

「튀니지 국민신문고 고도화」 사업을 위한 예비조사 결과 보고

1. 사업 개요

○ 사업명 : 튀니지 국민참여 확대 및 부패 방지를 위한 시스템(국민신문고) 고도화

※ 튀니지 정부는 2011년 자스민 혁명 이후, 국민의 정책참여 활성화를 위해 한국과 협력하여 국민신문고(e-People) 플랫폼을 구축하여 운영 중('15~'18년, 500만불)

< 튀니지 e-People 시스템 홈페이지 화면 >



○ 기간/예산 : 2024년 ~ 2028년 / 600만불

○ 사업 목적 : 튀니지 국민이 민원을 쉽게 제기하고, 국민과 정부가 공공문제를 함께 해결할 수 있는 디지털 시스템(e-People II)을 구축하여 민주성 및 책무성 강화

○ 주요 사업내용

- (제도적) 튀니지 정부가 운영 중인 e-People 시스템을 시민-공동생산 (Co-Production)이라는 개념으로 발전
- (기술·시스템적) 데이터 기반 행정이 가능하도록 유관 시스템(정부 업무관리 시스템인 Elise 등)과 연계·통합하고 이용기관 확대를 통해 원스톱 서비스 제공
- (관리적) 수요국 운영기관의 역량 강화, 대국민 홍보 등을 통해 新 국민신문고 (e-People II) 운영 활성화 추진

2. 예비조사 개요

○ 기간·장소 : 2022. 11. 1. ~ 11. 10.(8박 10일), 튀니지(튀니스)

○ 조사단 구성

구 분	분 야	성 명	소속 및 직위	주요 임무
KOICA	예비조사 총괄	이남순	튀니지 사무소 소장	○ 예비조사 총괄
		오서연	튀니지 사무소 코디네이터	○ 예비조사 튀니지 실무 총괄
		배화영	튀니지 국내 지역실	○ 예비조사 국내 실무 총괄
법·제도·운영 거버넌스	법·제도	장차철	국민권익위 국민신문고과 과장	○ 제도적 거버넌스 검토
	조직·인력	조경환	국민권익위 국민신문고과 사무관	○ 운영 거버넌스 검토
민간부문 컨설팅	컨설팅	김병준	국민대학교 교수	○ 예비조사 총괄
	시스템	김태완	젠솔소프트 이사	○ 현 정보시스템 검토(As-Is)
	시스템	조득연	젠솔소프트 부장	○ 시스템 고도화 방안 검토
사업지원	통역·번역	김다봄	프리랜서	○ 통역 및 번역

* 한-튀협력센터 NIA 백동엽 센터장, 유보현 책임 지원

○ 방문기관

- (e-People 시스템 운영·이용기관) BCRC(중앙민원국) 및 BRC(중앙·지방·공공 기관 민원사무소 : CNAM, STEG, MINISTRY, LOCAL 등)
- (e-People 유관기관) E-Gov Unit(전자정부), ANCE(정보보호), ANSI(보안) 및 CNI(시스템 설치관리)
- (사업관련 기관) KOICA, 주한 튀니지 대사관

○ 주요 조사목적

- 튀니지 e-People 시스템 현황 조사 및 향후 추진 방향 수립
- 수원국의 협력 의지 확인
- 관련 업무 프로세스 및 IT 인프라 분석
- 현 시스템 요구사항 파악, 개선방안 검토

3. 예비조사 결과

가. 사업추진 여건

○ 국가·기관 전략 부합

- SmartGov 2020을 통해 스마트정부를 구축하기 위한 전략 방향 정의, 국민과 기업에 효율적인 행정서비스 제공을 위한 **행정개혁 2020 프레임워크의 전략체계 수립**
- 튀니지 열린 정부 파트너십(OGP) 국가행동계획으로 Tunisia National Action Plan 및 **Tunisia Digital 2020** 등을 통해 **전자 행정을 통해 효과성·투명성을 극대화**하여 친국민적, 친사업적인 환경 구성을 목표로 하고 있음

○ 법·제도적 여건

- 튀니지 정부는 2011년 재스민 혁명 이후 신헌법, 정부조직법, 부패방지법 제·개정을 통해 민주 정부를 추진해 나가고 있음
- 특히, 이런 사회적 분위기를 반영하기 위해 **Circulaire 22-07**을 제정하여, 시민과의 소통 강화를 위한 수단으로 2018년에 구축한 “e-People”을 **일반화하기로 결정**(2022년 4월)
- 이에 따라 e-People 시스템을 전 행정기관이 사용할 수 있는 **범정부 시스템으로 확대 운영할 책임이 발생**하였음

○ 수월기관의 사업추진 의지

- BCRC(중앙민원국, 민원·제안 서비스 총괄기관으로 현재 e-People 시스템을 운영) : 본 사업으로 튀니지의 역량은 더욱 강화될 것이며 많은 성과가 있을 것으로 큰 기대를 하고 있음
- 특히, 2022년 4월에 e-People 시스템의 일반화를 위해 **강제력이 있는 Circulaire 22-07**를 제정하여 9개 기관에서 70개 기관으로 **이용기관을 확대**를 추진 중이고 민원 건수도 대폭 증가했으며, 현재 e-People 시스템 이용 절차 **메뉴얼 제작이 진행 중임**

※ 최근 3년간 민원 건수 : (2020) 2,299건 → (2021) 2,657건 → (2022.10.) 7,401건

- 또한, 훈련센터를 통해 총 330명 행정 직원 공무원 대상으로 41건의 세션으로 교육을 시행하였으며, 교육을 통해 e-People 시스템 활성화의 필요성을 안내하고 있음
- GAGCD(부패방지국, 부패 신고를 총괄하는 조직) 부패 신고 접수·처리를 위해 e-People 시스템 내의 부패신고처리 기능을 활용 중임
- 튀니지 시청에서는 e-People 시스템의 홍보를 위한 지원(무료 전광판, 시민과의 행사 시 적극 홍보 등)의 긍정적 검토와 사업추진 시 적극 참여 하기로 하였으며, Ministry of Public Health에서는 장관이 직접 본 사업에 관한 관심과 기대를 표명함

나. 사업실행 측면의 타당성 검토

o 2차 사업추진의 타당성

- 튀니지 정부는 2011년 자스민 혁명 이후, 국민의 정책참여 활성화를 위해 한국과 협력하여 국민신문고(e-People) 플랫폼을 구축·운영 중('15~'18년, 500만 불)
- 최근 시스템 이용기관 및 민원 건수 등 이용량이 증가하고 있고, 이용기관 확대 및 이용자 교육을 시행하는 등 시스템 활성화에 노력 중

※ 최근 3년간 민원 건수 : (2020) 2,299건 → (2021) 2,657건 → (2022.10.) 7,401건

- 이러한 노력에도 ▲모바일 앱 부재에 따른 국민 이용 불편, ▲표준연계체계 부족으로 이용기관 확대 곤란, ▲장비 노후화로 인한 장애 발생, ▲홍보 부족에 따른 시스템 인지도 저하 등이 이용 활성화의 저해 요인으로 작용
- 또한, 국민 누구나 쉽게 참여할 수 있고 참여 효능감도 제공할 수 있는 민-관 협업 참여 서비스로 변화가 요구(Co-Production 도입)되고 있으나, 현재의 민원에 편중된 업무절차와 시스템으로는 국민이 능동적으로 참여할 수 있는 정책참여 서비스 제공에는 한계

- 2022년 4월 튀니지 정부는 국민 소통 수단으로 “e-People”을 의무화하기로 결정함에 따라, BCRC(중앙민원국)는 e-People 시스템을 범정부 시스템으로 확대·운영 및 총괄관리(점검·평가·사후관리 등)가 필요한 상황
- 대내외적으로 코로나 상황이 안정되고 튀니지 정부는 본 사업에 대한 강한 추진의지를 나타내고 있어, 본 고도화 사업이 튀니지 정부의 투명성 강화 및 대국민 신뢰도 제고에 크게 기여할 것으로 기대

○ 사업 효과성 검토

- 튀니지가 이미 운영 중인 e-People 시스템의 업무 효율을 극대화하고, 튀니지 정부의 국민과의 소통기능 강화로 전자정부의 효율성과 투명성을 향상 등 굿 거버넌스 구축에 기여
- 또한, KOICA의 튀니지에 대한 지원전략(CP) 중 하나인 “효율적이고 투명한 정부 운영을 위한 거버넌스 강화”와 부합
- 본 사업의 성공적 추진을 통해서 인근 북아프리카 및 중동아랍지역에 한국의 국민신문고 시스템을 확산할 수 있는 기반 마련

○ 기술적 검토

- 튀니지의 정치, 사회, 문화 및 기술적 현황, IT 시스템 인프라 및 관계기관의 적극적 협조 의지가 있음에 따라 큰 장애요인은 없을 것으로 판단
- 다만 향후 튀니지 정부가 자체적으로 시스템 운영 및 유지관리 할 수 있도록 한국의 운영 노하우 및 IT기술 전수 등의 역량 강화지원이 필요

○ 수혜자 분석

① 직접 수혜자 : 전 국민

- 국민 누구나 민원뿐만 아니라 국민제안, 정책참여 등의 서비스를 통해 불편 사항이나 의견을 개진할 수 있어, 국민의 권익 보호와 정책참여 기회를 폭넓게 제공
- e-People 시스템이 고도화되면 국민참여가 대폭 증가할 것으로 예상

- ② 간접 수혜자 : BCRC, e-People 이용·운영 조직(BRC, GACGD, CNI 등)
 - 튀니지 국가 전자정부시스템과 연계된 간편하고 효율적인 시스템 활용, 업무 효율성 향상과 서비스 품질 제고
 - e-People을 이용하는 BRC는 중복 입력 등 업무부담 감소와 국민에게 신속하고 투명한 민원서비스 제공

○ 이슈 분석

- ① 공무원 조직의 변화에 대한 저항 ➡ 시스템 필요성에 대한 안내·교육
- ② 종이 문서 및 이메일 등 수작업 처리의 익숙한 조직문화로 정보시스템 이용에 대한 고충 우려 ➡ 절차 가이드 제공, 역량 강화 활동
- ③ 시스템에 대한 국민의 낮은 인지도 ➡ 지속적 홍보 노력 및 모니터링
- ④ 국민의 개인정보 유출 우려 등 정보시스템에 대한 신뢰도가 낮음 ➡ 민원신청과 부패신고의 분리 및 보안강화, 절차안내 안내 등
- ⑤ 튀니지정부 재원의 부족, IT 기술 역량미흡으로 시스템 유지관리 및 신속한 장애 조치의 어려움 ➡ 현지 IT 개발자, 관리자의 역량 강화지원

4. 사업 추진방안

가. 기본방향

- 튀니지의 사회, 문화, IT 인프라 등 현지 상황을 고려한 효율적인 시스템 구축
- 국민과의 소통문화 정착을 위해 제도적 기반을 마련하고, 중앙·지방조직 간 협업 추진
- 민원서비스 품질향상을 위한 관리·감독 기능 강화와 참여 기능 활성화를 통해 효능감 제고
- 변화에 대한 수원국의 거부감이 없도록 단계별, 그룹별(관리자, 운영자, IT 개발자 및 강사 등) 역량 강화 교육 시행
- 지속 가능한 시스템 운영을 위해 공개 SW 사용 및 클라우드 전환 등 유지관리 비용 최소화 방안 검토

나. 요구사항 및 개선방안

- e-People 시스템 고도화를 위한 BPR/ISP 수립 및 거버넌스 개선 컨설팅
 - (법적 근거) 현행 법·제도 및 거버넌스 분석, 개선안 제시를 통해 e-People 시스템의 활성화 방안 마련
 - (계획수립) 연계기능 표준화 설계 및 구축, 시스템 확장에 대한 인프라 개선, 체계적인 시스템 개발과 변화관리를 위한 BPR/ISP 추진
- e-People 시스템 기능 고도화 개발
 - (정책참여 활성화) 홈페이지에 제안 공개 및 온라인 투표 등 정책참여 기능 제공, 각 소관 기관에서 모니터링하고 주요 제안은 제도까지 이어지도록 관리
 - (유관 시스템 연동) 튀니지 정부 업무 처리 시스템(Elise) 연계를 통해 중복등록 방지, 중앙·지방정부·공공기관 민원시스템의 통합·연계를 통해 민원 전달 기능 활성화 및 통계기능 정상화
 - (부패신고 기능 강화) 부패 신고와 민원·제안의 접근권한 분리, GACGD(부패 방지국)에 부패 신고 모니터링 및 사후관리 등 컨트롤타워 기능 제공 등
 - (접근성 및 이용 편의성 강화) 모바일 앱 개발 및 UI/UX 개선
 - (인프라 개선) 안정적 운영을 위해 노후 장비 교체 및 클라우드 장비로 전환, 유지관리 비용 및 효율성을 고려하여 상용 SW(보안 모듈은 제외)는 가능한 공개 SW 활용 등
- 역량 강화 및 대국민 홍보
 - (역량 강화) e-People 시스템을 담당하는 BCRC(중앙민원국)와 이를 사용하는 BRC(민원사무소) 담당 공무원을 대상으로 시스템 운영·활용에 대한 역량 강화 교육 시행
 - (대국민 홍보) 다양한 홍보 활동을 통해 e-People 시스템 인지도 향상
 - ※ SNS 채널 공유 기능, 미디어(방송 및 신문), 홍보 영상 및 브로슈어 등을 활용한 시스템 소개, 국민참여 이벤트 및 토론회 개최 등 다양한 홍보 활동 필요

5. 종합검토 및 의견

- 튀니지 정부는 디지털전환 시대를 맞아 국가개발전략(SmartGov 2020 등)을 새롭게 수립하고 IT기술을 활용하여 국민 중심의 행정서비스 제공 및 참여 민주주의를 구현하고자 함
- 또한 튀니지 정부는 총리령으로 전 기관에 e-People 시스템 활용을 의무화하였고, 이용량·이용자가 증가하는 추세이며 업무 담당자의 이용 교육도 확대하고 있음
 - 튀니지 정부기관 방문시 각 담당자 및 기관장이 직접 관심과 기대를 표명하는 등 본 사업에 대한 강한 추진의지와 기대를 재확인할 수 있었음
- 튀니지의 정치, 사회, 문화 및 기술적 현황과 유관기관(시스템 설치·관리 기관인 CNI 등)의 적극적 협조 의지가 있음에 따라 큰 장애 요인은 없을 것으로 판단됨
 - 다만 운영·관리 역량 강화를 위해 한국의 운영 노하우 및 IT기술 전수 등의 지원은 필요
- 본 사업으로 튀니지 e-People 시스템이 성공적으로 안착을 통해 범정부 국민 소통의 활성화 및 정부의 효율성과 투명성이 향상되어 굿 거버넌스 구축에 기여함
 - 나아가 인근 북아프리카 및 중동 아랍지역에 한국의 국민신문고 시스템을 확산하는 계기가 될 수 있다는 점에서 의미 있는 사업으로 판단됨

날짜 · 활동

활 동 사 진

BCRC
(11.02.,
착수 보고)



E-GOV
(11.02.,
회의)



날짜 · 활동	활 동 사 진
GACGD (11.02., 회의)	
ANCE (11.03., 회의)	

날짜 · 활동	활 동 사 진
ANCE (11.03., 단체 사진)	 A group of 12 people, including men and women in professional attire, are standing in a line for a group photo. They are positioned in front of a light green wall. On the wall, to the left, is a white presentation board with the 'tuntrust' logo and text in French and Korean. To the right of the board is a large 'tuntrust' logo with the text 'Agence Nationale d'Identification Electronique' underneath it. The room has a white ceiling with recessed lights and a light-colored floor.
CNI (11.03., 회의)	 A group of approximately 10 people are seated around a large, dark, U-shaped conference table in a meeting room. The room has a white ceiling with recessed lights and a light-colored wall. A large screen is visible in the background, displaying a presentation. The participants are engaged in a meeting, with some looking at the screen and others looking at each other. The room has a professional and formal atmosphere.

날짜 · 활동	활 동 사 진
CNI (11.03., 단체 사진)	
ANSI (11.03., 회의)	

날짜 · 활동	활 동 사 진
ANSI (11.03., 단체 사진)	
BCRC (11.04., 현황 조사)	

날짜 · 활동	활 동 사 진
BCRC (11.04., 헬프데스크 방문)	
CNAM (11.07., 회의)	

날짜 · 활동	활 동 사 진
CNAM (11.07., 장비 조사)	
CNAM (11.07., 단체 사진)	

날짜 · 활동	활 동 사 진
STEG (11.07., 회의)	 A photograph showing a group of approximately 15 people seated around a long, dark wood conference table in a meeting room. The room has wood-paneled walls, large windows, and red upholstered chairs. Several laptops, water bottles, and papers are on the table. A man in a black shirt is standing at the far end of the table on the right side.
STEG (11.07., 헬프데스크 방문)	 A photograph showing a group of people standing in a room, looking towards a presentation screen. In the foreground, a man in a dark suit is seen from the back. To his left, a woman in a grey blazer and a man in a black jacket are looking towards the screen. In the background, a man in a black shirt is standing near a desk, and another man is seated at the desk. A large clock is visible on the wall to the left.

날짜 · 활동	활 동 사 진
STEG (11.07., 단체 사진)	
Ministry of Public Health (11.07., 장관 인사)	

날짜 · 활동	활 동 사 진
Ministry of Public Health (11.07., 회의)	
Ministry of Public Health (11.07., 단체 사진)	

날짜 · 활동	활 동 사 진
Ministry of Public Health (11.07., 헬프데스크 방문)	
튀니지 시청 (11.07., 회의)	

날짜 · 활동	활 동 사 진
BCRC (11.08., 종료보고)	
튀니지 대사관 (11.08., 결과 보고)	