

사업기간	2022 ~ 2026							총사업비 (백만원)	340				
완료시점	사업구분		추진주체					이행단계					
임기 내	임기 후	신규	계속	국가	도	군	기타	완료 종결	완료후 계속추진	정상 추진	일부 추진	이행률	
○		○				○				○			
추진부서 (협조부서)		민원토지과 일반민원팀					담당자 (연락처)		박미정(5243)				
중앙정부 도움필요성			해당없음 ■ / 도움필요(제도□ 재정□ 권한□)										

□ 최종목표

- 친절하고 신속·정확한 민원처리 및 민원인의 니즈를 반영하는 고객중심 민원행정서비스 제공
- 시간·장소에 구애받지 않는 24시간 민원상담 챗봇 도입으로 비대면 행정 수요 충족 및 다양한 소통 채널 제공

□ 사업개요

- (사업기간) 2022. 7. ~ 2026. 6.
- (사업위치) 종합민원과
- (총사업비) 340백만원
- (주요내용)

① 신속·정확한 민원처리

- 민원처리 상황 및 운영실태 점검: 매월 점검을 통해 민원처리가 지연되는 사례를 방지하고 신속한 민원처리 유도
- 민원처리 우수부서(3개 부서) 및 우수공무원(3명) 포상: 연 2회
- 민원보상제 운영 지속: 행정의 착오 및 처리의 지연 등으로 인해 민원인에게 불편을 초래하는 경우 금전적 보상

② 실시간 민원시스템 구축·운영

- 2023년 시스템 구축 및 2024년 이후 시스템 운영
- 인공지능(AI) 기반 챗봇을 통해 민원 처리절차 및 구비서류 등 자동 채팅 방식으로 24시간 민원을 안내하는 채널 개설
- 대중화된 카카오톡을 활용하여 접근성이 용이한 민원 안내 가능

※ 챗봇(Chat+Robot)

	<p>◆ 챗봇(ChatBot) 이란?</p> <ul style="list-style-type: none">- 대화하다(Chat)와 로봇(Robot)의 합성어- 인공지능(AI) 및 빅데이터를 활용한 실시간 자동응대 메신저
---	---

③ 군민 행복민원실 운영

- 신청사 민원실 이용 불편 사항을 개선하여 친근하고 편리한 민원 처리 환경 조성

※ 민원실 이용 불편사항 접수: 연중 상시

- 편의물품 및 시설제공, 야간민원실, 민원 안내 도우미 등 운영

④ 민원행정서비스 향상

- 민원상담관제 운영 지속: 인허가 사전상담, 사전심사 청구
- 공직자 친절향상 교육 지속 추진
 - 신규 공직자 대상 그룹별 교육 및 전 직원 대상 집합교육
- 주민참여 친절평가단 운영
- 생활민원 안내서 제작 배부 확대 : 국내 거주 외국인을 위한 생활 안내책자 및 민원서식 번역본 제작·비치
- 구술대필 민원 확대: 민원사무40종 중 최대한 선정하여 서비스 제공

※ (개념)민원인이 담당공무원에게 민원신청 내용을 구술하면 담당공무원이 신청서를 작성하고 민원인이 서명하여 접수하는 민원

□ 공약달성 확인지표

달성지표명	구분	2022	2023	2024	2025	2026. 6
민원처리 상황 및 운영실태 점검	계획	연 6회	연 12회	연 12회	연 12회	연 6회
	실적					
민원상담관제 운영 (사전상담·사전심사)	계획	250건	500건	500건	500건	250건
	실적					
공직자 친절교육	계획	연 1회	연 2회	연 2회	연 2회	연 1회
	실적					
챗봇 시스템 구축·운영	계획	계획수립	시스템 구축	시스템 유지	시스템 유지	시스템 유지
	실적					

□ 연도별 투자계획

(단위: 백만원)

구분	총사업비	기투자	민선8기 투자계획					임기 후
			2022	2023	2024	2025	2026. 6.	
계	340	-	46	70	56	56	56	56
국비	-	-	-	-	-	-	-	-
도비	-	-	-	-	-	-	-	-
군비	340	-	46	70	56	56	56	56
기타	-	-	-	-	-	-	-	-

□ 지금까지 추진실적

연도	추진실적	비고
2018~현재	○ 민원 상담관제 운영: 연중 ○ 야간민원실 운영: 연중 ○ 민원응대 친절교육: 연 2회 이상	
2022	○ 국민행복민원실 공모신청 ⇨ 서면심사 통과	

□ 연도별 추진계획

연도	세부 추진계획	비고
2022	○ 민원행정서비스 향상 세부과제 지속 추진 ○ 국민행복민원실 현지 실사 실시 ○ 챗봇 시스템 구축 계획 수립 및 예산 확보	
2023	○ 민원행정서비스 향상 세부과제 지속 추진 ○ 국내 거주 외국인을 위한 생활 안내책자 및 민원서식 번역본 제작 ○ 민원상담 챗봇 시스템 용역발주 및 시스템 구축	
2024	○ 민원행정서비스 향상 세부과제 지속 추진 ○ 민원상담 챗봇 시스템 유지 및 지속 운영	
2025	○ 민원행정서비스 향상 세부과제 지속 추진 ○ 민원상담 챗봇 시스템 유지 및 지속 운영	
2026	○ 민원행정서비스 향상 세부과제 지속 추진 ○ 민원상담 챗봇 시스템 유지 및 지속 운영	

□ 기대효과

- 신속·편리한 민원 처리 및 군민에게 보다 편리하고 수준 높은 서비스 제공으로 민원만족도 향상
- 단순·반복적인 민원상담을 인공지능 챗봇으로 대체하여 직원들의 업무부담 경감
- 365일·24시간 부담없이 행정절차 및 구비서류 등에 대한 군민의 궁금증 해결