



## 디지털행정서비스 안정성 확보로 국민 신뢰 제고

### - 「설 연휴 안전관리 대책」도 논의 -

- ▷ 지난 11월 지방행정전산서비스 장애 계기, 전산망 장애 재발 방지 및 근본적 디지털행정 체질 개선을 위한 「디지털행정서비스 국민신뢰 제고 대책」 마련
  - 한 총리, “디지털행정서비스 장애로 인한 국민불편을 최소화할 수 있도록 제반사항을 철저히 점검·개선하고, 근본적인 제도개선도 함께 추진할 것”
  - (상시장애예방) 장애등급제 신설, 클라우드 네이티브 가속화 등 (신속대응복구) 디지털상황실·사이버장애지원반 신설, 재난문자 발송 등 (안정기반강화) 700억원 이상 대형사업 대기업 참여 확대, SW사업 개발대가기준 상향 추진, 노후장비 교체, 이중화 등 인프라 투자확대 등
- ▷ 설연휴(2.9~12), 교통·화재·재난안전 등 분야별 안전관리 상황 점검과 대비태세 확립을 위한 「설 연휴 안전관리 대책」 논의
  - 한 총리, “국민들께서 안전하게 설 연휴를 보내실 수 있도록 정부부처 및 지자체는 분야·지역별 안전취약요소를 사전에 적극 발굴·개선하며, 안전관리대책이 현장에서 원활히 작동되도록 사전에 철저히 대비할 것”
  - (재난안전 사고) 24시간 근무체계 유지·실시간 상황공유, 대설·한파 대비 강화 등 (교통안전) 정부합동 특별교통대책본부 운영, 교통량 분산 유도 등 (화재안전) 다중이용시설 화재안전조사, 화재특별경계근무, 소방력 근접배치 등 (특별방법) 안전사고 우려 장소 경찰력 선점배치, 범죄예방활동 강화 등

□ 한덕수 국무총리는 1월 31일(수) 오후, 정부서울청사에서 제34회 국정현안관계장관회의(서울↔ 세종 영상회의)를 주재했다.

- 이날 회의에서는 「디지털행정서비스 국민신뢰 제고 대책」, 「설 연휴 안전관리 대책」을 논의했다.

## < 안건 1. 디지털행정서비스 국민신뢰 제고 대책 >

- 정부는 이날 회의에서 관계부처 합동으로 「디지털행정서비스 국민신뢰 제고 대책」을 발표하고 본격 추진한다.
- 이번 대책은 지난해 11월 지방행정전산서비스와 나라장터 등에서 잇따라 장애가 발생함에 따라, 그 대응 과정에서 드러난 문제점을 해결하고, 나아가 공공정보시스템의 개발, 운영 과정에서 누적된 구조적 문제를 개선하기 위해 마련되었다.
- 대책 수립과정에서 디지털플랫폼정부위원회의 ‘정보화사업 혁신 TF’ 등 민간 전문가의 의견을 수렴했고, 11월 29일부터 국무조정실장을 팀장으로 하는 「행정전산망 개선 범정부 대책 TF」에서 행정안전부, 과학기술정보통신부 등 14개 기관이 참여하여 대책을 수립했다.
- 이번 대책은 ‘디지털행정서비스 안정성 제도약 및 국민신뢰 제고’를 비전으로, 장애관리체계를 철저히 확립하고 디지털행정 체질을 근본적으로 개선하기 위한 3대 추진전략과 12개 과제를 담았다.
- 3대 추진전략은 △철저한 장애 예방 △신속한 대응·복구 △서비스 안정성 기반 강화이며, 각 추진전략에 포함된 과제의 주요 내용은 다음과 같다.

### 1. 철저한 장애 예방으로 중단없는 서비스 제공

- 먼저, 장애를 예방하고 신속하게 인지하기 위해 점검 및 모니터링을 강화한다.
- 1·2등급 정보시스템에 대해서는 24시간 상시관제를 수행하고, 장애 대응의 골든타임을 확보하기 위해 장애 위험징후에 대한 시스템의 알림 임계치 기준을 낮추는 등 관리를 강화할 예정이다.
- 한 시스템의 장애가 다른 시스템으로 쉽게 확산되지 않도록 정보시스템의 구조와 관리체계를 위험분산형으로 개편한다.
- 이번에 장애가 발생한 네트워크 영역(G4C존)부터 장애 격벽을 구축하고, 하나의 네트워크에 집중된 정보시스템을 전면적으로 조사해 네트워크 구조를 위험 분산형으로 단계적으로 개선하기로 했다.

- 중요도가 높은 시스템이 낮은 등급으로 분류되어 운영·관리가 소홀했던 문제점을 해결하기 위해, 1만7천여개 정보시스템 전체에 대해 업무영향, 사용자수, 파급도 등을 고려해 등급을 재산정하고, 1등급 시스템에 대한 관리를 한층 강화한다. 이와 함께 중요한 장애의 경우에는 최단시간 내 복구될 수 있도록 장애 등급제도 신설할 예정이다.
- 또한, 특정 인증수단의 문제가 서비스 장애로 이어지지 않도록 1등급 시스템에 대해서는 올 10월까지 복수 인증수단 적용을 의무화하기로 했다.
- 이와 함께 보안성에 문제가 없는 정보시스템의 경우 민간 클라우드를 우선 활용토록 하는 등 클라우드 네이티브 도입을 가속화해 서비스 안정성을 확보한다.

## 2. 신속한 대응·복구로 피해 최소화

- 신속한 대응을 위해 국가정보자원관리원내 ‘디지털안전상황실’을 신설해 장애상황을 통합적으로 관리하고, 장애가 발생할 경우 중요도, 연계도에 따라 관계 기관에 신속하게 전파한다.
  - 이는 공공정보시스템 숫자가 증가하고, 행정전자서명(GPKI)의 경우 1,800여개의 시스템과 연계되어 있을 만큼 연계구조가 복잡함에도, 시스템 간 연계 현황이 정확하게 파악되지 않아 대응이 늦어지는 문제를 해결하기 위함이다.
  - 이와 함께, 중요한 장애가 발생할 경우 사이버장애지원단과 민관 합동 대응반을 구성해 즉시 투입함으로써 신속한 복구를 지원한다.
- 정보시스템 장애가 발생하더라도 국민 불편이 없도록 행정서비스 연속성 확보 체계도 강화한다.
  - 장애 등급, 영향도를 고려한 안내기준을 마련하여 장애상황시 기관 홈페이지 뿐 아니라 민간플랫폼, 국민비서 등 다양한 수단으로 국민에게 신속히 안내하고, 대체 서비스, 소급 적용 등의 행정조치가 원활하게 이뤄질 수 있도록 「행정 및 민원 업무연속성 계획」을 시스템별로 수립한다.
  - 또한, 재난 법령상 재난 및 사고 유형에 정보시스템 장애를 명시하고, 전산망 마비로 국민 불편 수준이 심각한 경우에는 재난문자와 재난방송을 송출하는 등 재난대응 컨트롤타워 하에 체계적으로 대응한다.

### 3. 디지털 행정 체질 개선으로 안정성 제고

- 이용자 수가 적고 성과가 낮은 시스템을 2026년까지 단계적으로 통·폐합해 관리효율을 높이고, 절감된 예산은 중요 시스템 운영·관리에 재투자한다.
  - 정보시스템 운영·유지보수 사업의 전문성·연속성 강화를 위해, ▲ 유사 사업의 통합발주와 2~3년 이상 장기계속계약을 확대하고 ▲ 정보시스템을 구축한 사업자가 초기 시스템 운영까지 담당하도록 구축·운영사업 일괄 발주도 추진한다.
  - 국가정보자원관리원에 대한 조직진단을 통해 운영을 혁신하고, 올해 1월 부터 시행되는 연봉 상한 폐지 적용 대상에 IT분야를 포함해 민간의 우수한 IT 전문인력을 연봉 제약 없이 공무원으로 채용할 수 있도록 함으로써 공공부문 전반의 디지털 역량을 제고할 계획이다.
- 정보화 사업의 경쟁력 강화를 위한 규제혁신도 추진한다.
  - 최신 기술 적용을 통한 정보화사업 품질제고를 위해 ISP 등 설계·기획 사업은 모든 기업에 전면 개방하고,
  - 700억원 이상의 대형 정보화사업에 상호출자제한기업집단 소속 기업의 참여 허용을 추진함으로써 대형 사업은 기업 규모에 관계없이 최적의 사업자 선정이 가능하도록 한다.
- 소프트웨어사업 대가체계를 개선해 사업의 품질을 높인다.
  - 우수 개발자의 참여와 품질 제고를 위해 임금·물가상승률, 산업계 의견 등을 종합적으로 고려하여 소프트웨어 개발 대가기준 상향을 추진하는 한편, 정보시스템 등급에 따른 유지관리 효율의 차등 적용기준, 클라우드·인공지능 등 신기술 과업의 대가 산정기준, 과업변경 심의 가이드라인 등도 마련하여 현장의 요구를 반영한다.
- 공공정보화사업의 경직된 제도로 인한 품질 저하를 막기 위해, 계약시 민간의 경험과 전문성을 활용할 수 있도록 ‘경쟁적 대화에 의한 계약’을 적극 적용하고, 전문성 있는 제3자에 의한 책임감리제도 도입한다.

- 이중화, 재해복구시스템 등 인프라에 대한 투자도 확대한다.
- 1·2등급 정보시스템은 네트워크, 방화벽 등 모든 장비에 대해 이중화를 단계적으로 적용하고 내용연수 경과장비를 순차적으로 교체하며, 재해·재난뿐 아니라 장애 상황에서도 작동 가능한 재해복구시스템(DR)을 구축하는 방안을 마련할 예정이다.
- 정부는 「전자정부법」과 「소프트웨어진흥법」 등 관련 법령 개정과 통합 표준매뉴얼 수립을 연내 추진하고, 종합대책의 차질없는 이행을 위해 과제별 실행계획을 수립하여 점검, 관리해나갈 예정이다.

## < 안건 2. 설 연휴 안전관리 대책 >

- 정부는 국민들께서 안전하게 설 연휴를 보낼 수 있도록 교통안전 및 화재안전 관리, 범죄예방, 응급의료 등 분야별 안전관리 대책을 점검하였다.
- 먼저, 행정안전부는 설 연휴 기간에 중앙재난안전상황실을 중심으로 각 부처 및 유관기관 재난상황실과 함께 실시간으로 상황정보를 공유하며 24시간 근무체계를 유지한다.
  - 또한, 자치단체에서는 부단체장이 총괄하여 전통시장에 대한 전기·가스·소방·불법 적치 등 분야별 안전관리실태를 전수 점검(1.22.~1.31.)하고, 미흡한 사항은 연휴 전까지 보완한다.
- 국토교통부는 특별 교통대책 수립 및 대책본부를 운영(2.8.~2.12.)하고, 도로·철도·항공 분야에 대한 안전점검을 실시하는 등 설 연휴기간 교통안전 관리를 강화한다.
  - 특히, 신규도로 신설 및 임시 개통(13개 구간, 55km) 및 우회도로 지정·안내 등을 통해 교통량 분산을 유도하고, 겨울철 교통사고 예방을 위해 상습결빙구간 등에 대한 사전 정비 및 점검·순찰을 실시한다.

- 소방청은 화재로 인한 피해 최소화를 위해 화재안전 예방활동을 강화하고, 긴급대응태세를 확립한다.
  - 전국 소방관서는 화재특별경계근무를 실시(2.8.~2.13.)하고, 다중이용시설 등에 대한 소방력 근접배치를 통해 화재 발생 시 피해를 최소화할 수 있도록 현장 대응체계를 강화한다.
- 경찰청은 긴급상황에 대한 보고·지휘체계를 확립하여 전통시장·기차역·터미널 등 다중밀집장소와 현금다액 취급업소에 대한 순찰을 강화한다.
  - 아울러, 가정폭력과 아동학대에 대한 보호·지원 강화 등 연휴 기간 주요 발생범죄에 대해서도 예방활동을 추진한다.
- 보건복지부는 연휴기간 문 여는 병원·약국 등을 지정·운영하고, 119상황실 등과 협업·대응체계를 구축하는 등 응급진료체계를 운영한다.
  - 취약계층 보호를 위해 연휴 기간 노숙인 무료급식을 제공하고, 쪽방·여인숙·고시원 등을 활용한 응급 잠자리 이용을 안내할 계획이다.
- 이 밖에도 각 부처에서는 여객선·낚시어선 안점점검(해양수산부), 산불방지(산림청), 전기·가스시설 안전(산업통상자원부), 취약사업장 점검 등 산재 예방(고용노동부), 감염병 확산방지(질병관리청) 등 대책을 수립·추진할 계획이다.

담당 부서 <총괄>	국무조정실 기획총괄정책관실	책임자	팀 장	장용희 (044-200-2056)
		담당자	서기관	이영승 (044-200-2535)
담당 부서 <디지털행정>	국무조정실 일반행정정책관실	책임자	과 장	오정우 (044-200-2082)
		담당자	사무관	정 송 (044-200-2083)
<공동>	행정안전부 디지털정부기획과	책임자	과 장	조진상 (044-205-2702)
		담당자	서기관	유경민 (044-205-2715)
<공동>	과학기술정보통신부 정보통신정책총괄과	책임자	과 장	김남철 (044-202-6120)
		담당자	사무관	오한빈 (044-202-6124)
<공동>	과학기술정보통신부 소프트웨어산업과	책임자	과 장	장두원 (044-202-6330)
		담당자	사무관	이하근 (044-202-6332)
<공동>	기획재정부 정보통신예산과	책임자	과 장	민경신 (044-215-7390)
		담당자	사무관	박대열 (044-215-7397)
<공동>	인사혁신처 기획재정담당관실	책임자	과 장	윤미경 (044-201-8120)
		담당자	사무관	김진경 (044-201-8112)
<공동>	조달청 정보기술계약과	책임자	과 장	이경원 (044-724-7225)
		담당자	서기관	김명철 (044-724-7547)
<공동>	디지털플랫폼정부위원회 기획총괄과	책임자	과 장	고광덕 (02-750-4721)
		담당자	사무관	양석모 (02-750-4736)
담당 부서 <설연휴>	국무조정실 안전환경정책관실	책임자	과 장	이대섭 (044-200-2365)
		담당자	사무관	홍성애 (044-200-2342)
<공동>	행정안전부 안전정책총괄과	책임자	과 장	유지선 (044-205-4110)
		담당자	사무관	김기술 (044-205-4111)



**참고1**

**종합대책 체계도**

**디지털행정서비스 안정성 재도약 및 국민신뢰 제고**

**장애관리체계 철저 확립**

**상시장애예방**



- 1 위험징후 상시 감시 강화
- 2 위험분산형 구조 개선
- 3 정보시스템 예방점검 강화
- 4 등급제 기반의 효율 관리

**신속대응복구**



- 5 통합 장애대응체계 구축
- 6 신속한 상황전파 및 복구 지원체계 마련
- 7 서비스 연속성 확보 및 대국민 안내 강화



**디지털행정 체질 근본 개선**

**안정기반강화**



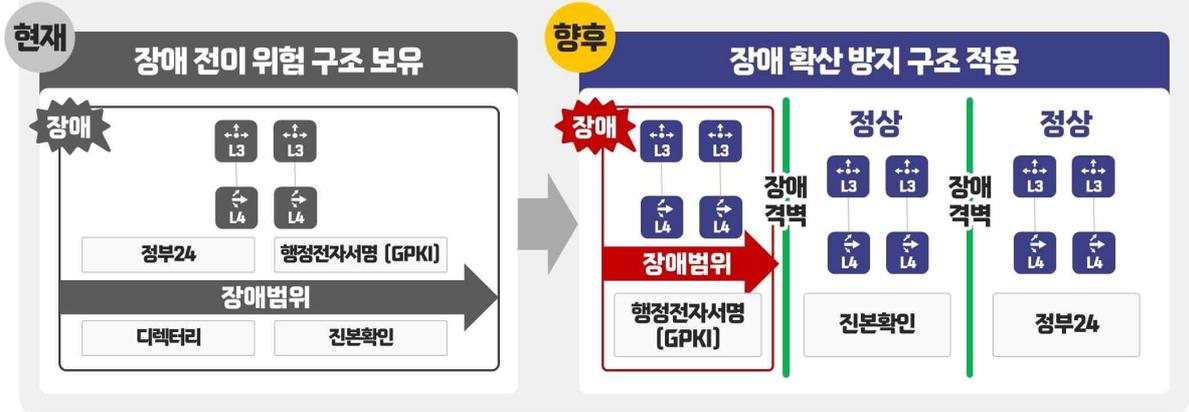
- 8 정보시스템 운영방식 개편
- 9 공공부문 정보화 역량 강화
- 10 정보화사업 참여여건 개선
- 11 사업수행 단계별 맞춤형 지원 강화
- 12 인프라 복원력 제고

# 철저한 장애 예방으로 중단없는 서비스 제공

## 위험징후 상시 감시 강화



## 위험 분산을 고려한 구조 개선



## 정보시스템 예방점검 강화



## 정보시스템 장애 등급제 전면 개편

현재

중요도에 따른 우선순위 판단 곤란



향후

장애상황에 따른 우선순위 명확화



## 신속한 대응·복구로 피해 최소화

### 신속한 상황관리 및 전파

현재

연계현황 파악 미흡



향후

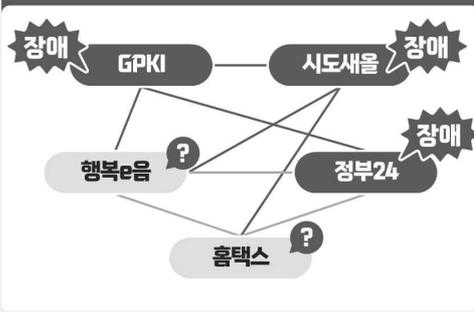
연계현황 사전 관리로 신속 대응



## 조기 장애복구 지원체계 마련

현재

기관별 장애대응, 복구 지연



향후

민관합동 대응반을 통한 지체 없는 복구



## 행정·민원 업무연속성 확보

현재

전산망 장애로 민원신청 불가



향후

언제나 민원신청 가능



## 디지털행정 안정성 제고

### 정보시스템 통·폐합

현재

17,090개 정보시스템 난립



향후

이용률, 성과 중심의 정보시스템 관리



### 공공부문 장애대응 역량 제고

현재

외주용역 의존, 사업관리 미흡



향후

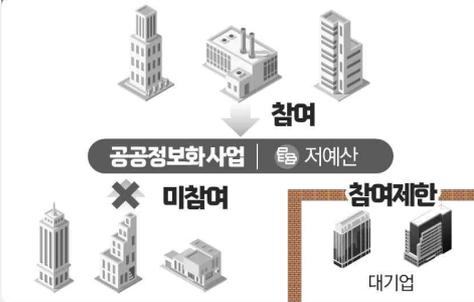
공무원 및 사업자 전문성 강화



## 공공정보화사업 참여 여건

현재

공공사업 참여 유인 부족



향후

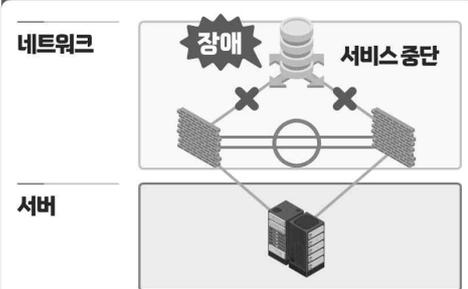
우수인력 및 기업 유입 촉진



## 전산장비 이중화 적용

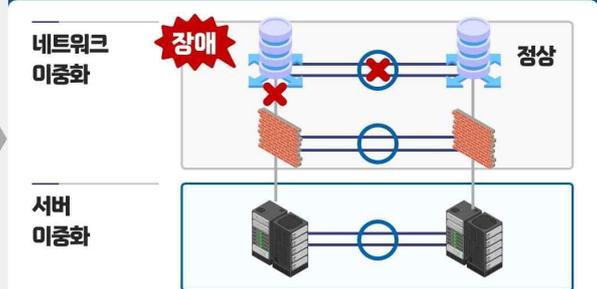
현재

장비 결함으로 서비스 중단



향후

장비 결함에도 중단 없는 서비스 제공



## 재해복구시스템 실효성 제고

현재

재해재난 발생 시 서비스 중단



향후

재해재난 상황에도 서비스 정상화

