

20. AI민원처리시스템 구축

관리번호	5-20	사업구분	임기내/임기후	사업시기	단기/중기/장기	사업예산	462백만원
사업주체	중구/서울시/국가	신규여부	신규/계속	이행단계	완료/완료(지속)	추진중/일부추진	
작성자	디지털정책과장: 김수정 ☎8217	디지털정책팀장: 박문식 ☎4701	담당: 이유빈 ☎4703	이미근 ☎4705	최성근 ☎4707		

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

□ 정책개요

- 사업기간 : '23. 3월 ~ 계속 (연차별 고도화 실시)
- 구축형태 : 디지털플랫폼 구축 (반응형 웹)
- 사업비 : 462,580천원
- 구축내용 ↳ 구정정보 통합DB구축
 - | 맞춤형 정보조회 및 알림톡 전송
 - | 중구홈 통한 각종 신청업무 관리
 - | 지능형·키워드 검색

□ 추진실적

생애주기별 정보안내 제공 기반 마련

- 공공마이데이터 권한 신청(행정안전부)
 - 신청일시 : 2023. 3. (중구청→서울시)
 - 신청내역 : 주민등록등초본 외 7종
 - * 예비후보서비스 선정(2023. 12.)

□ 공공마이데이터란?

정보주체인 요구에 따라 행정·공공기관이 보유한 개인행정정보를 본인 또는 제3자에게 제공하는 서비스
(23년 현재 총 95종 제공중)

모든정보와 신청을 한번에

- DB구축을 위한 부서별 업무정보 수집
 - 기간 : '23. 7. 24. ~ 8. 4. [2주간]
 - 대상 : 전 부서(유관기관 포함) *부서 방문 1:1대면 자료 수집
 - 내용 : AI민원시스템 DB구성 업무정보 수집
 - 결과 : 총 250개 사업 발굴

【추가사업발굴】

- 대상 : 2023년 하반기 시행사업 중 계속 사업 및 2024년 신규 사업 중 주민 대상 혜택 제공 사업(결식아동 기념일 지원 등 약 60개 사업)
- 추진내용 : '중구 혜택 지도 내편중구(기획예산과)' 제작 연계 추진
 - 혜택지도 내 AI민원시스템 연결링크 QR 삽입으로 서비스 신청 편의 제고

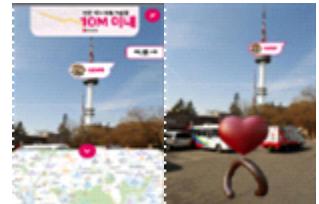
○ 주요 유관기관 플랫폼 연계 추진

- 기간 : 2023. 6. ~ 계속
- 대상 : 총 6개기관 (교육포털이로움, 구립도서관, 중구시설관리공단, 청소년센터, 서소문역사박물관, 명동아트브리즈)
- 내용 : 기관별 홈페이지와 AI플랫폼 연계를 통해 통합조회 및 원스톱 신청서비스 제공

주요시설 지도서비스 제공

○ 서울디지털재단 공간정보 활용 콘텐츠 공모선정

- 사업기간 : '23. 9. ~ 12. *23. 8. 공모선정
- 지원규모 : 25,000천 원(전액 시비)
- 추진방법 : '서울디지털재단↔중구↔업체' 협약체결



[AR안내화면]

- 제공정보 : ① 재난대피소 AR 경로안내 서비스 (총 96개 시설)
② 생활안전시설 및 주요편의시설 위치 안내 (보이는 소화기, 제설함, 위험시설물, 스마트쉼터 등 총 676개 시설)
- 추진현황 : '24. 2. 지도안내 시스템 개발 및 플랫폼 적용 완료

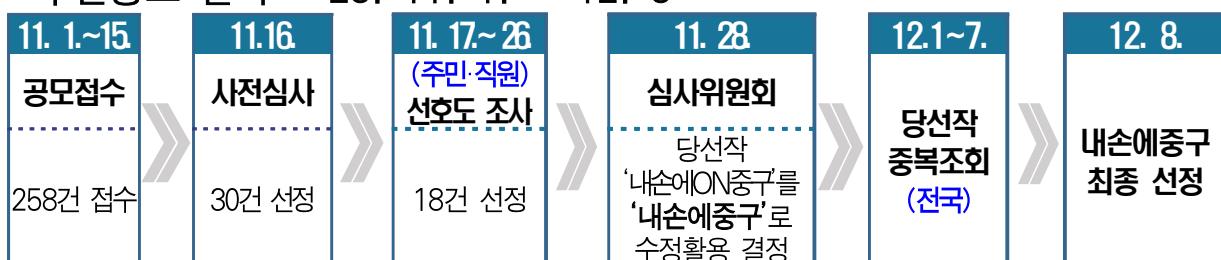
주민의견을 반영한 시스템 설계

○ 자치회관 프로그램 온라인 신청 시스템 추가 개발

- 추진사유 : 동주민센터 자치회관 프로그램 온라인 신청 시스템 부재로 이용불편 민원 지속 발생
- 추진현황 : '24. 2. AI민원시스템 신청폼 활용 온라인 신청 시스템 구축 완료

○ 플랫폼 공식명칭 선정

- 주민공모 실시 : '23. 11. 1. ~ 12. 8



- 공식명칭 변경 : '24. 2. 8. 내손에중구 → AI내편중구

- 변경사유 ① 서울시 뉴스제공 플랫폼 '내손안에서울'과 명칭 유사성으로 인한 혼동 유발
② 우리구 수혜서비스 통합플랫폼이므로 정책브랜드 활용

안정적 운영을 통한 주민 보편이용 시스템 정착 추진

○ 중간보고회 개최 : '24. 1. 18.(목) 10:00~11:00, 구청장실

- 참석자 : 8명 (구청장, 부구청장, 행정관리국장, 정책특보, 디지털정책과장, 자문위원, 용역업체 2인)
- 내용 : 플랫폼 이용방법 직접 시연, 질의답변 및 의견수렴

○ 직원 교육 실시 및 사업 등록 → 400여개 주민 수혜사업 등록

- 기간 : '24. 1. 30 ~ 2. 22.
- 내용 : 전부서 · 유관기관 사업담당, 부서장(동장) 시스템 교육 실시

○ AI내편중구 운영 종합계획 수립 : '24. 2. 22.

- 추진방향 : 사용자 최적 맞춤서비스 제공을 위한 플랫폼 관리 및 고도화 주민인지도 제고를 통한 구민 보편 이용 시스템 정착 실현

○ 시스템 개통 : '24. 2. 29. ※ 5.23.까지 시범운영기간임

○ 사업관리자 매뉴얼 배포 및 사업등록 대상 확대 : '24. 3. 14. ~

- 등록대상 사업 : 수혜제공 사업 → 구민안내가 필요한 모든 사업(연중)

○ 앱스토어 및 플레이스토어 등록 : '24. 3. 21.

○ 시스템 디자인개선 반영 및 정상 운영 : '24. 5. 24. ~

○ 사용자 개인정보 추가 수집 기능 개선 : '24. 6. 24.

○ 사업담당 재교육 실시

- 기간 : '24. 9. 2.(월) 14시~ [3회운영]
- 내용 : 시스템 활용법 및 추진 중인 모든 사업 누락없는 등록 교육

○ 시스템 회원수 10,000명 돌파 : '24. 8. 30.

※ 12.31. 기준 회원수 : 17,138명(일평균 267명 방문), 사업 등록수 1,299건

○ 시스템 만족도 조사 실시

- 기간/대상 : '24. 12. 3.(화) ~ 12.16.(월) 2주간 / AI내편중구 회원 1,353명
- 결과 : 전체 응답자의 85%(1,153명)이 시스템 이용에 만족

○ 시스템 회원수 20,000명 돌파 : '25. 3. 27.

○ AI내편중구 메인디자인 개선 및 상세검색 기능 추가 : '25. 5 ~7.

○ 시스템 회원수 30,000명 돌파 : '25. 9. 26.

공공기관 초기대AI 도입 공모 사업 추진

○ 플랫폼 이용지원 POC(개념검증) 분야 공모선정

- 제안내용 : 디지털약자를 위한 AI음성 챗봇 도입 POC
- 제안결과 : (주)네이버클라우드의 수요기관으로 참여하여 제안평가 1위

【검증결과】

- 기 간 : 2024.12.16.(화) ~ 12.27.(금) [2주간]
- 대 상 : 디지털취약계층 120명 (어르신, 시각장애인 등)
- 방 법



- 결 과
 - 전체 응답자의 59%(71명)이 만족한다고 답함
 - 만족도 향상을 위해서는 검색정확도(38.3%)가 가장 중요하다고 답함

○ 서비스 개발지원 공공법용 분야 (최종6위)

- 제안내용 : 서울 중구 민원행정 서비스 챗-지피지민
- 제안결과 : '(주)피씨엔+카이스트+중구' 컨소시엄으로 참여하여 제안 평가 최종6위(상위3개 업체 선정)

2024년 제13회 대한민국 지식대상 공모 사업 추진

공모선정

- 공모제목 : 흩어져 있던 행정서비스를 한눈에 한번에!
AI 디지털 통합플랫폼 구축으로 구민 만족도 UP

- 공모결과 : 지식행정분야 “행정안전부 장관상” 선정

2025년 AI 내편중구 개발 및 운영 용역 시행

- 사업기간 : '25. 1월 ~ 12월
- 계약업체 : (주)피씨엔
- 사 업 비 : 82,000천원
- 사업내용 ↳ 온통중구 통폐합관련 기능개발
 - ↳ 홈페이지 연계 개발
 - ↳ 메인 디자인 개선 등

2025 제1회 지방정부 AI 혁신 대상 공모 추진

공모선정

- 공모내용 : AI기술을 공공행정에 적극 도입하여, 구민과 직원 모두 쉽고 편리하게 행정서비스를 이용할 수 있도록 다각도로 노력

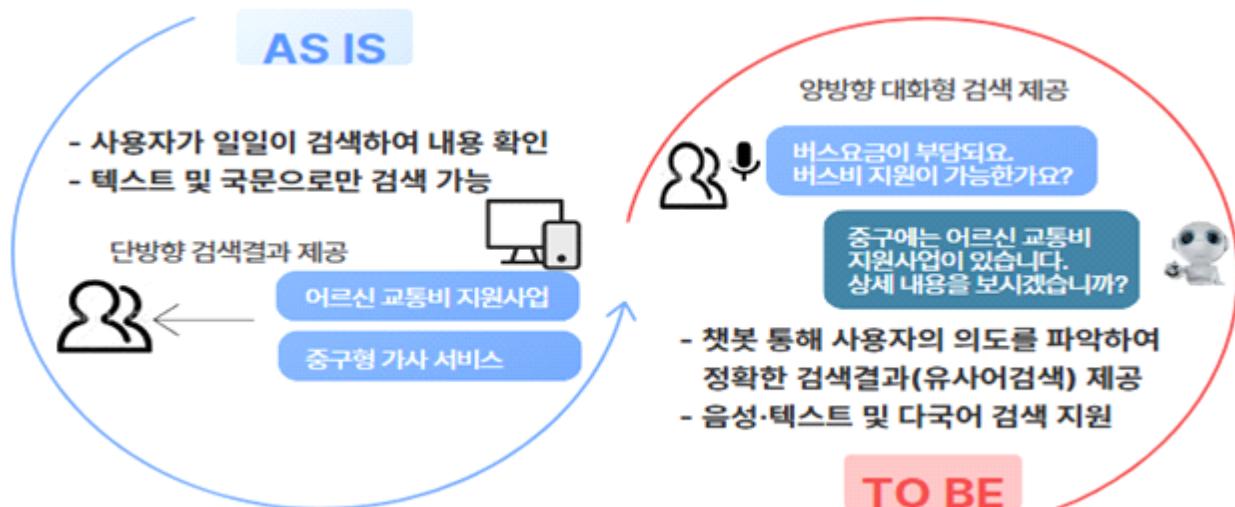


- 공모결과 : 기초지자체 부분 대상 “과학기술정보통신부 장관상” 선정

테스트베드 서울 실증사업 공모 추진

공모선정

- 공모내용 : AI 생성형 챗봇(음성·텍스트 및 다국어 지원) 도입



- 공모결과 : '25. 8. 28.최종 선정(연구개발기관 : (주)PCN, 실증기간 : 1년)

주민 참여(소통) 실적

설명회·공청회 등	만족도 조사	민간전문가 자문	언론·방송보도	그 외 소통방안*
-	1	4	45	2

【주민 관심분야 설문조사 실시】

- ▶ 기 간 : 2023. 3. 30. ~ 4. 6. [2주간]
- ▶ 방 법 : 온·오프라인 조사 병행
- ▶ 내 용 : 세대별 관심분야 조사(977명 참여)

【플랫폼 공식명칭 공모전 실시】

- ▶ 기 간 : 2023.11. 1. ~ 12. 8.
- ▶ 대 상 : 중구민 또는 중구 생활권자
- ☞ 총 258건 접수/ 6건 선정

공약달성 확인지표 및 실적

단위사업(확인지표)	구분	2022	2023	2024	2025	2026	이행률 (%)
AI민원시스템 이용자 수	목표	-	3,000	10,000	15,000	20,000	433%
	실적	-	-	81,986	126,230	-	

연차별 예산 확보 및 집행 실적

(단위 : 백만원)

구 분	계	2022	2023	2024	2025	2026
확보액	소계	462	-	248	86	128
	시비	25	-	25	-	-
	구비	437	-	223	86	128
집행액	소계	175	-	170	77	113
	시비	25	-	25	-	-
	구비	150	-	145	77	113

향후계획

- '25. 9. ~ 12. : AI내편중구와 온통중구 시스템 통폐합 추진
- '25. 9. ~ '26. 9. : 테스트베드 서울 실증사업 추진
- '25. 11. ~ 12. : 2026년 AI내편중구 운영관련 계약 진행
- '25. 12. : 만족도 조사 실시

홍보계획

- 어디든 찾아가는 홍보부스 운영으로 신규주민과의 소통 확대
 - 공동주택, 종교시설, 체육센터 등 생활권 거점 어디든 “찾아가는 현장 홍보 부스” 운영(상시)
 - 구 주요행사 및 지역축제 연계 이벤트 홍보부스 운영
- 앱 접속률 향상을 위한 주민 참여형 온라인 홍보
 - 3만회원 돌파 기념 이벤트 및 사용자 후기 챌린지 등 참여형 이벤트 운영
- 주민 눈높이 홍보를 위한 웹툰숏츠를 온라인 홍보에 활용
 - 활용법·혜택 중심 내용의 웹툰숏츠을 주민센터·공동주택 미디어보드 송출
 - SNS(인스타, 뮤직 등) 활용하여 주민 밀착 홍보
- 유관부서 및 동 주민센터와 협력하여 홍보 효과 극대화 추진

