2025년 지방자치단체 정부혁신 실행계획

2025. 4.

영 주 시

목 차

Ⅰ. 추진과제 총괄표 ····· 3

Ⅱ. 추진과제 ····· 5

1. 주민 소통 및 현장 의견수렴 강화 ····· 5
2. 기관 간 협업 및 민관협력 활성화 ····· 9
3. 수요자 맞춤형 서비스 제공 ····· 12
4. 행정 사각지대 해소 ····· 14
5. 서비스 이용 편의성 향상 ····· 18
6. 내부 행정 프로세스 개선 ····· 23
7. 공직 내 조직문화 개선 ····· 27
8. AI·디지털 활용 역량 강화 ····· 29

Ⅲ. 정부혁신 확산 방안 ····· 33

Ⅰ. 추진과제 총괄표

소통과 협력

세부과제명	소관부서	추진일정
1. 주민 소통 및 현장 의견수렴 강화		
1. 영주시 시민시정평가단 운영	지방시대정책실	2025년 1월~12월
2. 현장 중심 주민참여 확대 및 의견수렴 운영 체계 정착	총무과	2025년 1월~12월
2. 기관 간 협업 및 민관 협력 활성화		
1. 공동주택관리 민·관 실태조사	건축과	2025년 1월~12월

서비스 향상

3. 수요자 맞춤형 서비스 제공		
1. 원스톱 토지분할 민원처리 서비스 시행	토지정보과	2025년 1월~12월
4. 행정 사각지대 해소		
1. 촘촘한 복지안전망 구축 강화	복지정책과	2025년 1월~12월
5. 서비스 이용 편의성 향상		
1. 무인민원발급기 외국어 UI지원 프로그램 설치	새마을봉사과	2025년 1월~12월
2. 영주시 인공지능 기반 민원상담시스템 구축	홍보전산실	2025년 3월~11월

업무 효율화

6. 내부 업무 프로세스 개선		
1. 업무지원플랫폼 '챗영주' 도입	홍보전산실	2025년 1월~7월
2. 생성형 AI 라이선스 구독	홍보전산실	2025년 3월~12월
7. 공직 내 조직문화 개선		
1. 직장 내 괴롭힘 없는 안전한 근무환경 조성	기획예산실	2025년 4월~12월
8. AI·디지털 활용 역량 강화		
1. 생성형 AI 활용 역량 강화	홍보전산실	2025년 5월~6월
2. 생성형 AI 활용 연구모임 회의 운영	홍보전산실	2025년 6월~12월

Ⅱ. 추진과제

1-1 영주시 시민시정평가단 운영

주관부처/부서	영주시 / 지방시대정책실	협조기관	
담당자	임유경 주무관	연락처	054-639-6067

□ 추진배경

○ 시정 주요업무에 대하여 시민의 직접 참여 평가를 통하여 사업의 적절성과 만족도에 대한 의견을 수렴하고, 평가결과를 반영하여 시정 운영에 대한 시민 참여행정을 활성화하고 행정신뢰도를 향상

□ 세부 추진사항(주요내용)

○ 운영개요

- 신청자격 : 해당 분야 전문가 혹은 시정에 관심있는 자
- 모집방법 : 홈페이지를 통한 공개모집
- 분과위원회 : 5개(민원·행정, 건설·교통, 복지·문화, 농촌·환경, 보건·의료)
- 활동기간 : 위촉일로부터 2년 간

○ 2024년 주요 활동

- 부서 우수사례 평가 : ’24년 6월(상반기), ’24년 12월(하반기)
- 주요축제 현장평가 : ’24년 5월 ~ 11월 중 4회

□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표

- 시정 주요 정책 및 사업에 대한 평가 및 만족도 조사
- 시정에 대한 제도개선과 제안

○ 기대효과

- 시정 운영에 대한 시민 참여행정 활성화 및 행정신뢰도 향상

□ 관련 조례 및 지침 개정계획

○ 영주시 시민 시정평가단 구성 및 운영 조례(’15. 4. 2. 제정)

□ ’25년 소요예산

○ 시민 시정평가단 간담회 개최 1,500천원

○ 시민 시정평가단 평가수당 7,200천원

- 30,000원 * 60명 * 4회

□ 추진일정

○ 서면 및 현장평가 실시(’25. 5월 ~ 12월)

○ 제6기 시민 시정평가단 모집(’25. 8월)

□ 홍보계획

○ 제6기 시민 시정평가단 모집

- 현수막 게첨, 영주소식지 게재, 보도자료 배포, 시 홈페이지 팝업창, SNS 활용 등

1-2 현장 중심 주민참여 확대 및 의견수렴 운영체계 정착

주관부처/부서	영주시 / 총무과	협조기관	영주시 전부서
담당자	김지훈 주무관	연락처	054-639-6262

□ 추진배경

○ 시민과의 소통과 공감행정 실현을 위해 시민 의견을 행정에 적극 반영

○ 현장방문 간담회, 시정모니터, 정책 참여단 등 체계적 관리 필요

□ 세부 추진사항(주요내용)

○ 읍면동 민생탐방 건의사항 운영체계 구축

- 매년 초 시장 및 간부공무원이 읍면동을 방문하여 주민의견 청취
- 건의사항에 대해 전산 등록 및 소관부서 검토·처리
- 분기별 진행사항 점검 및 개별회신, 읍면동 공지

○ 시정모니터 운영 및 제안사항 처리

- 시정모니터 위촉(60명), 생활불편 및 정책제안 상시 접수·처리
- 정기간담회 개최 : 처리결과 회신 및 우수제안 시정 반영

○ 생활공감정책 참여단 운영 강화

- 시민 참여단 구성(9명), 일상생활에 체감할 수 있는 정책 아이디어 발굴
- 정기 회의 개최 : 우수 제안 시정 반영 및 도·중앙 제출

○ 직능단체별 간담회 개최

- 월별 / 분기별 직능단체별 현안사항 청취 및 협력체계 구축

○「영주시에 바란다」 온라인 시민소통 창구 운영

- 영주시 홈페이지 게시판을 통한 상시 건의 접수(월평균 15건 정도)
- 일반민원 7일 이내, 정책건의 14일 이내 최종 답변

□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표

- 민생탐방 및 시정모니터 건의사항 처리율 80% 이상 달성
- 건의·제안사항 : 일반민원 7일 이내, 정책건의 14일 이내 답변

- 생활공감정책 참여단 및 시정모니터 우수제안 3건 이상 반영

○ 기대효과

- 주민 의견수렴 → 정책반영 → 결과환류의 선순환 행정 구조 정착
- 시민제안 기반의 정책 추진 및 체감도 높은 시정 실현
- 온라인-오프라인 병행 의견수렴 채널 확대 및 신뢰 행정 구현

□ 관련 조례 및 지침 개정계획

○ 시정모니터 운영 조례 개정 검토

: 시정모니터 참여 확대를 위한 실비보상 기준 반영 및 역할 명확화

□ '25년 소요예산

○ 읍면동 민생탐방 : 비예산(읍면동 운영예산)

○ 시정모니터 : 8,100천원

○ 생활공감정책 : 1,330천원

○「영주시에 바란다」운영 : 비예산(홍보전산실 홈페이지 운영예산)

□ 추진체계 (관계기관 또는 민간과 협업이 필요한 과제의 경우 작성)

○ 읍면동 민생탐방 : 총무과 총괄 주관, 실·과·소 및 읍면동 협업

○ 시정모니터 및 생활공감정책 참여단 : 제안사안별 부서 지정·처리

○ 민원·제안 사항 : 분기별 통합 점검 및 제안자 개별 회신

□ 추진일정

○ 읍면동 민생탐방 : (의견수렴) '25. 2월, (처리상황점검) 매분기

○ 시정모니터 및 생활공감정책 참여단 간담회 : 반기별 1회

○ 「영주시에 바란다」 : 상시(월평균 10~15건)

□ 홍보계획

○ 시청 대표홈페이지 및 SNS(페이스북, 블로그, 유튜브 등) 홍보

○ 우수제안 사례 및 시민참여 이벤트 검토

2-1 공동주택관리 민·관 실태조사

주관부처/부서	영주시 / 건축과	협조기관	기타
담당자	임종관 주무관	연락처	054-639-6762

□ 추진배경

○ 아파트 관리에 관한 전반적인 사항을 점검·조사하여 아파트 관리의 제도개선 등 공동주택 관리의 근본적 문제 해결을 모색하고, 공동주택 관리의 효율화와 입주자·사용자의 권익 보호를 위함

□ 세부 추진사항(주요내용)

○ 【감사절차】

- 감사계획수립 → 예비감사 → 주민설명회 → 감사반 구성 → 본감사 → 감사결과 지적사항 설명

○ 【감사계획수립】

- 감사기간, 감사범위, 감사반 구성 및 임무 분장, 감사 예산 등

○ 【예비감사】

- 감사 대상으로 선정된 공동주택 단지에 자료제출 요구
- 징수·사용·보관 및 예치 등에 관한 장부 및 증빙자료 등

○ 【주민설명회】

- 감사 대상 입주민에게 감사 시행 설명 및 의견 청취 등

○ 【감사반 구성】: 10명 내외

- 감사반장 : 건축과장
- 반　　원 : 민간전문가 6명, 공동주택업무 담당공무원 2명

○ 【본감사】공동주택 단지별 관리·운영실태 감사

- 예산·회계 : 관리비, 사용료, 잡수입, 장기수선계획 및 장기수선충당금

- 공사·용역 : 주택법령, 국토부 지침, 관리규약 준수 여부
- 정보공개 : 관리비 내역, 회의록 등
- 관리사무소장 : 법정 교육 이행, 안전관리 및 안전점검 이행 등
- 선거관리 : 입주자대표회의 및 선거관리위원 등 선거에 관한 사항 등
- 그 밖의 공동주택 관리에 관한 사항

○ 【감사결과 지적사항 설명】

- 감사 결과 및 내용 등에 대하여 입주민에게 설명
- 주민 의견 청취 등

□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표

- 실태조사 이후 체계적인 사업계획·예산수립 및 투명한 회계처리로 입주민 신뢰 회복 및 효율적인 관리비 집행
- 기준 및 절차에 따른 사업자 선정으로 아파트 관리의 투명성 제고 및 양질의 공사·용역 수행
- 입주자대표회의 및 관리주체 업무범위·책임등에 대한 명확한 기준 제시로 사전 비리 차단
- 미비한 관리규약 및 관계 규정 개선으로 입주민간 분쟁 예방
- 관리에 필요한 각종 서식 제공으로 체계적이고 효율적인 관리 가능
- 추후 재 실태조사 시 이전과 같은 지적 사항이 나오지 않도록 조치

○ 기대효과

- 입주자대표회의 및 관리주체의 객관성과 신뢰성 확보
- 아파트 관리의 투명성 확보로 입주민들로부터 신뢰 회복

□ 관련 조례 및 지침 개정계획

○ 공동주택관리법 제93조 (공동주택관리에 관한 감독)

○ 영주시 공동주택 관리의 감사에 관한 조례

□ '25년 소요예산

○ 산출근거 : 300,000원 × 6명 × 5일 × 4회 = 36,000천원

○ 위원조사 여비 및 교통비 ⇒ 90,000원 × 6명 × 4회 = 2,160천원

○ 행사실비지원금 : 감사관 품질검수 위원, 민간지역협의체 급식비 = 3,780천원

□ 추진체계 (관계기관 또는 민간과 협업이 필요한 과제의 경우 작성)

○ 변 호 사(1인) : 주택법 등 제반규정 확인

○ 회 계 사(1인) : 관리비 등 회계처리 확인

○ 기 술 사(1인) : 토목분야 공사집행 확인

○ 건 축 사(1인) : 건축분야 공사집행 확인

○ 주택관리사(2인) : 공동주택 관리에 관한 사항 확인

○ 공동주택 담당 공무원 : 감사 진행 및 전반적 사항 확인

□ 추진일정

○ 2025. 1. 21. : 2025년 공동주택 감사 시행 계획 보고

○ 2025. 2. 28. : 공동주택 전문감사관 재구성

○ 2025. 3. 6. ~ 3. 21. : 남산현대아파트 감사 시행 통보 및 부조리 신고 접수

○ 2025. 3. 26. ~ 3. 28. : 남산현대아파트 감사 시행

○ 2025. 4. ~ : 관리주체 자료 제출 요청

○ 2025. 5. : 남산현대아파트 감사 결과 통보 및 행정 조치

○ 2025. 6. : 휴천현대1차아파트 감사 시행 통보 및 감사 시행

○ 2025. 7. ~ 10. : 경일미래타운, 가흥3단지주공아파트 감사 시행 통보 및 감사 시행

○ 2025. 11. : 외부 회계감사 및 자체 감사결과 이행실태 점검

○ 2025. 12. : 주요 지적사례 홈페이지 게시 등

□ 홍보계획

○ 주요 지적 사례 홈페이지 개시 등

3-1 원스톱 토지분할 민원처리 서비스 시행

주관부처/부서	영주시 / 토지정보과	협조기관	한국국토정보공사 영주·봉화지사, 영주시 허가과
담당자	김덕현 주무관	연락처	054-679-6972

□ 추진배경

○ 토지이동(분할 등)을 하려는 경우 최대 *3개 부서의 단계별 신청 필요

* 지적측량접수, 개발행위허가(토지분할), 토지이동정리

○ 위임장의 내용에 지적측량, 개발행위(토지분할)허가, 토지이동정리 내용이 한번에 포함되지 않아 추가적인 위임장 작성이 필요하여 민원 신청 피로감 증대

□ 세부 추진사항(주요내용)

○ 한국국토정보공사 영주·봉화지사, 허가과 개발허가팀, 토지정보과 지적관리팀에서 받고 있는 위임장을 하나로 통일

- 관련 부서와 협의 후 「민원처리에 관한 법률」 시행규칙 제4조 위임장으로 양식을 통일

○ 위임장 민원사항에 토지이동신청, 개발행위(토지분할)허가, 지적측량을 기재하여 한번에 처리할수 있도록 민원처리 방식 개선

□ 성과목표 및 기대효과

○ 통합위임장 사용비율(24년 9월 ~ 25년 1월)

	위임장	통합위임장	비율	비고
건 수	293	170	58.0%	

○ 위임자가 민원 신청 시 소요되는 민원인의 시간적·경제적 비용의 감소로 민원 편의 증대

○ 신속한 민원 처리와 절차 간소화로 시민 중심 행정 실현

□ 관련 조례 및 지침 개정계획

○ 없음

□ '25년 소요예산

○ 비예산사업

□ 추진체계 (관계기관 또는 민간과 협업이 필요한 과제의 경우 작성)

○ 한국국토정보공사 영주·봉화지사와 협의하여 지적측량 접수 시 통합위임장으로 접수

□ 추진일정

○ 지속적인 연중상시

□ 홍보계획

○ 보도자료(뉴스 등) 배포 및 SNS 활용

○ 건축설계업체, 토목설계업체, 법무사 등 위임장을 많이 제출하는 민간에게 통합위임장 배포 및 사용 독려

4-1 촘촘한 복지안전망 구축 강화

주관부처/부서	영주시 / 복지정책과	협조기관	영주시지역사회보장협의체, 읍면동 맞춤형복지팀
담당자	김수희 주무관	연락처	054-639-6332

□ 추진배경

○ 복지 사각지대 해소의 시급성

- 고령화의 급진적 진행과 1인 가구, 취약계층의 증가로 기존 공공복지 제도로는 포착하기 어려운 복지 사각지대가 확대되고 있음. 지역 내 위기가구를 조기에 발견하고 지원할 수 있는 촘촘한 복지망의 구축이 필요함.

○ 지역 중심 통합돌봄 체계의 요구

- 중앙정부 주도의 획일적 복지 제공에서 벗어나, 지역사회가 주도하고 주민의 실정에 맞는 맞춤형 복지서비스가 요구되며, 이를 위해 지역 내 자원과 민관 협력체계를 적극 활용할 수 있는 복지안전망이 필요함

□ 세부 추진사항(주요내용)

○ 위기가구 발굴체계 강화

- 복지사각지대 발굴 시스템을 이용한 복지등기 발송
  - 예 산 액 : 3,900천원
  - 우편요금 : 4천원(우체국 2천원 지원, 자체부담 2천원)
  - 발송실적 : 888건(단순상담 440, 공공서비스 27, 민간서비스 421)
- 복지사각지대 신고센터 운영(4개소)
  - 지정대상 : 다중이용 복지시설(경로당, 복지관 등)
  - 지정개소 : 종합사회복지관, 노인복지관, 장애인복지관, 국민건강보험공단
  - 주요내용 : 신고센터 현판 부착 및 사각지대 발굴의 날 홍보

- 모바일 앱을 통한 사각지대 신고 활성화(복지위기알림앱, 영주이웃살피미)
  - 모바일시스템(보건복지부) 운영 : 최근 사회 관계 단절로 인한 고독사, 은둔형 청년 등 사회문제 대두로 복지사각지대 발굴의 신속한 지원을 위한 온라인 복지시스템(24.6월 도입)
  - 카카오톡 검색 → 채널명(영주이웃살피미) → 사각지대 신고
- 중장년 1인가구 사랑의 건강음료 지원사업 추진
  - 사업대상 : 저소득 돌봄 취약가구(만50~64세) 50명(읍·동 지역)
  - 소득기준 : 기초수급 및 차상위계층
  - 사 업 비 : 12,000천원(시비)
  - 사업내용 : 주3회 건강음료 배달 및 안부 확인(hy영주점)
- 스마트플러그 및 희망찬나눔 반찬지원사업 추진
  - 사업대상 : 100명
  - 사 업 비 : 50,000천원(스마트플러그 17,875, 희망찬나눔 32,125) (SK스페셜티 재원)

○ 복지사각지대 복지사각지대 발굴의 날 운영(매월 둘째 주 수요일)

○ 1인가구 안부살핌 서비스 협약 체결(2024. 10월)
- 협약기관 : 영주시 ↔ 한국전력공사
- 협약내용 : 1인가구 대상 안부살핌서비스 제공 (한국전력공사 통신비 1년 지원)
- 기관역할 : ┌ 영주시(대상자 발굴 및 서비스 연계)
  └ 한국전력공사(통신료 지원 및 원격검침기 설치)
- 사업대상 : 사회적 고립 위험군 47세대(읍·동 2, 면 3)

○ 민관협력 통합사례관리 추진단(희망모아 보듬단) 운영
- 참여기관 : 10개 사례관리 기관
- 주요내용 : 통합사례관리 필요 건 논의 등 자원연계 및 서비스 중복 방지(필요 시 외부전문가 초빙 자문)

□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표
- 지역 인적안전망 확충
  - 지역사회보장협의체 위원, 명예사회복지공무원, 행복기동대 등 지역기반 인력 확충 및 교육 체계화

○ 기대효과
- 복지사각지대 최소화 및 위기가구 선제 대응 체계 구축
  - 복지등기서비스, 복지사각지대발굴시스템 활용, 위기알림앱 활용 등을 통해 위기가구에 신속 대응하고 맞춤형 복지 서비스 지원을 제공하여 복지안전망 체계 구축
- 공공-민간 자원 효율적 활용 및 공동체 기반 강화
  - 민간기관, 단체, 주민 등이 함께 참여하는 복지체계를 통해 지역사회 내 복지공동체 형성 및 자발적 돌봄 문화 조성

□ 관련 조례 및 지침 개정계획

○ 해당없음

□ '25년 소요예산

○ 복지사각지대발굴(복지등기포함) : 20,000천원

○ 사랑의 건강음료 지원사업 : 12,000천원

○ 1인가구 안부살핌 서비스 : 1,861천원 (한국전력공사 지원)

○ 스마트 돌봄 플러그 지원사업 : 17,875천원 (SK스페셜티 지원)

○ 희망찬나눔 반찬지원 사업 : 32,125천원 (SK스페셜티 지원)

□ 추진체계

추진체계	운영주체	추진내용
위기가구 발굴 체계	읍·면·동 맞춤형복지팀	위기가구 초기 상담 및 사례관리
	한국전력공사	전기 사용량 기반 이상징후 정보 제공(위기가구 발굴 협조), 에너지 복지 협력
	명예사회복지공무원, 행복기동대, 읍·면·동 지역사회보장협의체	생활밀착형 복지제보, 위기가구 모니터링 및 정보 제공, 사회적 고립가구 발굴
사례관리 및 맞춤형 서비스 연계	읍·면·동 맞춤형복지팀	위기가구 사례관리, 민간 자원 연계
	통합사례관리 추진단 (희망모아 보듬단)	고난도 사례관리자 자원연계 및 서비스 제공
	지역사회보장협의체	지역 내 복지 자원 발굴 및 네트워크 조정, 긴급지원 및 특화사업 추진
	SK스페셜티	기업사회공헌(CSR)을 통한 후원물품, 후원금 지원
	행복기동대	주거환경 개선, 생활지원 등 현장 중심 지원활동
성과관리 및 환류 체계	- 위기가구 사례관리 종료 후 성과 분석(모니터링, 사후관리 등) 및 개선사항 공유 등 - 통합플랫폼(복지지도 등)을 활용한 체계적 정보관리	

□ 추진일정

○ 2025. 1. ~ 12월 : 행복이음 시스템을 통한 위기가구 조사, 대상자 선정 및 안부살핌 서비스 실시

○ 2025. 상반기 : 복지사각지대 신고센터 추가 지정(2개소)

○ 인적안전망(지역사회보장협의체, 행복기동대 등) 활성화

□ 홍보계획

○ 복지사각지대 발굴을 위한 홍보 강화

- 복지사각지대 발굴의 날 운영(매월 둘째 주 수요일)
- 시 홈페이지, 밴드, SNS 등 다양한 홍보 매체 활용

5-1 무인민원발급기 외국어 UI지원 프로그램 설치

주관부처/부서	영주시 / 새마을봉사과	협조기관	
담당자	이미선 주무관	연락처	054-639-6542

□ 추진배경

○ 다문화, 외국인 인구 증가

- 영주시는 농업, 축산업 등에 종사하는 외국인 근로자와 다문화가정이 많은 지역으로 국내 체류 외국인 수는 지속적으로 증가하고 있으며 외국인의 민원 접근 수요가 해마다 증가하고 있음

○ 행정서비스의 형평성 제고

- 국민 누구나 편리하고 공정하게 행정서비스를 받을 수 있어야 하고 민원 접근성 격차를 해소하고자 함

□ 세부 추진사항(주요내용)

○ 지원 언어 확대 및 사용자 환경 개선

- 사용자 수요 및 국내 체류 외국인 비율 등을 고려하여 우선 지원 언어 선정

  * 우선 적용 언어 : 베트남어, 필리핀어, 중국어, 일본어

○ 무인발급기 소프트웨어 업그레이드

- 기존 설치된 무인발급기에 외국어 기능 업데이트 적용
- 신규 발급기 도입 시 다국어 기능 기본 탑재되도록 표준 사양화

○ 사용자 피드백 기반 콘텐츠 지속 보완

- 다국어 콘텐츠 지속 관리 및 추가 보완에 노력

□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표

- 외국인 행정 서비스 접근성 향상
- 다문화사회에 부합하는 스마트 행정 구현

○ 기대효과

- 누구나 차별없이 행정 서비스를 받을 수 있는 사회 구현
- 외국인 대상 서류 발급 편의성 향상

□ '25년 소요예산

○ 무인민원발급기 외국어 지원 프로그램 설치

- 1,250천원 × 4개소 = 5,000천원

□ 추진일정

○ 2025년 상반기 : 시범 설치 및 기능 테스트

○ 2025년 하반기 : 다국어 콘텐츠 지속 보완·관리

□ 홍보계획

○ 다문화센터, SNS, 리플렛 등 다양한 채널 활용

5-2 영주시 인공지능 기반 민원상담시스템 구축

주관부처/부서	영주시 / 홍보전산실	협조기관	해당사항 없음
담당자	김성진 팀장	연락처	054-639-6441

□ 추진배경

○ 디지털 전환시대 대응과 생성형 AI 기술을 활용한 행정 혁신 추진으로 미래 경쟁력 확보 필요

(과학기술정보통신부)「국가 AI전략 정책방향」('24. 9.) 발표

국가 전반의 AI(AX) 전환 추진으로 2030년까지 공공부문 95%까지 AI 활용 목표
(국가인공지능위원회 출범, '24. 9. 26.')

○ 생성형 AI 및 RPA를 활용하여 내부 행정업무의 효율성을 높이고 신속·정확한 민원응대 지원을 통해 공무원 업무 부담 경감 및 시민의 행정서비스 접근성 확대 필요

□ 세부 추진사항(주요내용)

○ 사 업 명 : 영주시 인공지능 기반 민원상담시스템 구축

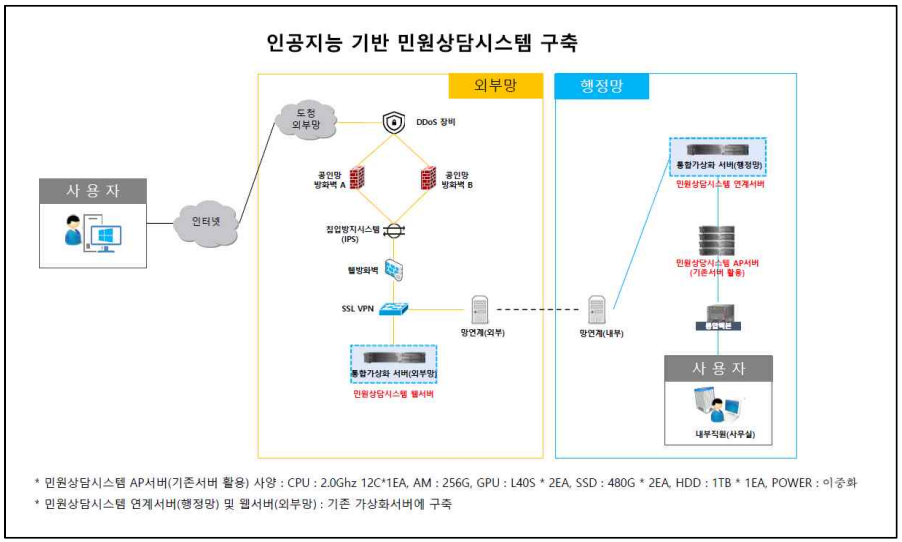
○ 사업기간 : 2025. 3월 ~ 10월(8개월)

○ 사 업 비 : 금120백만원

○ 사업내용

- 언어모델 기반 영주시 생성형 AI 플랫폼 구축(sLLM)
- 생성형 AI(sLLM) 기반 내부행정 및 시민용 챗봇시스템 구축(이원화)
- 시민 체감형 AI 서비스 개발(8대 시정분야, 행사, 축제, 공공서비스 예약 등)

○ 목표시스템 구성도



□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표 및 기대효과

- 공무원의 단순 반복 업무를 줄여 생산성 향상을 통한 행정 서비스 혁신 추진
- 신속한 민원 응대 및 편의성 향상으로 시민 만족도 제고

□ 관련 조례 및 지침 개정계획

○ 「영주시 생성형 AI 활용 지침」 수립

- 주요 생성형 AI 도구 소개
- 업무 활용 시 주의사항, Chat GPT 주요 기능 안내 등 활용 원칙
- 관련 법령 및 참고 문서 안내

□ '25년 소요예산

○ 상용 소프트웨어 구입(RPA) : 6,000천원

○ 상용 소프트웨어 구입(커스터마이징) : 114,000천원

□ 추진체계

○ 해당사항 없음

□ 추진일정

○ 2025. 3월 ~ 4월 : 사업계획 수립 및 정보화사업 사전절차 이행

○ 2025. 5월 ~ 11월 : 사업발주 및 시스템 구축

○ 2025. 12월 : 사용자 교육 및 시행

□ 홍보계획

○ 서비스 전 민원상담 AI 명칭 공모전 개최 등 대민 참여형 각종 이벤트 개최

○ 기 운영 중인 영주시 카카오톡 채널을 통해 알림톡 전송

○ 보도자료 배포, 시 대표 홈페이지 및 SNS를 통한 홍보 등

6-1 업무지원플랫폼 '챗영주' 도입

주관부처/부서	영주시 / 홍보전산실	협조기관	기타
담당자	이상록 주무관	연락처	054-639-6232

□ 추진배경

○ AI 기술을 활용한 업무지원플랫폼 도입으로 일하는 방식의 긍정적 변화 선도

○ 복잡한 업무 절차를 체계적으로 관리하여 직원 업무 접근성 완화

□ 세부 추진사항(주요내용)

○ 사업개요

- 사업명 : 업무지원플랫폼 '챗영주' 도입
- 사업기간 : 2025. 1. ~ 2025. 7.
- 사업비 : 81,000천원
- 사업량 : 생성형 AI를 활용한 업무지원플랫폼 1식 구축

○ 주요기능

- 업무 매뉴얼 Q&A 서비스

  * 회계실무, 공공건축공사 절차 등 여러 업무 매뉴얼 학습을 통한 업무 접근성 완화

- 각종 보고서 초안 작성

  * 보도자료, 사업계획서 등 각종 보고서의 초안 작성을 통한 생산성 향상

- AI 챗봇 기능
- 업무 유틸리티 기능

□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표

- 각종 보고서 작성 소요시간 50% 이상 절감 기대
- 다양한 분야의 업무 매뉴얼 학습을 통한 업무 적응 시간 감소

○ 기대효과

- 챗브레인 기술 기반 업무지원 플랫폼 구축으로 업무 접근성 완화
- 각종 보고서 작성 및 검토 소요시간 절감

□ 관련 조례 및 지침 개정계획

○ 해당 없음

□ '25년 소요예산 : 81백만원

○ AI 서버 및 LLM 소프트웨어 구입 : 59백만원

○ 플랫폼 구축 및 개발 : 22백만원

□ 추진일정

○ 정보화 사업 사전절차 이행 ('25. 4월 ~ 5월)

○ 플랫폼 구축 용역 시행 ('25. 5월 ~ 7월)

○ 시범 운영 및 사업 완료 ('25. 7월)

□ 홍보계획

○ 직원 교육을 통한 이용 방법 안내

○ 사용 매뉴얼 제작 및 배포

6-2 생성형 AI 라이선스 구독

주관부처/부서	영주시 / 홍보전산실	협조기관	해당사항 없음
담당자	서지혜 주무관	연락처	054-639-6443

□ 추진배경

○ 디지털 전환 가속화에 따라 AI 기반 행정 지원 도구의 도입 필요성 증대

○ 문서 작성, 데이터 분석, 정보 검색 등 다양한 행정 업무에 AI를 활용함으로써 업무 효율성 향상

□ 세부 추진사항(주요내용)

○ 구독개요

- 구독기간 : 2025. 3월~12월(10개월)
- 구독유형 : Chat GPT Team license
- 대상부서 : 실·과·소 및 의회사무국

○ 추진현황 및 향후계획

- 상위 지침을 준용하여「영주시 생성형 AI 활용 지침」수립 및 배부
- 주기적으로 부서별 활용 현황 점검
- 업무별 특성 및 직원 수요를 고려하여 기타 생성형 AI 계정 구독 검토

□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표

- 보도자료, 사업계획서 등 문서 작성 소요 시간 단축

○ 기대효과

- 직원들의 행정업무 효율성 제고
- 복잡한 데이터 분석 작업 지원 등으로 업무 정확성 및 품질 향상

□ 관련 조례 및 지침 개정계획

○「영주시 생성형 AI 활용 지침」 수립

- 주요 생성형 AI 도구 소개
- 업무 활용 시 주의사항, Chat GPT 주요 기능 안내 등 활용 원칙
- 관련 법령 및 참고 문서 안내

□ '25년 소요예산

○ 생성형 AI 라이선스 구독료 : 22,500천원

□ 추진체계

○ 해당사항 없음

□ 추진일정

○ 사업계획 및 지침 수립 : 2025. 1월~2월

○ 생성형 AI 라이선스 구독 : 2025. 3월~12월

□ 홍보계획

○ 관련 지침 및 법령, 활용방법 등 안내

7-1 직장 내 괴롭힘 없는 안전한 근무환경 조성

주관부처/부서	영주시 / 기획예산실	협조기관	영주시청공무원노동조합
담당자	김연주 주무관	연락처	054-639-6047

□ 추진배경

○「영주시 직장 내 괴롭힘 금지 및 피해자 지원에 관한 조례」

□ 세부 추진사항(주요내용)

○ 직장 내 괴롭힘 예방교육

- 대면교육 및 온라인교육 실시

○ 직장 내 괴롭힘 실태조사 용역 시행

- 직장 내 괴롭힘의 실태 파악 및 분석
- 직장 내 괴롭힘의 예방·근절 및 조직문화 개선을 위한 시책 과제 도출
- 직장 내 괴롭힘의 대응현황 점검을 위한 정량적 지표 개발

□ 성과목표 및 기대효과

◯ 성과목표

- 영주시청 공무원 전체 인원 수 대비 수료율 100%
- 실태조사를 통한 실태 파악 및 시책 제안

○ 기대효과

- 상호 존중의 조직문화 강화
- 직장 내 괴롭힘 예방·근절을 위한 매뉴얼 제작 등 제도 개선
- 건전하고 안전한 근무환경 조성으로 청렴한 행정 구현에 기여

□ 관련 조례 및 지침 개정계획

○ 해당없음

□ '25년 소요예산

○ 직장 내 괴롭힘 예방교육 예산 1,272천원

○ 직장 내 괴롭힘 실태조사 용역 예산 18,000천원

□ 추진체계

○ 영주시청 공무원 노동조합과의 협업

- 노동조합과 협력하여 실태조사 설문 문항 검토 및 의견 반영
- 실태조사 및 결과, 정책 권고안 도출 시 노동조합의 의견 수렴
- 매뉴얼 개발 시 노동조합 참여를 통한 실효성 강화

□ 추진일정

○ 직장 내 괴롭힘 예방 온라인교육('25. 4~5월)

○ 직장 내 괴롭힘 예방 대면교육('25. 5월)

○ 직장 내 괴롭힘 실태조사 및 분석 결과 도출 ('25. 5월)

○ 직장 내 괴롭힘 실태조사 결과를 통한 시책 제안('25. 6월)

□ 홍보계획

○ 직장 내 괴롭힘 예방교육 관련 보도자료 배포 예정

○ 직장 내 괴롭힘 실태조사 결과를 시 홈페이지 등을 통해 공표 예정

8-1 생성형 AI 활용 역량 강화

주관부처/부서	영주시 / 홍보전산실	협조기관	해당사항 없음
담당자	서지혜 주무관	연락처	054-639-6443

□ 추진배경

○ 행정 현장에서 AI 도구를 즉시 활용할 수 있도록 직무 중심의 교육 시행

□ 세부 추진사항(주요내용)

○ 교육개요

- 교육대상 : 전 직원 중 교육 참여 희망자
- 교육방식 : 집합교육(기초 및 심화)
- 교육회차 : 총 9회

○ 주요내용

- 공통 업무 활용 방법(문서 작성, 질문 최적화 등) 습득
- 이미지 생성, 영상 제작 등 특정 주제별 활용 방법 습득

□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표

- 교육 참여자의 AI 활용 역량 강화

○ 기대효과

- 직원들의 AI 활용 역량을 강화하여 실무 적용 촉진
- 조직 내 생성형 AI를 활용한 데이터 기반 창의적 정책 수립 문화 조성

□ 관련 조례 및 지침 개정계획

○「영주시 생성형 AI 활용 지침」수립

- 주요 생성형 AI 도구 소개
- 업무 활용 시 주의사항, Chat GPT 주요 기능 안내 등 활용 원칙
- 관련 법령 및 참고 문서 안내

□ '25년 소요예산

○ 생성형 AI 활용 역량 강화 : 13백만원

□ 추진체계

○ 해당사항 없음

□ 추진일정

○ 강사 섭외 및 계약 체결 : 2025. 5월

○ 교육 시행 : 2025. 5월~6월

□ 홍보계획

○ 직원 대상 교육 관련 수요조사 및 일정 안내 공문 발송

8-2 생성형 AI 활용 연구모임 회의 운영

주관부처/부서	영주시 / 홍보전산실	협조기관	해당사항 없음
담당자	서지혜 주무관	연락처	054-639-6443

□ 추진배경

○ 업무별 상황에 맞춘 실제 활용 사례의 발굴이 필요

○ 직원 주도의 자율적 학습과 실습으로 업무 현장 중심의 아이디어 도출 필요성 증가

□ 세부 추진사항(주요내용)

○ 연구모임 구성

- 모집대상 : 전 직원 중 참여 의사가 있는 실무 담당자
- 모임구성 : 4명 내외 팀(30명 정도)
- 운영방법 : 월·분기별 정기 및 수시 모임 추진

○ 주요내용

- 실제 행정 업무에 활용했던 성과 공유
- 모임원 간 자율적으로 주제를 발굴하여 시나리오 작성 및 실습, 피드백
  * 시나리오 예시 : 회의록 요약, 홍보문구 생성, 민원 답변 자동화 등
- 생성형 AI 활용 경진대회 추진 등

□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표

- 기관 내 실무 적용 가능성이 높은 사례 공유
- 직원들의 AI 활용 역량 강화
- 특정 업무별 활용 가능한 AI 시나리오 확보

○ 기대효과

- 직원 주도 AI 기반 데이터 기반 정책 수립 문화 기반 마련

□ 관련 조례 및 지침 개정계획

○ 「영주시 생성형 AI 활용 지침」 수립

- 주요 생성형 AI 도구 소개
- 업무 활용 시 주의사항, Chat GPT 주요 기능 안내 등 활용 원칙
- 관련 법령 및 참고 문서 안내

□ '25년 소요예산

○ 생성형 AI 활용 연구모임 회의 운영비 : 3백만원

□ 추진체계

○ 해당사항 없음

□ 추진일정

○ 모임원 모집 및 구성·운영 : 2025. 6월~12월

□ 홍보계획

○ 부서 대상 연구모임 구성 및 활동에 관한 공문 발송

Ⅲ. 정부혁신 확산 방안

□ 교육 및 학습 활성화 방안

○ 혁신역량 강화를 위한 교육 추진

- 전 직원을 대상으로 정부혁신, 적극행정 기본교육 정례화
- AI·디지털 역량 강화를 위한 직원 대상 교육 추진

○ 혁신 과제 발굴 및 성과 보상

- 혁신 업무 기여에 따른 인센티브 지급(적극행정 마일리지)

○ 혁신 문화 정착을 위한 혁신 동아리 운영

- 20~30대 젊은 직원들을 대상으로 일하는 방식 및 조직문화 개선 등 혁신 과제 발굴 및 토의

○ 아이디어 공모 및 제안 활성화

- 직원 대상 시책 발굴 대회 및 아이디어 제안 공모전 개최

□ 성과 홍보 방안

○ SNS, 유튜브, 블로그 등 디지털 채널 활용 홍보 강화

- 카드뉴스, 릴스 영상 등 다양한 포맷으로 콘텐츠 제작
- 시민 접근성이 높은 플랫폼 중심으로 홍보 강화

○ 추진 성과 기관 내 확산

- 혁신 행정 우수사례 소개로 직원들의 혁신 이해도 제고
- 혁신 동아리 활동에 따른 아이디어 전파로 혁신 사례 확산