

20. 시민원시스템 구축

관리번호	5-20	임기구분	임기내	사업주체	중구	신규여부	신규
사업기간	장기	지역범위		중구	사업예산	1,030백만원	
작성자	디지털정책과장: 이대일 ☎8217		디지털정책팀장: 이옥화 ☎4701		담당: 이은미 ☎4702 정상훈 ☎4703		

구민 누구나 나에게 필요한 혜택을 한 눈에 확인하고 신청할 수 있는 빅데이터 기반의 AI시스템을 구축으로 함께 누리는 중구 구현

□ 정책개요

- 사업기간 : 2023.2월 ~ 계속(연차별 고도화 실시)
- 추진방향
 - 신규 전입신고 시 생활정보, 특화사업, 혜택정보 등 구정전반에 대한 문의가 많아 효율적인 안내시스템 필요
 - 부서별·분야별 산재되어있는 구정정보의 통합관리체계 구축
 - 구민이 일일이 찾아서 확인하던 방식에서 개인이 수혜가능한 구정서비스를 선제적으로 제안하는 맞춤형 서비스 전환
- 이용대상 : 신규 전입세대 및 중구민 누구나
- 구축방법 : 플랫폼 구축(앱, 웹 병행개발)

□ 세부추진내용

빅데이터 구축 필수 구정정보 및 수혜서비스 DB 구축

- 신규 전입세대 대상 수요조사 실시
 - 대상 : 동주민센터 및 구청 민원실 내방 민원인
 - 내용 : 연령, 성별, 가구유형에 따른 관심분야 및 서비스 욕구 파악
- 공통 필수정보 및 세대별 수혜서비스 정보수집
 - 세대별 구분없이 전 구민에게 안내가 필요한 공통 생활정보 수집
 - 주민을 대상으로 제공하는 우리구만의 수혜서비스 전수조사

AI 맞춤형 분석 전입자를 위한 AI 맞춤서비스 콘텐츠 개발

- 서비스 흐름도



- 필수 생활정보를 비롯하여 연령, 성별, 가구유형 등 간단한 키워드 설정을 통해 세대별 특성을 AI로 분석하여 맞춤형 구정정보 제공
- 하나의 플랫폼에서 서비스 조회+신청+결과확인까지 할 수 있는 원스톱 서비스 설계
- 개인별 생애주기 및 상황변동 등에 따른 업데이트 정보 실시간 안내를 통해 신청 시기를 놓치지 않도록 지속적 관리체계 구축

추진계획

- 2023. 3. : 정보화사업 협의 및 보안성 검토(서울시)
- 2023. 4. ~ 9. : 계약업체 선정 및 시스템 개발 착수
- 2023. 10. : 베타버전 시범운영 및 정식개통
- 2023. 10. ~ 12. : 이용현황 분석 및 고도화 추진 검토

홍보방안

- 홍보기간 : 2023. 9. ~ 12.
- 홍보방법 : 플랫폼 개통 전 사전 홍보 / 개통 후 본격홍보 지속시행
(대외) 우리구 주요행사에 맞춘 홍보 추진(계절축제, 정동야행 시 홍보)
9월 재산세 고지서 등 대민 안내문 홍보문구 및 QR코드 삽입
미디어보드·동별밴드 및 단톡방·공식SNS활용 이용안내
(대내) 직원 플랫폼 이용교육 및 주민홍보 인센티브 지급

기대효과

- 구정 각종 혜택 및 서비스를 주민이 쉽고 편하게 확인하고 신청할 수 있는 원스톱 민원기반 조성으로 정보 사각지대 해소
- 개별 서비스 검색 및 기관방문에 할애되는 소요시간과 비용절감을 통한 주민 편의 및 만족도 향상

공약달성 확인지표

(단위:명)

단위사업(확인지표)	2022	2023	2024	2025	2026
디지털서비스 이용자	-	3,000	10,000	15,000	20,000

연차별 소요예산

(단위:백만원)

구 분	연 도 별 소 요 예 산					
	총 계	2022	2023	2024	2025	2026
구 비	1,030	-	280	250	250	250