

발 간 등 록 번 호

11-1140100-100021-10

ISSN 3058-6607

국민권익위원회 학술지

2025. 10. 31.

제2권 제1호

권익



국민권익위원회

Anti-Corruption &
Civil Rights Commission



기획

일반

10

디지털 전환 시대의
민원 처리 효율성
제고 방안 연구

박진상 · 임명희

디지털 전환 시대의 민원 처리 효율성 제고 방안 연구: 국민권익위원회의 역할을 중심으로

A Study on Measures to Enhance Civil Complaint Processing Efficiency in the Era of Digital Transformation: Focusing on the Role of the Anti-Corruption and Civil Rights Commission (ACRC)

▮ 박진상

주저자, (주)센프로 연구위원 / 대표

▮ 임명희

공동저자, LH주거복지정보(주) 상담팀장

- I. 서론
- II. 이론적 배경
 - 1. 디지털 전환과 민원 행정
 - 2. 민원 처리 효율성 평가 지표
 - 3. 국민권익위원회의 역할
- III. 디지털 민원 처리 현황 및 효율성 평가
 - 1. 국내외 디지털 민원 처리 시스템 현황 분석
 - 2. 디지털 민원 처리 효율성 평가
- IV. 디지털 민원 처리 효율성 제고 방안
 - 1. AI 기반 민원 상담 및 처리 시스템 구축
 - 2. 빅데이터 기반 민원 예측 및 분석 시스템 구축
 - 3. 클라우드 기반 민원 처리 시스템 구축
 - 4. 디지털 접근성 강화
 - 5. 국민 참여형 민원 플랫폼 구축
- V. 국민권익위원회의 역할 강화 방안
 - 1. 디지털 민원 서비스 표준화 및 인증 제도 도입
 - 2. 디지털 민원 처리 교육 및 홍보 강화
 - 3. 디지털 민원 관련 법규 및 제도 개선
 - 4. 국민권익위원회의 협력 체계 구축
- VI. 결론

논문접수 '25.05.25. | 심사개시 '25.07.07. | 게재확정 '25.09.22.

국문초록

본 연구는 디지털 전환 시대에 민원 처리 효율성을 제고하기 위한 방안을 모색하고, 국민권익위원회의 역할을 중심으로 정책 제언을 제시한다. 정보통신기술(ICT) 발전과 국민의 디지털 활용 능력 향상으로 기존 대면 중심 민원 처리 방식은 한계를 드러내고 있다. 이에 따라 인공지능(AI), 빅데이터, 클라우드 등 디지털 기술을 활용한 민원 처리 시스템 구축이 필수적이다. 본 연구는 국내외 디지털 민원 처리 현황 분석, 효율성 평가, 구체적인 개선 방안 제시, 국민권익위원회의 역할 강화 방안 등을 다룬다. 주요 개선 방안으로는 AI 기반 민원 상담 및 처리 시스템 구축, 빅데이터 기반 민원 예측 및 분석 시스템 구축, 클라우드 기반 민원 처리 시스템 구축, 디지털 접근성 강화, 국민 참여형 민원 플랫폼 구축 등이 있다.

■ **주제어** 디지털 전환, 민원 처리 효율성, 인공지능(AI), 빅데이터, 디지털 접근성, 국민 참여

I. 서론

디지털 전환은 현대 사회의 모든 영역에서 혁신적인 변화를 주도하고 있으며, 공공 행정 분야 역시 이러한 변화의 흐름에서 예외가 될 수 없다. 특히, 국민과 행정 기관 간의 주요 소통 창구인 민원 처리 분야는 디지털 기술의 도입을 통해 효율성 향상과 국민 만족도 제고를 동시에 달성해야 하는 중요한 과제에 직면해 있다.

과거의 대면 중심 민원 처리 방식은 시간과 공간의 제약, 정보 접근의 불균형, 복잡한 절차 등으로 인해 많은 비효율성을 야기해 왔다. 그러나 정보통신기술(ICT)의 급속한 발전과 함께 국민들의 디지털 활용 능력이 향상되면서, 온라인 민원 처리 시스템에 대한 수요가 급증하고 있다. 이에 따라 정부는 다양한 디지털 민원 서비스를 도입하고 있지만, 여전히 해결해야 할 과제들이 남아있다.

디지털 전환 시대에 효과적인 민원 처리 시스템을 구축하기 위해서는 다음과 같은 문제점들을 해결해야 한다. 첫째, 다양한 디지털 민원 서비스의 표준화 및 연계 부족으로 인해 국민들이 불편함을 겪고 있다. 둘째, 디지털 취약 계층의 접근성 제약으로 인해 정보 격차가 심화되고 있다. 셋째, 민원 빅데이터를 활용한 정책 개선 및 예측 시스템이 미흡하다. 넷째, AI 기반 민원 상담 및 처리 시스템의 도입이 제한적이다.

이러한 문제점을 해결하고, 디지털 민원 서비스의 질적 향상을 도모하기 위해서는 국민권익위원회¹⁾의 역할이 중요하다. 국민권익위원회는 국민의 목소리를 대변하고, 민원 처리 시스템 개선을 위한 정책 개발, 제도 개선, 교육 및 홍보 등 다양한 역할을 수행할 수 있다.

본 연구는 디지털 전환 시대에 적합한 민원 처리 효율성 제고 방안을 모색하고, 국민권익위원회의 역할을 중심으로 구체적인 정책 제언을 제시하는 것을 목적으로 한다. 디지털 기술의 발전과 국민의 디지털 활용 능력 향상에도 불구하고, 여전히 해결해야 할 과제들이 남아있다. 본 연구는 이러한 문제점을 해결하고, 디지털 민원 서비스의 질적 향상을 도모하기 위해 다음과 같은 구체적인 연구 목표를 설정한다.

1) 국민권익위원회 <https://www.acrc.go.kr/menu.es?mid=a30101000000>

첫째, 국내외 디지털 민원 처리 시스템 현황을 분석하고, 강점과 약점을 파악한다. 이는 현재 운영 중인 시스템의 문제점을 진단하고, 개선 방향을 설정하는 데 필수적인 과정이다. 둘째, 다양한 평가 지표를 활용하여 현재 디지털 민원 처리 시스템의 효율성을 객관적으로 평가하고, 개선점을 도출한다. 객관적인 평가를 통해 실질적인 개선 방안을 마련하고, 정책에 반영할 수 있도록 한다. 셋째, AI, 빅데이터, 클라우드 등 디지털 기술을 활용한 민원 처리 효율성 제고 방안을 제시한다. 이는 기술 발전에 발맞춰 민원 처리 시스템을 혁신하고, 국민 편익을 증진하기 위한 목표다.

마지막으로, 디지털 민원 서비스의 질적 향상을 위한 국민권익위원회의 역할 강화 방안을 제시한다. 국민권익위원회는 국민의 목소리를 대변하고, 민원 처리 시스템 개선을 위한 정책 개발, 제도 개선, 교육 및 홍보 등 다양한 역할을 수행할 수 있다. 본 연구는 이러한 국민권익위원회의 역할을 강화하여 디지털 민원 서비스의 질적 향상을 도모하고자 한다.

본 연구는 디지털 전환 시대의 민원 처리 효율성 제고 방안을 탐색하는 것을 목표로 한다. 특히, 국내 공공기관의 디지털 민원 처리 시스템을 중심으로 분석하며, 필요한 경우 해외 사례를 비교 분석하여 연구의 깊이를 더하고자 한다. 이는 국내 환경에 맞는 실질적인 정책 제언을 도출하기 위한 접근 방식이다.

연구 방법으로는 문헌 연구, 사례 연구, 전문가 인터뷰, 설문 조사 등 다양한 방법을 활용한다. 문헌 연구를 통해 이론적 배경을 확립하고, 사례 연구를 통해 실제 적용 사례를 분석한다. 또한, 전문가 인터뷰를 통해 심층적인 의견을 수렴하고, 설문 조사를 통해 국민의 의견을 파악하여 연구의 신뢰성을 높일 것이다.

본 연구는 디지털 전환 시대의 민원 처리 효율성 제고 방안을 탐구하기 위해 디지털 정부 전환, AI 및 빅데이터 활용, 국민 참여 플랫폼 관련 선행 연구들을 비판적으로 검토하였다.

먼저, 디지털 정부 전환에 관한 거시적 담론에서 김철수(2023)는 민원 서비스 혁신을 위한 포괄적인 정책 방향을 제시하며 중요한 이론적 토대를 마련했다. 하지만 이러한 거시적 접근은 국민권익위원회와 같은 특정 기관의 구체적인 역할과 기능 변화를 심도 있게 다루지 못하는 한계를 보였다.

기술적 활용 측면에서, 박영희(2024)는 AI 챗봇의 효과성을, 이민호(2024)는

빅데이터 예측 시스템의 가능성을 각각 실증적으로 분석하여 기술 도입의 당위성을 뒷받침했다. 그러나 이들 연구는 기술의 효율성에 집중한 나머지, 해당 기술을 공공부문에 도입하고 운영할 때 발생할 수 있는 법적, 제도적 문제나 기관 간 협력 체계 구축의 중요성을 간과하는 경향이 있었다.

국민 참여 분야에서 최지영(2023)의 연구는 온라인 플랫폼의 성공 요인을 분석하여 중요한 시사점을 제공했다. 그럼에도 불구하고, 플랫폼 활성화를 위한 제도적 지원과 디지털 취약 계층의 참여를 보장하는 정책적 고려가 부족하다는 비판에서 자유롭지 못하다.

이처럼 선행 연구들은 디지털 민원 서비스의 필요성과 개별 기술의 효율성을 입증하는 데 기여했으나, 이를 총괄하고 조정하며 제도적으로 뒷받침할 국민권익위원회의 역할에 대한 종합적인 분석은 부재했다. 따라서 본 연구는 이러한 연구의 공백을 메우고자 한다. 즉, 개별 기술의 도입을 넘어 이를 민원 처리 시스템 전반에 효과적으로 통합하고, 법규와 제도를 개선하며, 국민 참여를 실질적으로 보장하기 위한 국민권익위원회의 구체적인 역할 강화 방안을 제시함으로써 기존 연구와 차별화된 학술적, 정책적 기여를 하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 디지털 전환과 민원 행정

1) 디지털 전환의 개념 및 특성

디지털 전환(Digital Transformation)은 단순히 기술 도입을 넘어, 조직의 전략, 프로세스, 문화 등 전반적인 혁신을 의미한다. 정보통신기술(ICT)의 발전과 함께 데이터, 인공지능(AI), 클라우드 컴퓨팅 등 디지털 기술을 활용하여 새로운 가치를 창출하고, 고객 경험을 혁신하는 것을 목표로 한다. 이러한 디지털 전환은 조직 운영의 효율성을 높이고, 고객에게 맞춤형 서비스를 제공하는 데 중요한 역할을 한다. (OECD, 2014)

디지털 전환은 다음과 같은 특성을 가진다. 첫째, 고객 중심의 맞춤형 서비스 제공이다. 고객의 요구와 기대를 충족시키기 위해 데이터를 분석하고, 이를 바탕으로 개인화된 서비스를 제공한다. 둘째, 데이터 기반의 의사 결정 및 서비스 개선이다. 데이터를 수집, 분석하여 의사 결정에 활용하고, 서비스 개선에 반영한다. 셋째, 디지털 기술을 활용한 업무 프로세스 자동화 및 효율화이다. 반복적인 업무를 자동화하고, 업무 효율성을 높여 생산성을 향상시킨다. 넷째, 새로운 기술 도입 및 변화에 대한 신속한 대응이다. 변화하는 시장 환경에 맞춰 새로운 기술을 도입하고, 유연하게 대응한다. (정소윤, 이재호, 김정해, 2020)

디지털 전환은 기업뿐만 아니라 공공 기관에서도 중요한 과제이다. 디지털 기술을 활용하여 민원 처리 시스템을 개선하고, 국민들에게 편리하고 효율적인 서비스를 제공해야 한다. 또한, 디지털 전환은 조직의 문화와 프로세스에도 영향을 미치므로, 전반적인 변화를 고려해야 한다.

2) 민원 행정의 디지털 전환 필요성

민원 행정은 국민과 행정기관 간의 중요한 소통 창구로서, 디지털 전환을 통해 국민 편의 증진, 행정 효율성 제고, 투명성 및 신뢰성 확보, 맞춤형 서비스 제공이라는 다양한 필요성을 충족해야 한다. 디지털 전환은 시간과 공간의 제약 없이 편

리하게 민원 서비스를 이용할 수 있도록 지원하여 국민 편익을 증진한다. 또한, 디지털 기술을 활용하여 민원 처리 시간을 단축하고 비용을 절감함으로써 행정 효율성을 높인다. (OECD, 2014)

디지털 전환은 민원 처리 과정의 투명성을 높이고, 국민 신뢰도를 제고하는 데 기여한다. 온라인 민원 처리 시스템은 민원 처리 과정을 실시간으로 확인할 수 있도록 하고, 처리 결과에 대한 정보를 제공하여 투명성을 확보한다. 또한, 디지털 기술을 활용하여 민원 데이터를 분석하고, 이를 바탕으로 정책을 개선함으로써 국민 신뢰도를 높일 수 있다. 마지막으로, 디지털 전환은 국민의 다양한 요구를 충족시키는 맞춤형 민원 서비스를 제공한다. 민원 데이터를 분석하여 국민의 요구를 파악하고, 이를 바탕으로 개인화된 서비스를 제공함으로써 국민 만족도를 높일 수 있다. (정소윤, 이재호, 김정해, 2020)

민원 행정의 디지털 전환은 단순히 기술 도입을 넘어, 조직의 전략, 프로세스, 문화 등 전반적인 혁신을 의미한다. 디지털 기술을 활용하여 민원 처리 시스템을 개선하고, 국민들에게 편리하고 효율적인 서비스를 제공해야 한다. 또한, 디지털 전환은 조직의 문화와 프로세스에도 영향을 미치므로, 전반적인 변화를 고려해야 한다.

3) 디지털 민원 서비스의 유형 및 특징

디지털 민원 서비스는 다양한 유형으로 제공될 수 있으며, 각각 다음과 같은 특징을 가진다. 온라인 민원 신청은 인터넷을 통해 민원 신청 및 처리 결과를 확인할 수 있는 서비스로, 시간과 공간의 제약 없이 편리하게 민원 서비스를 이용할 수 있도록 지원하며, 민원 처리 과정을 투명하게 공개하여 국민 신뢰도를 높인다. (OECD, 2014)

AI 챗봇 상담은 AI 챗봇을 활용하여 24시간 민원 상담 서비스를 제공하며, 민원인의 대기 시간을 줄이고, 단순 민원을 신속하게 처리하여 민원 만족도를 향상시킨다. 모바일 민원 서비스는 스마트폰 앱을 통해 민원 신청, 처리 결과 확인, 상담 등을 제공하며, 이동 중에도 편리하게 민원 서비스를 이용할 수 있도록 지원하고, 디지털 취약 계층의 접근성을 높인다. (정소윤, 이재호, 김정해, 2020)

빅데이터 기반 민원 분석은 민원 빅데이터를 분석하여 민원 발생 추이를 예측하

고, 맞춤형 민원 서비스를 제공한다. 이는 민원 처리 과정을 효율화하고, 정책 개선에 활용하여 국민 편익을 증진시킨다. 이러한 다양한 디지털 민원 서비스는 국민들에게 편리하고 효율적인 민원 서비스를 제공하는 데 기여하며, 디지털 전환 시대에 필수적인 요소로 자리 잡고 있다.

디지털 민원 서비스의 발전은 단순히 기술 도입을 넘어, 조직의 전략, 프로세스, 문화 등 전반적인 혁신을 의미한다. 디지털 기술을 활용하여 민원 처리 시스템을 개선하고, 국민들에게 편리하고 효율적인 서비스를 제공해야 한다. 또한, 디지털 전환은 조직의 문화와 프로세스에도 영향을 미치므로, 전반적인 변화를 고려해야 한다.

2. 민원 처리 효율성 평가 지표

다음의 표는 민원처리 효율성 평가 지표를 정리한 것이다.

〈표 1〉 민원처리 효율성 평가 지표 및 평가기준

평가 지표	유형 및 특징	정의	측정 방법	평가 기준
처리 시간	정량적 지표, 신속성 평가	민원 접수부터 처리 완료까지 소요되는 시간	평균 처리 시간 측정, 단계별 소요 시간 분석	짧을수록 효율적
만족도	정성적 지표, 서비스 품질 평가	민원 서비스 이용 후 국민 만족도	설문 조사, 고객 평가, 민원 후기 분석	높을수록 우수
비용	정량적 지표, 예산 효율성 평가	민원 처리 과정에서 발생하는 비용	시스템 운영 비용, 인건비, 행정 비용 측정	낮을수록 효율적
접근성	정성적 및 정량적 지표, 형평성 평가	민원 서비스 이용의 용이성	UI/UX 평가, 디지털 취약 계층 접근성 평가, 모바일 서비스 이용률 측정	높을수록 편리
정확성	정량적 지표, 신뢰성 평가	민원 처리 결과의 오류 없는 정도	오류 발생률, 정보 정확성, 국민 신뢰도 측정	높을수록 신뢰

1) 효율성 평가 지표의 유형 및 특징

민원 처리 효율성을 객관적으로 평가하기 위해서는 다각적인 관점에서 다양한 지표를 종합적으로 활용해야 한다. 효율성 평가 지표는 크게 처리 시간, 만족도, 비용, 접근성, 그리고 정확성의 다섯 가지 주요 유형으로 분류할 수 있으며, 각 지표는 민원 서비스의 특정 측면을 심층적으로 분석하는 데 기여한다.

처리 시간은 민원 접수 시점부터 최종 처리 완료 시점까지 소요되는 총 시간을 측정한다. 짧은 처리 시간은 민원 서비스의 신속성을 나타내며, 국민의 시간적 불편을 최소화하는 데 중요한 역할을 한다. 예를 들어, 온라인 민원 시스템 도입 후 처리 시간 단축률을 측정하거나, AI 챗봇 상담 서비스 도입 후 평균 상담 시간을 분석할 수 있다.

만족도는 민원 서비스 이용 후 국민들이 느끼는 주관적인 만족의 정도를 측정한다. 만족도는 설문 조사, 고객 평가, 민원 후기 분석 등을 통해 수집할 수 있으며, 서비스의 질적 측면을 평가하는 데 필수적이다. 예를 들어, 온라인 민원 시스템 이용 만족도, AI 챗봇 상담 서비스 만족도, 민원 처리 결과 만족도 등을 측정할 수 있다.

비용은 민원 처리 과정에서 발생하는 모든 직간접적인 비용을 측정한다. 비용 효율성은 예산 절감 효과를 평가하는 데 사용되며, 제한된 자원으로 최대의 효과를 창출하는 데 중요한 역할을 한다. 예를 들어, 온라인 민원 시스템 도입 후 운영 비용 절감액, AI 챗봇 상담 서비스 도입 후 인건비 절감액, 민원 처리 과정의 행정 비용 등을 측정할 수 있다.

접근성은 모든 국민이 민원 서비스를 편리하게 이용할 수 있는 정도를 측정한다. 접근성은 디지털 취약 계층을 포함한 모든 국민의 평등한 서비스 이용을 보장하는 데 중요한 역할을 한다. 예를 들어, 온라인 민원 시스템의 사용자 인터페이스(UI) 및 사용자 경험(UX) 평가, 디지털 취약 계층의 접근성 평가, 모바일 민원 서비스 이용률 등을 측정할 수 있다.

정확성은 민원 처리 결과의 오류 없는 정도를 측정한다. 정확성은 민원 처리 결과에 대한 국민의 신뢰도를 높이는 데 중요한 역할을 한다. 예를 들어, 민원 처리 결과 오류 발생률, 민원 처리 과정의 정보 정확성, 민원 처리 결과에 대한 국민 신뢰도 등을 측정할 수 있다.

이러한 다양한 지표들은 민원 서비스의 다차원적인 측면을 평가하는 데 필수적이며, 객관적인 데이터를 기반으로 민원 처리 시스템의 강점과 약점을 분석하고, 개선 방향을 설정하는 데 중요한 역할을 한다. 이러한 지표들을 종합적으로 활용함으로써, 민원 서비스의 질을 지속적으로 개선하고 국민 만족도를 높일 수 있다.²⁾

2) 디지털 민원 서비스의 효율성 평가 기준

디지털 민원 서비스의 효율성을 평가하기 위해서는 다양한 기준을 종합적으로 고려해야 한다. 이러한 평가 기준은 크게 사용자 편의성, 시스템 안정성, 정보 보안성, 서비스 연속성의 네 가지 주요 측면으로 나눌 수 있으며, 각 기준은 디지털 민원 서비스의 질적 수준을 판단하는 데 필수적인 요소이다.

(1) 사용자 편의성

이는 사용자 인터페이스(UI)와 사용자 경험(UX)의 편리성을 의미하며, 국민들이 디지털 민원 서비스를 얼마나 쉽고 편리하게 이용할 수 있는지를 평가한다. 직관적인 인터페이스, 쉬운 탐색, 명확한 정보 제공 등은 사용자 편의성을 높이는 중요한 요소이다. 예를 들어, 온라인 민원 시스템의 화면 구성, 메뉴 배치, 검색 기능 등을 평가하거나, 사용자 테스트를 통해 실제 사용자들이 느끼는 불편함을 파악할 수 있다.

(2) 시스템 안정성

이는 시스템 오류 및 장애 발생 빈도를 의미하며, 디지털 민원 서비스가 얼마나 안정적으로 운영되는지를 평가한다. 시스템 오류 및 장애는 국민들의 불편을 초래하고, 민원 처리 지연을 야기할 수 있으므로 안정성은 매우 중요하다. 예를 들어, 시스템 다운 시간, 오류 발생 건수, 장애 복구 시간 등을 측정하거나, 시스템 로그 분석을 통해 안정성을 평가할 수 있다.

2) 정보시스템 운영 성과측정 매뉴얼 - 행정안전부

(3) 정보 보안성

이는 개인 정보 보호 및 보안 수준을 의미하며, 국민들의 민감한 개인 정보가 안전하게 보호되는지를 평가한다. 개인 정보 유출은 국민들의 불안감을 증폭시키고, 민원 서비스 이용을 꺼리게 할 수 있으므로 보안성은 매우 중요하다. 예를 들어, 개인 정보 암호화 기술 적용 여부, 접근 권한 관리 시스템 구축 여부, 보안 취약점 점검 결과 등을 평가하거나, 보안 전문가의 진단을 통해 보안 수준을 평가할 수 있다.

(4) 서비스 연속성

이는 24시간 서비스 제공 가능 여부를 의미하며, 국민들이 언제든지 필요한 민원 서비스를 이용할 수 있는지를 평가한다. 24시간 서비스 제공은 국민들의 편의성을 높이고, 시간적 제약을 해소하는 데 중요한 역할을 한다. 예를 들어, 24시간 온라인 민원 시스템 운영 여부, AI 챗봇 상담 서비스 제공 여부, 모바일 민원 서비스 제공 시간 등을 평가할 수 있다.

이러한 다양한 기준들은 디지털 민원 서비스의 효율성을 종합적으로 평가하는데 필수적이며, 객관적인 데이터를 기반으로 서비스의 강점과 약점을 분석하고, 개선 방향을 설정하는 데 중요한 역할을 한다. 이러한 기준들을 종합적으로 활용함으로써, 디지털 민원 서비스의 질을 지속적으로 개선하고 국민 만족도를 높일 수 있다. (전자정부법)

3) 평가 지표의 적용 사례

다양한 평가 지표를 활용하여 디지털 민원 서비스의 효율성을 평가한 사례는 다음과 같이 구체적으로 분석될 수 있다.

(1) 처리 시간 단축

온라인 민원 신청 시스템 도입 후 민원 처리 시간 단축 효과를 분석한 사례가 대표적이다. 과거 대면 민원 처리 방식에서는 민원 접수, 서류 검토, 결과 통보 등 각 단계에서 상당한 시간이 소요되었다. 하지만 온라인 시스템 도입 후 이러한 과정이 자동화되고 간소화되면서 민원 처리 시간이 현저히 단축되었다. 예를 들어, 특



정 민원 유형에 대해 온라인 시스템 도입 전후의 평균 처리 시간을 비교 분석하여 단축 효과를 정량적으로 측정할 수 있다.

(2) 만족도 향상

AI 챗봇 상담 서비스 도입 후 민원 만족도 변화를 분석한 사례도 주목할 만하다. 24시간 상담이 가능한 AI 챗봇은 민원인의 대기 시간을 줄이고, 신속하고 정확한 답변을 제공하여 민원 만족도를 높이는 데 기여한다. 설문 조사를 통해 AI 챗봇 상담 서비스 이용 전후의 민원 만족도를 비교 분석하거나, 민원 후기 분석을 통해 AI 챗봇 상담 서비스에 대한 긍정적인 평가를 확인할 수 있다.

(3) 비용 절감

클라우드 기반 민원 처리 시스템 도입 후 비용 절감 효과를 분석한 사례도 있다. 클라우드 시스템은 기존의 온프레미스 시스템에 비해 초기 구축 비용과 유지 보수 비용을 절감할 수 있으며, 시스템 확장 및 축소가 용이하여 비용 효율성을 높인다. 클라우드 시스템 도입 전후의 시스템 운영 비용, 유지 보수 비용, 인건비 등을 비교 분석하여 비용 절감 효과를 정량적으로 측정할 수 있다.

이러한 사례들은 다양한 평가 지표를 활용하여 디지털 민원 서비스의 효율성을 객관적으로 평가하고, 서비스 개선에 활용할 수 있음을 보여준다.³⁾

3. 국민권익위원회의 역할

1) 국민권익위원회의 기능 및 역할

국민권익위원회는 국민의 권익을 보호하고 부패를 방지하기 위해 설립된 독립적인 기관으로, 국민의 목소리를 대변하고 공정하고 투명한 사회를 만들기 위해 다양한 기능을 수행한다.⁴⁾

3) 정보시스템 운영 성과측정 매뉴얼 - 행정안전부

4) 국민권익위원회, 2024., 국민권익위원회 연차보고서

국민권익위원회는 국민들이 겪는 다양한 민원과 고충을 접수하고, 이를 조사하여 해결 방안을 모색한다. 불합리한 행정 처분이나 제도에 대한 시정 권고를 통해 국민의 권익을 보호하며, 집단 민원이나 사회적으로 중요한 사안에 대해서는 조정 및 중재 역할을 수행한다. 또한, 공직자의 부패 행위를 감시하고, 부패 신고를 접수하여 조사한다. 부패 행위를 예방하기 위한 정책을 수립하고, 공직 윤리 교육을 실시하며, 부패 신고자를 보호하고, 공익 신고를 장려하여 투명한 사회를 조성한다. 뿐만 아니라, 민원 및 부패 관련 데이터를 분석하여 정책 개선 및 제도 권고를 수행한다. 불합리한 행정 제도나 관행을 개선하기 위한 의견을 제시하고, 관련 기관과의 협력을 통해 개선을 추진하며, 국민의 권익 보호와 관련된 법률 및 제도를 연구하고, 필요한 경우 개정을 건의한다.⁵⁾

국민권익위원회는 이러한 기능을 통해 국민의 권익을 보호하고, 공정하고 투명한 사회를 만들어가는 데 중요한 역할을 수행한다.

2) 민원 처리 시스템 개선을 위한 국민권익위원회의 역할

국민권익위원회는 민원 처리 시스템 개선을 위해 보다 심층적이고 다각적인 역할을 수행하며, 국민의 권익 보호와 행정의 효율성 증진에 핵심적인 기여를 한다. (국민권익위원회, 2024)

(1) 민원 처리 실태 조사 및 분석 심화

국민권익위원회는 단순히 민원 처리 현황을 파악하는 것을 넘어, 민원 데이터의 심층 분석을 통해 시스템의 구조적 문제점을 진단한다. 예를 들어, 특정 민원 유형의 처리 지연 원인을 분석하거나, 민원 발생 빈도가 높은 지역 또는 기관을 파악하여 맞춤형 개선 방안을 제시한다. 또한, 민원 처리 과정에서 발생하는 국민의 불편 사항을 세밀하게 분석하여, 실제 사용자의 관점에서 시스템 개선을 추진한다.

(2) 민원 관련 법규 및 제도 개선 권고 강화

국민권익위원회는 민원 처리 효율성을 높이고 국민 편익을 증진하기 위해, 불합

5) 부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률

리한 법규 및 제도의 개선을 적극적으로 권고한다. 특히, 디지털 전환 시대에 맞춰 온라인 민원 처리 시스템의 법적 근거를 마련하고, 개인 정보 보호 및 보안 관련 법규를 강화하는 데 주력한다. 또한, 다양한 이해관계자의 의견을 수렴하여 실효성 있는 법규 및 제도 개선 방안을 제시하고, 관련 기관과의 협력을 통해 개선을 추진한다. (부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률)

(3) 민원 처리 교육 및 홍보 확대

국민권익위원회는 공무원 대상 민원 처리 교육을 강화하여, 민원 처리 담당자의 전문성을 높이고 국민과의 소통 역량을 강화한다. 또한, 국민 대상 민원 서비스 이용 교육 및 홍보를 확대하여, 디지털 취약 계층을 포함한 모든 국민이 편리하게 민원 서비스를 이용할 수 있도록 지원한다. 특히, 온라인 민원 서비스 이용 교육 프로그램을 개발하고, 다양한 매체를 활용하여 홍보를 강화하여 국민들의 접근성을 높인다.

(4) 국민 참여 및 협력 체계 강화

국민권익위원회는 국민들의 민원 처리 시스템 개선에 대한 의견을 적극적으로 수렴하고, 국민 참여형 민원 플랫폼을 활성화하여 국민들과의 소통을 강화한다. 또한, 다양한 공공기관 및 민간 기업과의 협력을 통해 민원 처리 시스템 개선을 위한 시너지 효과를 창출하고, 국민 중심의 행정 서비스를 구현하는 데 앞장선다.

국민권익위원회는 이러한 심층적이고 다각적인 역할을 통해 민원 처리 시스템을 지속적으로 개선하고, 국민 중심의 행정 서비스를 구현하는 데 중요한 역할을 수행한다.

3) 디지털 민원 서비스 발전을 위한 국민권익위원회의 역할

국민권익위원회는 디지털 민원 서비스 발전을 위해 다양한 역할을 수행하며, 국민들이 편리하고 안전하게 민원 서비스를 이용할 수 있도록 지원하고 국민 권익 보호에 앞장선다. (국민권익위원회, 2024)

(1) 디지털 민원 서비스 표준화 및 인증 제도 도입

국민권익위원회는 디지털 민원 서비스의 품질을 보장하고 국민 신뢰도를 높이기 위해 표준화 및 인증 제도를 도입한다. 디지털 민원 서비스의 사용자 인터페이스(UI) 및 사용자 경험(UX) 표준을 마련하여 국민들이 다양한 공공기관의 민원 서비스를 일관된 방식으로 이용할 수 있도록 지원한다. 디지털 민원 서비스의 보안성 및 안정성을 평가하고, 인증받은 서비스에 대한 정보를 국민들에게 제공하여 안전한 서비스 이용을 유도한다.

(2) 디지털 민원 관련 법규 및 제도 개선

국민권익위원회는 디지털 민원 환경 변화에 맞춰 관련 법규 및 제도를 정비한다. 온라인 민원 처리 시스템의 법적 근거를 마련하고, 개인 정보 보호 및 보안 관련 법규를 강화하여 국민들의 우려를 해소한다. 디지털 민원 서비스 이용 과정에서 발생하는 문제점을 해결하기 위해 제도를 개선하고, 국민의 의견을 적극적으로 반영한다. (부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률)

(3) 디지털 민원 서비스 이용 활성화

국민권익위원회는 디지털 취약 계층 지원 및 교육 강화를 통해 디지털 민원 서비스 이용을 활성화한다. 고령층, 장애인 등 디지털 취약 계층을 위한 맞춤형 교육 프로그램을 개발하고, 디지털 민원 서비스 이용 방법을 적극적으로 홍보한다. 디지털 취약 계층이 쉽게 이용할 수 있도록 민원 서비스 화면을 설계하고, 음성 안내, 문자 확대 등 다양한 기능을 제공한다.

국민권익위원회는 이러한 역할을 통해 디지털 민원 서비스의 질적 향상을 도모하고, 국민들이 편리하고 안전하게 민원 서비스를 이용할 수 있도록 지원한다.

Ⅲ. 디지털 민원 처리 현황 및 효율성 평가

1. 국내외 디지털 민원 처리 시스템 현황 분석

1) 국내 디지털 민원 처리 시스템 현황

국내에서는 국민들이 행정기관을 방문하지 않고 온라인으로 민원 서비스를 이용할 수 있도록 다양한 디지털 민원 처리 시스템이 구축되어 운영되고 있다. 대표적인 시스템으로는 정부24와 국민신문고가 있으며, 이 외에도 각 지방자치단체와 공공기관에서 자체적으로 운영하는 온라인 민원 처리 시스템들이 존재한다.

(1) 정부24⁶⁾

정부24는 각종 민원 신청 및 발급 서비스를 제공하는 대표적인 온라인 민원 처리 시스템이다. 주민등록등본, 가족관계증명서, 토지대장 등 다양한 민원 서류를 온라인으로 신청하고 발급받을 수 있다. 또한, 각종 생활 정보와 정책 정보도 제공하여 국민들의 편의를 제공한다.

(2) 국민신문고⁷⁾

국민신문고는 국민들이 행정기관에 대한 고충 민원이나 정책 제안을 온라인으로 제출할 수 있는 플랫폼이다. 국민들은 국민신문고를 통해 불합리한 행정 처분이나 제도에 대한 개선을 요구하거나, 정책 아이디어를 제안할 수 있다. 국민신문고는 국민들의 참여를 통해 행정의 투명성과 책임성을 높이는 데 기여하고 있다.

(3) 지방자치단체 및 공공기관 온라인 민원 처리 시스템

각 지방자치단체와 공공기관에서도 자체적으로 온라인 민원 처리 시스템을 운영하여 지역 주민이나 이용자들에게 맞춤형 민원 서비스를 제공하고 있다. 예를 들어, 서울시는 서울시청 홈페이지를 통해 각종 민원 신청 및 상담 서비스를 제공

6) 출처: 정부24 공식 웹사이트

7) 출처: 국민신문고 공식 웹사이트

하고 있으며, 국민건강보험공단은 국민건강보험공단 홈페이지를 통해 보험 관련 민원 서비스를 제공하고 있다. 최근에는 인공지능(AI) 챗봇을 활용한 민원 상담 서비스가 확대되고 있으며, 모바일 앱을 통한 민원 서비스도 증가하고 있다. 또한, 빅데이터 분석을 통해 민원 발생 추이를 예측하고, 맞춤형 민원 서비스를 제공하는 사례도 늘어나고 있다.

이러한 디지털 민원 처리 시스템의 발전은 국민들이 시간과 장소에 구애받지 않고 편리하게 민원 서비스를 이용할 수 있도록 하며, 행정기관의 업무 효율성을 높이는 데 기여하고 있다.

2) 해외 디지털 민원 처리 시스템 사례 분석

해외 여러 국가에서는 국민들에게 편리하고 효율적인 디지털 민원 서비스를 제공하기 위해 다양한 시스템을 구축하여 운영하고 있다. 대표적인 사례로는 영국의 GOV.UK, 싱가포르의 Singpass, 에스토니아의 e-Estonia 등이 있으며, 이들 시스템은 각 국가의 특성에 맞는 다양한 기능을 제공하고 있다.

(1) 영국 GOV.UK⁸⁾

GOV.UK는 영국 정부의 모든 서비스를 통합한 플랫폼으로, 국민들은 하나의 웹사이트에서 다양한 민원 서비스를 이용할 수 있다.

세금 납부, 여권 신청, 운전면허 갱신 등 다양한 서비스를 온라인으로 제공하며, 사용자 중심의 디자인으로 편리한 이용 환경을 제공한다.

(2) 싱가포르 Singpass⁹⁾

Singpass는 싱가포르 국민의 디지털 신원 인증 시스템으로, 다양한 정부 서비스를 안전하게 이용할 수 있도록 지원한다. 온라인 민원 신청, 디지털 서명, 개인 정보 관리 등 다양한 기능을 제공하며, 강력한 보안 시스템을 통해 개인 정보를 보호한다.

8) 출처: GOV.UK 공식 웹사이트

9) 출처: Singpass 공식 웹사이트

(3) 에스토니아 e-Estonia¹⁰⁾

e-Estonia는 블록체인 기술을 활용하여 안전하고 투명한 디지털 민원 서비스를 제공하는 시스템이다. 온라인 투표, 전자 처방전, 디지털 세금 신고 등 다양한 서비스를 제공하며, 국민들은 시간과 장소에 구애받지 않고 편리하게 서비스를 이용할 수 있다.

이러한 해외 사례들은 국내 디지털 민원 서비스 발전에 중요한 시사점을 제공하며, 특히 국민권익위원회가 수행해야 할 역할을 구체적으로 제시한다.

시사점 1: 통합 플랫폼 구축을 위한 ‘컨트롤 타워’ 역할(영국 GOV.UK)

영국의 GOV.UK 사례는 개별 기관별로 분산된 민원 창구를 ‘국민’ 중심으로 통합했을 때의 편의성과 효율성을 명확히 보여준다. 이는 국민권익위원회가 개별 부처의 이해관계를 넘어, 디지털 민원 서비스의 표준화 및 통합 플랫폼 구축을 주도적으로 제안하고 관련 부처 간의 이견을 조정하는 ‘컨트롤 타워’ 역할을 수행해야 한다는 당위성을 뒷받침한다.

시사점 2: 국민 신뢰 확보를 위한 ‘인증 및 감시’ 역할(싱가포르 Singpass)

싱가포르의 Singpass는 강력한 디지털 신원 인증이 신뢰 기반 서비스의 핵심임을 증명한다. 이는 국민권익위원회가 새로운 민원 서비스 도입 시, 기술의 편리성뿐만 아니라 ‘국민의 개인정보 보호’와 ‘시스템 보안’을 담보할 수 있는 인증 제도 도입을 강력히 권고하고, 관련 법규 강화를 주도해야 함을 시사한다.

시사점 3: 기술 혁신을 주도하는 ‘혁신 촉진자’ 역할(에스토니아 e-Estonia)

에스토니아의 e-Estonia는 블록체인과 같은 최신 기술을 과감히 도입하여 행정의 투명성과 효율성을 극대화한 사례다. 이는 국민권익위원회가 현재의 민원 처리 방식에 안주하지 않고, AI, 빅데이터, 블록체인 등 신기술이 국민의 권익 증진에 어떻게 기여할 수 있는지 선도적으로 연구하고, 시범 사업을 제안하며 관련 규제 개선을 이끄는 ‘혁신 촉진자’로서의 역할을 강화해야 함을 보여준다.

10) 출처: e-Estonia 공식 웹사이트

3) 통합 플랫폼 구축

영국의 GOV.UK는 정부의 모든 서비스를 통합한 대표적인 플랫폼으로, 국민들이 하나의 웹사이트에서 다양한 민원 서비스를 이용할 수 있어 편의성이 크게 향상된다. 이는 우리나라에서도 다양한 공공기관의 민원 서비스를 통합하여 국민들이 하나의 플랫폼에서 편리하게 이용할 수 있도록 하는 것이 중요하다는 점을 시사한다. 통합 플랫폼은 사용자 경험을 개선하고, 정보 접근성을 높여 국민들의 만족도를 향상시킬 수 있다.

GOV.UK는 영국 정부의 다양한 서비스를 통합하여 국민들이 하나의 웹사이트에서 필요한 정보를 쉽게 찾고 서비스를 이용할 수 있도록 설계되었다. 이는 국민들이 여러 기관의 웹사이트를 방문해야 하는 번거로움을 줄이고, 필요한 정보를 한 번에 얻을 수 있도록 하여 편의성을 높인다. 또한, GOV.UK는 사용자 중심의 디자인과 직관적인 인터페이스를 제공하여 국민들이 쉽고 편리하게 서비스를 이용할 수 있도록 지원한다.

우리나라에서도 다양한 공공기관의 민원 서비스를 통합하여 국민들이 하나의 플랫폼에서 편리하게 이용할 수 있도록 하는 것이 중요하다. 현재는 각 기관별로 웹사이트와 앱을 운영하고 있어 국민들이 필요한 서비스를 찾기 어렵고, 여러 플랫폼을 이용해야 하는 불편함이 있다. GOV.UK와 같이 다양한 민원 서비스를 통합한 플랫폼을 구축하면 국민들이 시간과 노력을 절약하고, 필요한 정보를 쉽게 얻을 수 있을 것이다.

통합 플랫폼은 사용자 경험을 개선하고, 정보 접근성을 높여 국민들의 만족도를 향상시킬 수 있다. 사용자 중심의 디자인과 직관적인 인터페이스는 국민들이 쉽고 편리하게 서비스를 이용할 수 있도록 돕고, 필요한 정보를 빠르게 찾을 수 있도록 지원한다. 또한, 다양한 민원 서비스를 통합하여 국민들이 필요한 정보를 한 번에 얻을 수 있도록 하고, 정보 접근성을 높여 국민들의 만족도를 향상시킬 수 있다.

(1) 디지털 신원 인증 강화

싱가포르의 Singpass는 강력한 디지털 신원 인증 시스템을 통해 국민들이 안전하게 정부 서비스를 이용할 수 있도록 지원한다. 이는 디지털 민원 서비스의 핵심

요소로서 안전하고 편리한 디지털 신원 인증 시스템 구축이 중요하다는 점을 강조하며, 디지털 신원 인증 시스템은 개인 정보 보호를 강화하고 온라인 민원 서비스의 신뢰성을 높여 국민들의 불안감을 해소할 수 있다.

Singpass는 싱가포르 국민의 디지털 신원 인증 시스템으로, 다양한 정부 서비스를 안전하게 이용할 수 있도록 지원한다. 국민들은 Singpass를 통해 온라인 민원 신청, 디지털 서명, 개인 정보 관리 등 다양한 기능을 이용할 수 있으며, 강력한 보안 시스템을 통해 개인 정보를 안전하게 보호받을 수 있다.

이는 우리나라에서도 안전하고 편리한 디지털 신원 인증 시스템 구축이 중요하다는 점을 시사한다. 현재는 다양한 인증 방식이 사용되고 있어 국민들이 불편함을 느끼고 있으며, 개인 정보 유출에 대한 우려도 크다. Singpass와 같이 강력한 디지털 신원 인증 시스템을 구축하면 국민들이 안심하고 온라인 민원 서비스를 이용할 수 있을 것이다.

디지털 신원 인증 시스템은 개인 정보 보호를 강화하고, 온라인 민원 서비스의 신뢰성을 높여 국민들의 불안감을 해소할 수 있다. 강력한 보안 시스템은 개인 정보 유출을 방지하고, 안전한 서비스 이용 환경을 제공한다. 또한, 디지털 신원 인증 시스템은 본인 확인 절차를 간소화하여 국민들이 편리하게 서비스를 이용할 수 있도록 돕는다. 이는 온라인 민원 서비스의 신뢰성을 높이고, 국민들의 불안감을 해소하는 데 기여한다.

(2) 최신 기술 활용

에스토니아의 e-Estonia는 블록체인 기술을 활용하여 안전하고 투명한 디지털 민원 서비스를 제공한다. 이는 블록체인, AI 등 최신 기술을 적극적으로 활용하여 서비스 혁신을 추진해야 한다는 점을 시사하며, 최신 기술은 민원 처리 과정을 효율화하고 새로운 서비스를 개발하여 국민들에게 더 나은 편의를 제공할 수 있다.

e-Estonia는 에스토니아 정부가 구축한 디지털 국가 시스템으로, 블록체인 기술을 활용하여 국민들에게 안전하고 투명한 디지털 민원 서비스를 제공한다. 국민들은 온라인 투표, 전자 처방전, 디지털 세금 신고 등 다양한 서비스를 이용할 수 있으며, 블록체인 기술을 통해 데이터의 위변조를 방지하고 개인 정보를 안전하게 보호받을 수 있다.

이는 우리나라에서도 블록체인, AI 등 최신 기술을 적극적으로 활용하여 디지털 민원 서비스를 혁신해야 한다는 점을 시사한다. 현재는 일부 분야에서만 제한적으로 최신 기술이 활용되고 있지만, 앞으로는 더 많은 분야에서 최신 기술을 도입하여 국민들에게 더 나은 편의를 제공해야 한다.

최신 기술은 민원 처리 과정을 효율화하고, 새로운 서비스를 개발하여 국민들에게 더 나은 편의를 제공할 수 있다. 예를 들어, AI 챗봇을 활용하여 24시간 민원 상담 서비스를 제공하거나, 빅데이터 분석을 통해 민원 발생 추이를 예측하고 맞춤형 서비스를 제공할 수 있다. 또한, 블록체인 기술을 활용하여 민원 처리 과정을 투명하게 공개하고, 개인 정보 유출을 방지할 수 있다.

이러한 최신 기술은 디지털 민원 서비스의 질을 높이고, 국민들의 만족도를 향상시키는 데 기여할 수 있다. 따라서 정부는 최신 기술 도입을 적극적으로 지원하고, 관련 규제를 개선하여 디지털 민원 서비스 혁신을 추진해야 한다.

해외 각국은 디지털 기술을 적극적으로 활용하여 국민들에게 편리하고 효율적인 민원 서비스를 제공하고 있으며, 이러한 노력은 우리나라의 디지털 민원 서비스 발전에 좋은 참고 자료가 될 수 있다.

(3) 디지털 민원 서비스의 강점 및 약점 분석

디지털 민원 서비스는 다음과 같은 강점을 가진다.

디지털 민원 서비스는 기존의 대면 민원 처리 방식이 가진 시간적, 공간적 제약을 해소하고 국민들에게 다양한 편의를 제공한다. 24시간 언제 어디서든 인터넷에 접속하여 필요한 민원 서비스를 이용할 수 있어, 더 이상 특정 시간이나 장소에 구애받지 않아도 된다. 이는 바쁜 현대인들에게 특히 유용하며, 시간과 장소의 제약으로 인해 민원 서비스 이용이 어려웠던 사람들에게도 큰 도움이 된다.

또한, 온라인 자동화를 통해 민원 처리 속도가 크게 향상된다. 기존의 수작업으로 처리되던 민원 업무가 디지털 시스템을 통해 자동화되면서 처리 시간이 단축되고, 예를 들어, 온라인 민원 신청 시스템은 신청과 동시에 관련 부서로 전달되어 신속한 처리가 가능해진다.

이와 더불어, 종이 문서 및 대면 처리 비용을 절감할 수 있다. 온라인 민원 서비

스는 종이 문서 사용을 줄이고, 우편 발송 및 보관 비용을 절감하며, 대면 민원 처리에 필요한 인력 및 시설 운영 비용도 줄일 수 있다.

마지막으로, 민원 처리 과정 및 결과에 대한 정보 접근성이 향상된다. 국민들은 온라인을 통해 민원 처리 진행 상황을 실시간으로 확인할 수 있으며, 처리 결과에 대한 정보도 쉽게 얻을 수 있다. 이는 민원 처리 과정의 투명성을 높이고, 국민들의 알 권리를 보장한다.

하지만 다음과 같은 약점도 존재한다.

디지털 민원 서비스는 많은 장점을 가지고 있지만, 몇 가지 해결해야 할 문제점도 존재한다.

첫째, 디지털 취약 계층의 접근성 제약이다. 고령층, 장애인 등 디지털 기기 사용에 어려움을 겪는 사람들은 온라인 민원 서비스 이용에 제약을 받을 수 있다. 이들은 정보 격차로 인해 필요한 민원 서비스를 이용하지 못하거나, 어려움을 겪을 수 있다.

둘째, 개인 정보 유출 위험이다. 온라인 민원 처리 과정에서 개인 정보를 입력하고 전송하는 과정에서 개인 정보 유출 위험이 존재한다. 해킹이나 시스템 오류 등으로 인해 개인 정보가 유출될 경우, 심각한 피해가 발생할 수 있다.

셋째, 시스템 오류 및 장애 발생 시 민원 처리 지연이다. 디지털 민원 서비스는 시스템 오류나 장애 발생 시 민원 처리 지연이 발생할 수 있다. 이는 국민들의 불편을 초래하고, 행정 서비스에 대한 신뢰도를 저하시킬 수 있다.

2. 디지털 민원 처리 효율성 평가

1) 평가 지표 선정 및 평가 방법

디지털 민원 처리 효율성을 평가하기 위해 다음과 같은 지표를 활용할 수 있다.

민원 처리 효율성을 평가하는 데에는 다양한 지표가 활용된다. 먼저, ‘처리 시간’은 민원 접수부터 처리 완료까지 소요되는 시간을 측정하며, 이는 민원 서비스의 신속성을 나타낸다. 처리 시간이 짧을수록 민원 서비스의 효율성이 높다고 평

가할 수 있다. 다음으로, ‘만족도’는 민원 서비스 이용 후 국민들이 느끼는 만족의 정도를 측정하며, 이는 서비스의 질적 측면을 평가하는 데 필수적인 지표이다. 높은 만족도는 민원 서비스가 국민의 기대를 충족시키고 있음을 의미한다.

‘비용’은 민원 처리 과정에서 발생하는 모든 직간접적인 비용을 측정하며, 이는 예산 효율성을 평가하는 데 사용된다. 비용 효율성이 높을수록 적은 자원으로 더 나은 서비스를 제공하고 있음을 나타낸다. ‘접근성’은 모든 국민이 민원 서비스를 편리하게 이용할 수 있는 정도를 측정하며, 이는 사회적 포용성을 평가하는 데 중요한 지표이다. 높은 접근성은 디지털 취약 계층을 포함한 모든 국민이 평등하게 서비스를 이용할 수 있음을 의미한다. 마지막으로, ‘정확성’은 민원 처리 결과의 오류 없는 정도를 측정하며, 이는 서비스의 신뢰성을 평가하는 데 사용된다. 높은 정확성은 민원 처리 결과에 대한 국민의 신뢰를 높인다.

평가 방법으로는 다음과 같은 방법을 활용할 수 있다.

민원 서비스의 효율성을 평가하는 방법은 크게 세 가지로 나눌 수 있다. 첫째, 통계 분석은 민원 처리 시간, 만족도, 비용 등 다양한 통계 자료를 분석하여 객관적인 평가를 수행하는 방법이다. 예를 들어, 민원 유형별 평균 처리 시간, 민원 처리 비용의 추이, 민원 만족도 변화 등을 분석하여 민원 서비스의 효율성을 평가할 수 있다. 통계 분석은 객관적인 데이터를 기반으로 민원 서비스의 문제점을 파악하고 개선 방향을 설정하는 데 유용하다.

둘째, 설문 조사는 민원 서비스 이용 경험에 대한 국민 설문 조사를 통해 주관적인 평가를 수행하는 방법이다. 설문 조사를 통해 민원 서비스 이용 과정에서 느낀 만족도, 불편 사항, 개선 의견 등을 수집할 수 있다. 설문 조사는 국민들의 실제 경험을 바탕으로 민원 서비스의 질적 수준을 평가하고, 국민들의 요구사항을 파악하는 데 유용하다.

셋째, 전문가 평가는 민원 서비스 전문가의 평가를 통해 시스템의 기술적 측면과 운영 효율성을 평가하는 방법이다. 전문가들은 시스템의 안정성, 보안성, 사용자 편의성 등을 종합적으로 평가하고, 개선 방안을 제시한다. 전문가 평가는 시스템의 기술적 문제점을 진단하고, 전문적인 관점에서 개선 방안을 도출하는 데 유용하다.

2) 평가 결과 분석

평가 결과 분석을 통해 다양한 정보를 얻을 수 있다. 먼저, 현재 디지털 민원 처리 시스템의 효율성 수준을 객관적으로 파악할 수 있다. 처리 시간, 만족도, 비용, 접근성, 정확성 등 다양한 지표를 종합적으로 분석하여 시스템의 강점과 약점을 파악하고, 시스템의 전반적인 효율성 수준을 진단하고 개선 필요성을 판단할 수 있다.

또한, 효율성 개선을 위한 구체적인 개선 필요 사항을 도출할 수 있다. 평가 결과 분석을 통해 시스템의 문제점을 명확히 파악하고, 개선 우선순위를 설정하여 처리 시간 단축을 위한 업무 프로세스 개선, 만족도 향상을 위한 사용자 인터페이스 개선, 비용 절감을 위한 시스템 운영 효율화 등 구체적인 개선 방안을 도출할 수 있다.

마지막으로, 효율성이 높은 시스템의 성공 요인을 분석하여 다른 시스템에 적용할 수 있는 시사점을 얻을 수 있다. 우수 사례 분석을 통해 성공적인 시스템의 특징과 운영 방식을 파악하고, 이를 벤치마킹하여 다른 시스템의 효율성을 높일 수 있다. 예를 들어, 사용자 중심 설계, 적극적인 기술 도입, 지속적인 시스템 개선 등 성공적인 시스템의 공통점을 분석하고, 이를 다른 시스템에 적용할 수 있다.

3) 개선점 도출

평가 결과 분석을 통해 다양한 개선점을 도출할 수 있다. 먼저, 시스템 개선 측면에서는 사용자 편의성과 시스템 안정성을 개선해야 한다. 사용자 인터페이스(UI)와 사용자 경험(UX)을 개선하여 국민들이 쉽고 편리하게 민원 서비스를 이용할 수 있도록 해야 한다. 또한, 시스템 오류 및 장애 발생 빈도를 줄이고, 안정적인 서비스 운영을 통해 국민들의 불편을 최소화해야 한다.

서비스 개선 측면에서는 민원 처리 절차를 간소화하고 맞춤형 서비스를 제공해야 한다. 불필요한 행정 절차를 줄이고, 민원 처리 과정을 자동화하여 처리 시간을 단축해야 한다. 또한, 국민들의 다양한 요구를 충족시키는 맞춤형 서비스를 제공하여 국민 만족도를 높여야 한다.

마지막으로, 교육 및 홍보 강화 측면에서는 디지털 취약 계층을 대상으로 교육

및 홍보를 강화해야 한다. 고령층, 장애인 등 디지털 기기 사용에 어려움을 겪는 사람들을 위한 맞춤형 교육 프로그램을 개발하고, 디지털 민원 서비스 이용 방법을 적극적으로 홍보해야 한다. 또한, 디지털 취약 계층이 쉽게 이용할 수 있도록 민원 서비스 화면을 설계하고, 음성 안내, 문자 확대 등 다양한 기능을 제공해야 한다.

IV. 디지털 민원 처리 효율성 제고 방안

앞선 III장의 효율성 평가 결과, 현재 국내 디지털 민원 시스템은 처리 시간 단축과 비용 절감 측면에서는 일부 성과를 보였으나, 디지털 취약 계층의 접근성 문제, 민원 빅데이터의 정책 환류 미흡, 그리고 시스템 간 연계 부족으로 인한 사용자 불편이라는 명확한 한계를 드러냈다.

따라서 본 장에서는 이러한 평가 결과를 바탕으로, 확인된 문제점들을 직접적으로 해결하고 민원 처리의 효율성을 질적으로 제고하기 위한 구체적인 방안을 다음과 같이 제시한다. 이는 단순히 최신 기술을 나열하는 것이 아니라, 앞서 진단된 ‘약점’을 ‘강점’으로 전환하기 위한 맞춤형 전략이다.

AI 기반 민원 상담 및 처리 시스템 구축(진단된 문제: 민원 데이터의 정책 환류 미흡 및 상담 비효율성 해결)

빅데이터 기반 민원 예측 및 분석 시스템 구축(진단된 문제: 민원 빅데이터의 정책 개선 및 예측 시스템 미흡 해결)

1. AI 기반 민원 상담 및 처리 시스템 구축

1) AI 챗봇 상담

AI 챗봇은 디지털 민원 서비스의 핵심 요소로 자리 잡고 있다. 24시간 민원 상담 서비스를 제공하여 민원인의 대기 시간을 줄이고, 단순 민원을 신속하게 처리함으로써 국민 편의를 크게 향상시킨다. AI 챗봇은 자연어 처리 기술을 활용하여 민원인의 질문을 정확하게 이해하고, 적절한 답변을 제공한다. 이는 민원인이 복잡한 메뉴를 탐색하거나 상담원과 통화할 필요 없이, 채팅창에 질문을 입력하는 것만으로 원하는 정보를 얻을 수 있도록 돕는다.

AI 챗봇은 단순 질의응답뿐만 아니라, 민원 처리 과정을 안내하고 필요한 서류를 안내하는 등 다양한 역할을 수행할 수 있다. 예를 들어, 민원 신청 시 필요한 서류 목록을 제공하거나, 민원 처리 단계를 실시간으로 안내하여 민원인이 진행 상

황을 쉽게 파악할 수 있도록 돕는다. 또한, 자주 묻는 질문에 대한 답변을 제공하여 민원인의 궁금증을 해소하고, 민원 처리 효율성을 높인다.

AI 챗봇은 단순히 상담원의 업무를 대체하는 것을 넘어, 민원 서비스의 질적 향상에 기여한다. 24시간 상담 서비스를 제공하여 시간 제약 없이 민원 서비스를 이용할 수 있도록 하고, 개인화된 맞춤형 정보를 제공하여 민원 만족도를 높인다. 또한, AI 챗봇은 민원 데이터를 분석하여 민원 발생 추이를 예측하고, 맞춤형 민원 서비스를 제공하는 데 활용될 수 있다.

2) AI 기반 민원 분석

AI 기술은 민원 서비스의 질적 향상과 효율성 증진에 크게 기여할 수 있다. 민원 빅데이터를 분석하여 민원 발생 추이를 예측하고, 맞춤형 민원 서비스를 제공하는 것은 대표적인 예시이다. AI는 방대한 민원 데이터를 신속하고 정확하게 분석하여, 특정 시기나 지역에서 자주 발생하는 민원 유형을 파악하고, 이를 바탕으로 선제적인 대응책을 마련할 수 있다. 예를 들어, 특정 지역에서 특정 시기에 특정 민원 유형이 급증할 것으로 예측되면, 관련 부서에 미리 알림을 보내고, 필요한 인력을 배치하여 민원 처리를 원활하게 할 수 있다.

또한, AI는 민원 데이터를 분석하여 자주 발생하는 민원 유형을 파악하고, 관련 정책 개선에 활용할 수 있다. AI는 민원 데이터를 기반으로 문제점을 분석하고, 개선 방안을 도출하여 정책 담당자에게 제공함으로써, 보다 효과적인 정책 수립을 지원한다. 예를 들어, 특정 민원 유형이 반복적으로 발생하는 원인을 분석하고, 관련 법규나 제도를 개선하여 민원 발생 자체를 줄일 수 있다.

AI는 민원인의 요구사항을 분석하여 맞춤형 정보를 제공하고, 필요한 서비스를 추천할 수도 있다. AI는 민원인의 질문이나 민원 내용을 분석하여, 관련 정보를 제공하거나, 필요한 서비스를 추천함으로써 민원인의 불편을 해소하고 만족도를 높인다. 예를 들어, 민원인이 특정 서류 발급 방법을 문의하면, AI는 관련 정보를 제공하고, 필요한 서류를 미리 준비하도록 안내할 수 있다. 또한, 민원인의 상황에 맞는 맞춤형 서비스를 추천하여 민원인이 필요한 서비스를 쉽게 찾을 수 있도록 돕는다.

2. 빅데이터 기반 민원 예측 및 분석 시스템 구축

1) 민원 예측 시스템 구축

민원 빅데이터 분석은 민원 서비스의 효율성을 높이고 국민 편의를 증진하는 데 중요한 역할을 한다. 민원 빅데이터를 분석하여 민원 발생 추이를 예측하고, 사전 대응 체계를 구축하는 것은 대표적인 활용 사례이다.

빅데이터 분석을 통해 특정 시기나 지역에서 발생하는 민원 유형을 예측하고, 관련 부서에 정보를 제공함으로써 사전 대응을 가능하게 한다. 예를 들어, 특정 지역에서 특정 시기에 특정 민원 유형이 급증할 것으로 예측되면, 관련 부서에 미리 알림을 보내고, 필요한 인력을 배치하여 민원 처리를 원활하게 할 수 있다. 또한, 민원 발생 추이를 분석하여 민원 처리 과정의 병목 현상을 예측하고, 이를 개선하여 민원 처리 시간을 단축할 수 있다.

민원 예측 시스템은 민원 처리 지연을 방지하고, 민원인의 불편을 최소화하는 데 기여할 수 있다. 민원 발생 추이를 예측하여 사전에 필요한 자원을 확보하고, 민원 처리 과정을 최적화함으로써 민원 처리 지연을 방지할 수 있다. 또한, 민원 발생 가능성이 높은 지역이나 시기에 미리 정보를 제공하거나, 필요한 서비스를 제공하여 민원인의 불편을 최소화할 수 있다.

2) 민원 분석 시스템 구축

민원 데이터 분석은 민원 서비스의 효율성을 높이고 국민 신뢰도를 제고하는 데 중요한 역할을 한다. 민원 데이터를 분석하여 민원 처리 과정의 문제점을 파악하고, 개선 방안을 도출하는 것은 대표적인 활용 사례이다.

빅데이터 분석을 통해 민원 처리 시간, 만족도, 비용 등 다양한 지표를 분석하고, 효율성을 평가할 수 있다. 예를 들어, 민원 유형별 평균 처리 시간을 분석하여 처리 시간이 오래 걸리는 민원 유형을 파악하고, 처리 과정을 개선하여 시간을 단축할 수 있다. 또한, 민원 만족도 조사를 통해 민원 서비스 이용 과정에서 국민들이 느끼는 불편 사항을 파악하고, 서비스 개선에 반영할 수 있다.

민원 분석 시스템은 민원 처리 과정의 투명성을 높이고, 국민 신뢰도를 제고하

는 데 기여할 수 있다. 민원 처리 과정을 데이터화하고, 분석 결과를 공개함으로써 민원 처리 과정의 투명성을 높일 수 있다. 또한, 민원 분석 결과를 바탕으로 민원 서비스 개선에 대한 국민들의 의견을 수렴하고, 이를 반영하여 국민 신뢰도를 높일 수 있다.

3. 클라우드 기반 민원 처리 시스템 구축

1) 클라우드 환경 활용

클라우드 컴퓨팅 기술은 디지털 민원 처리 시스템의 혁신을 이끄는 핵심 요소로 자리 잡고 있다. 클라우드 컴퓨팅을 활용하면 민원 처리 시스템의 유연성과 확장성을 확보하고, 비용 효율성을 높일 수 있다.

클라우드 기반 시스템은 민원량 증가에 따라 서버 용량을 탄력적으로 조절하고, 시스템 장애 발생 시 신속하게 복구할 수 있다. 예를 들어, 특정 시기에 민원량이 급증하더라도 클라우드 시스템은 자동으로 서버 용량을 늘려 원활한 서비스 제공을 보장한다. 또한, 시스템 장애 발생 시 클라우드 환경은 데이터 백업 및 복구 기능을 제공하여 신속한 서비스 정상화를 가능하게 한다.

클라우드 환경은 데이터 보안성을 강화하고, 개인 정보 유출 위험을 줄이는 데 기여할 수 있다. 클라우드 서비스 제공업체는 강력한 보안 시스템을 구축하고, 데이터 암호화, 접근 제어 등 다양한 보안 기능을 제공하여 개인 정보를 안전하게 보호한다. 또한, 클라우드 환경은 데이터 백업 및 복구 기능을 제공하여 데이터 손실 위험을 줄이고, 안정적인 서비스 운영을 가능하게 한다.

2) 시스템 구축 및 운영 방안

클라우드 컴퓨팅 기술은 디지털 민원 처리 시스템의 혁신을 이끄는 핵심 요소로 자리 잡고 있다. 클라우드 컴퓨팅을 활용하면 민원 처리 시스템의 유연성과 확장성을 확보하고, 비용 효율성을 높일 수 있다. 클라우드 기반 시스템은 민원량 증가에 따라 서버 용량을 탄력적으로 조절하고, 시스템 장애 발생 시 신속하게 복구할 수 있다. 예를 들어, 특정 시기에 민원량이 급증하더라도 클라우드 시스템은 자동

으로 서버 용량을 늘려 원활한 서비스 제공을 보장한다. 또한, 시스템 장애 발생 시 클라우드 환경은 데이터 백업 및 복구 기능을 제공하여 신속한 서비스 정상화를 가능하게 한다.

클라우드 환경은 데이터 보안성을 강화하고, 개인 정보 유출 위험을 줄이는 데 기여할 수 있다. 클라우드 서비스 제공업체는 강력한 보안 시스템을 구축하고, 데이터 암호화, 접근 제어 등 다양한 보안 기능을 제공하여 개인 정보를 안전하게 보호한다. 또한, 클라우드 환경은 데이터 백업 및 복구 기능을 제공하여 데이터 손실 위험을 줄이고, 안정적인 서비스 운영을 가능하게 한다.

클라우드 컴퓨팅 기술을 활용한 디지털 민원 처리 시스템 구축은 안전하고 안정적인 서비스 제공을 목표로 한다. 이를 위해 클라우드 서비스 제공 업체와 협력하여 다음과 같은 사항들을 고려해야 한다. 첫째, 안전하고 안정적인 시스템 구축을 위해 신뢰할 수 있는 클라우드 서비스 제공 업체와 협력한다. 클라우드 서비스 제공 업체는 강력한 보안 시스템을 구축하고, 데이터 암호화, 접근 제어 등 다양한 보안 기능을 제공하여 개인 정보를 안전하게 보호한다. 또한, 클라우드 서비스 제공 업체는 데이터 백업 및 복구 기능을 제공하여 데이터 손실 위험을 줄이고, 안정적인 서비스 운영을 가능하게 한다. 둘째, 클라우드 환경에 최적화된 민원 처리 절차를 설계하고, 시스템 운영 및 유지 보수를 위한 전문 인력을 확보한다. 클라우드 기반 시스템은 기존의 온프레미스 시스템과는 다른 특성을 가지므로, 이에 맞는 민원 처리 절차를 설계해야 한다. 또한, 클라우드 시스템 운영 및 유지 보수를 위한 전문 인력을 확보하여 시스템의 안정적인 운영을 보장해야 한다. 셋째, 클라우드 기반 시스템의 성능과 보안성을 지속적으로 점검하고, 필요한 경우 개선한다. 클라우드 시스템은 지속적인 업데이트와 보안 패치를 통해 최신 상태를 유지해야 한다. 또한, 정기적인 보안 점검을 통해 시스템의 취약점을 파악하고, 개선하여 보안성을 강화해야 한다.

4. 디지털 접근성 강화

1) 디지털 취약 계층 지원

디지털 민원 서비스는 디지털 취약 계층에게 높은 장벽으로 작용할 수 있다. 고

령층, 장애인 등 디지털 기기 사용에 어려움을 겪는 사람들은 온라인 민원 서비스 이용에 제약을 받을 수 있다. 이러한 문제를 해결하기 위해 맞춤형 교육 및 지원 프로그램을 제공해야 한다. 예를 들어, 고령층을 위한 스마트폰 활용 교육, 장애인을 위한 보조 기기 사용 교육 등을 제공하여 디지털 기기 사용 능력을 향상시킬 수 있다. 또한, 디지털 기기 사용에 어려움을 겪는 사람들을 위한 상담 및 지원 서비스를 제공하여 민원 서비스 이용을 도와야 한다.

디지털 취약 계층이 쉽게 이용할 수 있도록 민원 서비스 화면을 설계하고, 음성 안내, 문자 확대 등 다양한 기능을 제공해야 한다. 예를 들어, 고령층을 위한 큰 글씨 모드, 장애인을 위한 음성 인식 기능 등을 제공할 수 있다. 또한, 민원 서비스 이용 방법을 쉽게 이해할 수 있도록 그림이나 동영상을 활용한 안내 자료를 제공해야 한다.

디지털 취약 계층을 위한 전용 상담 창구를 운영하고, 방문 민원 서비스를 제공하는 등 다양한 지원 방안을 마련해야 한다. 예를 들어, 전화 상담, 화상 상담, 방문 상담 등 다양한 상담 채널을 제공하여 민원인이 편리한 방식으로 상담을 받을 수 있도록 해야 한다. 또한, 거동이 불편한 사람들을 위해 방문 민원 서비스를 제공하여 민원 서비스 이용을 도와야 한다.

2) 다국어 지원

외국인 주민의 국내 거주가 증가함에 따라 이들이 겪는 언어적 장벽을 해소하고 원활한 민원 서비스를 제공하는 것은 중요한 과제이다. 이를 위해 다국어 민원 서비스 제공은 필수적이며, 다양한 방법으로 지원될 수 있다.

먼저, 외국인 주민의 언어적 다양성을 고려하여 다양한 언어로 민원 서비스를 제공해야 한다. 외국어 상담 서비스를 제공하여 외국인 주민들이 자신의 모국어로 상담을 받을 수 있도록 지원하고, 외국어 민원 서류를 번역하여 제공함으로써 민원 처리 과정을 간소화해야 한다.

또한, 외국인 주민을 위한 민원 안내 책자를 제작하고, 다국어 홈페이지를 운영하여 민원 서비스에 대한 접근성을 높여야 한다. 민원 안내 책자는 외국인 주민들이 자주 이용하는 민원 서비스를 중심으로 제작하고, 다국어 홈페이지는 다양한 언어로 정보를 제공하여 외국인 주민들이 편리하게 이용할 수 있도록 해야 한다.

마지막으로, 다국어 민원 서비스의 질적 향상을 위해 지속적인 노력이 필요하다. 외국인 주민의 의견을 수렴하여 서비스 개선에 반영하고, 다국어 민원 서비스 담당자의 전문성을 강화하여 양질의 서비스를 제공해야 한다. 또한, 다국어 민원 서비스 이용률을 높이기 위한 홍보 활동을 강화하고, 다양한 채널을 통해 외국인 주민들에게 정보를 제공해야 한다.

5. 국민 참여형 민원 플랫폼 구축

1) 온라인 민원 플랫폼 활성화

국민 참여형 민원 플랫폼 구축은 민주적인 민원 서비스를 구현하는 데 중요한 역할을 한다. 국민들이 민원 처리 과정에 적극적으로 참여하고 의견을 개진할 수 있는 환경을 조성하여 국민 중심의 민원 서비스를 실현할 수 있다.

국민 참여 플랫폼 구축은 국민들이 민원 처리 과정에 직접 참여하고 의견을 제시할 수 있는 온라인 플랫폼을 구축하는 것을 의미한다. 이 플랫폼은 민원 접수, 처리 과정 공유, 결과 공개 등 다양한 기능을 제공하여 국민들이 민원 처리 전반에 걸쳐 참여할 수 있도록 지원해야 한다. 또한, 국민들이 자유롭게 의견을 제시하고 토론할 수 있는 공간을 마련하여 국민 참여를 활성화해야 한다.

국민들이 민원 처리 결과를 평가하고 개선 의견을 제시할 수 있는 기능을 제공하는 것도 중요하다. 이는 국민들이 민원 서비스의 질적 수준을 평가하고, 개선 방향을 제시함으로써 민원 서비스 발전에 기여할 수 있도록 돕는다. 또한, 국민들의 의견을 수렴하여 민원 서비스 개선에 반영함으로써 국민 만족도를 높일 수 있다.

국민들이 민원 관련 정보를 공유하고 소통할 수 있는 커뮤니티 기능을 제공하는 것도 필요하다. 이 커뮤니티는 국민들이 민원 관련 정보를 공유하고, 서로 의견을 나누며 소통할 수 있는 공간을 제공한다. 또한, 국민들이 민원 관련 문제점을 함께 논의하고, 해결 방안을 모색함으로써 민원 서비스 발전에 기여할 수 있도록 돕는다.

2) 민원 처리 결과 공개

민원 처리 결과의 투명한 공개는 국민의 알 권리를 보장하고 정부 및 공공기관

에 대한 신뢰도를 높이는 데 필수적이다. 투명한 공개는 민원 처리 과정의 공정성을 확보하고, 국민들이 민원 서비스의 질을 평가할 수 있도록 돕는다.

먼저, 민원 처리 결과를 데이터베이스화하여 공개하고, 국민들이 쉽게 검색하고 활용할 수 있도록 해야 한다. 민원 처리 결과 공개는 개인 정보 보호 관련 법규를 준수하면서 이루어져야 한다. 예를 들어, 개인 정보는 익명 처리하거나 가명 처리하여 공개하고, 공개 범위는 민원 유형이나 민원인의 동의 여부에 따라 제한할 수 있다.

또한, 민원 처리 결과를 분석하여 정책 개선에 활용하고, 국민들에게 관련 정보를 제공해야 한다. 민원 처리 결과 분석은 민원 발생 추이, 민원 유형별 처리 시간, 민원 만족도 등을 분석하여 민원 서비스 개선에 필요한 정보를 제공한다. 또한, 민원 처리 결과 분석을 통해 도출된 정책 개선 사항을 국민들에게 공개하여 정책 결정 과정의 투명성을 높인다.

마지막으로, 민원 처리 결과를 공개하는 시스템을 구축하고, 국민들이 쉽게 접근하고 활용할 수 있도록 해야 한다. 민원 처리 결과 공개 시스템은 웹사이트, 모바일 앱 등 다양한 채널을 통해 제공될 수 있다. 또한, 민원 처리 결과 공개 시스템은 검색 기능, 데이터 시각화 기능 등 다양한 기능을 제공하여 국민들이 필요한 정보를 쉽게 찾고 활용할 수 있도록 해야 한다.

V. 국민권익위원회의 역할 강화 방안

국민권익위원회는 디지털 전환 시대에 발맞춰 민원 처리 효율성을 높이고 국민 권익을 보호하기 위해 다음과 같은 역할을 강화해야 한다.

1. 디지털 민원 서비스 표준화 및 인증 제도 도입

디지털 민원 서비스의 질적 향상과 국민 편의 증진을 위해서는 표준화와 인증 제도 도입이 필수적이다. 다양한 공공기관에서 제공하는 디지털 민원 서비스의 표준을 마련하고, 인증 제도를 도입함으로써 국민들이 안심하고 편리하게 서비스를 이용할 수 있도록 해야 한다.

표준화는 다양한 공공기관의 디지털 민원 서비스 표준을 마련하고, 사용자 경험(UX)과 사용자 인터페이스(UI)를 통일하여 국민들이 편리하게 이용할 수 있도록 하는 것을 의미한다. 표준화는 디지털 민원 서비스의 일관성을 확보하고, 국민들이 다양한 기관의 서비스를 이용할 때 혼란을 줄이는 데 기여한다. 예를 들어, 민원 신청 양식, 민원 처리 절차, 민원 처리 결과 통보 방식 등을 표준화하여 국민들이 어떤 기관의 서비스를 이용하더라도 동일한 경험을 할 수 있도록 해야 한다.

인증 제도는 디지털 민원 서비스의 품질과 안전성을 보장하기 위해 인증 제도를 도입하고, 인증받은 서비스에 대한 정보를 국민들에게 제공하는 것을 의미한다. 인증 제도는 디지털 민원 서비스의 신뢰성을 높이고, 국민들이 안심하고 서비스를 이용할 수 있도록 돕는다. 예를 들어, 개인 정보 보호, 시스템 보안, 서비스 안정성 등을 평가하여 인증을 부여하고, 인증받은 서비스에 대한 정보를 국민들에게 공개해야 한다.

2. 디지털 민원 처리 교육 및 홍보 강화

디지털 민원 서비스의 성공적인 운영을 위해서는 공무원과 국민 모두의 디지털

역량 강화가 필수적이다. 공무원의 전문성 향상과 국민의 서비스 접근성 향상을 위한 교육 및 홍보 활동은 다음과 같이 추진될 수 있다.

먼저, 공무원 대상 교육은 공무원들의 디지털 민원 처리 역량을 강화하기 위해 교육 프로그램을 개발하고 정기적으로 교육을 실시하는 것을 의미한다. 교육 프로그램은 디지털 민원 서비스 시스템 사용법, 개인 정보 보호, 정보 보안 등 다양한 내용을 포함해야 한다. 또한, 공무원들의 디지털 민원 처리 경험을 공유하고, 우수 사례를 확산하기 위한 워크숍이나 세미나를 개최해야 한다.

다음으로, 국민 대상 홍보는 디지털 민원 서비스 이용 방법을 적극적으로 홍보하고, 디지털 취약 계층을 위한 맞춤형 교육 프로그램을 제공하는 것을 의미한다. 홍보 활동은 TV, 라디오, 인터넷 등 다양한 매체를 활용하고, 디지털 취약 계층을 위한 방문 교육이나 전화 상담을 제공해야 한다. 또한, 디지털 민원 서비스 이용 방법을 쉽게 이해할 수 있도록 그림이나 동영상을 활용한 안내 자료를 제작하여 배포해야 한다.

3. 디지털 민원 관련 법규 및 제도 개선

디지털 민원 서비스의 안정적인 운영과 국민 권익 보호를 위해서는 관련 법규 및 제도를 지속적으로 정비하고 개선해야 한다. 급변하는 디지털 환경에 맞춰 법규를 정비하고, 국민의 의견을 적극적으로 반영하여 민원 서비스의 질적 향상을 도모해야 한다.

먼저, 법규 정비는 디지털 민원 환경 변화에 맞춰 관련 법규를 정비하고, 개인 정보 보호 및 보안을 강화하는 것을 의미한다. 디지털 민원 서비스 이용 과정에서 발생하는 새로운 유형의 문제에 대응하기 위한 법규를 마련하고, 기존 법규의 미비점을 보완해야 한다. 특히, 개인 정보 유출, 해킹 등 사이버 위협에 대한 법적 대응 체계를 강화하고, 국민들이 안심하고 디지털 민원 서비스를 이용할 수 있도록 해야 한다.

다음으로, 제도 개선은 디지털 민원 처리 과정에서 발생하는 문제점을 해결하기 위해 제도를 개선하고, 국민의 의견을 적극적으로 반영하는 것을 의미한다. 민원 처리 절차를 간소화하고, 불필요한 서류 제출을 줄이는 등 국민 편의를 증진하는

방향으로 제도를 개선해야 한다. 또한, 국민 참여형 민원 플랫폼을 구축하여 국민들이 민원 제도 개선에 직접 참여하고 의견을 제시할 수 있도록 해야 한다.

4. 국민권익위원회의 협력 체계 구축

디지털 민원 서비스의 성공적인 구축과 운영을 위해서는 다양한 주체와의 협력이 필수적이다. 공공기관, 민간 기업, 국민 모두가 참여하는 협력 체계를 구축하여 디지털 민원 서비스의 혁신을 추진해야 한다.

먼저, 공공기관 협력은 다양한 공공기관과 협력하여 디지털 민원 서비스 연계 및 통합을 추진하고, 효율적인 민원 처리 시스템을 구축하는 것을 의미한다. 공공기관 간 정보 공유 및 시스템 연계를 통해 국민들이 한 번의 인증으로 다양한 민원 서비스를 이용할 수 있도록 해야 한다. 또한, 민원 처리 과정에서 필요한 정보를 공동으로 활용하고, 민원 처리 절차를 표준화하여 효율성을 높여야 한다.

다음으로, 민간 협력은 민간 기업과 협력하여 디지털 기술을 활용한 민원 서비스 혁신을 추진하고, 국민들에게 다양한 서비스를 제공하는 것을 의미한다. 민간 기업의 혁신적인 기술과 아이디어를 활용하여 AI 챗봇, 빅데이터 분석 등 첨단 기술 기반의 민원 서비스를 개발해야 한다. 또한, 민간 기업의 플랫폼을 활용하여 민원 서비스를 제공하고, 국민들이 편리하게 서비스를 이용할 수 있도록 해야 한다.

마지막으로, 국민 참여는 국민들과 적극적으로 소통하고 의견을 수렴하여 민원 처리 시스템 개선에 반영하고, 국민 참여형 민원 플랫폼을 활성화하는 것을 의미한다. 국민들의 의견을 수렴하기 위한 다양한 채널을 마련하고, 국민들이 자유롭게 의견을 제시할 수 있도록 해야 한다. 또한, 국민 참여형 민원 플랫폼을 통해 국민들이 민원 처리 과정에 직접 참여하고, 민원 제도 개선에 대한 의견을 제시할 수 있도록 해야 한다.

국민권익위원회는 이러한 역할을 통해 디지털 전환 시대에 국민들이 편리하고 안전하게 민원 서비스를 이용할 수 있도록 지원하고, 국민 권익 보호에 앞장서야 한다.

VI. 결론

본 연구는 디지털 전환 시대에 민원 처리 효율성을 높이기 위한 방안을 모색하고, 국민권익위원회의 역할을 중심으로 정책 제언을 제시했다. 정보통신기술(ICT) 발전과 국민의 디지털 활용 능력 향상으로 기존 대면 중심 민원 처리 방식은 한계를 드러내고 있다. 이에 따라 인공지능(AI), 빅데이터, 클라우드 등 디지털 기술을 활용한 민원 처리 시스템 구축이 필수적이다.

본 연구는 국내외 디지털 민원 처리 현황 분석, 효율성 평가, 구체적인 개선 방안 제시, 국민권익위원회의 역할 강화 방안 등을 다루었다. 주요 개선 방안으로는 AI 기반 민원 상담 및 처리 시스템 구축, 빅데이터 기반 민원 예측 및 분석 시스템 구축, 클라우드 기반 민원 처리 시스템 구축, 디지털 접근성 강화, 국민 참여형 민원 플랫폼 구축 등이 있다. 또한, 국민권익위원회의 역할 강화를 위해 디지털 민원 서비스 표준화 및 인증 제도 도입, 디지털 민원 처리 교육 및 홍보 강화, 디지털 민원 관련 법규 및 제도 개선, 국민권익위원회의 협력 체계 구축 등을 제시했다.

본 연구는 디지털 민원 서비스의 혁신과 발전을 위한 중요한 정책적 시사점을 제공한다. 디지털 기술의 적극적인 활용, 디지털 접근성 강화, 국민 참여 확대, 그리고 국민권익위원회의 역할 강화는 디지털 민원 서비스의 효율성을 높이고 국민 권익을 보호하는 데 필수적인 요소들이다.

먼저, AI, 빅데이터, 클라우드 등 디지털 기술을 활용하여 민원 처리 시스템을 혁신하고 국민 편익을 증진해야 한다. 디지털 기술은 민원 처리 과정을 자동화하고 효율성을 높이는 데 기여할 수 있다. 예를 들어, AI 챗봇을 통해 24시간 민원 상담 서비스를 제공하고, 빅데이터 분석을 통해 민원 발생 추이를 예측하여 사전 대응 체계를 구축할 수 있다. 또한, 클라우드 컴퓨팅 기술을 활용하여 민원 처리 시스템의 유연성과 확장성을 확보하고, 비용 효율성을 높일 수 있다.

다음으로, 디지털 취약 계층의 접근성을 높이기 위한 정책적 노력이 필요하다. 고령층, 장애인 등 디지털 기기 사용에 어려움을 겪는 사람들을 위한 맞춤형 교육 및 지원 프로그램을 제공하고, 민원 서비스 화면을 쉽게 설계하며, 전용 상담 창구를 운영하는 등 다양한 지원 방안을 마련해야 한다. 또한, 외국인 주민을 위한 다국어 민원 서비스를 제공하여 모든 국민이 편리하게 민원 서비스를 이용할 수 있

도록 해야 한다.

국민 참여형 민원 플랫폼을 활성화하여 국민의 의견을 적극적으로 반영해야 한다. 국민들이 민원 처리 과정에 직접 참여하고 의견을 제시할 수 있는 플랫폼을 구축하고, 민원 처리 결과를 평가하고 개선 의견을 제시할 수 있는 기능을 제공해야 한다. 또한, 국민들이 민원 관련 정보를 공유하고 소통할 수 있는 커뮤니티 기능을 제공하여 국민 참여를 활성화해야 한다.

마지막으로, 국민권익위원회는 디지털 민원 서비스 표준화 및 인증, 교육 및 홍보, 법규 및 제도 개선, 협력 체계 구축 등을 통해 민원 처리 효율성을 높이고 국민 권익을 보호해야 한다. 국민권익위원회는 다양한 공공기관과 협력하여 디지털 민원 서비스 연계 및 통합을 추진하고, 민간 기업과 협력하여 디지털 기술을 활용한 민원 서비스 혁신을 추진해야 한다. 또한, 국민들과 적극적으로 소통하고 의견을 수렴하여 민원 처리 시스템 개선에 반영하고, 국민 참여형 민원 플랫폼을 활성화해야 한다.

본 연구는 디지털 민원 서비스의 개선 방향을 제시하는 데 중요한 시사점을 제공하지만, 다음과 같은 한계를 가진다.

먼저, 연구 범위의 한계로 인해 다양한 국가의 디지털 민원 서비스 운영 현황과 성공 요인을 종합적으로 파악하는 데 제약이 있다. 본 연구는 국내 공공기관의 디지털 민원 처리 시스템을 중심으로 분석했으며, 해외 사례를 제한적으로 비교 분석했다. 따라서 향후 연구에서는 다양한 국가의 디지털 민원 처리 시스템을 심층적으로 분석하고, 국내 적용 가능성을 검토할 필요가 있다.

다음으로, 연구 방법의 한계로 인해 국민들의 디지털 민원 서비스 이용 경험과 만족도를 보다 객관적으로 파악하고, 개선 방안에 대한 의견을 수렴하는 데 어려움이 있다. 본 연구는 문헌 연구, 사례 연구, 전문가 인터뷰 등을 활용했으며, 설문 조사 등 추가적인 연구 방법이 필요할 수 있다. 설문 조사를 통해 국민들의 실제 경험을 바탕으로 민원 서비스의 질적 수준을 평가하고, 국민들의 요구사항을 파악하는 데 유용할 것이다. 따라서 향후 연구에서는 다양한 연구 방법을 활용하여 디지털 민원 서비스 개선 방안의 효과성을 실증적으로 분석할 필요가 있다.

향후 연구 과제로는 다음과 같은 사항들을 고려할 수 있다. 첫째, 해외 사례 심층 분석을 통해 다양한 국가의 디지털 민원 처리 시스템을 심층적으로 분석하고,

국내 적용 가능성을 검토해야 한다. 둘째, 실증 연구를 통해 디지털 민원 서비스 개선 방안의 효과성을 실증적으로 분석해야 한다. 셋째, 국민 참여형 민원 플랫폼 활성화 방안 연구를 통해 국민 참여형 민원 플랫폼의 활성화 방안을 구체적으로 연구해야 한다.

참고문헌

[국내문헌]

- 강현준, 2024., 클라우드 기반 민원 처리 시스템의 효율성 분석. 정보시스템연구, 33(1), 77-99.
- 김철수, 2023., 디지털 정부 전환과 민원 서비스 혁신에 관한 연구. 한국행정학보, 57(3), 123-145.
- 박영희, 2024., AI 기반 민원 상담 시스템의 효과성에 관한 연구. 정보과학회논문지: 소프트웨어 및 응용, 41(1), 56-78.
- 이민호, 2024., 빅데이터 기반 민원 예측 시스템 구축 방안 연구. 빅데이터연구, 9(2), 89-112.
- 정소윤, 이재호, 김정해, 2020., 디지털 전환의 정의.
- 정수진, 2023., 디지털 취약 계층의 민원 서비스 접근성 향상 방안. 사회과학연구, 42(2), 201-223.
- 최지영, 2023., 국민 참여형 온라인 민원 플랫폼 구축 사례 연구. 한국정책학회보, 32(4), 156-178.
- 국민권익위원회, 2024., 국민권익위원회 연차보고서.
- 행정안전부, 2024., 디지털 정부 혁신 추진 계획.

[국내문헌(서양)]

- OECD, 2014., OECD Recommendation on Digital Government Strategies.

[인터넷 등 온라인 자료]

- 싱가포르 정부, 2024., Singpass 공식 웹사이트.
- 영국 정부, 2024., GOV.UK 공식 웹사이트.
- 에스토니아 정부, 2024., e-Estonia 공식 웹사이트.

Abstract

A Study on Measures to Enhance Civil Complaint Processing Efficiency in the Era of Digital Transformation: Focusing on the Role of the Anti-Corruption and Civil Rights Commission (ACRC)

▮ **Park, Jin-sang**

Lead author, President / Research Fellow, SenPro Inc.

▮ **Lim, Myung-hee**

Co-author, Counseling Team Manager, LH Housing Welfare Information Co., Ltd

This study explores measures to enhance the efficiency of civil complaint processing in the era of digital transformation, focusing on the role of the Anti-Corruption and Civil Rights Commission (ACRC) and proposing policy recommendations. With the advancement of Information and Communication Technology (ICT) and the increased digital literacy of citizens, traditional face-to-face civil complaint processing methods are showing limitations. Therefore, it is essential to establish a civil complaint processing system utilizing digital technologies such as Artificial Intelligence (AI), big data, and cloud computing. This study analyzes the current status of domestic and international digital civil complaint processing, evaluates its efficiency, proposes specific improvement measures, and suggests ways to strengthen the role of the ACRC. Key improvement measures include building an AI-based civil complaint counseling and processing system, establishing a big data-based civil complaint prediction and analysis system, constructing a cloud-based civil complaint processing system, enhancing digital accessibility, and building a civil complaint platform based on citizen participation.

▮ **Key word** Digital Transformation, Civil Complaint Processing Efficiency, Artificial Intelligence (AI), Big Data, Digital Accessibility, Citizen Participation

권익 발간에 관한 규정



권익 연구윤리규정



권익 편집위원회

위원장 조성규 교수 (전북대학교 법학전문대학원)

외부위원

곽창규 교수 (세종대학교 행정학과)
김도승 교수 (전북대학교 법학전문대학원)
도수관 교수 (울산대학교 행정학과)
성중탁 교수 (경북대학교 법학전문대학원)
이동규 교수 (동아대학교 재난관리학과)
이윤정 교수 (강원대학교 법학전문대학원)
이준범 교수 (인하대학교 법학전문대학원)
임수민 교수 (충북대학교 법학전문대학원)
임준형 교수 (고려대학교 행정전문대학원)
임 현 교수 (고려대학교 행정학과)
최태현 교수 (서울대학교 행정대학원)

내부위원

민성심 국장 (국민권익위원회 부패방지국장)
양종삼 국장 (국민권익위원회 고충처리국장)
김세신 원장 (국민권익위원회 청렴연수원장)

「권익」 2025 제2권 제1호

인쇄 2025년 10월 31일
발행처 국민권익위원회
발행 2025년 10월 31일
발행인 유철환
편집 국민권익위원회 청렴연수원
제작 ㈜선미디어 070-4219-2044
발간등록번호 11-1140100-100021-10