

1

2024년 국방전산정보원 주요 성과

1) 성공적 정보시스템 구축을 통한 혁신기반 마련

- (국방 성폭력예방대응체계) 軍 내 성희롱·성폭력 고충을 상담하고 사건 접수, 처리 및 피해자 지원을 위한 ★ 신고 앱, 신고 홈페이지(국방망, 인터넷), 사건관리체계(국방망) 구축 (상담접수 : '23. 11월 409건 → '24. 11월 507건)
- (국방 온나라 2.0) 국방기관에서 개별적으로 운영되고 있는 온나라 시스템을 ★ 클라우드(PaaS) 기반 환경으로 통합하고 스마트 업무협업체계 구축
- (차세대 군사법정보시스템) 군사경찰, 군검찰, 군사법원 등의 ★ 군사법 업무 시스템 통합 및 내·외부 ★ 사법정보체계의 연계를 통해 형사 사건 전산정보를 기관 간 신속·정확하게 전달 및 결과를 투명하게 관리하여 효율적 업무처리
- (장병원스톱서비스플랫폼) 장병과 장병 가족 등이 ★ 입대 전부터 전역 후까지 사용 하는 국방 관련 서비스 및 데이터를 통합·연결하는 맞춤형 서비스 플랫폼 구축

〈성폭력예방대응체계 앱〉

국방 1365

아름다운 공감, 폭력에는 단호함
국방부가 여러분의 용기를 응원합니다.


 피해신고


 상담예약


 내 폰에 피해기록


 피해신고 처리절차


 디지털 성폭력 피해지원 센터


 국방 헬프콜 (전화신고)

홈
신고예약
피해신고
상담
내 정보

2) 국방 정보화 발전을 위한 개선과제 발굴·시행

- (행정정보통합지원체계 성능개선) 국방부 본부, 소속기관, 국직부대에서 사용중인 정보체계에 대한 요구사항을 개선하고 활용도를 극대화하기 위한 성능개선 사업 추진
 - '24년 성능개선 사업을 통해 국방인사정보체계 등 9개 체계의 총 21개 개선사항을 반영
- (자원관리정보체계 성능개선) 사용자 서비스 요청에 수동적으로 대응하는 데서 나아가 시스템 운영·관리자가 적극적으로 문제점 식별 및 개선점을 발굴하여 국방업무의 성과 향상에 기여
 - 업무지원 및 사용자 질의응답 실적 데이터 분석을 통해 기능개선 우선순위를 파악하여 ★ 선제적·맞춤형 과제를 선정 및 추진하는 Before Service로 서비스 품질 및 고객 만족도 향상

3) 신기술 활용을 통한 업무 효율화

- (신기술 도입 활성화) ★ AI를 활용한 이상 화면 자동 탐지, RPA 기반 증빙자료 자동 업로드, 빅데이터 분석을 통한 기능개선 우선순위 판단, 24시간 365일 사용자 응대가 가능한 AICC(AI Contact Center) 시범 도입 추진 등 신기술을 활용한 서비스 혁신으로 일 잘 하는 정부 구현에 기여
- (국전원 데이터 품질관리) 국전원 소관 국방 데이터 생명주기 전반을 관리하는 ★ ‘국전원 데이터 거버넌스 체계’를 정립하여 데이터 품질개선 및 관리
- (데이터 분석모델 고도화) 인건비 편성·집행 예측모델, 피복 수요예측 모델 등 데이터 분석모델 운영 과정에서의 수작업 최소화를 위한 ★ 데이터 전처리 자동화 기능 개발 및 딥러닝 기반 알고리즘을 적용하여 예측 정확성 제고 (피복 수요예측 모델 정확도 ('23년) 90.97% → ('24년) 96.55%)
- (국방정보체계 간 연동 효율화) 국방연동관리체계 운영·유지를 통한 국방자원관리정보체계 간 연동 지속 확대 및 연동 구간 점검·조치 등 안정적인 연동 서비스 제공 및 체계 간 상호운용성 보장

〈RPA 활용 업무 자동화〉



국방망
인터넷망

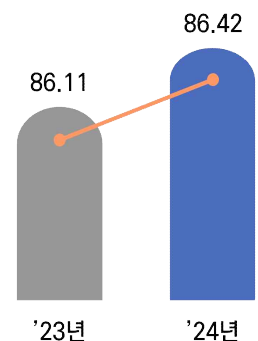
4) 국방디지털 서비스 품질 향상

- (국방행정관리체계 유지보수) 국방부 본부, 소속기관, 국직부대의 44개 정보체계의 안정적인 운영을 위한 기능개선 유지보수 620건, 사용자 지원 등 운영지원 25,023건, 장애예방 1,191건 수행
- (국방자원관리정보체계 유지보수) 군수통합정보체계, 동원정보체계 등 주요 전군지원 자원관리정보 체계(10개)의 질의·요청 빈도가 높은 기능을 우선 개선하여 전년대비 단순질의·요청 건수를 줄이고, 개선 성과가 높은 핵심과제 중점으로 추진하여 사용자 만족도 제고 및 서비스 안정성 향상
★ 단순요청 ('23) 81,177건 → ('24) 68,220건↓ ★ 기능개선 유지보수 ('23) 3,862건 → ('24) 4,784건↑
- (전산장비 유지보수) 서버, 네트워크 등 기반 전산장비의 안정적 운영을 위한 국전원 인프라 장비 639대 예방점검 및 노후장비 적시 교체, 백업체계 강화로 서비스 중단 최소화

5) 국방정보시스템 만족도 제고

- (책임운영기관 고객 만족도 통합조사) 기관 대표 서비스(4종)에 대한 고객 만족도 조사 결과 ★ ('23) 86.11점 → ('24) 86.42점(0.31점↑)
- 최근 5년 고객 만족도 점수 하락추세에서 상승으로 전환
- (고객 만족도 향상 TF) 대표 서비스 담당자와 성과관리 담당자로 이루어진 TF를 구성하여 전년도 연령별·대상별 만족도 분석 및 서비스 개선 추진
- 시스템 운영 간 장애/오류 발생 시 신속 대응 및 잔여 결함 조치를 위한 선제적 유지보수를 통해 사용자 불편감 최소화 및 만족도 제고
- 사용자와 소통을 할 수 있는 게시판 운영, 사용자를 위한 찾아가는 교육 서비스 등 고객이 서비스 개선노력을 체감할 수 있는 과제 수행
- (국방정보체계 사용자 만족도 조사) 지속적이고 체계적인 정보체계 서비스 품질 향상을 위한 정보체계 만족도 조사를 통해 사용자 의견 수렴 및 '25년 개선/모니터링 계획수립

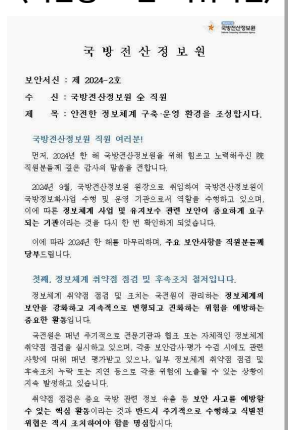
〈고객 만족도 조사결과〉



6) 사이버 위협 예방대응

- (사이버보안 의식 정착) 기관장 보안 지휘서신 전파, 원 자체 정기·불시 보안 점검, 전 직원 보안 평가 및 사이버 방호태세 훈련 등 연간 보안 관련 활동을 통한 사이버보안 생활화 및 전 직원 사이버보안 의식 제고
- (사이버 침해 예방체계 고도화) 정보시스템 구축·운영 간 필수적인 사이버 침해 예방체계 고도화로 사이버 위협 대응 및 시스템 운영 안정성 확보
- 용역업체 보안관리 강화, 시스템 인증 및 접근통제 강화, 실시간 로그 관리, 체계별 취약점 점검 및 관리
- (사이버보안 기관 평가 수검) 보안 TF 구성을 통한 보안수준 모니터링 및 국정원, 방첩사 등에서 주관하는 사이버보안 평가 수검을 통한 기관 보안 수준 제고 (★ '24년 사이버보안 기관 평가 결과 : 우수)
- (개인정보보호체계 구축) 국방전산정보원 개인정보보호 내부관리계획에 따른 개인정보 관리 및 점검 강화를 통해 院에서 관리하는 개인정보의 기술적·관리적·물리적 안전성 확보

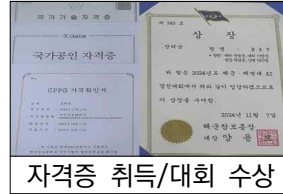
〈기관장 보안 지휘서신〉



7) 직원 전문성 제고를 통한 미래역량 확보

- (맞춤형 역량 강화 프로그램) 전년도 교육 프로그램에 대한 피드백 설문조사 결과를 반영하여 ★ **신규교육 신설 및 기존 교육 강화 등 많은 직원의 관심과 참여를 유도하고 직무역량을 향상할 수 있는 맞춤형 역량 강화 프로그램 추진**

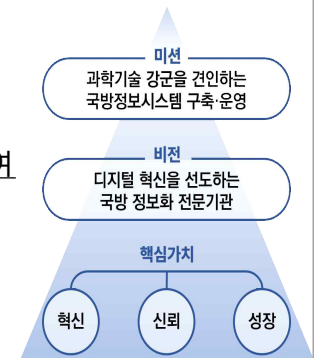
- 전입직원 교육, 직무역량 강화교육, 4차 산업혁명 교육, 국방부 직원 필수교육 등 프로그램 다양화
- 직무 연관 분야 학습 동호회를 통한 학습 노하우 공유 및 자격증 취득 등 전문성 강화
- 국방 직원 대상 연간 26과목 52회차 정보화 교육 운영(집합교육/외부 실습교육/실시간 온라인 교육)
- 인트라넷 홈페이지 內 정보화 관련 교육 콘텐츠(125개) 탑재하여 상시적으로 학습 가능한 체계 운영



- (전문교육 신설) 국가인재원과의 협조를 통해 ★ 「**국방 정보화 담당자 전문교육 과정**」 신설 추진
- **쑈 부처 중 유일한 전문교육 과정 개설 추진**하여 '25년 국방분야 정보화 사업 수행 교육 신설

8) 성과관리 문화 정착을 통한 조직역량 강화

- (성과업무 프로그램 고도화) 전년도 기관 종합평가 결과에 대한 환류 반영 <2024년 국전원 전략체계> 및 기관 운영전략을 개선하고 기관 내 성과관리 문화 정착을 위해 분야별 성과관리 과제를 발굴하여 고도화된 성과업무 프로그램 운영
- 기관장의 의지를 반영하여 ★ **기관 신규 전략체계 수립**
- 전년도 개선 요구사항 반영 과제 6개, 신규 발굴 과제 11개를 포함하여 **총 38개의 성과업무 프로그램 수립**
- 과제별 담당부서 지정 및 분기별 프로그램 진척도 모니터링을 통해 실행력을 강화하여 ★ **'24년 성과업무 프로그램 92.1% 추진 및 프로그램 만족도 ('23) 86.8점 → ('24) 87.2점(0.4점↑)**



9) 소통·협력을 통한 활기찬 문화 조성

- (소통·홍보) 기관 내·외부 고객과 지속 소통하여 기관 만족도를 높이고, 기관 주요 업무 및 운영성과 홍보 활성화를 통해 기관 인지도 제고
- 기관장 주관 오피스 아워, 사과공장, 워크숍 등의 소통 프로그램을 통한 ★ **내부직원 만족도 향상 ('23) 85.34점 → ('24) 86.23점**
- 협력업체 상생간담회, 체계 사용자 의견수렴 등 외부고객과의 소통 확대
- 카드뉴스 발행(매월), 홍보매체를 통한 기관 활동 및 성과 적극 홍보(16회)
- (교류·협력) 국방통합데이터센터, 한국사회보장정보원 등 유관기관 방문 교류 및 서울과학기술대학교와의 업무협약(MOU) 체결 등 기관 협력 네트워크 강화

