통합 민원 서비스 시스템의 분석 및 시스템 개선안-사례연구

An Analysis of the Integrated Civil Service System and Improvement Plans-A case study

김 재 생, 최 상 균*
김포대학교, 김포대학교*

Jae-Saeng Kim, Sang-kyoon Choi*
Kimpo University, Kimpo University*

요약

본 논문에서는 B시의 통합 민원처리 시스템을 확장 및 개선을 목적으로 기존시스템의 민원업무현황 및 업무프로세스를 분석하여 7대 실행과제의 도출과 to-be 업무 프로세스를 재설계하여, 민원업무관리체계 및 기존 시스템의 개선안을 제시하였다.

1. 서론

21세기 인터넷 및 스마트폰의 발달로 인하여 공공기관은 이전보다 업무를 더욱 신속히 처리할 수 있게 되었고, 시민들은 실시간으로 민원제기와 그 결과를 조회할 수 있게 되었다[1]. 국내 전자정부기반 종합민원처리시스템 및 G4C 등과 같은 민원서비스는 업무지연처리와 '업무현황프로세스의 문제점이 대두되었다. 즉, 시스템 운영면에서 50여개의 민원제안 창구가 부서별, 개별적으로 운영되고 있었으며, 운영되지 않는 창구도 있었고, 단순한 민원상담의 답변에도 장시간이 소요되고 있었다. 본 논문에서는 기존 시스템의 온라인 민원접수, 민원 분배, 120 콜센터 시스템 운영 등을 분석하여 7대 실행과제의 도출과 to-be 업무 프로세스를 재설계하여 원스톱 민원처리 시스템의 개선안을 제시하였다[2].

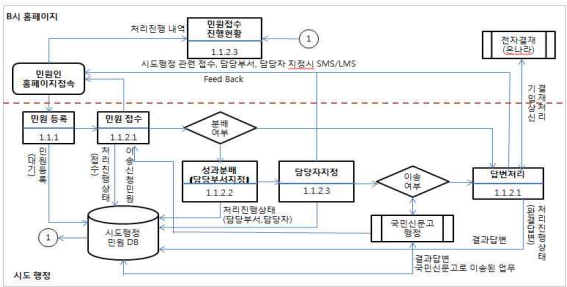
2. 관련연구

2.1 업무 현황 분석

B시청의 민원처리는 온라인 민원이 주를 이루고 있으며, 민원건수는 시, 사업소에서 65%, 구군은 27%이어서 대부분의 민원처리가 시청과 구군에서 발생하여, 온라인 처리속도 및 민원서비스 질의 향상이 필요하다. 이를 위해서는 민원접수 및 통보->분배, 이첩, 이송->담당자지정 및 통보->처리절차진행->결재처리->결과 등록 및 통보->사후관리의 순으로 원스톱 민원서비스로 개선할 필요성이 있다. 민원제안 업무는 민원 서비스 영역(고충민원, 일반민원, 신고 120 콜센터)과 제안 서비스 영역(일반제안, 공모제안)으로 구분된다(그림1). 민원업무 분석결과 주된 문제점은 고충민원은 동일여부에 대한 확인이 불편하고 사후관리가 어렵고, 국민신문고와 시도행정시스템은 미연계라 통계 및 분석을 수작업으로 처리하고 있었다. 민원접수는 연간 800건, 채택은 70여건이며, 타 기관으로 이관된 민원처리상태는 확인가능하나 답변처리내용은 확인 불가하였다. 또한, 복합민원인 경우 주소지정이 어려워 처리지연이 발생되고, 온라인 민원과 콜센터의 상담내용이 미연계라 정보공유가 어려웠다.

2.2 기존 정보시스템 분석

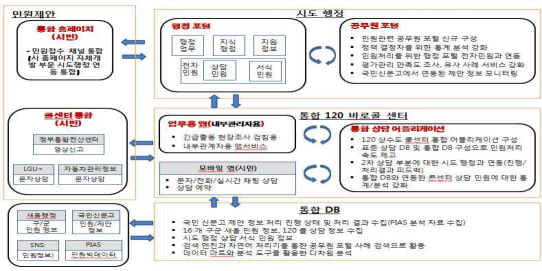
시민은 방문, 홈페이지, 모바일 웹/앱, 120콜 센터를 통해 민원제기를 하였고, 민원처리과정은 국민신문고와 새올행정에서 접수되고, 이송처리된 내역은 시도행정에서 자동출력되고, 국민신문고 및 새올행정으로 자동답변을 할 수 있었다. 문제점은 모바일/ SNS에서 민원처리건수 및 관련내용이 취합되지 않았으며, 상수도분야는 콜센터가 없이 단순교환 민원처리라 활용성이 낮았다. 국민신문고는 시도행정과 미연계이고, 홈페이지 민원은 시도행정 DB를 사용하고 있으나 이것은 행자부 공통시스템으로 수정이 불가능하였다. 또한, 홈페이지, 시도행정, 국민신문고 등에 데이터가 분산되어 있어서 통합적인 분석이 어렵고, 담당자나 정책결정자가 한눈에 볼 수 있는 민원/제안 통계 시스템과 피크타임 및 트랜잭션 처리를 위한 서버환경의 개선도 필요하였다.



▶▶ 그림 1. 업무처리 흐름도(시도행정의 온라인민원)

3. 분석을 통한 7대 실행과제 도출과 개선안

3.1 민원/제안 서비스



민원/제안서비스는 시민은 홈페이지를 통해 민원을 접수하고, 공무원포털은 민원업무처리와 정책결정자를 위한 통계분석기능이 있어야 한다. 민원/제안서비스는 '전자민원'과 연동하고 평가관리, 만족도 조사, 유사 사례서비스 강화, 국민신문고에서 연동된 제안 정보를 모니터링할 수 있어야 한다(그림2).

AS-IS	TO-BE
-56개 채널(온라인38개, 국민신문고 6개, 방문1개, 120콜센터 1개, 트위터 페이스북,블로그 4개, 상담전화 1개 -상황처리 어려움, -흩어진 민원이력들	- 56개 채널통합화, 접근성 강화 - 처리상황통보 - 이력관리

3.2 공무원 포털 시스템

본 서비스는 유사사례 검색, 성과 만족도 관리, 민원제안 모니터링, 민원 키워드, 제안 상담지식공유, 빅데이터 민원 분석 등이다. 시민들은 콜센터 방문, 스마트폰, 인터넷, 신문고를 통해 공무원 포털에 접속하여 민원을 제기하고 상담을 받는다.

AS-IS	TO-BE
-시도행정과 국민신문고 단절로 통합검색/분석 불가 -만원/제안/상담을 혼합형태의 분석기능 미흡 -상수도 콜센터에 수기업무	-통합모니터링, 통합DB지능화, 정보검색기능 및 공유, 시스템연계 -단순상담/다차원통계정보제공, 채널별 상담통합(화면처리) 만족도평가 -수기처리민원전산화, 전담인원배치

3.3 정책결정을 위한 맞춤 정보 지원

경영자가 민원현황 분석 보고서의 작성을 담당자에게 지시하면, 담당자는 정보를 취합하여 보고하는 데에 평균 1-2일 걸린다. 따라서 경영자의 신속한 의사결정을 위하여 정책결정을 위한 맞춤정보를 제공해줘야 한다.

AS-IS	TO-BE
-민원, 제안, 상담 등의 정보가 시스템별로 분산되어있으므로 통계분석정보의 취합이 필요 -수기, 시스템간 정보를 취합으로 인하여 정보가 서로 상이	-논스톱 민원제안을 지원하는 통계분석정보 제공 -언제 어디서나 민원정보(민원현황,민원키워드,민원탑 10, 지역별민원현황 등)확인

3.4 SNS/모바일 민원처리 개선

민원처리 과정에서 시민은 트위터, 페이스북, 카톡 등 SNS를 통해 민원신청을 하면 담당자는 해당 업무 담당자에게 전화 확인 후에 SNS로 답변을 할 수 있다. 직접 답변이 어려운 경우에는 해당 업무 담당자에게 그 민원을 분배하여 직접 답변을 처리하도록 한다.

AS-IS	TO-BE
-SNS담당자가 직접 답변하기 어려운 경우 SNS로 답변을 등록 필요 -SNS의 수기처리로 통계산출이 어렵고 담당자의 업무집중도의 저하	- SNS담당자가 직접답변 또는 공무원포털을 통해 민원답변 - 업무담당자가 자동으로 SNS에 답변으로 등록되도록 한다.

3.5 다차원 분석 시스템 도입

홈페이지, 시도행정, 콜센터 상담 통계는 엑셀작업 수준이고 시스템간의 정보가 단절되어 통합적 분석이 불가하였다. 따라서 통합 DB를 활용하여 국민신문고 분석, 민원 분석을 위한 다차원 분석시스템을 도입하여 콜센터, 담당자, 정책결정자에게 정보를 지원한다.

AS-IS	TO-BE
-각 시스템(홈페이지,시도행정, 120콜센터상담,국민신문고)이 제공하는 일반통계는 통합분석이 안되며 엑셀작업수준 -시스템간의 정보단절로 인한 통합적인 분석이 필요	-국민신문고분석결과를 공무원포털을 통해 담당자, 경영진, 민원인에게 제공해준다. -부산시통합DB(홈페이지,시도행정,콜상담,신문고,새올)를 사용하여 데이터를 분석한다.

3.6 B시청 콜센터와 상수도 콜센터 통합

시민 편의성을 위하여 B시청 콜센터, 상수도 콜센터를 통합해야 한다. 상담유형별 시계열(일자, 시간대) 추이, 상담 문의 등 통계기능 미흡 등을 one-stop 사용자별 맞춤서비스로 구축하는 것이 좋다. 상담전용과 상담자료검색을 분리하여 상담집중을 강화하고, 문자/앱/영상신고상담을 단일화, 홈페이지민원과 연계하여 조회기능 추가, 포털 검색기능, 상담원의 통합 모니터링 기능 및 상담민원에 대한 통계 및 분석을 강화하도록 한다.

AS-IS	TO-BE
-상담유형별 시계열(일자, 시간대)주이, 통계기능 미흡 -상수도 콜교환업무는 단순교환업무만 담당, 시스템 부재로 수작업 처리 -현장 전보전달 기능 부재	-사용자별로 맞춤형 서비스 제공 -민원상담,업무처리현황,상수도상담,통계분석, 검색,공통/특화업무 등의 통합상담 어플리케이션 운영 -전화상담, 문자상담, 채팅상담, 영상신고, 상담예약 등의 채널일원화

3.7 정보 인프라 체계 개선안

안정적 시스템을 위한 인프라체계를 지원해야 한다.

AS-IS	TO-BE
-시도행정 HW는 최근에 교체됨 -민원/콜센터의 노후장비 교체필요 -콜센터의 업무량증가, 성능저하	-민원/콜센터의 노후장비 교체 -상수도와 콜센터 통합에 따른 시스템 구성

3.8 민원제안처리조직 및 업무 재정비

콜센터를 독립조직으로 구성하여 1차 처리율 향상, 업무집중도 향상, 민원서비스 품질 향상 등이 기대될 수 있도록 한다. 시민들은 접수창구가 통합화되어 나의 민원결과를 확인하고, 공무원은 통합 DB활용으로 인한 처리능력 향상, 민원진행 현황 모니터링, 성과 만족도 등을 관리할 수 있게 한다.

AS-IS	TO-BE
-각부서 민원담당자, 제안담당자가 있으나 총괄관리자가 부재함. -각 부서 분배전담인력이 처리중 -타 업무와 병행처리로 업무지연	-총관리자를 두어 민원 통합관리 -1개부서에 분배전담인력 배치 -통제가 일원화되어 1차 처리 및 분배 효율화
-상수도콜센터는 단순업무처리 -콜센터시스템 부재 -3명 교환원이 단순업무담당자와 연결하는 업무를 담당	-B시청 신규 콜센터 시스템을 사용하여 1차 상담 -상수도콜센터의 신규인력(16명) 필요

5. 결론

본 논문에서는 시민의견의 접수창구 통합 운영, 민원성격에 부합하는 처리시스템의 개선 등을 목적으로 일관성있는 민원처리 수행과 업무 효율성 향상을 위한 원스톱 통합 민원시스템의 구축을 위한 분석 및 개선안을 제시하였다. 즉, 기존의 B시청 홈페이지를 통해 민원처리할 수 있는 56개 채널을 단일화하였고, 내부와 외부 시스템 연계를 통해 민원처리의 업무 개선 및 활용 극대화, 상수도 콜센터와 시청 콜센터를 통합하였다. 따라서 기존 시스템보다는 소통, 공유, 협업을 기반으로 하여 시민에게 편리하고 신속한 원스톱 민원행정 서비스를 제공하게 될 것이다.

■ 참 고 문 헌 ■

[1] 이성기외 2인, “민원업무통합관리시스템의 구축방안 연구”, 한국컴퓨터정보학회논문지, 제14권, 제8호, pp.107-116, 2009.8
[2] 신화성외, “B시청 민원통합관리시스템 설계 보고서”, 2015.12.16