

정보공개를 통한 어린이집 운영의 투명성 제고, 서울시 보육포털시스템

1. 응시 사업 시행 전 문제점 (응시하는 사업을 도입하게 만든 근본 원인으로 작용한 문제점의 주요 사안, 경향, 상태, 영향 받은 사회 계층 등을 위주로 최대 영문 500단어로 작성하시오)

어린이집 입소 대기 순번에 대한 시민의 불신감 팽창 및 잦은 민원 야기

2008년 10월 서울시내 국공립 어린이집은 625개소 중 89.1%에 달하는 557개소의 어린이집에 입소를 희망하는 유아대기자수는 총 7,315명으로 시설별로는 평균 131명에 달했다. 이 유아들의 평균 입소 대기기간은 약 2년에 달했다. 사정이 이러니 태어나지도 않은 태아의 어린이집 입소신청까지 받고 있는 것이 웃지못할 서울시의 현실이다. 그러나 국공립 어린이집 부족에 따른 입소 대기자 증가보다 더 큰 문제는 청탁에 의해 입소 대기자의 순위가 뒤바뀌는 비리들이 끊이지 않으면서 시민 불만이 고조되고, 이것이 결국 공공서비스에 대한 신뢰 저하로 이어지고 있다는 것이었다. 입소순위와 관련해 각종 비리가 만연했던 배경에는 입소대기자 관리가 각 시설에 맡겨져 있어 공공의 감독이 쉽지 않고 관리방식도 수기로 이루어져 임의로 서류를 변경하는 것이 가능했던 관리시스템이 있었다. 게다가 일방적으로 시설에서 주는 순위에 의존할 수밖에 없다 보니 비리의 사실여부를 떠나 의심과 불만이 증폭되기 쉬웠다. 당시 어린이집과 관련된 민원은 대부분 고질민원으로 매년 의회 안건으로 채택되어 논의는 되지만 해결이 힘든 사안들이었다. 게다가 언론매체 등에서 사회 고위층이 관련된 입소순위 비리들이 자주 보도되면서 불신과 불만이 가중되고 있었다.

어린이집에 관한 전반적인 정보제공 시스템 부재로 시민 불편 가중 및 선택권 제한

이 사업이 시행되기 전에도 보육 및 육아정보를 제공하는 30여개의 사이트가 운영되고 있었지만, 산하기관별 또는 분야별로 세분화되어 있어 종합적인

정보를 얻기 어려웠고 그 활용도도 높지 않았다. 시설의 보험가입 여부나 급식정보는 아이를 안심하고 맡기기 위해 꼭 필요한 정보임에도 시설을 방문하지 않는 한 확인할 방법이 없고, 보육서비스, 보육료, 교육과정 등의 기본적인 운영정보조차 일일이 찾아 다니며 조사하지 않으면 안 되는 상황이었다. 그 결과 시민들의 불편이 가중되고, 특히 보육서비스가 절실하지만 바쁜 직장생활로 정보수집이 어려운 맞벌이 부부들의 경우 그 피해가 더욱 컸다. 또 부모 입장에서 시설에 대한 다양한 정보를 종합적으로 판단해 보낼 곳을 선택해야 마땅하지만, 이를 뒷받침하는 서비스가 없다 보니 그나마 저렴하고 믿을 만하다고 인식되는 국공립시설에 무작정 신청하고 기다리는 수밖에 없었다.

효과적인 서비스 전달 수단의 부재로 보육의 사각지대 발생

장애아나 다문화가정의 아동을 위한 특수보육서비스, 휴일 및 야간의 긴급 수요에 대응하는 보육서비스, 필요한 시간만 맡길 수 있는 시간제보육 등 다양한 서비스가 운영되고 있음에도 불구하고, 서비스를 제공하는 시설에 대한 정보가 없어 혜택을 받지 못하는 경우가 많았다. 그 결과 정보를 가진 사람에게 공공서비스 혜택이 편중되고 실제 서비스가 필요한 집단은 소외되면서, 실수요자의 요구에 대응할 수 있는 종합정보시스템의 필요성이 증가하게 되었다.

어린이집 점검결과 등의 수기 관리에 따른 업무 효율성 저하

여러 기관에서 어린이집 운영을 관리 감독하고 있음에도 불구하고 점검현황 및 결과가 수기로 관리됨에 따라 감독기관들끼리 자료를 공유하기가 어려웠기 때문에 동일 시설을 여러 기관이 중복 점검하는 등 업무처리의 비효율성을 야기하고 있었다.

2. 이 사업은 무엇에 관한 것인가? (응시 사업이 가져다 준 성과와 질적/양적으로 미친 영향(수치), 최대 수혜자 등을 위주로 최대 영문 500단어로 작성하시오)

입소관련 비리의 실질적 차단으로 공공행정의 신뢰도 제고

무엇보다도 큰 효과는 이 사업이 입소 관련비리를 근절하는 데 크게 기여했다는 점이다. 어린이집별로 직접 입소 신청을 받던 과거의 방법을 변경하여 보육포털시스템을 통한 어린이집 입소신청을 의무화하고 시설별 대기자의 입소순위를 온라인으로 확인할 수 있게 함으로써 입소순위에 대한 민원이나 분쟁의 여지도 줄이고 비리 발생 가능성을 원천적으로 차단했다. 실제 2009년 1월 보육포털시스템이 도입된 이후 어린이집 입소에 관한 비리가 전혀 발생하지 않았다는 사실이 그 효과를 입증하고 있다.

보육료 및 보육서비스의 자율경쟁 유도로 합리적인 보육환경의 질 관리

서울시내 모든 어린이집의 보육료, 시설수준, 급식현황 등을 공개하여 시설간 선의의 경쟁을 유발함으로써 시민들은 합리적 가격에 필요한 서비스를 받을 수 있게 되었다. 과거 보육료 및 보육서비스 정보는 개별방문으로 정보를 수집하지 않는 한 비교가 어려웠기 때문에 어린이집 및 서비스 대비 적정한 보육료에 대한 소비자 평가수단이 없었지만, 보육포털시스템상에 보육료, 시설 및 서비스수준, 심지어 급식현황까지 공개됨에 따라 여러 정보를 비교해 시설을 평가할 수 있는 체계가 마련되었다. 그 결과 어린이집간 가격 및 서비스 경쟁이 유발되면서 보육환경 개선효과까지 가져오게 되었다.

보육행정 관련자들의 부패관련 인식 변화

어린이집 입소신청 대기자 관리가 어린이집 원장에게 맡겨져 있다 보니 어린이집 관계자들 사이에서 원장의 재량 또는 대기자 여건에 따라 입소순서가 뒤바뀌는 것을 대수롭지 않게 여기는 분위기가 만연했고, 이런 인식이 잦은 비리와 민원발생의 배경이 되었다. 그러나 보육포털시스템의 시행으로 입소 대기순위가 투명하게 공개되자 이를 공공의 정보로 인식하게 되었다. 그 결과 보육분야 공무원 및 어린이집 근무자들 사이에서 입소순위 새치기가 반사회적 부패라는 데 대한 공감대가 확산되었으며 이는 부패관련 인식 변화를 가져오게 되었다.

지도점검 정보 실시간 공유로 서울시와 자치구간 효율적인 지도관리체계 구축

보육포털시스템은 어린이집의 투명한 관리를 위한 효과적인 지도관리체계 구축에도 기여하였는데, 수기로 관리되던 지도점검 정보를 온라인시스템을 통해 전산화해 서울시, 자치구 등 여러 감독기관들이 실시간으로 공유할 수 있게 함으로써 중복점검 등 비효율적인 업무관행을 청산하는 데 기여했다.

보육서비스에 대한 다양한 수요에 효과적 대응 및 맞춤형 보육서비스의 효과적 전달

보육포털시스템은 어린이집에 대한 실시간 정보검색, 입소 신청 및 서비스 예약, 모니터링까지 원스톱서비스를 제공하기 때문에 부모들이 회사나 가정에서 온라인으로 편리하게 사용할 수 있는 편리한 시스템이다. 시간이 자산인 현대사회에서 수요자의 욕구를 가장 현실적으로 풀어낸 시스템이라 할 수 있다. 수요자 중심의 시각을 시스템에 적극 반영시킨 결과, 장애아와 다문화가정 등 특수아동보육은 물론 휴일, 야간 등 긴급보육서비스 제공 어린이집수를 확대 지정하여 정보를 제공하고 시청각 장애아를 위한 홈페이지 구축하는 등 맞춤형 서비스를 확대하는 한편, IP TV를 통한 보육현장 실시간 방송, 보육프로그램 및 급식사진 공개 등 기존에 없었던 혁신적인 서비스들도 추가로 제공하게 되었다.

3. 위 언급한 해결책을 누가 제안, 적용하였으며 이와 관련한 이해 당사자(기관)는 누구였는지 기술하시오 (응시 사업을 기안하고 적용하는데 기여한 당사자(공무원/기관/ 단체/시민/민간기업 이름)에 대하여 최대 영문 500단어로 작성하시오).

시민 중심의 정책개발을 주제로 시 담당자와 전문가가 문제를 놓고 해법 토론

서울시 보육포털시스템은 서울시 여성가족정책실장이 주재한 시민 중심 정책개발 회의에서 시 관계자와 전문가들이 함께 열띤 토론을 벌인 결과

도출된 정책이다. 이 회의는 보육분야 전문가와 어린이집 운영자 대표, 보육분야 담당공무원 등이 참석해 보육분야 정책을 점검하고 시민입장에서 정책의 우선순위를 검토하는 자리였다. 참석자들은 당시 끊임없이 제기되던 어린이집 입소비리 관련민원을 조속히 해결할 필요가 있다는 데 공감하고, 그 해결책으로 어린이집 관련정보와 자원들을 인터넷으로 투명하게 공개하는 온라인사이트를 구축해 비리 및 민원발생 여지를 줄이고자 하였다.

보육서비스 이용자의 시각을 적극 반영할 수 있는 담당관을 지정해 사업 추진

보육포털사이트 구축은 당시 보육담당관의 정보화 담당이었던 천주환주무관에 의해 실행되었다. 천주무관은 세 명의 영, 유아를 가진 다자녀 부모로 수요자의 시각을 가장 잘 반영할 수 있는 책임자였다. 실제 보육포털사이트를 구축하는 과정에서 그는 평소 보육정책에 대해 직접 느껴왔던 불합리한 점을 검토하고, 부모로서의 시각과 보육서비스 이용에 관한 경험을 시스템에 접목시키기 위해 노력하였다. 덕분에 보육서비스 수요자로서 시스템에 필요한 기능을 발굴하고 실현하기 위해 노력한 한편, 보육정책 입안자서 재정, 인원, 정보 운용 등 현실적 측면까지 고려한 균형있는 정책을 추진할 수 있었다. 당시, 서울시 보육포털시스템 구축사업을 총괄지휘했던 최동윤 국장은 타 기관과의 정보연계, 어린이집 운영자와 자치구의 협조 등 많은 시간과 노력이 소요되는 업무들을 신속하게 추진할 수 있도록 다자간 협력기반을 마련하는 데 큰 역할을 하였다.

어린이집 원장 및 교사, 학계 전문가 등 다양한 계층의 의견 수렴

사업 추진이 결정된 후에는 보육관련 대학 등의 학계 전문가, 어린이집 원장 및 교사는 물론 영유아가 있는 부모 등 일반시민들의 의견수렴 과정을 거쳤다. 이 과정에서 보육관련 단체인 보육관련 연합회와 학부모가 참석한 보육정책위원회, 공공 성격을 가진 보육정보센터 등 여러 보육단체들과 충분한 의견을 나누었고, 도출된 개선사항을 시스템에 적극적으로 반영했다. 그 결과 시민 누구나 쉽게 이용할 수 있는 편리성과 전문

성이 조화롭게 반영된 시스템, 이해당사자 모두가 만족하는 시스템이 탄생할 수 있었다.

어린이집 관리 감독주체들간의 적극적인 협력

서울시 보육포털시스템 구축에 가장 적극적인 역할을 수행했던 기관은 서울시와 자치구의 어린이집 관리 감독부서였다. 시 내부에서는 어린이집 관리자와 정보화촉진 담당자가 투명한 관리 기능을 가미한 전산시스템을 기획하고, 어린이집의 실질적인 감독기관인 자치구 담당자들은 기존 수기정보를 수집하여 전산화하는 역할을 도맡았다. 이 사업은 모든 관리기관 담당자들이 정보공유에 대한 의지, 빠른 의사결정, 정보 등록 및 전산화 등 실질적인 정보제공 노력 등 적극적인 협조로 함께 했기에 실현가능했던 사업이다.

4. 언제, 어떻게 해당 사업을 적용하였는지 아래의 질문에 따라 답변하십시오.

- a. 해당 사업을 적용하는데 사용한 전략이 무엇인가?(응시 사업의 주요 목적 및 전략, 누가 어떻게 목적/전략을 세웠는지에 대하여 최대 영문 500단어로 작성하십시오)

첫째, 부패발생 소지를 사전에 차단하는 '투명한 시스템' 구축

어린이집 입소순위의 불투명한 관리가 초래한 불신을 조속히 회복하기 위해서는 투명한 시스템의 확보가 필수적이였다. 입소신청을 수기로 받고 그 서류를 각 어린이집 원장 개인이 관리하는 시스템으로는 전체 어린이집에 대한 체계적인 관리와 시민의 신뢰 회복이 불가능했다. 따라서 정보 전달과 공개에 유용한 인터넷을 활용해 입소 신청과 본인의 입소순위 대기순번 확인까지 가능한 온라인 정보시스템을 구축하기로 했다. 시민 스스로 적시에 정보를 확인할 수 있도록 하고 궁금증을 해소할 수 있는 투명한 시스템을 제공함으로써 입소대기 순번에 대한 불신을 해소하고자 하는 이 전략은 이 사업의 모티브이자 가장 중요한 전략적 기반이 되었다.

둘째, 언제 어디서나 손쉽게 정보에 접근할 수 있는 ‘편리한 시스템’ 구축

보육서비스 수요의 증가에 따라 어린이집의 숫자도 점차 증가하고 있지만, 시설마다 학급수 및 아동수, 교육내용, 급식수준 등 교육환경은 천차만별이다. 그 가운데서 아이를 잘 보살피고 건전하게 양육할 수 있는 우수한 어린이집을 찾는 것은 부모들에게 중요한 과제가 되었다. 어린이집을 비교선택할 수 있는 기본요건은 정보력이기 때문에 어린이집의 정보에 대한 높은 접근성이 요구된다. 특히 장애인부모나 맞벌이부모처럼 보육서비스가 절실함에도 상대적으로 정보수집력이 낮은 집단들이 소외되지 않기 위해서는 정보에 쉽게 접근하고 편리하게 이용할 수 있는 온라인 정보시스템이 필요했기 때문에, 언제 어디서나 어린이집의 시설정보를 검색할 수 있는 것은 물론 입소 예약 및 신청, 특수보육서비스 신청까지 가능한 편리한 시스템을 구축하기로 했다.

셋째, 다양한 보육수요에 맞춘 ‘수요 대응적 시스템’ 구축

보육서비스의 양적 증가와 더불어 장애아나 다문화가정 아동을 위한 특수보육서비스, 주말 및 야간서비스, 시간대별 보육서비스 등 보육서비스의 다양화에 대한 요구도 증가하고 있다. 그러나 특수서비스 제공시설은 서울 전역에서도 소수에 불과하고 시설마다 서비스종류도 달라 꼭 맞는 서비스를 찾아 이용하기가 쉽지 않았다. 따라서 다양한 유형의 특수보육 제공시설 등을 확대 지정하고, 그 현황을 온라인으로 쉽게 검색하여 이용할 수 있도록 하여 변화하는 수요에 효과적으로 대응코자 하였다.

넷째, 보육서비스 질 관리 개선을 위한 ‘효율적인 시스템’ 구축

어린이집 이용자인 미취학아동들은 자신의 이익과 권리를 보호할 능력이 없는 사회적 약자다. 따라서 시설에 대한 관리감독이 제대로 이루어지지 않을 경우 그 피해는 고스란히 아동들에게 돌아간다. 시는 체계적인 감독시스템을 확립하여 보육서비스의 질을 관리할 수 있는 방안으로 어린이집에 대한 모든 정보들을 온라인시스템에 공개하고 어린이집마다 개별 홈페이지를 구축하도록 유도함으로써 어린이집 간의 경쟁을 유도하여 보육 환경 개선을 유도하고자 하였다.

b. 해당 사업의 핵심적인 개발 및 실행절차를 시간순에 따라 영문 500단어 내로 기술하십시오.

시민중심의 보육행정 수요 발굴회의 개최

과거에는 주로 공무원들의 논의나 정책결정권자의 의지에 의해 정책이 입안되는 경우가 많았지만 2008년에는 ‘시민이 고객’이라는 슬로건 아래 수요자의 시각에서 정책을 입안하려는 노력들이 확대되고 있었다. 각 분야별로 외부 전문가들과 함께 행정수요를 발굴하는 회의들이 주기적으로 개최되고 있었는데, 당시 여성가족정책실 보육담당부서 역시 월 1회 담당공무원과 전문가가 시민중심의 행정수요 발굴을 위해 머리를 맞대고 소통하는 시간을 가졌다. 2008년 6월 22일 개최된 ‘시민중심적 정책개발을 위한 보육관련 회의’에서는 보육행정분야에서 시민들이 가장 필요로 하는 서비스, 가장 불편해하는 부분에 대해 전격 논의하게 되었고, 이 회의의 결과가 본 사업 추진의 촉매제가 되었다.

어린이집 관리패러다임 전환에 대한 취지 및 필요성 공유

당시 보육분야 민원 중 어린이집 입소순위 관련비리가 가장 큰 부분을 차지했다는 사실은 서울시의 어린이집 관리시스템이 제대로 작동하지 않고 있다는 사실을 간접적으로 보여준 것이다. 어린이집 입소신청에 대한 전권이 원장에게 있는 상황에서 수기자료의 검토, 수시 방문을 통한 지도감독 위주로 진행되는 기존의 관리방식은 입소순위 새치기 등을 방지하는 데 한계가 있었다. 따라서 원장의 권한은 제한하지 않되 입소순위 관련정보는 신청자들이 실시간 확인할 수 있도록 온라인상에 투명하게 공개하는 새로운 시스템이 필요하다는 사실을 관리감독기관은 물론 어린이집 관계자들과도 함께 공유하는 과정이 필요했다. 또한 이들이 입소순위 새치기 등이 심각한 불공정 행위임을 인식하도록 만드는 것도 중요했다. 따라서 서울시와 자치구 등 관리감독기관의 담당자, 어린이집 관계자, 보육행정분야의 중앙부처 직원들까지도 함께 하는 회의와 세미나를 지속적으로 개최하면서 공감대를 형성하는데 많은 시간과 노력을 투입하였다.

개발단계마다 추가적인 수요 발굴 및 기능 확충

시스템은 단계별로 개발됐다. 우선 입소대기자 순위관리에 필요한 기본정보들로 어린이집 데이터베이스를 구축하는 한편, 시스템 개발과는 별도로 장애아보육 및 시간제보육 제공시설 등을 확충하고 보육시간을 연장하는 등 서비스도 개선하였다. 시스템을 개발해가는 과정중에도 장애아를 위한 홈페이지, 급식사진, 어린이집 위치정보 서비스 등 시민수요를 즉각 수용하여 기능을 확충해 나갔다. 2009년 시스템 오픈 후에도 지속적인 보육수요 조사를 통해 2010년 상반기에 IP TV 서비스는 시작하는 등 계속적으로 기능을 확대하고 있다.

중앙부처와의 협력을 통한 시스템 확산 추진

시스템이 안정적으로 구축됨에 따라 언론은 물론 타 자치단체, 보육관련 기관 등의 높은 관심을 받았다. 특히 행정안전부는 서울시의 보육포털시스템을 전국 지방자치단체에 확산하기로 하고 2010년 서울시와 함께 전국적인 서비스 연계사업을 진행해 완료했다. 최근에는 서울시 보육포털시스템을 활용해 전국 모든 어린이집에 관한 정보를 서비스할 수 있는 웹 개발 공모전이 행정안전부 주제로 매년 열리고 있다. 또한 경기도, 부산시, 경상남도 등 여러 지자체에서 벤칭마킹을 위해 서울시에 협조를 구하고 있으며, 실제 경기도에서는 보육포털시스템 구축이 진행중이다.

c. 해당 사업 적용에 있어 가장 어려웠던 점은 무엇이며 어떻게 해결하였는지를 영문 500단어 이내로 기술하십시오.

어린이집 관계자의 부정적인 시각을 다방면의 설득과 여론 수렴을 통해 해결

어린이집 관계자, 특히 원장들의 공감을 얻는 것이 무엇보다 큰 과제였다. 어린이집 입소에 대한 전권을 가지고 있는 원장들에게는 이 사업이 권한에 대한 통제로 비칠 수 있기 때문에 어느 정도의 반발은 피할 수 없을 것으로

예상되었다. 시는 당시 상황에 대한 경각심을 일깨우고 사업추진의 필요성에 대해 공감할 수 있도록 어린이집 원장과 교사, 시민들이 참여하는 공청회를 개최했다. 어린이집 관계자들과는 수시로 회의를 열어 개발방향을 공유하고 문제점 극복을 위한 의견을 나누는 등 개발과정을 함께 함으로써 혁신적인 보육행정 실천의 파트너라는 인식을 가질 수 있도록 노력했다. 이 과정에서 보육포털시스템 구축사업이 공공의 일방적 강요가 아닌, 어린이집 관계자들의 이해와 협력을 바탕으로 함께 사회적 변화를 이루는 사업이라는 데 대한 공감대를 형성할 수 있었다. 또 불필요한 관리나 통제의 시각이 아닌, 어린이집이 얻을 수 있는 긍정적인 효과, 즉 개별 어린이집 및 관계자에 대한 신뢰 증가, 불필요한 민원 대응 감소, 시설 안내 및 홍보효과에 따른 수요 증가 등을 적극 부각시켜 부정적 시각을 해소할 수 있었다.

새로운 시스템에 대한 시민들의 생소한 시각을 적극적인 홍보 전략으로 극복

서울시내 어린이집을 이용하는 보육아동은 20만명이 넘고 앞으로 어린이집을 이용하기 위해 대기하는 아동은 10만명이 넘는다. 즉 이 사업의 영향을 받는 대상은 어린이집을 이용 또는 이용하고자 하는 30만명 아동이 속한 가정이다. 이렇게 관련인의 범위가 넓다 보니 이들을 대상으로 새로운 제도를 홍보하는 데 많은 어려움이 따랐다. 특히 초기에는 온라인신청 의무화에 따라 기존 수기 신청자들이 재등록해야 하는 불편, 생소한 시스템에 적응하지 못한 시민들의 불만 등이 제기되면서 어려움이 있었지만, 서울시 홈페이지를 통한 안내, 각 자치구 반상회보 게시, 모든 어린이집에 포스터 부착 등 적극적인 홍보로 큰 혼란 없이 사업을 정착시킬 수 있었다.

수기위주의 지도점검 관행을 깨기 위한 다자간 협의

과거 수기로 이루어지던 어린이집 지도점검자료 관리방식은 오랫동안 시행, 정착돼 온 행정관행이었다. 보육포털시스템 구축을 위해 그 동안의 수기자료를 찾아서 등록하는 작업은 자치구 감독자들에게는 업무량 증가뿐 아니라 근무결과 공개에 대한 심리적 부담까지 안게 되는 일이었다. 사업시행에 대한 자치구 담당자들의 거리낌에도 불구하고 자치구의 정보등록 없이는 시스

템 운영이 불가능했기 때문에 서울시는 시 공무원, 자치구 공무원, 당시 서울시 보육포털시스템을 전국 지방행정의 모델로 삼고자 했던 중앙부처의 관련공무원까지 함께 하는 공동협의 과정을 지속해 나갔다. 서울시는 시스템 기획 및 구축을 주도하고, 중앙정부는 시스템 구축에 필요한 장비 지원, 자치구는 정보제공 및 등록을 책임지는 등 각 정부기관들이 역할을 분담하여 공동 노력한 다자간 협력모델로 평가받고 있다.

d. 해당 사업에 사용되는 자원과 그것의 핵심 혜택은 무엇인지를 영문 500단어 이내로 기술하되, 재정, 기술 및 인적 자원을 사용했는지, 관련된 비용은 어떤 것인지 구체적으로 명시하고, 이 자원들을 어떤 방식으로 활용하였는지 기술하십시오.

서울시 보육포털시스템 구축사업의 가장 큰 자원은 정보이다. 기존 정보들을 새로운 기술과 인적자원들을 효과적으로 활용해 서비스 질을 대폭 개선하고 투명한 관리방식을 정착시킨 혁신적인 모델로, 공공서비스 제공에서 정보의 효과적 활용과 공개가 얼마나 중요한지를 보여준 사업이다. 이 사업에 투입된 정보는 분야별, 기관별로 운영되던 기존 30여개 보육사이트 내 자료, 보건복지부의 ‘통합정보시스템’ 내 어린이집과 아동에 관한 자료 등이다. 서울시내 모든 어린이집 정보, 그 시설의 운영자 및 종사자는 물론 입소아동과 입소를 원하는 대기아동까지 모든 정보가 총 망라되어 있다. 이러한 정보의 통합은 정부와의 긴밀한 협조를 통해 보육관련 각종 정보망의 연계가 가능했기 때문에 실현된 것이다. 산발적으로 분산 관리되던 분야별, 기관별 자료들을 별도의 비용 없이 통합구축함으로써 정보에 대한 접근방식을 차별화하고 이용률을 크게 높였다. 또한 서울시 ‘지리정보시스템’의 항공지도를 활용해 어린이집의 정확한 위치정보를 제공한다.

정보의 효과적 연계 및 운용을 추구하는 사업이다 보니 큰 비용이 투입되지는 않았다. 사업 추진에 소요된 비용은 시스템 구축비 5천만원이 전부다. 구축된 시스템에 기존 정보를 등록하는 작업에는 별도 인력고용이나 비용 투입 없이 서울시 보육분야 공무원과 자치구 보육공무원, 어린이집 원장, 교사 등 관련 종사자들이 직접 추진했기 때문이다. 담당자들은 공공행정의 투명성

제고 및 시민 불편 해소에 도움이 될 공유 가능한 정보들을 최대한 발굴하고 기존 수기서류들을 시스템에 등록함으로써 보육포털시스템이 실질적으로 운영될 수 있도록 노력한 주역들이다.

어린이집의 투명한 운영을 담보하기 위해 접목한 가장 혁신적인 기술은 어린이집에서 일어나고 있는 상황을 가정에서 실시간으로 확인할 수 있도록 IP TV시스템을 도입한 것이다. 어린이집마다 CCTV 설치를 권장하고 CCTV 화면을 IP TV를 통해 각 가정에 송출함으로써, 부모들이 안심하고 아동을 맡기는 한편, 어린이집 관계자들이 아동 학대 등의 불미스러운 일 없이 아이들을 잘 보호, 교육할 있는 투명한 시스템을 구축했다. 또한 이 시스템 구축의 가장 기본적인 목표였던 입소신청자 순위관리를 위해 각 어린이집별 입소신청 현황, 인원 등을 본 시스템에서 실시간 갱신되도록 구축하여 신청자 스스로 본인 순위를 즉시 확인할 수 있도록 하고, 또 그 결과를 문자메세지로 통보해 주는 기능까지 갖추고 있다. 긴급 보육서비스 이용신청 과정도 홈페이지를 통해 원천 관리되며, 이용 가능여부도 SMS를 통해 즉시 통보받게 된다. 이처럼 본 사업은 보육행정의 투명성 향상, 시민들의 정보이용 편리성 제고 등 보육행정의 획기적 개선을 기존의 정보와 인적자원, 민간의 기술력 등을 통해 이루었다는 점에서 더욱 의의가 크다.

5. 해당 사업은 지속가능하며 타 기관에서도 적용 가능한가? (응시 사업을 지속적으로 적용할 수 있는 방안을 재정적, 사회적, 경제적, 문화적, 환경적, 제도적, 규범적 지속가능성 측면 등에서 기술하고, 본 시책이 국내외 타 정부기관에 의해 벤치마킹 되었는지 여부와 어떤 방식으로 벤치마킹 되었는지를 영문 500단어 이내로 작성하시오)

이 사업은 정보의 투명한 관리를 통해 시설관리체계를 개선하는 작업이기 때문에 대규모 재정부담이 발생하지 않는다. 사업 초기 홈페이지 구축에 드는 비용만 있으면 시행이 가능하며, 기존에 보육관련 홈페이지가 있는 경우에는 해당 홈페이지에 입소신청, 대기순위 제공, 보육서비스 및 시설관련 정보 제공, 서비스 예약 등 필요한 기능을 추가하면 된다. 또한 어린이집 입소 비리 등에 관한 각종 민원, 이로 인한 행정에 대한 불신을 해소하는 데 드는

사회적 비용을 줄이고, 부모들이 어린이집 정보 수집에 투입하는 각종 시간과 노력을 줄일 수 있기 때문에 사회적, 경제적 측면에서도 바람직한 사업이다.

또한 세계 어느 도시를 막론하고 사회가 현대화될수록 핵가족 증가에 따라 아이를 봐줄 수 있는 가족 구성원이 감소하고, 맞벌이가정과 다문화가정 증가 등 가족형태가 다양해지면서 특수보육에 대한 수요 역시 증가하기 때문에, 국내외 대부분의 도시들이 더욱 진화된 공공보육시스템을 요구하기 마련이다. 따라서 투명한 어린이집 관리, 차별화 및 다양화된 보육서비스의 효과적 전달, 어린이집 및 서비스정보의 빠른 제공 등 측면에서 큰 성과를 얻고 있는 서울시 보육포털시스템에 대한 타 정부기관과 언론의 관심이 높다. 실제로 경기도와 부산시 등의 광역자치단체에서 이 시스템을 벤칭마킹하기 위해 협의하고 있으며, 중앙정부로부터 그 우수성을 인정받아 대통령상을 수상하는 영예를 안았다. 또 전국 지방자치단체 및 공공서비스를 관할하는 행정안전부에서는 이 시스템을 보육행정분야 우수시스템의 하나로 전국에 확산시키기로 결정하고, 이에 대한 조치로 서울시에 시스템 장비를 무상 기부하는 등 보육포털시스템을 오픈-API로 구축하는 데 적극 기여하였다. 보육포털시스템 시행 후 입소관련 비리 청산, 간편한 입소신청 및 서비스 예약 등 많은 장점들이 부각되어 일간지는 물론 보육관련 잡지 및 방송매체에서 혁신적인 시스템으로 소개되었다.

제도적인 측면에서도 성공적이라는 평가를 받고 있다. 명목적인 관리규범이나 일회성 관리사업이 아닌, 체제와 인식의 변화를 도모하는 효과적인 관리틀을 시스템화함으로써 어린이집 운영의 투명성을 지속적으로 보장할 수 있는 사업이기 때문에, 1개 온라인시스템 구축만으로도 제도 개선이나 규범 제정 이상의 효과를 창출한다는 점에서 높이 평가되고 있다.

6. 해당 사업이 미친 영향과 이로 인해 얻은 교훈은 무엇인가? (해당 사업이 성공을 거두는데 핵심적인 요소가 무엇이었는지 영문 500단어 이내로 기술하십시오)

정보의 효과적 활용을 통한 공공서비스의 혁신적 개선 가능성 제시

이 사업 성공의 가장 핵심적인 요인은 바로 기존의 정보들을 효과적으로 연계함으로써 서비스의 질을 크게 개선하고 관리의 실효성을 확보했다는 것이다. 사업 시행 이전에도 동일한 정보들이 존재했지만 이를 시민이 요구하는 고품질의 행정서비스로 개선, 발전시키는 데 접목시키지 못하고 있었다. 이 사업은 세계 최고 수준의 인터넷 인프라를 갖춘 서울시의 특성을 살려 공공 정보, 특히 시민생활과 밀접한 어린이집 관련정보들을 인터넷을 통해 투명하게 공개하기로 함으로써 공공서비스의 전달방식을 획기적으로 변화시켰다. 또 정보의 단순참고 차원을 넘어 정보간 조합을 가능하게 하고, 입소 신청 및 서비스 예약신청 등 실질적인 서비스이용과 연계, 급식정보 공개 및 CCTV 화면송출로 시민의 모니터링 형태의 감시기능까지 담보함으로써 정보 공개를 통한 공공서비스의 혁신적 개선가능성을 보여준 사례다.

공공의 책무로서 서비스 제공보다 관리의 중요성에 대한 인식 제고

서울시 보육포털시스템이 시민들의 큰 호응을 얻은 이유는 어린이집 운영과정을 투명하게 개선시키는 동시에 어린이집 이용에서 시민들이 느끼던 불편을 획기적으로 감소시킴으로써 두 마리 토끼를 한번에 잡은 혁신적인 시스템이기 때문이다. 높은 보육서비스의 품질에도 불구하고 체계적인 관리 부재로 시민의 불편과 불만이 끊이지 않던 보육행정분야에 포털시스템을 도입해 편리성을 담보하고 이용성까지 제공시키는 효과를 얻게 됨으로써 공공서비스의 효율적인 관리운영체계의 중요성을 인식하는 계기가 되었다. 이러한 인식이 공공행정서비스 전반에 확대되면서 많은 분야에서 서울시는 물론 타 기관에서도 정보 및 시설관리의 투명한 관리를 위한 정보공개사업들이 속속 추진되게 되었다.

부패관련 인식 개선이 부패의 차단으로 이어지는 선순환효과

사업시행 결과, 입소순위 관리상 부정행위가 반사회적 부패라는데 대한 인식이 일반화되면서 어린이집 관계자는 물론 보육행정 담당자들까지도 입소비리 발생에 대한 경계를 늦추지 않게 되었다. 그 결과 2009년 사업 시행 후 입소 관련비리가 없어지는 등 보육분야의 청렴성이 높아지는 계기가 되었으며, 2010년 국가권익위원회가 전국16개 시도를 대상으로 실시한 청렴도 평

가에서 서울시가 1위를 차지하는 데도 기여했다.

민간서비스 관련업체 및 서비스에까지 효과 파급

원래 이 사업은 이용자들이 집중되는 국공립어린이집의 입소 대기신청을 투명하게 관리하려는 데서 출발했다. 그러나 국공립어린이집의 대기자 적체문제는 민간서비스에 대한 부모들의 불신, 상대적으로 공공기관 운영시설에 대한 높은 신뢰, 공공과 민간시설 사이의 보육료 차이 등에서 초래된 불균형이기 때문에 국공립어린이집에 대한 투명한 관리와 함께 민간서비스에 대한 이미지 제고 역시 불가피하였다. 따라서 민간어린이집까지 포함한 모든 어린이집에 대한 정보를 공개하는 것을 목표로 사업을 추진하고 설득과 소통을 통해 사업을 실현했다. 이 사업은 해당 사회문제의 현상에 대한 깊은 분석, 공공시설의 관리문제를 민간서비스의 개선과 연계해 풀고자 하는 시도, 실제 민간업체의 의식 변화 및 서비스 개선을 끌어냈다는 성과 등 다양한 의미를 가진 사업이라 할 수 있다.