

정부3.0 시대, 정보공개시스템의 개선 과제*

정진임** · 김유승***

1. 시작하는 글
2. 박근혜정부와 정부3.0
3. 정부3.0과 정보공개시스템
4. 정보공개시스템의 문제점과 개선 과제
 - 1) 시스템 유지 및 보수
 - 2) 이용자 편의성
 - 3) 개선 과제
5. 맺는 글

* 본 논문은 2013년 10월 25일 (정보공개연구모임 포이동 첫번째 토론회: 퀴바디스, 정보공개)에서 '정보공개시스템 vs 시민'이라는 제목으로 발표한 내용을 수정·보완한 것이다.

** '투명사회를 위한 정보공개센터' 사무국장(jinima603@hanmail.net) (제1저자).

*** 중앙대학교 사회과학대학 문헌정보학과 부교수(kimyus@cau.ac.kr) (교신저자).

▪투고일 : 2013년 12월 19일 ▪최초심사일 : 2013년 12월 28일 ▪게재확정일 : 2014년 01월 24일

[국문초록]

최근 몇 년 사이에는 정보공개청구뿐만 아니라 청구 이전의 적극적 공유를 강화하는 정부2.0이 정부운영방식의 새로운 패러다임으로 자리잡고 있다. 우리나라도 이에 발맞춰 정부3.0 정책을 추진하면서 정보공개와 공유가 더욱 강화·확산되고 있는 추세다. 이에 본 연구에서는 정부3.0 시대의 원활한 공공정보 활용을 위해 역할과 책임이 더욱 확대되고 있는 정보공개시스템을 살펴보고, 시스템을 통해 공개되는 공개정보의 이용가능성을 이용자 중심의 시각에서 분석하고자 한다. 정보공개시스템은 공공데이터를 포함한 모든 공적 정보의 개방과 활용에 있어 가장 기초가 되는 창구다. 더구나, 박근혜정부가 내세우고 있는 정부3.0 추진과제의 주요 내용인 정보공개 강화, 결재문서 즉시 공개, 공공정보 접근 확대 등은 정보공개시스템을 통해 이루어져야 하는 것들이다. 정보공개에 대한 확대되는 요구에 정보공개시스템의 중요성은 날로 무거워지고 있다. 기존의 단순한 정보공개청구의 온라인 창구 역할을 넘어 원문정보 공유의 장으로, 나아가 정부3.0의 실질적 구현 공간으로의 비전을 담아내고 있다. 하지만 현재 정보공개시스템은 미래적 발전 전망은커녕 2006년 출범과 함께 제기되었던 문제들을 여전히 해결하고 있지 못하고 있는 형편이다. 이에 본 연구는 시스템 유지 및 보수와 이용자 편의성이라는 측면에서 정보공개시스템의 문제점을 분석하였다.

주제어 : 정부2.0, 정부3.0, 정보공개청구, 정보공개시스템, 원문 정보시스템

1. 시작하는 글

지식정보사회에서 정보의 취득 정도는 사회, 경제, 문화 전반을 비롯해 개개인의 일상생활에까지 큰 영향을 미친다. 정보는 자산으로서의 가치를 넘어, 권력의 본질적 요소로 작용하고 있다. 이런 맥락에서 공공기관이 업무수행과정에서 생산하거나 취득한 공신력 있는 정보들의 가치는 가늠할 수 없을 만큼 크다 해도 과언이 아니다.

민주사회에서 권력의 올바른 분할과 활용에 대한 시민들의 목소리가 높아지고 있듯이, 시민으로부터 시작되고, 시민의 세금으로 완성되는 공공정보에 대한 시민의 요구는 점차 커져가고 있다. 우리 정부도 이러한 시민의 요구를 인지하고 있고, 공공정보를 시민들이 유용하게 쓸 수 있도록 제공하는 것을 스스로의 의무로 천명하고 있다.¹⁾ 공공정보의 제공은 국민의 알권리에 속한다. 대한민국 헌법은 알권리를 표현의 자유에 속하는 권리의 하나로 보장하고 있다. 정보접근권이라는 측면에서 헌법이 보장하는 표현의 자유의 일부로 이해되는 것이다. 이와 관련해 헌법재판소는 “자유로운 의사의 형성은 정보에의 접근이 충분히 보장됨으로써 비로소 가능한 것이며, 그러한 의미에서 정보에의 접근·수집·처리의 자유, 즉 알권리는 표현의 자유와 표리일체의 관계”²⁾라고 밝힌 바 있다.

우리 정부는 공공정보에 대한 알권리를 보장하기 위해 공공기관이 보유 및 관리하는 정보에 대해 국민의 공개청구 권리와 공공기관의 공개 의무를 규정하고 있는 『공공기관의 정보공개에 관한 법률』(이하 『정보공개법』)을 1996년 제정·공포하여 1998년부터 시행하고 있다. 또한 전자정부 구현과 인터넷 확산에 발맞춰 2004년에는 전자적 정보공개의 법적 근

1) 안전행정부, 「2012 정보공개연차보고서」, 2012, 3쪽.

2) 한국인권재단, 「2010 한국 표현의 자유 보고대회: 프랭크 라 튀 유엔 표현의 자유 특별보고관 방한에 즈음하여」, 2010, 66쪽.

거를 마련한 후, 2006년부터는 중앙행정기관 및 지방자치단체를 아우르는 행정기관 정보공개청구 사이트인 통합정보공개시스템(www.open.go.kr)을 개설해 운영하고 있다.

최근 몇 년 사이에는 정보공개청구뿐만 아니라 청구 이전의 적극적 공유를 강화하는 정부2.0이 정부운영방식의 새로운 패러다임으로 자리 잡고 있다. 우리 정부도 이에 발맞춰 정부3.0 정책을 추진하면서 정보 공개와 공유가 더욱 강화·확산되고 있는 추세다.

2013년 하반기를 기점으로 중앙정부부처, 지방자치단체 등 각급 공공기관들이 사전 정보공개 대상을 대폭 확대하고 있고, 2014년 3월부터는 점차적으로 공공기관의 결재문서 원문공개도 시행될 예정이다.³⁾

이상의 다양한 정보공개 및 공유의 강화·확산 양상이 지니는 중요한 공통점은 이들 모두가 온라인을 기반으로 하고 있다는 점이다. 모바일 기기의 전면적 확산으로 대표되는 정보통신 환경의 변화를 반영한 정부3.0 정책의 올바른 추진에 있어 정보공개시스템은 핵심적 역할을 담당하고 있다. 청구, 공개, 공유가 통합적으로 수행되는 공간인 정보공개시스템에서 용이한 접근성과 이용자 중심의 편리한 사용성은 필수 요건이다. 정보공개시스템의 접근성과 사용성의 담보는 이용자 확대의 시작점이며, 개방, 공유, 협력, 소통을 가치로 삼는 정부3.0 정책의 성공 조건이기 때문이다.

이에 본 연구는 정부3.0 시대의 원활한 공공정보 활용을 위해 역할과 책임이 더욱 확대되고 있는 정보공개시스템을 살피고, 시스템을 통해 공개되는 공개정보의 이용가능성을 이용자 중심의 시각에서 분석하고자 한다. 본 연구는 연구자가 2013년 1월 1일부터 9월 30일까지 9개월 동안 정보공개시스템을 통해 청구한 950건의 청구를 분석 대상으로 삼았다. 정보공개시스템이 개인계정으로 관리되고 있기 때문에 다른 청구들에 대해서는 접근이 어려워 분석대상을 한정했음을 밝힌다.

3) 2013년도 제47회 국무회의의록.

2. 박근혜정부와 정부3.0

박근혜정부의 정부3.0 정책은 주요 선진국에서 2000년대 이후 추진한 정부2.0에 뿌리를 두고 있다. 윌리엄 에거(William Egger)에 의해 주창된 정부2.0은 2.0 패러다임에 공공서비스가 결합된 것으로 기존의 일방향적 정보 흐름을 뛰어넘어 쌍방향의 소통을 기반으로 공공정보의 생산, 공유, 참여 등이 가능한 정부를 구현하는 개념이다.⁴⁾ 이를 위해 정부는 사용자의 접근성과 편의성을 고려한 플랫폼을 만들고, 그 안에 시민의 적극적 개입을 허용함으로써 시민을 단순한 정보의 소비자가 아닌 정보의 재생산과 재활용의 주체가 될 수 있도록 한다.⁵⁾ 다시 말해, 개방, 참여, 공유라는 2.0의 정신에 공공정보의 공개를 접목해 투명하고 효율적인 정부 모델을 구현하는 것이 정부2.0이라고 할 수 있다.⁶⁾ 기존의 다양한 논의들을 바탕으로 정부1.0으로부터 정부2.0, 그리고 정부3.0의 개념을 정리해보면 <표 1>과 같다.⁷⁾

4) Eggers, William, *Government 2.0: Using Technology to Improve Education, Cut Red Tape, Reduce Gridlock, and Enhance Democracy*, Rowman & Littlefield Publishers, Inc.: Plymouth, 2005.

5) 김유승, 「거버먼트 2.0 기반의 정보공개제도 개선방안에 대한 연구」, 『기록학연구』 제25호, 2010, 203-208쪽.

6) Gruen, Nicholas, Blegging the power of the bleg, Government 2.0 Taskforce, 2009, <<http://gov2.net.au/blog/2009/12/13/blegging-the-power-of-the-bleg/>>, 2014.1.15. 접근.

7) The National Information Society Agency, “Concepts and Features of Government 2.0 and 3.0”, 2008; 한국정보화진흥원, 『정부 3.0: 새로운 대한민국을 꿈꾸다』, 한국정보화진흥원, 2013; 홍필기, 「전자정부 서비스의 도전」, 스마트 추진전략 컨퍼런스, 스마트정부(Gov3.0) 오픈 포럼, 2012.

〈표 1〉 정보공개를 중심으로 한 정부 패러다임의 변화

	정부 1.0 이전	정부 1.0	정부 1.5	정부 2.0	정부 3.0
정보공개·공유	국민통제를 위한 정보관리	정보요청시 제공	기관장 의지에 따른 정보공유	정보 공유	정보공유
서비스 유형	서비스 부재	일방향 서비스		쌍방향 서비스 공공·민간협력 원스톱서비스 모바일 서비스	개인 맞춤형 서비스 지능형 서비스 유비쿼터스 서비스
웹 발전 단계	웹 1.0			웹 2.0	웹 3.0
정부기능	정부 주도			시민참여	
	독점적 서비스 제공자			플랫폼 제공자	
접근성	개별 공공기관			공공데이터 포털	개인 맞춤형 포털
	유선			유선 및 무선	스마트 모바일 기기

국가가 공공정보를 독점하고 이를 대국민 서비스가 아닌 대국민 통제를 위한 수단으로 사용했던 과거로부터 정부1.0은 자유롭지 못했다. 정보요청 시 마지못해 정보를 제공하던 정부1.0과 기관장의 의지에 따라 부정기적이고 부분적인 정보공유가 이루어지는 정부1.5의 현상 모두 공공정보에 대한 공공기관의 배타적 권리 행사를 바탕으로 한 일방향 서비스에 머물렀다. 이런 맥락에서 정부2.0은 공공기관과 민간영역 간 관계의 혁신을 전제로 한 패러다임의 전환이라 할 수 있다. 참여, 공유, 협력의 기치 아래 공공기관의 배타적 권리를 제한하고, 공공기관과 민

간영역의 협력에 기반 한 공공정보 서비스를 구축해나가는 것을 목표로 하는 정부2.0은 이전의 공공정보서비스 관행과의 결별을 선언한 것이기 때문이다. 공공정보의 독점적 서비스 제공자에서 플랫폼 제공자로의 역할 변화를 주장하는 것이기 때문이다.

정부2.0의 첫번째 추진 사례는 미국 오바마 행정부로부터 시작된다. 오바마는 대통령 취임과 동시에 정부부처 및 공공기관들의 ‘정보 투명성’, ‘시민참여’, ‘협업체계’의 증진을 목표로 ‘개방정부계획(Open Government Initiative)⁸⁾’를 마련하고, 공공데이터의 전면 개방을 추진한다. 그 결과, 연방정부 각 기관별로 보유하고 있는 공공데이터의 통합 제공을 위해 공공데이터 통합개방 포털인 Data.gov가 2009년 5월부터 운영되고 있다. 뒤를 이어 다수의 서구 국가들이 정부2.0 정책을 실시하기 시작하였다. 호주가 2009년 9월 Data.australia.gov.uk로, 영국이 2010년 1월 Data.gov.uk로 각각의 공공데이터 통합 포털 서비스를 개시하였다. 한편 유럽연합은 2011년 12월 경제성장 및 사회현안 해결, 과학기술 선도, 행정의 투명성과 효율성 향상 등을 목적으로 유럽연합 기구와 27개 회원국 공공기관의 모든 공공데이터의 온라인 개방을 의무화한 ‘개방 데이터 전략(Open Data Strategy)’을 발표하였다.⁹⁾ 또한, 2013년 6월 오픈데이터 전략의 구속력과 명확한 법적 근거를 마련하고, 각국 공공기관이 생산한 공공정보의 재사용 의무화 등을 위해 ‘공공정보 재사용에 관한 지침(Directive on the re-use of public section information)’을 개정하였다.¹⁰⁾ 정부 보유 데이터를 민간에서 좀 더 손쉽게 활용할 수 있도록 목록과 색인을 작성하고 기계로 읽을 수 있는 방식으로 개방하는 것을 목적으로 2013년 5월 발표된 오바마 정부의 ‘개방 데이터 정책(Open Data Policy)’은 유럽연합의

8) <<http://www.whitehouse.gov/open>>, 2013.1.15. 접근.

9) European Commission, “Digital agenda: turning government data into gold”, 2011, <http://europa.eu/rapid/press-release_IP-11-1524_en.htm?locale=en>, 2013.1.15. 접근.

10) Directive 2013/37/EU of the European Parliament and of the Council of 26 June 2013 amending Directive 2003/98/EC on the re-use of public sector information.

정책기조와 동일한 맥락에서 이해될 수 있다.

정부3.0은 이와 같은 정부2.0의 연장선상에서 이해되며, 사실상 동일한 개념이라 해도 과언이 아니다. 다만, 국민 개개인을 중심으로 한 개인별 맞춤형 정보제공을 모색한다는 점에서 차이를 확인할 수 있다. 정부2.0이 정부1.0으로부터의 혁신적 패러다임의 변화라면, 정부3.0은 정부2.0 패러다임을 계승한 기술적 발전이라 할 수 있다. 다시 말해, 빅데이터의 등장과 스마트 모바일 기기의 급속한 확산이 유비쿼터스 환경과 개인별 맞춤형 정보서비스가 실현될 수 있는 기술적 토대를 마련하였고, 이러한 기술적 진보를 적극적으로 수용한 정부2.0을 정부3.0이라는 용어로 구분 짓고 있는 것이다.

〈표 2〉 정부3.0의 전략과 추진과제¹¹⁾

3대 전략	10대 추진과제
투명한 정부	<ul style="list-style-type: none"> - 공공정보 적극공개로 국민의 알권리 충족 - 공공데이터의 민간활용 활성화 - 민/관 협치 강화
유능한 정부	<ul style="list-style-type: none"> - 정부 내 칸막이 해소 - 협업 / 소통 지원을 위한 정부운영 시스템 개선 - 빅데이터를 활용한 과학적 행정 구현
서비스 정부	<ul style="list-style-type: none"> - 수요자 맞춤형 서비스 통합 제공 - 창업 및 기업활동 원스톱 지원 강화 - 정보 취약계층의 서비스 접근성 제고 - 새로운 정보기술을 활용한 맞춤형 서비스 창출

11) 안전행정부, ‘정부3.0이란?’, 〈<http://www.gov30.go.kr/gov30/int/intro.do>〉, 2014.1.15. 접근.

대통령후보 첫 번째 공약으로 정부3.0을 내세웠던 박근혜정부는 정부 출범 이후 개방, 공유, 소통, 협력이라는 가치 아래 3대 전략과 10대 추진과제를 설정하였다(〈표 2〉 참조). ‘투명한 정부’, ‘유능한 정부’, ‘서비스 정부’라는 3대 전략 아래 각각의 추진 과제를 두고 있으며, 특히, ‘투명한 정부’ 전략 아래 ‘공공정보의 적극 공개를 통한 국민 알권리 충족’, ‘공공데이터의 민간활용 활성화’, ‘민/관 협치 강화’를 주요 추진 과제로 두고 있다.

‘투명한 정부’ 구현을 위한 제도적 개선 노력은 『공공데이터 제공 및 이용 활성화에 관한 법률』(이하 『공공데이터법』)의 제정과 『정보공개법』의 개정을 통해 나타나고 있다. 『공공데이터법』은 공공데이터에 대한 시민의 이용권을 최우선적으로 보장하는 동시에 공공기관에 제공의무를 부여하고 효과적인 민간영역 제공과 이용 활성화를 지원할 수 있는 법적 근거를 마련하고자 2013년 7월 제정되었다. 이 법률을 근거로 정부는 2017년까지 교통, 지리, 기상 등 총 6400종의 공공정보와 150종의 변동데이터 오픈 API를 개방하는 것을 목표로 정하고 있다. 한편, 정부부처 내 칸막이 해소를 위해 행정정보 공동 이용 확대를 통한 부처 간 협업을 지원하고, 소속 부처와 상관없이 전 공무원들이 온라인 협업을 할 수 있는 ‘정부통합의사소통시스템’, 각 부처의 정책정보와 각종 보고서를 공유할 수 있는 ‘지식경영시스템’을 구축해 정부운영 시스템을 개선하는 것을 계획하고 있다. 이밖에 정부통합전산센터 시스템 1223개 중 740여 개를 클라우드 방식으로 전환해 지식정보 공유기반 마련을 위한 클라우드 컴퓨팅 환경을 구축할 예정이다. 이와 연계하여 부처별 시스템을 통합해 개인별 맞춤형 서비스를 제공하도록 구상하고 있다. 정보취약계층들의 웹 기반 정보접근을 확대하기 위한 방안 역시 계획 중에 있다.

한편, 『정보공개법』¹²⁾을 개정해 기존 “국가기관”이라는 광범위한 표

12) 법률 제11991호, 2013.8.6., 일부개정.

현으로 규정했던 정보공개 대상기관을 국회, 법원, 헌법재판소, 중앙선거관리위원회, 중앙행정기관 및 그 소속기관 등으로 상세히 명시하였을 뿐만 아니라, 그 범위를 『행정기관 소속 위원회의 설치·운영에 관한 법률』¹³⁾에 따른 위원회와 정부 출자, 출연, 보조기관까지로 대폭 확대했다(법 제2조 제3호, 시행령 제2호). 또한 “공공기관 중 중앙행정기관 및 대통령령으로 정하는 기관은 전자적 형태로 보유·관리하는 정보 중 공개대상으로 분류된 정보를 국민의 정보공개 청구가 없더라도 정보통신망을 활용한 정보공개시스템 등을 통하여 공개”토록 하는 조항을 신설하여 공개 대상 정보의 원문공개를 의무화하였다(법 제8조의2).

본 연구는 ‘투명한 정부’ 구현을 위한 이와 같은 제도적 개선 노력을 긍정적으로 평가한다. 하지만 본 연구가 더욱 주목하는 것은 정부3.0이라는 장밋빛 계획의 그늘 속에서 여전히 산적한 과제를 안고 있는 정보공개시스템이다. 정보공개시스템은 공공데이터를 포함한 모든 공적 정보의 개방과 활용에 있어 가장 기초가 되는 창구이기 때문이다. 기초의 문제를 방치한 채로 탑을 쌓아 올릴 수 없듯이, 가장 기본이 되는 정보공개시스템이 노정한 문제에 대한 해법 없이는 정부3.0의 구호들도 구두선에 머물 수밖에 없다. 더구나, 박근혜정부가 내세우고 있는 정부3.0 추진과제의 주요 내용인 정보공개 강화, 결재문서 즉시 공개, 공공정보 접근 확대 등은 정보공개시스템을 통해 이루어져야 하는 것들이다. 이러한 맥락에서 정보공개시스템의 문제점 분석과 개선은 정부3.0의 추진을 위한 전제 조건이라 할 수 있다. 다음에서는 정보공개시스템의 운영 현황과 문제점에 대해 살펴보고자 한다.

13) 법률 제11690호, 2013.3.23., 타법개정.

3. 정부3.0과 정보공개시스템

2006년 정보공개시스템 구축 이후 정보공개청구량은 급속도로 증가했다. 2006년 15만여 건이던 정보공개 접수 건수가 2007년 23만여 건으로 급증하면서, 2008년 29만여 건, 2009년 39만여 건으로 증가하였고, 2012년에는 49만여 건에 달하게 되었다(〈표 3〉 참조). 이러한 정보공개 청구의 급속한 증가는 온라인 시스템을 통한 즉각적이고 편리한 청구가 가능해졌기 때문이다.

〈표 3〉 연도별 정보공개 접수 현황¹⁴⁾

연도	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
접수건수	42,930	61,586	86,086	108,147	192,295	104,024	130,841
연도	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
접수건수	150,582	235,230	291,339	398,163	421,813	441,590	494,707

〈표 4〉에 나타났듯이, 2012년 온라인을 통한 정보 공개 청구 비율은 전체 정보공개청구의 71%를 넘어섰다. 직접출석 21%, 모사전송 5%, 우편 3%인 것에 비해 압도적인 비율을 나타냈다. 최초의 「정보공개연차보고서」가 발간된 1998년에 직접출석이 91%, 정보통신망이 0.3%였고, 정보공개시스템이 서비스를 시작한 2006년 직접출석이 50%, 정보통신망이 40%였던 것과 비교할 때 극명한 대조를 이룬다.¹⁵⁾

정보공개방법도 마찬가지로이다. 2012년 청구 자료를 정보통신망을 통해 공개하는 것이 전체 공개의 55%에 달하는 등 온라인상의 정보공개처리

14) 안전행정부, 「2012 정보공개연차보고서」, 2013, 20쪽.

15) 행정자치부, 「1998 정보공개연차보고서」, 1999, 7쪽; 행정자치부, 「2006 정보공개연차보고서」, 2007, 35-36쪽.

가 매우 높은 비율을 차지하였다(〈표 5〉 참조). 2013년부터는 스마트 전화와 태블릿 PC의 확대에 발맞춘 정보공개 앱이 개발·보급되어 정보통신망을 통한 정보공개처리를 더욱 강화하고 있는 추세다. 이렇듯 온라인을 통한 정보공개청구는 지속적으로 증가할 것으로 전망된다. 더욱이, 2013년 『정보공개법』의 개정에 의거 정보공개대상기관이 확대되고, 정보공개시스템에 등록되는 기관이 늘어남에 따라 그 추세는 더욱 가팔라질 것으로 보인다.

〈표 4〉 2012년도 정보공개청구 방법 현황¹⁶⁾

청구방법	정보통신망	직접출석	모사전송	우편
건수	351,516	103,341	25,786	14,064
비율(%)	71	21	5	3

〈표 5〉 2012년도 정보공개방법 현황¹⁷⁾

공개방법	전자파일	사본·출력물	열람·시청	복제·인화물
건수	173,478	128,326	12,551	2,091
비율(%)	55	40	4	1

2013년 8월 개정된 현행 『정보공개법』은 공공기관이 생산한 모든 정보의 공개를 원칙으로 삼고, 법에서 정한 비공개 대상 정보¹⁸⁾가 아니라면 법 개정에 따라 공개문서는 생산하는 즉시 원문까지 사전에 공개하도록 하고 있다. 이는 목록만을 사전 공개하고, 청구 시에만 원문을 공

16) 안전행정부, 앞의 글, 2013, 21쪽.

17) 안전행정부, 위의 글, 2013, 26쪽.

18) 『정보공개법』 제9조 제1항에 열거되어있는 비공개 대상 정보 유형에는 ‘타법에 따른 비공개정보’, ‘국가안보와 관련된 정보’, ‘국민 생명 및 신체보호에 영향을 끼치는 정보’, ‘사생활 보호를 위한 정보’, ‘공정한 의사결정을 해치는 정보’, ‘재판과 관련된 정보’, ‘경영 및 영업상 비밀에 해당하는 정보’, ‘공개될 경우 투기의 우려가 있는 정보’ 등이 있다.

개했던 기존 관행과 비교해볼 때 획기적인 변화라고 할 수 있다. 원문 공개될 문서는 생산된 후 정보공개시스템으로 바로 이관되어 공개할 수 있도록 할 계획이다. 중앙행정기관과 그 소속기관, 위원회 및 광역 시·도의 경우 2014년 3월 1일부터, 시·군·구, 시·도의 교육행정기관, 초·중등학교는 2015년 3월 1일부터, 공기업과 준정부기관들은 2016년 3월 1일부터 개정된 법률의 적용을 받는다. 이로써 2012년 총 31만여 건 이던 원문 공개 건수가 2017년 7억7천 건으로 증가될 것으로 정부는 예상하고 있다(〈표 6〉 참조).¹⁹⁾

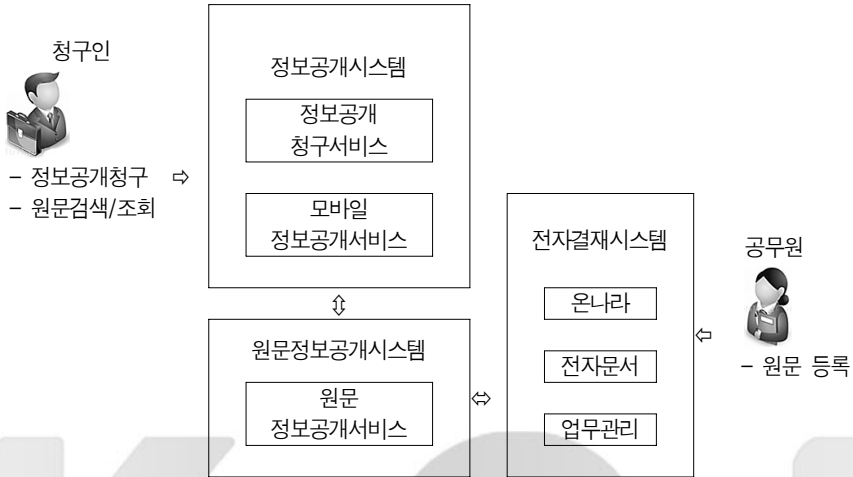
〈표 6〉 『정보공개법』 개정에 따른 원문공개 대상 기관 및 시행시기

구분	현행	향후 추진 계획
공개대상	목록만 공개	원문 공개
공개방법	청구 시 원문 공개	청구가 없어도 사전공개
공개건수	2012년 기준 31만 건	2017년 기준 7억7천 건 목표
대상기관	국가기관, 지자체, 정부투자기관	위원회, 출자출연보조기관 추가
적용시기	중앙행정기관의 소속기관, 위원회, 광역시·도 (2014. 3. 1)	
	시·군·구, 시·도의 교육행정기관, 초·중등학교 (2015. 3. 1)	
	공기업, 준정부기관 (2016. 3. 1)	

이를 위해 온나라시스템, 전자문서시스템 등 전자결재시스템과 연계할 수 있는 원문정보공개시스템을 구축해 정보공개시스템에 적용할 계획이다(〈그림 1〉 참조). 원문정보는 정보공개시스템의 정보목록과 연계하여 공개될 예정이다. 이로써 정보공개시스템은 공무원의 원문등록정보와 청구인의 요구를 잇는 중추적 역할을 책임지게 된다.

19) 안전행정부, 「공공정보 개방 및 공유 활성화 방안」, 국무회의 보고자료, 2013.9.17. 3쪽.

〈그림 1〉 원문공개에 따른 정보공개시스템 연계도²⁰⁾



이밖에도 제도 시행 이전에 생산된 문서에 대해서는 공개여부를 재분류해 원문공개대상에 포함할 예정이다. 이에 따라 10년 미만에 해당하는 문서 10억6천 건은 3개년에 걸쳐 재분류해 공개하고, 10년 이상의 문서는 국가기록원이 보유하고 있는 4천6백만 건 중 공개정보 3천만 건 (63%)을 공개하고, 비공개정보 약 1천6백만 건은 공개여부를 재분류해 공개할 예정이다.²¹⁾

이상에서 살펴보았듯이, 정보공개에 대한 확대되는 요구에 정보공개 시스템의 중요성은 날로 무거워지고 있다. 기존의 단순한 정보공개청구의 온라인 창구 역할을 넘어 원문정보 공유의 장으로, 나아가 정부 3.0의 실질적 구현 공간으로의 비전을 담아내고 있다. 하지만 현재 정보공개시스템은 미래적 발전 전망은커녕 2006년 출범과 함께 제기되었

20) 안전행정부, 「정부3.0」 추진 기본 계획, 2013. 9쪽.

21) 안전행정부, 「공공정보 개방 및 공유 활성화 방안」, 국무회의 보고자료, 2013.9.17. 3쪽.

던 문제들을 여전히 해결하지 못하고 있는 형편이다. 다음에서는 이 문제점들에 대해 논하고자 한다.

4. 정보공개시스템의 문제점과 개선과제

1) 시스템 유지 및 보수

중요해지는 역할만큼 정보공개시스템 운영의 안정화는 절대적 필수 요소가 되었다. 하지만 정보공개시스템은 잦은 오류와 관리에 대한 체계적인 지원 부족 등으로 안정적인 운영 및 이용에 어려움이 있다. 2005년부터 2007년까지 정보공개시스템 개발에 들어간 비용은 총 63억 7천5백만 원이다. 유지보수비 또한 2008년부터 매년 평균 3억8천5백여 만 원 정도의 예산이 투입되었다(〈표 7〉 참조).

〈표 7〉 정보공개시스템 개발 및 유지보수 예산(단위 : 백만 원)

연도	내용	금액
2005	정보공개시스템 개발	2,400
2006		2,230
2007		1,745
2008	유지보수 비용 * 2008년은 '06~'07 구축시스템, 2009년은 '06~'08년 구축 시스템으로 유지보수 대상 확대) * 2009년~2013년은 유지보수 대상은 동일하나 입찰금액에 따라 차이 발생함	273
2009		422
2010		372
2011		347
2012		448
2013		451

유지 보수 내용을 보면 ① 제도변경, 업무 프로세스 개선, 각종 결함 및 장애, 사용자 요구사항 등에 따른 응용프로그램 기능보완과 변경 및 성능 개선 ② 상시 모니터링을 통한 시스템의 안정적 운영 및 관리 ③ 운영 시 발생하는 각종 장애발생에 대한 신속한 대응과 조치 및 예방관리 ④ 정보공개시스템 이용기관 및 업무연계 처리기관 운영 및 기술지원 ⑤ 일반국민 및 공무원의 전화질의 응답 등 서비스데스크 운영 등이 있다.²²⁾

하지만 정보공개시스템을 담당하는 인력은 매우 부족해 이러한 업무를 수행하는 데 어려움을 겪고 있다. 안전행정부에 따르면, 정보공개시스템 유지보수 및 서비스 데스크 업무는 1년 단위 계약 형태로 위탁해 운영하고 있으며, 담당 인력은 단 2명에 불과하다. 정보공개와 관련한 대국민 응대뿐 아니라 공무원의 업무지원, 정보공개시스템 운영까지 담당하기에는 턱없이 부족한 인력이다.²³⁾ 이런 실정이다 보니 정보공개시스템에 장애가 생겨도 제대로 접수·반영되지 않는다. 안전행 정부가 파악하는 최근 3년간 정보공개시스템의 오류 및 장애현황은 실명 인증, 접속장애, 수수료 결제 중단, 검색오류, 데이터베이스 용량 초과 등 다양하다(〈표 8〉 참조). 하지만 안전행 정부는 시스템 장애가 연 3건 정도로 시스템이 비교적 안정적으로 운영되고 있다고 주장한다. 그러나 그 외에도 수많은 오류가 빈번히 일어나고 있다는 정반대의 주장도 제기되고 있다. 정보공개운동을 주도하고 있는 시민단체인 ‘투명사회를 위한 정보공개센터’에 따르면, 한 달에도 십 수 차례 시스템 오류가 발생하고 있는 것으로 보고되고 있다.²⁴⁾ 정보공개시스템의 빈번한 오류를 직접 경험한 본 연구자는 정보공개시스템의 장애 발생 시, 홈페이지에 안내된 문의전화로 연결을 시도하였으나 한 번에 통화 성공한 경우

22) 안전행정부 정보공개청구 답변 자료. 〈<http://www.opengirok.or.kr/3680>〉, 2014.1.15. 접근.

23) 안전행정부 정보공개청구 답변 자료. 접수번호 2128887.

24) 박록삼, 「정보공개시스템 특하면 고장」, 2013.2.4., 『서울신문』, 10면.

는 단 한 번도 없었다. 정보공개시스템 관리 인원이 단 2명이라는 점을 상기할 때 그리 놀라운 일도 아니다.

〈표 8〉 2010년~2013년 정보공개시스템 장애 발생 내역

연	월	내용
2010	2	G4C 공동기번서비스인 실명 인증서비스 장애
	7	필터링 S/W 시스템 SSL 통신 미지원 접속 제한
	10	수수료 결제 중 ActiveX 다운 현상으로 인한 결제 중단
2011	1	실명인증, 전자결제 및 CSD 문서변환 장애
	1	대국민 창구 접속 장애
	7	검색서버 장애로 정보목록 검색 오류
2012	3	정보목록 색인 처리 지연 장애
	10	대국민창구 접속 장애 (SSL)
	12	대국민창구 공공아이핀 본인인증 오류로 접속 장애
2013	1	DB Full로 인한 로그인 접속 지연 장애

정부는 급속도로 확산되는 스마트 모바일 환경에 발맞춰 2013년 1월부터 모바일 정보공개서비스도 실시했다. 이에 따라 안드로이드용과 iOS용의 정보공개 앱이 개발 출시되었다. 정보공개 앱을 통해 모바일 기기에서 정보찾기(정보목록 검색), 정보공개 청구, 처리현황 조회·안내(SMS), 정보공개 결정통지서 조회, 정보공개제도 안내(접수처·서식)를 이용할 수 있다. 다만 사전에 PC를 통해 회원가입을 해야만 해당 서비스를 이용할 수 있으며, 신규 회원가입 및 비회원 청구신청, 수수료 납부, 공개자료 확인은 모바일에서는 할 수 없다.²⁵⁾

이용 가능 범위가 제한되어 있어 이용에 불편이 있다는 지적이 계속되자 정부는 해당 불편사항 개선을 2013년 내에 추진할 것이라고 밝혔다.²⁶⁾ 하지만 불편사항은 전혀 개선되지 않고 있다. iOS용 정보공개 앱

25) 안전행정부 보도자료, 「정보공개청구 스마트폰으로 확인하세요」, 2013.1.8.

의 경우 로그인 시 오류가 수개월째 계속 확인되고 있고, 태블릿 PC에
서는 보안자판이 화면에 최적화되어 있지 않아 로그인조차 불가능한
실정이다(〈그림 2〉 참조).

〈그림 2〉 iOS용 정보공개 앱 오류 내역



태블릿 PC 버전 보안키패드 오류

모바일 버전 로그인 오류

2) 이용자 편의성

현재 정보공개시스템은 이용자 편의성 측면에서 매우 취약하다. 가장 대표적인 것이 공개정보의 PDF 변환 제공과 관련된 문제다. 앞서 살펴본 바와 같이 2012년 기준으로 전체 정보공개청구 처리 중 55%에 해당하는 173,478건이 정보공개시스템을 통해 온라인으로 정보가 제공되고 있다. 시스템 상으로 공개된 정보는 위변조 방지를 위해 공개 자료가 PDF 형태로 일괄 변환되고 있다. 정보를 공개하고 있는 업무담당자가 HWP 파일이나 XLS 파일로 올리더라도 청구인에게는 모두 PDF로 바

26) 오세진, 「정보공개스마트폰 이용자 불편 연내 해소」, 2013.11.8., 『서울신문』 12면.

뀌어서 보이게 된다. 문제는 파일이 변환되는 과정에서 공개 자료의 서식과 내용정보가 손상되는 경우가 빈번하게 발생한다는 것이다. 더구나 공개 자료의 상당수가 통계자료이고, 통계자료를 공개하는 경우 대부분 XLS 파일로 자료를 제공하는데 PDF로 변환되는 공개 과정에서 원본 파일의 서식과 내용정보가 훼손되어 공개 내용을 제대로 확인할 수 없는 경우가 많다.

본 연구는 정보공개시스템을 통해 청구한 950건을 분석해 공개 정보 중 XLS 정보의 비율과 XLS 정보 중 이용이 불가능한 형태의 정보의 비율을 살펴보았다. 공개정보의 즉각적 활용은 이용자 편의성에서 가장 기본적으로 충족되어야 하는 부분이며, 즉각적 활용을 위해서는 정보의 누락 및 오류 유무에 대한 확인이 필수적이기 때문이다. 연구자가 2013년 1월 1일부터 2013년 9월 30일까지 9개월 동안 정보공개시스템을 통해 청구한 총 950건 중 결정통지, 10일 초과 종결처리, 종결처리 등 피청구기관에서 일련의 통지를 한 것은 869건, 타 기관 이송이나 취하처럼 결정통지가 이뤄지지 않은 건은 81건이었다(〈표 9〉 참조).

〈표 9〉 분석대상 정보공개청구 처리 현황

	총 청구	통지			미통지	
		결정통지	10일 초과 종결처리	종결처리	타기관 이송	취하
건수	950	869			81	
		769	73	27	48	33
비율(%)	100	81	8	3	5	3

〈표 10〉에서와 같이 다양한 형태의 결정통지 건 869건 중 공개, 부분공개, 즉시 공개 등 공개로 결정된 건은 739건, 비공개와 부존재는 103건, 종결처리는 27건이었다.

〈표 10〉 결정통지된 청구처리 건수 중 유형별 결정통지 현황

	청구처리	공개	부분공개	즉시공개	비공개	부존재	종결처리
건수	869	739			103		27
		637	61	41	67	36	
비율(%)	100	73	7	5	8	4	3

공개된 739건 중 공개정보가 파일 형태로 첨부되어 있는 것은 565건, 이 중 첨부된 공개정보에 XLS 파일 형태가 포함되어있는 것은 351건이었다(〈표 11〉, 〈표 12〉 참조). 물론 이들 XLS 파일은 정보공개시스템에 PDF 형태로 변환 등록되어 있었다.

〈표 11〉 공개결정통지 중 공개정보의 자료첨부 유무 현황

	공개	자료첨부 있음	자료첨부 없음
건수	739	565	174
비율(%)	100	76	24

〈표 12〉 공개정보의 파일 유형 현황

	총 자료첨부	XLS	기타 (hwp, pdf, zip)	오류
건수	565	351	191	23
비율(%)	100	62	34	4

〈표 13〉 XLS 파일 형태의 공개 정보 중 손상 여부 현황

	XLS 파일 첨부	내용 정보 손상	내용 정보 유지
건수	351	197	154
비율(%)	100	56	44

이 351건 중 제대로 파일변환이 되어 청구인이 문제없이 확인할 수 있는 것은 154건(44%)에 불과하였다(〈표 13〉 참조). 나머지 197건(56%)은 셀의 크기 조정이 되지 않은 채 파일의 내용정보가 불완전한 상태로 변환되어 제대로 된 자료를 확인할 수 없었다. 〈그림 3〉이 한 예다. 금액이 '###'로 표시되어 있어 얼마의 예산이 쓰였는지 확인할 수 없다. XLS 파일에서 셀의 길이가 작아 숫자가 다 표시되지 않은 것이 그대로 PDF로 변환되었기 때문이다. 이는 공개 자료가 XLS 파일인 경우에는 절반 이상이 활용할 수 없는 상태로 공개된다는 것을 말한다. 결과적으로 공개정보의 파일 변환이 사용자의 이용편의성에 심각한 불편을 초래하고 있는 것이다. 뿐만 아니라 23건은 파일변환 과정 중 오류 또는 시스템 오류로 인해 첨부 파일이 다운로드되지 않아 공개정보를 확인 조차 할 수 없었다. 〈그림 4〉는 정보공개시스템에 공개자료가 등록되어 있는 모습이다. 파일의 형태는 HWP, XLS 등이지만 다운로드는 PDF로만 할 수 있다. 굵은 선 상자 표기된 자료는 시스템 오류로 파일 다운로드가 되지 않았다. 이는 앞서 안전행정부가 말한 정보공개시스템 오류 내용인 3년간 10회의 장애오류 현황을 훨씬 넘는 숫자다.

〈그림 3〉 공개정보 중 XLS의 PDF 변환으로 내용정보가 손상된 사례

2008~2013.6. 현재 민간대행사업

(단위:천원)

모조사업자		사업명	사업기간	신청내역		모조금	집행액	종중반납액	비고
단체명	대표자명			자부담	신청액				
제O시OO청	박O희	노숙인시설 기능보강	13. 4 ~ 13. 12	-	#####	#####	#####		13년도 사업오류 집행중
유OO산업	오O학	가족문화공공추진사업 유커보수	2008.1~12		#####	#####	#####	13,980	2008
유OO산업	오O학	가족문화공공추진사업 유커보수	2009.1~12		#####	#####	#####	33,430	2009
유OO산업	오O학	가족문화공공추진사업 유커보수	2010.1~12		#####	#####	#####	40,205	2010
유OO산업	오O학	가족문화공공추진사업 유커보수	2011.1~12		#####	#####	#####	16,200	2011
유OO산업	오O학	가족문화공공추진사업 유커보수	2012.1~12		#####	#####	#####	21,230	2012

〈그림 4〉 오류로 공개정보가 다운로드되지 않는 사례

첨부문서 [1]	2008~2013년 민간대행사업비 교부 집행 반납(2013.6월정보공개관련).xlsx
첨부문서 [2]	정보공개자료.hwp 
첨부문서 [3]	민간자본보조금(08~13년)_사회복지과.xlsx 
첨부문서 [4]	민간자본보조금 지원내역.xlsx 
첨부문서 [5]	정보공개자료서식(민간자본보조금).xls 

정보공개시스템에서 모든 공개 자료를 PDF로 변환하는 이유는 이용자가 파일을 위변조할지도 모른다는 우려 때문이다. 하지만 분석결과에서 알 수 있듯이 이런 우려가 공개정보 활용에 큰 불편을 초래하고 있다. 공개되는 정보의 위변조에 대한 공공기관의 우려는 실상은 정보공개시스템에 대한 몰이해에 기인한다고 할 수 있다. 설령 이용자가 파일을 위변조 한다고 하더라도 그것은 다운로드 받은 사본에만 국한할 뿐이다. 피청구기관이 정보공개시스템에 업로드한 자료는 업무담당 공무원인 처리자나 정보공개시스템 관리자가 변경하지 않는 한 원본자료가 시스템에 수정 없이 등록되어 있다. 만약 이용자가 위변조를 해 문제가 발생한다 하더라도 시스템에 등록된 원본과 대조가 가능해 그 책임소재 확인이 충분히 가능하다. 만약 이런 부분까지 모두 주지하고 있음에도 불구하고 공개정보를 공개 당시의 형태와 상관없이 일괄적으로 PDF로 변환하는 것이라면, 그것은 위변조를 방지하기 위함 때문이라기 보다는 청구인들이 공개 자료를 활용하는 것을 막기 위해서가 아니냐는 의문을 제기할 수 있다.

이용자 편의성과 관련한 정보공개시스템의 또 다른 문제는 검색 편의성에 있다. 정부는 2013년 정보공개시스템을 개편해 정보 분류 및 검색체계를 고도화해 기관별, 부서별, 기능별, 주제별 분류체계를 구축하

고, 연관어 등의 검색방법을 다양화하여 검색 편의성을 개선하겠다고 발표한 바 있다. 하지만 2014년 1월 현재 정보공개시스템 상에는 개편 내용이 반영되어 있지 않다. <그림 5>에서 보이듯이, 현재 시스템은 기본검색, 기관검색, 상세검색만을 제공하고 있어, 정확한 검색 키워드를 알지 못하는 경우의 검색을 어렵게 하고 있으며, 기관, 부서, 또는 기능에 따른 통합적 검색기능을 제공하지 않고 있다.

<그림 5> 정보공개시스템 정보목록 상세검색 구성

○ 상세검색
✕

▶ 기본검색

- 키워드검색
- 입력한 단어가 하나 이상 포함된 문서검색 (OR검색)
- 자소단위 확장검색
- 유의어 검색

▶ 기관검색

기관명 입력후 엔터를 치세요

▶ 상세검색

* 기본검색의 결과 범위를 줄이고자 할 때 사용합니다.
여러개의 단어를 입력할 때는 쉼표(,)로 구분해서 입력하세요

정확히 일치하는 단어/문장	<input style="width: 100%;" type="text"/>
반드시 포함하는 단어	<input style="width: 100%;" type="text"/>
제외하는 단어	<input style="width: 100%;" type="text"/>
다음 기간에 등록된 문서	<div style="display: flex; align-items: center; gap: 10px;"> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px 5px;">2013.07.15</div> <div style="font-size: small;">~</div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px 5px;">2014.01.15</div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px 5px; font-size: small;">날짜초기화</div> </div> <div style="margin-top: 5px; font-size: small;"> <input type="radio"/> 최근1개월간 <input type="radio"/> 최근3개월간 <input checked="" type="radio"/> 최근6개월간 <input type="radio"/> 직접입력 </div>

3) 개선 과제

이상에서 살펴본 정보공개시스템의 문제를 바탕으로 본 연구는 3가지 개선 과제를 제시하고자 한다.

첫째, 정보공개시스템의 인적, 재정적 지원 확대다. 『공공데이터법』의 법률안에 첨부되었던 비용추계서는 공공데이터전략위원회, 공공데이터활용지원센터, 공공데이터제공분쟁조정위원회 등의 조직 운영과 공공데이터의 등록, 관리, 제공 기반 구축을 위해 2017년까지 약 1조24억 원이 소요될 것으로 전망하고 있다. 공공데이터 포털(Data.go.kr) 운영에만 5년간 220여억 원을 배정하고 있다.²⁷⁾ 하지만 공공데이터의 공개 및 공유의 기본이 되는 정보공개시스템에 대한 인적, 재정적 지원은 요원하다. 현재 정보공개시스템은 최소한의 관리 인원으로 일상적 유지 및 보수 관리만을 수행하고 있을 뿐이다. 시스템의 전면적 개선은 엄두도 내지 못하고 있다. 정부3.0 전략의 주요 과제를 책임질 정보공개시스템에는 그에 상응하는 지원이 보장되어야 한다. 원활한 대국민 서비스와 안정적 시스템 운영을 위한 인적, 재정적 지원이 필수적이다.

둘째, 이용자 중심의 운영 강화다. 정부3.0은 공공기관과 민간영역의 협치를 기반으로 시민의 자율성을 극대화시키는 플랫폼으로서의 정부를 지향하는 개념이다. 따라서 정보공개시스템은 철저히 이용자 중심, 시민 중심으로 운영되어야 한다. 정보공개시스템에 행정편의주의는 설 자리가 없다. 운영자가 아닌 이용자의 시각에서 불편한 점을 살피고, 개선점을 찾아야 할 것이다. PDF로의 일괄 변환으로 발생하는 문제, 다양한 검색 방법의 부재 등 이용자의 정보 활용에 장애가 되는 모든 것들은 시급히 개선되어야 한다. 정부가 약속한 원문공개는 글자 그대로 가공되지 않은 데이터(raw data) 공개여야 한다. PDF 변환과 같은 장애물이 원문공개정보에 적용되어서는 안 된다. 또한, 플랫폼 간의 호환성을 보장하여야 한다. 어떠한 정보통신 환경에서도 이용자가 불편 없이 시스템에 접근, 활용할 수 있도록 하는 서비스의 제공은 박근혜정부가 내세우는 정부3.0 정책의 기본이기 때문이다.

셋째, 시스템 고도화를 위한 중장기적 과제와 계획의 수립이 필요하다.

27) 『공공데이터 제공 및 이용 활성화에 관한 법률안』 (의안번호 1900969).

다. 장기 계획은 무수한 단기 계획, 중기 계획의 유기적 결합과 성과의 산물이다. 정보전략계획(Information Strategy Planning)에 입각하여 중장기적, 통합적, 전략적인 시스템의 활용을 고민해야 할 것이다. 연계되는 타 시스템까지를 포괄하는 하나의 프레임워크를 구축하는 정보전략계획이 필요하다. 시스템에 대한 근시안적 유지, 보수 처방은 중국에 시스템 전체의 불능을 초래할 수 있음을 명심해야 한다.

5. 맺음말

이상에서 정부2.0 개념의 연장선상에서 박근혜정부의 정부3.0 정책을 논하고, ‘투명한 정부’ 전략의 핵심이 되는 정보공개시스템의 현황을 살폈다. 이를 통해 정보시스템의 당면한 문제를 시스템 유지 및 보수와 이용자 편의성의 두 측면으로 분석하고, 이를 위한 개선과제를 제시하였다.

정보공개시스템은 정부3.0의 철학을 담아내는 가장 기본이 되는 도구다. 본 연구는 정부3.0의 개념으로부터 시작하여 그 기본 도구의 문제점과 개선 과제에 대해 논하였다. 어느 시스템이든 완벽할 수는 없다. 설령 시스템의 불미한 점들이 있다 해도 누구를 탓할 일은 아니다. 정작 문제는 시스템의 개선 과제를 발견하고도 방치하는 일이다. 정보공개시스템에 대한 안타까움은 익히 공유된 문제점들이 쉽사리 개선되고 있지 않은 상황으로부터 기인한다.

이제 박근혜정부가 정보공개와 공유의 실천의지를 보여주어야 할 때다. 박근혜정부가 정부3.0 정책을 통해 소기의 성과를 얻고자 원한다면, 그 출발점은 정보공개시스템의 개선으로부터 시작되어야 한다. 정보공개시스템의 운영에 정부3.0의 철학을 담고, 실질적 지원을 강화하는 것으로부터 첫 발을 내딛어야 한다. 정보공개시스템의 산적한 문제에 대

한 해법 제시는 ‘투명한 정부’ 구현의 전제조건이 되어야 할 것이다. 본 연구가 공공정보의 공개와 공유로 정부행정의 투명성과 신뢰성 제고를 목표로 하는 정부3.0 정책의 구현에 실무적 제언이 되기를 바라며, 향후 제도적 그리고 기술적 측면에서의 정보공개시스템 개선을 위한 많은 후속 연구를 기대한다.



ABSTRACT

Government 3.0 Era, Issues on Freedom of Information System

Jung, Zin-Im · Kim, You-Seung

In the recent years, Gov.2.0, which strengthens not only a claim for freedom of information but also sharing public information, became a new paradigm of government operations. In line with the paradigm the Korean government promotes the Gov.3.0 policy. This study exams the freedom of information system, which expands its roles and responsibilities for enhancing the usage of public information in the Gov.3.0 era. Furthermore, it analyzes the system's usability from the perspective of users. The freedom of information system is the fundamental portal for all the public information's disclosure and usage. Without providing the solution for problems of the system, the Korean government's Gov3.0 policy cannot succeed. Also, Park Geun-hye Government's Gov.3.0 initiatives which consists of tasks, such as reinforcing freedom of information, immediate releasing original documents, and expending public access to information, should be done through the freedom of information system. The importance of the system is increasingly heavy. It is not only the simple online contact point for public information, but also a public sphere for sharing public raw data and for implementing the Gov.3.0 vision. However, the current system still does not solve it problems. This study analyzes the system's problems in terms of usability and sustainability. As a

result, it provides three alternative strategies for the freedom of information system, including ‘personnel and financial support expansion’, ‘strengthening user-friendly operating’ and ‘establishing long-term strategies for system improvement.

Key words: Government 2.0, Government 3.0, request to information disclosure, freedom of information systems, public raw data system

