

# 무선 공공 서비스로 대국민 서비스 질 높인다

## 다양한 무선인터넷 서비스 활성화 도모

최근 들어 현재 계획 중에 있는 전자정부와 연계한 이동 공공서비스(Mobile Public Service) 시범사업에 관한 추진방안이 발표되어 국가 경쟁력을 확보하기 위한 전자정부 구축에 힘을 더하고 있다.

지난 6월 12일 무선인터넷산업발전협의회에서 한국전자통신연구원이 발표한 자료에 의하면 이동 공공서비스 시범 사업은 최근 정보 선진국을 중심으로 국가경쟁력을 확보하기 위하여 전자정부 구축에 총력을 경주하고 있다고 소개하고 있다.

정부에 설치하기도 했다.

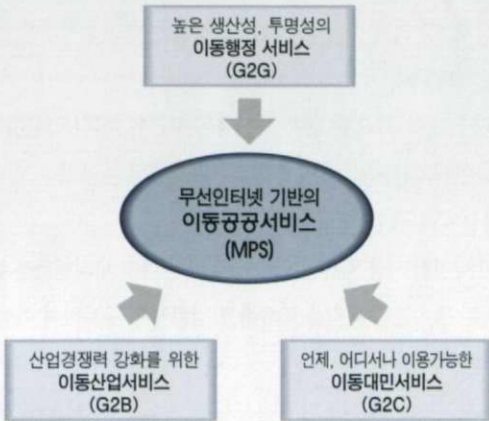
현재 추진하고 있는 전자정부와 연계한 이동공공서비스(Mobile Public Service) 시범사업 추진을 통해 PC를 기반으로 하는 유선 전자정부의 시·공간적 접근성 및 활용성 한계를 극복하고, 무선인터넷 기술을 통하여 전자정부서비스에 '이동성', '휴대성' 및 '접근 용이성'을 제공하여 대 국민 서비스 질을 향상시킬 계획이다.

### 이동성 · 휴대성 · 접근용이성 제공

나아가 G2C, G2G 또는 G2B 등 다양한 형태의 시범 케이스 선정

〈표-2〉 이동 대민서비스 사례(예시)

서비스 명	서비스 내용
디지털 증명서비스	- 주민등록, 운전면허, 의료보험증 등 각종 증명서를 전자 서식화하여 필요시 무선 인터넷 접속을 통하여 휴대 단말에 표시. - 조회 뿐 아니라 각종 증명의 전송을 통하여 현장에서 모든 증명서 제출을 전자적으로 실시간 처리.
전자 티켓서비스	- 휴대 단말을 시내버스 또는 지하철의 승차권 대용으로 사용. - 열차 시간표 확인, 예약은 물론, 열차표의 구매와 개표 등 전 과정을 휴대 단말에 탑재한 응용 프로그램과 무선 인터넷을 통하여 처리.
멀티미디어 행정안내서비스	- 각종 공지, 정책 소개, 여론 조사 등 지역행정과 관련된 정보를 멀티미디어로 제공 - 화상전화를 통한 민원 상담, 각종 정책 정보 및 행정 안내정보 등을 현장에서 멀티미디어 형태로 제공



이는 행정업무의 단순한 전산화에서 벗어나 정부의 일하는 방식 개혁을 위한 통합적 정보화 추진으로 미국의 'e-government', 영국의 'UK online' 등의 사례와 동일한 것이라고 설명하고 있다.

우리 나라도 이러한 변화에 발맞추어 전자정부의 구현을 추진하기 위해 주민, 부동산, 자동차, 기업, 세금 등 5대 국가 주요DB 공동 활용 시스템 구축, 정부대표 전자민원 창구개설, 범정부적 정보화 인프라 구축 등을 진행 중에 있다.

또한 지난 5월 전자정부구현 전략을 위한 전자정부특별위원회를

으로 국내 솔루션 업체 및 콘텐츠업체 등 관련 산업업체의 경쟁력 강화는 물론이고, 현재 무선인터넷 서비스는 엔터테인먼트 위주로 구성되어 있어 무선인터넷 활성화를 위한 새로운 서비스 모델의 개발

**<표-3> 이동 행정서비스 사례(예시)**

서비스 명	서비스 내용
현장 DB 조회	- 자동차세 체납단속관리 공무원들이 단속현장에서 지방세 DB 접속하여 차량 정보를 검색 및 열람함. - 또한 단속된 차량정보와 관련 정보를 해당 DB에 즉시 반영하도록 하여 착오 및 부정을 방지.
불법주정차 관리 서비스	- 주차 단속원들이 무선통신 기기와 디지털 카메라를 이용하여 불법 주차 차량에 대한 증거를 확보, 전송. - 이에 대한 고지서를 즉시 발부하여 단속에 대한 투명성을 확보함은 물론, 신속한 처리를 통한 업무효율화 추구.
소방·치안 관련 서비스	- 위급한 상황에서 필요한 정보나 서비스를 / 실시간으로 제공하여 신속한 사건 해결 또는 조치를 지원하는 서비스. - 신원 조회, 차적 조회 등 기본적인 치안 관련 정보 서비스에서 건물 설계도 조회, 장비 수배 등 소방 관련 정보 서비스와 같이 적시성이 중요한 소방/치안 관련 정보를 무선 단말을 통하여 조회 또는 전송함.

이 필요한 상황에서 무선인터넷 이용자층을 확대하여 무선인터넷 서비스 활성화를 도모할 수 있게 된다.

세계 최고수준의 이동통신 인프라를 보유하고 있지만 무선인터넷 주 사용자가 10~20대 이용자 층에 국한되어 있으며 엔터테인먼트 위주의 콘텐츠로 구성되어 있는 실정을 감안한다면 향후 무선인터넷 활성화를 위해서는 B2B 등 다양한 콘텐츠 제공으로 다양한 이용자층의 확대가 절실히 필요하다.

또한 21세기 정보통신 강국으로 발돋움하기 위해서는 IMT-2000으로 진화하는 무선인터넷 기술을 활용하여 정부서비스를 포함한 산업전반의 생산성 극대화가 요망된다. 이에 따라 정보통신부는 현재 '무선인터넷 활성화 정책방향' 및 'M-Commerce 활성화 정책방향'에 따라 무선인터넷 산업을 적극적으로 육성 중에 있다.

**전자정부 구현과 연계**

무선인터넷 기반의 이동공공서비스(MPS) 시범사업 추진 방안의 기본방침은 이동공공서비스를 통한 무선인터넷 산업의 활성화 도모와 디지털 혁명의 조류에 발맞추어 디지털 전환을 통한 정부의 행정개혁의 완성, 신산업 창출·육성을 통한 국가 경쟁력 확보, 범부처간 협력체계를 구축하여 전자정부 구현과 연계 등이다.

추진전략으로는 정부부처간과 민간과의 협력이 이루어질 수 있도록 관련부처, 민간기업, 분야별 전문가 등이 참여하는 범정부적 추진체계를 구축하여 추진하고, 공공서비스 분야별 추진반을 구성하여 시범사업을 수행해야 한다.

정부는 시스템 구축 지원 및 기업간 협력을 유도하고, 민간은 분야별 특성에 맞는 서비스 모델의 개발 및 시스템 구축에 있어서 관련 기업(ST업체, 이동통신사, 컨텐츠업체 등)의 공동참여를 적극 유도해야 한다.

추진방안은 3대 추진분야인 이동대민서비스(G2C), 이동행정서비스(G2G), 이동산업서비스(G2B) 별로 추진해야 한다.

분야별 서비스인 이동 대민서비스(G2C)는 국민 생활의 질의 향상을 목적으로 제공하는 무선 인터넷 기반의 실시간 민원처리 서비스와 휴대성, 개인성, 편의성의 극대화를 통해 행정 지연이 없는 최고수준의 서비스 품질을 추구하는 것이다.(표-2 참조)

이동 행정서비스(G2G)는 기본 서비스를 토대로 한 부처별 내부 응용 서비스로 부처별 고유의 업무와 무선 인터넷의 접목을 통해 현장 실시간 처리를 통한 행정업무의 효율 증대는 물론, 업무 프로세스의 개선을 유도하는 것이다. (표-3 참조)

**<표-4> 이동 산업서비스 사례(예시)**

서비스 명	서비스 내용
디지털 세관 정보 서비스	- 휴대 단말을 통해 수출입 물품의 세관통관 과정 정보를 조회 - 정확한 실시간 정보를 근거로 업무를 처리함으로써 기업의 경쟁력과 업무생산성이 강화.
디지털 조달 정보 서비스	- 입찰 정보, 심사 결과 통보 등 정부의 조달 관련정보를 유·무선 인터넷을 통해 실시간으로 전달. - 정부는 조달과 관련한 모든 처리과정을 실시간으로 공개함으로써 투명성을 확보하고 기업은 효율적인 대응이 가능함
디지털 유통 정보 서비스	- 도로 교통 상황, 차량 위치정보 등 물류와 관련된 정보를 실시간으로 전달하여 국가 유통·물류망의 효율적 운영을 꾀함. - 실시간 정보를 바탕으로 효율적인 업무처리가 가능해지고 고객에게 정확한 정보를 제공함으로써 고객 만족도를 높일 수 있음.

이동 산업서비스(G2B)는 행정 효율화를 통해 원활한 기업 활동을 지원하고 국가 산업경쟁력을 높이기 위한 정부 차원의 서비스로서 정부가 보유한 산업 관련 정보를 적시에 제공함은 물론, 정부 주도의 M-Commerce 시장을 형성, 전자상거래를 활성화하여 100% 디지털 경제를 실현, 국가 경쟁력을 극대화하는 것이다.(표-4 참조)

이동 공공서비스 시범사업은 공공부문의 서비스 효율성 제고 및 무선인터넷 시장의 초기수요 진작에 큰 기여를 할 것으로 예상되므로, 민간과 정부가 합심하여 적극 추진하는 것이 바람직하다.