

튀니지 국민신문고 고도화 사업

예비조사 실시계획(안)

2022. 10.

I. 예비조사 개요

1. 조사대상 사업 개요

- (사업명) 튀니지 전역 전자참여 확대 및 부패방지를 위한 시스템(국민신문고) 고도화 사업
- (기간/금액) 2024 ~ 2026 / 4백만불
- (사업 목적) 온라인 국민신문고 시스템 개선 및 운영 활성화를 통한 튀니지 정부의 투명성 강화 및 대국민 신뢰도 제고
- (주요사업내용) 기존 튀니지 정부가 운영 중인 국민신문고(e-People)를 기타 민원 시스템과 연계·통합하여 시스템을 고도화하고, 운영기관 역량강화, 대국민 홍보 등을 통해 국민신문고 운영 활성화 추진
 - (BPR) 단일화된 국민신문고(Single window) 운영을 위한 제도·운영 거버넌스 정립
 - (ISP) 고도화를 위한 기반 환경, 현 시스템, 요구사항 분석을 통한 목표모델 검토
 - (역량강화) Plan·Do·See별 이해관계 기관별 현황 및 필요 역량강화 방안 검토

2. 조사기간

- 현지조사 : 2022.10.31.(월) ~ 11.10(목), 8박 11일 ※ 조사단장(PM) : 11.3~5일까지 수행

3. 조사지역

튀니지 튀니스시

4. 조사목적

- 튀니지 국민신문고 현황 조사 및 향후 추진 방향 수립
 - 사업 내역 확인 및 검토
 - 일부 사업 대상지 방문 및 현지 사업추진 여건 분석
- 관련 업무 프로세스 및 IT 인프라 현황조사 및 분석
 - 튀니지 국민 민원처리 관련 법·제도
 - 분야별 민원업무처리 절차, 관계기관별 역할·범위 등 현황 조사
 - 관련 조직 방문 및 담당자 인터뷰를 통한 민원처리 문제점 및 요구사항 검토
- 수원국 담당기관 협력의지 확인
 - 수원국 주무 기관의 민원처리 개선방안 및 제도개선 의지 파악
 - 수원국 민원 개선을 위한 범정부 계획 현황 등 정부 의지 파악
- 현시스템 현황 및 개선방안 검토 ※ 운영·관리현황 등

5. 조사방법

가. 국내문헌조사

- 튀니지의 정책, 정보화 현황 등의 자료 수집

나. 현지출장조사

- 질의서 배포 · 수집 · 인터뷰 및 현장방문 등을 통한 현황 조사

6. 조사단 구성

구분	분야	성명	소속 및 직위	주요 임무
KOICA	예비조사 총괄	이남순	튀니지 사무소 소장	o 예비조사 총괄
		오서연	튀니지 사무소 코디네이터	o 예비조사 튀니지 실무 총괄
		배화영	튀니지 국내 지역실	o 예비조사 국내 실무 총괄
공공부문 법·제도·운영 거버넌스	법·제도	장차철	국민권익위 국민신문고과 과장	o 제도적 거버넌스 검토
	조직·인력	조경환	국민권익위 국민신문고과 사무관	o 운영 거버넌스 검토
민간부문 컨설팅	컨설팅	김병준	국민대학교 교수	o 예비조사 총괄
	시스템	김태완	젠솔소프트 이사	o 현 정보시스템 검토(As-Is)
	시스템	조득연	젠솔소프트 부장	o 시스템 고도화방안 검토(To-Be)
사업지원	통역·번역	김다봄	프리랜서	o 통역 및 번역 * 현지 통역인력 부재

7. 면담 기관/인사

연번	기관명	직위	면담자 성명
1	BCRC, 중앙민원국	중앙민원국 국장	Saloua Souissi
2	e-Government Unit, 총리실 전자정부국	전자정부국 국장	Khaled Sellami
3	BRC, 민원사무소	중앙부처/지자체/ 공공기관 내 민원사무소	-
4	전력공사(STEG) BRC)	협의중	협의중
5	CNI, 정부데이터센터	정부 데이터센터 센터장	Faical Sboui
6	I-Watch (NGO)	사무처	Achref Aouadi
7	Municipalite de Tunis	튀니스 시장	Souad Abderrahim

8. 조사단 업무분장

구분			과업 및 산출물
공공	법·제도	장차철	o 국가 민원처리 관련 법·정책·조직별 권한·역할 등 제도적 거버넌스 검토 o 국가 민원 활성화 방안 검토 o 디지털정부 플랫폼으로서의 아프리카 권역 확산 가능성 검토
	조직·인력	조경환	o 국가민원처리 기관별 운영 매뉴얼, 프로세스 등 현 튀니지 국가 민원처리 절차 검토 o 튀니지 민원처리 건수, 평균 처리시간, 처리율 등 성과 검토
민간	컨설팅	김병준	o 사업 필요성 및 타당성 총괄 o PD 보고서 작성 총괄 o 사업세부요소 및 수행체계 관리 o 성과관리방안 수립
컨설팅	시스템 컨설팅	김태완	o 현 국민신문고 구축 현황(AS-IS) o 시스템 활용현황, 통계, 연계현황 등 검토 o 튀니지 시스템 요구사항 검토
		조득연	o 민원 기관별 시스템 현황 파악 및 연계가능성 검토 o 요구사항별 기능개선안 검토 o 고도화 방안(To-Be) 검토
사업 지원	통역	김다봄	o 현지 부처 면담 통역 o 필요시 자료 번역 지원 등

II. 예비조사 세부 일정(안)

일정		방문지	상세 내용
1일차 (11/2, 수)	오전	중앙민원국(BCRC)	- 사업 계획 소개 예비조사 업무 협의 - 국민신문고 운영 정책, 온라인 민원 접수 현황 - e-People의 운영현황 파악, 튀니지 요구사항 파악 - e-People 시스템 개선사항 파악 - 정책·제도적 개선사항 파악 (회의주제: 김태완 이사)
	오후	지자체 민원사무소 : 튀니스시 BRC	- 시스템 운영현황 및 e-People 요구사항 파악 - 민원처리 업무 및 업무 프로세스 개선요구사항 파악 - 연계 후 시스템 운영 역량강화를 위한 요구사항 파악 (회의주제: 김태완 이사)

		중앙부처 민원사무소 : 교통부 BRC	- 중앙부처 단위 민원업무 현황 (교통 분야) - 시스템 운영현황 및 e-People 요구사항 파악 (회의주재: 김태완 이사)
2일차 (11/3, 목)	오전	공공기관 민원사무소 : 건강보험(CNAM) BRC	- 중앙민원국과 연결되지 않은 민원사무소 방문 - 운영현황 및 e-People 요구사항 파악 - 민원처리 업무 및 업무 프로세스 개선요구사항 파악 - 연계 후 시스템 운영 역량강화를 위한 요구사항 파악 (회의주재: 김태완 이사)
		공공기관 민원사무소 : 전력공사(STEG) BRC	- 중앙민원국과 연결된 민원사무소 방문 - 운영현황 및 e-People 요구사항 파악 - 민원처리 업무 및 업무 프로세스 개선요구사항 파악 (회의주재: 김태완 이사)
	오후	코이카사무소 (조사단장 동행)	- 예비조사 계획 보고 - 사업 타당성 검토 방안 및 코이카 의견 수렴 (회의주재: 김병준 교수(조사단장))
3일차 (11/4, 금)	종일	중앙민원국(BCRC) (조사단장 동행)	- 국가 민원관리를 위한 조사결과 공유 - 민원관리 거버넌스 개선방안 도출 및 논의 * 정책·제도적 개선사항 파악 - e-People 시스템 개선사항 파악 (회의주재: 김병준 교수(조사단장))
4일차 (11/5, 토)	종일	Wrap Up미팅 (조사단장 동행)	- 고도화 방안 및 과업 도출 (PD ver 1 초안 집필작업) (회의주재: 김병준 교수(조사단장))
5일차 (11/6, 일)	종일	튀니지 DGCC 협의	- 현황분석 및 사업타당성 검토 (PD ver 1 초안 집필작업 계속) (회의주재: 김태완 이사)
6일차 (11/7, 월)	오전	중앙민원국(BCRC)	- 고도화방안 발표 및 추가 요구사항 논의 (회의주재: 김태완 이사)
		내무부(BRC)	- 중앙부처 단위 민원업무 현황 (치안분야) - 시스템 운영현황 및 요구사항 파악 (회의주재: 김태완 이사)
7일차 (11/8, 화)	오전	국가정보센터(CNI)	- 클라우드 기반 국민신문고 운영 가능성 검토 - 필요 정보화 자산 현황 및 관리수준 파악 (회의주재: 김태완 이사)
	오후	코이카사무소	- 예비조사 결과 보고 - 사업타당성검토방안 및 후속방안 발표 - 향후 사업 계획 및 일정 논의 (회의주재: 김태완 이사)

- 기본적인 회의 진행 방식은 질의서를 준비하여(기본 질의 문항을 담은 사전질의서는 최소 1일 전에 튀니지 측에 전달), 회의 주제자의 진행으로 각 질의에 대한 답변을 청취하고 기록하는 방식으로 진행함 (사전 협조를 통해 회의 내용은 녹화하여 주요 사실 및 통계 등에 대한 답변의 내용을 확인하는 목적으로 녹취내용을 사용할 예정임)

- 본 예비조사는 KOICA 기초선조사 지침에 따라 회의 주제자는 면담내용과 흐름에 따라 질문을 추가하거나 변경할 수 있는 융통성을 가지고 진행을 하며, 사전 질문서 준비와 내용의 분석을 위한 조사진 회의 시간을 매일 오후 일정이 종료된 직후 진행할 예정임

- 피면담자인 튀니지 측 참여자들에게 면담의 목적과 내용, 피면담자가 면담 대상으로 선정된 사유, 면담 결과의 활용계획, 예상 소요 시간 등에 대해 면담이 시작되면 바로 안내할 예정임

III. 주요 조사항목

1. 현장조사 및 사업추진여건조사

- 수원출발기관, 수원기관, 사업대상지 주민 등 이해관계자 면담 및 분석
- 사업대상지역 조사 및 인구, 산업 환경 및 개발계획 등 여건분석
- 튀니지 국가개발계획 및 영향분야 발전계획 조사 분석
- 수혜대상 분석 및 파급효과 예상
- 수원기관 사업수행 의지 및 추진여건조사
- 유사사업 추진현황 조사(타 공여기관/국제기구와의 중복여부 및 협업가능성)
- 모범사업으로서 향후 규모가 확대되거나 전국적으로 확산될 가능성 조사

2. 사업타당성 분석

- 경제성 평가, 환경적, 기술적, 사회문화적 측면에서 사업추진 타당성
- 수원국의 SDGs 달성노력 부합 등 수원국 정책우선순위 부합여부
- KOICA 중점분야 부합여부 또는 주요 핵심사업과의 연계성

3. 사업 집행계획(PD) V1 수립

- 사업추진 여건 종합분석 결과
- 사업목적, 성과목표 및 기대결과
- 사업수행체계 및 추진일정
- 단계별 과업범위 및 세부 활동계획
- 중간 및 최종산출물 정의 및 내용
- 예산계획 : 사업구성요소 별 소요예산, 사업관리비
- 조달계획 : 수원국시스템 사업수행방식 및 별도 시행사(contractor) 선정 필요 여부
- 성과관리계획 : 위함관리, 지식관리계획, M&E계획, 이행 및 출구전략(지속성 확보수단)
- 지속가능한 운영관리 확보방안 : 사업종료 후 1-2년간 운영관리 지원 등
- 파트너십 : 보고계획, 홍보계획

4. 성과 측정 및 관리방안 수립

- 성과측정 및 관리방안 PDM 수립 : 성과목표 설정, 기초선 조사 방법론, 달성치 측정 방안 등
- POD/OD 수립
- 착수, 중간, 종료 전 평가 및 종료 후 평가 방안 : 개략적인 일정, 시기, 방법론 등

5. 사업예산 도출

- 각 항목별 세부예산 내역 도출 및 적정성 검토

붙임 1. 국내 및 현지전문가 이력서

2. 조사예산 내역서. 끝.