

# 정책실명 공개과제 사업내역서

① 등록번호	2022-17	② 사업부서	민원여권과
③ 정책사업명	AI 민원시스템 구축		
④ 추진배경	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 사회전반에 비대면 방식 확산으로 행정부문에 인공지능과 데이터를 기반으로 비대면 민원수요 대응을 위한 디지털 정책 필요</li> <li>- 주민이 필요정보를 개별 검색하는 방식에서 수혜가능한 규정 서비스를 선제적으로 제공하는 맞춤형 정보전달체계 전환</li> </ul>		
⑤ 사업개요	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 추진내용 : AI 민원시스템 플랫폼 구축(앱, 웹 병행 개발)               <ul style="list-style-type: none"> <li>① 전입자 대상 맞춤형서비스                   <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 전입신고 시 꼭 필요한 생활정보 외 연령, 성별, 가구유형, 관심분야 등 간단한 키워드 설정을 통해 세대별 특성 AI 분석으로 맞춤 정보 제공</li> <li>▶ 우리구의 혜택을 한 곳에서 한 눈에 확인하고 신청까지 연계</li> </ul> </li> <li>② 민원처리현황 실시간 알림                   <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 유기한 민원대상 접수부터 처리완료시 까지 민원처리현황 실시간 안내</li> <li>▶ 음성인식기능 결합으로 디지털약자를 위한 배리어프리 서비스 구현</li> </ul> </li> <li>③ 인공지능 챗봇 상담서비스 연계                   <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 음성인식 상담, 보이는 ARS, 인공지능 자동상담 기능 탑재(서울톡 연계)</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>- 추진일정 : 2023. 7월 정식 개통(예정)</li> </ul>		
⑥ 담당자	민원여권과장 代 최윤정, 민원처리팀장 우혜진, 담당자 이은미 주무관		
⑦ 선정기준	구정주요현안	⑧ 사업기간	2022.11월 ~ 2023.7월
<b>&lt;주요 추진내용 및 사업관련자&gt;</b>			
○ 전문가 자문회의 실시(총 4회) <ul style="list-style-type: none"> <li>- 사업추진방향 및 인공지능 기술 적용방안 논의</li> <li>- 개발구축기간 및 소요예산 등 검토</li> </ul>	2022.8월 ~10월	송인상 국장 장 민 팀장 이대일 팀장 우혜진 팀장 정상훈 주무관 이은미 주무관	
○ 주민 주요동향 분석파악 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 서울시 응답소 상담내역 데이터 분석</li> <li>- 분야별 주요 문의내역 및 사례 파악</li> </ul>	2022.10월 ~11월	우혜진 팀장 이은미 주무관 <관련자> 서울시다산콜재단	