KIET

# 해외출장보고서

KIET 해외출장보고서 제12-091호

# 스리랑카 전자정부 구축사업 결과 평가

- 유정근 연구원(국제산업협력센터)

## 1. 출장개요

□ 관련 사업명: IT 분야평가, 몽골 긴급구난정보망 구축사업 사후평가 및 몽골 울란바토르 지능형 교통망 구축사업 사후평가

□ 출장 지역: 스리랑카 콜롬보

□ 출장 기간: 2012년 9월 25일(화) ~ 2012년 9월 28일(금)

□ 평가 출장자

- 유정근 국제산업협력센터 연구원

□ 출장 목적

- 스리랑카 전자정부 확충사업(Re-engineering Government Component of e-Sri Lanka Project)의 완공점검 및 평가
  · 스리랑카 정부, 사업추진 기업, 현지 기술자, 현지 시민 등과의 면담과 시설물 답사를 통해 전자정부 구축 현황과 전망을 살핌.

- 평가 조사방법은 담당자 심층 면담, 현지의 통계자료 확보, 국제기구 자료, 설문지 조사 등으로 이루어짐.
  · 국제기구 자료(United Nations E-Government Survey 2012 등)와 KOICA 담

당자들과의 면담 등을 통해 스리랑카 ODA 전반의 동향과 ICT 현황을 파악함.

· 스리랑카 정부 관료, 현지 기술자 및 사업 담당자들과의 심층 면담과 행정망 구축사업과 관련한 현지 통계자료(Mahinda Chintana: Vision For the Future, ICTA 사업경과 발표자료 등)를 통해 전자정부 구축사업의 기여도와 문제점 등을 파악함.

· 설문지 조사를 통해, 스리랑카 현지 기술자들과 ICT 전문가들의 견해를 종합하고 ICT 부문에 대한 스리랑카 국민들의 필요를 재확인함.

□ 일 정

| 일 자 | 시 간 | 방 문 기 관 및 활 동 내 용 | 담 당 자 |
|---|---|---|---|
| 9월25일 (화) | 오전 | | |
| | 오후 | • (SQ609 및 SQ468) 인천출발(16:40), 콜롬보 도착(23:55) | |
| 9월26일 (수) | 오전 | • KOICA<br>- 스리랑카 ODA 현황 및 전망 파악 | • 조상우(소장), 박숙현 (부소장) |
| | 오후 | • Samsung SDS<br>- 스리랑카 전자정부 구축 현황 및 문제점, ODA 사업수행을 통한 기업의 관점 파악 | • 전우택(부장), 김양규 (차장) |
| | | • LGN NOC 및 HUB<br>- 스리랑카 전자정부 전산센터 및 중앙 HUB 시찰 및 사업전망 파악 | • Nimal Ratnayake (LGII CEO/CTO) 외 6명 |
| 9월27일 (목) | 오전 | • Ministry of Finance and Planning<br>- ICT관련 스리랑카 정부 정책과 비전 파악 | • MPDUK Mapa Pathirana(국장) 및 A Kumarasiri(부국장) 외 3명 |
| | 오후 | • Information and Communication Technology Agency of Sri Lanka (ICTA)<br>- 스리랑카 전자정부 시행 현황 및 향후 사업전망 파악 | • Dil Piyaratna (Programme Head) 외 1명 |
| 9월28일 (금) | 오전 | • (SQ469) 콜롬보 출발(1:10) | |
| | 오후 | • (SQ16) 인천 도착(16:45) | |

## 2. 방문기관별 활동 및 주요 면담 내용

## 가. KOICA 스리랑카 사무소

□ 방문일시: 2012년 9월 26일(수) 오전 10시 ~ 오전 11시 30분

□ 면담자

- 조상우 (KOICA 스리랑카 사무소 소장)
- 박숙현 (KOICA 스리랑카 사무소 부소장)

□ 주요 인터뷰 내용

- 스리랑카의 경제방향은 사회주의 관점의 복지혜택에 신경을 많이 쓰는 편임.
  · 정부가 사회복지, 보건, 의료, 고용보험 등의 국민복지에 신경을 많이 쓰는 편임.
  · 교육은 제도화가 되어있는 편이고, 대학 과정까지 무상으로 실시

- 스리랑카의 국민소득은 매년 증가추세에 있음.
  · 2008년 국민소득이 $2,000이었다면, 2011년은 $3,000로 꾸준히 증가추세에 있음.

- 스리랑카 정부체제의 특성은 대통령제로 권력이 대통령에게 집중되어 있고, 지역구 의원제의 성격으로 국가 전체의 발전보다는 지역구의 인기영합을 의식하는 populist 정부의 성격도 강함.
  · 대통령이 재무부, 국방부 등 주요 부서의 장으로 연임하고 있고, 주요 부서(국방부, 경제개발부, 국회의장 등)의 장차관급 인사로 친인척을 등용하고 있는 등 대통령에게 권력이 집중되어 있음.
  · 국민성에 있어 지방분권적인 성향이 강하고 실천과 행동에 있어 느린 편이어서, 사업추진 결과 자신에게 이득이 될 것임이 분명함을 알아도 반응이 늦은 편임.

- KOICA 사업발굴 노력
  · 국별협력전략(CPS: Country Partnership Strategy)을 기본적으로 반영하여 추진하고 있음.
  · 또한 타당성 조사를 실시하여 EDCF와 연계하여 한국과 연계할 수 있는 부문에 소프트웨어적인 지원(KOICA)을 실시하고자 하고, 동시에 대외적으로 필요도가 높은 분야를 발굴(CPS)
  · 이윤창출을 염두에 둔 민간기업 투자를 위한 현지조사와는 다른 경제개발의 관점

에서 현지조사를 실시하여 수원국의 투자여건과 지역현황 등의 자료를 축적하여 공여국 정부와 경제주체들에 도움을 줄 예정임.

- 국가의 경제성장동력 모델의 수립과 실천이 절실한 상황임.
  · 보고서 및 문건에 의한 계획은 잘 수립되는 편이지만, 국가적 차원의 실천의지가 빈약해 보임.
  · 농업인구가 전체 인구의 70~80%를 차지하고 있고 중국에서의 수입상품이 증가추세에 있음.
  · 하루에 소득 2달러 미만 생활자가 전체 인구중 40% 이상 차지하고 있고, 지역간 소득수준의 격차가 큼.

- 사회간접자본(SOC)의 개발이 필요함.
  · SOC가 구비되어 있지 않으니 투자환경이 열악해지고, 국가재정이 열악하여 SOC구축의 실현이 요원해지는 악순환의 고리에 빠져있음.
  · 이로인해, 산업발전이 취약하여 국민들에게 직업훈련을 시켜도 기술을 적용할 수 있는 저변이 취약한 상황임.
  · 가령, 직업훈련교육 등을 통해 자동차 생산기술을 취득하여도, 생산기술이 자동차 생산라인에서 활용되는 것이 아니라, 주로 폐차와 중고차의 재활용이나 수리활동에 집중되게 됨.

- 스리랑카 내란이후, 고속도로 건설 및 항만 등의 기간망 구축에 있어 ADB나 세계은행 등의 국제기구 중심으로 지원이 선점되어 있지만, 한국의 ODA지원에 있어 Public-Private Partnership(PPP)와 같은 민간기업과의 협력 사업으로 확대될 필요가 있음.
  · 스리랑카는 도로, 항만, 상수도, 발전소 등 기초적인 인프라 구축도 긴요한 상황임.

- 교육여건에 있어 콜롬보 이외에는 열악한 상황임.
  · 지역별로 시설과 교사를 유치하고자 노력하고 있고, 컴퓨터 및 Lab실 지원 등 1,000여개 학교 촉진 프로그램이 진행 중에 있음.
  · 또한, 영어 교사의 확보가 절실한 상황임. 스리랑카가 영어사용국이지만, 지역별로 민족주의가 대두되고 있는 상황에서 학생들의 영어수준이 현저히 저하되고 있는 상황임.

- 스리랑카는 관광산업 육성에도 관심이 있음.
  · 서비스와 컨설팅 영역에 우리나라의 지원을 고려해볼 수 있음.

## 나. 삼성 SDS (본구매 업체)

□ 방문일시: 2012년 9월 26일(수) 오후 12시 ~ 오후 3시

□ 면담자

- 전우택 (삼성 SDS 엔터프라이즈SE그룹 부장)
- 김양규 (삼성 SDS 공공회외사업개발팀 차장)

□ 주요 인터뷰 내용

- 남아시아 사크(SAARC) 협력기구 중에서 행정망 구축에 있어서 스리랑카가 선두주자임.

- LGN Stage Ⅰ, Ⅱ 등의 사업을 통해 스리랑카 대통령 비서실 및 수상실 등을 비롯하여 총 475개의 관공서에 행정망이 구축됨.
  · 스리랑카 정부 행정망 구축으로 인터넷, 이메일, 인터넷전화 서비스 등이 제공되어 업무의 효율성이 가시적으로 증대되고 있음.

- ICTA에서 자랑할만한 프로젝트
  · LGN 행정망 구축
  · 1919 정부콜센터를 제공하여 주소와 위치, 여권발급 등 정부민원과 관련된 제반의 사항에 대한 서비스 실시
  · 지방의 500여개 곳에 Nana Sala Project 인터넷 까페 설립하여 ADSL, 프린터, Fax, IT 교육장 등의 서비스를 현지인들에게 제공함.

- 2006년부터 2012년 6월말까지 EDCF에서 운영비를 받아 스리랑카 정부행정망 구축 및 운영방법을 전수하여줌.
  · 지금은 운영권한을 스리랑카에 넘겨 LGII 자체회사를 통해 운영되고 있지만, 운영을 위한 예산확보 문제에 직면해 있음.

- ODA 참여 기업입장에서 인프라 구축 이후 현지인들과 시설운영에 동참할 수 있어 좋았음.
  · ICT 기반 사업 등 기술집약 분야에 본구매업체가 인프라 구축만 해주고 사업에서 빠져나오면, 현지인들의 시설물 운영시 불만사항들을 제대로 처리해주지 못하는 경우가 발생하여, 기업 입장에서 이미지가 저하되는 문제가 발생하기도 함.

- LGN 사업에서 시설운영에 본구매업체가 주도하면서 현지 기술자들과 대면하여 기술전수가 이루어져, 스리랑카 행정망 담당자들의 자립적인 운영이 가능하도록 도와줌.

· 상당수의 ODA사업 시행에서 본구매업체가 시설물을 건립해주기만 하고 빠져나가는 경향이 강하여, 시설물 구축 이후의 운영을 방치하는 것을 보고 ODA 기치가 제대로 실현되고 있는지에 대한 아쉬움을 많이 가지고 있음.

- KOICA로부터 지원을 받아 삼성 SDS측에서 시행하고 있는 기상청 시스템 구축사업의 사후 효과를 LGN사업과 비교해볼 필요가 있음.
  · 기상청 시스템 구축사업은 본구매업체가 기간망 구축에만 관여하고 사후 운영에 대해서는 매뉴얼 제공으로만 그치기 때문에, 운영 노하우의 실질적인 전수가 제대로 이루어질지 살펴보아야 함.

- PPP가 제대로 시행되기 위해서는, 한국기업의 현지법인이 현지에서 탄탄한 기반을 갖춰가야 할 필요가 있음.
  · 기업이 지역 공동체에 기여하면서 자신의 비즈니스도 확장시킬 수 있는 여건이 마련되어야 함.

- 사업계약시 사업을 단계별로 나누어 외주를 주는 것보다, 계약주체가 사업 국면에 따라 주체적으로 활약할 수 있으면 더욱 효율적으로 목표를 달성할 수 있음.

- ICT과 관련하여 스리랑카 정부의 향후추진 계획
  · 정보 데이터 센터 구축을 위해 2009년 중국과 사업을 실행하려다가 유야무야 된 상황임. 2010년 ICTA에서 ERD에 EDCF를 통해 사업 추진을 원한다고 제안한 상황임.
  · 공항과 항만입지로 적합한 대통령 소유의 Hambantota 지역에 ICT Industry Park 설립을 위해 ICTA에서 수요조사를 실시함.

## 다. LGN NOC 및 HUB (Network Operation Center)

□ 방문일시: 2012년 9월 26일(수) 오후 3시 ~ 오후 5시

□ 면담자

- Dr. Nimal Ratnayake (LGII CEO 및 CTO)

□ 주요 인터뷰 내용

- 사업의 효과성 부문에서 매우 유용한 프로젝트였다고 생각함.
  · Network problem으로 connection, internet, UPS 등에 문제점이 발생하기도 하였지만, 공공부문 서비스 부문에서 효율성을 강화시킴.

- 콜롬보 NOC 현재 근로자 수는 9명이고 삼성을 통해 운영 교육을 받음.
  · 삼성측과의 면담에서 사업 및 운영지원 종료(2012년 6월 30일) 이후 예산확보 문제에 봉착한 결과에 대해 염두를 두고 질문을 하게 됨.
  · 예산축소의 이유인지는 모르지만, 삼성의 운영지원시 11명 보다 LGII 자체운영시의 근로자의 수가 조금 줄어듦.

- 소프트웨어 및 ICT 기기들이 한국에서 구매한 것들인데, 삼성의 운영지원 종료 이후 기기들의 업그레이드가 해결되어야할 상황임.

- 다음단계의 사업단계로는 공공부문의 Network 역량 강화라고 생각함.

- 행정망 구축을 통해 주민들의 생활이 향상됨.
  · 실제로 이전에는 자동차 면허증 발급을 위해 반나절 이상을 소요하였지만, 지금은 1시간도 채 걸리지 않음.

## 라. 스리랑카 재무부 (Ministry of Finance and Planning)

□ 방문일시: 2012년 9월 27일(목) 오전 11시 30분 ~ 오후 12시 30분

□ 면담자

- MPDUK Mapa Pathirana (Director General, Department of External

Resources, Ministry of Finance and Planning)
- A Kumarasiri (Additional Director General, Department of External Resources, Ministry of Finance and Planning)
- Thanuja Dissanayake (Assistant Director, Department of External Resources, Ministry of Finance and Planning)
- D.C. Dissanayake (Senior Programme Head Re-engineering Government, ICTA)
- 스리랑카 재무부 여공무원 1명

□ 주요 인터뷰 내용

- 남아시아 지역연합(SAARC) 중 스리랑카의 전자정부망 구축사업에 있어 선도주자가 될 수 있었음.
  · LGII 등을 통해 BPO(Business Process Outsourcing)를 실시하여 ICT 부문 운영실시중임.

- 전자정부망 구축 이후로, 행정업무 효과성 측면에서 여러 성과가 있었음.
  · 지역주민의 거주지가 아닌 장소에서 호적등본 등 행정서류를 뗄 수 있게 되었음.
  · 올해 초에 인터넷 비자발급 업무를 실시하여, 외국인의 입국시 행정절차를 간소화할 수 있게 되었음.

- ICT 부문 구축을 활용하여 향후 다른 부문으로의 발전(spillover effect)를 고려하고 있는 중임.
  · 가령, ICT부문을 대학을 비롯한 교육부문으로의 확장 등을 통해 스리랑카의 지식과 기술기반 산업을 개발시킬 전망임.

- 한국측의 ODA 사업의 효율성을 기타 선진국(미국, 일본, EU 등)의 방식과는 비교하기 어려움.
  · 왜냐하면, 사업별로 지원의 내용과 방식이 상이하기 때문에 국가간의 차이를 획일적으로 비교하기는 곤란함.

- 공무원 대상으로 전자정부망 활용교육이 실시되기는 하지만, 활용도 측면에서 연령대가 많은 공무원들에게는 적응이 더딘 편임.

- 향후 Data Center 및 Recovery Center 구축을 추진중에 있는데, 이 사업에 한국 정

부가 신경을 써주었으면 함.

## 마. ICTA (Information and Communication Technology Agency of Sri Lanka)

□ 방문일시: 2012년 9월 27일(목) 오후 2시 40분 ~ 오후 4시

□ 면담자

- Dil Piyaratna (Programme Head - Information Infrastructure, ICTA)
- Percy Attanayake (Manager - Finance, ICTA)

□ 주요 인터뷰 내용

- 한국 수출입은행의 사업비 집행 및 시기와 관련하여 상당히 만족스러운 편임.
  · 아울러, 스리랑카 전자정부 확충사업을 통해 평균적인 인터넷 속도가 상당히 빨라졌음.

- 전자정부 사업을 통해 총 9개부문을 운영하여 업무효율성을 증대시켰음.
  · 총 9개부문 사업: LGN Central Hub, LGN NOC, Identified LGN Sites, E-mail, VolP, Internet, Helpdesk, Desk side Support, Tranning.
  · 가령, VoIP는 인터넷 전화 사업으로, 무료전화 서비스가 가능하여 상당히 인기가 있었음.

- 총 80차례의 워크샵을 통해 ICT 활용을 통한 행정 업무개선을 도모하였음.
  · 스리랑카의 각 지역별로 Implementation Workshop을 6차례 실시하여 790명 참여하였고, Awareness Workshop을 74차례 실시하여 1,900명이 참여하였음.

- 도로상황 및 전력상황 등이 좋지 않아 사업실시 기간중 곤란을 초래하기도 하였지만, 스리랑카의 ICT 상황을 개선하고자 노력하여 왔음.
  · 전자정부망 구축시 논의사항이 되었던 주요 환경적 요인으로 첫째, 상이한 업무환경 및 인적구성, 둘째, 열악한 도로상황, 셋째, 안정되지 않은 전력현황 등을 극복해야할 요소로 꼽고 있음.

- LGN stage Ⅰ, Ⅱ, Ⅲ 실시를 통해 스리랑카의 지역별 ICT 기간망을 지속적으로 확장하여 구축하고, 지역과의 협의를 통해 ICT 서비스를 실시/발전시켜갈 것임.

- 현재, 스리랑카내'Disaster Recovery Center'구축을 고려중인데, 한국 정부에서 관심을 가져주었으면 함.

## 3. 방문결과 종합

□ 스리랑카 대통령 비서실 및 수상실을 비롯하여 총 476개 관공서에 행정망이 구축됨.

- 스리랑카 정부 행정망 구축으로 인터넷, 이메일, 인터넷전화 서비스 등이 제공되어 업무의 효율성이 가시적으로 증대되고 있음.

- 하지만, 대내적으로 ICT망 구축보다는 내전이후 교통, 전기, 위생시설 등 기본적인 인프라구축이 더 시급하다고 고려하고 있는 편임.
  · 보이는 기간망인 고속도로 구축 등도 중요하지만, 보이지 않는 고속도로인 ICT망 구축에 대해 스리랑카 정부 및 대국민적인 관심을 증대시킬 필요가 있음.

□ 수요자의 혜택이 증가됨.

- 스리랑카 정부 행정망 구축으로, 스리랑카 주민들이 각지에서의 관공서를 통해 주민서류를 찾을 수 있게 되는 등 민원업무가 원활하여졌고, 자동차 면허증의 발급기간이 반나절 이상에서 한시간 이내로 단축되었으며, 인터넷을 통한 외국인 입국비자 업무가 올초부터 시행되는 등 행정망을 통한 정부서비스 수요자의 혜택이 증가됨.

□ 효과적인 기술전수를 통한 한국의 ODA 위상 증대

- 스리랑카 전자정부 구축사업에 투입된 기업이 시공부터 운영에까지 현지인들과 동참하게 되어, 스리랑카 현지 기술자들에 대한 교육이 긴밀히 이루어질 수 있었음.
  · ICT에 기반한 첨단 기술을 요하는 부문에서는, 인프라 구축이후 매뉴얼을 전해줌으로 사업을 종료하기 보다는, 한국의 전문가들과 현지 기술자들과의 지속적인 교류를 통해 해당국에 대한 세심한 기술전수가 이루어지고 공여국의 위상을 높이게 되는 효과를 갖게 됨.

□ ICT 분야의 지원 뿐만 아니라 다른분야로까지 Spill over 효과에 관심을 가짐으로써 한국의 위상이 높아질 수 있도록 한국 정부 측의 지속적인 관심과 지원의 노력을 보일 필요가 있음.

- 가령, 교육열이 높은 스리랑카의 환경과 ICT를 활용할 수 있는 교육부문 확충에 신경쓰고 있는 스리랑카 정부의 의지를 반영하여, 현재의 ICT 기간망 구축사업을 기반하여 추후 스리랑카 교육부문 ODA에도 고려할 수 있음.

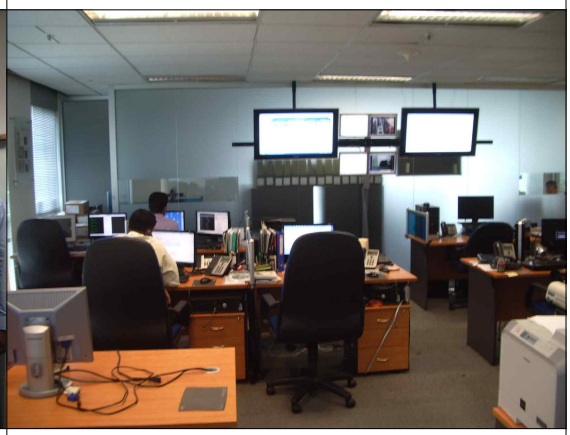
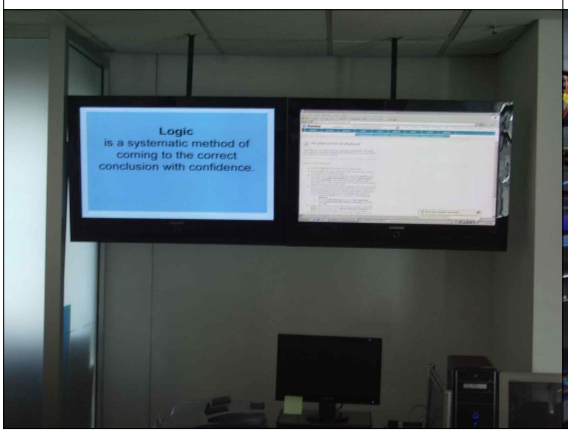
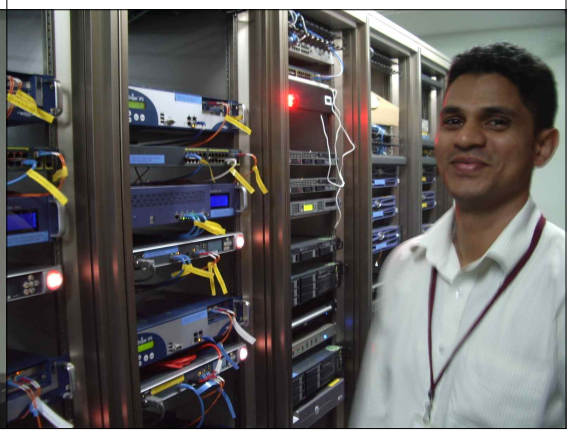
□ 사업자 선정에 있어 최적의 입찰을 위해, ODA 효과의 극대화 모형을 지속적으로 개발할 필요가 있음.

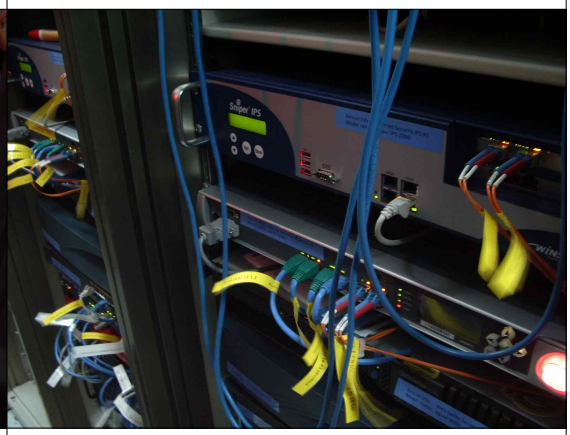
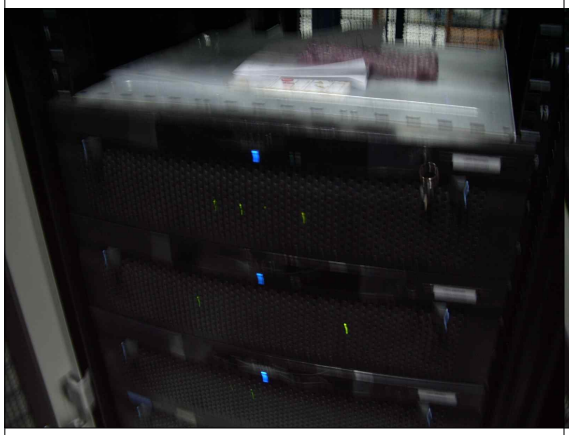
- 스리랑카에 진출한 한국 기업들과의 인터뷰시, 입찰과정에서 기업간 과다경쟁이 발생하게 하게 되어 어려움이 있다는 제보들을 받게 되었음.
  · 정부와 수출입은행 측에서 입찰과정을 섬세하게 관리하여 기업간의 마찰을 줄이고, 수혜국에 대한 높은 질의 공여가 이루어질 수 있도록 지속적인 관심을 가져야 함.

- ODA 사업의 질을 높일 수 있는 방안을 지속적으로 개발할 필요가 있음.
  · 우리나라의 사례는 아니지만, 저가로 인프라 구축하는데 급급하여 잔고장이 잦고 무책임한 태도로 대응하여 수혜국의 불평을 갖게 하는 경우들이 있음.
  · 본구매 업체 기업의 수준높은 서비스 제공, 수혜국의 질적인 경제개발과 한국의 위상확대 등이 이루어질 수 있도록 좀더 탄력적인 입찰모형을 지속적으로 개발해 가야할 필요가 있음.

□ 'Disaster Recovery Center' 건립의 필요가 있는데, 지속적인 관심이 필요함.

## 4. 관련 사진

| 스리랑카 코이카 사무소 방문 | 삼성 SDS 스리랑카 지사 방문 |
|---|---|
| | |
| LGN NOC 방문 | LGN NOC 상황국 |
| |  |
| LGN NOC 상황국 | LGN HUB 방문 |
|  |  |

| LGN HUB 시설 | LGN HUB 시설 |
| --- | --- |
| |  |
| LGN HUB 시설 | LGN HUB 시설 |
|  | |
| LGN HUB 시설 | 스리랑카 재무부 방문 |
| | |

| ICTA 방문 | ICTA 방문 |
| --- | --- |
| | |
| ICTA 대민 의견수렴 사업발굴 | |
| | |