

전문가가 진단한 정보화법제도 쟁점과 과제- 2009-④

민원서비스 고도화를 위한 법제도 쟁점과 과제

김명식(조선대학교 법학과 교수)

목 차

제 1 장 서론	1
제 1 절 연구의 필요성	1
제 2 절 연구의 방법과 범위	3
제 2 장 전자정부와 민원서비스 고도화	7
제 1 절 전자정부와 민원서비스의 개선	7
제 2 절 민원서비스 선진화방안: 온라인완결민원서비스	25
제 3 장 온라인완결민원서비스 관련법제의 문제점	41
제 1 절 전자문서제도의 현황과 문제점	41
제 2 절 전자화문서제도의 현황과 문제점	74
제 4 장 민원서비스 고도화를 위한 법제도 개선방향	82
제 1 절 전자문서제도의 개선	82
제 2 절 전자화(스캐닝)문서의 법적 효력 인정	88
제 3 절 온라인 민원처리 과정 개선	100
제 5 장 결론	104
<참고문헌>	107

표 목차

<표 1> 인터넷 ‘열람대상’ 민원 목록(25종, ‘07.10. 현재)	18
<표 2> 인터넷 ‘발급대상’ 민원 목록(32종, ‘07.10. 현재)	19
<표 3> 연도별 민원 이용현황	24
<표 4> 온라인 서비스 현황	26
<표 5> 민원신청 시 구비서류 제출분량	28
<표 6> 정부 내 전자결재율 및 전자문서 유통률	34
<표 7> 행정환경의 변화	69
<표 8> 「사무관리규정」 개정안 I	86
<표 9> 「사무관리규정」 개정안 II	92
<표 10> 「사무관리규정」 개정안 III	93
<표 11> 「공공기록물 관리에 관한 법률 시행령」 개정안	98
<표 12> 「사무관리규정」 개정안 IV	100
<표 13> 「사무관리규정」 개정안 V	103

그림 목차

<그림 1> 전자정부의 정의	10
<그림 2> 전자민원G4C 시스템 구축	12
<그림 3> 전자민원G4C 주요 서비스	14
<그림 4> 온라인 민원열람·발급	17
<그림 5> 전자민원G4C 공통기반서비스	22
<그림 6> 전자민원G4C 민원신청, 발급, 열람건수	24
<그림 7> 4개 분야 16개 과제	32
<그림 8> 전자공문서 활용의 한계	35
<그림 9> 온라인완결민원서비스 구축모델	40

제1장 서론

제1절 연구의 필요성

인터넷을 기반으로 한 지식정보화 사회에서 행정서비스의 내용과 정보전달 체계에 대한 국민들의 기대수준과 요구수준이 급속하게 높아지고 있으며 국가행정에서도 국가경쟁력을 높이는 핵심적인 요소로서 전자정부가 절실하게 필요하게 되었으며, 국민들이 편리하고 쉽게 이용할 수 있는 민원서비스와 행정업무의 효율성을 위한 「전자민원G4C 시스템」이 구축되어 대국민서비스를 개시하였다.

그러나 그 이용률은 아직 저조한 형편이라 할 것이며, 민원서류 자체가 과다하고 복잡하여 전자민원서비스의 활성화를 저해하는 요소로 작용하고 있으며, 또한 행정의 전자화가 충분히 이루어지지 않음으로 인하여 민원행정사무의 처리를 위한 방문에 따른 비용, 종이문서와 전자문서의 변환에 따른 비용, 종이문서 보관의 어려움, 민간의 전자화에 대한 저해요인으로 작용하는 점 등 몇 가지 문제점이 지적되고 있다.

구체적으로 살펴보면, 방문에 따른 비용의 경우 경영활동에 전념해야 할 기업들이 각종 서류 발급 및 제출을 위해 관공서를 연평균 74.9회 방문하는 등 직·간접적 비용이 막대(기업당 연평균 소요시간은 약 97시간)하다. 전자문서와 종이문서간 불필요한 변환에 따른 사회적 비용이 발생하게 된다. 전자문서를 종이문서로 변환하는 것과 관련해서 정부는 문서를 전자문서 형태로 생산함에도 불구하고, 민간에 발급하는 경우 종이문서 형

2 민원서비스 고도화를 위한 법제도 쟁점과 과제

태로만 발급하고, 기업 등 민간은 이미 작성한 전자문서를 정부에 제출하기 위해 종이문서화하며 이에 불필요한 자원이 소비된다는 문제가 있다. 반면 종이문서를 전자문서로 변환하는 것과 관련해서도 민간은 발급받은 종이 증명서를 전자화(스캐닝)하는 데 막대한 비용을 부담하게 된다. 예를 들면, 한 은행의 경우 전자민원G4C로부터 출력한 증명서의 수가 연간 850만 매에 달해 이를 다시 전자화하고, 종이증명서를 폐기하는 데 추가적 비용을 부담하고 있다. 뿐만 아니라 민간은 향후 증빙 등을 위한 종이 서류 보관에 큰 부담을 가지게 되며, 정부가 행정서류, 민원 등을 종이문서로 발급하여, 민간에서도 전자문서로의 유통을 어렵게 만드는 환경을 조장하게 된다. 결과적으로 정부업무 위탁 공공기관이나 교육·금융기관 등에서 온라인 발급이 이루어지지 않아, 정부 제출을 위한 첨부서류를 발급받기 위해 해당 기관을 방문하는 이중 불편을 감수하여야 한다.

이상의 문제점으로부터 전자적으로 민원사무를 신청하고, 처리하며, 민원서류를 발급 및 유통할 수 있는 체계를 구축하는 것이 요구된다. 따라서 각종 서류, 문서의 전자화 추세를 반영하여 종이 없는 녹색행정을 실현하기 위한 문서의 온라인화를 바탕으로 온라인 완결 민원서비스를 지원하는 방안에 대한 연구가 필요하다.

이를 통해 장기적으로는 정부의 국정운영을 뒷받침하고, 우리나라의 경제위기 극복에 기여하기 위하여 정부내부의 행정절차를 단축할 수 있을 것이다.

제2절 연구의 방법과 범위

I. 연구의 방법

본 연구는 전자정부나 온라인완결민원서비스 관련 홈페이지나 각종 보고서 등 다양한 인터넷자료 활용하는 한편, 단행본·연구보고서·정기간행물 등은 물론이거니와 구체적인 관련 사례 등에 대한 조사 및 분석을 통한 연구와 더불어 선진국의 법제와 사례를 비교분석함으로써 창의적인 아이디어 확보 및 산출물 검증을 도모하였다.

또한 문헌분석적 연구방법, 통계학적 연구방법, 학제간 연구방법, 비교법학적 연구방법 등 다양한 연구기법을 동원하여 보다 창의적이고 가치 있는 연구결과를 도출하고자 한다.

1. 문헌분석적 연구방법

우선 단행본, 학술논문, 연구보고서 등 관련 선행연구에 대한 철저한 분석을 토대로 구체적인 관련 사례를 검토하는 등 문헌분석적 기법을 동원함으로써 보다 체계적인 연구가 가능하도록 하였다.

2. 통계적 연구방법

정보통신기술의 비약적 발달을 토대로 세계 최고 수준의 전자정부를 구현하고 있는 우리나라에서 행정의 효율성과 민원인의 편의를 도모하기 위한 선진화된 민원서비스시스템을 구축하기 위한 논의를 전개하기 위하여, 전자문서의 사용현황 등에 대한 조사자료나 현황분석 자료에 대한 통계수치를 적극 활용함으로써 문제점 분석과 개선방안 도출의 토대를 마

4 민원서비스 고도화를 위한 법제도 쟁점과 과제

련하고자 한다.

3. 학제간 연구방법

민원서비스 고도화를 위한 온라인완결민원서비스의 도입·구축의 문제는 민원인의 인식변화 등과 같은 사회학적 논의는 물론이거니와 행정의 효율성 측면에서 행정학적·정책학적 논의가 중심으로 이루어지게 되며, 나아가 이를 법적인 측면에서 뒷받침해 줄 수 있는 법제개선의 방향을 논의하기 위한 법학적 논의 역시 매우 중요한 의미를 가지게 되는바, 이러한 다양한 학문영역 간 상호관련적인 연구기법이 필요하다고 본다.

4. 비교법학적 방법

우리나라의 전자정부 수준이 매우 높고 이를 토대로 한 민원서비스 고도화가 상당부분 진행되었음에도 불구하고, 이를 뒷받침하는 법제정비가 완벽하지 않는 등 새로운 행정환경의 변화에 따라 등장하게 되는 여러 가지 문제점을 해결하기 위해서는 선진 제국의 경험과 관련 법제의 현황 등을 면밀히 분석하고 그로부터 의미 있는 시사점을 찾아내는 비교법학적 분석법은 연구 성과를 제고하는데 필수적인 기법이라고 생각한다.

II. 연구의 범위

본 연구에서는 전자정부의 구현을 통한 민원서비스의 고도화를 실현하기 위해서 현행 관련 법제도의 문제점을 분석하고 이에 대한 개선방안을 구체적으로 제시하고자 한다. 특히 민원 신청에서부터 처리 완결까지

전과정을 온라인화함으로써 민원인이 직접 행정기관을 방문하지 않고서도, 또한 복잡한 구비서류를 종이문서로 제출하지 않고서도, 신속하고 편리하며 저렴하게 민원사항을 처리할 수 있는 시스템인 온라인완결민원서비스를 도입하기 위한 법제도적 문제점과 개선방안을 검토하고자 한다.

우선 전자정부에서 민원서비스 고도화를 위한 노력들이 어떻게 진행되어 왔으며, 그 현황과 문제점을 지적하고 이를 통해 민원서비스 선진화 방안으로 하나로서 온라인완결민원서비스의 구축을 추진해야 할 필요성을 역설하며 나아가 온라인완결민원서비스의 구축모델에 대해서는 간단히 검토한다.

다음으로 온라인완결민원서비스 도입과 관련된 법제도적 문제점을 비교법학적 관점에서 국제기구 및 선진 제국의 법제와 비교분석하는바, 크게 전자문서제도와 전자화문서제도로 나누어서 그 현황과 문제점을 고찰한다. 특히 우리나라의 「전자정부법」 등 관련법제에서는 전자화문서에 대한 명확한 근거규정을 두고 있지 않으며, 「전자정부법 시행령」에서만 “전자적 이미지 정보”로 구비서류를 제출할 수 있도록 간접적으로 규정하고 있을 뿐이고, 그에 대한 정확한 개념정의 및 활용과 관련한 구체적 규정이 없는 점 등이 가장 큰 문제점으로 지적될 수 있겠다.

그 다음으로 민원서비스 고도화를 위한 현행 법제도의 문제점을 극복하고, 민원서비스의 새로운 패러다임을 열어갈 수 있도록 획기적인 개선방안을 마련하기 위하여, 크게 전자문서제도의 개선, 전자화(스캐닝)문서의 법적 효력 인정, 온라인 민원처리 과정의 개선 등을 위한 여러 법적 쟁점을 검토하고 이에 대한 개선방안을 관련법령의 개정안까지 상세하게 제시하고자 한다. 전자문서제도에 있어서는 전자문서의 개념, 적용범위,

6 민원서비스 고도화를 위한 법제도 쟁점과 과제

성립 및 효력범위 등이 쟁점이 되고 있으며, 전자화문서의 경우에는 아직 까지 명확하게 법적 효력이 인정되고 있지 않기 때문에 이를 보완할 수 있는 법제 개선이 필요하며, 과다하고 복잡하며 다양한 형식의 구비서류는 온라인 민원처리를 어렵게 하는 직접적인 요인이 되는바, 구비서류의 전자화·표준화·간소화 등의 여러 방안이 마련될 필요도 있는 것이다.

제2장 전자정부와 민원서비스 고도화

제1절 전자정부와 민원서비스의 개선

I. 전자정부의 의의

1. 전자정부의 개념정의

전자정부(Electronic Government)라는 용어는 1993년 미국에서 처음 사용되었다.¹⁾ 우리나라에서 전자정부라는 용어는 1994년 말 초고속정보통신기반구축에 대한 논의와 함께 등장한다.²⁾ 이러한 전자정부라는 용어

1) 1993년 미국 국가성과평가위원회(NPR)의 부속보고서인 ‘정보기술을 통한 리엔지니어링’에는 전자정부는 전자은행서비스(Electronic Banking)에서 대두된 개념을 확장한 것으로서 ATM과 플라스틱카드, 전국적 네트워크가 은행업무를 편리하게 해주었듯이 전자정부도 정부와 국민간의 의사소통을 신속, 용이하게 할 것이며, 전자은행서비스에서와 마찬가지로 프라이버시 및 보안문제가 중요하게 다루어져야 한다고 서술되어 있다. 이처럼 미국에서 전자정부의 개념은 전자은행서비스개념에서 출발하여 이후 정부가 정부의 고객인 국민들에게 보다 편리한 정부서비스를 제공해야 한다는 차원에서 전자정부의 개념으로 발전한 것으로 보인다. 특히 2001년의 부시 대통령의 정부개혁안(President’s Management Agenda)의 하나로 본격적인 전자정부가 추진되었는데, 국민의 정부서비스에 대한 접근, 정부기관과의 상호교류의 편의성 강화, 정부의 능률성과 효과성의 강화, 정부의 대국민 대응능력 개선 등의 목표를 제시하였다. 그리고 2002년에는 전자정부를 지향한 포괄적 입법으로 전자정부법이 제정되었다. 이 법은 연방정부가 인터넷을 비롯한 정보기술을 최대한 활용하여 정부의 효율성을 높이고, 전자정보를 보호하며, 행정서비스를 요구하거나 받을 때 국민에 대한 편리성 제공을 주목적으로 하고 있다. 또한 이 법은 동시에 정보공유와 보안, 프라이버시 보호를 추구하고 있다. 미국의 전자정부법의 입법배경 및 주요내용에 관하여는 권태웅, “미국의 전자정부법제와 추진전략”, 법제 제554호, 법제처, 2004, 24면 이하 참조.

2) 곧 전자정부에 대해서 “초고속정보통신기반이 구축되면 정부가 제공하는 여

8 민원서비스 고도화를 위한 법제도 쟁점과 과제

는 1996년부터 정부에서 공식적으로 사용되기 시작한다. 정부는 1996년 6월 11일 정보화촉진기본계획을 확정하고 10대 중점과제를 선정하면서 그 첫 번째 과제로 ‘작지만 효율적인 전자정부 구현’을 제시하고 전자정부를 “고도정보사회에서 정부는 정보통신기술을 활용하여 최소의 비용으로 최고의 서비스를 생산하는 민주적 전자정부로 발전하게 된다. 정부 내에서는 행정문서의 전자교환 및 전자결재, 영상회의 시스템의 도입, 정부정보의 공동활용 등이 촉진되어 조직 및 절차가 간소화되고 신속한 업무처리가 가능하게 됨으로써 생산성을 높일 수 있다. 그리고 민원인이 행정기관을 방문하지 않고도 민원처리가 가능하도록 정부의 민원서비스가 획기적으로 개선된다. 특히 정부와 국민 간에 자유롭게 정보를 주고받을 수 있는 기반이 구축됨으로써 국민이 필요로 하는 정부정보를 편리하게 제공할 수 있고 국민들의 의사가 정책결정과정에 신속히 반영되는 열린 정부가 실현된다.”고 설명하고 있다.³⁾ 또한 행정안전부는 전자정부를 “정보기술을 활용하여 행정활동의 모든 과정을 혁신함으로써 정부의 고객인 국민과 기업에게 제공하는 각종 서비스와 정보를 손쉽게 이용할 수 있도록 하고, 행정 및 정책활동의 생산성을 향상시켜 한반도의 지식정보화를 선도할 수 있는 정부로 재창출되는 것”으로 정의하고 있다.⁴⁾ 특히 「전자정부법」은 전자정부를 “정보기술을 활용하여 행정기관의 사무를 전자화함으로써 행정기관상호간 또는 국민에 대한 행정업무를 효율적으로 수행

러 행정서비스 분야에도 획기적인 변화가 일어날 수 있다. 정보중심의 전자정부가 곧 그것이다. 전자정부는 현재와 같이 수많은 종이더미 속에 휩싸여 국민에 대한 서비스가 지연되고 소홀하게 되는 비효율적이고 비능률적인 관료정부에 대한 획기적인 조치이다. 전자정부는 정부와 시민을 전자우편 및 전자민원 등으로 연결함으로써 신속하고 즉각적인 업무처리와 신속한 반응을 통하여 시민에 대한 봉사와 신속성을 극대화해 나가는 새로운 정부의 모습이다”라고 설명되고 있다. 초고속정보통신기반연구반, 21세기의 한국과 초고속정보통신, 한국전산원, 1994 참조.

3) 한국전산원, 정보화촉진 기본계획 해설서, 1996.

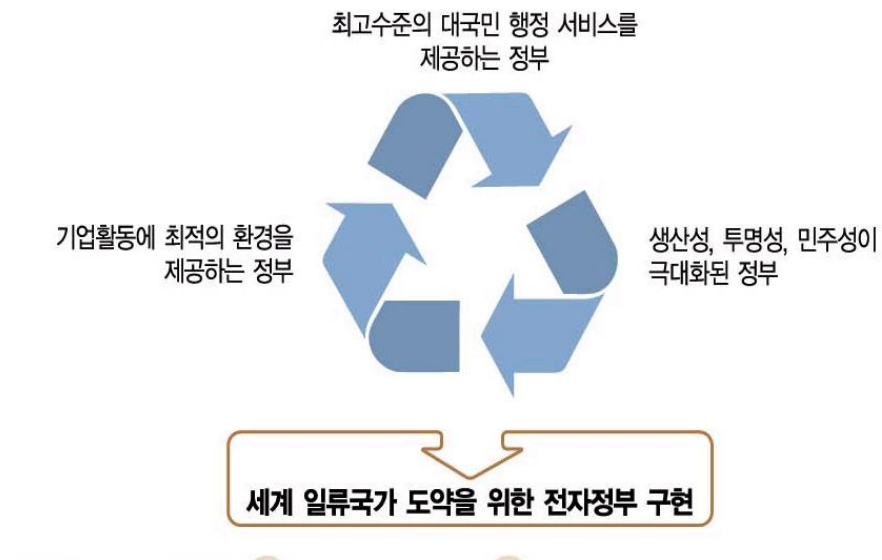
4) 행정자치부, 전자정부의 비전과 전략: 21세기 전자정부로 가는 길, 1998.

하는 정부”로 정의하고 있다(제2조제1호). 이에 따르면 전자정부란 정책 자료수집에서 의사결정까지 행정업무 전반을 전자화하고 행정기관간 및 행정기관과 국민간에 주고받는 모든 일을 전자적으로 수행하는 정부라고 할 수 있다.

2. 전자정부의 개념요소

이와 같이 전자정부는 다양한 개념으로 정의되고 있으나 그 공통적인 요소는 정보기술의 이용과 행정업무의 혁신적 능률화, 그리고 대국민서비스의 향상으로 정리할 수 있을 것이다. 우선 ‘정보기술’은 전자정부가 성립할 수 있는 기반을 제공했을 뿐만 아니라 전자정부를 구현하기 위한 수단임과 동시에 앞으로도 계속적인 변화의 원동력임은 의심의 여지가 없다. 곧 전자정부는 정보기술을 정부업무에 도입하는 정부이다. 또한 세계화와 더불어 복잡하고 다양하게 전개되는 국가업무는 필연적으로 조직의 비대화와 업무의 증대를 초래한다. 이러한 비대화와 그에 따른 비능률화를 극복하는 데에 정보기술의 활용은 결정적인 역할을 담당하고 있으며, 따라서 전자정부란 다양하고 또 신속성을 요구하는 행정업무를 능률적으로 처리하는 작고 효율적인 정부를 의미한다.

10 민원서비스 고도화를 위한 법제도 쟁점과 과제



<그림 1> 전자정부의 정의

3. 전자정부의 특징

전자정부의 특징으로서 가장 중요한 것은 ‘고객지향적 정부’, ‘수요중심의 정부’로 표현되는 대국민서비스의 향상이라고 할 것이다. 그러나 전자정부를 단순히 업무의 효율성을 증대시키고 공공기관과의 관계에서 국민의 시간과 노력을 절감해주는 절차적·형식적인 면에서만 파악하는 것은 전자정부의 진정한 의미를 온전히 밝히는 것이라고 할 수 없다.

궁극적으로 전자정부는 국민의 다양한 요구를 적극적으로 수용하고 그 참여를 증대시킴으로써 국가권력구조의 혁신적 변화와 함께 새로운 시대 민주주의의 발전에 기여하는 정부로 인식되어야 한다. 다만 전자정

부에 대한 이러한 인식이 전자정부가 어떠한 새로운 이념을 창출한다는 것을 의미하는 것은 아니며, 결국 전자정부는 이제까지 민주주의를 위하여 국가와 사회가 지향해 온 바를 정보통신기술을 통하여 보다 강화하고 실질화하려는 노력의 하나로 보아야 한다.⁵⁾

II. 전자정부 구현을 통한 민원서비스 고도화

1. 추진배경

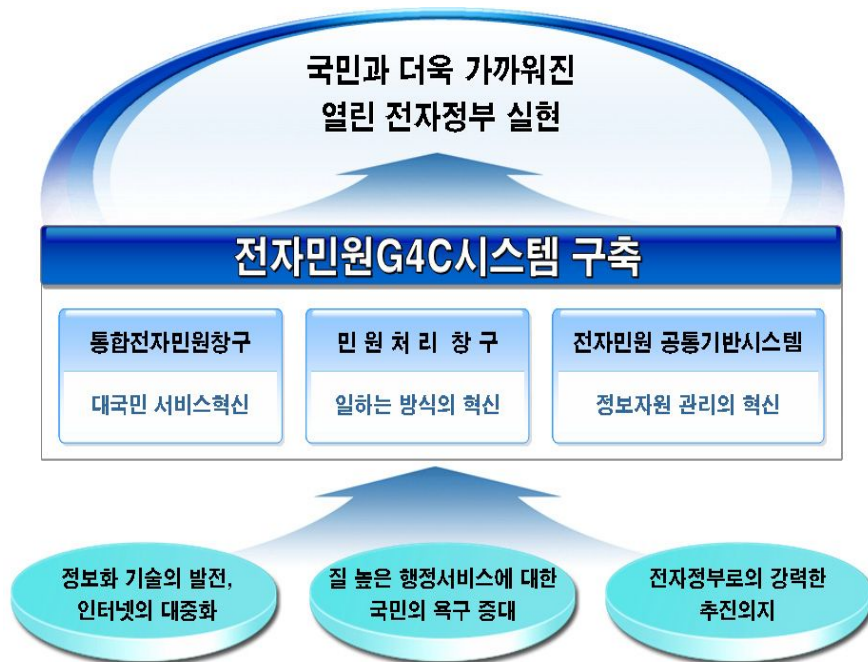
인터넷을 기반으로 한 지식정보화 사회에서 행정서비스의 내용과 정보전달 체계에 대한 국민들의 기대수준과 요구수준이 급속하게 높아지고 있으며 국가행정에서도 국가경쟁력을 높이는 핵심적인 요소로서 전자정부가 절실하게 필요하게 되었다. 통합전자민원창구인 전자민원 G4C(Government for Citizen)는 이러한 배경 하에서 적극적으로 추진되기 시작하여 2002년 11월 1일에 국민들이 편리하고 쉽게 이용할 수 있는 민원서비스와 행정업무의 효율성을 위한 「전자민원G4C 시스템」이 구축되어 대국민서비스를 개시하였다.

그러나 ‘민원서비스의 혁신’이라는 기대와는 달리 서비스 개시 후 이용률은 당초 예상치에 미치지 못하였다. 반면에 급속한 정보화기술의 발달로 우리 사회의 각 분야의 정보화가 급속히 진전되어 감에 따라 질 높은 행정서비스에 대한 국민적 욕구는 날로 증대되고 있었다.

5) 황승흠, “전자정부의 법과 국가”, 법과사회 제20호, 법과사회이론학회, 2001, 101면.

12 민원서비스 고도화를 위한 법제도 쟁점과 과제

전자민원서비스인 G4C는 정보화 환경의 변화와 국민적 욕구에 부응하기 위해 2003년 인터넷민원발급시스템을 구축하고 국민과 더욱 가까워진 열린 전자정부 실현을 위한 BPR/ISP(2004년)와 전자민원G4C 고도화 사업(2007년)을 추진하게 되었다.



<그림 2> 전자민원G4C 시스템 구축

2. 추진경위

그동안 추진되었던 정보화 사업은 각 기관별로 소관업무의 전산화를

통한 행정의 효율성 제고에 주력하였다. 그런데 국민들은 기관별로 제공되는 서비스가 아닌 한 곳의 단일창구를 통해 통합된 서비스가 제공되기를 원하고 있었다. 이러한 분위기에 맞추어 기획예산처와 행정자치부가 민원업무를 혁신을 위한 사업추진 합의를 하였다.

이에 따라 2000.5.에 관련 부처들 간의 실무협의를 하였으며 동년 6월에는 사업목적, 사업내용, 추진체계 등 사업 기본계획을 확정하기 위한 제1차 관계기관 회의를 개최하였다. 이후 1차 회의의 결과에 따라 정부개혁업무의 주무부처인 기획예산처와 행정관리 및 실무추진단의 주무부처인 행정자치부와 부처간 이견에 대한 조정을 위한 협의체는 정부혁신추진위원회에서 담당하는 것으로 결정되었다.

제2차 관계기관 회의는 2000년 7월 개최되어 부처 중심이 아닌 서비스 중심으로 구성된 총괄기획, 주민, 자동차, 부동산 분야 등 7개의 실무작업반(working group)을 결성하고 BPR/ISP사업의 추진범위를 확정했다. BPR/ISP사업은 기획예산처와 행정자치부가 공동으로 추진하되 그동안 정보화 기반구축의 역할을 담당해온 정보통신부를 포함시키기로 결정했다.

이후 민간전문가들로 구성된 자문위원회의 의견 수렴과 G4C사업의 정부혁신과제 확정 등의 과정을 거친 후 G4C사업의 BPR/ISP사업자로 삼성SDS 컨소시엄이 최종 선정되었으며, 2001년 8월 최종 시스템 구축계획이 수립되어 입찰과정을 거쳐 LG-CNS가 시스템 구축 사업자로 선정되어 2001년 10월 사업에 착수했다.

시스템 구축에 따른 서비스는 최종서비스에 따른 시행착오를 최소화

14 민원서비스 고도화를 위한 법제도 쟁점과 과제

하기 위해 3단계로 나누어 추진되었다. 그리하여 2002년 2월 1단계로 54종의 민원신청, 1,000여 종의 민원안내, 주민등록 공동이용 등을 위한 시스템을 구축하여 서비스를 개시했다. 2002년 4월에는 2단계로 143종의 민원신청, 2,000여 종의 민원안내, 사업자등록, 납세증명 등 3종의 정보 공동이용 등을 위한 시스템 구축을 완료하고 서비스 제공에 들어갔다. 그 후 시스템 개발일정에 따라 시스템 구축을 완료하고 관계공무원에 대한 교육과 대국민 홍보 등의 준비를 거쳐 2002년 11월 1일 전체 서비스를 개시했다.

그러나 민원서비스의 혁신이라는 기대와는 달리 서비스 개시 이후 이용률이 당초 기대치에 미치지 못했다는 지적이 있었고 이를 해결하기 위해 2003년에 인터넷 민원발급 시스템을 구축하여 인터넷으로 신청에서부터 발급까지 처리하는 안방민원 시대를 열었다. 이후 전자민원G4C 고도화를 위한 선행사업(BPR/ISP)을 거쳐서 전자정부 31대 로드맵 과제로 전자민원G4C 확대 사업을 추진하게 되었다. 이 사업은 2004년 12월부터 1단계 고도화 사업을 시작하여 2007년 5월에 3단계 고도화 사업을 완료하였다.

G4C사업 추진경과

- 2000.11~2001. 5 : 국민지향적 민원서비스 혁신 계획 수립[BPR/ISP]
 - 이용 빈도가 높고 전자적 처리 가능한 주민, 부동산, 자동차, 기업, 세금 등 5대 분야 419종의 민원 발굴
- 2001.11~2002.12 : 민원서비스 혁신시스템(G4C) 구축
 - 전자적 민원 처리를 위한 단일창구 구축(안내: 4,400여종, 신청: 393종, 열람: 20여종)
 - 행정기관간 공동이용(20종)으로 민원구비서류 감축
 - 전자지불, 본인확인, 전자서식 등 전자정부 서비스 제공을 위한 인프라 구축
- 2003. 6~2003.12 : 인터넷 민원서류 발급 시스템 구축
 - 주민등록등초본 등 8종의 민원에 대해 인터넷을 통해 민원 신청부터 발급까지 온라인화 및 발급문서 확인을 위한 문서확인 시스템 구축
- 2003. 9~2004. 5 : G4C시스템 확충을 위한 선행사업(BPR/ISP)
 - 통합전자민원창구 재설계를 통해 국민 활용도 및 편리성 제고 방안 마련
 - 행정정보 공동이용 대상정보 및 이용기관 확대를 위한 방안 마련 등
- 2004.12~2005. 9 : 민원서비스 및 공동이용 확대 1단계 시스템 구축
 - 서비스 대상 확대(신청: 430여종 → 526종, 발급: 8종 → 20종), 어디서나 민원처리제 시행
 - 전자민원 공통기반서비스, 모바일 전자정부(M-Gov) 시범 서비스 등
- 2005.12~2006. 8 : 전자민원서비스(G4C) 확대 2단계 시스템 구축
 - G4C 대상 민원사무 확대 (526종 → 591종), 보안기반 강화
 - TV전자정부 시범 시스템 구현 (시범기관 : 서울 강남구)
- 2006.10~2007. 5 : 전자민원서비스(G4C) 확대 3단계 시스템 구축
 - 열람2종, 발급4종 등 민원서비스 유형별 대상민원 확대
 - 전자민원과 어디서나 민원 통합, 본인신청·타인발급 추가 등

16 민원서비스 고도화를 위한 법제도 쟁점과 과제

3. 전자민원G4C 주요 서비스 내용

주요서비스

민원사무 안내 (5,000여종)

- 가정, 부동산 등 12개 주제별 안내
- 처리기관, 처리기한, 수수료, 구비서류, 관련법령 등 안내

민원신청 (722종)

- 구비서류 없는 민원사무 → 688종
- 구비서류 있는 민원사무 → 34종

민원열람 및 발급 (32종)

- 인터넷 민원열람 (조회) → 25종
- 인터넷 민원발급 (출력) → 32종

주인등록 등본
토지대장
자동차 등록 원부
건축물 대장
병적증명서
출입국에 관한 사실증명

<그림 3> 전자민원G4C 주요 서비스

가. 통합전자민원창구 구축

전자민원G4C 사업을 통해 인터넷상에서 대한민국 정부의 민원을 대표하는 민원 포털사이트(www.egov.go.kr)를 구축했다. 이로써 각각의 행정기관이 인터넷으로 제공하고 있는 정보를 통합전자민원창구에서 서비스하고, 민원안내 및 처리는 물론 모든 행정기관의 연계가 가능해졌다.

나. 민원 및 정보의 검색

통합전자민원창구에서는 민원인이 원하는 민원업무와 정보를 알기 쉽게 찾아볼 수 있도록 분류체계에 의한 검색방법, 색인별 검색, 단일창구 통합검색에 의한 방법 등을 제공한다. 행정기관의 민원사무를 12개 대분

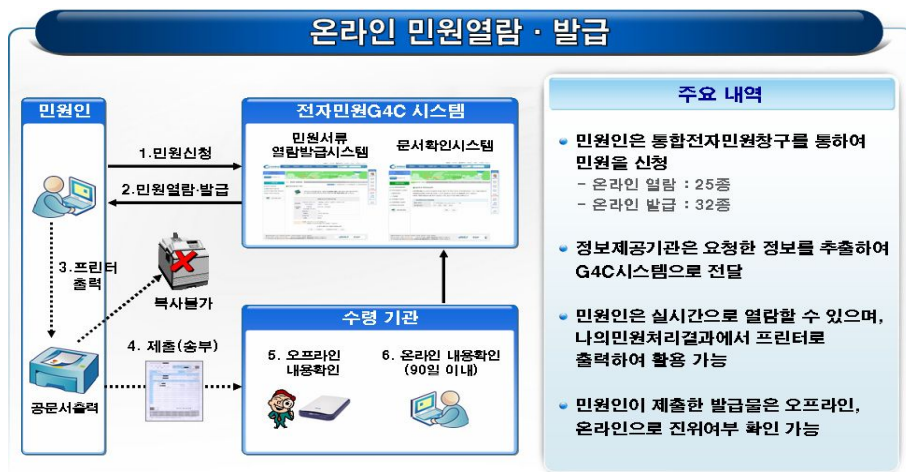
류와 하위 130개 중분류로 구분하여 안내하고 있다.

다. 인터넷을 통한 민원안내

민원인은 통합전자민원창구 통해 5,000여 종의 민원사무 전체에 대한 안내를 받을 수 있다. 특히 민원사무에 대한 설명과 처리기관, 처리절차, 수수료, 구비서류, 관련 법규정 등의 확인이 가능하다.

라. 전자적 열람·발급 민원

통합전자민원창구에서 신청한 민원 중 32종에 대해서는 인터넷상에서 제 증명 내용을 열람하거나 발급 받을 수 있다. 이 경우 출력물은 「민원사무처리예관한 법률」의 규정에 의거 민원창구에서 발급된 민원서류와 동등한 법적 효력과 증거력이 있다.



<그림 4> 온라인 민원열람·발급

18 민원서비스 고도화를 위한 법제도 쟁점과 과제

<표 1> 인터넷 ‘열람대상’ 민원 목록(25종, ‘07.10. 현재)

연번	민원사무명	서비스 개시 시기
1	납세사실증명	‘02.11월 (12종)
2	납세증명서	
3	농지원부등본교부신청	
4	사업자등록증명	
5	소득금액증명	
6	자동차등록원부등본(초본)발급·열람신청	
7	토지(임야)대장열람, 등본교부*	
8	건설기계등록원부등초본(열람)신청	
9	주민등록표의 열람	
10	의료급여증명서	
11	휴업사실증명	
12	폐업사실증명	
13	국내거소신고사실증명	‘05.7월 (5종)
14	병적증명서발급	
15	승무경력증명*	
16	외국인등록사실증명	
17	출입국에 관한 사실증명	
18	화재증명원 발급 신청	‘06.9월 (5종)
19	국적선택신고사실증명	
20	국적이탈신고사실증명	
21	구급 및 구조 증명서	
22	합격증명(확인)서 발급	
23	개별주택가격 확인*	‘07.5월 (2종)
24	개별토지가격 확인*	
25	건축물대장 발급*	‘07.6월 (1종)

※ * 공인인증 불필요

<표 2> 인터넷 '발급대상' 민원 목록(32종, '07.10. 현재)

연번	민원사무명	수수료	비고
1	토지(임야)대장열람, 등본교부	등본 500원 열람 300원	'03.9월 (3종)
2	개별공시지가 확인	조례로 결정	
3	국민기초생활수급자(일반·보장시설) 증명*	무료	
4	주민등록등본(초본)교부*	350원, 인터넷 발급무료	'04.4월 (5종)
5	건축물대장 등·초본발급 및 열람 신청	발급(1면당) 500원 열람(건당) 300원 인터넷발급 300원	
6	농지원부등본 교부신청*	1,000원	
7	장애인증명서 발급*	무료	
8	모부자가정증명서 발급*	무료	
9	병적증명서 발급*	무료	'05.7월 (12종)
10	취업보호대상자증명서*	무료	
11	교육보호대상자증명서	무료	
12	대학수업료 등 면제대상자 증명서	무료	
13	국내거소신고 사실증명*	1,000원	
14	출입국에 관한 사실증명*	1,000원	
15	국가유공자(유족)확인	무료	
16	교육지원대상자 증명*	무료	
17	취업지원대상자증명*	무료	
18	외국인등록사실 증명*	1,000원	
19	승무경력증명	1,000원	
20	위험화물적재선박승무자격증 교부	2,000원	
21	국적선택신고사실증명*	1,000원	'06.9월 (8종)
22	국적이탈신고사실증명*	1,000원	
23	자동차등록원부 등·초본*	발급 300원 열람 100원	

20 민원서비스 고도화를 위한 법제도 쟁점과 과제

연번	민원사무명	수수료	비고
24	공사기성고증명(공사실정증명원)	무료	'06.9월 (8종)
25	실적증명(공사, 제조)	무료	
26	수산물검정증명서	「수산물품질관리법 시행규칙」 제71조 제1항 참조	
27	화재증명원 발급 신청*	조례로 결정	
28	구급 및 구조 증명서*	1부당 500원	
29	합격증명(확인서)*	무료	'06.10월
30	개별주택가격확인서	800원	'07.6월
31	공동주택가격확인서	800원	
32	지방세 세목별과세증명서*	조례로 결정 (400~1,200원)	
33	지방세 납세증명서*	조례로 결정 (300~1,500원)	'08년

※ * 본인확인 필요 민원 (19종)

마. 민원신청 및 처리

통합전자민원창구에서 신청할 수 있는 민원은 모두 722여종이다. 서비스 초기 민원들은 각종 증명의 발급과 구비서류가 없거나 구비서류를 행정기관 간 정보공동이용을 통해 갈음할 수 있는 민원 등으로 한정되어 있었으나, 2006년 9월부터는 구비서류가 있는 민원도 인터넷으로 신청이 가능하도록 시스템을 구축하여 서비스를 제공하고 있다.

바. 진위확인 등 부가서비스

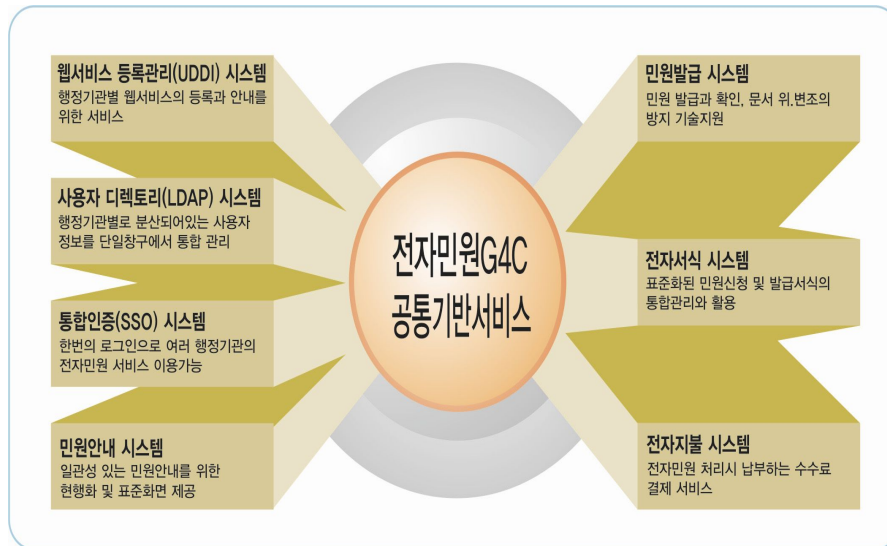
전자민원G4C에서 발급된 민원문서의 문서번호와 문서 확인키를 사용하여 발급된 문서의 위·변조 여부를 알 수 있으며 주민등록증의 기재사항을 통한 진위확인 및 인감증명서 발급사실을 확인할 수 있다.

사. 전자민원 공통기반서비스 인프라 구축

통합전자민원창구 및 각 행정기관에서 공통으로 사용 가능한 서비스를 전자민원 인프라의 통합을 통하여 공통적으로 사용하게 하였다. 이를 통하여 인프라 활용 극대화 및 이용편의성을 고려한 다양한 연계방식 제공으로 전산자원의 중복투자 방지와 예산절감 효과를 이루었다.

민원발급과 확인, 문서의 위·변조 방지를 위한 민원발급시스템, 행정기관별 공통 웹서비스의 등록과 안내를 위한 웹서비스 등록저장소(UDDI), 한번의 로그인으로 여러 행정기관의 전자민원 서비스를 이용하는 통합인증시스템(SSO), 일관성 있는 민원안내를 위한 현행화 및 표준화면을 제공하는 민원안내시스템, 행정기관별로 분산되어 있는 사용자 정보를 단일 창구에서 통합관리 하는 사용자디렉토리시스템(LDAP), 전자민원 처리수수료를 결제하는 전자지불시스템, 표준화된 민원신청 및 발급서식을 통합관리하고 활용하는 전자서식시스템을 구축하였다.

22 민원서비스 고도화를 위한 법제도 쟁점과 과제



<그림 5> 전자민원G4C 공통기반서비스

4. 추진성과

2002년 11월 전자민원서비스 개시 이후 TV, 신문 등을 통해 다양한 홍보를 실시하였으나 이용률이 저조하여 오프라인(행정기관 민원창구방문) 대비 온라인 이용건수는 아주 미미한 실정이었다. 2003년 참여정부가 들어서면서 이용활성화를 위하여 인터넷발급시스템 구축과 민원수수료를 전자적으로 결제할 수 있는 수단을 다양화하고 인터넷 발급수수료 면제 및 감면을 하였으며 복잡한 민원신청서식을 간소화하여 민원인의 입력항목을 대폭 축소하는 등의 다양한 개선을 추진하였다. 이에 힘입어 꾸준히 이용량이 증가하고 있는 추세이며 특히 인터넷으로 발급할 수 있는 민원을 확대하고 시스템을 개선하는 고도화 사업으로 인해 서비스 이용량이 급증하였다.

시스템 구축 초기에는 민원서비스의 혁신이라고 할 만큼 획기적인 서비스였음에도 불구하고 2002년 11월 서비스 개시 이후 일 1,000건 미만의 이용실적을 보여 이용량 저조로 인해 시스템에 대한 부정적인 견해도 많았던 것이 사실이다. 그럼에도 불구하고 국민들이 편리하게 서비스를 이용할 수 있도록 여러 가지 서비스를 다각화하여 서비스 초기 대비 평일 50,000여건 정도의 이용량 증가세를 보이고 있다.

연도별 이용현황을 보면 국민의 정부에서 서비스를 개시한 시점에서 연 5만여건, 참여정부 초기에 38만여건 정도의 이용량이 고도화 사업을 거치면서 2006년도에는 1,200만건으로 늘어났다. 주민등록증 진위확인 등 부가서비스를 포함하면 평일평균 10만건, 연간 2,800여만건 정도가 처리되고 있고 2007년부터는 3,000여만건 이상 처리되는 시스템으로 발전되었다.

따라서 이중 인터넷 발급서비스를 이용하여 국민들이 구비서류 발급을 위해 관청을 방문하지 않으면서 아낄 수 있는 교통비와 시간에 대한 기회비용으로 매년 약 390억원의 비용 절감효과가 있다. 인터넷 민원신청과 공통기반서비스, 부가서비스 등의 경제적인 효과도 수천억원의 비용을 절감한 것으로 추정되며, 이는 전자민원G4C시스템 구축에 소요된 투입비용에 비해 매우 높은 효과이다.

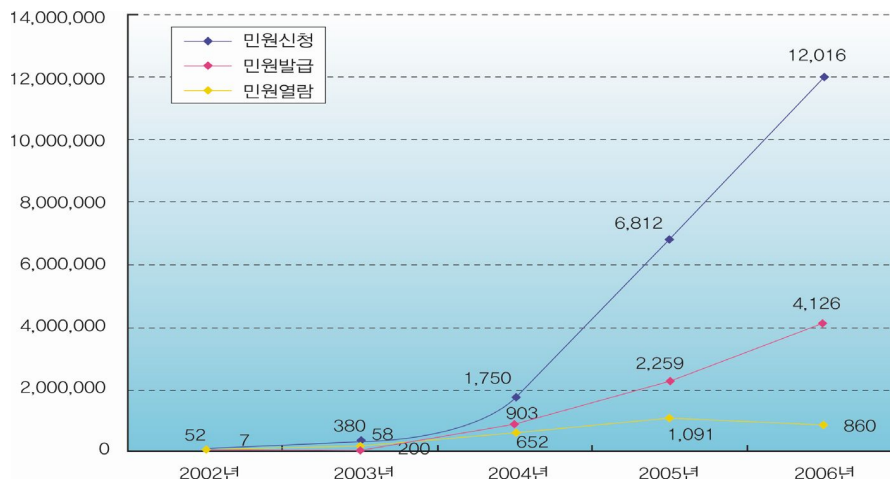
또한 UN 전자정부수준 평가에서 우리나라 전자정부 서비스가 2004년에 이어 2005년에도 세계 5위(191개국 중)를 차지하는데 중추적인 역할을 했다.

24 민원서비스 고도화를 위한 법제도 쟁점과 과제

<표 3> 연도별 민원 이용현황

구분	민원신청		민원발급		민원열람	
	신청건수	평일평균	신청건수	평일평균	신청건수	평일평균
총누계	21,010,647	18,499	7,345,430	8,257	2,810,670	2,353
2006년	12,016,172	46,577	4,126,048	15,428	860,388	3,113
2005년	6,812,076	25,932	2,258,797	8,329	1,091,461	3,860
2004년	1,750,037	6,283	902,759	3,277	652,087	2,300
2003년	380,017	1,353	57,826	786	199,633	702
2002년	52,345	1,103	—	—	7,101	152

※ 주민등록증 진위확인 등 부가서비스 : 1,570여만건, 일평균 52,490건



<그림 6> 전자민원G4C 민원신청, 발급, 열람건수(단위 : 1,000건)

제2절 민원서비스 선진화방안: 온라인완결민원서비스

I. 온라인완결민원서비스의 구축추진

1. 전자민원서비스의 현황과 문제점

가. 전자민원G4C 이용율 저조

2004년도 하반기 이후 서비스 이용률이 급격히 증가하고 있으나 전체적으로 보면 아직 미흡한 실정이다. 2008년 말 현재 민원사무는 총 5,037종이며, 연간 신청건수는 약 5억 건이다. 이 중 신고·신청·증명 민원이 93%, 검사·등록 민원이 6%, 인·허가 민원이 1%를 차지하고 있다.

민원처리 기관별로는 지방자치단체에서 61%, 특별지방행정기관에서 30%, 공공기관에서 9%가 처리되고 있다. 민원은 연간 5억 건이 발생되고 있고 99%가 상위 500종에 집중되어 있으며 상위 10종에 56%, 상위 100종에 92%가 집중되어 있다. 반면, 연간 신청이 1천건 미만인 것이 3,752종으로 74%에 이르고 있으며, 신청건수가 전혀 없는 것도 960종이나 된다.

민원처리의 온라인화 상황을 보면 전체 민원중 온라인 신청이 가능한 민원은 1,199종이며, 이중 188종은 온라인으로 발급할 수 있다.

신청건수의 77%가 온라인으로 신청이 가능하지만, 실제 온라인으로 신청된 것은 25%에 그치고 있다. 특히, 민원수요가 높은 가족관계증명서와 인감증명, 전입신고 등의 온라인 처리가 아직 되고 있지 않다.⁶⁾

<표 4> 온라인 서비스 현황

창구유형	민원종수	온라인 신청	온라인 발급	비고
통합전자민원창구G4C	—	721 (14.3%)	27 (0.5%)	
기관별 전자민원 창구	—	839 (16.7%)	161 (3.2%)	25개 부처
계	5,037종	1,199종 (23.8%)	188종 (3.7%)	

출처 : 2008, 행정안전부

또한 온라인 신청이 가능한 민원도 기관방문이 55%로 많고, 이용률은 31%로 저조한 형편이며, 온라인 신청건수 상위 10종의 사무가 전체 온라인 신청의 63%를 차지하는 등 온라인 이용률이 소수의 사무에 편중되어

6) 다만, 2010년 1월부터 이사나 사망, 출생, 혼인 등과 관련한 각종 민원을 신청할 때 주민센터나 교육청 등 관공서를 찾아갈 필요 없이 인터넷으로 한꺼번에 처리할 수 있게 된다. 행정안전부는 2009년 10월 28일 이명박 대통령이 청와대에서 주재한 제18차 국가경쟁력강화위원회에 민원을 인터넷에서 일괄 신청할 수 있도록 시스템을 개편하는 내용의 ‘온라인 생활민원 일괄서비스 추진계획’을 보고했다. 이 추진계획에 따르면 이사할 경우 주민센터나 시·군·구청, 교육청 등을 방문해 전입신고와 주민등록 정정신고, 자녀들의 학교 전·편입학 배정신청, 자동차 변경등록, 거주자 우선주차 신청 등 많게는 22종의 민원을 개별적으로 처리해야 하며, 가족이 사망한 경우 유족연금 신청이나 영업권·사업자 지위승계 신고 등을 각 기관에 신청해야 하는 불편을 줄이기 위해 정부는 ‘전자민원 G4C’(www.egov.go.kr) 사이트를 개편해 국민들이 이들 민원을 간단한 조작만으로 한꺼번에 신청할 수 있게 된다고 한다. G4C 화면에 있는 ‘○○민원 일괄서비스 신청’ 링크에 접속, 목록이 뜨면 신청할 민원을 마우스로 클릭하면 되고, 그 처리 결과는 G4C에서 확인하거나, 휴대전화나 이메일로 통보받을 수 있게 된다. 행정안전부는 일단 2010년 1월 1일부터 이사 및 사망과 관련한 민원 서비스를 제공할 계획이고, 1월 말에는 장애인·보훈·개명 등과 관련한 민원을, 7월에는 출생·교육·취업·고용안정·산재보험 민원을 각각 서비스할 예정이며, 내년 말에는 자동차·혼인·소자본창업·기초생활수급·입양 등의 민원도 G4C를 통한 일괄 신청이 가능토록 할 계획이다. 이를 통해 국민들이 민원을 신청하기 위해 쓰는 교통비와 행정비용 등 연간 2770억원의 사회적 비용이 절감될 것으로 기대된다.

있으며, 온라인 신청사무 중 연간 처리건수가 1,000건 이하인 사무가 717종(65.1%), 100건 이하인 사무도 532종(48.3%) 등 이용률이 저조한 실정이다.

나. 구비서류의 복잡·과다

민원구비서류는 총 6,315종인데 이 중 관공서 발급 서류가 501종, 개인이나 기업이 작성하는 서류가 5,814종이다. 민원별로 평균 2~3건, 5매 내외의 구비서류가 첨부되며, 연간 약 20억 매의 종이 서류가 발생하고 특히 건축허가나 개발행위허가와 같은 복합민원에 구비서류가 과다한 문제가 있다.

특히 인·허가, 신고·등록 등 대부분의 민원사무는 다양한 구비서류를 필요로 하나, 이를 표준화·전자화하기 곤란한 점 등이 온라인 처리의 장애요인으로 작용하고 있다.⁷⁾ 또한 아래의 건축허가 구비서류에서 보는 바와 같이, 구비서류가 지나치게 많아 민원수요도 상당한 형편이다.

건축허가 구비서류

- 대지의 소유 또는 그 사용에 관한 권리를 증명하는 서류
- 건축허가 사전결정서(사전결정서를 송부 받은 경우만 해당)
- 설계도서(건축계획서, 배치도, 평면도, 입면도, 단면도 등 총 12종)
- 건축과 관련되는 허가 신고 등을 일괄 신청하기 위한 서류
 - －농지전용, 도로점용 등 최대 17종까지 의제처리 할 수 있음
 - ※ 개발행위허가의 경우 총 24종까지 의제처리 할 수 있음

7) 개발행위 허가시 토지소유권증명서류, 설계도서 등 7~24종의 비표준서류가 필요하다고 한다.

<표 5> 민원신청 시 구비서류 제출분량

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

출처 : 2008년 11월, 국가경쟁력강화위원회 연구용역자료]

2. 온라인완결민원서비스의 추진배경

가. 2009년도 민원제도 및 서비스개선 지침

행정안전부는 「2009년도 민원제도 및 서비스개선 지침」을 마련하고, 이를 중앙행정기관 및 지방자치단체에 통보하여 이달 말부터 시행에 들어갔는바, 이 지침에 따르면 경제위기 극복 및 민생안정 지원을 위해 국민생활에 직접 영향을 주는 주요 생활민원을 선정하여 중점 개선하고, 민원인 편의를 획기적으로 증진시키기 위하여 가능한 모든 민원을 온라인으로 신청·열람·발급할 수 있는 온라인완결 민원서비스를 추진하게 된다. 또한, 민원인의 시간적·경제적 부담을 최소화 하도록 민원처리절차를 간소화하고, 제출서류를 대폭 감축하도록 하였다.⁸⁾ 이 지침은 경제위기 극복에 매진하고 있는 국민과 기업에 보탬이 되는 방향으로 필요한 제도 개선을 하고, 민원서류를 온라인으로 신청·열람·발급할 수 있도록 온라인완결 민원서비스를 추진함으로써, 민원인의 경제적·시간적 부담 경감 등 민원인 편의 증진이 기대된다.

그 구체적 내용을 살펴보면 다음과 같다.

8) 매일신문, 2009년 2월 24일자 참조.

(1) 주요 생활민원 중점 개선

경제활성화 및 사회적 취약계층 지원 등 생활민원을 중점 개선하기 위해 민원현장 조사, 민원담당 공무원과 주민들의 면담 등을 통해 사회적으로 이슈화되어 시급하게 개선이 필요한 분야와 국민체감분야를 우선 발굴하여 중점 개선할 계획이다.⁹⁾

(2) 온라인완결 민원시스템 구축 추진

민원처리과정의 획기적 개선을 통해 효율적 업무처리 및 에너지 절감 등 저탄소 녹색성장에 기여하고, 민원인의 관청방문 최소화, 종이없는 민원행정을 위하여 가능한 모든 민원서류를 온라인으로 신청·열람하고, 발급받을 수 있도록 온라인 완결 민원서비스를 추진할 계획이다.

(3) 신속한 민원처리

법정 처리기간이 과도하게 설정되어 있어 민원인에게 경제적·시간적 부담을 초래하고 있는 민원사무를 지속적으로 발굴하여 처리기간을 단축하고, 기관 내부확인이 가능한 구비서류 등을 일괄 감축하여 신속한 민원처리를 도모하도록 하였다.¹⁰⁾

행정안전부는 이와 관련, 처리기간 단축·구비서류 감축 등에 대하여는 관계 법령 개정 전이라도 고시를 통하여 우선 시행하여 신속한 민원처리

9) 경제활성화 및 민생안정 등 해결이 시급한 현안 관련 민원, 사업자 및 기업체 부담 최소화를 위한 민원, 지역경제활성화를 위하여 개선되어야 할 민원 등.

10) 각종 위원회 심의, 군부대 협의 등으로 처리가 지연되는 민원, 면허증·인가증 등 기관별로 내부확인이 가능한 구비서류 등

를 뒷받침할 계획이다. 또한, 작년 8월부터 각 기관에서 시행하고 있는 민원처리 마일리지제가 민원처리기간 단축에 상당한 효과가 있다고 판단, 민원처리 마일리지 제도를 조기에 정착시켜 다른 업무에 우선하여 민원 사무를 최대한 신속하게 처리하도록 하였다.

(4) 민원인 권익보호 강화

불허가·반려 등 거부 처분되는 민원에 대해서는 각 기관에 설치된 민원조정위원회 심의를 의무적으로 거치도록 하고, 회의일정 등을 사전에 통지 하여 의견을 진술 할 수 있도록 하고, 거부처분 시 이의신청절차를 반드시 안내하여 불필요한 행정심판, 재송 등을 사전에 방지하는 등 민원인 권익보호 강화에 철저를 기하도록 하였다.

또한, 정식 민원신청 전에 토지매입, 설계, 측량 등으로 대규모의 경제적 비용이 수반되는 민원에 대해서는 사전심사청구제도를 적극 활용하여 불가처분으로 인한 손실을 예방하는 데 힘쓰도록 하였다.

나. 민원서비스 선진화 사업

국민이 행정기관을 방문하는 불편을 줄여 섬기는 정부를 구현하고, 기업의 행정 부담을 최소화하여 국가경쟁력을 강화하며, 종이 없는 민원처리로 저탄소 녹색성장을 촉진하고, 불필요한 민원수요 감소와 사회적 비용 절감으로 신뢰사회를 형성하기 위해 민원서비스 선진화 사업을 추진하게 되었다.(2008년에 공공기관에서 종이 약 100억매 소비(탄소 20만 톤 배출))¹¹⁾

11) 6개 유형별로 신청건수가 가장 많은 민원

아직까지 민원사무처리의 온라인화가 미흡한 실정인데 민원 온라인화의 제약요인으로서는 먼저, 전자문서의 법적 효력이 명확하지 않고, 온라인 처리가 가능해도 보안사고를 우려하여 오프라인 처리를 선호하며, 서비스 이용 절차나 방법이 불편하고, 온라인 이용시에도 종이문서로 출력, 보관하는 관행을 들 수 있다.

민원서비스 선진화 사업의 목표는 이러한 제약요인을 제거·극복하여 2010년말까지 온라인화가 가능한 모든 민원에 대해 온라인 서비스를 제공하려는 것이다.

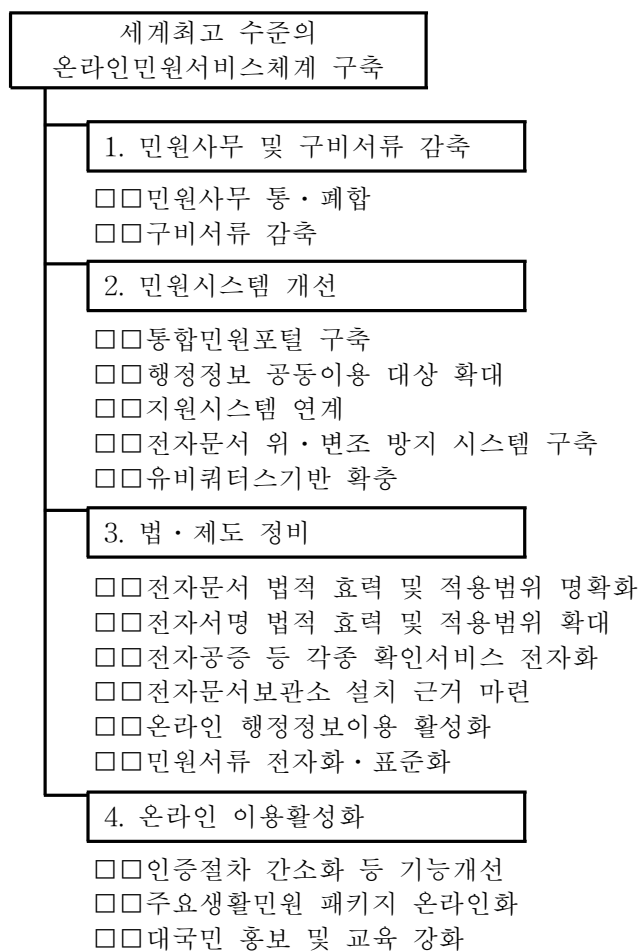
온라인 신청이 가능한 민원을 2009년 말까지 1,500종으로, 2010년 말까지 4,000종으로 확대할 계획이다. 2009년에는 상위 500종 중 아직 온라인화가 되지 않은 166종의 민원을 우선 온라인화 하는 등 연말까지 온라인 신청 1,500종, 온라인 발급 500종까지 확대할 계획이다. 아울러 이미 온라인화 되었으나 이용률이 낮은 민원에 대하여 이용률 또한 높여 나갈 계획이다. 세계 최고 수준의 온라인 민원서비스 체계 구축을 위해 민원사무 및 구비서류 감축 등 4개 분야, 16개 과제를 추진하고자 한다.

첫째, 민원사무와 구비서류의 감축이다. 민원서비스의 온라인화에 앞서 불필요한 민원사무를 과감히 없앤다는 차원에서 실효성 없는 민원사무는 폐지하고, 지나치게 세분화된 민원을 통·폐합할 계획이다. 또한 공

-
- 신고 : 보세화물반출입신고(2,975만 건)
 - 신청 : 인터넷 국세서비스 이용신청(390만 건)
 - 증명 : 주민등록등초본 교부(9,528만 건)
 - 검사 : 자동차 검사신청(835만 건)
 - 등록 : 자동차 변경등록(362만 건)
 - 인·허가 : 자동차 임시운행허가(110만 건)

32 민원서비스 고도화를 위한 법제도 쟁점과 과제

무원이 확인할 수 있는 서류는 일절 징구하지 못하도록 하고, 모호한 구비서류 관련 법령을 정비하며, 민간부문의 과도한 구비서류 요구 관행을 개선할 것이다.



<그림 7> 4개 분야 16개 과제

둘째, 민원시스템의 개선이다. G4C와 54개 기관별 민원시스템을 연계하여 통합민원포털을 구축하고, 행정정보 공동이용 대상 정보와 이용기관을 확대할 계획이다. 민원시스템과 지원시스템을 연계하고, 문서의 위·변조 여부를 실시간으로 확인할 수 있는 시스템을 구축하며, 민원신청 가능한 통신수단을 휴대전화, PDA 등으로 확대할 계획이다.

셋째, 법·제도의 정비이다. 전자문서와 전자서명의 법적 효력을 명확히 하고 적용범위를 확대하고 전자공증 등 각종 확인서비스를 전자화하고, 전자민원문서보관소의 근거를 마련할 것이며 온라인 행정정보이용을 활성화하고, 민원서류의 전자화·표준화를 추진할 계획이다.

넷째, 온라인 이용활성화이다. 인증절차를 간소화하는 등 민원시스템의 기능을 개선하고, 주요 생활민원을 패키지로 온라인 처리하는 방안을 추진할 것이며 아울러 대국민 홍보와 교육을 강화하는 등 민원포털의 이용을 활성화할 계획이다.

II. 온라인완결민원서비스의 도입필요성

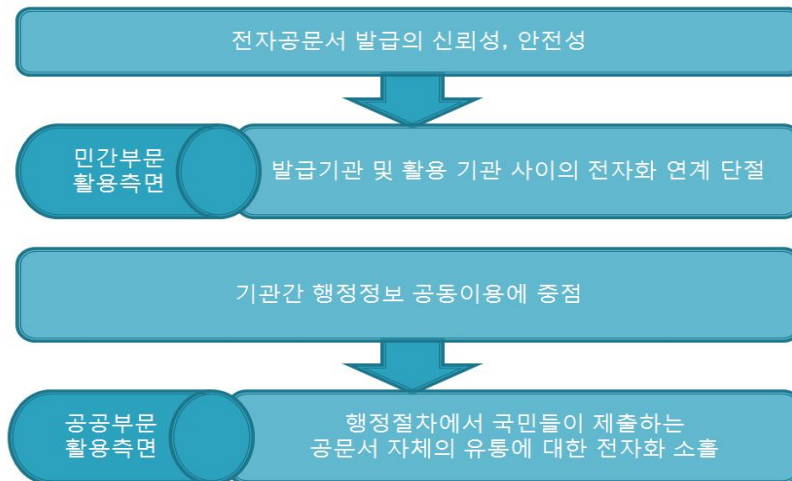
행정부 자체의 전자화는 전자정부 사업의 단계별 추진에 따라 전자화가 거의 완료되었지만, 민간과의 온라인 사무처리는 전자화가 불충분한 상황이다. 즉, 정부 내부의 전자문서 유통률은 98%에 달하고 있는 반면, 전자정부 구축을 통한 온라인 민원 신청, 행정정보 공동이용 등을 추진 중이나 온라인 서비스의 미완결로 이용률은 7%로 저조한 실정이다.

<표 6> 정부 내 전자결재율 및 전자문서 유통률

구분	2003년	2005년	2007년
전자결재율(%)	89.5	96.3	98.4
전자문서유통률(%)	78.1	95.7	97.8

반면, 민간의 경우 세계 최고수준의 인터넷 기반을 활용하여 각종 전자거래 및 전자서류 제출 시스템을 활발히 운용중이다. 국내 인터넷 이용률은 80%('08. 1/4분기), 공인인증서 발급자는 1,715만 명('07. 12), 주식거래 중 온라인 거래 비중은 81%(거래건수 기준), 은행권의 입출금 거래 중 비대면 거래 비중은 81%(거래건수 기준), 인터넷 쇼핑시장은 2007년에 15.8조원으로 3대 유통경로로 자리매김하였다. 국내의 인터넷 쇼핑시장의 소매 유통시장 전체에서 차지하는 비중은 7.4%로 미국 2.8%, 일본 2.9%를 크게 상회하였다. 한편, 대부분의 행정민원사무는 행정기관을 직접 방문하여야만 처리하게끔 되어 있으며, 전자민원(G4C)도 총 5,100여 민원 중 592건만 온라인 신청이 가능하며, 그 중 32종만이 인터넷 발급이 가능하다. 결국 실제 민간이 온라인으로 행정 처리를 하고 싶어도 행정 사무 처리의 온라인화가 의무화되어 있지 않아 수요자가 원하는 요구를 충족시키기 어려운 면이 있다.

종래 전자공문서 활용의 한계



<그림 8> 전자공문서 활용의 한계

전자화가 충분히 이루어지지 않음으로 인하여, 민원행정사무의 처리를 위한 방문에 따른 비용, 종이문서와 전자문서의 변환에 따른 비용, 종이 문서 보관의 어려움, 민간의 전자화에 대한 저해요인으로 작용하는 점 등의 문제점이 지적될 수 있다. 구체적으로 살펴보면, 방문에 따른 비용의 경우 경영활동에 전념해야 할 기업들이 각종 서류 발급 및 제출을 위해 관공서를 연평균 74.9회 방문하는 등 직·간접적 비용이 막대(기업당 연평균 소요시간은 약 97시간)하다. 전자문서와 종이문서간 불필요한 변환에 따른 사회적 비용이 발생하게 된다. 전자문서를 종이문서로 변환하는 것과 관련해서 정부는 문서를 전자문서 형태로 생산함에도 불구하고, 민간에 발급하는 경우 종이문서 형태로만 발급하고, 기업 등 민간은 이미 작성한 전자문서를 정부에 제출하기 위해 종이문서화하며 이에 불필요한 자원이 소비된다는 문제가 있다. 반면 종이문서를 전자문서로 변환하는 것과 관

련해서도 민간은 발급받은 종이 증명서를 전자화(스캐닝)하는 데 막대한 비용을 부담하게 된다. 예를 들면, 한 은행의 경우 전자민원G4C로부터 출력한 증명서의 수가 연간 850만 매에 달해 이를 다시 전자화하고, 종이증명서를 폐기하는 데 추가적 비용을 부담하고 있다. 뿐만 아니라 민간은 향후 증빙 등을 위한 종이서류 보관에 큰 부담을 가지게 되며, 정부가 행정서류, 민원 등을 종이문서로 발급하여, 민간에서도 전자문서로의 유통을 어렵게 만드는 환경을 조장하게 된다. 결과적으로 정부업무 위탁 공공기관이나 교육·금융기관 등에서 온라인 발급이 이루어지지 않아, 정부제출을 위한 첨부서류를 발급받기 위해 해당 기관을 방문하는 이중 불편을 감수하여야 한다. 이상의 문제점으로부터 전자적으로 민원사무를 신청하고 처리하며, 민원서류를 발급 및 유통할 수 있는 체계를 구축하는 것이 요구된다.

Ⅲ. 온라인완결민원서비스 구축모델

온라인완결서비스의 구축 모델은 유통 통로에 따라 이메일을 이용한 모델, 정부전자문서유통망을 이용한 모델, 전자문서보관소를 이용한 모델 등이 존재할 수 있다.

1. 이메일 이용 모델

전자우편을 이용하여 행정서류의 제출 및 발급을 완결된 형태의 전자적 방식으로 가능하게 하는 경우에는 전자우편이라고 하는 전자공문서의 전달매체의 보안성 및 이를 바탕으로 하는 신뢰성에 문제가 있기 때문에 이를 보완하기 위한 수단이 필요하다. 또한 발급된 전자공문서가 유일무이한 독립된 존재로서 유통될 수 있는 기술적 환경이 요구된다. 이러한

측면에서 복제 및 복사가 불가능한 형태의 단일문서로 관리·유통될 수 있는 기술적 환경을 정부가 지원하여야 하며, 이러한 기술적 환경에서 발급된 전자공문서의 진정성을 확인할 수 있는 기반도 함께 마련되어야 한다. 또한 유통단계에서의 신뢰성 확보를 위하여 종래의 SMTP/POP3 기반으로부터 탈피하여 안전한 전자문서유통체계로서 별도의 전자우편체계를 도입할 필요가 있다.

2. 정부전자문서유통망 이용 모델

정부전자문서유통망을 이용하는 모델의 경우에는 종래 신뢰성이 확보된 정부 네트워크를 활용한다는 측면이 장점으로 부각될 수 있으며, 한편으로는 안전성이 보장되는 정부 네트워크에서 활용되고 있는 행정정보공동이용기능이 병렬적으로 온라인완결서비스에도 활용될 수 있다는 장점이 있다. 그러나 이러한 모델은 정부전자문서유통망을 이용하기 때문에 불가피하게 그 활용범위가 정부전자문서유통망에 접속하여 이용할 권한이 있는 기관에 한정된다는 문제가 있다. 만일 정부전자문서유통망을 민간부문에까지 개방하게 된다면, 활용범위는 넓어질지도 모르지만, 공공부문의 업무의 신뢰성 및 안전성의 확보에는 저해가 되기 때문에 현재와 같은 정부부문과 민간부문의 분리를 유지할 필요가 있다는 전제에 선다면 민간부문의 온라인완결서비스에는 적합하지 않다. 따라서 이러한 민간부문과의 연결점을 제공할 수 있는 기관을 정산소와 같은 개념으로서 도입할 필요가 있다.

3. 정부전자문서보관소 이용 모델

종래 민간부문에서 활용되고 있는 공인전자문서보관소는 전자문서의

보관서비스, 증명·발급서비스 제공을 주된 역할로 하고, 특히 전자화문서에 대한 업무도 수행한다. 종이문서나 기타 전자적 형태로 작성되지 않은 문서를 일정한 요건을 갖춘 시설에 따라 전자화한 경우에 그러한 전자화문서에도 일정한 법적 효력을 부여하고 있다. 이러한 공인전자문서보관소를 활용하는 경우에 이미 많은 기업들이 활용하고 있는 기술 기준과 서비스를 활용한다는 측면에서 새로운 기관이나 제도를 창설하지 않고 온라인완결서비스를 도입할 수 있다는 장점이 있다. 그러나 공인전자문서보관소의 진입요건이 약하고, 이에 대한 감독이 충분하지 않은 상태에서 전자공문서의 완결적 서비스를 제공하게 한다면, 온라인 완결서비스의 신뢰성에 해가 될 수 있으며, 공공부문과 연계하는 경우에 공공부문의 안전성에도 악영향을 미칠 수 있다. 따라서 공인전자문서보관소를 이용하는 경우에는 공공부문에까지 확대하여 온라인완결서비스 기능을 공인전자문서보관소에 부여할 수는 없으며, 민간부문에만 한정하는 경우에도 그 신뢰성을 담보할 수 있는 장치가 필요하다. 결국 민간부문의 공인전자문서보관소에 대응되는 공공부문의 전자문서보관소로서 “정부전자문서보관소”를 구축하고, 민간의 공인전자문서보관소와 상호 연동될 수 있도록 하여 자원을 효율적으로 이용하면서도, 공적 부문의 신뢰성을 유지할 수 있는 방안이 타당할 것으로 생각된다.

다만, 정부전자문서보관소를 공공부문에 신규 구축할 것인가, 민간부문의 공인전자문서보관소를 그대로 활용할 것인가, 아니면 병행하여 상호 연동시킬 것인가는 정책적 판단이 필요하다.

「전자거래기본법」상 공인전자문서보관소 제도

□ 개념

- 전자문서의 이용 활성화를 위해 전자문서를 안전하게 보관하고, 전자문서의 내용 및 송수신 여부 등을 증명하는데 있어서 신뢰할 수 있는 제3의 기관(Trusted Third Party)을 말함
- 법률상으로는 지식경제부 장관의 지정을 받아 타인을 위하여 전자문서를 보관 또는 증명하거나 그밖에 전자문서와 관련된 업무를 수행하는 법인을 말함(「전자거래기본법」 제2조 제8호)

□ 기능

- 전자문서의 보관 대행
- 보관소에 전자문서를 보관하는 경우 보관의 법적인 효력을 부여(보관된 전자문서는 보관기간 중 그 내용이 변경되지 않은 것으로 추정)
- 보관된 전자문서의 보관사실·보관기간에 대한 증명서를 발급(정당한 절차에 따라 발급된 증명서에 대해서는 진정한 것으로 추정)

□ 도입효과

- 세계 최고 수준의 IT 인프라를 활용한 세계 최초의 전자문서의 안전한 보관을 위한 인프라 구축
- 현재의 ‘종이문서 이용’ 단계에서 ‘종이문서의 전자적 보관’ 및 ‘Paperless’ 단계로의 전환을 촉진 및 종이문서의 생산·유통·보관 비용절감에 대한 획기적인 기반이 마련
- 경제적 효과
 - － 직접적으로는 기업경쟁력 강화와 IT시장 확대
 - － 간접적으로는 국가 투명도 제고의 효과

□ 향후 발전 정책

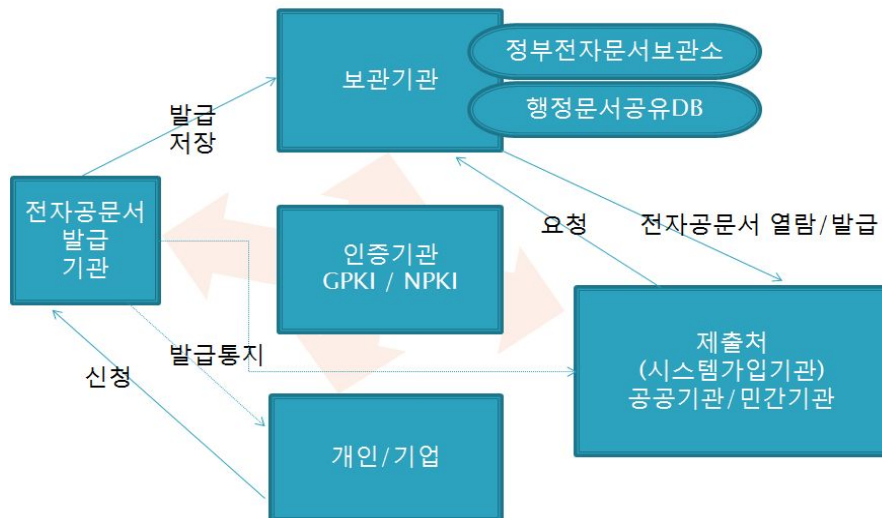
- 국가투명성의 제고, 기업경쟁력의 강화 및 e비즈니스 고도화를 통해 ‘신뢰할 수 있는 u-Paper-less Korea 구현’

- 종이문서 위주의 업무처리 방식 → 전자문서 기반의 업무프로세스 정착(e비즈니스 활성화)
- 전 산업의 비즈니스 프로세스 혁신에 기여와 동시에 전자문서의 이용·활용 촉진 → 비용 절감, 기업경쟁력 제고

□ 성장 전략

- 유비쿼터스화를 통한 글로벌 핵심인프라산업으로 성장
 - －단기적 : 공인전자문서보관소 제도의 성공사례 구축
 - －중기적 : 고부가가치 서비스 확대 및 보관소산업의 글로벌화, 유비쿼터스화를 통해 국가의 핵심인프라 산업으로 성장
 - －전자민원과 어디서나 민원 통합, 본인신청·타인발급 추가 등

온라인완결서비스 구축모델



<그림 9> 온라인완결민원서비스 구축모델

제3장 온라인완결민원서비스 관련법제의 문제점

제1절 전자문서제도의 현황과 문제점

I. 전자문서의 의의

1. 전자문서의 개념

인간은 자기의 의사를 표현하고 거래내용을 명료히 확정해서 전달하기 위해 기록을 작성하고 남기는데, 현실적으로는 이러한 기록이 바로 “문서”라는 형태를 띠게 된다. 그간 문서의 가장 보편적인 기록방식은 종이 위에 문자로 표현하는 것, 즉 종이문서였다. 이러한 의미에서 일반적으로 문서라고 할 때는 “통상의 문자 또는 사람이 알아 볼 수 있는 특수한 부호나 기호 등에 의하여 사상 또는 관념을 표시한 물체”라고 정의할 수 있을 것이다.¹²⁾

이 정의에 근거하면 문서가 성립되기 위해서는 일반적으로 ① 사람이 인지할 수 있는 수단으로 표시되어야 하며, ② 일정한 사상 또는 관념을 표시하고, ③ 기호·문자·그림 등 가시적인 물체의 형태를 지니고 있으며, ④ 특정인의 의사표시를 그 요건으로 한다고 할 수 있다. 그러나 최근 이와 같은 전통적인 종이문서가 갖는 형식에 중대한 변화가 나타나고 있다. 정보통신기술의 발전을 원천으로 하는 정보사회의 도래로 말미암아 기존의 종이문서를 대신하여 컴퓨터시스템을 통한 기록의 작성 및 전달

12) 송상현, 민사소송법, 박영사, 1993, 672-673면.

방식, 즉 전자문서가 등장하고 있는 것이다. 이는 단순히 전통적인 종이 문서의 형식을 바꾸는 것만이 아니라 문서의 성격, 나아가 업무의 성격과 이와 관련된 제반 법체계에 중대한 변화를 초래시키고 있다는 점에서 전혀 새로운 현상이라고 할 수도 있다.

그렇다면 전자문서란 무엇이고 종이문서와는 어떠한 차이점이 있는가? 전자문서의 개념은 학문적 혹은 실무적 편의에 따라 다양하게 정의되고 있으나, 한마디로 전자문서를 규정하자면 ‘전자적 기록물’을 지칭한다. 전자적 기록물이란 광의로는 전자적 또는 자기적 방식으로 기록된 모든 것을 의미하나, 협의로는 컴퓨터가 정보사회의 기반이라는 점에서 특히 그 기록방식이 ‘컴퓨터조직을 통하여 처리되고 저장된 기록’을 의미한다.¹³⁾ 정보의 입력과 처리·저장을 위하여 입력장치, 기억·연산·제어장치인 중앙처리장치, 그리고 출력장치로 구성된 컴퓨터조직이, 인간이 입력하는 데이터를 받아 전자적 코드로 전환하여 그 설비에 고유한 부호로 정형화한 후 일정한 프로그램에 따라 표시내용을 구체화하여 문서로 이루어지는 것을 전자문서라 한다는 것이다.

따라서 전자문서는 종이에 작성되어 있거나 출력되어진 문서와는 달리, 컴퓨터조직을 통하여 작성·처리되며, 컴퓨터조직의 내부 기억장치 또는 외부의 보조기억장치 속에 존재하는 것이다.¹⁴⁾ 또한 그 기억장치 속에 존재하는 문서의 양식도 언어나 문자가 아닌 전자적 신호, 즉 기계어의 형태로 존재하기 때문에 반드시 컴퓨터조직을 이용해서만 그 내용을

13) 최동호 외, “전자문서의 개념과 종이문서 대체가능성,” 산경연구 제3집, 영남대학교 산업경영연구소, 1995, 95면.

14) 컴퓨터조직에 저장된 파일이 종이 등에 출력될 경우 그 출력물은 이미 종이라는 특성을 지니게 되어 종이문서가 된다. 따라서 엄밀한 의미에서 출력물 자체를 전자문서로 볼 수 없고 ‘컴퓨터조직의 기억장치에 저장된 파일’을 전자문서로 보아야 한다. 최동호 외, 전제논문(각주 13), 96면.

가독·인지할 수 있으며, 저장되어 있는 데이터도 그냥 누적되는 것이 아니고 새로운 데이터에 의하여 이전의 데이터가 수정·보완되는 가변적 성질을 갖는 특징이 있다.

이러한 점에서 전자문서는 종이문서의 성립요건과는 많은 차이를 보인다고 할 수 있다. 전자문서도 ‘일정한 사상 또는 관념을 표시’하고 ‘특정인의 의사표시’를 나타낸다는 점에서는 종이문서와의 차이를 구별할 수 없으나, ‘사람이 인지할 수 없는 기계적 수단(기계어 등)’으로 표시되고 있으며 컴퓨터의 기억장치 속에 존재하는 ‘비가시적인 물체의 형태’를 지니고 있다는 점에서 종이문서와는 구별되어진다.

이러한 전자문서의 특성을 인정한다면 종이문서의 시대와는 다른, 보다 확장된 문서의 개념 규정이 사회적으로나 법적으로 인정되어야 한다는 사실을 뒷받침하고 있다. 본 연구에서도 대체로 협의의 의미를 받아들여 전자문서를 ‘전산망을 활용하여 작성·시행 또는 접수·처리되는 문서’로 정의하고자 한다. 이와 같은 개념 정의는 「사무관리규정」 제3조에서 규정하고 있는 바와 동일하다고 할 수 있다.

2. 전자문서의 종이문서 대체가능성

종이문서를 전자문서로 대체할 수 있을 것인가 하는 문제는 전자문서의 문서성을 인정할 것인가의 문제로 귀착된다고 할 수 있다. 이와 같은 전자문서의 문서성 인증문제는 다음 세 가지 관점에서 검토될 수 있다.

첫째, 컴퓨터가 생성한 메시지 또는 컴퓨터에 저장되어 있는 기록을 법에서 소송증거로서 허용하느냐 하는 문제이다. 기존의 증거에 대한 개

념은 확실성에서 비롯되며 이를 위해 종이문서나 등록기 등이 사용되어 온 관행을 쉽게 떨쳐버리기 어렵다.

둘째, 전자문서의 신뢰성 문제이다. 컴퓨터 오류의 대부분은 사실 운영자에 의해 야기되고 있으나, 그보다는 컴퓨터 자체의 오류를 오히려 크게 염려하고 있어 컴퓨터에 대한 신뢰가 낮게 나타나고 있다.

셋째, 전자문서가 법률상 요구하는 서면 또는 서명 등과 같은 요건을 충족시키고 있느냐 하는 형식 요건의 문제이다. 자필서명이 포함된 종이 문서나 레코드에 의한 것은 위조가 어렵지만 컴퓨터에 의한 기록은 위조가 수월하다고 인식하고 있다는 점이다. 이런 점에서 전자문서를 명확히 문서로 인정하기는 논리적으로 어려운 점이 있으나 현실적으로 사용되어 진다는 점에서 상당부분 문서로서 인정되고 있는 추세이다.

한편, 전통적 종이문서는 대개 정보와 증거, 그리고 상징이라는 기능을 수행해 왔다. 먼저 정보기능(informative function)이라 함은 거래의 조건이나 내용이 종이 위의 기재사항에 의해 구체화되며 어떻게 성립되고 이행되어야 할 것인가에 관한 정보를 제공하여 관계 당사자의 의사를 표출시키고 기록을 통하여 전달할 수 있게 하는 기능이다. 증거기능(evidential function)이라 함은 거래 당사자간의 거래 이행과정에서 분쟁이 발생하였을 경우 종이문서에 기재된 내용으로 당사자의 책임을 입증할 수 있는 자료가 되는 기능이다. 그리고 상징기능(symbolic function)이라 함은 문서의 내용이 표출하는 추상적인 것으로 대표적인 상징은 권리·의무관계를 밝히는 기능이다.

그러나 그 형식과 성격에서 전통적인 종이문서와 구별되는 전자문서

의 등장은 전통적인 문서의 정보기능과 증거기능, 그리고 상징기능에 변화를 가져올 수밖에 없다. 즉, 종이문서가 가지고 있는 내용 확인 및 증거 또는 권리의 유통성 등의 기능을 전자장치인 전자문서가 감당하게 되는 것이며, 한 번 입력한 내용이 권한 있는 자에 의해 특별히 바뀌지 않는 한 모든 과정에서 두루 쓰이므로 재입력할 필요도 없게 된다. 종래에 종이서류가 지나다니던 길을 이제 컴퓨터에 입력된 기록물이 그를 대체할 수 있을 것인가의 문제이다.

결론적으로 말하면, 전자문서도 종이문서와 마찬가지로 정보를 충분히 제공할 수 있을 뿐만 아니라 정보전달의 효율성 면에서는 종이문서의 한계를 극복하고 오히려 훨씬 효율적으로 기능을 발휘할 수 있다는 점에서 종이문서의 정보기능은 충분히 대체가능할 것이다. 그러나 문제가 되는 것은 나머지 두기능인 증거기능과 상징기능이다. 이에 대하여 부정론과 긍정론으로 학자들의 견해가 갈리고 있다.¹⁵⁾

부정론에 따르면 기술적으로는 전자문서가 종이문서를 대체할 수 있다 하더라도 정보교환에는 인간적인 요인이 개재하게 되어 내용이 쉽게 변경될 수 있고 동시에 변경된 흔적이 남지 않는 등 정보의 안전성 문제가 제기될 수 있다는 것이다. 예컨대 거래 당사자간에 분쟁이 발생한 때에 전자문서에 의해서는 당사자가 납득할 수 있는 기록의 현출(顯出)이 쉽지 않고 종이와 같은 물리적 존재가 없다는 점에서 전자문서를 문서로 인정하기에는 한계가 있다는 것이다. 또한 전자문서는 일단 컴퓨터에 입력되면 그 동일성이 상실되어 입증이 곤란하며 특정인만 접근가능하기 때문에 권리의 행사 및 이전을 위한 상징성을 가지기 어렵다는 점에서 자동적·전자식으로 발행된 문서의 수령은 효력이 없다는 것이다.

15) 송계희, “EDI 거래의 법률적인 문제,” 중재, 대한상사중재원, 1993, 7.

이에 반하여 긍정론은 문서의 법률적인 역할을 컴퓨터의 기능에 적응시키는 한편, 물리적인 실체로서의 문서의 기능을 전자적으로 모방함으로써 컴퓨터에 입력된 전자문서도 전통적인 종이문서와 동일한 기능을 할 수 있어 대체가능하다는 것이다. 더욱이 거래관습은 고정된 것이 아니라 시대 상황의 변화에 따라 변화해 가는 것이므로 이 변화를 거래관습에서 어떻게 수용하고 법적으로 허용할 것인가는 반드시 해결해야 할 문제라는 점에서 보다 탄력적이고 긍정적인 태도를 지니고 있다.

대체로 지나친 전자적 기록의 특성에 얽매이지 말고 현실적인 변화를 수용하여 탄력적으로 법규정을 이해하고 운용한다면 종이문서에 대한 전자문서의 대체가능성은 인정될 수 있을 것이다. 다만 전자문서가 갖는 증명적 기능이 전자문서의 신뢰성이나 시스템의 안정성 확보와 밀접한 관련을 지니고 있다는 점에서 그 신뢰성·안정성 확보가 전자문서의 문서성 인정 여부를 결정짓게 할 것이다. 이처럼 전자문서는 종이문서를 대신하여 중요한 기능을 하고 있으므로 그 증거력을 인정한다 하더라도 진정(眞正) 성립여부 즉, ‘특정인의 의사에 기하여 작성되었는가’를 어떠한 방법으로 판단할 것인지는 여전히 문제로 남게 된다. 전자문서가 종이문서에 비하여 서명이나 날인이 일반적인 방법이 아니기 때문이다. 그리하여 현실에서 기술적으로 등장하고 있는 것이 전자서명의 방법이다. 오늘날 외국의 입법례는 전자서명을 인정하여 이에 관한 입법을 하고 있으며, 전자문서에 관한 규정을 두고 있는 우리 나라의 법률들도 전자서명에 관하여 아울러 규정하고 있다.¹⁶⁾

16) 「무역자동화촉진법」 제2조, 제11조, 제19조, 「전산망법」 제2조, 제17조, 그리고 「공업기반조성법」 제2조, 제7조, 제8조 등에 전자서명에 관한 규정을 두고 있다.

3. 전자문서 이용의 효과

전자문서의 이용은 수신한 조직이 종이서류가 아닌 전자문서를 보고 송신한 조직의 요구사항을 이해하고, 그 정보에 대응하여 행동할 수 있게 됨으로써 기존의 문서교환 방식보다는 정보처리에 소요되는 물자와 노력이 절약되어 거래 비용을 절감하며, 시장의 투명성을 증대시킴으로써 조직의 생산성과 효율성을 증대시킬 수 있다는 긍정적 효과가 내재한다.

그러나 전자문서의 이용은 동시에 부정적인 측면도 가진다고 할 수 있다. 전자문서가 종래 대면관계를 네트워크관계로 대체함으로써 발생하는 상하간·동료간 대화의 단절과 이해의 부족은 업무처리의 오판 및 인간 소외현상을 심화시킬 우려도 있다. 문서의 유통에서 간결하고 신속한 작성을 요구하는 전자문서는 그 배경과 이면의 상황에 대한 자료들을 누락시킴으로써 정확한 정보환경을 전달하기가 곤란하여 그릇된 판단을 할 개연성도 존재한다. 또한 대화의 단절로 인해 인간적 관계가 소원해지고 조직과 사회에 대한 인간소외가 심화될 수도 있다. 이같은 전자문서의 부정적 측면은 종종 문화적인 측면과 결합하면서 전자문서가 활성화되지 못하는 장애요인으로 작용하기도 한다. 여기서는 이들 전자문서의 이용으로 얻을 수 있는 긍정적 및 부정적 효과에 대하여 살펴본다.

가. 긍정적 효과

(1) 비용 및 원가의 절감을 통한 생산성 향상 효과

조직간의 문서교환에 전자매체를 이용하기 전에는 송신자가 자료를 직접 작성하거나 컴퓨터에서 처리한 후 출력하고, 종으로 문서화된 자료

를 수신자가 전산처리 하고자 할 경우 컴퓨터에 다시 동일한 내용을 입력하는 것이 일반적이다. 그러나 사내정보시스템 및 EDI·CALS·EC 등 조직간 정보시스템을 도입할 경우에는 종래 수작업에 의한 종이문서의 처리에 따른 업무량이 생략·축소될 수 있으며, 정보의 축적과 이의 재사용이 가능함으로써 야기되는 효과, 그리고 처리과정에서 발생하는 오류를 줄여 업무처리의 정확성을 제고 할 수 있다.

따라서 수작업으로 입력하고 종으로 출력하여 직접 또는 간접으로 전달하던 과정이 생략되어 자료입력 및 서류작성 업무에 투입될 인력이 감소하고, 우편 및 전달인력 비용이 절감되며, 용지 및 봉투, 그리고 우송용 자재 및 소모품의 저장을 위한 공간과 종이파일을 보관해 둘 공간을 줄일 수 있어 재고수준 및 관리비용도 감소되는 효과가 있다. 또한 우편이나 인편으로 거래되는 처리시간을 단축함으로써 주문시간이 단축되는 한편 구매회사는 지나치게 일찍 주문할 필요가 없어 경비절감과 더불어 경쟁력 제고 및 고객서비스 개선의 효과를 볼 수 있는데 이러한 효과를 전자통신효과라 한다.¹⁷⁾

(2) 수월한 정보접근 효과

영상 등 다양한 멀티미디어자료의 전자문서 교환을 통해 정보의 축적이 용이하며, 조직과 조직간에 혹은 기업과 기업간에 필요한 다양한 정보를 필요한 때에 접근이 가능하며, 이는 정확하고 신속한 정보처리와 통계에 근거하여 거래를 할 수 있도록 하여 궁극적으로는 조직의 경쟁력을 강화시켜 줄 것이다. 이는 기업의 입장에서 보면 고객의 요구에 대한 정

17) Benjamin, R., T. Malone & J. Yates, "Electronics Markets and Electronic Hierarchies," *Communications of the ACM*, 1987, 30(6).

확한 정보를 실시간에 확보함으로써 고객이 원하는 것을 신속하고 정확하게 공급하여 대고객 서비스의 개선(고객만족) 효과를 가져올 수 있을 것이고, 공급업자에게는 기존 거래처로부터 보다 많은 대규모 주문과 새로운 고객확보를 가능케 할 것이다. 나아가 수요·공급자간에 상품 및 가격에 대한 정보교환 등을 효율적으로 중개하는 전자시장(electronic market)을 구축하는 효과도 나타나게 될 것이다.

특히 행정정보의 전자유통은 정부 내부의 정보유통을 촉진시켜 내부 행정업무 수행을 보다 원활하게 해주며, 국민에 대한 정부 정보제공을 통해 열린 정부의 실현을 촉진시켜 주는 동시에 원스톱서비스 등 서비스의 질을 제고시켜 줄 수 있는데 이러한 효과를 전자중재효과라 한다.¹⁸⁾

(3) 업무개선의 효과

전자문서를 이용한다는 것은 의사결정이 단순화·신속화되고, 거래행위에 대한 신속하고 정확한 기록을 작성·유지할 수 있게 된다. 공문서의 유통과정에 대한 현실을 살펴 보면 전자문서의 효과가 얼마나 클 것인가를 짐작할 수 있을 것이다. 예컨대, 중앙부처에서 보고지시가 1건이 발생하면 이것이 각 행정계층을 따라 기안과 지시가 하나의 문서를 접수하는데, 그 과정을 보면, 문서접수 → 분류 → 배부 → 처리지시 → 기안 → 결재 → 시행문 → 발송의뢰 → 문서통제 → 발송 → 기안문 회송 → 편철 및 보존이라는 12단계를 거쳐야 하는 것이다. 이러한 과정을 각 계층이 반복하면서 일선기관에 이르고 다시 일선기관으로부터 기안과 보고라는 상기과정을 반복하면서 중앙정부의 각 계층에 이르게 되면 무수한 시간과 인력이 소요되고 이 과정에서 만들어지는 문서량은 1건 보고지시에

18) Benjamin et al., supra note 17.

평균적으로 무려 4,000여건이나 만들어진다고 조사된 바 있다.

전자문서로의 전환은 이러한 점에서 종래 명령·보고계통이 기안자-중간관리자-최고관리자로 바로 연결되어 업무과정이 단순화되고, 24시간 결재시스템 등으로 의사결정의 신속화가 이루어져 업무개선 효과가 가장 두드러진 효과로 지적되고 있다. 또한 기록된 자료는 온라인 조회 및 보고시스템을 이용하여 관리자가 미래의 사업기회를 예측하고 원가절감을 평가하며, 마케팅전략을 개선하고 관리통제를 개선하는 수단으로 제공될 수 있다. 이러한 개선은 곧 직원들이 창의적인 업무에 비중을 둘 수 있도록 함으로써 조직의 성과를 제고시킬 수 있는 기회를 제공해 주기도 한다. 하지만 기본적으로 전자문서는 그 시스템의 도입을 위해 업무절차를 재평가하는 작업(BPR: Business Process Reengineering)이 병행되어야 하며, 기록의 정확성 증대와 자금관리의 개선 등을 통하여 의사결정을 위한 기초 정보가 제공되어 경영시스템의 효율성을 기할 수 있게 된다.

(4) 관계 조직내·외의 네트워크 구축 효과

전자문서 시스템을 이용할 경우 조직 구성원 및 협력업체의 태도에 대한 운영과 전략에 알맞게 조직을 재편하며 조직 구성원 및 협력업체와의 신뢰성을 증진시킬 수 있다. 이를 바탕으로 수요·공급자간의 업무처리애 필요한 정보를 신속하고 정확하게 교환할 수 있게 되며, 신속하고 정확한 정보교환은 실시간 납품관계의 형성을 가능하게 하고 거래 당사자간의 계획에 변동이 생길 경우 상호간 신속한 적응도 가능해진다. 이 같이 전자문서 교환시스템은 조직의 영역을 조직 구성원뿐 아니라 협력조직까지 확장함으로써 조직내 및 거래조직간에 정보를 공유하고 재활용하며, 수요·공급자간에 관계 내지 협력을 지속화함으로써 조직간에 신

속한 상호 적응을 가능하게 하고, 독립된 조직들을 하나의 조직같이 전자화된 조직으로 그 관련 네트워크를 구축한다. 이를 통해 상호 이해의 폭을 확장하고 비즈니스의 기회가 확장되기도 하는데 이러한 효과를 전자통합효과라고 한다.¹⁹⁾

이러한 통합효과가 가져다주는 파생효과로는 조직의 수직적 통합과 분산 결정을 제고하고, 조직 내·외의 조직혁신 및 재구조화 작업과 맞물려 있다고 할 수 있다. 대표적으로 최근 기업들이 인트라넷의 구축을 통하여 사내의 문서교환시스템, 정보교환시스템, 전자게시판, CALS기반시스템, EDI시스템, 마케팅시스템 등을 통합 구축하여 업무의 효율성을 제고하려는 노력이 이를 잘 말해 주고 있다.

(5) 조직의 환경변화에 대한 대응능력의 제고 효과

전자문서의 이용으로 시장 환경의 변화에 빨리 반응하여 계획과 예측능력을 향상시킬 수 있게 되었다. 기존에는 종이문서의 거래 처리에 따른 시간이 시장변화 속도에 대응하지 못하여 그에 대한 대처가 늦었으나 전자문서 시스템의 도입으로 시장변화에 대한 대처가 신속하게 이뤄지고 예측과 계획능력의 향상을 가져오게 되었다. 또한 자금관리 부문에 있어서도 이전보다 신속하게 수금과 결제가 이루어짐으로써 관리자가 자금의 흐름을 보다 정확히 파악하고 이를 통한 정확한 자금계획을 수립할 수 있게 되었다.

(6) 개인의 삶의 질 향상

정보사회의 한 실현 형태로서 전자문서의 이용은 정보사회가 초래할

19) Benjamin et al., supra note 17.

수 있는 긍정적 효과들을 우리 개인에게 그대로 제공해 줄 수 있다. 물론 부수적으로 부정적 측면도 발생하겠지만 전자문서의 이용을 통해 정보사회가 가져다 줄 수 있는 많은 혜택으로 국민의 삶의 질이 제고된다는 것이다. 개인들은 인터넷과 PC통신 등을 통해 홈쇼핑, VOD, 각종 예약제도 등이 가능해졌으며, 이들 정보통신기술들이 전자문서의 교환이라는 쌍방향 통신을 가능케 함으로써 이제 개인의 시간적·공간적 제약, 그리고 인식적 제약을 초월할 수 있게 되었다. 이는 개인의 일상생활에서 고통과 불안을 제거하고 궁극적으로는 인간을 자유롭게 할 수 있게 되었다는 것이다. 즉, 개인이 필요한 시간에 필요한 정보(문서)를 네트워크를 통해 세계 어디에나 전달할 수 있다는 것은 육체적 노동의 절약과 지속적인 비용 감소를 가져다 줄 뿐만 아니라 환경 및 에너지문제를 해결해 준다는 점에서 인간의 삶의 질이 제고되며, 또한 필요한 정보를 네트워크를 통해 손쉽게, 신속히 그리고 풍부히 획득할 수 있다는 점에서 개인이 내려야 할 가치판단 내지 의사결정의 질도 제고될 수 있는 것이다.

나. 부정적 효과

전자문서의 이용이 이상과 같은 긍정적 효과만 있다고 보기는 어렵고 부정적인 측면도 동시에 가지는 양면성을 지닌다고 할 수 있다. 이들 부정적 측면에 관해서는 전산화 도입과 관련한 많은 경험적 연구들에서 지적하고 있다. 우선 전산화가 대학의 행정조직의 의사결정에 미치는 영향에 관해 행정전산화가 기존 인력에 대한 감축의 효과를 가져오지는 못했다는 경험적 연구가 있으며,²⁰⁾ 업무처리 및 근무행태에 미치는 영향에 관해서도 전산화가 조직내의 정보 전달과정에서 주요 정보가 왜곡되거나 기계적이고 단순한 정보만을 유통시킬 가능성이 높으며, 그 결과 조직 구성원들간의 관계를 비인간화할 가능성도 높게 나타난다는 경험적 연구도 있다.²¹⁾

II. 외국의 전자문서 제도

1. UN UNCITRAL MODEL LAW

가. UNCITRAL 전자상거래모델법

(1) 전자문서 방식의 등장과 모델법의 성립

유엔은 세계 각국의 국제거래(무역)관련법이 상이하여 무역거래에 있어 장애가 발생한다고 보고 이 장애를 제거하여 원활한 무역거래를 도모

20) 김영석, 정보화 진전에 따른 공공기관의 의사결정구조 변화에 관한 연구, 체신부-한국전기통신공사, 1993.

21) Weick, K.E., "Cosmos vs. Chaos: Sense and Nonsense in Electronic Contexts", *Organizational Dynamics*, 1985.

하고자 “유엔국제상거래법위원회(United Nations Commission on International Trade Law : UNCITRAL)”를 창설하였다.

전자문서방식에 의한 국제거래가 보편화됨에 따라 유엔국제상거래법위원회 사무국은 1984년 “자동문서처리의 법적 측면(Legal aspects of automatic data processing)”이라는 보고서를 작성하였고 1985년에 개최된 제18차 유엔국제상거래법위원회에 이를 제출하였다. 이에 “컴퓨터기록의 법적 가치에 대한 검토 권고안”이 채택되어 이를 시작으로 유엔국제상거래법위원회 내에 EDI 및 관련 통신수단의 법적 측면에 관한 모델법 초안의 작성을 위한 전자상거래작업부가 구성되었다. 이후 여러 차례의 회의를 거쳐 1995년 제28차 유엔국제상거래법위원회 작업부 회의에서 모델법 초안이 마련되었다. 이렇게 완성된 초안은 미국 뉴욕에서 1996년 개최된 유엔국제상거래법위원회 제29차 위원회에서 심의를 거쳐 “전자상거래에 관한 UNCITRAL 모델법(UNCITRAL Model Law on Electronic Commerce : 이하 “전자상거래모델법”이라 한다)”이 최종 채택되었다. 이렇게 완성된 모델법은 국제거래상에서 다양한 법의 존재로 인한 불필요한 장애를 제거함으로써 국제거래법의 통일과 조화를 촉진할 목적임과 동시에 모든 국가들이 서류에 기초하여 통신문형식 정보자료보관을 하는 것에 대한 대체 수단으로서 전자문서의 활용을 규율하는 입법을 추진하는데 도움을 줄 목적으로 제정되었다고 할 수 있다.²²⁾

(2) 모델법의 목적

유엔국제상거래법위원회의 전자상거래모델법은 전자문서에 관하여 다음과 같은 목적을 가지고 있다.²³⁾

22) 정완용, 전자상거래법, 법영사, 2002, 11면.

(가) 전자상거래에 관한 국제적으로 승인될 수 있는 법원칙의 제시

인터넷기술의 발달로 정보화시대가 도래함에 따라 국제거래에 있어 전자우편과 전자문서교환과 같은 현대적인 통신수단의 사용이 급속하게 증가되고 있지만 종이 없는 메시지 형식으로 하는 법적으로 유효한 정보 교환에 있어 많은 법적인 장애가 어떻게 제거될 수 있는지, 또한 전자상거래를 위해 보다 안전한 법적인 환경의 형성에 관하여 국가의 입법자들에게 국제적으로 승인될 수 있는 일련의 법원칙들(RULES)을 제시하려는 데 그 목적이 있다.

(나) 종이 이외의 문서형식의 법적인 장애와 불명확성의 제거

모델법은 현대적인 통신수단의 이용과 관련하여 국제거래에 있어 부적절한 국내법이 장애를 일으키는 경우 이러한 장애를 제거하고 불이익을 시정하려는데 목적을 두고 있다. 따라서 전통적인 서류문서 이외의 형식으로 된 정보에 대한 법적 성질 및 유효성을 명확하게 할 것을 목적으로 한다.

(다) 기존 종이 문서 이용자와의 동등한 취급

모델법은 종이문서의 이용자와 컴퓨터정보의 이용자들에게 동등한 취급을 하고, 이로서 국제거래에서 경제성과 효율성을 촉진하는데 본질이 있다.

23) 정완용, 전계서(각주 22), 303면.

(3) 모델법상의 전자문서 규정

(가) 데이터메시지에 대한 법률요건의 적용(제2장)

제2장에서는 데이터메시지에 대하여 법적효력(제5조) 및 문서성(제6조), 서명(제7조), 원본성(제8조), 증거력과 허용성(제9조), 그리고 데이터 메시지의 보존(제10조)에 대하여 규정하고 데이터메시지와 종이문서 사이에 차별취급을 하지 않는다는 원칙을 구체화하고 있다.

(나) 데이터 메시지의 통신(제3장)

제3장에서는 계약의 성립과 유효성(제11조)과 당사자에 의한 데이터 메시지의 승인(제12조), 데이터 메시지의 귀속(제13조), 수신확인(제14조), 데이터 메시지의 송·수신 장소와 시간(제15조)을 규정하고 있으며 이를 통하여 전자적 수단에 의한 계약체결에 관하여 더 높은 법적 확실성을 제공함으로써 국제거래를 활성화시키고자 하였다.

나. UNCITRAL 전자서명모델법

(1) 전자서명방식의 필요에 의한 전자서명모델법의 성립

UNCITRAL은 1996년 전자상거래모델법을 채택한 이후에 그 후속작업을 진행하여 2001년 7월 “전자서명모델법(Model Law on Electronic Signatures)”을 제정하였다.²⁴⁾

24) 정완용, 전 계서, 348면.

(2) 전자서명모델법의 특징

전자서명모델법은 다음과 같은 특징이 있다.²⁵⁾

첫째, 전자서명모델법은 전자상거래모델법 제7조로부터 도출된 것으로 전자서명모델법의 형식은 단순한 지침으로서가 아닌 해설을 붙인 법률규정으로 마련되어야 한다는 의견에 따라서 모델법으로 채택된 것에 입법적 성격이 있다.

둘째, 전자서명모델법은 전자서명의 사용과 관련된 모든 사항을 다루는 것이 아니라 전자 서명의 사용 촉진을 위한 핵심원칙을 제공하는데 불과하여 입법국에서는 전자서명모델법의 목적을 훼손하지 않고 절차상의 세부사항의 보완 및 사용자간 계약에 의한 협정으로 보완할 수 있다.

셋째, 전자서명모델법은 전자상거래모델법 제7조에서 전자서명이 수기서명의 기능적 등가물로서 인정될 수 있는 서명요건에 추가하여 전자서명에 법적 효력을 부여할 수 있는 객관적 기술상의 신뢰성 기준을 제시하고 있다(동법 제3조, 제6조).

넷째, 서명인, 신뢰당사자, 인증서비스제공자가 취해야 할 행위규칙을 정하고 그 기준을 제시함으로써 관련 당사자를 위한 기본행위규칙을 마련하고 있다는 데 특징이 있다(동법 제8조, 제9조, 제11조)

25) 이하 UNCITRAL 전자서명모델법 입법가이드(Guide to Enactment of the UNCITRAL Model Law on Electronic Signatures) 참조.

다. 시사점

UNCITRAL 전자상거래모델법 및 전자서명모델법은 전자문서 및 그 유통의 안전성 담보를 위한 전자서명을 법적으로 승인하였다는 점에서 중요한 역할을 하였지만,²⁶⁾ UNCITRAL 자체도 국제적인 무역 및 거래에 초점이 맞춰져 있고, 위 모델법들도 사적 거래를 중심으로 하기 때문에 이 보고서에서 논의하는 공적 부문의 전자화에는 관련이 없다고 할 수 있다.

2. OECD

OECD(Organization for Economic Cooperation and Development)는 전자상거래의 국제적인 확산을 위한 노력의 일환으로서 1997년에는 11월 19일부터 21일까지 핀란드 투르크에서 전자상거래 회의를 개최하여 전자결제상 전자문서의 법적 효력과 관련하여 논의한 바 있다.²⁷⁾ 이 외에도 이와 관련하여 정보통신기반, 이용자 신뢰, 소비자 보호, 법제도 환경, 전자결제 등에 대한 장애물 제거 방안 등이 중점적으로 논의되었다.

3. 미국

가. 통일전자거래법(ETA)

(1) 제정경위

미국 통일주법위원회(National Conference of Commissioners on

26) 정보화 초기의 전자문서에 대한 논의에 대하여는 최경진, 전자상거래와 법, 현실과 미래, 1998 참조.

27) 정완용, 전제서, 10면.

Uniform State Law)는 UCC 제2편의 개정을 통해 소프트웨어 기타 디지털 상품거래를 규율하기 위한 사항을 보완하여 각 주마다 상이한 전자상거래에 관한 법적용을 통일하고, 전자적 수단에 의한 거래에 있어서 전자기록과 전자서명의 일반적 사용을 촉진하기 위하여 “통일전자거래법(Uniform Electronic Transactions Act : UETA)”을 제정하였다.²⁸⁾

(2) 통일전자거래법의 내용

(가) 적용범위

동법은 모든 서면과 서명에 적용되는 것이 아니라 거래와 관련된 전자기록과 전자서명에만 적용되며, 전자적 수단으로 거래하기로 합의한 당사자간의 거래에만 적용된다. UETA는 전자적 형식이라는 이유만으로 기록이나 서명이 그 법적 효력, 강제력 및 증거능력이 부인되지 않도록 규정되어 있다.

(나) 개념정의

이 법에서는 ‘전자적인(electronic)’의 의미와 ‘전자대리인(electronic agent)’ 및 ‘전자기록(electronic record)’에 대한 개념 정의를 내리고 있다. ‘전자적인’이라 함은 전기, 디지털, 자기, 무선, 광학, 전자기 또는 기타 이와 유사한 기능을 가진 기술과 관련된다고 정의하고 있다. ‘전자대리인’이라 함은 자연인에 의한 검토 또는 행위 없이 그 전부 또는 일부가 전자기록 또는 실연에 대해 독립적으로 동작 또는 반응하도록 하는 데 사용되는 컴퓨터프로그램이나 전자적 또는 기타 자동화된 방식을 말한다. 또한

28) 프로그램심의조정위원회, “국내·외 IT법제 비교연구”(2003.12), 167면 .

‘전자기록’이라 함은 전자적 방식으로 작성, 생성, 송신, 교환, 수신 또는 저장되는 기록을 말한다.

(다) 기타의 내용

동법 제10조에서는 변경 및 오류의 효과를 규정하고 있는바, 당사자가 변경이나 오류를 감지하는 보안절차를 사용할 것을 합의하여, 일방은 그 절차를 준수하였으나 상대방은 이를 준수하지 않은 경우에 있어 절차를 준수하지 않는 당사자가 이를 준수하였더라면 그 변경이나 오류를 감지할 수 있었을 때, 보안절차를 준수한 당사자는 변경 또는 오류 있는 전자기록의 효력을 부인할 수 있다고 규정하고 있다. 또한 자동화된 거래에서 개인은 타인의 전자적 대리인을 이용함으로써 발생한 오류로 인하여 생성된 전자적 기록의 효력을 부인할 수 있다고 한다.

나. 통일컴퓨터정보거래법(UCITA)

(1) 제정 경위

「통일컴퓨터정보거래법(Uniform Computer Information Transaction Act : UCITA)」은 1999년 7월 미국 통일주법위원회전국회의(NCCUSL)를 통과한 컴퓨터정보의 거래에 관한 통일법이다. 컴퓨터정보의 라이선스 거래에 있어서 명확성과 확실성에 대한 요구가 시급함에 따라 미국 변호사협회(American Bar Association)에서는 NCCUSL에 통일법안을 만들도록 권고하였고 그 후 정보의 거래에 관한 통일적인 법규범의 필요성에 따라서 NCCUSL은 10년 동안의 작업을 거친 후 1999년 독립된 법으로서 UCITA를 제정하기에 이르렀다.

(2) 통일컴퓨터정보거래법의 내용

UCITA는 9개 장, 111개 조문으로 구성되어 있다. 이 중 전자문서와 관련한 내용을 살펴보면 다음과 같다.

① 제1장에서는 용어에 대한 정의를 하고 있으며, 적용대상에 대하여 판단할 수 있는 기준을 제시한다. 또한 컴퓨터정보의 거래를 위한 계약에서 당사자가 특정한 사항을 다루지 않는 경우 그 해결 지침을 제공하고 있다.

② 제2장에서는 전자적 방식에 의한 계약체결에 있어 일방에 의해 작성된 계약조건의 경우 그 작성자의 상대방을 보호하는 규정 등 계약의 상대방에 대한 보호규정을 마련하였다.

③ 제3장에서는 구두증거의 배제, 계약의 변경, 계약조건의 변경 및 당사자에 의한 의사표시가 없는 경우 계약 내용의 형성에 관한 규정을 두고 있다.

④ 제6장에서는 이행수락의 기준에 관한 전통적 규칙을 컴퓨터정보거래의 맥락에서 맞추어 변형·수용하고 있다. 또한 특수한 유형의 계약의 경우와 계약 종료의 경우에 적용되는 규칙을 마련하고 있다.

다. 시사점

미국의 통일전자거래법이나 통일컴퓨터정보거래법은 모두 대등한 당사자 사이의 거래에서의 전자문서 및 전자서명을 규율 대상으로 하고 있

으며, 전자문서에 의한 거래의 활성화를 목표로 하고 있다. 이외에 공공 부문에서의 전자화에 관한 직접적인 법률은 찾아보기 어렵다.

4. 유럽연합(EU)

가. 관련법제

유럽연합은 전자문서 및 전자서명과 관련하여 “전자상거래지침(Directive on Electronic Commerce, 2000)”과 “전자서명지침(Directive on Electronic Signatures, 1999)”을 제정하였고 많은 유럽연합 회원 국가들이 이들 지침을 수용하여 자국 법률을 제정하고 있다. 예컨대 아일랜드는 2000년 “전자상거래법(Electronic Commerce Act, 2000)”을 제정하여 시행하고 있고, 영국도 “전자통신법(Electronic Communications Act, 2000)”을 제정하여 시행하고 있다.²⁹⁾

유럽연합 국가 중 특히 독일은 1997년 8월 “디지털 서명법”을 제정하여 시행하고 있다. 독일은 2000년에 디지털 서명법을 개정하여 “전자서명법”으로 명칭을 변경하였다. 독일 이외에 이탈리아(1998년), 말레이시아(1997년), 싱가포르(1998), 오스트리아(2000) 등도 전자서명법을 제정하였다.

나. 시사점

이상과 같이 유럽연합 및 그 소속국가들의 경우에도 주로 전자문서의 도입 및 유효성에 관한 규정을 두고 있는 법률은 거의 민간부문 혹은 대

29) 정완용, 전계서, 15면.

등한 당사자 사이의 거래관계에서의 전자문서 및 전자서명을 다루고 있다. 따라서 이 보고서에서 살펴보고자 하는 전자공문서 및 행정부문에서의 전자화에 관하여 직접 참조할만한 규정은 찾아보기 어렵다.

5. 일본

가. 입법배경

일본은 개별법에서 산재해 있는 서면의 교부나 각종 통지 등 문서와 관련된 규정을 전자적인 환경에 맞게 일괄적으로 개정하는 법률을 제정함으로써 문제의 해결을 시도하였다. 즉, 일본은 우리나라의 「전자거래기본법」과 같은 일반 규정을 포함하는 법률은 가지고 있지 않지만, 「서면의 교부 등에 관한 정보통신기술의 이용을 위한 관계 법률의 정비에 관한 법률(書面の交付等に関する情報通信の技術の利用のための関係法律の整備に関する法律, 2000年 11月 27日 公布)」, 일명 ‘IT書面一括法’을 제정하였다. 이 법은 전자문서의 효력이 문제되는 개별법상의 문제점을 검토하여 문제해결을 시도하였다는 점에서 의의를 가진다. 다만, 개별법에서 규율하고 있는 전자문서 이외의 전자문서에도 법적 효력을 부여할 수 있는가 하는 점은 여전히 문제로 남는다.

나. 법률의 내용

(1) 목적 및 구성

IT서면일괄법은 최근 정보통신기술의 발달에 따라 민간분야에서의 전자상거래의 촉진을 도모하기 위하여 ‘서면’의 교부 등을 대신하여 서면에

기재하여야 할 사항 등을 정보통신기술을 이용하는 방법에 의하여 행할 수 있도록 규정하고 있다.

IT서면일괄법은 총7장 50개 조문 및 부칙으로 구성되어 있으며, 금융청관계(제1장)·총무성관계(제2장)·재무성관계(제3장)·후생노동성관계(제4장)·농림수산성관계(제5장)·경제산업성관계(제6장)·국토교통성관계(제7장) 등 각 행정기관별 소관법령에 대한 서면관련 개정내용을 규정하고 있다. 이에 따라 증권거래법·보험업법·할부판매법·방문판매등에 관한법률 등 50개 법률에 규정된 서면의 교부 등에 관한 규정이 개정되었다.

(2) 대상 서면

IT서면일괄법은 민간분야의 서면교부시 서면에 의한 절차와 관련된 의무에 대하여, 종래의 절차에 추가하여 송부 받는 측의 승낙을 조건으로 전자적 수단에 의하는 것을 용인하도록 하는 것을 규정하고 있다. 반대로 전자정부 및 전자자치체의 실현을 위한 과제로서 국가와 민간 사이의 서면(각종 신청이나 청구절차 등에 있어서의 서면)은, 이 법의 적용대상에서 제외된다.

(3) 개정의 대상이 되는 법률 유형

이 법이 개정의 대상으로 하고 있는 법률은 크게 두 가지로 나뉘어진다. 첫째는, 방문판매등에관한법률(訪問販賣等に関する法律)³⁰⁾이나 여행

30) 소비자 대상 전자거래와 관련해서는 방문판매등에관한법률에 ‘전자적 기록’에 의한 교부도 가능하도록 규정하였고, 종래의 방문판매등에관한법률이

업법(旅行業法) 등과 같이 민간의 거래에 있어서 계약체결시에 일정 사항을 기재한 서면을 교부하도록 의무로써 규정한 법률이고, 둘째는, 중소기업등협동조합법(中小企業等協同組合法)과 같이 조직관계를 규율하는 법률에 있어서 조합원등 조직을 구성하는 자가 의결권을 행사함에 있어서 서면을 이용할 것을 의무로써 규정한 법률이다.

(4) 개정의 대상에서 제외되는 규정

IT서면일괄법이 대상으로 하는 서면의 교부 등에서 제외되는 4가지 유형의 서면관련 규정이 있다.

첫째는 공정증서를 요구하는 규정으로서, 예를 들면 차지차가법(借地借家法), 기업담보법(企業擔保法), 임의후견계약에관한법률(任意後見契約に關する法律)등의 경우에는 공정증서의 작성을 요하지만, 공정증서는 공증인이 당사자의 이야기를 듣고 직접 작성하는 것이기 때문에 개정대상에서 제외되었다.

둘째는 전자거래가 행하여질 가능성이 없는 규정이며 셋째는 국제조약에 의한 경우에 제외된다. 넷째로 대금업의규제등에관한법률(貸金業の規制等に關する法律), 상품거래소법(商品去來所法) 등 계약을 둘러싼 문제가 현재 많이 발생하고 있는 경우와 같이 서면에서 전자적 수단으로 대체가 곤란하다고 인정되는 경우에는 IT서면일괄법의 개정대상에 포함되지 않았다.

「특정상거래에 관한 법률(特定商取引に關する法律)」로 개정되면서 통신판매에 있어서의 승낙 등의 통지를 전자기록에 의할 수 있도록 명문으로 규정하였다.

(5) 서면의 교부시 서명이나 기명날인을 법률에 의무로 규정하고 있는 경우

법률에서 서면의 교부시 서명이나 기명날인을 요한다고 규정하고 있는 경우에는, 서면의 서명 또는 기명날인에 대신하여 파일에 기록될 사항 등에 변경이 행하여지지 않았다는 것을 확인할 수 있는 조치를 강구하여야 하며, 이를 하위법령인 성령에 규정하도록 하고 있다. 즉, 전자서명 등으로써 서면의 무결성을 확보하기 위하여 서명·기명날인을 대체할 수 있도록 규정한 것이다.

Ⅲ. 국내의 전자문서 제도

1. 「전자거래기본법」

가. 「전자거래기본법」의 의의

「전자거래기본법」은 UN국제상거래법위원회가 제정한 전자상거래모델법을 모범으로 하여 1999년 2월에 제정되어 1999년 7월 1일부터 시행되었다. 「전자거래기본법」은 그동안 세 차례의 개정이 있었으며 그 중 제2차 및 제3차 개정에서 전자문서에 관한 제도를 도입하였다. 2005년에 있었던 제2차 법 개정에서는 전자문서 이용의 증가로 전자문서에 대하여 그 보안과 관리의 정확성을 높이기 위해 전자문서의 보관·증명을 수행할 공인전자문서보관소 제도를 도입하고 타 법률의 규정에 의한 각종 문서의 기록·보관 및 비치 등을 전자문서의 형태로 할 수 있도록 하는 전자문서에 대한 법적 효력을 부여하였다. 세 번째, 2007년 5월에 있었던 제3차 개정에서는 종이문서의 전자적 보관을 위해서 전자화 문서에 대한

법적인 보관 여건을 보완하였다.³¹⁾

나. 「전자거래기본법」의 전자문서에 관한 주요 내용³²⁾

(1) 전자문서의 법적 효력

다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고 전자적 형태로 되어있다는 이유로 문서로서의 효력이 부인되지 않으며 타 법률의 규정에 의한 기록, 보고, 보관, 비치 또는 작성 등의 행위가 전자문서로 행해진 경우 당해 법률에 의한 행위가 이루어진 것으로 본다.

(2) 전자문서 취급에 필요한 원칙

전자화문서를 포함한 전자문서가 원본과 내용과 형태가 동일하고 전자문서의 보관 요건을 갖춘 경우 관계법령이 정하는 문서의 보관에 갈음할 수 있도록 하는 전자문서로 보는 경우 수신한 전자문서의 독립성, 수신확인, 작성자와 수신자간 약정에 의한 변경, 전자서명 등을 규정하고 있다.

(3) 전자화문서 작성에 관한 시설 및 장비의 인증

전자문서 이용촉진 및 전자화문서의 신뢰성 확보를 위해 전자화문서 작성에 사용되는 시설 또는 장비에 대한 인증을 실시하도록 규정하였다.

31) 한국인터넷진흥원, 한국인터넷백서, 2008, 489면.

32) 한국인터넷진흥원, 전계서(각주 31), 491면.

(4) 공인전자문서보관소 제도

문서에는 문서생성, 문서유통, 문서보존, 문서폐기의 수명 주기가 있다. 전자문서는 종이문서에 비해 변조와 멸실 및 훼손 가능성이 크므로 종이문서가 전자문서로 대체하려면 이 모든 과정에 대한 신뢰성과 안전성이 보장되어야 한다.

이를 위해 정부는 2005년 법 개정을 통해 ‘공인전자문서보관소’ 제도를 도입했다. 이는 안전한 전자문서보관시스템을 갖추고, 신뢰할 만한 수준의 조직과 능력이 있는 사업자를 ‘공인전자문서보관서’로 지정하여 여기에 보관하는 전자문서는 보관 당시부터 변경되지 않았다는 추정효과를 주려는 것이다.

2. 「전자정부법」

가. 전자정부의 개요

(1) 전자정부의 정의

전자정부란 정보통신기술(IT)을 활용하여 정부업무 처리방식을 혁신하고, 이를 통해 행정의 효율성과 생산성을 높이면서 국민에게 신속하고 질 높은 행정서비스를 제공하는 정부를 말하며 대민행정 측면, 내부행정 처리 및 정책결정의 측면, 조달 측면 등의 세 측면이 상호 유기적인 작용을 하면서 온라인 네트워크를 통해 공공재화나 서비스를 상호간에 제공하는 정부구조이다.³³⁾

33) 이하는 이성몽, 유비쿼터스 경영정보, 운정미디어, 2006 참조.

(2) 정부의 환경 변화

<표 7> 행정환경의 변화

구분	산업화시대	디지털시대
민주주의	대의적	참여적
시민	수동적	능동적
정치	대중동원형	1대1 접촉형
업무처리	오프라인	온라인
정보문제	정보독점, 비대칭	정보공유, 대칭
접속방식	대면접속	비대면접속
조직구조	수직적 위계구조	수평적 네트워크 구조

컴퓨터 기술 및 정보기술의 발달로 인하여 정보화 사회가 도래함에 따라 전자적 방식의 행정사무관리가 가능하게 되었으며 더 효율적인 행정을 위해 전자적 방식에 기초한 업무처리방식인 전자정부제도가 나타나게 되었다.

(3) 관련 법령

전자정부와 관련하여 2001년 3월 28일자로 제정되어 같은 해 7월 1일부터 시행된 「전자정부구현을 위한 행정업무 등의 전자화 촉진에 관한 법률」(법률 제6439호)이 있었으며, 이후 「전자정부법」(법률 제8171호, 2007. 1. 3, 일부개정 시행 2007. 7. 4)으로 명칭이 바뀐 후 현재까지 시행되고 있다.

나. 전자문서 관련 법률 내용

(1) 전자문서의 작성 등

행정기관의 문서는 특별한 사정이 없는 한 전자문서를 기본으로 하여 작성·발송·접수·보관·보존 및 활용되어야 한다. 이에 필요한 사항은 국회규칙·대법원규칙·헌법재판소규칙·중앙선거관리위원회규칙 및 대통령령으로 정한다. 행정기관은 당해 기관에서 접수 또는 발송하는 문서의 서식에 더하여 전자문서에 적합한 서식을 마련하고 이를 활용할 수 있다.

(2) 전자공문서의 성립 등

전자공문서는 당해 문서에 대한 결재(국회규칙·대법원규칙·헌법재판소규칙·중앙선거관리위원회규칙 및 대통령령으로 정하는 전자적인 수단에 의한 결재를 말한다)가 있음으로써 성립한다. 행정기관의 보조기관 또는 보좌기관이 위임전결 또는 대결한 전자공문서는 이를 당해 보조기관 또는 보좌기관의 행정전자서명으로 발송할 수 있다.

(3) 전자문서의 송·수신

개인, 법인 또는 단체가 본인임을 확인할 필요가 있는 전자문서를 행정기관에 송신하고자 하는 경우에는 「전자서명법」 제2조제3호의 규정에 따른 공인전자서명(이하 "공인전자서명"이라 한다) 또는 다른 법령에 의하여 본인임을 확인하기 위하여 인정되는 전자적 수단을 이용하여 송신하여야 한다. 다만, 공공기관이 행정기관과 전자문서를 유통하는 경우에는 행정전자서명을 이용하여 송·수신하여야 한다.

발송 또는 도달시기를 분명히 할 필요가 있는 전자문서는 발송 또는 도달시기를 객관적으로 확인할 수 있도록 국회규칙·대법원규칙·헌법재판소규칙·중앙선거관리위원회규칙 및 대통령령으로 정하는 전자적 방법을 이용하여 송신 또는 수신하여야 한다.

(4) 전자문서의 발송 및 도달시기

행정기관에 송신한 전자문서는 당해 전자문서의 송신시점이 컴퓨터에 의하여 전자적으로 기록된 때에 그 송신자가 발송한 것으로 본다. 또한 행정기관이 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.

특정한 기한까지 도달되어야 할 문서 등을 송신자가 기한 전에 전자적 방법에 의하여 전자문서로 발송하였으나 당해 수신자의 컴퓨터 또는 관련 장치의 장애로 인하여 기한 내에 도달되지 아니한 경우에는 당해 송신자에 한하여 장애가 제거된 날의 다음 날에 기한이 도래한 것으로 본다.

행정기관에 도달된 전자문서가 판독할 수 없는 상태로 수신된 경우에는 당해 행정기관은 이를 흠이 있는 문서로 보고 보완에 필요한 상당한 기간을 정하여 보완을 요구하여야 하며, 행정기관이 발송한 전자공문서가 판독할 수 없는 상태로 수신자에게 도달된 경우에는 이를 적법하게 도달된 문서로 보지 아니한다.

(5) 종이문서 등의 감축

행정기관은 의사결정의 쇄신과 전자화, 민원신청의 전자화, 행정정보 제공의 전자화, 행정정보의 공동이용, 문서대장의 전자화 및 그 밖에 문서감축을 위한 행정개선 및 전자화 등의 방법으로 그 기관이 취득·작성·유통·보관하는 종이문서 등을 최대한 감축하여야 한다.

(6) 문서업무감축계획

위와 같은 감축에 관한 사항의 시행을 위하여 중앙사무관장기관의 장은 문서업무감축계획을 작성하고 문서감축위원회의 심의를 거쳐 이를 국회규칙·대법원규칙·헌법재판소규칙·중앙선거관리위원회규칙 및 대통령령이 정하는 바에 따라 행정기관의 장에게 통보하여야 한다.

문서업무감축계획에는 의사결정의 쇄신과 전자화, 민원신청의 전자화, 행정정보 제공의 전자화, 행정정보의 공동이용, 문서대장의 전자화 및 그 밖에 문서감축을 위한 행정개선 및 전자화 등의 방법을 통한 문서업무의 감축방향과 문서업무 감축목표의 기준 설정, 문서업무의 감축대상 선정 및 그 밖에 문서업무 감축을 위하여 필요한 사항이 포함되어야 한다.

(7) 집행계획의 수립 및 시행

행정기관의 장은 문서업무감축계획에 따라 매년 자체 집행계획을 수립·시행하여야 한다. 감축대상문서와 감축목표는 문서업무감축계획에 따라 행정기관이 자율적으로 결정하여 인터넷에 공표하여야 하며, 이 경우 중앙행정기관의 장 및 지방자치단체의 장은 당해 기관 및 소속 기관의

감축대상문서와 감축목표를 종합하여 인터넷으로 공표하여야 한다. 중앙사무관장기관의 장 또한 공표되는 감축대상문서와 감축목표를 종합하여 인터넷으로 공표할 수 있다.

(8) 감축실적의 공표

행정기관의 장은 공표된 감축대상문서의 감축실적을 반기별로 파악하고 이를 감축목표와 대비하여 인터넷으로 공표하여야 한다. 이 경우 중앙행정기관의 장 및 지방자치단체의 장은 당해 기관 및 소속기관의 감축실적을 종합하여 인터넷으로 공표하여야 한다. 또한 중앙사무관장기관의 장은 공표되는 감축실적을 종합하여 인터넷으로 공표할 수 있다.

(9) 문서감축위원회

중앙행정기관 및 그 소속기관과 지방자치단체 소관의 문서업무 감축을 효율적으로 추진하고 이를 위한 제반 사항을 심의하기 위하여 행정안전부장관 소속하에 문서감축위원회(이하 "위원회"라 한다)를 둔다.

위원회는 위원장 1인을 포함한 20인 이내의 위원으로 구성되며, 문서업무감축계획, 분야별 대책회의간 의견 조정, 문서업무 감축과 관련한 행정기관간 정책조정, 문서업무 감축의 촉진을 위한 법령 및 제도의 개선 및 그 밖에 문서업무 감축과 관련하여 위원장이 필요하다고 인정하여 부의하는 사항을 심의한다.

제2절 전자화문서제도의 현황과 문제점

I. 일본의 전자화문서제도

1. 개관

일본의 경우 종이문서의 전자화를 통한 업무의 혁신을 위해 대장성(현 재무성)에 의하여 1998년 「컴퓨터를 이용하여 작성하는 국세관계장부 서류의 보존방법 등의 특례에 관한 법률」을 제정하여 국세장부의 스캐닝 보존을 허용하였다. 또한 일본은 2004년 「민간업자등이 수행하는 서면의 전자적 보존 등에 있어서 정보통신기술의 이용에 관한 법률」을 제정하여 모든 부처의 모든 부문에 걸쳐 스캐닝 등을 이용하여 전자적으로 문서의 보존 등을 할 수 있도록 허용하고 있다.

일본은 개별법에서 산재해 있는 서면의 교부나 각종 통지 등 문서와 관련된 규정을 전자적인 환경에 맞게 일괄적으로 개정하기 위해 「서면의 교부 등에 관한 정보통신기술의 이용을 위한 관계 법률의 정비에 관한 법률」을 제정하였다. 우리나라의 경우 전자문서이용촉진법안이 이에 해당하는 법이라고 할 수 있다.

2. 민간업자등이 수행하는 서면의 전자적 보존 등에 있어서 정보통신기술의 이용에 관한 법률

「민간업자등이 수행하는 서면의 전자적 보존등에 있어서 정보통신기술의 이용에 관한 법률(民間事業者等が行う書面の保存等における情報通信の技術の利用に関する法律)」(이하 “e-문서법”)은 재무와 세무서류등 민간기업에 있어 문서 보존의무가 있는 서류의 전자데이터로의 보존을 인

정하는 법률로 2004월 11월에 제정되어, 2005년 4월 1일부터 시행되었다. 이 법률은 전자화된 서류뿐만 아니라 기존의 서류를 스캔한 화상데이터도 일정 요건을 충족시키면 원본으로서 인정하고 있다. e-문서법을 통하여 의료진료기록 등의 전자데이터 보존이 가능해진다. 그러나 동법은 민간분야에서의 전자화문서에 관한 법률로서, 국가기관, 지방공공단체 및 그 기관, 행정절차 등에서의 정보통신기술의 이용에 관한 법률에 따른 행정기관의 서면보존 등에는 적용되지 않는다(동법 제2조 제1항).

3. 서면의 교부 등에 관한 정보통신기술의 이용을 위한 관계법률의 정비에 관한 법률

일본은 개별법에서 산재해 있는 서면의 교부나 각종 통지 등 문서와 관련된 규정을 전자적인 환경에 맞게 일괄적으로 개정하는 법률을 제정함으로써 문제의 해결을 시도하였다. 즉, 일본은 우리나라의 「전자거래기본법」과 같은 일반 규정을 포함하는 법률은 가지고 있지 않지만, 「서면의 교부 등에 관한 정보통신기술의 이용을 위한 관계 법률의 정비에 관한 법률(書面の交付等に関する情報通信の技術の利用のための関係法律の整備に関する法律, 2000年 11月 27日 公布)」, 일명 'IT서면일괄법'을 제정하였다.

IT서면일괄법은 총7장 50개 조문 및 부칙으로 구성되어 있으며, 금융청관계(제1장)·총무성관계(제2장)·재무성관계(제3장)·후생노동성관계(제4장)·농림수산성관계(제5장)·경제산업성관계(제6장)·국토교통성관계(제7장) 등 각 행정기관별 소관법령에 대한 서면관련 개정내용을 규정하고 있다. 이에 따라 증권거래법·보험업법·할부판매법·방문판매등에 관한법률 등 50개 법률에 규정된 서면의 교부 등에 관한 규정이 개정되

었다.

반면, 전자정부 및 전자자치제의 실현을 위한 과제로서 국가와 민간 사이의 서면(각종 신청이나 청구절차 등에 있어서의 서면)은 이 법의 적용대상에서 제외된다.

4. 시사점

일본의 전자문서 및 전자화문서 관련 법제를 살펴보면, 민간부문의 무서류화(paperless)를 촉진하기 위한 내용에 초점이 맞춰져서 전자문서 및 전자화문서에 관한 규정을 두고 있지만, 행정부문에서는 별도로 전자화문서에 관한 사항을 규정하고 있지 않다. 이는 우리나라만큼 전자정부가 가속화되지 않았기 때문에 공공부문에서의 전자화문서의 필요성에 대한 논의가 무르익지 않았기 때문으로 판단된다.

II. 「전자거래기본법」상 전자화문서

1. 전자화문서제도의 도입취지

기존의 종이문서를 스캔하여 전자문서로 만드는 방식인 전자화문서는 종이문서를 통한 문서의 보관비용을 절감하고 문서감축(Paperless)을 통한 기업의 업무효율성 제고를 목적으로 한다. 현재 각종 법령상에서 서면의 보관이 의무화되어 있는 경우에 이를 전자화문서를 통하여 보관하도록 허용함으로써 종이문서의 보관에 따른 부담을 줄이기 위하여 도입된 것이다.³⁴⁾

이러한 전자화 보관의 허용은 금융업(은행), 통신업(이동통신사) 등에서 이루어지는 실무상의 관행을 현실화한 것으로 볼 수 있다. 은행 등 금융업에서는 프로세스 혁신(PI, Process Innovation) 및 업무재설계(BPR, Business Process Renovation)에서 업무 효율성을 위해 종이문서를 스캐닝 하여 보관·활용하고 있었다. 그런데 이러한 스캐닝문서를 보존하는 것 이외에, 관련 법령에 의해 종이문서 원본을 함께 보존하고 있어 비용 증가요인으로 작용하였다. 따라서 문서의 보관비용을 절감시키고 문서와 관련된 기업의 업무효율성을 제고하기 위하여 전자화문서 제도가 도입되게 되었다.

2. 전자화의 범위

법령(法令)의 특별한 규정이 없는 경우에는 「전자거래기본법」의 관련 규정이 우선 적용되어 원본 문서의 전자화가 가능하다. 즉, 「전자거래기본법」 제5조 제2항에 따른 전자화문서의 보존은 다른 법령의 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고 있다. 예컨대 상법상의 전산정보처리조직에 의한 보존은 작성자의 기명날인 또는 서명이 포함된 문서의 경우를 제외하고 있다(상법의 일부규정의 시행에 관한 규정 제2조의2 단서). 단, 「전자거래기본법」은 행정기관의 사무관리제도에는 적용되지 않으며 민간부문의 재화와 용역의 거래와 관련하여 적용된다.

3. 전자문서(제5조제1항)와 전자화문서(제5조제2항)의 구별

34) 기존의 「상법」 제33조 제3항에서도 상업장부 등을 마이크로필름 및 전산정보처리조직에 의하여 보존할 수 있도록 하도록 규정하고 있었는데, 2006년 법무부 유권해석(법무심의관실-4190(2006.06.16.))에 따르면, 스캐닝문서도 포함되는 것으로 보았다.

2007년 개정 전의 「전자거래기본법」 제5조(현행 제5조 제1항)는 전자 문서의 보관에 대해서만 규정하고 있었다. 따라서 종이문서를 스캐닝(전자화)한 전자화문서의 경우 이를 전자문서 보관으로 볼 수 있을지 논란이 있었다. 아울러 이러한 논란과 함께 업계의 현안인 종이문서 보관비용의 절감 및 문서감축을 통한 업무효율성 제고를 위해서는 전자화문서의 법적 효과를 추가적으로 규정할 필요성이 있다고 지적되었고, 전자화문서를 통하여 종이문서의 보관으로 갈음할 수 있다는 규정을 신설하였다(「전자거래기본법」 제5조 제2항).

전자화문서는 본래부터 전자문서로 생성된 경우(「전자거래기본법」 제5조 제1항)와는 달리 원본이 종이문서 또는 그 밖의 전자적 형태로 작성되지 아니한 문서인 전자화대상문서가 존재하므로 일정한 요건이 추가로 필요한 것으로 파악하였다. 그에 따라 종이문서의 아날로그적인 성격, 즉 그 이미지로서의 내용과 형태면에서 전자화문서와 전자화대상문서가 동일할 것을 추가요건으로 부여하였다. 결론적으로 제5조 제2항의 신설로 말미암아 2007년 개정 전의 「전자거래기본법」 제5조의 전자문서에 전자화문서가 포함되는지 여부에 관한 해석상의 논란이 불식되었고, 새로이 전자화문서(스캐닝문서)의 요건을 추가적으로 규정하였으며, 종전의 「전자거래기본법」 제5조(현행 제5조 제1항)와 차별화하는 규정형식을 취하게 되었다.

4. 전자화문서의 원본성

전자화문서는 종이문서 등의 전자화대상문서를 스캐닝을 통하여 작성되며, 종국적으로는 종이문서 원본을 폐기하여 그 보존에 갈음하도록 하고 있다. 이에 따라 종이문서 등의 전자화대상문서의 보관에 갈음함으로

써 보관비용 절감 등 종이문서의 보존의무 소멸에 따른 부수효과를 거둘 수 있게 되었다. 그러나 원본인 종이문서 폐기에 따른 증거의 멸실 및 훼손으로 인해 야기될 수 있는 문제점들이 대두되고 있다. 즉, 종이문서가 가지는 각종의 아날로그 정보(종이재질, 서명에 사용된 잉크 등)가 사라져 전자화문서와 관련된 논란이 있을 경우 정보의 진위에 대한 다툼의 소지가 발생할 수 있는 것이다. 그러나 이미 상법 제33조를 통하여 이와 같은 원본의 대체를 마이크로필름에 의한 보존 및 전산정보처리조직에 의한 보존으로서 허용하고 있었다. 현재 업계에서 널리 사용하고 있는 마이크로필름의 경우에도 전술한 아날로그정보가 소실됨은 동일하다. 다만 전산정보처리조직에 의한 보존의 경우 광학적인 매체인 마이크로필름과는 달리 전자적(電磁的) 매체의 특성상 위·변조의 문제가 발생할 수 있었다. 이러한 위·변조의 문제에 대해서는 전자문서 작성에 대한 구체적인 방법과 절차를 규정하여 보완할 필요성이 발생하였기에 「전자화문서의 작성절차 및 방법에 대한 규정」(’07.7.16, 산업자원부 고시 2007-85호)을 만들어서 자세한 사항을 규정하고 있다.

또한 증거의 취급과 관련하여 우리나라는 자유심증주의를 취하고 있어 전자화문서를 증거로서 인정될지 여부는 각 사안별로 논의되어야 할 것으로 사료된다. 전자화문서 제도의 취지는 원본으로서의 절대적인 증거로서의 효력을 주는 것이 아니라, 원본 보관이 의무화된 개별 법령이 있더라도 이를 전자화문서로 보관하는 것을 허용하도록 한 것으로서 행정적인 문제에 관한 것이다. 중요한 정보로서 원본의 보관이 필요하다는 판단은 개별 경제주체의 판단에 따르도록 하는 것이며, 행정적인 보존 의무를 면하도록 하는 것임을 주의할 필요가 있다.

그 밖에 현행 「전자거래기본법」상 전자화문서의 제정배경을 보면 원

본에 해당하는 전자화대상문서의 보관에 따른 비용 내지 부담을 덜어주기 위한 목적을 갖고 있으므로 당연히 대상문서의 폐기는 전제되어 있다고 할 수 있다. 이와 같이 전자화대상문서의 폐기는 전자화문서가 오류 없음에 대한 확신으로서 완전성 및 신뢰성을 전제로 한다. 그러나 현재 전자화문서에 관한 고시에서는 이러한 완전성 및 신뢰성을 높이기 위한 조치로서 원본문서인 전자화대상문서를 전자화 후 바로 폐기하는 것이 아니라, 6개월 동안 전자화대상문서의 폐기를 유예함으로써 이중보관을 하도록 규정하고 있다. 이와 같이 6개월의 폐기 유예기간을 둔 것은 전자화문서의 오류를 문서생명주기(ILM)의 관점에서 문서참조가 가장 빈번한 기간(6개월) 동안 검증할 수 있도록 하기 위함이라고 한다. 이와 관련하여 현재 전자화대상문서의 폐기시기를 단축하자는 논의가 진행 중이다.

5. 전자화문서 제도의 장·단점

전자화문서 제도는 종이문서인 원본의 보관에 따른 전자화문서와 종이문서의 이중보관의 불합리 제거와 보관비용의 낭비를 방지하는 데 목적이 있다. 또한 실무상 널리 이용되고 있는 스캐닝문서의 활용에 법적 근거를 부여하여 현실에 부응하기 위한 제도이기도 하다. 따라서 전자화문서를 활용한 비용의 절감 및 업무 프로세스의 합리화를 통해 업무의 고도화를 도모하고 있다는 것이 가장 큰 장점이라고 볼 수 있다. 또한 전자화문서는 색인정보 또는 검색정보 등의 메타데이터를 부여하도록 하여 대용량의 검색에 용이하다는 이점이 존재한다. 육안검색을 하는 마이크로 필름 및 종이문서의 경우 별도의 색인이 있더라도 검색에 많은 시간이 소요되는 것과 큰 차이를 보인다.

전자화문서는 전자문서의 일종으로서 문서에 대한 위·변조의 용이성

이 대두될 수 있으나, 작성절차 및 방법에 대하여 엄격한 규정을 적용하여 작성되고, 이를 공인전자문서보관소에 보관하여 보관의 무결성도 보장하고 있다. 그 밖에 전자화문서는 종이문서의 아날로그 정보를 스캐닝하여 보존하게 됨으로써 종이의 재질 등 참조할 수 있는 여러 정보가 소실되므로 이를 참조하는 것이 불가능해 질 수 있다. 그러나 전자화문서는 종이문서의 고유의 특성인 문서의 시각적 이미지에 착안하여 이를 200dpi(dot per inch)이상 256계조 회색 색상 이상으로 규정하여 종이문서의 시각적 정보의 소실을 최대한 방지하려는 노력(최대 300dpi 이상, 256계조 트루컬러)을 하였다.

제4장 민원서비스 고도화를 위한 법제도 개선방향

제1절 전자문서제도의 개선

I. 전자문서의 개념 및 적용범위 등

1. 규정 현황

가. 전자문서의 정의

「사무관리규정」은 제3조제7호에서 전자문서에 대하여 컴퓨터 등 정보처리능력을 가진 장치에 의하여 전자적인 형태로 작성, 송·수신 또는 저장된 문서라고 정의하고 있다. 이 외에도 「전자정부법」에서는 전자문서에 대해 컴퓨터 등 정보처리능력을 가진 장치에 의하여 전자적인 형태로 작성되어 송·수신 또는 저장되는 정보라고 한다(법 제2조제5호). 2008년에 국회에 제출된 개정안에 의하면 전자문서란 컴퓨터 등 정보처리능력을 지닌 장치에 의하여 전자적인 형태로 작성되어 송·수신되거나 저장되는 표준화된 문서(법 제2조제7호)라고 정의하고 있다. 「전자거래기본법」에서는 정보처리시스템³⁵⁾에 의하여 전자적 형태로 작성, 송신·수신 또는 저장된 정보라고 한다.(법 제2조제1호)

35) 정보처리시스템이란 전자문서의 작성, 송신·수신 또는 저장을 위하여 이용되는 정보처리능력을 가진 전자적 장치 또는 체계를 말한다.

나. 관련 법령의 적용범위

(1) 「사무관리규정」 : 행정기관

「사무관리규정」 제2조에서는 행정기관의 범위에 관하여 규정하고 있다. 이에 의하면 「사무관리규정」은 중앙행정기관(대통령직속기관 및 국무총리직속기관 포함) 및 그 소속기관, 지방자치단체, 군(軍)의 기관에 적용된다.

(2) 「전자정부법」 : 행정기관

「전자정부법」은 행정부에 국한하지 않고 모든 국가기관을 포함하는 행정기관³⁶⁾에 적용되나, 시행령의 적용범위는 국회·법원 등의 헌법기관을 제외하고 있다.(법 제2조제2호 및 제3조, 시행령 제2조)

(3) 「전자거래기본법」 : 모든 전자거래

「전자거래기본법」은 재화나 용역을 거래함에 있어서 전자문서에 의해 처리되는 모든 거래에 적용된다.(법 제3조)

36) 「전자정부법」에서 말하는 행정기관은 국회·법원·헌법재판소·중앙선관위의 행정사무 처리기관, 중앙행정기관(대통령소속기관 및 국무총리소속기관 포함) 및 그 소속기관, 지방자치단체를 말한다. 국회 제출 개정안은 「전자정부법」상의 행위주체를 행정기관뿐만 아니라 공공기관을 포함하는 ‘행정기관등’으로 개정하여 적용범위를 확대하고 있다.

2. 쟁점사항

가. 전자문서의 개념 및 적용범위 상이

(1) 「사무관리규정」

「사무관리규정」상 전자문서라 함은 중앙부처·지자체·군(軍)의 기관에서 결재권자의 서명에 의하여 성립된 전자공문서 및 접수한 모든 전자문서를 의미한다. 접수한 전자문서에는 타 행정기관 문서 이외에 민원인이 작성한 전자적 정보자료도 포함되며, 이를 접수하면 공문서로 전환된다.

(2) 「전자정부법」

「전자정부법」에서는 전자문서의 정의를 ‘문서’ 대신 ‘정보’로 표현하면서, 행정기관에서 전자적 결재로 성립하는 전자공문서와 이외의 전자적 정보자료까지 포함하고 있다. 국회에 제출된 개정안은 법의 적용범위를 공공기관까지 포함하면서 행정기관의 전자공문서란 개념을 별도로 두고 있지 않고 있다.

(3) 「전자거래기본법」

「전자거래기본법」의 전자문서의 정의는 「전자정부법」과 유사하나,私 경제분야에서의 재화 또는 용역의 전자적 거래에 관한 전자적인 정보자료를 의미한다.

나. 전자문서의 성립 및 효력규정 상이

(1) 전자문서의 성립

「사무관리규정」과 「전자정부법」은 사실상 같은 요건(전자적 결재)으로 명시하고 있고, 「전자거래기본법」은 별도의 규정이 없다.

(2) 전자문서의 효력

「사무관리규정」과 「전자정부법」은 수신자의 컴퓨터 화일에 기록되거나 수신자 지정(관리) 컴퓨터에 입력된 때를 도달시기로 명시하고 있다. 반면 「전자거래기본법」은 전자문서의 문서효력에 대한 원칙적 규정과 함께 일부 법률상 기록·비치 등을 대체한 전자문서 행위의 유효성을 명시하고 있다.

3. 개선방안

온라인 민원접수·처리 및 발급에 있어서는 행위주체(행정기관), 근거 법령(민원사무처리법령) 등에 따라야 할 것이다. 또한 온라인 민원서비스와 관련한 전자문서의 개념 및 적용범위는 ‘행정기관의 전자공문서’로 보는 것이 타당하고 행정기관의 전자문서에 대한 성립 및 효력은 「사무관리규정」 및 「전자정부법」에 명시되어 있기 때문에 별도의 추가적 규정은 불필요하다고 본다.

다만, 현행 「사무관리규정」의 ‘공문서’ 정의(제3조제1호)에서 접수문서에도 전자문서가 포함되는 점을 분명히 하기 위하여 조문 수정 필요하며,

현행의 행정기관 ‘내부 또는 상호간이나 대외적으로’라는 표현은 문서작성 또는 시행에 대한 부가적인 설명 부분이므로 생략해도 무방하다 할 것이다.

법률 형식을 갖춘 「전자정부법」이나 「민원사무처리에 관한 법률」에 전자화문서에 관한 규정이 신설된다면, 대통령령의 형식을 갖춘 「사무관리규정」에서는 그에 맞추어 규정을 두면 될 것이다. 즉, 법률에서 전자문서에 전자화문서가 포함되는 경우에는 「사무관리규정」에 별도의 규정을 둘 필요는 없지만, 명확성을 제고하기 위하여 전자화문서에 관한 규정을 두는 것은 무방하다. 반대로 법률에서 전자화문서에 관한 규정을 두지 않는다면, 전자화문서에 법적 유효성을 명확하게 부여하기 위해서 「사무관리규정」에 그에 관한 규정을 두어야 한다. 현재 「전자정부법」이나 「민원사무처리에 관한 법률」에 전자화문서에 관한 규정이 없기 때문에 「사무관리규정」에 이에 관한 규정을 둘 필요가 있다.

<표 8> 「사무관리규정」 개정안 I

현행	개정안
<p>제3조 (정의) 이 영에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.</p> <p>1. "공문서"라 함은 <u>행정기관 내부 또는 상호간이나 대외적으로 공무상 작성 또는 시행되는 문서(도면·사진·디스크·테이프·필름·슬라이드·전자문서등의 특수매체기록을 포함한다. 이하 같다)</u> 및 행정기관이 접수한 모든 문서를 말한다.</p>	<p>제3조 (정의) 이 영에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.</p> <p>1. "공문서"라 함은 <u>행정기관이 공무상 작성 또는 시행하거나 접수한 문서(도면·사진·디스크·테이프·필름·슬라이드·전자문서·전자화문서등의 특수매체기록을 포함한다. 이하 같다)</u>를 말한다.</p>

II. 전자문서의 성립 및 효력범위

1. 「사무관리규정」

「사무관리규정」에 의하면 문서는 당해 문서에 대한 전자문자서명·전자이미지서명·행정전자서명에 의한 결재가 있음으로써 성립하며(규정 제8조제1항), 전자문서는 수신자의 컴퓨터 화일에 기록됨으로써 효력이 발생한다고 규정하고 있다.(규정 제8조제2항)

2. 「전자정부법」

「전자정부법」에서는 전자공문서의 성립에 관하여 당해 문서에 대한 전자적인 수단³⁷⁾에 의한 결재가 있음으로써 성립한다고 하며(법 제17조 제1항) 효력발생에 관한 규정은 두지 않고 도달시기에 대하여 수신자가 지정한(또는 관리하는) 컴퓨터 등에 입력된 때 전자문서가 도달하였다고 본다(법 제19조제2항)고 규정하고 있다.

3. 「전자거래기본법」

「전자거래기본법」은 전자문서의 성립에 대하여는 명시하고 있지 않으며 전자문서의 효력에 대하여 타 법률에 특별 규정이 있는 경우 외에는 전자적 형태로 되어 있다는 이유로 문서 효력이 부인되지 아니한다고 규정하고 있다.(법 제4조제1항)³⁸⁾

37) 전자적 결재의 수단이란 행정전자서명, 전자문자서명, 전자이미지서명을 말한다.(영 제8조)

38) 「전자거래기본법」 제4조제2항은 특정한 타 법률상의 기록·보고·보관·비치 등을 전자문서로 행한 경우 법률행위로 인정함을 명시하고 있다.(골재채취

또한 수신자가 지정한(또는 관리하는) 정보처리시스템에 입력된 때 전자문서가 수신되었다고 본다.

제2절 전자화(스캐닝)문서의 법적 효력 인정

I. 전자화문서의 규정 현황

1. 「전자거래기본법」(제5조제2항)

종이문서 등 전자적 형태로 작성되지 않은 문서를 정보처리시스템이 처리할 수 있는 형태로 변환한 문서를 전자화문서로 규정하고 있다.(문서 보관 등에 적용)

2. 「국세기본법」(제85조의3제4항)

납세자가 거래장부 및 증빙서류를 「전자거래기본법」상의 전자화문서로 변환하여 공인전자문서보관소에 보관하면 원본을 비치한 것으로 간주한다. 단, 계약서 등 위·변조가 용이한 장부 및 증거서류는 원본 보관한다.³⁹⁾

3. 「사무관리규정」, 「민원사무처리에 관한 법률」, 「전자정부법」

법의 장부비치 등 34개 법률 64개 항목)

39) 원본 보관하는 서류로는 ① 타 법령(상법 시행령 등)에 따른 원본보존문서, ② 자산취득 및 양도 관련 기명날인 또는 서명한 계약서, ③ 소송 및 인·허가서류.

「사무관리규정」, 「민원사무처리에 관한 법률」 및 「전자정부법」에는 전자화문서(스캐닝문서)에 대한 명시적 규정이 없다. 다만, 「전자정부법 시행령」은 전자문서 서식에서 필요한 사진·도면, 종이 구비서류를 전자적 이미지 정보로 변환·제출을 명시하고 있다.(제4조제4항, 제7조제1항제2호)

II. 쟁점사항

1. 전자문서와의 개념 구분 필요

종이문서를 스캐너 등 정보처리능력을 갖춘 장치로 전자화하여 송·수신 또는 저장하는 경우 이를 전자문서로 볼 수도 있으나, 전자화문서는 원본인 종이문서의 사본으로, 문서의 성립이 당초부터 전자적 형태로 이루어져 원본적 성격을 띠는 전자문서와 구분이 필요하다.

2. ‘전자화문서’ 적용대상 구분 필요

「전자거래기본법」·「국세기본법」상의 ‘전자화문서’ 조항은 私경제분야의 재화·용역거래 문서나 납세자의 증빙서류를 전자화하여 보관하는 경우에 적용된다. 이 경우 상기 법령상의 ‘전자화문서’를 민원서비스 대상인 행정업무 내지 행정기관 공문서에 확대 적용하기에는 한계가 있고, 필요시 행정기관의 공문서 및 민원업무에 직접 적용되는 법령의 범위 내에서 ‘전자화문서’ 개념의 도입을 검토할 필요가 있다.

3. 전자화문서의 개념 도입 여부

가. 「사무관리규정」

전자문서 작성 시 전자화자료를 붙임으로 하거나 종이문서를 전자화하여 발송할 필요성 등을 고려하여 전자화문서의 개념을 도입할 필요가 있다.

또한 행정기관이 접수한 문서는 그 형태를 불문하고 공문서이기 때문에 의미상 전자화문서가 포함되나, 이를 분명히 할 수 있도록 명시할 필요가 있다.

나. 「민원사무처리에 관한 법률」

민원 신청 및 처리결과의 통지는 「전자정부법」상의 ‘전자문서’를 포함하는 ‘문서’로 하도록 명시하고 있다.(제8조 및 제15조) 여기에 전자적 민원처리의 대상 확대를 위하여 전자화문서의 개념 도입이 필요하다.

다. 「전자거래기본법」

민원사항의 신청 및 처리결과 통지 등을 종이문서로 하도록 하는 경우에도 전자문서로 할 수 있는 근거를 명시하고 있다.(제33조제1항 및 제2항) 그러나 전자적 민원처리의 경우 민원인이 원하거나 업무필요시 전자화문서의 접수 및 통지가 요구될 수 있으므로 개념 도입이 필요하다.

4. 전자화문서 도입시 예상되는 문제점

가. 전자화문서의 위·변조 방지

민원신청시 접수되는 전자화문서가 원본과 일치하는지, 전자화과정상 위·변조되지 않았는지를 증명하는 수단이 미비하므로 행정기관이 전자

화자료를 첨부하여 전자문서를 생산하거나, 종이문서의 전자화과정 및 당해 전자화문서 통지 이후 위·변조 방지대책이 필요하다.

나. 원본문서의 보존 여부

전자화문서 활용시 원본문서와의 확인 등 추후 민원발생 및 법적 분쟁 등에 대비하여 원본 보존이 요구되나 그 기간·방법 등에 대하여는 기준마련이 필요하다.

다. 원본문서와 전자화문서의 일치여부 확인

민원처리 결과를 전자화문서로 통지했을 경우, 민원인 또는 제3자가 원본과의 일치여부를 확인요청시 이에 대한 처리방안이 필요하다.

Ⅲ. 개선방안

1. 전자화문서의 문서성 인정

가. 「사무관리규정」

(1) 현행 정의조항에 ‘전자화문서’ 용어를 신설할 필요가 있다. 당초에 문서로 성립·등록되는 ‘전자문서’와 이미 성립·등록된 원본문서를 ‘전자화하는 문서’를 구분하여 명시할 필요가 있기 때문이다.

<표 9> 「사무관리규정」 개정안Ⅱ

현행	개정안
<p>제3조 (정의) 이 영에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.</p> <p>7. "전자문서"라 함은 컴퓨터등 정보처리능력을 가진 장치에 의하여 전자적인 형태로 작성, 송·수신 또는 저장된 문서를 말한다.</p> <p><신설></p>	<p>제3조 (정의) 이 영에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.</p> <p><현행과 같음></p> <p>7의2. "전자화문서"라 함은 종이문서 등 전자적 형태로 작성되지 아니한 문서(이하 "전자화대상문서"라 한다)를 컴퓨터등 정보처리능력을 가진 장치에 의하여 처리할 수 있는 형태로 변환한 문서를 말한다.</p>

또한 현행 '공문서' 정의에 '전자화문서'를 포함하여야 한다.

(2) 전자화문서에 관하여는 전자화문서의 요건, 전자화 절차 및 방법, 기술표준 등을 명시하여야 한다. 이렇게 함으로써 모든 전자화대상문서를 전자화하기 보다는 일정 조건을 부여하여야 한다. 명시하여야 할 조건으로는 전자화문서의 기본요건, 문서생산 및 접수 등 처리과정별 전자화 절차 및 방법, 전자화를 위한 최소한의 일반적 기술조건 등이 해당한다.

<표 10> 「사무관리규정」 개정안Ⅲ

현행	개정안
<신설>	<p>제○조 (전자화문서의 생성) ① 다음 각 호의 1에 해당하는 경우에는 전자화대상문서를 전자화문서로 변환할 수 있다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 종이문서를 정보통신망을 이용하여 발신하고자 하는 경우 2. 당해 문서 수신자가 전자화문서로 발신을 원하는 경우 3. 전자화대상문서를 해당기관에 제출하는 자가 전자화문서로 접수될 수 있도록 요청하는 경우 4. 기타 행정사무처리를 위하여 담당공무원이 필요하다고 인정하는 경우 <p>② 전자화대상문서를 전자화하고자 하는 경우에는 전자화대상문서의 내용과 형태가 동일하게 변환될 수 있는 기능을 갖춘 주사기기를 사용하여야 한다.</p> <p>③ 전자화대상문서를 전자화문서로 변환하고자 하는 경우에는 전자화대상문서를 생산하여 등록된 이후에 변환할 수 있다.</p> <p>④ 행정기관이 접수하는 문서 중에서 전자화문서로 변환하고자 하는 경우에는 제23조제2항에 따라 처리과에서 접수한 이후에 변환할 수 있다.</p> <p>⑤ 그 밖에 전자화문서에 대한 세부적인 사항은 행정안전부령으로 정한다.</p>

94 민원서비스 고도화를 위한 법제도 쟁점과 과제

나. 「민원사무처리에 관한 법률」과 「전자정부법」

‘전자화문서’의 개념을 신설하고, 민원신청 및 처리결과의 통지 문서에 ‘전자화문서’를 추가할 필요가 있다. 또한 기타 민원인이 신청하는 서류의 전자화 절차·방법 등을 명시할 필요가 있다.

2. 전자화문서의 위·변조 방지 대책 마련

가. 전자적 보안기술 적용

(1) 「사무관리규정」

(가) 시점확인 대상문서

1) 제1안 : 공문서 전체

장 점	단 점
- 문서유통 전 단계에서의 일관성유지 - 행정(공인)전자서명과 결합하여 문서유통 환경의 신뢰성 제고	- 시점확인기술을 추가적으로 적용함으로써 비용 및 자원이 추가적으로 요구됨

2) 제2안 : 민원인 및 민간단체 발송문서(정부전자문서보관소 보관 문서)

장 점	단 점
<ul style="list-style-type: none"> - 민간부문에서 유통되는 경우에 한하므로 상대적으로 추가되는 비용 및 자원이 적음 - 공공부문에 비하여 위험수준이 높은 민간부문에서 공문서를 유통하는 경우에 신뢰성 제고에 기여 	<ul style="list-style-type: none"> - 행정부문에서 유통되는 문서와 민간부문에 발송하는 문서의 일관성이 없어짐

3) 검토

제1안 및 제2안 모두 타당성이 존재하지만, 전자정부체계 자체의 우수한 보안성 및 민간부문 네트워크와의 단절성 등을 고려한다면 모든 공문서에 확대하여 시점확인기술을 추가로 적용할 필요는 없으며, 비용 및 효율성을 고려할 때 상대적으로 보안이 취약한 전자화문서, 특히 민원인 및 민간단체 발송 문서에 한하여 적용하는 것이 타당하고, 향후 필요에 따라서 단계적으로 확대하는 방안이 타당하다.

이러한 시점확인 등 전자적 보안기술의 적용에 관하여는 별도의 입법이 필요하지 않고, 현행 「전자정부법」 제39조의2⁴⁰⁾을 근거로 하여 이에 규정된 전자적 대민서비스 보안대책의 일환으로서 추진할 수 있다.

(나) 시점확인 표시절차

1) 문서생산시

정부전자문서보관소를 통하여 발송하는 전자화문서를 생성하는 때에

40) 2009년 8월 23일 시행예정인 「전자정부법」도 동일 조문에서 규정되어 있다.

는 전자화문서로 변환하는 시점에 시점확인을 적용하고 표시하여야 한다.

2) 문서발송시

시점확인이 적용되지 않은 전자문서나 전자화대상문서를 정부전자문서보관소를 통하여 발송하는 경우에는 전자문서의 발송시에 시점확인을 적용하고 표시하여야 한다.

(다) 시점확인 표시방법

문서상 표시위치, 방법, 크기 등이 있다. 다만, 전자화문서 생성유형(pdf, jpg, gif 등)에 따른 적용기술 개발, 전산시스템에서의 구현 등 기술적인 과제 해결이 필요하다.

(2) 「민원사무처리에 관한 법률」 및 「전자정부법」

민원인·민간단체 등에 전자화문서를 발송할 경우 원본을 전자화문서로 변환한 ‘시점확인’(TSA) 등의 전자적 보안기술을 적용한다. 시점확인 기술은 기술수준의 진보나 시장 상황에 따라 변화될 수 있기 때문에 기술적 중립성을 유지하는 방향으로 규정하여야 한다. 따라서 초기단계에서는 전자적 보안기술 중 ‘시점확인(TSA)’을 추가 적용하되, 그 대상은 전자화문서에 한정하고, 문서상 표시시점 및 방법 마련이 필요하다.

나. 처벌 조항 신설

법률의 지위를 갖는 「전자정부법」 또는 「민원사무처리에 관한 법률」

에 전자문서 및 전자화문서 위·변조시 처벌 규정을 명시하여야 한다. 민원신청시의 전자화문서는 원본과 일치한다는 추정 하에 추후 분쟁발생시 신청자가 원본과의 동일성·무결성 입증책임의 원칙을 견지하여야 하며, 공무원이 전자화자료를 첨부하여 전자문서를 생산하거나, 원본문서를 전자화하는 행위는 정당한 공무처리이기 때문에 별도 규정이 불필요하다.

3. 원본문서 보존 및 일치여부 확인·통지

원본문서의 보존 및 폐기와 관련해서는 「사무관리규정」이 아니라 공공기록물 관리에 관한 법률 및 그 시행령에 따라 판단하여야 한다. 동법에 의하면 기록물의 보존기간은 영구, 준영구, 30년, 10년, 5년, 3년, 1년으로 구분하며, 보존기간별 책정기준은 동법 시행령에 규정되어 있다([부록-4] 참조). 다만, 대통령 관련 기록물, 수사·재판·정보·보안 관련 기록물은 소관 중앙행정기관의 장이 중앙기록물관리기관의 장과 협의하여 보존기간의 구분 및 그 책정기준을 달리 정할 수 있다.⁴¹⁾

나아가 보존방법에 대하여는 기록물관리기관이 보존중인 전자적 형태로 생산되지 아니한 기록물중 보존기간이 준영구 이상인 경우에 한하여 원본과 보존매체를 함께 보존, 원본을 그대로 보존, 또는 원본은 폐기하고 보존매체만 보존할 수 있다. 이 중 원본을 폐기하여 보존매체만으로 보존할 수 있는 경우란 원본을 보존하지 아니하고 내용만 보존하여도 보존목적은 달성할 수 있다고 인정되는 기록물인 경우를 말한다.⁴²⁾ 그런데 문제는 이렇게 원본을 폐기할 수 있다고 하더라도 마이크로필름 등 육안으로 식별이 가능한 보존매체에 수록하여야 한다.⁴³⁾ 따라서 준영구 이상

41) 「공공기록물 관리에 관한 법률」 제26조.

42) 「공공기록물 관리에 관한 법률」 시행령 [별표 2].

의 보존기간을 가지는 것 중에서 전자화문서의 형태로 보존할 수 있는 것은 없다고 해석되기 때문에 전자화문서의 생성에 따른 폐기와 원본 대조 절차는 준영구 이상의 보존기간에 해당되지 않는 문서를 대상으로 할 수 있다. 그러나 준영구 이상이 아닌 문서에 대하여 전자화할 수 있다는 근거규정 또한 없다. 따라서 법적 근거를 명확히 하기 위해서는 공공기록물 관리에 관한 법률에 원본을 폐기하고 전자화문서로 생성할 수 있는 대상과 요건을 규정할 필요가 있다.

<표 11> 「공공기록물 관리에 관한 법률 시행령」 개정안

현행	개정안
<p>제29조(보존방법) ① 기록물관리기관이 보존중인 전자적 형태로 생산되지 아니한 기록물중 보존기간이 준영구 이상인 경우에는 다음 각 호의 어느 하나의 방법으로 보존하여야 하며, 기록물의 보존방법별 구분기준은 별표 2와 같다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 원본과 보존매체를 함께 보존하는 방법 2. 원본을 그대로 보존하는 방법 3. 원본은 폐기하고 보존매체만 보존하는 방법 <p>② 제1항제3호의 방식으로 기록물을 보존하고자 하는 경우에는 마이크로필름 등 육안으로 식별이 가능한 보존매체에 수록하여야 한다.</p>	<p>제29조(보존방법) ① 기록물관리기관이 보존중인 전자적 형태로 생산되지 아니한 기록물중 보존기간이 준영구 이상인 경우에는 다음 각 호의 어느 하나의 방법으로 보존하여야 하며, 기록물의 보존방법별 구분기준은 별표 2와 같다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 원본과 보존매체를 함께 보존하는 방법 2. 원본을 그대로 보존하는 방법 3. 원본은 폐기하고 보존매체만 보존하는 방법 <p>② 제1항제3호의 방식으로 기록물을 보존하고자 하는 경우에는 마이크로필름 등 육안으로 식별이 가능한 보존매체에 수록하여야 한다.</p>

43) 「공공기록물 관리에 관한 법률」 시행령 제29조 제2항.

<p>③기록물관리기관의 장은 보존가치가 매우 높은 전자기록물에 대하여는 마이크로필름 등 육안으로 식별이 가능한 보존매체에 수록하여 관리하여야 한다.</p> <p><신설></p> <p><신설></p>	<p>③기록물관리기관의 장은 보존가치가 매우 높은 전자기록물에 대하여는 마이크로필름 등 육안으로 식별이 가능한 보존매체에 수록하여 관리하여야 한다.</p> <p>④전3항의 규정에 따라 보존하여야 하는 기록물 이외의 경우에는 제○조에 의한 전자화문서로 변환하여 보존할 수 있다.</p> <p>⑤전항의 경우에 기록물관리기관의 장은 제○조에 의한 전자화대상문서를 폐기할 수 있다.</p>
---	---

위와 같이 공공기록물 관리에 관한 법률에서 전자화문서로의 변환 및 전자화대상문서의 폐기를 허용하게 되면, 구체적으로 어떠한 요건에 따라 폐기 및 검증할 것인가에 대하여는 동일한 공공기록물 관리에 관한 법률에서 규정할 수도 있고, 사무관리의 일환으로 이루어진다는 점을 고려하면 「사무관리규정」에 둘 수도 있다. 기록물관리가 아닌 사무관리 단계에서 전자화문서가 생성될 가능성이 많은 점을 고려하면 「사무관리규정」에 관련 규정을 두는 것이 타당하다. 다만, 전자화대상문서로의 변환을 인정한다고 하더라도 공공부문에서의 원본의 중요성을 고려할 때 전자화대상문서와 전자화문서를 관련 법령, 특히 공공기록물 관리에 관한 법률에서 정한 보존기간 동안 병행하여 보존하는 것으로 하되, 그 이후에는 전자화대상문서를 폐기할 수 있도록 하는 것이 법체계의 일관성을 유지하면서도 공공정보의 보존 및 활용이라는 측면에 적합할 것이다.

<표 12> 「사무관리규정」 개정안Ⅳ

현행	개정안
<신설>	<p>제O조 (전자화대상문서의 보존 등)</p> <p>① 제O조에 따라 전자화대상문서를 전자화문서로 변환한 경우에 「공공기록물 관리에 관한 법률」 등 관계법령이 정하는 바에 따라 전자화대상문서를 보존할 의무를 가지는 행정기관은 해당 법령에서 정하는 보존기간 동안 전자화대상문서와 이를 변환한 전자화문서를 함께 보존하여야 한다.</p> <p>② 민원인 등이 전자화대상문서와 전자화문서의 동일성 확인을 요청하는 경우에 전항의 행정기관은 요청을 받은 날로부터 1개월 내에 전자화대상문서와 전자화문서의 사본을 민원인 등에게 발급하여야 한다.</p>

제3절 온라인 민원처리 과정 개선

I. 민원처리과정 현황 및 쟁점

1. 민원 신청

「민원사무처리에 관한 법률」(제8조)이나 「전자정부법」(제33조제1항)에는 전자문서로의 민원신청은 규정되어 있으나 전자화문서에 대한 언급은

없다. 다만, 「전자정부법 시행령」(제4조제4항)에 사진·도면 등은 전자적 이미지 정보로 변환하여 제출하게 할 수 있도록 규정하고 있다. 따라서 민원신청시 신청서나 구비서류를 문서나 전자문서뿐만 아니라 전자화문서로도 제출할 수 있도록 관련 규정에 명시할 필요가 있다.

2. 민원 접수

「사무관리규정」상 민원서류의 형태와 상관없이 행정기관이 접수하면 공문서이기 때문에 전자(화)문서가 포함되나, 이를 분명하게 명시할 필요가 있다.

3. 민원문서의 작성

「사무관리규정」 및 「전자정부법」에서는 문서의 작성·처리시 전자적으로 하거나 전자문서를 원칙하고 있어 이는 민원처리에도 적용된다. 다만, 원본을 전자화한 자료를 붙임으로 하여 결재를 받는 경우, 해당 원본의 보관·보존에 대한 명시 여부 검토가 필요하다.

4. 민원문서의 발송(통지)

「민원사무처리에 관한 법률」 및 「전자정부법」상 전자문서로도 통지가 가능하고, 「사무관리규정」은 공무원의 공식 전자우편을 이용, 행정기관외의 자에게 전자문서를 발송할 수 있는 근거를 명시하고 있다.(규정 제22조제3항) 하지만, 전자문서의 경우 위·변조 방지, 수신자에의 도달 확인 등이 곤란하여 현실화되지 못하고 있으며, 전자화문서는 관련 규정이 없다.

II. 개선방안

1. 민원신청 및 문서작성

민원신청시 관련 서류를 전자문서뿐만 아니라 전자화문서로도 가능하도록 「민원사무처리에 관한 법률」과 「전자정부법」에 명시할 필요가 있다. 또한 전자문서 및 전자화문서가 생성된 이후에 위·변조되지 않도록 ‘시점 확인’(TSA) 등 전자적 보안기술을 적용하여야 한다.

2. 민원문서의 발송(통지)

전자화문서의 발송근거를 추가하여 전자문서뿐만 아니라 민원인이 원하거나 업무특성상 전자화문서의 발송이 필요한 경우 민원인에게 발송할 수 있는 근거를 명시하여야 한다. 다만, 전자(화)문서의 위·변조 방지, 수신자에의 도달여부 확인 등 전자적 보안대책 및 기술구현이 가능한 경우에 명시하여야 한다.

또한 전자우편을 통한 전자(화)문서 발송의 오류 가능성, 수신자에의 도달 확인 곤란 등의 사유로 ‘정부전자문서보관소’⁴⁴⁾를 설치·운영할 필요가 있다. 이에 대한 근거 마련으로는 「전자정부법」에 ‘정부전자문서보관소’ 설치·운영 근거 및 보관소 활용문서의 도달시기(효력발생 시기)를 명시하여야 하며 「사무관리규정」상 전자우편을 통한 발송방법 삭제 및 ‘정부전자문서보관소’를 통한 문서발송 방법을 명시하여야 한다.

44) 정부전자문서보관소란 행정기관의 민원발급문서(민원인 신청서류 포함)를 저장·열람하고 당사자 또는 제3자의 내려받기가 가능한 전자적 공간을 말한다.

<표 13> 「사무관리규정」 개정안 V

현행	개정안
<p>제22조 (문서의 발송) ①시행문은 처리과에서 발송하되, 종이문서인 경우에는 이를 복사하여 발송하고, 전자문서인 경우에는 전자문서시스템 또는 업무관리시스템상에서 발송하여야 한다.</p> <p>② 문서는 정보통신망을 이용하여 발신함을 원칙으로 한다. 다만, 업무의 성격 기타 특별한 사정이 있는 경우에는 인편·우편·모사전송·전신·전신타자·전화 등의 방법으로 발신할 수 있으며, 내용이 중요한 문서는 인편·등기우편 기타 발송사실을 증명할 수 있는 특수한 방법으로 발송하여야 한다.</p> <p>③ 제1항의 규정에 불구하고 전자문서는 행정기관의 홈페이지 또는 공무원의 공식 전자우편주소(행정기관이 공무원에게 부여한 전자우편주소를 말한다. 이하 같다)를 이용하여 행정기관외의 자에게 발송할 수 있다.</p> <p>④ 인편 또는 우편으로 발송하는 문서는 문서과의 지원을 받아 발송할 수 있다.</p> <p>⑤ 전자문서중 정보통신망을 이용하여 발송할 수 없는 문서는 이를 출력하여 발송할 수 있다.</p>	<p>제22조 (문서의 발송) ①시행문은 처리과에서 발송하되, 종이문서인 경우에는 이를 복사하여 발송하고, 전자문서인 경우에는 전자문서시스템 또는 업무관리시스템상에서 발송하여야 한다.</p> <p>② 문서는 정보통신망을 이용하여 발신함을 원칙으로 한다. 다만, 업무의 성격 기타 특별한 사정이 있는 경우에는 인편·우편·모사전송·전신·전신타자·전화 등의 방법으로 발신할 수 있으며, 내용이 중요한 문서는 인편·등기우편 기타 발송사실을 증명할 수 있는 특수한 방법으로 발송하여야 한다.</p> <p>③ 제1항의 규정에 불구하고 전자문서는 「전자정부법」 제○조에 따른 정부전자문서보관소를 통하여 행정기관외의 자에게 발송할 수 있다.</p> <p>④ 인편 또는 우편으로 발송하는 문서는 문서과의 지원을 받아 발송할 수 있다.</p> <p>⑤ 전자문서중 정보통신망을 이용하여 발송할 수 없는 문서는 이를 출력하여 발송할 수 있다.</p>

제5장 결론

이상에서 전자정부의 구현을 통한 민원서비스 고도화의 구체적인 방안으로 온라인완결민원서비스의 실현을 위한 여러 가지 법제도적 문제점과 개선방안에 대해 구체적으로 살펴보았다. 이를 주요한 쟁점을 중심으로 정리해보면 다음과 같다.

1. 전자화문서의 도입

「전자거래기본법」에서 전자화문서의 정의, 활용, 벌칙 등에 대하여 규정하고 있으나, 이 법은 원칙적으로 민간분야에 적용되는 법률이다.

또한 「전자정부법」에서는 전자화문서에 대한 명확한 근거규정을 두고 있지 않으며, 「전자정부법 시행령」에서만 “전자적 이미지 정보”를 규정하고 있을 뿐이다. 이와 같이 「전자정부법 시행령」에 “전자적 이미지 정보”로 구비서류를 제출할 수 있도록 간접적으로 규정하고 있을 뿐 법률에 근거규정이 없다. 나아가 동시행령에는 “전자적 이미지 정보”에 대한 개념정의 및 활용과 관련한 구체적 규정이 없고, 시행령은 대통령령으로 다른 헌법기관에 적용되지 않는다.

따라서 “전자화문서”의 법적 효력과 관련하여 「전자정부법」에 규정될 필요가 있다고 본다.

2. 민원서류 표준화·전자화

모든 민원서식의 전자화·표준화로 전자신청 절차를 간소화시키도록 할 필요가 있다. 이를 위해 법률 제·개정시 민원신청서의 내용이 정보처리시스템을 통해 자동으로 처리되는 표준 전자서식의 개발을 의무화할 필요도 있다.

한편 구비서류의 파일형식과 표준규격을 지정하여 효율성을 극대화시킬 수도 있다. 이를 위해서는 모든 구비서류를 첨부파일 형태로 제출할 수 있도록 전자파일 형식을 지정하고 규격을 표준화시켜야 한다.

3. 전자문서보관소의 설치

민원인이 제출하는 구비서류, 공무원이 민원처리 결과물로 발급하는 전자문서 등을 저장·열람할 수 있는 전자문서보관소가 구축되어야 할 것이다. 이 전자문서보관소는 공무원뿐만 아니라 민원신청 당사자 또는 제3자가 온라인상에서 일정기간동안 구비서류 및 발급문서를 열람하고 활용할 수 있게 하여야 한다.

「전자거래기본법」상 ‘전자문서보관소’는 사거래 관련 전자문서 및 전자화문서를 보관하는 곳으로, 민원처리와 관련하여 활용하는 것은 곤란할 수 있다.

또한 향후 구축하려는 전자문서보관소를 통해 “열람·확인”할 수 있도록 하기 위해서는 법률상의 근거규정이 필요할 것이다(문서의 공적 인증기능).

뿐만 아니라 전자문서보관소에 주로 보관하게 될 전자화문서의 위변조 등에 대한 벌칙 규정도 마련되어야 할 필요가 있다.

4. 전자서명을 통한 온라인 본인확인 확대의 필요성

전자서명법에 공인전자서명의 효력에 관한 규정이 있으므로, 법적용상에는 문제가 없으나, 「전자정부법」에 공인전자서명의 “효력”에 관한 명시적인 규정이 없는바, 행정기관 등에서 전자적 민원처리에 소극적인 것이 현실이다.

또한 법령에서 제3자 발급이 가능하다고 한 경우에도 온라인상 제3자 확인 방법에 대한 명시적 규정이 없는 것도 문제적이라 여겨진다. 즉 관계법령에서 특별히 제3자 발급을 허용하지 않는 경우를 제외하고는 온라인상에서 정당한 제3자의 열람·발급을 검토할 필요가 있다.

<참고문헌>

국내 문헌

- 국가기록원, 기록물관리기관 공개관리매뉴얼: 잠자는 기록물에 날개를 달
자, 2008
- 대한민국정부, 2009 국가정보화에 관한 연차보고서, 2009
- 이성몽, 유비쿼터스 경영정보, 운정미디어, 2006
- 정보화추진위원회, 국가정보화 기본계획, 2008.12
- 초고속정보통신기반연구반, 21세기의 한국과 초고속정보통신, 한국전산원,
1994
- 한국인터넷진흥원, 한국인터넷백서, 2008
- 한국전산원, 전자문서 이용 활성화의 법적 장애요인 분석, 1998.6
- 한국전산원, 정보화촉진 기본계획 해설서, 1996
- 한국정보사회진흥원, 2008 미래정보사회 입법정책포럼 자료집, 2008.12
- 한국정보사회진흥원, 국가정보화 법제도 개선방안 연구, 2009
- 한국정보화진흥원, 국내정보화동향, 2009.3
- 한국정보화진흥원, 신정부의 정보화 법체계 개편방향과 과제, 2008
- 행정안전부, (함께 가는 희망한국 건설을 위한) 차세대 전자정부 추진계획,
2007
- 행정안전부, 사무관리실무편람, 2008
- 행정안전부, 사무관리제도 개선 및 발전방향 연구, 2009.7
- 행정안전부, 생활민원 중점개선, 온라인 완결 민원서비스 추진, 2009
- 행정안전부, 종이 없는 그린(Green) 민원시대 연다, 2009
- 행정자치부, “최근 정보화 법제 동향 분석 및 시사점”, 전자정부법제연구, 2
006

- 행정자치부, 전자정부의 비전과 전략: 21세기 전자정부로 가는 길, 1998
- 행정자치부, 희망대한민국: 행정자치부 정책백서, 2008
- 황승흠, “전자정부의 법과 국가”, 법과사회 제20호, 법과사회이론학회, 2001
- 권태웅, “미국의 전자정부법제와 추진전략”, 법제 제554호, 법제처, 2004
- 김세경, “우리나라 공공기록물 관리에 관한 법규의 변천”, 한국기록관리학회지 제7권 제1호, 2007
- 송병호, “정부 전자문서유통의 발전방향에 관한 연구”, 정보관리학회지 제21권 제3호, 2004
- 제갈욱 · 길병옥, “효과적인 사무관리제도의 정착방안에 관한 연구: 충청남도 천안시 및 주변지역을 중심으로”, 한국거버넌스학회보 제13권 제1호, 2006.4
- 최동호 외, “전자문서의 개념과 종이문서 대체가능성”, 산경연구 제3집, 영남대학교 산업경영연구소, 1995

국외 문헌

- Benjamin, R., T. Malone & J. Yates, "Electronics Markets and Electronic Hierarchies," *Communications of the ACM*, 1987
- Caudle, Sharon L., "Strategic Information Resources Management Fundamental Practices." *Government Information Quarterly*, 1996
- Weick, K.E., "Cosmos vs. Chaos: Sense and Nonsense in Electronic Contexts", *Organizational Dynamics*, 1985

민원서비스 고도화를 위한 법제도 쟁점과 과제

2009년 12월 인쇄

2009년 12월 발행

발행인 : 김 성 태

발행처 : 한국정보화진흥원

서울시 중구 무교동 77번지

전화 : (02) 2131-0114

인쇄처 : 호정씨앤피

전 화 : (02) 2277-4718

<비매품>

- 본 보고서의 내용은 한국정보화진흥원의 공식 견해와 다를 수 있습니다.
- 본 보고서 내용에 대해 무단전재(無斷轉載)를 금하며, 가공·인용할 때에는 반드시 「한국정보화진흥원」이라고 출처를 밝혀 주시기 바랍니다.