처리가 안됐을 경우, 민원이 접수된 5일째임을 알리는 메일을 담당자·과장·국장에게 동시에 발송되도록 구현하여 5일 이내 민원회신 비율을 높임
6	민원이 접수된 이후 6일째도 처리가 안됐을 경우, 민원이 접수된 6일째임을 알리는 메일을 담당자·과장·국장에게 동시에 발송되도록 구현하여 민원처리기한이 다됐음을 알림

이 시스템은 인터넷 민원이 등록되면 바로 질의게시판 담당자에게 메일이 발송됨으로써 질의등록사실을 담당자에게 인지시키고, 3일내 미처리 민원의 경우 다시 한번 담당자 이메일로 보속한 처리를 권고하는 메일을 보내게 된다. 4일 이내 미처리 민원의 경우 민원등록일 부터 팀장급(과장)에게 미처리 사실을 알리는 메일이 동시 발송되며, 5일 이내 미처리 민원이 발생할 경우에는 담당자, 홈페이지 운영자, 과장, 국장 등에 동시 발송되어 민원처리기일을 준수하도록 관리적인 측면에서 모니터링 해주는 시스템이다.

중앙인사위원회의 실제 민원게시판에 1·3·4·5·6 모니터링 시스템을 적용한 결과 민원법정처리기한인 3일 이내 처리비율이 100%로 좋아졌으며, 민원처리 속도가 급격히 빨라졌다. 또한 이 시스템은 각 게시판별 카테고리 관리를 도와 업무 담당자들의 중복민원에 대한 업무 효율성을 크게 높였다.

5. 결론

본 논문에서 제안한 기관 웹 사이트와의 독립적인 민원 창구 운영은 질의자가 더 심도있는 콘텐츠에 접근이 가능하다는 설문조사 결과가 도출됨으로써 독립적인 대국민서비스 메뉴로 운영한 웹사이트가 그렇지 않은 것보다 더 신뢰적인 것으로 나타났다. 각종 공공민원행정 서비스를 좀 더 전문적이고 독립적인 행정기관 홈페이지에서 제공받는 이용의 증가는 보다 쉽게 행정서비스에 접근할 수 있는 접근성 제고와 행정서비스에 대한 고객지향성을 더욱 강화할 수 있다.



(그림 6) 질의처리절차 변경후 사용편리성 평가

두 번째 질의절차의 UI 개선은 실제 제안된 절차로 구현하여 운영한 결과 기존에 등록되었던 전자질의보다 22%의 유사질의가 감소하는 효과를 보였으며, 기존의 질의절차와 새로 제안된 질의절차를 비교했을때 제안

된 것이 편리성 측면에서 더 뛰어나다고 느낀다는 설문 조사 결과가 나오므로써 UI 관점과 관리적 측면 모두 효과를 보였다. 결과적으로, 질의절차의 UI 개선으로 민원인들의 편리성 측면에 중복민원에 대한 담당자별 동일답변으로 민원처리에 대한 신뢰성을 확보할 수 있었고, 반복된 민원의 분류를 통한 담당 공무원의 업무를 효율적으로 줄일 수 있었다.

또한 1·3·4·5·6 모니터링시스템의 구축을 통해 담당자들의 업무의 연속성 증진 등 안정화된 업무환경 기반 조성으로 신속하고 신뢰도 있는 대국민서비스가 가능하게 되었다.

6. 향후연구방향 제시

우리나라에서는 현재 UN에서 제시한 전자정부발전 5단계(착수발전-상호작용-전자거래-통합처리)중 통합처리단계로의 진입을 시도하고 있다. 이는 국민으로부터 직접적인 의견수렴과 정부정책에 대한 국민의 참여를 높이는 단계이다.

그동안 구축된 전자정부 시스템을 통해 부분적으로 공개했던 각종 정보를 보다 포괄적이고, 능동적, 적극적으로 공개하여야 한다. 정책과정 전반의 행정정보를 전자적으로 공개하고 정책과정에 대해 국민이 이해하고 정당성을 확보할 수 있는 투명한 행정서비스의 진전이 필요하다. 이를 위해서는 민원, 제안 등 온라인 국민참여의 수준을 온라인 정책결정 및 집행과정에 이르기까지 정책의 전 범위로 확대하는 것이 필요하며 전자정부 민원서비스를 인터넷뿐만 아니라 유비쿼터스 등의 최신기술을 활용하여 국민들의 참여를 지속적으로 유도하는 것이 매우 중요하다.

이를 위해 공공부문의 웹 사이트 구축 및 관리에 관한 지침은 각 부·처·청·위원회로 나누어 보다 상세하게 필요할 것이다. 즉 세세한 부분에 대한 규정을 마련하고 이를 각 중앙행정기관별 특성에 맞게 적용할 필요가 있을 것이다. 이에 구축된 '온라인 국민참여 포털'의 민원처리과정의 투명성과 신뢰성, 신속한 민원대응과 더불어 고객감동을 실현하기 위해서는 국민들의 피드백을 철저히 분석하여 국민만족도를 높일 수 있는 연구도 필요할 것이다.

아울러 공공 인터넷 홈페이지가 잘 관리 유지되며 적절한 수준의 QoS(Quality of Service)를 보장할 수 있는 상시 모니터링 및 평가 체제가 필요하다.

향후 연구를 통해 국민참여의 활성화와 행정정보 공개 등 국민 만족 향상을 위한 양질의 행정서비스가 제공되길 바란다.

[참고문헌]

1. 문헌

가. 단행본

- 전자정부사업 연차보고서, 행정자치부 (2006)
- 실전 웹 표준가이드, 한국소프트웨어진흥원(2005)
- 국민참여형 민원·제도개선 매뉴얼, 한국행정연구원 (2006)

나. 학위논문

- 신지아, 행정기관 웹사이트 평가모델 개발과 개선방안 연구, 숙명여대 테크노경영대학원 석사학위논문(2006)
- 김영미, 인터넷 홈페이지를 활용한 국가홍보방안, 숙명여대 국제관계대학원 석사학위논문(1999)

다. 보고서 및 연구서

- 장하용·김무근, 공공기관 웹사이트의 평가모형 개발을 위한 연구, 사이버커뮤니케이션학회 (2004)
- 신영진, 온라인 국민참여포털을 통한 국민참여 확대, 자치행정 (2006)
- A Mobile User Interface for Threading, Marking, and Previewing Email, IBM T.J. Watson Research Center
- 김종우, 전자정부 웹사이트의 운영성과에 영향을 미치는 요인 (2003)
- 홍순구·조재형·이대형, 한국 정부기관의 웹사이트 접근성 평가 (2003)
- 정연주·현지호, 디지털 인터페이스 디자인(web design을 중심으로)의 커뮤니케이션 효율성에 관한 연구 (2003)
- 문남미·김호근·김지성, 웹사이트 콘텐츠 특성이 웹사이트 성과에 미치는 영향요인에 관한 연구, 한국멀티미디어학회지 (2000)

라. 법령

- 전자정부구현을 위한 행정업무등의 전자화촉진에 관한 법률
- 민원사무처리에 관한 법률
- 전자민원창구 운영지침 / 행정자치부 예규 117호
- 어디서나 민원처리제 운영지침 / 행정자치부 예규 222호 (2006.12.12 13차개정)
- 행정기관 홈페이지 구축 및 운영 표준지침 / 행정자치부

2. 참조 웹 사이트 및 온라인문서

- <http://www.egov.go.kr>
- <http://www.korea.go.kr>
- <http://www.epeople.go.kr>
- <http://www.mogaha.go.kr>
- <http://www.csc.go.kr>
- <http://www.uidesign.co.kr>