

현안분석 2009-

민원사무 온라인처리에 관한 법제개선 방안

현 대 호

민원사무 온라인처리에 관한 법제개선 방안

Ways to Improve the Legal System
concerning Online Services for Civil
Petitions

연구자 : 현대호(연구위원)

Hyeon, Dae-Ho

2009. 12. 15.

국문 요약

올해 정부는 국가차원의 민원서비스 선진화를 위한 전자정부 사업을 추진하고 있고, 행정기관과 공공기관이 보유하고 있는 행정정보의 공동이용을 강화하고 관련 서식 등을 표준화하여 불필요한 행정력과 자원의 낭비를 막고 효율적인 민원서비스를 제공하고자 하고 있다. 그렇지만 민원사무 처리에 관련한 법령은 여러 개별법에서 산만하게 규정되어 있어서 민원서비스를 선진화함에 장애물로 작용하고 있다.

따라서 이 연구에서는 전자정부법, 민원사무처리에 관한 법률 등에서 규정하고 있는 전자적 민원처리에 관련한 조항을 체계화하고자 하였다. 또한 전자적으로 민원을 신청 또는 처리하는 경우에 관련된 각종의 입법사항에 대하여 개선하거나 신설하는 방안을 제시하였다. 예컨대, 전자서명의 효력과 적용범위 확대, 전자문서보관소의 설치, 수수료의 통일화 등에 대한 조항을 개선하는 법안을 마련하였다.

※ 키워드 : 민원사무, 전자정부, 행정정보, 전자문서, 전자서명

Abstract

With the goal to advance the services for civil petitions at a national level, this year the Government is enforcing the E-Government business, enhancing the joint use of administrative information that administrative and public agencies retain as well as standardizing the relevant documents as to prevent unnecessary waste of administrative power and sources, and provide an efficient service for civil petitions. However, relevant laws and regulations on civil petitions treatment are dispersedly provided in various individual laws, impeding the advancement of services for the civil petitions.

This study focuses on systematizing the relevant provisions concerning the online services for civil petitions stated in the Civil Petitions Treatment Act, etc. Also, the study suggests the ways to improve the legislation or enacting new laws for online request and operation of civil petitions. For instance, it proposes a draft law that improves existing relevant provisions concerning the effect of electronic signature and its expansion of scope, establishment of electronic data storage, standardization of fees, etc.

※ Key Words : Civil Petitions Affairs, E-Government, Administrative Information, Electronic Document(Data), Electronic Signature

목 차

국문요약	3
Abstract	5
제 1 장 서 론	9
제 1 절 연구의 목적	9
제 2 절 연구의 범위	9
제 2 장 민원서비스 온라인화에 관한 정부의 정책 동향	11
제 1 절 민원서비스 온라인화의 추진 배경	11
제 2 절 민원서비스 온라인화의 추진 현황	11
I. 민원사무별의 현황	11
II. 주요민원별의 현황	12
III. 기관별 민원의 현황	13
IV. 온라인 민원서비스의 현황	14
제 3 절 민원서비스 온라인화에 따른 문제점 및 개선방향	15
I. 문제점	15
II. 개선방향	19
제 3 장 외국의 관련 정책 및 입법 현황	21
제 1 절 개 관	21
제 2 절 미 국	21
I. 전자정부의 현황	21

II. 전자정부법상의 민원서비스	23
III. 시사점	29
제 3 절 일 본	30
I. 개 관	30
II. 전자민원서비스의 현황	33
III. 전자민원서비스에 관련 법제	35
IV. 시사점	39
제 4 장 민원사무 온라인화에 관한 주요 법제의 개선방안 ...	41
제 1 절 개 관	41
제 2 절 전자정부법령의 전자민원 현황과 개선방안	42
I. 전자정부법	42
II. 전자정부법 시행령	49
제 3 절 민원사무처리법령의 전자민원 현황과 개선방안	66
I. 민원사무의 온라인처리 의무화	66
II. 신분증 범위의 명확화·다양화	69
III. 온라인 생활민원 일괄서비스 제공	71
제 4 절 사무관리규정의 전자민원 현황과 개선방안	73
제 5 장 결 론	77
부 록	81
참 고 문 헌	97

제 1 장 서 론

제 1 절 연구의 목적

올해 정부는 국가차원의 민원서비스 선진화를 위한 전자정부 사업을 추진하고 있고, 온라인을 통한 완결형의 민원서비스를 구상하고 있으며, 필요한 분야에서 정부의 민원서비스를 상호 연계하고자 하고 있다. 이를 위하여 민원서비스의 발급 및 제공에서 행정력과 자원의 낭비를 막고 효율적인 민원서비스를 제공하고자 행정기관과 공공기관이 보유하고 있는 행정정보의 공동이용을 강화하고 있다.

그렇지만 민원사무는 전자정부법 및 같은 법 시행령(이하 ‘전자정부법령’이라 한다), 민원사무 처리에 관한 법률 및 같은 법 시행령과 시행규칙(이하 ‘민원사무처리법령’이라 한다), 사무관리규정 등에서 산만하게 규정하고 있으며, 이들 법령 중에서는 여전히 종이문서를 전제로 하는 민원처리에 역점을 두고 있는 경우도 있어서 민원서비스 선진화에 법제도적 장애물로 작용하고 있다.

따라서 이 연구에서는 정부의 민원서비스 선진화라는 정부정책에 부합하는 민원관련 법령의 체계화와 관련 내용의 개선방안을 마련하고, 행정안전부의 민원선진화 사업을 중심으로 관련 법령의 개선안을 마련하여 제시하고자 한다.

제 2 절 연구의 범위

연구의 범위는 다음과 같다.

첫째, 정부에서 추진하고 있는 민원서비스의 선진화에 관련한 정부정책과 전자정부사업의 세부적인 사항을 파악하고, 이에 부합하는 관련법제의 개선방안을 제시하기 위해서 정부정책의 현황조사와 관련 자료의 분석을 중심으로 삼았다.

제1장 서론

둘째, 민원서비스의 선진화 대상이 되는 현행법제 중에서 주요법령을 분석 대상으로 삼았다. 즉 전자정부법령, 민원사무처리법령 및 사무관리규정 등을 개선대상으로 한정하였다.

셋째, 현행 법제의 개선방안은 정부부처(행정안전부)의 요청에 따라 관련된 개선방안을 제시하는 동시에 구체적인 개선안을 마련하였다.

제 2 장 민원서비스 온라인화에 관한 정부의 정책 동향

제 1 절 민원서비스 온라인화의 추진 배경

종래 행정기관의 민원서비스는 복잡한 처리절차, 구비서류 과다 요구 등 불만사항이 있어서 이를 적극적으로 청취하고 국민과의 원활한 소통으로 고객중심의 행정서비스를 제공하는 것이 문제되고 있다. 또한 전자정부·통신망 등 국내 IT 인프라를 이용, 민원환경을 온라인화하여 국가경쟁력을 강화하는 것이 문제되고 있고 민원사무의 신청·발급절차를 온라인화하여 업무프로세스를 개선하는 것도 문제되고 있다.

그래서 행정안전부는 민원서비스 선진화 사업을 추진하고 있으며 국가경쟁력강화위원회에 G4C를 확충하여 모든 민원을 신청부터 발급까지 전자화하는 포털을 구축하고, '09~'10년까지 전체민원 중 4,000종의 온라인화와 2,000종의 전자발급을 추진할 것을 보고한 바가 있다.

제 2 절 민원서비스 온라인화의 추진 현황

I. 민원사무별의 현황

전체 민원사무는 26개 유형/ 5,037종으로 분류 및 관리하고 있는데, 신고·허가·승인·신청·등록 등 상위 5개 유형이 3,071종(61%)으로 약 3/5를 차지하고, 그 외 21개 유형 1,966종(39%)으로 구성되어 있다. 기타 인가, 검사, 확인, 검정, 시험, 보고, 청구, 제출, 인증, 추천, 특허 등이 포함된다.

[민원사무 유형별 사무종류 및 비율1)]

유형별	계	신 고	허 가	승 인	신 청	등 록	교 부	지 정	증 명	기 타
사무종류	5,037종	1,241	594	561	466	366	255	200	188	1,166
구성비율	100%	24.64	11.79	11.14	9.25	7.27	5.06	3.97	3.73	23.15

II. 주요민원별의 현황

민원사무는 크게 6가지 유형으로 분류할 수 있는데, 증명·신고·신청 등 민원의 신청 건수는 많으나 증명민원이 다수이고, 검사·등록·인허가 민원일수록 처리절차가 복잡하고 구비서류가 다양하다.

[민원처리 프로세스별 유형2)]

민원유형	처리내용	사무종수	구비서류	사무예시
계		5,037종		
증 명	증명·확인서 등 교부	565	없 음	· 주민등록등·초본 · 토지(임야)대장
신 고	접수·수리, 신고 필증 교부 또는 심사·처분·통보	1,434	경 미	· 전입신고 · 식품영업신고
신 청	접수·수리 또는 심사·처분·통보	928	경 미	· 산재보험 요양급여 신청 · 세금과오납금 환부 청구

1) 행정안전부, 2009년도 전자정부지원사업 제안요청서 참조.

민원유형	처리내용	사무종수	구비서류	사무예시
검 사	시험·검사서 또는 인증·인정서 교부	444	보 통 (현물, 시설)	· 육류제품 가공·제조 시험 · 옥외 광고물 안전도 검사
등 록	등록증 교부 또는 심사·처분·통보	372	다양 (시설, 자격)	· 인터넷게임제공업(P C방)등록 · 학원설립등록
인·허가	인·허가증 교부 또는 심사·처분· 통보	1,294	복잡 (시설, 자격)	· 건축허가 · 공장설립승인

Ⅲ. 기관별 민원의 현황

소관별로 35개 부·처·청과 대법원 등 37개 기관에서 민원사무를 관리·감독하고 있으며, 국토해양부(826), 지식경제부(488), 농림수산식품부(398), 관세청(324), 환경부(299종) 등이 있다.

[부처별 소관 민원사무 현황³⁾]

부처명	소관민원	부처명	소관민원	부처명	소관민원
36개 기관	5,037 종	방송통신위	137	특허청	43
		행정안전부	97	경찰청	42
국토해양부	826	산림청	88	기획재정부	40
지식경제부	489	국가보훈처	78	문화재청	39

2) 행정안전부, 2009년도 전자정부지원사업 제안요청서 참조.

제 2 장 민원서비스 온라인화에 관한 정부의 정책 동향

부처명	소관민원	부처명	소관민원	부처명	소관민원
농림수산식품부	398	농촌진흥청	58	외교통상부	35
관세청	324	소방방재청	58	국방부	30
환경부	299	해양경찰청	57	대법원	30
노동부	295	금융위원회	56	공정거래위	25
보건복지가족부	284	중소기업청	53	여성부	21
식약청	281	법무부	51	방위사업청	18
국세청	269	대검찰청	45	기상청	6
교육과학기술부	205	통일부	45	조달청	2
문화관광부	170	병무청	43	-	-

IV. 온라인 민원서비스의 현황

전체 민원처리 건 수 중 온라인 민원처리가 24.1%를 차지하고 있다. 방문민원이 317,910천 건(64%), 전자적으로 신청한 민원이 119,733천 건(24.1)이며, 그 이외에 무인발급기, 팩스 등이 있다. 전자적으로 신청·처리한 건수도 신고민원과 제 증명에 편중되어 있으며, 신고서 제출로 종결되는 단순 신고민원이 86,994천 건(72.6%), 토지(임야)대장 등 증명민원이 20,063천 건(16.8%)으로 대부분을 차지하고 있다. 전체 민원 중 1,199종(23.8%)에 대해 온라인 서비스는 전자민원창구를 통하여 1,199종의 민원이 온라인으로 신청가능하고, 그 중 188종은 발급까지 온라인으로 이루어지고 있다.

3) 행정안전부, 2009년도 전자정부지원사업 제안요청서 참조.

[온라인 서비스 현황]

창구유형	민원종수	온라인 신청	온라인 발급	비고
계	5,037종	1,199종 (23.8%)	188종 (3.7%)	
통합전자민원창구 G4C		721 (14.3%)	27 (0.5%)	
기관별 전자민원창구		839 (16.7%)	161 (3.2%)	25개 부처

온라인 서비스 민원도 이용률이 낮고 특정 사무에 집중되어 있다. 즉 온라인 신청이 가능한 민원도 기관방문이 55%로 많고, 이용률은 31%로 저조하고, 온라인 신청 건수 상위 10종의 사무가 전체 온라인 신청의 63%를 차지하는 등 온라인 이용률이 소수의 사무에 편중되어 있다. 전자민원도 온라인 신청 빈도가 미약한 사무들이 절반 이상을 차지하고 온라인 신청 사무 중 연간 처리건수가 1,000건 이하인 사무가 717종(65.1%), 100건 이하인 사무도 532종(48.3%) 등 이용률이 저조하다.

제 3 절 민원서비스 온라인화에 따른 문제점 및 개선방향

I. 문제점

온라인 민원의 확대 내지는 활성화를 위해서는 다음과 같은 방향으로 개선될 필요가 있다.

첫째, 전체 5,037종의 민원사무 중 1,199종(23.8%)이 온라인 신청이 가능하다. 즉 1,199종의 사무 중 온라인으로 민원처리 결과물을 온라인으로 발급까지 가능한 사무는 188종(3.7%)에 불과하고, 전자신청이 가능한 사무도 단순 제 증명이 대부분(65%)이고, 검사·인증 및 인·

허가 사무는 전자신청 비율이 상대적으로 저조(35%)하다. 따라서 온라인완결서비스 기능이 미흡, 증명민원 위주의 온라인 열람 및 발급 시행이 필요하다. 즉 ‘전자민원 G4C’를 통하여 주민등록등초본 등 27종, 기관별 전자민원창구를 통하여 식품수입신고(식약청) 등 149종을 온라인 발급하고, 통합전자민원 창구인 G4C의 온라인완결 서비스 기능이 미흡하여 주민등록등본, 토지대장 등 증명민원 위주로 온라인 열람·발급이 필요하다.

[전자민원 G4C의 온라인 서비스 현황]

전자안내	전자신청	전자열람	인터넷발급	공동이용
5,037종	722종	23종	27종	71종

둘째, 행정기관별로 전자민원창구 연계가 미흡하다. 즉 통합전자민원 G4C와 기관별 민원처리시스템의 연계 기반이 미흡하고, 시스템 연계 활용도 단순 링크 수준으로 사용자 입장에서 개별 민원처리시스템의 연결에 따른 추가 로그인 필요 등 이용에 불편하다. 또 다양한 수단에 의한 유비쿼터스 민원처리 체계가 미흡하다. 즉 온라인 처리는 인터넷으로만 가능하고 휴대전화, 케이블TV 등 다양한 매체에 의한 서비스는 매우 제한적이고 초보적인 단계에 있다.

[휴대전화 등 다양한 매체 서비스 현황]

매 체	안 내	신 청	열 람	발 급	비 고
케이블TV	30종	7종	7종	5종	서울 강남구(시범운영)
휴대전화	5,037종	1종	1종	1종	전자민원 G4C
무인민원발급기	-	40종	-	40종	전국 4,000여대

셋째, 법·제도적 장애요인이 문제된다. 즉 ①구비서류의 복잡·과다로 온라인 처리 곤란 및 민원수요를 야기하고 있다. 인·허가, 신고·등록 등 대부분의 민원사무는 다양한 구비서류를 필요하고, 이를 표준화·전자화하기 곤란한 점 등이 온라인처리의 장애요인으로 작용한다.⁴⁾ ②본인확인 및 기명날인 등의 해결 방안이 부재하다. 즉 신원확인, 기명날인·서명 등은 온라인 환경에 적용하기 곤란하며, 이러한 내용이 의무사항인 경우 온라인 처리에 큰 걸림돌로 작용한다. 온라인 민원발급을 위한 인증서는 발급대상자 본인에게만 적용 가능하므로 이해관계자 등 제3자는 발급 받을 수 없어 불편하다(예컨대, 제3자 발급비율('08년) : 주민등록등·초본 27%, 자동차등록원부 48% 등). ③위·변조 가능성 등과 관련한 전자문서의 법적 효력이 불확실하다. 전자문서는 위·변조가 쉽다는 점과 문서로서의 법적 효력 인정여부가 불확실한 점 등이 종이문서를 요구하는 주된 요인이 된다. 즉 스캐닝문서의 위조는 형법상 공문서위조죄의 대상이 아니라는 대법원 판례('08.11.)⁵⁾가 있다.⁶⁾ 또한 온라인으로 발급하는 증명서도 인쇄물로

4) [민원신청서 구비서류 제출 분량('08.11, 국경위 연구용역자료)]

1매 이하	2~5매	6~10매	11~20매	21~100매	100매초과
26.81%	41.74%	14.74%	6.57%	7.71%	2.43%

5) 자신의 이름과 나이를 속이는 용도로 사용할 목적으로 주민등록증의 이름·주민등록번호란에 글자를 오려붙인 후 이를 컴퓨터 스캔 장치를 이용하여 이미지 파일로 만들어 컴퓨터 모니터로 출력하는 한편 타인에게 이메일로 전송한 사안에서, 컴퓨터 모니터 화면에 나타나는 이미지는 형법상 문서에 관한 죄의 문서에 해당하지 않으므로 공문서위조 및 위조공문서행사죄를 구성하지 않는다(대판 2007.11.29. 선고 2007도7480).

6) 전자거래기본법에서는 전자화문서의 위변조 및 행사에 대하여 명확하게 처벌규정을 두고 있다. 즉 전자거래기본법 제43조에서 공인전자문서보관소에 보관된 전자문서 그 밖의 관련 정보를 위조 또는 변조하거나 위조 또는 변조된 정보를 행사한 자는 10년 이하의 징역 또는 1억원 이하의 벌금에 처한다고 규정하고 있다. 이와 관련해서 전자정부법에서는 행정정보의 위변조에 대한 처벌규정을 두고 있을 뿐 전자화문서에 관한 규정이 없지만 전자문서가 행정정보에 포함되어 행정정보의 위변조에 대하여 처벌할 수 있다. 즉 전자정부법 제53조제1항에서 행정정보를 변경하거나 말소하는 행위를 한 자는 10년 이하의 징역에 처하도록 하고 있어서 이를 통

출력하여야 사용할 수 있고 전자적 활용이 가능한 파일(file) 형태로는 발급되지 않는다. 예컨대, 온라인으로 주민등록등본을 발급받아도 파일형태가 아니므로 금융기관 등 사용처에 전자적으로 전송할 수 없고 인쇄물로 출력하여 제출하여야 한다.

넷째, 행태·문화적 장애요인이 있다. 낮은 온라인 이용률은 온라인 처리 필요성을 약화시키는 요인이 되고 있다. 전체 민원처리 중 ‘전자민원 G4C’ 이용률은 7%에 그치고 있다. 다수의 국민들은 온라인의 보안이 취약하다는 인식과 전자서명 등 인증절차를 불편하게 여기고 이용을 기피하는 경향이 있고, 단순 증명민원의 발급은 온라인을 활용하는 빈도가 높으나 인·허가 민원은 사전 문의·상담 등을 위해 행정기관 방문을 선호한다. 장애인·노인 등 정보소외계층이 이용하기 어려운 점과 온라인 민원서비스에 대한 홍보가 부족한 점도 방문 민원을 선호하는 요인으로 작용한다. 또한 공동이용이 허용되지 않는 사용처에서 상당한 민원수요를 유발한다. 즉 주민등록등·초본 등 공동이용이 가능한 증명민원 71종의 행정정보 공동이용 실적은 전체 발급건수 대비 8%수준에 불과하다.⁷⁾ 이러한 현상은 연말정산, 채권추심, 부동산거래, 취업·취학 등 공동이용이 불가능한 사용처의 민원수요가 많은데 기인한 것이다. 관계기관 협의 등 처리절차의 복잡성이 있다. 사전환경성검토 협의, 군사시설 보호구역에 따른 협의 등 민원을 처리하는데 복잡한 절차를 거치는 점도 전자적 처리의 장애요인이 있다. 종이문서에 의한 방식으로 처리함에 따라 서류복사, 우편에 의한

하여 전자화문서의 위변조도 처벌받으므로 별도의 조항을 신설할 필요성은 낮다.
7) [증명민원 71종의 발급 현황('08년 기준)]

(단위 : 천건)

발급 총건수	직접방문 (민원창구)	인터넷발급 (G4C, 홈페이지)	기 타 (무인발급기, FAX 등)	행정정보 공동이용
321,022(100%)	229,735(72%)	44,211(14%)	19,893(6%)	27,187(8%)

이송·회신 등에 불필요한 시간이 소요되어 신속한 처리가 저해된다.

II. 개선방향

이와 같은 문제점에 대한 민원서비스의 선진화 방향은 다음과 같다.

첫째, 전체 민원사무 재진단을 통해 민원 간소화 및 구비서류 감축이 필요하다. 즉 실효성 없는 민원사무 폐지, 불필요한 구비서류 징구 금지 및 최소화로 민원업무를 간소화하고, 연간 처리건수 100건 이하 민원사무(3,588종, 52%)를 정밀 분석하여 실효성이 없고 행정편의를 위한 사무를 과감히 폐지·통합이 필요하다. 행정기관 내부 확인이 가능한 구비서류 요구 금지 및 관련 법령상 불명확한 구비서류 징구 규정 폐지로 민원인 부담의 최소화가 필요하다.

둘째, 오프라인의 종이문서에 의한 민원을 대폭적으로 축소하기 위하여 온라인 민원대상을 확대하고 이를 위한 전자화 내지는 전자적 연계를 강화하도록 개선되어야 한다.

셋째, 범정부차원의 온라인 민원을 신청·처리하기 위한 통일된 창구를 마련하고 이를 통하여 전자적인 민원처리가 신청부터 발급까지 완결되는 전자정부서비스를 제공할 수 있도록 기반을 마련하여야 한다.

제 3 장 외국의 관련 정책 및 입법 현황

제 1 절 개 관

전자민원서비스는 다른 외국에서도 활성화되고 있는데, 여기서는 미국과 일본의 경우만을 간략히 살펴본다. 미국의 경우에는 이미 전자정부법을 제정하고 연방차원의 전자정부사업과 주정부차원의 전자정부사업이 추진되고 있다. 미국은 연방차원에서 전자정부법을 제정하여 전자정부사업에 대한 기본적인 사항을 규정하고 있으며 이를 통하여 연방차원의 전자정부를 성공적으로 이끌고자 하고 있다. 일본의 경우는 전자정부와 관련하여 여러 법령(예컨대, 고도정보통신네트워크 사회형성기본법, 전기통신사업법 등의 일부를 개정하는 법, 전기통신기반충실임시조치법의 일부를 개정하는 법률, 통신·방송융합기술의 개발 촉진에 관한 법률, 전파법의 일부를 개정하는 법률, 전기통신역무이용방송법, 행정절차 등에 있어서 정보통신의 기술 이용에 관한 법률, 행정절차 등에 있어서 정보통신의 기술 이용에 관한 법률의 시행에 따른 관계법률의 정비 등에 관한 법률, 전자서명에 관한 지방공공단체의 인증업무에 관한 법률, 도로교통법의 일부를 개정하는 법률 등)이 나타나고 있으며, 최근 정부차원에서 적극적으로 민원서비스의 온라인화를 추진하고 있고 이를 위하여 ‘행정절차 등에 있어서의 정보통신 기술의 이용에 관한 법률’을 제공하고자 하는 움직임이 나타나고 있다.

제 2 절 미 국

I. 전자정부의 현황

전자정부는 원래 미국 클린턴 행정부가 1993년부터 정부개혁을 추진하면서 표방한 정보사회형 정부 형태를 의미하며 미국의 전자정부

는 정부가 국민을 고객으로 이해하여 고객인 국민에 대해 편리한 정부서비스를 제공해야 한다는 원칙하에 성과 지향적이며 고객 지향적인 정부, 그리고 반응적이고 효율적인 정부의 실현을 목표로 한다. 전자정부에 관한 일반적인 설명에 따르면, “전자정부는 Wide Area Networks, Internet, mobile computing과 같은 정보기술을 이용하여 일반 국민, 기업, 정부기관과의 관계를 원활하게 하는 것”이다.⁸⁾ 이러한 정보기술을 통하여 정부는 국민에게 보다 신속한 정부 정보를 전달할 수 있고, 기업체와 원활한 관계를 형성하며, 정보 접촉을 통하여 국민은 보다 효율적인 정부 기능을 기대할 수 있다. 그 결과 정부기능 과정에서 발생할 수 있는 부작용을 방지할 수 있고 투명성은 증대되고 보다 편리하며 부수적인 정부수입을 올리고 불필요하게 발생하였던 정부 인력비용을 감소시킬 수 있다.⁹⁾

일반적으로 전자정부의 목적은 초과비용을 감소시키기 위하여 정부구조를 개편하는 것이라고 한다.¹⁰⁾ 미국 정부는 전자정부의 주된 목적 중 하나는, 정부가 국민 혹은 기업간 직접적으로 관계를 형성하는 것이고,¹¹⁾ 전자정부를 통하여 국민에게 직접 서비스와 정보를 제공하는 것이 으뜸이라고 한다. 이로써 정부와 국민, 기업 사이에 존재하였던 중개매체로 인하여 발생하였던 시간 지연과, 정보 제공의 지연으로 발생하였던 비용을 축소 제거하는 것이다.¹²⁾ 다시 말해, 전자정부는 연방정부의 리더쉽을 효과적으로 발휘하여 전자정부 서비스 및 업

8) World Bank, Definition of Government,

<http://web.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/TOPICS/EXTINFORMATIONANDCOMMUNICATIONANDTECHNOL/EXTEGOVERNMENT/0,,contentMDK:20507153~menuPK:702592~pagePK:148956~piPK:216618~theSitePK:702586,00.html>.

9) Id.

10) Tom Lewsing, *New SEC Technology a Double Edged Sword, Ignites*, Nov. 23 2005, available at http://www.ignites.com/articles/20051123/technology_double_edged_sword.

11) 전자정부에 대하여는,

<http://georgewbush-whitehouse.archives.gov/omb/egov/g-1-background.html>.

12) William A. Fenwick & Robert D. Brownstone, *Electronic Filing: What is it? What are its Implications?* 19 Santa Clara Computer & High Tech. L.J. 181, 212-14 (2002).

무를 개발 및 촉진하고, 인터넷 등 정보기술의 이용을 촉진해 국민의 정부참여 기회를 확대시키며, 전자정부 서비스의 효과와 업무 능력을 제고할 수 있도록 기관간 협력을 촉진시키고, 정부의 업무능력향상을 통한 조직의 성과목표를 달성하고자 하는 것이다.

II. 전자정부법상의 민원서비스

1. 개요

미국 911사태 이전 정부 정보에 대한 접근은 꾸준히 증가하였다. 1966년 정보공개법 (Freedom of Information Act; FOIA)¹³⁾ 제정 이후, 일반 대중에게 정부 정보 접근을 용이하게 하려는 노력은 계속되었다. 이러한 노력은 1980년대 미국 연방행정 관리예산처(Office of Management and Budget; OMB)의 지침으로 보다 많은 정보를 이용가능하게 하였다. 미국 헌법상 주요한 국민의 권리로 인식되어 왔던 국민의 알 권리는 1966년 정보공개법 제정으로 보다 법적인 보호를 받을 수 있게 되었다. 이 법에 따라 미국 국민은 정부가 가지고 있는 정보에 대한 접근권을 가지게 되었고, 국민의 알 권리를 민주정부의 주요 원리로 확인한 것이다. 이후 연방정부기관의 웹사이트를 만들고 정보공개법을 개정하여, 전자정보공개법(Electronic Freedom of Information Act; E-FOIA Amendments)¹⁴⁾을 만들게 되고 이로써 1993년부터 2001년까지 정부 정보 이용은 꾸준히 상승하였다. 이러한 전자정부를 미국에서 체계적으로 시도하였던 것은 클린턴 행정부였다.¹⁵⁾ 클린턴 재임

13) Freedom of Information Act (FOIA), Pub. L. No. 89-554, 80 Stat. 383.

14) Electronic Freedom of Information Act (E-FOIA) of 1996, §2(a)(3)-(4)(codified as amended at 5 U.S.C. §552 (2000)).

15) The White House, *The Clinton-Gore Administration: Leadership for the New Millennium-A Record of Digital Progress and Prosperity*, http://clinton5.nara.gov/library/hot_releases/January_16_2001_3.html; Susan Page, *Fed-aid Going On-line?*, USA Today, Feb. 10, 1997, at 01A; Peter Leyden, *Dawn of a Second*

말기 그가 시도하였던 전자정부는 세계 최고의 수준이었다.¹⁶⁾

전자정부법(E-Government Act)은 그 동안의 전자정부가 연방차원에서 종합적으로 추진되지 못하였다는 반성에서 국민 중심의 전자정부를 보다 통합적으로 추진하고, 행정기관간의 협력 및 민간부문과 정부사이의 협력을 증진함으로써 국민의 권익을 보다 충실히 보장하고자 제정된 것이다. 따라서 전자정부법은 (1) 관리예산처 내에 전자정부국을 설치함으로써 연방정부의 리더쉽을 효과적으로 발휘하여 전자정부 서비스 및 업무를 개발 및 촉진할 수 있도록 하고 (2) 인터넷 등 정보기술의 이용을 촉진해 국민의 정부참여 기회를 확대시키며 (3) 전자정부 서비스의 효과와 업무 능력을 제고할 수 있도록 기관간 협력을 촉진하고 (4) 정부의 업무능력향상을 통한 조직의 성과목표를 달성하고자 한다.

미국의 전자정부 관련 주요 법령

전자정부법(E-Government Act of 2002, PL 107-347)	<ul style="list-style-type: none"> - 관리예산처내 연방 정보화책임관 설치 - 인터넷 기반 정보기술 등을 이용한 연방정부 정보 및 서비스 제공에 관한 일반 정책 마련 - 전자정부 서비스 및 절차의 효율적 관리 및 이용 촉진
정부문서업무폐지법 (Government Paperwork Elimination Act of 1998, PL 105-277)	<ul style="list-style-type: none"> - 전자적 방법에 의한 정보 제출 및 거래 병행 - 단일 창구를 통한 정부기관의 정보 및 서비스 제공
클링어코헨법 (Clinger-Cohen Act of	<ul style="list-style-type: none"> - 효율적인 정부구현을 위한 정보기술의 중요성 인식

Renaissance; Like the Printing Press, Digital Technologies Could Revolutionize Government, Education and Culture, Star Trib. Minneapolis, June 15, 1995.

16) Robert D. Atkinson, *Unsatisfactory Progress: The Bush Administration's Performance on E-Government Initiatives 1* (2004), http://www.ppionline.org/documents/EGovt_1014.pdf.

1996, PL 104-208)	- 기관의 성과목표와 IT투자 연계 - IT투자 선정, 관리 및 통제절차 확립
문서업무감축법 (Paperwork Reduction Act of 1995, PL 104-13)	- 정보수집에 따른 문서부담 최소화 - 연방정부 정보이용 및 효용 극대화
연방획득합리화법 (Federal Acquisition Streamlining Act of 1994, PL 103-355)	- 투명한 정책결정에 따른 결과중심의 프로젝트 계획 - 추진 중인 프로그램의 효율적 관리를 통한 목표 달성
정부성과결과법 (Government Performance Results Act of 1993, PL 103-62)	- 업무보다는 성과중심의 정부정책 결정 및 책임 - 다년도 전략계획, 연간 성과계획 및 보고

전자정부법은 전자정부를 목표로 최초의 포괄적 입법으로서 전자정부 구축을 위한 추진체계 확립 및 이에 따른 각 행정부처의 책임과 역할을 명백히 밝히고 있다는 데 특징이 있다. 동 법은 그 동안 제정되었던 정보자원관리 또는 전자정부에 관한 개별 법률은 그대로 둔 채 이를 보완하는 형식으로 제정되었다.

2. 전자정부법의 주요 조문별 내용

(1) 목 적

전자정부법은 그 전문과 SEC. 101에서, 행정관리에산처(Office of Management and Budget)내 연방 최고 정보관리 책임자(Federal Chief Information Officer)를 선임하여 전자정부 서비스를 관리 증진하고, 정부 정보와 서비스에 대한 국민의 접근을 향상하기 위하여 필요한 인터넷상의 정보 이용을 위한 방법을 구축하기 위하여 입법된다고 밝히고 있다.

정부의 효율적인 업무수행과 기관 대내외에 걸친 성과향상을 위하여 전자정부는 장차 한 국가가 반드시 구현하여야 하는 중요한 기술적 관리적 요소이다. 따라서 국민으로부터 신뢰받는 전자정부의 구현은 무엇보다 최우선으로 해결해야 할 과제이며 이를 위하여 전자정부추진을 위한 강력한 리더쉽과 효율적인 조직화, 기관간의 협력강화 및 정보자원관리 관련 법제의 준수에 대한 감독이 필요하다. 기관간 상호공조가 요구되는 전자정부의 특성상 부처간의 협력을 뒷받침할 수 있는 관련 예산이 충분히 확보될 수 있는 제도적 장치가 마련되어야 한다. 2002년 전자정부법¹⁷⁾(E-Government Act of 2002)은 이러한 이유에서 입법화되었다.

(2) 전자서명 이용 및 승인의 호환성 - 전자정부법의 적용범위

전자정부법 SEC. 203에 따르면, 정부문서업무감축법(Government Paperwork Elimination Act)의 목표를 달성하기 위하여 미합중국법 제5장 제105조 (5 USCA §105)에 따른 각 행정기관은 전자서명의 이용 및 승인방법에 있어서 호환성을 유지하여야 한다. 이를 통하여 행정정보의 공동이용 대상 기관 및 행정전자서명 발급 대상기관을 미국 연방 관련 공공기관까지 포함하여 행정정보의 공동이용을 활성화하고 있다.

각 기관은 전자서명이 관리예산처가 고시한 표준에 부합되도록 할 의무를 가지고, 총무처는 ‘디지털 서명의 인증을 포함하여 전자서명 이용시 행정기관간의 효율적인 상호운용성을 확보하기 위한 틀’을 마련함으로써 이를 지원하여야 한다.

17) E-GOVERNMENT ACT OF 2002, PL 107-347 (HR 2458), December 17, 2002, 116 Stat 2899.

(3) 연방법원의 정보 및 기록에 대한 용이한 접근을 위한 규정
- 연방법원의 웹사이트 운영

연방대법원장, 각 고등법원, 지방법원, 연방항소법원의 장 및 각 지방과산법원장은 당해 법원과 관련하여 다음 정보를 포함하는 웹사이트 또는 다음 정보를 포함한 웹사이트로의 연결을 설정 및 관리하도록 하여야 한다.¹⁸⁾

- (1) 사무국과 법관실 또는 관사실 전화번호와 담당자 성명을 포함하여 법원의 위치와 연락처 정보
- (2) 법원의 일반규정과 내규
- (3) 해당 법원의 각 법관이나 판사의 개별규칙이 존재할 경우, 그 내용
- (4) 각 소송 사건의 소송일지 정보
- (5) 판결이 법원 공식 속기록에 수록되어 문자 검색 가능한 포맷으로 공포되는 여부를 불문하고 법원이 발표한 모든 서면 의견 내용
- (6) 전자적인 형태로 법원에 제출된 문서에 대한 접근
- (7) 기타 일반인에게 유용하다고 법원이 판단한 정보

또한 몇몇 예외적인 경우를 제외하고 법원은 국민이 모든 서류를 온라인에서 이용할 수 있도록 해야 한다고 규정하며 모든 서류를 서류형식에서 전자문서형식으로 전환할 것을 규정한다.¹⁹⁾

(4) 일반 국민의 행정규칙제정 참여 - 감독기관

한편, 정부기관이 행정규칙 등을 제정함에 있어 일반 국민도 전자적 수단을 이용하여 적극적으로 참여할 수 있도록 하고 있다. 이에 따라 각 기관은 연방관보로 발행하는 정보를 연방정부 웹사이트를 통하여 온라인으로도 제공하여야 하며 일반 국민은 관련 자료들을 전자적 수

18) SEC. 205 (a)

19) SEC. 205 (c)

단을 이용하여 제출함으로써 정부기관의 행정규칙제정에 직접 참여할 수 있게 되었다. 이 경우 행정규칙의 제정에 관한 자료와 그 처리과정은 웹사이트를 통하여 모두 공개되어야 한다.²⁰⁾

(5) 정부정보의 이용 및 보존에 관한 범정부적 정책수립

관리예산처 처장 또는 처장이 지명하는 자가 관할하는 범기관정부 정보위원회를 설치하고 일반 국민의 의견수렴 단계를 거쳐 (1) 정보의 분류 (2) 전자정부의 이용 및 보존 (3) 교육자원 및 (4) 연방정부가 수행하는 과학적 연구결과의 배포 등에 관한 정책권고안을 작성하도록 하고 있다. 관리예산처처장 또는 국립문서보관소(NARA) 소장은 이 같은 분야에 대한 권고안을 기초로 정책을 발표하고 각 기관은 이를 의무적으로 채택하여야 한다.

또한 데이터베이스 및 웹사이트를 통하여 연방기금에 의한 연구에 관한 정보를 이용할 수 있도록 자금을 지원할 것을 승인하고 있으며, 연방정부 웹사이트의 디렉토리를 개발하고 각 기관 웹사이트의 표준을 공포하도록 하고 있다. 한편 이러한 정책들은 관리예산처, 국립문서보관소 및 각 기관 소속 정보화책임관실로 구성되는 기관 협의체(기관간 정부정보위원회)의 권고안을 지침으로 삼아야 한다. 동 위원회는 넓게는 여론 수렴, 연구 수행, 권고안 제출 등의 업무에 참여하고 그 외 이 법의 이행과 관련하여 각 기관들을 지원한다.

(6) 프라이버시 보호 - 프라이버시 영향평가 의무

전자정부법은 개인의 정보를 효율적인 방법으로 보호할 것을 규정하고 있다.²¹⁾ 즉 정부는 국민의 프라이버시를 보호할 의무가 있으며, 국민이 정부와 상호작용할 때 프라이버시를 보호할 것을 내용으로 한다. 정보기술(IT)을 사용하여 새로운 정보를 수집할 때, 또는 수집된

20) SEC. 206

21) SEC. 208

개인식별정보를 취급할 새로운 IT시스템을 행정기관에서 개발하거나 구매할 때, 각 기관이 개인에 대한 정보를 내부적으로 어떻게 취급해야 하는지에 대한 고려사항을 안내하고 있다.

개인이 전자적으로 제공한 정보를 정부가 취급하는 방법에 대해 알려줌으로써 미국 시민들이 개인의 정보가 보호받고 있음을 확인시키기 위함이다.

Ⅲ. 시사점

미국의 전자정부는 정보기술을 이용하여 정부의 일하는 방식을 획기적으로 개선하여 보다 적은 비용으로 보다 큰 성과를 지향하는 정부를 구현하고자 시작되었다. 이런 취지에서 출발한 미국의 전자정부법은 다른 국가와 비교하여 그 시사하는 점이 크다.

첫째, 전자정부법에서는 단일한 추진체계 아래 행정기관 및 민간부문과의 협력을 바탕으로 국민 중심의 전자정부를 통합적으로 추진함으로써 국민의 권익을 보다 충실히 보장하고자 한다. 인터넷 등의 정보기술을 이용하여 국민의 정부참여 기회를 확대시키고, 고객서비스, 업무효율성, 혁신적 정보기술 등과 같은 지표를 개발하여 성과중심의 전자정부가 운영되도록 한다. 또한 전자정부를 통해 정부의 투명성과 책임성을 강화하고 정보보호, 정보격차해소 등 제도개선으로 전자정부서비스의 이용활성화를 촉진하고자 한다.

둘째, 전자정부법은 전자정부의 효율적 구현이라는 측면에서 관리에 산처내에 전자정부국을 두어 정부 차원에서 정보자원 및 기술관리 등 전자정부 관련 업무를 총괄하여 전담하도록 한다.

셋째, 전자정부법은 정보보호 체계를 정비하여 정보보안에 관한 관계 국가기관의 권한을 명백히 하고 있다. 특히 개인정보의 보호와 관련하여 정보기술 도입 전에 프라이버시 영향평가를 실시하도록 하고 있다.

결론적으로, 전자정부법은 정부기관 대내외에 걸쳐 인터넷 등 신기술 사용을 촉진함으로써 국민중심의 전자정부 서비스를 제공하고, 기업 및 기타 정부기관들의 비용과 업무부담을 줄이며, 개인 프라이버시 보호, 국가안보, 기록보존, 장애인이용 등에 관한 법률에 따라 전자정부 서비스에 대한 접근의 용이성을 개선하고자 한다.

제 3 절 일 본

I. 개 관

일본 정부는 고도정보통신사회의 실현을 위하여 다양한 정책을 전개해 왔다. 1995년 말에 『고도정보통신사회를 향한 기본방침』을 발표했다. 그 후 2000년 11월에 고도정보통신네트워크사회형성기본법(IT基本法)을 제정하였다. 이것은 고도정보통신기술의 활용으로 세계적 규모로 발생하고 있는 급격하고 대폭적인 사회경제구조의 전환에 대처하는 일의 중요성으로부터 고도정보통신사회의 형성에 관한 기본이념, 기본방침, 기타 시책의 기본이 되는 사항을 규정함과 동시에 고도정보통신사회추진전략본부를 설치함으로써 고도정보통신사회 형성에 관한 시책을 신속하고 중점적으로 추진하는 것을 목적으로 하고 있다.

또 2001년 1월에 정부는 고도정보통신네트워크사회추진전략회의(IT전략회의)를 발족하여 “e-Japan 전략”구상을 발표하였다. 이것에 의하면 모든 국민의 정보통신기술(IT)을 적극적으로 활용하고 그 혜택을 최대한 향수할 수 있는 지식창발형사회(知識創發型社會)실현을 향해 조속히 혁명적이고 현실적인 대응을 해야 하며 시장원리에 근거해 민간이 최대한 활력을 발휘할 수 있는 환경을 정비하여 5년 이내에 세계 최첨단의 IT국가가 되는 것을 목표로 하는 내용을 담고 있다.

그 후 일본 정부는 매년 e-Japan중점계획을 수정하여 2005년 2월에 『IT정책패키지2005년』을 발표하고 세계최첨단의 IT국가가 되는 것을

지향하고 있다. 중점적 논의과제로는 전자정부와 전자자치단체, 의료의 정보화, 교육의 정보화, 정보보안이 있다. 2006년 1월에 책정한 『IT 신개혁전략』에 있어서는 IT가 가진 구조개혁의 힘에 착안하여 이용자 시점에 서서 국민생활 및 산업경쟁력 향상에 노력하여 국가의 사회적 과제개혁에 힘을 기울이는 것으로 하고 있으며 그 실현을 위하여 2006년 7월에 『중점계획-2006』을 작성하였다. 『중점계획-2006』의 책정에서는 예를 들면, 의료분야 등에 있어서 정보화의 대규모 계획의 책정, 전자정부추진세금제도의 창설이라는 IT의 혜택을 국민이 실감할 수 있도록 하는 노력이 IT전략본부의 리더십 하에서 이뤄지는 등 IT 신개혁전략이 지향하는 사회실현을 향한 시책이 착실하게 실시되고 있는 중이다.

일본에서 전자정부라 함은 행정내부나 국민과 사업자간에 서류를 기초로 하거나 직접 대면하여 행하고 있는 업무를 온라인 서비스로 하여 정보네트워크를 통해서 행정기관의 횡단적, 국가와 지방간에 일체적으로 정보를 순간에 제공하고 활용하는 새로운 행정을 실현하는 것이다.²²⁾ 일본에서는 행정절차의 온라인이용의 촉진, 행정정보의 전자적 제공의 추진, 업무와 시스템의 최적화, 정보시스템에 관련한 정부조달의 개선, 정부보안대책 추진 등을 추진하고 있다.

1. 전자정부 추진계획의 경위와 본 계획 책정의 의의

전자정부에 관해서는 지금까지 『전자정부구축계획』²³⁾ 등에 근거하여 국민의 편리성과 서비스의 향상을 위한 추진과 IT를 활용한 업무개혁을 행하기 위한 추진, 전자정부의 추진 체제의 정비와 충실을 위한 노력 등을 하고 있다. 이러한 추진에 의한 성과를 근거로 2006년 1월19

22) 電子政府の推進について (<http://www.e-gov.go.jp/doc/scheme.html#ref6>)(2009.12.13.방문).

23) 2003년 7월17일 각 부(府)성(省) 정보화통괄책임자(CIO)연락회의 결정. 2004년 6월14일 일부변경. 電子政府推進計(http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/gyoukan/kanri/pdf/a_01-03_01.pdf)(2009.12.13.방문).

일에는 IT전략본부에서 2010년도의 IT에 의한 개혁의 완성을 향한 「IT신개혁신전략」을 책정하고 IT의 구조개혁을 추구하는 정책의 하나로서, 「세계에서 가장 편리하고 효율적인 전자행정」의 실현을 내세웠다.

IT신개혁신전략에서는 국민과 기업 등에 의한 전자정부의 이용이 진행되지 않고 있는 것이나 IT의 활용이 업무개혁에 충분히 결부되지 않고 있는 것, 그 실시 체제가 불충분한 것을 과제로 삼고, 행정분야에의 IT활용은 경비의 삭감, 업무처리 시간과 정원의 삭감 등 업무의 효율화 등 행정재정개혁에 기여하는 것이 전제로 여겨졌다. 또 「경제재정운영과 구조개혁에 관한 기본방침 2006」²⁴⁾에 있어서도 전자정부에 관해서 철저한 세출삭감에 노력해야 할 것 등이 제시되었다. 또, 전술한 바와 같이 2008년 6월 IT전략본부에 있어서 전자정부추진을 위한 활동계획을 포함하는 「IT정책로드맵」이 책정되어 2008년 8월20일에는 이것들을 구체화한 「중점계획-2008」이 책정되었다.

이상을 근거로 앞으로의 전자정부에 관계되는 각종시책을 PDCA사이클의 확립에 의해 착실하게 실시하고 성과를 확실한 것으로 하기 위해서, 「각 부서의 정보화 통괄 책임자(CIO)연락 회의」²⁵⁾를 두어서 「중점계획-2008」등에 근거하는 실시 계획으로서 각 시책의 구체적인 공정을 나타낸 「전자정부추진계획」을 개정하였다.

2. 전자정부추진계획의 목표²⁶⁾

본 계획에 있어서는 비용 대 효과의 관점에 선 PDCA사이클에 의한 공정(工程)관리 체제를 확립하고, 2010년도까지 다음에 열거하는 목표를 달성하는 것으로 한다.

24) 2006년 7월7일 내각회의결정.

25) 各府省情報化總括責任者(CIO)連絡會議(<http://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/cio/index.html>) (2009.12.13.방문).

26) 電子政府推進計(http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/gyoukan/kanri/pdf/a_01-03_01.pdf) (2009.12.13.방문).

첫째, 국가에 대한 신청과 신고 등 절차에 대해서 이용자 시점에 선 근본적 재검토와 개선 등을 진행시키고, 온라인 이용의 비약적인 확대를 도모한다.

둘째, 2008년 6월4일에 차세대 전자행정서비스기반 등 검토프로젝트 팀에 있어서 책정된 『차세대전자행정서비스(e원스톱서비스)의 실현을 향한 종합구상』에 근거해 이어나 퇴직에 관한 선행적 원스톱화를 추진하기 위해서 실증 실험을 시작하는 동시에, 첨부 서류의 대폭적인 생략을 실현되기 위해서 국가나 지방을 막론하고 행정기관 상호간에 행정정보를 공동 이용할 수 있는 구조에 대해서 검토를 행하고, 2010년도를 목표로 차세대의 원스톱전자행정서비스의 표준 모델을 구축하고 실용화를 목표로 한다.

셋째, 업무와 시스템 최적화의 착실한 실시에 의한 행정운영의 간소화·효율화·합리화를 도모하기 위해서 시스템 운용 경비의 삭감이나 업무처리 시간의 삭감 등 최적화의 효과가 가능한 한 조기의 실현을 도모하는 동시에 효과의 향상을 도모한다.

넷째, 각각의 업무와 시스템이나 부(府)성(省)내에 있어서의 최적화에 머물지 않고, 간소하고 효율적인 정부의 실현을 도모하기 위해서 정부전체로서, 업무와 시스템의 공통화, 집중화, 공동 이용화 등의 최적화를 추진한다.

다섯째, 정보시스템의 고도화를 도모하는 동시에, 안전성과 신뢰성을 확보한다.

II. 전자민원서비스의 현황

전술한 바와 같이 일본의 전자행정 서비스의 추진은 IT신개혁신전략에서 목표로 내세우고 있는 『국가·지방공공단체에 대한 신청·신고 등 절차에 있어서의 온라인이용률을 2010년도까지 50%이상으로 한다』

것이 기본이 되고 있다. 국가 전체의 온라인이용률은 2005년도의 11.3%로부터 2007년도에는 20.5%이 되었지만 여전히 부진하다.²⁷⁾

온라인이용률이 부진한 원인은 다음과 같다. 첫째, 기존의 행정 서비스와 업무에 대해서 재검토가 이루어지지 않고 본래는 불필요한 절차가 그대로 전자화되어 있다. 둘째, 업무의 재검토를 행하지 않은 채 전자화한 결과, 종이의 첨부 서류가 남는 등 완전한 전자신청이 되지 않고 있다. 셋째, 이용자의 시점에서의 전자화가 행해지지 않고 각 행정기관의 종적인 전자신청이며 원 스톱이 이루어지지 않고 있다. 넷째, 수수료의 감면 등 전자신청의 인센티브가 거의 없다. 다섯째, 이용 빈도가 낮은데도 불구하고 인증을 위한 설정 등 조작성이 복잡하다. 여섯째, 전자신청 등의 전자적인 행정서비스가 제공되어 있어도 기업측의 담당자가 그 사실을 모르는 등의 이유로 이용되지 않고 있는 사례가 있다.

일본의 경우 법제도의 정비 면에서 볼 때 진정한 전자행정을 실현하기 위해서 종이문서에 의한 처리를 전제로 한 현행의 제 법령을 일괄해서 재검토하고 포괄적으로 전자행정을 추진할 수 있는 법적근거가 필요하다. 특히 업무개혁을 전제로 한 원스톱서비스를 실현하기 위해서는 전자신청에 관한 개인과 기업의 권리와 의무, 개인과 기업의 공통 코드가 적절한 관리와 운용, 전자화된 개인정보보호의 본연의 자세, 전자인증과 서명에 관한 규정, 정보의 공개 등에 대해서 행정전반에 관한 법제도를 정비해야 한다. 법정비를 진행하는 방법으로는 우리나라의 전자행정법과 같이 1개의 법률로 망라적인 체계를 도입하고, 행정업무의 개혁과 철저한 전자화를 법률로 의무화하고, 행정의 효율화와 투명화에 성공하고 있는 사례를 지적하고 있다. 또, 유럽이나 영미국가에 있어서는 기본이 되는 전자행정법을 정하면서, 헌법

27) 実効的な電子行政の実現に向けた推進体制と法制度のあり方について(http://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/densihyouka/kaisai_h20/dai5/siryoul_2.pdf#search='電子行政推進法')(2009.12.13.방문).

이나 EU 지침에 근거하는 개인정보보호에 대해서는 개별의 법률로 행정기관에 있어서의 개인정보의 본연의 자세나 행정을 감독하는 제3자기관의 설치를 입법화하고 있는 사례가 많다. 예를 들면, 덴마크에서는 국민의 프라이버시의 보호와 행정기관간의 정보공유를 원활하게 진행시키기 위해서 전자행정에 있어서도 개인정보보호에 관한 법률을 특히 중요시하고, 제3자 기관에 의한 연계할 수 있는 정보의 정의, 불필요한 정보수집의 금지, 이미 수집한 정보가 불필요 때의 파기 등을 담고 있다.²⁸⁾

Ⅲ. 전자민원서비스에 관련 법제

행정절차의 온라인서비스에 대해서는, 『e-Japan전략』 2001년 1월 고도정보통신 네트워크 사회추진 전략본부결정에 있어서, 『2003년까지 국가가 제공하는 실질적으로 모든 행정절차를 인터넷을 경유해서 가능하게 한다.』라고 규정된 것을 근거로 ‘행정절차 등에 있어서의 정보통신의 기술의 이용에 관한 법률’²⁹⁾(2002년 법률 제151호)등을 제정하고 기반정비를 진행시켜 왔다.

또 일본 정부는 국가나 지방공공단체에 대한 신청과 신고 등 절차에 있어서의 온라인이용률을 2010년도까지 50%이상으로 하는 목표(『IT신개혁신략』)³⁰⁾을 내세우고, 신청과 신고 등의 전자화를 추진해 온 결과, 국가가 다루는 신청과 신고 등 절차의 대부분이 온라인으로 서비스되어 서서히 온라인이용이 국민에게 침투하기 시작하고 있다.

또 정부는 『온라인이용 확대 행동계획』³¹⁾등에 근거해 국민이나 기

28) 実効的な電子行政の実現に向けた推進体制と法制度のあり方について (http://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/densihyouka/kaisai_h20/dai5/siryoul_2.pdf#search=電子行政推進法)(2009.12.13.방문), 10쪽.

29) 行政手続等における情報通信の技術の利用に関する法律(<http://law.e-gov.go.jp/htmldata/H14/H14HO151.html>).

30) 2006년 1월19일 IT전략본부결정.

31) 2008년 9월12일 IT전략본부결정.

업에 의한 이용 빈도가 높은 절차이나 주로 기업 등이 반복적 또는 계속적으로 이용하는 절차(중점절차)를 중심으로 온라인이용을 한층 확대하기 위한 노력을 진행하고 있다. 국민이나 기업에 있어서 비약적으로 간소화하고 편리한 동시에 효율적인 행정 서비스의 실현을 위해서 「차세대전자행정서비스 기반 등 검토 프로젝트팀」³²⁾이 설치되어 검토가 진행되고 있다.

1. 행정절차의 온라인화

행정절차 온라인화법이 시행되어 정보시스템이 정비되면, 신청과 신고 등의 절차가 자택 또는 회사에 앉은 채로 언제든지 인터넷으로 가능하다. 예를 들면, 사업소에서 고용보험피보험자취득과 상실 신고, 여권 교부신청, 호적등사본의 교부청구, 신청과 신고할 때 주민표 복사의 제출도 필요 없게 된다. 즉 주민기본대장네트워크이용에 의해 행정기관의 확인을 받는다. 주민기본대장네트워크시스템은 주민 기본대장을 네트워크화하여 전국 공통적으로 본인 확인이 가능한 시스템을 구축한 것으로 이를 통해 본인확인 정보인 성명·주소·생년월일·성별이 관리된다.³³⁾

2. 「행정절차 등에 있어서의 정보통신의 기술의 이용에 관한 법률」(행정절차온라인화법)³⁴⁾

(1) 취 지

법령에 근거를 가지는 국민 등과 행정 기관과의 사이의 신청과 신고 등의 행정절차 (약 52,000절차)에 대해서 서면에 의한 것과 온라인으로

32) 次世代電子行政サービス基盤等検討プロジェクトチーム(<http://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/nextg/index.html#houkoku>)(2009.12.13.방문).

33) 황선욱, “일본 전자지방정부의 주요 현안과 정책”, KLID·한국지역정보개발원(2009.1), 9-10쪽.

34) <http://law.e-gov.go.jp/htmldata/H14/H14HO151.html>(2009.12.13.방문).

도 가능하게 하기 위한 법을 새롭게 정비 (소위 통칙법이라고 하는 형식)하였다. 또 행정절차의 온라인화에 의해 국민의 편리성의 향상과 행정운영의 간소화와 효율화를 도모하는 것을 목적으로 하고 있다.

(2) 규정사항

① 온라인화가능규정

원칙으로서 모든 행정절차에 대해서 각 절차의 근거법령에 있어서 서면으로 행하고 있을 경우에 서면과 더불어 온라인으로 행하는 것도 가능하게 하기 위한 특례규정을 정비하였다. 행정기관이 전자적 기록에 의해 서류의 종람·열람이나 작성·보존을 행할 수 있기 위한 규정도 정비하였다.

② 적용 제외

절차의 성질에 의해 온라인화에 친숙하지 않는 것을 법 별표에 열거하고, 예외적으로 온라인화가능규정의 적용을 제외하였다(대면, 현물을 요하는 절차에 한정).³⁵⁾

3. 「행정절차 등에 있어서의 정보통신의 기술 이용에 관한 법률의 시행에 따르는 관계 법률의 정비 등에 관한 법률」(정비법)³⁶⁾

(1) 취지

행정절차온라인화법의 규정만으로는 대응이 완전하지 않은 것, 예외를 정할 필요가 있는 것에 대해서 71개의 개별 법률의 개정을 묶어 하나의 법률로서 정리하였다.

35) 34개 법률, 222개 절차에 대해서 법 별표에 열거하였다.

36) http://www.soumu.go.jp/kyoutsuu/syokan/pdf/020607_2c.pdf(2009.12.13.방문).

(2) 정비사항

관련 법령의 정비사항은 다음과 같다. 첫째, 이미 절차의 온라인화를 규정하고 있는 법률과의 적용 관계의 정리(세관특례법, 공업소유권특례법, 식품 위생법 등)하였다. 둘째, 수수료 납부의 전자화(부동산등기법, 상업등기법, 도로운송 차량법 등)하였다. 셋째, 온라인화에 따르는 절차의 간소화(주민기본대장법 등(주민표의 복사의 첨부 등을 생략하기 위해서 주민기본대장 네트워크시스템의 이용 사무를 추가))하였다. 넷째, 세입·세출의 전자화, 국세·지방세의 전자납세(회계법, 국세통칙법, 등록면허세법 등)를 실시하였다.

4. 「전자서명에 관련되는 지방 공공단체의 인증 업무에 관한 법률」(공적개인인증법)

(1) 취지

신청·신고 등 행정절차의 온라인화에 기여하기 위해서 제3자에 의한 정보의 개찬 방지·통신 상대의 확인을 행하는 고도인 개인인증서비스를 전국 어디에 살고 있는 사람에 대하여도 짝 비용으로 제공하는 제도를 정비하는 것이다.

(2) 규정사항

① 희망자에게 대한 전자증명서의 발행

희망자는 시정촌의 창구에서 도도부현(都道府縣)지사가 발행하는 전자증명서의 제공을 받는 것이 가능하다.

② 전자증명서의 실효 정보의 제공

전자서명과 전자증명서가 첨부된 신청·신고 등을 수신한 행정기관 등(서명 검증자)로부터의 요청에 대하여 도도부현지사는 그 전자증명서가 실효 리스트에 실려 있는 것인가 여부를 확인한다.

③ 개인정보의 보호

취급하는 이용자의 개인정보를 엄중하고 적절하게 보호한다. 즉 인증업무 등에 관해서 알 수 있었던 개인정보의 다른 목적이용의 금지, 보안 대책의 실시 의무, 엄중한 수비의무, 이용자에게 자기의 개인정보의 공개·정정 및 불평처리를 보장한다.

④ 지정 인증 기관

증명서발행·실효 정보제공의 업무를 복수의 도도부현에서 공동 처리하기 위해서 도도부현지사는 장관이 지정하는 자(지정인증기관)에 위탁하는 것이 가능하다.

IV. 시사점

일본의 경우 현재 시행되고 있는 전자민원관련 법률에는 행정절차 온라인화관계법이 있지만 이것은 종이를 전제로 한 종래 행정절차를 온라인에서도 가능하게 하기 위한 법률이다. 이 때문에 「온라인에서 신청 가능하게 하는 것」이 목적으로 되어 있어 행정기관간의 데이터 연계, 이용자의 행동흐름이나 행정내부의 업무흐름을 근거로 한 업무 개혁을 촉진시키는 법률은 되지 않고 있다. 그 결과, 본래의 목적이어야 할 이용자의 편리성향상이나 업무효율화에 연결되지 않고 온라인 신청의 이용률도 부진하다.

최근 이러한 법제도에 대해 내각관방(内閣官房)은 전자행정의 추진에 있어서 새로운 법제도의 정비가 필요하다고 판단하여 「전자행정추진법(가칭)」을 2009년 통상국회에 제출하였다. 이 법안은 「이용자의 편리성향상」, 「업무의 효율화」, 「행정의 투명화」의 실현을 목적으로 하고 있다.

우리나라에서는 전자정부법을 제정하고 이것에 근거하여 정부의 횡단적인 전자행정을 추진하고 있는 상황에서 일본도 통칙법으로서 『전자행정추진법(가칭)』을 제정하여 업무개혁이나 전자신청의 원칙화 등을 법률에 의해 확실하게 추진하려는 움직임을 보이고 있다.

제 4 장 민원사무 온라인화에 관한 주요 법제의 개선방안

제 1 절 개 관

온라인민원은 현재 전자정부법령과 민원사무처리법령에서 대부분 규정하고 있고, 온라인과 오프라인의 민원은 이들 법령을 상호 대비하여 보아야 그 체계나 내용을 알 수 있다. 이와 같은 법령의 이원화는 법체계를 이해하기 어렵게 하고 관련내용을 파악하는 데에 장애물이 된다. 즉 이와 같은 법체계의 타당성에 의문이 생긴다.

종래까지 전자정부에 관한 입법사항은 전자정부법령에서 기본적인 사항이외에 실제적 사항까지 규정하고 있고, 올해 정부의 전자정부법 개정안에서도 실제적 조항이 더욱더 늘어나고 있다. 결과적으로 전자정부법령은 온라인 민원에 관한 기본적인 사항과 실제적 사항까지 규정하는 법령에 해당되고, 이에 반하여 민원사무처리법령은 오프라인 중심의 입법사항을 중심으로 규정하는 법령이 되어 버렸다. 이와 같은 법령체계는 그 구분이 모호하고, 온라인과 오프라인을 별개의 입법으로 구분하는 것도 타당하지 아니하다.

그러므로 민원사무처리법령에서 온라인과 오프라인의 민원사무처리에 대한 실제법적인 사항을 규율하는 것이 바람직하다. 다시 말해서 전자정부법령은 전자정부에 관한 기본법, 즉 전자정부를 구현함에 있어서 정부시책이나 정부의 역할 등과 같은 기본적인 사항을 중심으로 규율하고 나머지 실제적인 법조항은 해당 개별법령에서 규율하거나 새로운 입법을 통하여 독립적으로 규율하는 것이 법전반의 체계에 부합할 수 있다. 결국 전자정부의 초기단계에서는 전자정부법령에서 기본적인 사항과 실제적인 사항을 동시에 규율하는 것이 바람직할 수 있지만, 전자정부가 고도화 내지는 선진화되고 새로운 입법사항(예컨

대, 신규전자정부서비스의 등장 등)이 늘어남에 따라 분리·독립되어 새로운 입법영역을 구축하거나 종래의 개별법령에서 구체적(실체적)인 사항을 규율하는 방향으로 나아가는 것이 바람직하다.

제 2 절 전자정부법령의 전자민원 현황과 개선방안

I. 전자정부법

1. 전자적 민원처리

전자정부법은 제33조제1항에서 “행정기관의 장은 당해 기관에서 처리할 민원사항 등에 대하여 관계 법령에서 문서·서면·서류 등의 종이문서로 신청·신고 또는 제출 등을 하도록 규정하고 있는 경우에도 이에 대하여 전자문서로 신청등을 하게 할 수 있다”고 규정하고, 같은 조 제2항에서 “행정기관의 장은 민원사항 등을 처리함에 있어서 그 처리결과를 관계 법령에서 문서·서면·서류 등의 종이문서로 통지·통보 등을 하도록 규정하고 있는 경우에도 본인이 원하거나 민원사항 등을 전자문서로 신청등을 한 때에는 이를 전자문서로 통지등을 할 수 있다”고 규정하고 있다. 이들 경우에 같은 조 제3항에서 “전자문서로 신청등 또는 통지등을 한 경우에는 당해 법령에서 정한 절차에 의하여 신청등 또는 통지등을 한 것으로 본다”고 규정하고, 같은 조 제4항에서 “행정기관의 장은 민원사항 등을 전자문서로 신청등을 하게 하거나 전자문서로 통지등을 하는 경우에는 인터넷을 통하여 미리 그 민원사항 등 또는 통지등의 종류와 처리절차를 국민에게 공표하여야 한다”고 규정하고 있다. 이와 같은 전자적 민원처리에 관한 사항은 전자화문서에 의한 민원처리를 예정하고 있지 아니하다. 따라서 이를 포함하는 것에까지 넓히는 것이 바람직하다.

따라서 아래의 개정안은 민원사항을 전자문서로 신청 또는 통지할 수 있도록 하고 있으나, 전자적 민원처리를 보다 활성화하기 위해 첨부서류를 전자적 형태의 문서(전자화문서)로 대체할 수 있는 근거와 효력규정의 신설이 필요하다. 즉 전자문서로 신청등 또는 통지등을 하는 경우 전자문서에 첨부되는 서류는 전자화문서로도 할 수 있도록 하는 것이다. 여기서 전자화문서는 종이문서 그 밖에 전자적 형태로 작성되지 아니한 문서를 정보시스템이 처리할 수 있는 형태로 변환한 문서를 말한다.

현 행	개정안
<p>제33조 (전자적 민원처리) ①행정기관의 장(행정권한을 위탁받은 자를 포함한다. 이하 이 장에서 같다)은 당해 기관에서 처리할 민원사항 등에 대하여 관계 법령(지방자치단체의 조례 및 규칙을 포함한다. 이하 같다)에서 문서·서면·서류 등의 종이문서로 신청·신고 또는 제출 등(이하 이 조에서 “신청등”이라 한다)을 하도록 규정하고 있는 경우에도 이에 대하여 전자문서로 신청등을 하게 할 수 있다.</p> <p>②행정기관의 장은 민원사항 등을 처리함에 있어서 그 처리결과를 관계 법령에서 문서·서면·서류 등의 종이문서로 통지·통보 등(이하 이 조에서 “통지등”이라 한다)을 하도록 규정하고 있는 경우에도 본인이 원하거나 민원사항</p>	<p>제33조 (전자적 민원처리) ①행정기관의 장(행정권한을 위탁받은 자를 포함한다. 이하 이 장에서 같다)은 당해 기관에서 처리할 민원사항 등에 대하여 관계 법령(지방자치단체의 조례 및 규칙을 포함한다. 이하 같다)에서 문서·서면·서류 등의 종이문서로 신청·신고 또는 제출 등(이하 이 조에서 “신청등”이라 한다)을 하도록 규정하고 있는 경우에도 이에 대하여 전자문서 또는 전자화문서로 신청등을 하게 할 수 있다.</p> <p>② 행정기관의 장은 민원사항 등을 처리함에 있어서 그 처리결과를 관계 법령에서 문서·서면·서류 등의 종이문서로 통지·통보 등(이하 이 조에서 “통지등”이라 한다)을 하도록 규정하고 있는 경우에도 본인이 원하거나 민원사항</p>

제 4 장 민원사무 온라인화에 관한 주요 법제의 개선방안

현 행	개정안
<p>등을 <u>전자문서</u>로 신청등을 한 때에는 이를 <u>전자문서</u>로 통지등을 할 수 있다.</p> <p><신 설></p> <p>③ 제1항 및 제2항의 규정에 의하여 <u>전자문서</u>로 신청등 또는 통지등을 한 경우에는 당해 법령에서 정한 절차에 의하여 신청등 또는 통지등을 한 것으로 본다.</p> <p>④ 행정기관의 장은 제1항의 규정에 의하여 민원사항 등을 전자문서로 신청등을 하게 하거나 제2항의 규정에 의하여 전자문서로 통지등을 하는 경우에는 인터넷을 통하여 미리 그 민원사항 등 또는 통지등의 종류와 처리절차를 국민에게 공표하여야 한다.</p> <p><신 설></p>	<p>등을 <u>전자문서 또는 전자화문서</u>로 신청등을 한 때에는 이를 <u>전자문서 또는 전자화문서</u>로 통지등을 할 수 있다.</p> <p>③ 제1항 및 제2항에 따라 전자문서로 신청등 또는 통지등을 하는 경우 전자문서에 첨부되는 서류는 전자화문서(종이문서 그 밖에 전자적 형태로 작성되지 아니한 문서를 정보시스템이 처리할 수 있는 형태로 변환한 문서를 말한다. 이하 같다)로도 할 수 있다.</p> <p>④ 제1항부터 제3항까지의 규정에 따라 전자문서 또는 전자화문서로 신청등 또는 통지등을 한 경우에는 당해 법령에서 정한 절차에 의하여 신청등 또는 통지등을 한 것으로 본다.</p> <p>⑤ 행정기관등의 장이 제1항부터 제3항까지의 규정에 따라 민원사항 등을 전자문서 또는 전자화문서로 신청등을 하게 하거나 통지등을 하는 경우에는 인터넷을 통하여 미리 그 민원사항 등 또는 통지등의 종류와 처리절차를 국민에게 공표하여야 한다.</p> <p>⑥ 전자화문서의 활용 및 진본성 확인 등을 위하여 필요한 사항은 국회규칙, 대법원규칙, 헌법재판소 규칙, 중앙선거관리위원회규칙 및 대통령령으로 정한다.</p>

한편, 전자문서와 전자화문서의 법적 효력에 관련하여 실무상 그 효력에 대하여 전자정부법령에서 명시적인 조항이 없다는 것을 이유로 종이문서를 고집하는 사례가 나타나고 있다. 따라서 전자문서와 전자화문서의 법적 효력에 대하여 이 법에 따른 전자문서 및 전자화문서는 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 종이문서와 동일한 효력을 가지는 것으로 규정하는 것이 필요하다.

현 행	개정안
<p>제17조 (<u>전자공문서의 성립 등</u>) ① 전자공문서는 당해 문서에 대한 결재(국회규칙·대법원규칙·헌법재판소규칙·중앙선거관리위원회규칙 및 대통령령으로 정하는 전자적인 수단에 의한 결재를 말한다)가 있음으로써 성립한다.</p> <p>② 행정기관의 보조기관 또는 보좌기관이 위임전결 또는 대결한 전자공문서는 이를 당해 보조기관 또는 보좌기관의 행정전자서명으로 발송할 수 있다.</p> <p><신 설></p>	<p>제27조(<u>전자문서의 성립 등</u>) ① 행정기관등이 작성하는 전자문서는 그 문서에 대한 결재(국회규칙, 대법원규칙, 헌법재판소규칙, 중앙선거관리위원회규칙 및 대통령령으로 정하는 전자적인 수단에 의한 결재를 말한다)가 있음으로써 성립한다.</p> <p>② 행정기관등의 보조기관 또는 보좌기관이 위임전결 또는 대결(代決)한 전자문서는 이를 당해 보조기관 또는 보좌기관의 행정전자서명으로 발송할 수 있다.</p> <p>③ 이 법에 따른 전자문서 및 전자화문서는 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 종이문서와 동일한 효력을 갖는다.</p>

2. 구비서류의 전자적 확인 등

전자정부법은 제33조의2 제1항에서 “행정기관의 장은 민원인의 요청이 있는 경우에는 관계법령에 의하여 민원사항의 구비요건으로서

첨부·제출하는 증명 또는 서류 등을 직접 그 구비서류를 발급하는 행정기관으로부터 전자문서로 발급받아 업무를 처리할 수 있다”고 규정하고, 같은 조 제2항에서 “이 경우 업무처리는 민원인이 행정기관에 미리 당해 민원사항 및 구비서류에 대하여 관계법령이 정한 수수료를 납부한 경우에 한한다”고 규정하고 있으며, 같은 조 제3항에서 “행정기관의 장은 행정정보의 공동이용을 통하여 구비서류에 대한 정보를 확인할 수 있는 경우에는 그 확인으로 구비서류에 갈음할 수 있다. 이 경우 행정기관의 장은 발급기관의 장과 협의하여 당해 구비서류에 대한 수수료를 무료로 할 수 있다”고 규정하고 있다. 같은 조 제4항에서 행정기관의 장이 이들 구비서류를 처리한 경우에는 관계법령이 정한 절차에 의하여 구비서류를 처리한 것으로 보고, 같은 조 제5항에서 행정기관의 장은 이들 방법으로 구비서류를 처리하고자 하는 경우에는 미리 그 구비서류와 관련 민원사항의 종류 및 범위 그 밖에 필요한 사항을 인터넷에 게시하는 방법으로 공표하여야 한다고 규정하고 있다.

3. 비방문민원처리

전자정부법 제34조제1항에서 “행정기관의 장은 민원인이 당해 기관을 직접 방문하지 아니하고도 민원업무를 처리할 수 있도록 관계법령의 개선, 필요한 시설 및 시스템의 구축 등 제반 조치를 마련하여야 한다”고 규정하고, 같은 조 제2항에서 “행정기관의 장은 비방문민원처리제도의 시행을 위하여 인터넷에 전자민원창구를 설치·운영할 수 있다. 다만, 전자민원창구를 설치하지 아니한 때에는 통합된 전자민원창구에서 전자민원업무를 처리하게 할 수 있다.”고 규정하고 있다. 같은 조 제2항에서 “중앙사무관장기관의 장은 행정기관의 전자민원창구의 설치·운영을 지원하고 이를 연계하여 통합된 전자민원창구의 설치·운영 방안을 마련하여야 한다”고 규정하고, 같은 조 제2항에서 “민원인이 전자민원창구를 통하여 민원을 신청한 때에

는 당해 전자민원창구를 설치·운영하는 기관에 직접 민원을 신청한 것으로 보고, 통합된 전자민원창구를 통하여 민원을 신청한 때에는 당해 민원의 소관 기관에 직접 민원을 신청한 것으로 본다”고 규정하고 있다.

4. 신원확인

전자정부법은 제35조에서 “행정기관의 장은 민원사항 등을 처리함에 있어서 당해 민원인의 신원을 확인할 필요가 있는 때에는 공인전자서명 또는 국회규칙·대법원규칙·헌법재판소규칙·중앙선거관리위원회규칙 또는 대통령령이 정하는 방법을 통하여 그 신원을 확인할 수 있다”고 규정하고 있다. 이와 관련해서 신원확인의 주체가 행정기관에 한정되어 있다는 점과 신원확인의 객체가 민원인에 한정되어 있다는 점에서 민원서비스의 확대에서 한계가 있다. 즉 민원서비스의 제공을 행정기관 이외의 공공기관 등으로 확대하는 것이 필요하고, 또한 민원인의 신원확인 방법으로 공인전자서명을 도입하는 외에도 이해관계자의 신원확인도 공인전자서명을 통하여 할 수 있도록 하는 것이 필요하다.

현행	개정안
<p>제35조 (신원확인) <u>행정기관의</u> 장은 민원사항 등을 처리함에 있어서 당해 민원인의 신원을 확인할 필요가 있는 때에는 공인전자서명 또는 국회규칙·대법원규칙·헌법재판소규칙·중앙선거관리위원회규칙 또는 대통령령이 정하는 방법을 통하여 그 신원을 확인할 수 있다.</p>	<p>제35조 (신원확인) <u>행정기관등의</u> 장은 민원사항 등을 처리함에 있어서 당해 <u>민원인</u> 등의 신원을 확인할 필요가 있는 때에는 공인전자서명 또는 국회규칙·대법원규칙·헌법재판소규칙·중앙선거관리위원회규칙 또는 대통령령이 정하는 방법을 통하여 그 신원을 확인할 수 있다.</p>

현 행	개정안

5. 전자적 고지·통지

전자정부법은 제36조제1항에서 “행정기관의 장은 관계 법령에서 고지서·통지서 등의 종이문서로 고지·통지 등을 하도록 규정하고 있는 경우에도 본인이 원하는 때에는 이를 전자문서로 고지·통지 등을 할 수 있다”고 규정하고, 같은 조 제2항에서 “전자문서로 고지·통지 등을 한 경우에는 당해 법령에서 정한 절차에 의하여 고지·통지 등을 한 것으로 본다”고 규정하며, 같은 조 제3항에서 “행정기관의 장이 이들 고지·통지 등을 전자문서로 행하는 경우에는 인터넷을 통하여 미리 그 고지·통지 등의 종류와 절차를 국민에게 공표하여야 한다”고 규정하고 있다.

6. 행정정보의 전자적 제공

전자정부법은 제37조제1항에서 “행정기관의 장은 민원관련 법령, 민원사무관련편람, 민원사무의 처리기준 등 민원관련 정보 그 밖에 국민생활과 관련된 행정정보로서 국회규칙·대법원규칙·헌법재판소규칙·중앙선거관리위원회규칙 및 대통령령이 정하는 행정정보 등을 인터넷에 게시하는 방법으로 국민에게 제공하여야 한다”고 규정하고, 같은 조 제2항에서 “행정기관의 장은 관보·신문·게시판 등에 게재하는 사항을 인터넷에 게시하는 방법으로 국민에게 제공할 수 있다”고 규정하며, 같은 조 제3항에서 “중앙사무관장기관의 장은 이들 행정정보의 전자적 제공을 촉진하기 위하여 단일한 전자적 정보제공방안의 강구 등 필요한 시책을 추진하여야 한다”고 규정하고 있다.

7. 수수료 등

전자정부법은 제38조제1항에서 “행정기관의 장은 다른 법령에서 세 금·수수료·과태료·과징금·벌칙금·벌금·과료 등을 현금·수입인 지·수입증지 그 밖의 형태로 납부하도록 규정하고 있는 경우에도 정보통신망을 이용하여 전자화폐·전자결제 등의 방법으로 이를 납부하게 할 수 있다”고 규정하고, 같은 조 제2항에서 “행정기관의 장은 인터넷을 통하여 제공하는 행정정보로 인하여 특별한 이익을 얻는 자가 있는 경우에는 당해 행정정보를 이용하는 자에게 수수료를 징수할 수 있다”고 규정하며, 같은 조 제3항에서 “행정기관의 장은 불특정 다수인에게 인터넷으로 유용한 행정정보를 제공하는 경우로서 지속적으로 당해 행정정보를 갱신할 필요가 있는 경우에는 당해 행정정보를 제공하는 인터넷 창구에 상업적 광고를 유치하여 그 수익으로 당해 행정정보의 갱신을 위한 비용의 전부 또는 일부를 충당할 수 있다”고 규정하고 있다. 한편, 같은 조 제4항에서 “행정기관은 민원사무를 제34조의 규정에 따른 전자민원창구를 통하여 처리하는 경우에는 다른 법령에 불구하고 그 수수료를 감면할 수 있다”고 규정하고, 같은 조 제5항에서 수수료를 감면할 수 있는 민원사무의 범위, 감면비율 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정하도록 규정하고 있다.

이와 관련해서 수수료의 감액대상이 되는 민원사무의 범위와 비율 등을 시행령에서 규정하도록 되어 있어서 수수료 감액대상의 민원사무 확대 및 수수료의 면제 또는 정액화에 대한 입법 개선사항이 문제되고 있지만 전자정부법을 개정할 사항은 발견되지 아니한다.

II. 전자정부법 시행령

1. 전자화문서의 법적효력 및 적용범위 명확화

전자정부법 시행령 제4조는 전자문서를 중심으로 규정하고, 같은 법 시행령 제4조와 제5조에서 전자적 이미지 정보는 전자문서에 첨부되

는 것으로 파악하고 있다. 그렇지만 전자적 이미지정보, 즉 전자화문서는 민원서비스의 선진화에 있어서 전자문서와 대등한 지위를 차지하고 전자적 형태로 발급하는 전자화문서도 상당히 확대될 것으로 기대된다. 따라서 전자화문서를 전자정부법에서 명시하고 그 효력에 대하여도 명문화하는 것이 필요하다. 전자정부법에서 전자화문서를 도입하는 경우 시행령에서 이를 구체화하여야 한다.

따라서 시행령 제4조에서 전자문서에 한정하고 있는 내용을 전자화문서를 포함하도록 개정하는 것이 필요하고, 관련 표준화 내지는 기준을 정하도록 하는 것도 필요하다. 한편, 시행령 제4조는 전자적 이미지정보라는 용어를 이미 사용하고 있어서 전자화문서에 관한 사항을 포함하고 있지만 이를 명확히 전자화문서로 정의하는 것이 필요하고, 관련 사항에 대한 행정안전부의 역할도 강화하는 것이 필요하다. 구체적으로 구비서류 등 전자화문서로 첨부하거나 허가증 등을 전자화문서로 발급할 수 있도록 하고, 종이문서의 제출을 제한하여 전자적 민원처리를 강화하도록 하는 것이 필요하다. 민원인이 희망하는 경우 사진·도면 및 종이문서 등의 구비서류를 전자화문서로 제출할 수 있도록 규정을 마련하는 것이 요구된다. 또한 행정안전부장관이 전자화문서의 형태·규격·해상도 등에 관한 기준을 정할 수 있도록 근거를 마련하고, 다른 행정기관과의 협의 등을 하도록 하는 절차를 마련하며, 민원인이 희망하는 경우 허가증, 등록증 등 각종 첨부서류를 전자화문서로 변환하여 발급할 수 있도록 규정하는 것이 필요하다. 한편, 다른 법령에서 특별히 규정하고 있는 것을 제외하고는 전자화문서의 제출에 대하여 원본인 종이문서를 요구할 수 없도록 규정을 둘 수 있다.

【신구조문 대비표】

현 행	개정안
-----	-----

제 2 절 전자정부법령의 전자민원 현황과 개선방안

현 행	개정안
<p>제 4 조(전자문서의 서식) ①~③(생 략)</p> <p>④행정기관의 장은 제1항 또는 제2항의 전자문서의 서식에서 필요로 하는 사항으로서 사진·도면 등은 이를 민원인으로 하여금 전자적 이미지 정보로 변환하여 제출하게 할 수 있다.</p> <p>⑤제4항에 따른 전자적 이미지 정보의 형태·규격·해상도 그 밖에 필요한 사항은 관계 법령에서 정한 기준을 따르되, 관계 법령에서 정하지 아니한 사항은 행정기관의 장이 따로 정하거나 일반적으로 통용되는 표준을 따른다.</p> <p>⑥(생 략)</p>	<p>제 4 조(전자문서의 서식) ①~③ (현행과 같음)</p> <p>④ <삭 제></p> <p>⑤ <삭 제></p> <p>④ (현행 제6항과 같음)</p>
<p><신 설></p>	<p>제 4 조의2 (구비서류 등의 전자화)</p> <p>①행정기관의 장은 제4조에 따른 전자문서의 서식에서 필요로 하는 사항으로서 사진·도면 및 종이문서 등의 구비서류를 민원인이 희망하는 경우에는 전자화문서로 변환하거나 제3항에 따라 발급받은 전자화문서로 제출하게 할 수 있다.</p> <p>②전자화문서의 형태·규격·해상도 그 밖에 필요한 사항은 관계 법령에서 정한 기준을 따르되, 관계 법령에서 정하지 아니한 사항은 행정기관의 장이 따로 정하거나 행정안전부장관이 관계행정기관의 장과 협의하여 따로 정할 수 있다.</p> <p>③행정기관의 장은 법 제33조제2항</p>

제 4 장 민원사무 온라인화에 관한 주요 법제의 개선방안

현 행	개정안
	<p><u>에 따라 전자문서로 통지등을 함에 있어 민원인이 희망하는 경우에는 허가증, 등록증 등 각종 첨부서류를 전자화문서로 변환하여 발급할 수 있다.</u></p> <p><u>④행정기관등의 장은 민원사항 등을 접수하거나 처리함에 있어 다른 법령에서 특별히 종이문서를 요구하는 경우를 제외하고는 제1항 및 제3항에 따른 전자화문서에 대하여 별도로 원본인 종이문서를 요구할 수 없다.</u></p>
<p>제 7 조 (구비서류 작성자 등의 확인)</p> <p>①(생 략)</p> <p>1. (생 략)</p> <p>2. 종이문서인 구비서류를 전자적 이미지 정보로 변환하여 제출한 경우 전자적 이미지 정보로 변환된 구비서류가 적법하게 작성되었는지의 여부</p> <p>②(생 략)</p>	<p>제 7 조 (구비서류 작성자 등의 확인)</p> <p>① (현행과 같음)</p> <p>1. (현행과 같음)</p> <p>2. 종이문서인 구비서류를 전자화문서로 변환하여 제출한 경우 전자화문서로 변환된 구비서류가 적법하게 작성되었는지의 여부</p> <p>② (현행과 같음)</p>

2. 전자서명의 법적효력 및 적용범위 확대

전자서명으로 신분확인을 할 수 있는 주체를 민원인 이외에 이해관계자도 가능하도록 확대하여 온라인 민원처리를 확대하는 것이 필요하다. 즉 이해관계자의 민원신청·처리시 신원확인수단으로 공인전자서명을 이용할 수 있으며, 이 경우 공인전자서명의 법적효력을 명확히 하기 위하여 전자서명법의 효력에 따르도록 명문화하는 것이 필요

하다.

【신구조문 대비표】

현 행	개정안
<p>제44조 (신원확인) ①행정기관의 장은 법 제35조에 따라 <u>민원인의 신원을 확인하는 경우에는 특별한 사유가 없는 한 주민등록표의 등·초본 또는 사업자등록증 등을</u> 요구할 수 없다.</p> <p>②행정기관의 장은 민원인으로 하여금 전화·컴퓨터·무선통신 등을 이용하여 신용카드등록정보 등 본인의 신원을 확인할 수 있는 자료를 입력하게 함으로써 그 민원인의 신원을 확인할 수 있다. 이 경우 행정기관의 장은 개인정보가 변조·유출 또는 도용되지 아니하도록 필요한 조치를 마련하여야 한다.</p> <p><신 설></p> <p><신 설></p>	<p>제44조 (신원확인 등) ①행정기관의 장은 법 제35조에 따라 <u>민원인 및 이해관계자의 신원을 확인하는 경우에는 특별한 사유가 없는 한 신분증명서(사본을 포함한다), 주민등록표의 등·초본 또는 사업자등록증 등을</u> 요구할 수 없다.</p> <p>②법 제35조에서 대통령령이 정하는 방법이라 함은 민원인으로 하여금 전화·컴퓨터·무선통신 등을 이용하여 신용카드등록정보 등 본인의 신원을 확인할 수 있는 자료를 입력하게 하는 것을 말한다. 이 경우 행정기관의 장은 개인정보가 변조·유출 또는 도용되지 아니하도록 필요한 조치를 마련하여야 한다.</p> <p>③행정기관의 장은 다른 법령에서 정당한 이해관계자가 해당 민원사항 등을 신청·열람하거나 발급받을 수 있게 한 경우에는 이해관계자의 공인전자서명으로 신원을 확인할 수 있다.</p> <p>④행정기관의 장은 법 제35조에 따라 민원사항 등을 처리함에 있어서 필요한 공인전자서명의 효</p>

현 행	개정안
	<u>력 등에 대해서는 전자서명법 제 3조의 규정에 따른다.</u>

3. 전자민원서류관리시스템 설치

전자화문서의 도입은 필연적으로 원본과 일치하는 것인지에 대한 진본성 확인이 문제된다. 따라서 해당 행정기관의 장이 전자화문서의 진본성 확인을 할 수 있도록 근거를 마련하고, 행정안전부장관은 범정부 차원에서 전자화문서의 확인 및 위변조의 방지를 위한 기술적 대책을 마련하도록 하는 것이 필요하다. 아울러 행정안전부장관은 전자화문서의 보관 및 효율적인 처리를 위하여 전자민원서류관리시스템을 구축·운영할 수 있도록 하는 것이 필요하다.

【신구조문 대비표】

현 행	개정안
<u><신 설></u>	<p><u>제 4 조의4 (전자화문서의 진본성 확인) ①행정기관의 장은 민원인 또는 정당한 이해관계자 등이 제4조의2제1항에 따라 발급한 전자화문서가 원본과 일치하는지에 대하여 확인을 요청한 경우에는 이를 확인하여 줄 수 있다.</u></p> <p><u>②행정안전부장관은 제1항에 따른 전자화문서의 확인 및 위변조의 방지를 위한 기술적인 대책을 마련하여야 한다.</u></p> <p><u>③행정안전부장관은 전자화문서의 보관 및 제1항에 따른 확인을 효율적으로 수행할 수 있도록 필요한 전자민원서류관리시스템을 구</u></p>

현 행	개정안
	축하여 운영할 수 있다.

4. 온라인 행정정보 이용 활성화(전자화문서 활용)

종래까지 전자문서의 발급 또는 열람에 관한 민원서비스는 민원인이 직접 신청하는 경우만을 전제하고 있다. 따라서 온라인으로 제3자 발급에 관련하여 법적 근거가 미흡하고 관련 민원서비스 제공에 장애가 있다. 즉 타인의 행정정보를 제3자가 전자문서 등의 형태로 발급받을 수 있도록 하는 것이 문제된다. 즉 정보주체가 자신의 행정정보를 제3자가 열람하도록 동의하는 경우에 가능하다(공공기관의 개인정보보호에 관한 법률 제10조제3항).³⁷⁾

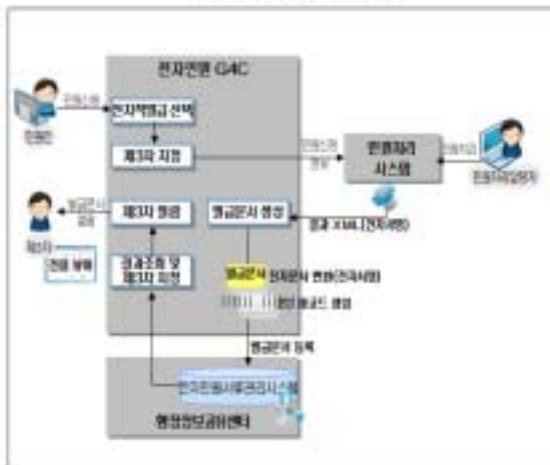
따라서 전자정부법 시행령을 개정하여 행정정보를 전자화문서 등의

제3자 서비스

(1) 본인 신청, 제3자 발급 서비스 방안

민원인이 민원신청 시 또는 결과 열람 시 제3자를 지정하고, 지정된 제3자가 전자민원G4C에서 전용유저를 사용하여 열람함

제3자 전자발급 서비스 방안



설명

- 민원인 본인이 민원을 신청하고, 발급 받고자 하는 결과물을 처리과정에서 직접 제3자에게 제공하도록 하는 서비스
- 서비스 절차
 - ① 민원인의 민원신청 시 발급 대상 제3자를 지정
 - ② 민원처리는 일반적인 민원처리와 동일
 - ③ 민원처리과정에서 발급 결과를 수신한 후 전자민원G4C에서 전자문서를 변환하여 전자민원서포털시스템에 보관
 - ④ 제3자에게는 전자민원G4C에서 발급받아 열람하겠다는 사실 전달
 - ⑤ 제3자 열람 시 전자민원G4C에서 제공되는 전용유저를 통해 열람함
- 제3자 발급 민원은 신청인이 제3자 제출 한해 결과를 조직(여부) 관계없이 동일한 수수료를 부과함

37)

형태로 제3자가 발급받을 수 있도록 근거를 마련하는 것이 필요하다. 즉 “행정기관의 장은 민원인이 자신의 행정정보를 제3자에게 제공하도록 동의한 경우에 해당 행정정보를 전자화문서로 제3자에게 열람 또는 발급할 수 있다”고 규정하는 것이 필요하다.

【신구조문 대비표】

현 행	개정안
<신 설>	제 4 조의3 (전자화문서의 활용 촉진) 행정기관의 장은 민원인이 자신의 행정정보를 제3자에게 제공하도록 동의한 경우에 해당 행정정보를 전자화문서로 제3자에게 열람 또는 발급할 수 있다.

5. 온라인민원의 수수료 감면·정액화

전자민원창구를 통하여 신청·처리하는 민원사무 중에서는 기존에 수수료를 받지 아니하는 민원사무에 대하여 별도로 징수여부가 문제 되지 아니한다. 다만, 전자적 형태의 민원발급이나 관련 수수료를 징수해야 하는 민원사무 중 일정한 범위의 민원사무에 대하여 그 수수료의 징수비율이나 금액을 감액하여 민원인의 전자적 민원을 이용하도록 촉진하는 것이 필요하다.

따라서 전자정부법 시행령 별표1(제208조 수수료 감면 관련)를 변경하는 것이 필요하다. 즉 감면비율에서 비율로 감면하는 것 이외에 정액으로 감면사항을 포함하고, 100분의 100 감면은 면제로 표현하고, 현행 6종중 2종은 관련법령 개정 및 전자민원서비스 미실시로 감면대상 사무에서 제외하고, 3종은 감면비율을 확대·면제로 개정하며, 수수료 감면 사무 13종중 10종을 추가하여 총 13종으로 확대(13종중 3

종 : 2종은 감액에서 면제로 하고, 1종은 소관법령 개정반영으로 제외)하고, 민원사무명이 해당법령과 민사표의 명칭이 다른 경우 법령상의 표기를 따르는 것이 필요하다(백분율 감면시 원단위 이하 계산방법으로 절사를 명시하는 것도 필요하다).

【신구조문 대비표】

현 행	개정안
제48조 (전자민원처리 수수료의 감면) 법 제38조제4항에 따라 전자민원창구를 통하여 열람 또는 출력하는 민원사무 중 <u>수수료를 감면하는 민원사무의 범위와 감면비율은 별표와 같다.</u>	제48조 (전자민원처리 수수료의 감면) 법 제38조제4항에 따라 전자민원창구를 통하여 열람 또는 출력하는 민원사무 중 <u>수수료는 별표1의 수수료를 감면하는 민원사무의 범위와 감면액 및 별표2의 수수료를 정액화하는 민원사무의 범위와 수수료 금액에 따른다.</u>

[별표1 수수료를 감면하는 민원사무의 범위와 수수료 감면액(제208조 관련)]

번호	민원사무	수수료 감면액
1	『지적법』 제14조에 따른 지적공부의 열람 및 발급	토지소유자 면제
2	『농지법』 제50조제1항에 따른 농지원부 등본 교부	면제
3	『선박직원법 시행령』제9조에 따른 승무경력증명	면제
4	『자동차관리법』 제7조제4항에 따른 자동차 등록원부 등본(초본) 열람 및 발급	면제
5	『중자산업법』제133조에 따른 보증종자 보증서 발급	국문 발급시 면제
6	『구조대 및 구급대의 편성·운영 등에 관한 규칙』 제45조에 따른 구급 및 구조증명서 발	면제

제 4 장 민원사무 온라인화에 관한 주요 법제의 개선방안

	급	
7	『기상법』 제36조에 따른 기상현상증명	100분의 20
8	『기상법』 제36조에 따른 기상자료제공	100분의 20

[별표2] 수수료를 감면하는 민원사무의 범위와 수수료 금액(제208조 관련)

번 호	민원사무	수수료 금액
1	『자동차관리법』 제18조제2항에 따른 자동차등록증 재발급	600원
2	『식품위생법』 제37조에 따른 식품영업 신고증 재발급	2,000원
3	『식품위생법』 제37조에 따른 식품영업 허가증 재발급	2,000원
4	『건강기능식품에 관한 법률』 제5조제1항에 따른 건강기능식품 영업허가증 재발급	2,000원
5	『건강기능식품에 관한 법률』 시행규칙 제29조의8에 따른 수출건강기능식품 영문증명 발급	1,800원

6. 온라인민원의 접수시점 명확화

(1) 현황 및 문제점

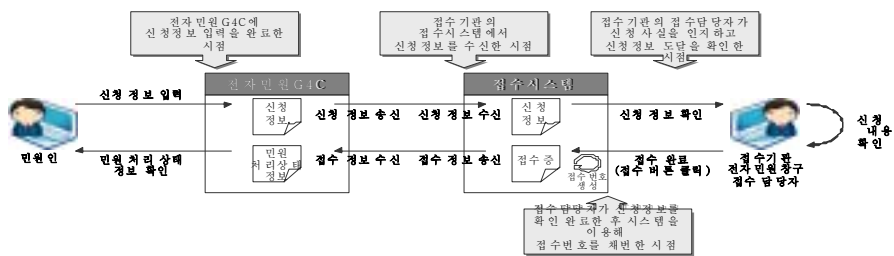
종래 전자민원 G4C와 달리 향후 추진되는 전자민원G4C는 처리하는 민원사무의 대상과 처리절차 등에 차이가 있어서 신청민원의 접수시점이 명확하지 아니하여 민원의 신속한 처리가 저해된다. 즉 민원인은 신청민원의 정확한 접수시점을 알 수 없어 접수 여부의 확인에 불편이 있으며, 처리기관은 접수시점을 알 수 없어 민원처리의 지연을 초래할 수 있다. 따라서 전자민원G4C를 이용한 신청민원의 접수시점을 법령에서 규정하여 민원인의 불편을 해소하고, 행정의 효율성을 증대하는 것이 필요하다. 새로운 전자민원G4C에서 신청한 민원의 접

수시점은 다른 시스템의 연계 여부에 따라 2가지의 경우로 나누어지고, 전자민원G4C와 접수시스템이 연계되어 있는 경우 4개의 접수시점³⁸⁾이 존재할 수 있다. 예컨대, 전자민원G4C에 신청정보 입력을 완료한 시점, 접수기관의 접수시스템에서 신청정보를 수신한 시점, 접수기관의 접수담당자가 신청 사실을 인지하고 신청정보 도달을 확인한 시점 및 접수담당자가 신청정보를 확인 완료한 후 시스템을 이용해 접수번호를 채번한 시점이 문제될 수 있다. 전자민원G4C와 접수시스템이 연계되어 있지 아니하는 경우 3개의 접수시점³⁹⁾이 존재할 수 있는데, 전자민원G4C에 신청정보 입력을 완료한 시점, 접수기관의 접수담당자가 신청사실을 인지(또는 신청민원전달문⁴⁰⁾을 수신)하고 신청정보 도달을 확인한 시점, 접수담당자가 신청정보를 확인 완료한 후 시스템을 이용해 접수번호를 채번한 시점이 문제될 수 있다.

한편, 대면하고 있는 상대방(對話者)에 대한 의사표시는 민법 제111조제1항에 따라 즉시 효력이 발생한다. 전화 등과 같이 실시간으로 통신을 하는 자 간에도 의사가 상대방에 도달하는 시점에 효력이 발

38) 접수시스템과 연계가 되어 있는 경우에 업무처리과정과 접수시점에 관련된 시점을 표시하면 아래와 같다.

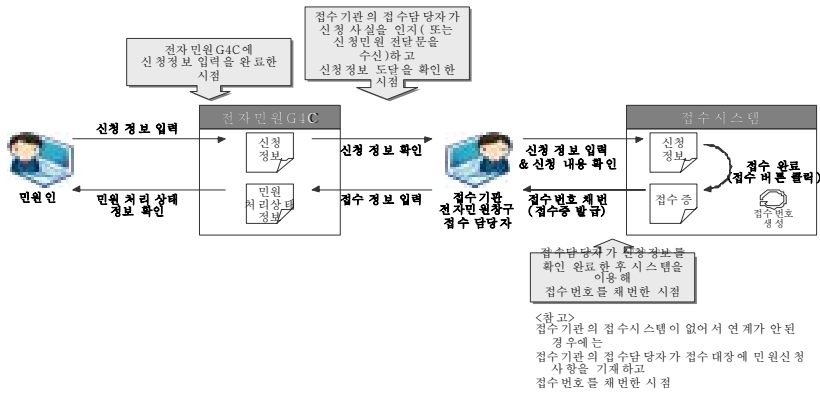
<접수시스템과 연계가 되어 있는 경우>



39) 접수시스템과 연계가 되어 있지 아니한 경우에 업무처리과정과 접수시점에 관련된 시점을 표시하면 아래와 같다.

생한다. 비대면하고 있는 상대방(隔地者)에 대한 의사표시는 민법 제 111조제1항4)에 따라 의사표시가 상대방에게 상호 도달한 시점에 효력이 발생하나, 수신인이 송신받은 내용과 동일한 의사표시를 발신하는 경우 민법 제531조4)에 따라 발송시 효력이 발생한다. 우편·전신·전보 등과 같이 비실시간으로 통신하는 자 간에도 의사표시가 상대방에 도달하는 시점에 효력이 발생한다. 한편, 전자문서를 이용한 의사표시의 도달시점 경우 사인 간에 송신한 전자문서의 도달시점은 전자거래기본법 제6조제1항4)에 따라 수신자가 수신할 수 있는 정보

<접수시스템과 연계가 안된 경우>



- 40) 행정안전부에서는 G4C에서 처리하는 민원사무와 관련하여 해당 부처의 민원담당 공무원이 민원접수를 신속히 처리할 수 있도록 문서유통 및 온-나라시스템을 이용하여 민원사실을 알리고자 한다. 중앙행정기관의 민원은 신청 빈도가 낮아 민원담당자가 G4C 민원처리운영창구에 자주 접속하여 확인하지 않으면 민원처리 지연 가능성 있어 중앙행정기관이 상시 이용하는 온-나라시스템(전자문서시스템)에 전달하여 신청사실을 신속히 인지하고 책임감 있게 처리할 수 있도록 구속력을 주기 위하여 신청민원전달문을 발송하고자 한다.
- 41) 제111조 (의사표시의 효력발생시기) ①상대방있는 의사표시는 그 통지가 상대방에 도달한 때로부터 그 효력이 생긴다.
- 42) 제531조 (격지자간의 계약성립시기) 격지자간의 계약은 승낙의 통지를 발송한 때에 성립한다.
- 43) 제6조 (송신·수신의 시기 및 장소) ①전자문서(전자화문서를 포함한다. 이하 같다)는 수신자 또는 그 대리인이 당해 전자문서를 수신할 수 있는 정보처리시스템에 입력된 때에 송신된 것으로 본다.

처리시스템에 입력된 시점이다. 행정기관에 송신한 전자문서의 도달 시점은 전자정부법 제19조제2항44)에 따라 수신자가 지정한 컴퓨터 등에 입력된 시점이다. 따라서 이들 시점 중에서 합리적인 기준을 선정해야 하는데, 오프라인의 민원처리시 접수시점과도 형평성을 고려해야 한다. 결국 전자민원창구G4C의 특성 및 다른 관련 법령에서 규정하고 있는 접수시점 등을 고려할때 전자민원창구G4C에서 민원의 접수는 해당 민원처리기관의 정보시스템에 기록된 시점(사실상 전자민원창구G4C에 입력을 완료한 시점)에 접수된 것을 원칙으로 하고, 예외적으로 전자민원창구G4C에 접속하여 처리해야 할 민원은 전자민원창구G4C에 입력된 시점에 접수된 것으로 의제하는 것이 필요할 수 있다.

신청민원의 도달시점과 접수시점에 관련한 쟁점은 다음과 같다. 신청민원의 도달시점과 접수시점의 구별된다. 즉 신청민원의 도달시점(전자문서의 도달시점과 동일하게 취급됨)과 접수시점은 통상 오프라인의 경우(민원실을 이용한 민원신청시)에 짧은 시간적 차이가 발생하지만, 온라인의 경우(민원창구를 이용한 민원신청시)에는 사람이 관여하지 아니하므로 확연한 시간적 차이가 발생하여 양자가 구별될 수 있다. 예컨대, 민원실을 이용하여 민원을 신청하는 경우 현장에서 접수공무원이 신청서 및 첨부서류 등을 확인하는 사실행위로 민원의 접수가 이루어진다. 따라서 민원사무처리에 관한 법률 및 동법 시행령 제8조에서는 민원의 접수 절차를 중심으로 관련 내용이 입법화되어 있다. 전자민원창구를 이용하여 민원을 신청하는 경우 신청민원의 신청시점과 신청민원의 접수시점 간에 차이가 존재할 수 있다. 그런데, 사무관리규정은 제8조제4항45)에서 민원문서를 정보통신망을 이용하여

44) 제19조 (전자문서의 발송 및 도달시기) ②행정기관이 송신한 전자공문서는 수신자가 지정한 컴퓨터 등에 입력된 때에 그 수신자에게 도달된 것으로 본다. 다만, 지정한 컴퓨터 등이 없는 경우에는 수신자가 관리하는 컴퓨터 등에 입력된 때에 그 수신자에게 도달된 것으로 본다.

45) 제8조 (문서의 성립 및 효력발생) ④민원문서를 정보통신망을 이용하여 접수·처

접수·처리한 경우 해당 법령에서 정한 절차에 따라 접수·처리한 것으로 규정하고, 정보통신망을 이용하여 민원문서를 접수한 시점에 대하여는 규정을 두지 않았다.

전자민원G4C의 신청민원 접수시점은 민원사무처리에 관한 법률 시행령 제12조에서 민원사무의 처리기간을 ‘행정기관에 민원 신청이 접수된 때부터 그 민원사무의 처리가 완료될 때까지에 소요되는 처리기간’으로 규정하고 있으나, 접수시점에 대한 명확한 규정은 없다. 다만, 통합전자민원창구 운영지침(2008)에서 “통합전자민원창구를 통해 신청된 민원의 처리기한은 민원담당공무원이 접수조치를 한 시점이 아니라 민원처리담당공무원의 컴퓨터 파일에 기록된 시점을 말한다”고 규정하고 있다.⁴⁶⁾ 그런데 이와 같은 규정은 해당 민원처리공무원이 전자민원창구G4C에 접속해야만 민원이 접수된 것으로 다루게 된다. 따라서 전자민원창구G4C의 이용이 낮은 민원이나 민원처리공무원이 전자민원창구G4C에 접속하지 아니하는 경우 언제까지나 민원은 심청단계에 머물게 된다. 그리하여 행정안전부에서는 전자민원창구G4C에 연계된 시스템의 경우에는 즉시 민원처리기관의 정보시스템으로 민원을 송부하고 연계되어 있지 아니한 경우에는 전자민원전달문을 발송하여

리한 경우에는 당해 민원사항을 규정한 법령에서 정한 절차에 따라 접수·처리된 것으로 본다.

46) 통합전자민원창구 운영지침(2008.02)

▶ **3-2 민원의 접수**

① 행정기관의 민원처리 담당공무원은 “통합전자민원창구”를 통해 신청된 민원이 자신의 컴퓨터에 도달하면(전자우편, 전자민원G4C 알림이 등을 통해 확인) 전자민원G4C의 민원처리운영창구(my.g4c.go.kr)에 접속하여 신청 민원을 확인한 후, 이상이 없으면 [접수]하고, 보완·보정이 필요하면 [보완·보정]을, 소관업무가 아니면 [타 기관 이관] 조치를 취한다.

▶ **3-4 민원처리 시 유의사항**

- ① “통합전자민원창구”를 통해 신청된 민원의 처리기한은 일반 민원처리 기한과 동일한 법정 처리기간이 적용된다.
- ② “통합전자민원창구”를 통해 신청된 민원의 접수시점은 민원 담당공무원이 [접수]조치를 한 시점이 아니라 민원처리담당공무원의 컴퓨터 파일에 기록된 시점을 말한다.

민원사실을 민원처리기관의 담당공무원에 고지하고자 한다. 이를 통하여 민원의 처리를 신속히 하도록 하는 것을 의도하고 있으며 법적인 측면에서도 전달문을 전자공문서와 유사한 형태로 전자문서유통시스템을 통하여 전송하고자 한다. 그렇다면 과연 신청민원전달문(47)을 전자공문서로 처리할 수 있는가가 문제된다.

신청민원 전달문을 전자문서유통표준을 준수하여 시행문과 유사하게 보이나 전자공문서가 아닌 단순한 사실통지에 해당하는 정보인데, 전자민원 전달문은 전자공문서의 성립요건과 발송요건을 충족하지 아니하여 전자공문서로 볼 수 없다. 즉 전달문은 G4C를 통하여 신청받은 민원을 해당 처리기관에서 처리하도록 전자문서유통시스템을 통하여 알려주는 사실의 통지에 해당되고, 전자정부법 제17조제1항 및 사무관리규정 제8조제1항에서 요구하고 있는 전자공문서의 성립요건을

신청민원 전달문 VS 일반 시행문 비교

신청민원 전달문 구성 방안

--	--

47) 행정안전부에서 검토하고 있는 신청민원 전달문의 형식은 아래와 같다.

충족하지 못하고 있어서 전자공문서가 아니다. 또한 전달문은 전자민원G4C가 자동적으로 생성하여 발송하고 있어서 사무관리규정 제13조에서 규정하고 있는 전자공문서의 발신명의를 행정기관의 장(위임 또는 위탁 받은 자) 등으로 하도록 하는 요건과 사무관리규정 시행규칙 제26조제6항에 따라 전자이미지관인의 날인 및 동 시행규칙 제23조제1항의 별표에서 규정하고 있는 서식을 충족하지 못하고 있어서 전자공문서도 아니다. 결국 전달문은 전자공문서가 아닌 단순한 사실통지에 해당하는 정보이어서 전달문의 발송이나 접수에 관련하여 별도의 법적 근거를 마련할 필요가 없으며, 접수시점과 관련해서 종래 민원 사실을 알려주는 방법(예컨대, 전자우편 등)과 차이가 없다고 할 수 있지만 전달문만으로 해당 민원을 처리할 수 있는 경우에는 해당 민원이 접수된 것으로 보아도 문제가 발생하지 않을 것으로 보인다.

(2) 개선방안

이와 같이 전자민원G4C를 이용한 신청민원은 그 대상과 처리절차가 달라짐에 따라 민원의 접수시점에 대한 다양한 해석이 가능할 수 있으므로, 전자민원창구를 이용한 신청민원의 접수시점에 대해 운영 지침이 아닌 법령 차원에서 명확히 규정하도록 검토할 필요가 있다. 따라서 전자정부법 시행령에서 전자민원G4C를 이용한 신청민원의 접수시점을 규정할 수 있다. 즉 접수기관의 접수시스템에서 신청정보를 수신한 시점은 전자정부법, 전자거래기본법 등에서 전자문서의 도달시점과 유사하게 전자민원G4C를 통한 민원의 접수시점을 접수시스템에서 신청정보를 수신한 시점으로 규정하는 방안을 생각할 수 있다. 예컨대, 국세기본법 제5조의2제2항, 관세법 제327조제5항, 부동산등기법 제177조의10 등⁴⁸⁾에서 규정하고 있는 접수시점과 유사하게 처리하

48) ▶국세기본법 제5조의2 (우편신고 및 전자신고) ②제1항의 신고서등을 국세정보통신망에 의하여 제출하는 경우에는 국세정보통신망에 입력된 때에 신고된 것으로 본다.

는 방안이다. 즉 전자민원창구에서의 민원접수시점을 전자정부법 제19조에 준하여 설정하되, 접수시스템이 연계되지 아니한 민원의 경우 민원인의 신뢰보호 및 이용활성화를 위해 민원의 접수시점을 앞당길 필요가 있다. 다만, 수수료 등의 납부를 전제로 신청·접수되어야 할 민원의 경우 통합전자민원창구 입력 후에도 처리기간의 산입에서 제외한다. 따라서 행정절차법 시행규칙 제6조(행정자치부령이 정하는 선행사무로서 처리기간에 산입하지 아니하는 기간)에 “통합전자민원창구를 통해 접수된 온라인민원으로서 수수료 등의 납부·처리로 인하여 지연되는 기간”을 신설하여 명문화하는 것도 필요할 수 있다.

한편, 전자민원창구를 통하여 처리하는 민원과 관련하여 접수시점은 다음과 같이 명문화하는 것이 필요하다. 즉 전자정부법 시행령 제43조제3항을 신설하여 “법 제34조제3항에 따른 통합된 전자민원창구를 이용하여 신청한 민원은 해당 민원을 접수하는 기관이 지정하는 컴퓨터 등에 입력된 때에 접수된 것으로 본다. 다만, 민원처리기관이 통합된 전자민원창구에 접속하여 처리하여야 할 민원은 통합된 전자민원창구에 입력된 때에 접수된 것으로 본다”고 규정할 수 있다.

【신구조문 대비표】

현 행	개정안
제43조 (전자민원창구의 운영) ①~②(생략)	제43조 (전자민원창구의 운영 등) ①~② (현행과 같음)

▶관세법 제327조 (국가관세종합정보망의 구축 및 운영) ⑤제2항에 따라 이행된 전자신고등은 관세청장이 정하는 국가관세종합정보망의 전산처리설비에 저장된 때에 세관에 접수된 것으로 보고, 전자송달은 송달받을 자가 지정한 컴퓨터에 입력된 때(관세청장이 정하는 국가관세종합정보망의 전산처리설비에 저장하는 경우에는 저장된 때)에 그 송달을 받아야 할 자에게 도달된 것으로 본다.

▶부동산등기법 제177조의10 (등기의 접수 시기) 전산정보처리조직에 따라 등기사무를 처리하는 경우에는 대법원규칙으로 정하는 등기신청정보가 전산정보처리조직에 전자적으로 기록될 때에 등기신청서가 접수된 것으로 본다.

현 행	개정안
<신 설>	③ 법 제34조제3항에 따른 통합된 전자민원창구를 이용하여 신청한 민원은 해당 민원을 접수하는 기관이 지정하는 컴퓨터 등에 입력된 때에 접수된 것으로 본다. 다만, 민원처리기관이 통합된 전자민원창구에 접속하여 처리하여야 할 민원은 통합된 전자민원창구에 입력된 때에 접수된 것으로 본다.

제 3 절 민원사무처리법령의 전자민원 현황과 개선방안

I. 민원사무의 온라인처리 의무화

최근 전자적 형태의 민원사무처리가 차지하는 중요성이 높아지고 있으며, 향후에 전자적 형태의 민원사무가 기하급수적으로 증대될 것으로 예상됨에 따라 전자적 형태의 민원사무처리에 관한 기본적인 사항을 범정부차원에서 명문화하는 것이 필요하다. 따라서 민원사무에 대한 기본적인 사항을 규정하고 있는 「민원사무처리에 관한 법률」은 전자적 형태의 민원사무처리를 규정하고 있는 해당 분야의 개별적인 법령의 통일적인 기준을 제시하고, 상호 연계하도록 하는 역할이 강조된다. 이와 같은 차원에서 민원사무처리의 온라인화는 전자정부법에서 민원사무의 전자적 처리를 규정하고 있어서 개정하여 규정할 수 있지만, 전자정부법 개정안이 국회에 상정되어 있는 관계로 민원사무처리에 관한 법률 또는 전자정부법 시행령의 개정안에 반영하는 방안도 가능할 수 있다.

첫째, 민원사무처리에 관한 법률의 정비방안은 다음과 같다. 행정기관의 민원사무는 온라인화하도록 규정하고, 온라인화 된 민원사무는 특별한 사유가 없는 한 온라인으로 처리하도록 하여 민원인의 편의 및 행정의 능률 등을 높이는 것이 필요하다. ‘온라인’이라는 용어는 아래의 법령에서 사용례가 있고, 민원사무처리에 관한 법률에서는 반드시 전자정부법의 ‘전자적’이라 용어와 동일한 용어를 사용할 필요는 없다. 다만, 이들 용어는 여기에서 동일한 의미로 사용된다.⁴⁹⁾

민원사무처리의 온라인화는 현행 민원사무처리에 관한 법률 제5조와 상호 다른 내용을 규정하므로 제5조의2를 신설하는 것이 필요하다. 행정기관의 민원사무는 민원인이 어디서나 신청할 수 있도록 온라인화하도록 의무 규정을 신설하고, 특별한 사유가 있는 경우를 제외하고는 온라인으로 처리하도록 의무 규정을 신설할 수 있다.

[민원사무처리에 관한 법률의 신구조문대비표]

현 행	개정안
<신 설>	제 5 조의2 (민원사무처리의 온라인

49) [참조 법령(“온라인” 용어의 사용 사례)]

▶ 전자정부법 제30조 (온라인 원격근무) 행정기관의 장은 필요한 경우에 소속직원으로 하여금 특정한 근무장소를 정하지 아니하고 정보통신망을 이용하여 근무하게 할 수 있다. 이 경우 행정기관의 장은 정보통신망에 대한 불법적인 접근의 방지 그 밖의 보안대책을 마련하여야 한다.

▶ 온라인 디지털콘텐츠산업 발전법

제 2 조 (정의) 이 법에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

2. “온라인디지털콘텐츠”라 함은 정보통신망이용촉진및정보보호등에관한법률 제2조 제1항제1호의 규정에 의한 정보통신망(이하 “정보통신망”이라 한다)에서 사용되는 디지털콘텐츠를 말한다.

▶ 저작권법 제2조 (정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

30. “온라인서비스제공자”는 다른 사람들이 정보통신망(「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조제1항제1호의 정보통신망을 말한다. 이하 같다)을 통하여 저작물등을 복제 또는 전송할 수 있도록 하는 서비스를 제공하는 자를 말한다.

	<p><u>화) ①행정기관의 민원사무는 민원인이 언제 어디서나 신청할 수 있도록 온라인화되어야 하며, 특별한 사유가 있는 경우를 제외하고는 온라인으로 처리되어야 한다.</u></p> <p><u>②제1항에 따라 행정기관은 온라인으로 민원을 처리하기 위하여 정보시스템을 구축·운영하여야 하며, 이를 위하여 필요한 시책을 수립·시행하여야 한다.</u></p>
--	---

둘째, 전자정부법 시행령을 정비하는 방안이다. 행정기관의 민원사무는 온라인화하도록 규정하고, 온라인화 된 민원사무는 특별한 사유가 없는 한 전자적으로 처리하도록 하여 민원인의 편의 및 행정의 능률 등을 높이는 것이 필요하다. 위의 민원사무처리에 관한 법률의 개정안에서 ‘온라인’이라는 용어를 사용하였으나, 전자정부법 시행령의 개정안에서는 전자정부법에서 ‘전자적’이라는 용어가 일반적으로 사용되고 있어서 ‘전자적’으로 통일하여 사용하는 것이 법체계에 적절하다. 한편, 민원사무의 전자적 처리는 현행 전자정부법 시행령 제39조와 상호 다른 내용을 규정하므로 제39조의2를 신설하는 것이 필요하다. 행정기관의 민원사무는 민원인이 어디서나 신청할 수 있도록 온라인화하도록 의무 규정을 신설하고, 특별한 사유가 있는 경우를 제외하고는 전자적으로 처리하도록 의무 규정을 신설할 수 있다. 또한 행정기관의 온라인 민원처리를 의무화하는 선언적 내용을 규정하고, 각급 행정기관의 정보시스템 구축·운영, 온라인화 필요 대책 수립 등 의무화하는 것이 필요하다. 즉 “행정기관은 전자적으로 민원을 처리하기 위하여 정보시스템을 구축·운영하여야 하며, 이를 위하여 필

요한 시책을 수립·시행하여야 한다”고 규정할 수 있다.

[전자정부법 시행령의 신구조문대비표]

현 행	개정안
<p><신 설></p>	<p><u>제39조의2 (민원사무의 전자적 처리)</u> <u>①행정기관의 민원사무는 민원인이 언제 어디서나 신청할 수 있도록 온라인화되어야 하며, 특별한 사유가 있는 경우를 제외하고는 전자적으로 처리되어야 한다.</u> <u>②제1항에 따라 행정기관은 전자적으로 민원을 처리하기 위하여 정보시스템을 구축·운영하여야 하며, 이를 위하여 필요한 시책을 수립·시행하여야 한다.</u></p>

II. 신분증 범위의 명확화·다양화

민원사무처리에 관한 법률 및 동법 시행령과 시행규칙은 민원사무의 처리에 관련하여 최소한의 기본적인 사항(예컨대, 민원신청, 불필요한 서류요구의 금지, 복합민원의 처리 등)만을 규정하고 있는데, 1997년 제정 이후 2002년 일부 개정을 제외하고는 전면개정이 없었으며 동 법령에서 민원인의 신원확인에 대하여 침묵하였다. 민원인의 신원확인 방법은 일부 개별법령에서 규정하고 있는데, 이를 통일화하거나 또는 다양한 확인방법을 통하여 민원사무를 원활히 처리할 수 있도록 할 필요가 있으며 동 사안은 민원사무처리에 관한 법령에서

규정할 수 있는 기본적인 입법사항에 해당된다.

민원사무 처리에 관한 법률은 민원인의 신분확인 방법에 대하여 “행정기관의 장은 민원사항 등을 처리함에 있어서 당해 민원인의 신원을 확인할 필요가 있는 때에는 관계법령 등의 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 관공서 또는 공공기관이 발행한 증명서로서 사진이 첨부되어 본인임을 확인할 수 있는 주민등록증·여권·운전면허증 또는 행정안전부장관이 정하는 신분증명서 등으로 그 신원을 확인할 수 있다. 다만, 신분증 발급기관에서는 민원신청시 요구되는 신분증명서의 위·변조 방지기능을 강구하여야 한다.”라고 규정하는 것이 필요하다. 또한 민원사무 처리에 관한 법률 시행령에서 세부적으로 신분증명서를 특정하는 것이 필요하고, 이와 관련해서 신분증명서는 관공서 또는 공공기관이 발행한 증명서로서 사진이 첨부되어 본인임을 확인할 수 있는 국가유공자증·장애인등록증·공무원증(전자식)·선원수첩·청소년증·국내거소신고증·외국인등록증·국가기술자격증·주민등록증발급신청확인서를 의미하는 것으로 규정할 수 있다.

【신구조문 대비표】

현 행	개정안
<신 설>	<민원사무처리에 관한 법률> 제10조의2(민원인의 신분확인) 행정기관의 장은 민원사항 등을 처리함에 있어서 당해 민원인의 신원을 확인할 필요가 있는 때에는 관계법령 등의 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 관공서 또는 공공기관이 발행한 증명서로서 사진이 첨부되어 본인임을 확인할 수 있는 주민등록증·여권·운전면허증 또는 행정안전부장관이 정

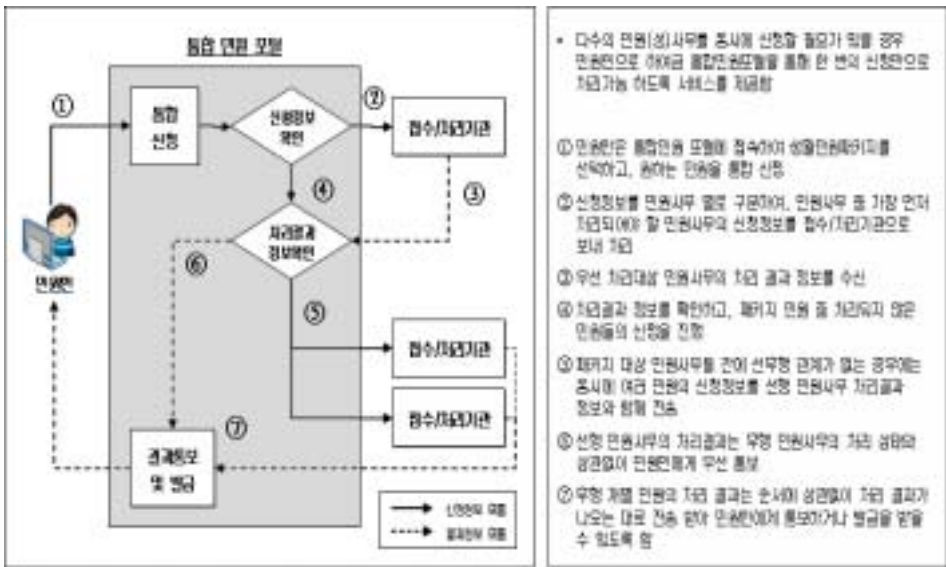
현 행	개정안
<p><신 설></p>	<p><u>하는 신분증명서 등으로 그 신원을 확인할 수 있다. 다만, 신분증 발급기관에서는 민원신청시 요구되는 신분증명서의 위·변조 방지 기능을 강구하여야 한다.</u></p> <p><민원사무처리에 관한 법률 시행규칙> 제 5 조의2(민원인의 신분확인) 법 제 10조의2에서 “<u>행정안전부장관이 정하는 신분증명서</u>”라 함은 <u>관공서 또는 공공기관이 발행한 증명서로서 사진이 첨부되어 본인임을 확인할 수 있는 국가유공자증·장애인등록증·공무원증(전자식)·선원수첩·청소년증·국내거소신고증·외국인등록증·국가기술자격증·주민등록증발급신청확인서를 말한다.</u></p>

Ⅲ. 온라인 생활민원 일괄서비스 제공

민원사무처리에 관한 법률 시행령 제24조제1항에서 “행정기관의 장은 민원사무를 처리함에 있어서 그 행정기관의 내부에서 할 수 있는 자료의 확인, 관계기관·부서와의 협조 등에 따른 모든 절차는 담당 공무원이 직접 행하도록 하여 민원 1회방문 처리제를 확립함으로써 불필요한 사유로 민원인이 행정기관을 다시 방문하지 아니하도록 하여야 한다”고 규정하고 있으며, 같은 조 제2항에서 “행정기관의 장은 민원 1회방문 처리에 관한 안내와 상담의 편의를 제공하기 위하여 민원 1회방문 상담창구를 설치하여야 한다”고 규정하고 있는데, 이와 유

사하게 일정한 사실관계의 변동에 따라 수반되는 민원신청을 일괄적으로 받아 처리할 수 있는 제도의 도입이 문제된다. 즉 민원인은 일상생활을 하는 과정에서 일정한 사실의 변동(예컨대, 이사 등)에 따라 여러 건의 민원신청은 민원별로 개별적으로 신청하여 처리하고 있다. 민원인이 일상생활 과정에 발생하는 여러 기관에 걸친 다수의 민원에 대하여 행정기관이 하나로 묶어 온라인으로 신청·처리할 수 있도록 할 수 있는 법적 근거가 없다. 이와 같은 개별적인 민원사무의 신청·처리는 민원인의 불편을 초래하고 있으며, 민원처리시 행정력 낭비를 초래하고 있다. 따라서 국민의 일상생활 과정에서 발생하는 여러 기관에 걸친 2개 이상의 민원을 하나로 묶어(패키지화) 인터넷을 통해 일괄 신청·처리하는 민원서비스를 제공할 수 있도록 관련 법령의 개선이 필요하다.⁵⁰⁾ 여기서 온라인 생활민원 일괄서비스의 제공 대상이 되는 민원사무는 구체화될 필요가 있다. 행정기관의 제반 사정을 고려하여 그 대상과 범위를 정할 수 있도록 하는 것이 필요하지만, 법령상에서 그 대상을 열거할 필요성은 낮다.

50) [생활민원 일괄서비스 제공 방안]



한편, 온라인 생활민원 일괄서비스를 제공하기 위하여 행정기관의 협력을 의무화하는 것이 필요할 수 있다. 즉 온라인 생활민원 일괄서비스를 신청·처리하기 위해서는 필수적인 개별 민원의 소관 행정기관 협력이 문제되며, 관련된 근거를 법령상에서 마련해야 한다. 온라인 생활민원 일괄서비스의 제공에 관한 입법화는 민원사무처리에 관한 법률에서 새로운 조항을 신설하는 것으로 가능하다.

[민원사무처리에 관한 법률의 개정안]

현 행	개정안
<p><신 설></p>	<p>제24조의2 (온라인 생활민원 일괄서비스의 제공) ①행정안전부장관은 여러 행정기관에 걸친 국민의 일상생활에 발생하는 유사한 목적을 갖는 2개 이상의 민원을 하나로 묶어 전자민원창구를 통해 일괄적으로 신청·처리할 수 있는 생활민원 일괄서비스를 제공할 수 있다.</p> <p>②제1항에 따라 생활민원 일괄서비스에 포함되는 관련 민원을 소관하는 행정기관은 생활민원 일괄서비스의 제공에 적극 협조하여야 한다.</p>

제 4 절 사무관리규정의 전자민원 현황과 개선방안

전자관인은 민원사무처리에 관한 법률 시행령 제27조 및 사무관리규정 제21조 등을 통하여 도입하고 있다. 전자관인은 발급기관이 스

스로 정보시스템에서 처리한 민원사무의 발급시 날인하는 것으로 다른 행정기관의 정보시스템(특히, 전자민원창구G4C)에서 해당 민원서비스를 제공하는 경우에 상호 연계를 통하여 발급기관이 전자관인을 날인하여 민원서비스를 제공할 수 있다. 그렇지만 행정기관 간에 상호 연계가 되어 있지 아니한 경우에 민원발급기관의 전자관인을 날인하기가 불가능하다. 따라서 전자민원창구G4C에서는 민원처리기관의 전자관인을 모두 등록하도록 하고 필요에 따라 민원처리기관이 스스로 등록된 전자관인을 이용할 수 있도록 하는 것이 필요하다. 따라서 이와 같은 전자관인의 등록절차를 마련하는 것이 필요하다. 그런데, 발급기관을 대신하여 전자민원창구G4C가 스스로 관인을 생성하고 날인할 수 있는가가 문제된다. 전자민원창구G4C는 발급기관으로의 역할을 할 수 없으며 G4C(독립법인이 아님)가 자체적으로 전자관인을 만들어서 각종 증명서에 날인하는 것도 유효하게 발급된 증명서로 볼 수 없다. 따라서 처리기관(또는 발급기관)이 스스로 날인하지 아니하는 형태의 증명서에 대한 법적 효력을 인정하는 조항을 민원사무처리에 관한 법령을 개정하여 신설하는 것은 타당하지 아니하다. 예컨대, 어떠한 증명서이든 간에 처리기관 또는 발급기관 등의 서명, 날인(또는 관인의 날인)은 스스로 해야 하고, 어느 누구에게 대신하여 처리할 수 있도록 하는 입법은 바람직하지 않다. 그러므로 통합된 전자민원창구에서 다른 행정기관에서 처리하는 민원사무와 관련하여 정보시스템이 연계되어 있지 아니하는 경우 해당 행정기관의 전자관인을 날인할 수가 없기에 이를 해결하기 위하여 모든 민원기관의 전자관인을 등록하고 해당 기관이 민원처리시 이를 이용할 수 있도록 하는 것이 필요하다. 즉 각 부처로부터의 전자이미지관인 수집에 관한 법적 근거를 마련하는 것이 필요하다. 구체적으로 제40조제2항을 신설하여 “제1항에 따라 전자이미지관인을 등록 또는 재등록하거나 폐기하는 기관은 이를 즉시 행정안전부장관에게 통보하여야 하며, 행정안전부

장관은 등록기관이 민원발급시 전자이미지관인을 이용할 수 있도록 통합된 전자민원창구에 이를 등록하여야 한다”고 규정하는 것이 필요하다.

【신구조문 대비표】

현 행	개정안
<p>제40조 (공고) 관인 또는 전자이미지 관인을 등록 또는 재등록하거나 폐기한 때에는 등록기관은 이를 관보에 공고하여야 한다. 다만, 제 3차 소속기관의 관인 또는 전자이 미지관인의 경우에는 직근 상급기 관이 이를 공고할 수 있다.</p> <p><신 설></p>	<p>제40조(공고 등) ① 관인 또는 전자 이미지관인을 등록 또는 재등록하 거나 폐기한 때에는 등록기관은 이를 관보에 공고하여야 한다. 다 만, 제3차 소속기관의 관인 또는 전자이미지관인의 경우에는 직근 상급기관이 이를 공고할 수 있다.</p> <p>②제1항에 따라 전자이미지관인을 등록 또는 재등록하거나 폐기하는 기관은 이를 즉시 행정안전부장관 에게 통보하여야 하며, 행정안전 부장관은 등록기관이 민원발급시 전자이미지관인을 이용할 수 있도 록 통합된 전자민원창구에 이를 등록하여야 한다.</p>

제 5 장 결 론

이상에서 살펴본 내용을 요약 정리하면, 다음과 같다.

I. 우리나라는 오프라인의 민원서비스를 효율적이고 편리한 전자 민원서비스로 전환을 추구하여 왔다. 올해 정부에서는 민원서비스 선진화라는 전자정부사업을 추진하여 종래 오프라인의 민원사무를 온라인화하고 있으며, 단순한 전자적 민원의 발급이나 열람에서 민원서비스를 전자적(온라인)으로 완결하는 서비스 제공을 추진하고 있다. 그렇지만 여러 가지의 장애물이 나타나고 있으며, 특히 다른 부처의 소극적인 협조 이외에도 오프라인 민원의 온라인화 내지는 전자민원의 통·폐합(또는 연계)하는 과정에서도 관련 정책의 수립·집행에 어려움이 나타나고 있다. 무엇보다도 이 보고서에서 다룬 관련 법령의 개선은 시급한 현안으로 행정안전부에서 전자정부법령과 민원사무처리법령 등에 대한 개선을 추진하고자 하고 있으며, 이 보고서에서는 범정부차원 민원선진화에 관련된 법령의 개선방안을 제시하고자 하였다.

II. 민원서비스의 선진화에 관련된 구체적인 관련 법령 개선방안에 대하여 간략히 요약하면, 아래와 같다.

첫째, 전자정부법령의 개정은 전자적 민원처리(또는 온라인 민원처리)에 대한 원칙, 즉 전자적 처리를 의무화하고 예외적으로 오프라인의 민원처리를 하도록 하여 향후 범정부차원의 민원서비스 제공을 효율화하고 민원인의 편의를 도모할 수 있도록 하였다. 구체적으로 전자적 민원처리에 관한 조항을 개정하여 전자문서 외에 전자화문서에 관한 사항을 추가하고 민원서비스의 제공기관을 확대하고 전자화문서의 활용 및 진본성 확인 등에 관한 사항의 근거를 마련하였다. 또한 전자문서 및 전자화문서의 효력에 관한 규정을 마련하고, 민원인 및

이해관계자의 신분확인 방법으로 공인전자서명 등으로 가능하도록 하고, 전자민원창구G4C의 민원서비스 제공에 따른 수수료 감면의 부과 대상 및 수수료 감액 등이 변화됨에 따라 이를 반영하였다.

둘째, 전자정부법 시행령은 전자화문서의 기준에 대하여 행정안전부장관이 적극적으로 범정부차원에서 역할을 하도록 하였고, 민원인이 희망하는 경우 전자화문서로 각종 민원서비스를 제공할 수 있도록 하였고, 전자화문서의 발급이나 처리 등에 있어서 종이문서로 요구할 수 없도록 하였다. 전자서명에 따른 민원인과 이해관계자의 신원확인 에 대한 세부적인 사항과 전자서명의 효력을 규정하였다. 그리고 전자민원서류관리시스템을 설치하여 전자화문서의 진위여부를 확인할 수 있도록 하였고, 전자화문서의 활용촉진을 위하여 민원서비스를 전자화문서로 발급할 수 있도록 하였으며, 수수료 감면 대상 사무와 그 금액을 명확히하였고, 온라인민원의 접수시점에 관련하여 그 시점을 규정하였다.

셋째, 민원사무 처리에 관한 법률에서는 민원사무처리의 온라인화에 대한 의무화를 신설하였고, 관련 시스템을 구축·운영하도록 하는 조항을 신설하였으며, 민원인의 신분확인에 관련하여 제한적으로만 열거하고 있는 것을 확대하여 각종의 신분증명서도 포함하도록 개정하였다. 그리고 온라인 생활민원 일괄서비스제도를 도입하여 이사 등과 같이 일상생활의 변동에 따라 일괄해서 처리하는 것이 민원인의 편의를 도모할 수 있는 사무를 제공할 수 있도록 그 근거를 마련하였다.

다섯째, 사무관리규정을 개정하여 전자이미지관인의 등록에 관련하여 새로운 조항을 신설하여 민원발급기관의 전자이미지관인을 전자민원창구G4C에 등록하여 사용할 수 있도록 근거를 마련하였다.

이상과 같이 전자민원서비스를 온라인으로 신청하고 처리하기 위한 최소한의 법령상 근거를 마련하였는데, 관련된 법령은 범정부차원(행

정안전부의 전자정부 사업차원)에서 다룬 것이고 개별 부처의 소관 민원사무에 따라서는 소관 법령에서 별도의 근거를 마련하여 온라인 민원을 처리하는 것이 바람직할 수 있다.

부 록

[부록 1] 전자정부법 신·구조문대비표

현 행	개정안
<p>제33조 (전자적 민원처리) ①행정기관의 장(행정권한을 위탁받은 자를 포함한다. 이하 이 장에서 같다)은 당해 기관에서 처리할 민원사항 등에 대하여 관계 법령(지방자치단체의 조례 및 규칙을 포함한다. 이하 같다)에서 문서·서면·서류 등의 종이문서로 <u>신청·신고 또는 제출 등(이하 이 조에서 “신청등”이라 한다)을 하도록 규정하고 있는 경우에도 이에 대하여 전자문서로 신청등을 하게 할 수 있다.</u></p> <p>②행정기관의 장은 민원사항 등을 <u>처리함에 있어서</u> 그 처리결과를 관계 법령에서 문서·서면·서류 등의 종이문서로 <u>통지·통보 등(이하 이 조에서 “통지등”이라 한다)을 하도록 규정하고 있는 경우에도 본인이 원하거나 민원사항 등을 전자문서로 신청등을 한 때에는 이를 전자문서로 통지등을 할 수 있다.</u></p> <p><신 설></p>	<p>제33조(전자적 민원처리 신청 등) ① 행정기관등의 장(행정권한을 위탁받은 자를 포함한다. 이하 이 절에서 같다)은 <u>해당</u> 기관에서 처리할 민원사항 등에 대하여 관계 법령(지방자치단체의 조례 및 규칙을 포함한다. 이하 같다)에서 문서·서면·서류 등의 종이문서로 <u>신청, 신고 또는 제출 등(이하 “신청등”이라 한다)을 하도록 규정하고 있는 경우에도 전자문서 또는 전자화문서로 신청등을 하게 할 수 있다.</u></p> <p>② 행정기관등의 장은 민원사항 등을 <u>처리할 때</u> 그 처리결과를 관계 법령에서 문서·서면·서류 등의 종이문서로 <u>통지, 통보 등(이하 “통지등”이라 한다)을 하도록 규정하고 있는 경우에도 민원인 본인이 원하거나 민원사항 등을 전자문서 또는 전자화문서로 신청등을 하였을 때에는 이를 전자문서 또는 전자화문서로 통지등을 할 수 있다.</u></p> <p>③ 제1항 및 제2항에 따라 전자문서로 신청등 또는 통지등을 하는 경우 전자문서에 첨부되는 서류는 전자화문서(종이문서 그 밖</p>

현 행	개정안
<p>③제1항 및 제2항의 규정에 의하여 전자문서로 신청등 또는 통지등을 한 경우에는 당해 법령에서 정한 절차에 의하여 신청등 또는 통지등을 한 것으로 본다.</p> <p>④행정기관의 장은 제1항의 규정에 의하여 민원사항 등을 전자문서로 신청등을 하게 하거나 제2항의 규정에 의하여 전자문서로 통지등을 하는 경우에는 인터넷을 통하여 미리 그 민원사항 등 또는 통지등의 종류와 처리절차를 국민에게 공표하여야 한다.</p> <p><신 설></p> <p>제35조 (신원확인) 행정기관의 장은 민원사항 등을 처리함에 있어서 당해 민원인의 신원을 확인할 필요가 있는 때에는 공인전자서명 또는 국회규칙·대법원규칙·헌</p>	<p>에 전자적 형태로 작성되지 아니한 문서를 정보시스템이 처리할 수 있는 형태로 변환한 문서를 말한다. 이하 같다)로도 할 수 있다.</p> <p>④ 제1항부터 제3항까지의 규정에 따라 전자문서 또는 전자화문서----- -----.</p> <p>⑤ 행정기관등의 장이 제1항부터 제3항까지의 규정에 따라 민원사항 등을 전자문서 또는 전자화문서로 신청등을 하게 하거나 통지등을 하는 경우에는 ----- ----- -----.</p> <p>⑥ 전자화문서의 활용 및 진본성 확인 등을 위하여 필요한 사항은 국회규칙, 대법원규칙, 헌법재판소규칙, 중앙선거관리위원회규칙 및 대통령령으로 정한다.</p> <p>제35조(민원인의 본인 확인) 행정기관등의 장은 민원사항 등을 처리할 때 해당 민원인 등의 신원을 확인할 필요가 있는 경우에는 『전자서명법』 제2조제3호에</p>

현행	개정안
<p>법재판소규칙·중앙선거관리위원회규칙 또는 대통령령이 정하는 방법을 통하여 그 신원을 확인할 수 있다.</p> <p>제17조 (전자공문서의 성립 등) ① 전자공문서는 당해 문서에 대한 결재(국회규칙·대법원규칙·헌법재판소규칙·중앙선거관리위원회규칙 및 대통령령으로 정하는 전자적인 수단에 의한 결재를 말한다)가 있음으로써 성립한다.</p> <p>② 행정기관의 보조기관 또는 보좌기관이 위임전결 또는 대결한 전자공문서는 이를 당해 보조기관 또는 보좌기관의 행정전자서명으로 발송할 수 있다.</p> <p><신설></p>	<p>다른 공인전자서명(이하 “공인전자서명”이라 한다)이나 국회규칙, 대법원규칙, 헌법재판소규칙, 중앙선거관리위원회규칙 및 대통령령으로 정하는 방법으로 그 신원을 확인할 수 있다.</p> <p>제17조(전자문서의 성립 등) ① 행정기관등이 작성하는 전자문서는 그 문서에 대하여 결재(국회규칙, 대법원규칙, 헌법재판소규칙, 중앙선거관리위원회규칙 및 대통령령으로 정하는 전자적인 수단에 의한 결재를 말한다)를 받음으로써 성립한다.</p> <p>② 행정기관등의 보조기관 또는 보좌기관이 위임전결하거나 대결(代決)한 전자문서는 그 보조기관 또는 보좌기관의 제00조에 따른 행정전자서명으로 발송할 수 있다.</p> <p>③ 이 법에 따른 전자문서 및 전자화문서는 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 종이문서와 동일한 효력을 갖는다.</p>

[부록 2] 전자정부법 시행령의 신·구조문대비표

현 행	개정안
<p>제 4 조 (전자문서의 서식) ①행정기관의 장은 법 제16조제2항에 따라 전자문서의 서식을 마련하는 경우에는 기존 서식을 활용하되 가능한 한 도표나 선분(線分) 등을 사용하지 아니하여야 하며, 수수료·구비서류·처리절차 및 처리기간 등 인터넷을 통하여 안내할 수 있는 부분을 포함하지 아니하는 것으로 한다.</p> <p>②행정기관의 장은 제1항의 전자문서의 서식에 불구하고 전자민원창구에서 직접 내용을 기입하도록 하는 서식을 따로 사용할 수 있다.</p> <p>③행정기관의 장이 제1항 또는 제2항의 전자문서의 서식을 해당 행정기관의 전자민원창구에서 제공하는 경우에는 해당 서식이 관계 법률·대통령령·총리령·부령·조례·규칙 등(이하 “법령”이라 한다)에서 정한 종이문서의 서식에 같음하여 사용할 수 있다는 사실을 해당 서식의 아랫부분에 명시하여야 한다.</p> <p>④행정기관의 장은 제1항 또는 제2항의 전자문서의 서식에서 필</p>	<p>제 4 조 (전자문서의 서식) ①~③ (현행과 같음)</p> <p>④ <삭 제></p>

<p><u>요로 하는 사항으로서 사진·도면 등은 이를 민원인으로 하여금 전자적 이미지 정보로 변환하여 제출하게 할 수 있다.</u></p> <p><u>⑤제4항에 따른 전자적 이미지 정보의 형태·규격·해상도 그 밖에 필요한 사항은 관계 법령에서 정한 기준을 따르되, 관계 법령에서 정하지 아니한 사항은 행정기관의 장이 따로 정하거나 일반적으로 통용되는 표준을 따른다.</u></p> <p><u>⑥행정기관의 장은 제1항 또는 제2항의 전자문서의 서식을 민원인의 이용에 제공하고자 하는 경우에는 미리 같은 서식을 제공하는 인터넷주소를 『사무관리규정』 제74조에 따른 서식승인기관에 통보하여야 하며, 이 경우 통보로써 승인을 얻은 것으로 본다.</u></p>	<p><u>⑤ <삭 제></u></p> <p><u>④ (현행 제6항과 같음)</u></p>
<p><u>제 4 조 (전자문서의 서식)</u></p> <p><u>④행정기관의 장은 제1항 또는 제2항의 전자문서의 서식에서 필요로 하는 사항으로서 사진·도면 등은 이를 민원인으로 하여금 전자적 이미지 정보로 변환하여 제출하게 할 수 있다.</u></p>	<p><u>제 4 조의2 (구비서류 등의 전자화)</u></p> <p><u>①행정기관의 장은 제4조에 따른 전자문서의 서식에서 필요로 하는 사항으로서 사진·도면 및 종이문서 등의 구비서류를 민원인이 희망하는 경우에는 전자화문서로 변환하거나 제2항에 따라 발급받은 전자화문서로 제출하게 할 수 있다.</u></p>

<p>제 4 조 (전자문서의 서식)</p> <p><u>⑤제4항에 따른 전자적 이미지 정보의 형태·규격·해상도 그 밖에 필요한 사항은 관계 법령에서 정한 기준을 따르되, 관계 법령에서 정하지 아니한 사항은 행정기관의 장이 따로 정하거나 일반적으로 통용되는 표준을 따른다.</u></p> <p><신 설></p> <p><신 설></p>	<p><u>②전자화문서의 형태·규격·해상도 그 밖에 필요한 사항은 관계 법령에서 정한 기준을 따르되, 관계 법령에서 정하지 아니한 사항은 행정기관의 장이 따로 정하거나 행정안전부장관이 관계행정기관의 장과 협의하여 따로 정할 수 있다.</u></p> <p><u>③행정기관의 장은 법 제33조제2항에 따라 전자문서로 통지등을 함에 있어 민원인이 희망하는 경우에는 허가증, 등록증 등 각종 첨부서류를 전자화문서로 변환하여 발급할 수 있다.</u></p> <p><u>④행정기관등의 장은 민원사항등을 접수하거나 처리함에 있어 다른 법령에서 특별히 종이문서를 요구하는 경우를 제외하고는 제1항 및 제2항에 따른 전자화문서에 대하여 별도로 원본인 종이문서를 요구할 수 없다.</u></p>
<p><신 설></p>	<p><u>제 4 조의3 (전자화문서의 활용 촉진) 행정기관의 장은 민원인이 자신의 행정정보를 다른 제3자에게 제공하도록 동의한 경우에 해당 행정정보를 전자화문서로 제3자에게 열람 또는 발급할 수 있</u></p>

<p>다)을 권한 있는 자가 하였는지의 여부</p> <p>2. 종이문서인 구비서류를 <u>전자적 이미지</u> 정보로 변환하여 제출한 경우 <u>전자적 이미지 정보</u>로 변환된 구비서류가 적법하게 작성되었는지의 여부</p> <p>② 행정기관의 장은 민원사항을 공동으로 신청받은 경우 공동신청인 모두의 공인전자서명 또는 제44조제2항에 따른 방법으로 신원을 확인하여야 한다.</p>	<p>2. 종이문서인 구비서류를 <u>전자화 문서</u>로 변환하여 제출한 경우 <u>전자화문서</u>로 변환된 구비서류가 적법하게 작성되었는지의 여부</p> <p>② (현행과 같음)</p>
<p>제43조 (전자민원창구의 운영) ① 전자민원창구를 운영하는 행정기관의 장은 전자민원창구를 효율적으로 운영하기 위하여 소속공무원 중에서 전자민원담당관을 임명하되, 업무가 과다한 경우에는 그 업무의 일부를 분장하게 하기 위하여 분임전자민원담당관을 둘 수 있다. 이 경우 민원창구의 단일화 및 업무의 효율적 처리를 위하여 『민원사무처리에 관한 법률 시행령』 제36조제1항에 따른 민원사무심사관 또는 분임민원사무심사관으로 하여금 전자민원담당관 또는 분임전자민원담당관을 겸임하게 할 수 있다.</p> <p>② 제1항의 전자민원담당관은 민</p>	<p>제43조 (전자민원창구의 <u>운영 등</u>) ①~② (현행과 같음)호</p>

<p>원을 처리하는 공무원이 민원인의 신원확인, 민원의 접수·처리 및 구비서류의 전자적 처리 등을 원활하게 수행할 수 있도록 전자민원창구를 운영하여야 한다.</p> <p><신 설></p>	<p>③ <u>민원인이 전자민원창구를 이용하여 민원을 신청하는 경우에는 해당 민원을 접수하는 기관이 지정하는 정보시스템에 기록된 때에 접수된 것으로 본다. 다만, 민원처리기관이 전자민원창구에 접속하여 처리하여야 할 민원사무는 해당 민원을 확인한 시점에 접수된 것으로 본다.</u></p>
<p>제44조 (신원확인) ① 행정기관의 장은 법 제35조에 따라 <u>민원인의 신원을 확인하는 경우에는 특별한 사유가 없는 한 주민등록표의 등·초본 또는 사업자등록증 등을 요구할 수 없다.</u></p> <p>② <u>행정기관의 장은 민원인으로 하여금 전화·컴퓨터·무선통신 등을 이용하여 신용카드등록정보 등 본인의 신원을 확인할 수 있는 자료를 입력하게 함으로써 그 민원인의 신원을 확인할 수 있다.</u> 이 경우 행정기관의 장은 개인정보가 변조·유출 또는 도용되지</p>	<p>제44조 (신원확인 등) ① 행정기관의 장은 법 제35조에 따라 <u>민원인 및 이해관계자의 신원을 확인하는 경우에는 특별한 사유가 없는 한 신분증명서(사본을 포함한다), 주민등록표의 등·초본 또는 사업자등록증 등을 요구할 수 없다.</u></p> <p>② <u>법 제35조에서 대통령령이 정하는 방법이라 함은 민원인으로 하여금 전화·컴퓨터·무선통신 등을 이용하여 신용카드등록정보 등 본인의 신원을 확인할 수 있는 자료를 입력하게 하는 것을 말한다.</u> 이 경우 행정기관의 장은 개인정보가 변조·유출 또는 도</p>

<p>아니하도록 필요한 조치를 마련하여야 한다.</p> <p><신 설></p> <p><신 설></p>	<p>용되지 아니하도록 필요한 조치를 마련하여야 한다.</p> <p>③행정기관의 장은 다른 법령에서 정당한 이해관계자가 해당 민원사항 등을 신청·열람하거나 발급받을 수 있게 한 경우에는 <u>이해관계자의 공인전자서명으로 신원을 확인할 수 있다.</u></p> <p>④행정기관의 장은 법 제35조에 따라 민원사항 등을 처리함에 있어서 <u>필요한 공인전자서명의 효력 등에 대해서는 전자서명법 제3조의 규정에 따른다.</u></p>
<p>제48조 (전자민원처리 수수료의 감면) 법 제38조제4항에 따라 전자민원창구를 통하여 <u>열람 또는 출력하는 민원사무 중 수수료를 감면하는 민원사무의 범위와 감면비율은 별표와 같다.</u></p> <p><신 설></p>	<p>제48조 (전자민원처리 수수료의 감면) ①법 제38조제4항에 따라 전자민원창구를 통하여 처리하는 민원사무 중 수수료를 감면하는 민원사무의 범위와 <u>감면액은 별표1과 같다.</u></p> <p>②행정기관이 법 제34조제3항에 따른 통합된 전자민원창구를 통하여 처리하는 민원사무중 <u>수료를 정액화하는 민원사무의 범위와 금액은 별표2와 같다.</u></p>

[부록 3] 민원사무처리에 관한 법률의 신·구조문대비표

현 행	개정안
<p><신 설></p>	<p><u>제 5 조의2 (민원사무처리의 온라인 화) ①행정기관의 민원사무는 민원인이 언제 어디서나 신청할 수 있도록 온라인화되어야 하며, 특별한 사유가 있는 경우를 제외하고는 온라인으로 처리되어야 한다.</u></p> <p><u>②제1항에 따라 행정기관은 온라인으로 민원을 처리하기 위하여 정보시스템을 구축·운영하여야 하며, 이를 위하여 필요한 시책을 수립·시행하여야 한다.</u></p>
<p><신 설></p>	<p><u>제10조의2(민원인의 신분확인) 행정기관의 장은 민원사항 등을 처리함에 있어서 당해 민원인의 신원을 확인할 필요가 있는 때에는 관계법령 등의 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 관공서 또는 공공기관이 발행한 증명서로서 사진이 첨부되어 본인임을 확인할 수 있는 주민등록증·여권·운전면허증 또는 행정안전부장관이 정하는 신분증명서 등으로 그 신원을 확인할 수 있다. 다만, 신분증 발급기관에서는 민원신청시 요구되는 신분증명서의 위·변조 방지기능을 강구하여야 한다.</u></p>

부 록

현 행	개정안
<p><u><신 설></u></p>	<p>제24조의2 (온라인 생활민원 일괄서비스의 제공) ①행정안전부 장관은 여러 행정기관에 걸친 국민의 일상생활에 발생하는 유사한 목적을 갖는 2개 이상의 민원을 하나로 묶어 전자민원창구를 통해 일괄적으로 신청·처리할 수 있는 생활민원 일괄서비스를 제공할 수 있다.</p> <p>②제1항에 따라 생활민원 일괄서비스에 포함되는 관련 민원을 소관하는 행정기관은 생활민원 일괄서비스의 제공에 적극 협조하여야 한다.</p>

[부록 4] 민원사무처리에 관한 법률 시행규칙의 신·구조문대비표

현 행	개정안
<p><신 설></p>	<p>제 5 조의2(민원인의 신분확인) 법 <u>제10조의2에서 “행정안전부장관이 정하는 신분증명서”라 함은 관공 서 또는 공공기관이 발행한 증명 서로서 사진이 첨부되어 본인임을 확인할 수 있는 국가유공자 증·장애인등록증·공무원증(전자 식)·선원수첩·청소년증·국내거 소신고증·외국인등록증·국가기 술자격증·주민등록증발급신청확 인서를 말한다.</u></p>

[부록 5] 사무관리규정의 신·구조문대비표

현 행	개정안
<p>제40조 (공고) 관인 또는 전자이미지관인을 등록 또는 재등록하거나 폐기한 때에는 등록기관은 이를 관보에 공고하여야 한다. 다만, 제3차 소속기관의 관인 또는 전자이미지관인의 경우에는 직근 상급기관이 이를 공고할 수 있다.</p> <p><신 설></p>	<p>제40조(공고 등) ① 관인 또는 전자이미지관인을 등록 또는 재등록하거나 폐기한 때에는 등록기관은 이를 관보에 공고하여야 한다. 다만, 제3차 소속기관의 관인 또는 전자이미지관인의 경우에는 직근 상급기관이 이를 공고할 수 있다.</p> <p><u>②제1항에 따라 전자이미지관인을 등록 또는 재등록하거나 폐기하는 기관은 이를 즉시 행정안전부장관에게 통보하여야 하며, 행정안전부장관은 등록기관이 민원발급시 전자이미지관인을 이용할 수 있도록 통합된 전자민원창구에 이를 등록하여야 한다.</u></p>

참 고 문 헌

<단행본>

- 김남진, 행정법. 1(제13판), 법문사, 2009, 2.
 , 행정법. 2(제13판), 법문사, 2009, 3.
- 김재광, 유비쿼터스정부의 온라인 행정서비스 관련법제 정비방안,
한국법제연구원, 2005.
- 류지태, 행정법신론(제13판), 박영사, 2009, 4.
- 박균성, 행정법론 (상), 박영사, 2009, 2.
 , 행정법론 (하), 박영사, 2009, 2.
- 박윤훈, 행정법강의 (상)(개정30판), 박영사, 2009, 3.
 , 행정법강의 (하)(개정28판), 박영사, 2009, 3.
- 안문석, 한국전자정부론, 박영사, 2008.
- 한국정보사회진흥원, 전자정부법 개정방안 연구, 2008.
- 행정자치부, 전자정부법의 이해와 해설, 2007, 2008.
 , 전자정부사업 연차보고서, 2007, 2008.
 , 민원사무처리제도 해설, 2006.
- 홍정선, 행정법원론(상)(제17판), 박영사, 2009, 2.
 , 행정법원론(하)(제17판), 박영사, 2009, 3.

<논 문>

- 권성미, EU의 미래 전자정부 연구 동향, 정보통신정책 제20권 제7호, 정보통신정책연구원, 2008, 4.
- 권미수, 전자정부 구현을 위한 법·제도 개선방안-행정사무 및 민원 서비스 분야와 전자적 민원처리 활성화 분야를 중심으로-, 재정법학논집 제3집, 한국재정법학회, 2001, 12.
- 권현영, 우리나라 전자정부 관련 법제의 현상과 지향, 인터넷법률 통권 제40호, 법무부, 법무심의관실, 2007, 10
- 김도승, 차기 전자정부의 법적 과제, 정보통신정책 제20권 제3호, 정보통신정책연구원, 2008, 2.
- 김민호, 전자정부에서 지식관리(KM)및 정보자원관리(IRM)법제의 문제점 및 개선방안에 관한 연구, 토지공법연구 제40집, 한국토지공법학회, 2008, 5.
- 김상욱, 전자정부의 지속가능발전을 위한 행정정보 공유방안 : 데이터의 관점에서, 상업과 경영 제21권 제2호, 충북대학교 상업경영연구소, 2009, 2.
- 김일환, 지식정보사회 관련 기본법제의 개정방향과 내용에 관한 연구, 성균관법학 제21권 제1호, 성균관대학교 법학연구소, 2009, 4.
- · 김명식, 전자정부구축에 따른 행정정보자원관리법제의 정비방안에 관한 연구, 토지공법연구 제41집, 한국토지공법학회, 2008, 8.
- 김재광, 온라인 행정서비스의 역기능 방지를 위한 관련 법제의 문제점과 개선방안, 인터넷法律 통권 제33호, 법무부 법무심의관실, 2006, 1.

- 라휘문·김미경·송창석, 민원행정서비스의 질적 제고를 위한 민원 제도분석 및 발전방향, 정책분석평가학회보 제16권 제3호, 한국정책분석평가학회, 2006.
- 박균성, 전자행정 구현을 위한 법령의 현황 및 개선방안, 한국지역정보화학회지 제4권 제2호, 한국지역정보화학회, 2001, 12.
- 배병호, 현대법률의 통합 경향과 국회의 입법의무 : 전자정부법 등 관련 법안을 중심으로, 국회보 통권 507호, 국회사무처, 2009, 2.
- 신영진, 우리나라의 미래 전자정부 방향에 관한 논의 :해외사례를 중심으로, 전자정부법제연구 제2권 제1호 통권3호, 행정자치부, 2007, 6.
- 안재민, 서비스중심의 전자정부 구현전략, 방송통신정책 제21권 제8호, 정보통신정책연구원, 2009.
- 예광호, 2007 지방자치단체 전자정부추진평가, 지역정보화 통권 제55호, 한국지역정보개발원, 2009, 3.
- 오용식, 정보의 공동이용 활성화를 위한 법제정비 현황과 과제 : 행정정보의 공동이용을 위한 최근의 입법조치를 중심으로, 법제 통권 제595호, 법제처, 2007, 7.
- 유호상, 전자정부시대 규제행정의 개선방안에 관한 연구 : 민원행정 서비스 개선을 중심으로, 한국정책연구 제3권 제2호, 경인행정학회, 2003, 12.
- 이인희, 민원행정의 패러다임 연구, 사회과학연구 제26집, 호서대학교 사회과학연구소, 2007.
- 임 현, 전자정부의 구현을 위한 행정법제의 개선방안, 인터넷법률 통권 제42호, 법무부 상사법무과, 2008, 4.

참 고 문 헌

전광석, 전자정부실현의 법적 과제, 미국헌법연구 제18권 1호, 미국 헌법학회, 2007, 2.

정의영·반형식, 전자정부 민원서비스 보안 현황 및 대응 방안, 전자정부 포커스 한국정보사회진흥원 전자정부지원단 전자정부 기획팀, 2007, 5.

황선욱, “일본 전자지방정부의 주요 현안과 정책”, KLID·한국지역정보 개발원(2009.1),

電子政府の推進について (<http://www.e-gov.go.jp/doc/scheme.html#ref6>)(2009.12.13.방문).

電子政府推進計(http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/gyoukan/kanri/pdf/a_01-03_01.pdf)(2009.12.13.방문).

各府省情報化総括責任者(CIO)連絡会議(<http://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/cio/index.html>) (2009.12.13.방문).

実効的な電子行政の実現に向けた推進体制と法制度のあり方について (http://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/densihyouka/kaisai_h20/dai5/siryoul_2.pdf#search='電子行政推進法')(2009.12.13.방문).

行政手続等における情報通信の技術の利用に関する法律 (<http://law.e-gov.go.jp/htmldata/H14/H14HO151.html>).

次世代電子行政サービス基盤等検討プロジェクトチーム (<http://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/nextg/index.html#houkoku>) (2009.12.13.방문).

Robert D. Atkinson, *Unsatisfactory Progress: The Bush Administration's Performance on E-Government Initiatives* 1 (2004), http://www.ppionline.org/documents/EGovt_1014.pdf.

Susan Page, *Fed-aid Going On-line?*, USA Today, Feb. 10, 1997, at 01A; Peter Leyden, *Dawn of a Second Renaissance; Like the Printing Press, Digital Technologies Could Revolutionize Government, Education and Culture*, Star Trib. Minneapolis, June 15, 1995.

The White House, *The Clinton-Gore Administration: Leadership for the New Millennium-A Record of Digital Progress and Prosperity*, http://clinton5.nara.gov/library/hot_releases/January_16_2001_3.html

William A. Fenwick & Robert D. Brownstone, *Electronic Filing: What is it? What are its Implications?* 19 Santa Clara Computer & High Tech. L.J. 181, 212-14 (2002).