2026년 지방정부 혁신 실행계획

2026. 4.

창원특례시

목 차

Ⅰ. 총괄표 ····· 1

Ⅱ. 추진과제 ····· 3

1. 주민 소통 일상화로 지역주민의 의견을 정책으로 전환 ··· 3
2. 주민의 알권리 보장을 통해 지방정부 투명성 강화 ····· 5
3. 주민의 목소리를 경청하여 생활 속 문제해결 ····· 7
4. 사각지대 없는 포용적 공공서비스 체계 구축 ····· 9
5. 모두가 기본적 삶을 보장받는 사회 안전망 구축 ····· 12
6. 자율과 혁신을 통한 지역균형성장 체계 구축 ····· 15
7. 주민 누구에게나 쉽고 편리한 서비스 환경 조성 ····· 17
8. 가짜 노동 없는 성과 중심의 조직 운영 ····· 19
9. 열정이 넘치고 일 잘하는 공직사회 조성 ····· 22
10. 공공부문 AI 대전환을 위한 인프라 구축 ····· 23
11. 공공 AI 리터러시 강화 및 인재 양성 ····· 25

Ⅲ. 소확신 과제 ····· 27

Ⅳ. 정부혁신 확산 방안 ····· 30

Ⅰ. 총괄표

주민 주도 참여·소통 거버넌스 구현

세부추진과제명	소관부서	추진일정
1. 주민 소통 일상화로 지역주민의 의견을 정책으로 전환		
1. 청년 친화적 정책참여 기반 운영	청년정책담당관	'26. 1. ~ 12.
2. 주민의 알권리 보장을 통해 지방정부 투명성 강화		
1. 창원형 사회복지법인,시설 정보공시 추진	사회복지과	'26. 1. ~ 12.
3. 주민의 목소리를 경청하여 생활 속 문제해결		
1. 소통행정 강화로 문제해결 속도&만족도 UP!	시민소통담당관	'26. 1. ~ 12.

포용과 균형의 기본사회 구현

4. 사각지대 없는 포용적 공공서비스 체계 구축		
1. **[대표과제]** 포용적 사회통합 모델 구현! 외국인 주민 정착지원 특화 사업 추진	인구정책담당관	'26. 1. ~ 12.
5. 모두가 기본적 삶을 보장받는 사회 안전망 구축		
1. 노숙인 응급보호를 위한 긴급출동 전담인력 배치	사회복지과	'26. 1. ~ 12.
6. 자율과 혁신을 통한 지역균형성장 체계 구축		
1. 대학&지방정부 동반성장 혁신 생태계 조성! 제조AI 시대를 선도할 과학기술 인재양성	미래전략과	'26. 1. ~ 12.

성과로 신뢰받는 일 잘하는 지방정부 구현

7. 주민 누구에게나 쉽고 편리한 서비스 환경 조성		
1. 디지털 혁신으로 시민중심 서비스 구현 (AI 챗봇, AI 콜봇, 확장현실XR안내센터 도입)	창원시설공단	'26. 2. ~ 12.

8. 가짜 노동 없는 성과 중심의 조직 운영

1. 창원시 성과관리 체계 혁신	정책기획관	'26. 1. ~ 12.

9. 열정이 넘치고 일 잘하는 공직사회 조성

1. 익명 온라인 인사상담실 운영으로 소통창구 마련	인사과	'26. 3. ~ 12.

공공부문 인공지능 대전환

10. 공공부문 AI 대전환을 위한 인프라 구축

1. AI 기반 내부 업무혁신 추진 (AI 당직근무 지원 플랫폼 구축 등)	디지털정책담당관	'26. 1. ~ 12.

11. 공공 AI 리터러시 강화 및 인재 양성

1. 직원 AI 리터러시 향상 교육	디지털정책담당관	'26. 1. ~ 12.

소확신 (소소하지만 확실한 지방정부혁신) 과제

1. 청년 주택 전·월세 계약 중개수수료 감면	건축경관과	'26. 1. ~ 12.

Ⅱ. 추진과제

1. 주민 소통 일상화로 지역주민의 의견을 정책으로 전환

1-1 청년 친화적 정책참여 기반 운영

주관부서	청년정책담당관	협조기관/부서	창원청년비전센터
담당자	권복주/이진복/조은주 주무관	연락처	055-225-4594/4593/4596

□ 추진배경

○ 시민의식 향상으로 정책과정 전반에 대한 소통·참여 요구가 증가하여 청년 의견을 적극 반영한 정책 수립 필요성 대두

○ 지방자치 및 주민참여 환경 조성으로 지역 청년의 문제를 청년 스스로 해결하려는 움직임 확대

□ 세부 추진사항

○ **청년 의견수렴 및 참여 체계 강화**

- 청년정책위원회 구성·운영(청년위원 14명 참여) : 정책 반영 체계 구축
- 청년위원 할당제 운영 : 시 산하 위원회 중 청년 참여 위원회 비율 확대
- 청년인재 등록·관리(청년정보플랫폼) : 각종 위원회 위원 위촉 활성화
- 청년정보플랫폼 운영 : 청년정책 통합 서비스 지원 및 온라인 소통창구 운영

○ **청년 참여 거버넌스를 통한 청년센터 운영**

- 온·오프라인 정책홍보 창구 운영 : SNS, 찾아가는 청년센터 운영
- 센터 분관 조성 : 협의체 구성(청년활동가 등 5명) 및 맞춤형 공간 조성
- 청년 선호 프로그램 운영 : 설문조사 등 반영한 사업계획 수립

○ **청년 주도의 의제 발굴 등 능동적 정책참여 기반 마련**

- 청년네트워크 4개 분과* 구성·운영(40명) : 매월 토론 및 신규 의제 발굴

  * 일자리, 문화·교육, 주거·복지, 참여·소통

□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표

- 청년정책위원회 회의 개최: 의견 수렴 및 정책 반영(연 1회 이상)
- 청년 참여 거버넌스 활성화: 청년 참여 협의체 운영 횟수(연 5회 이상) 및 센터 분관 조성 공정률 100% 달성
- 위원회 청년 참여 비중 확대: 시 산하 위원회 내 위촉직 위원 중 청년 위원 비율 40% 이상 달성 및 유지
- 정책 제안 실적: 청년네트워크 운영을 통한 신규 정책 의제 발굴 및 제안 건수(연 4건 이상)

○ 기대효과

- 설문조사와 청년 참여를 통해 청년들의 실질적인 필요(Needs)가 반영된 체감도 높은 수요자 중심의 정책 추진 가능
- 위원회 참여 비율 확대 및 인재 관리를 통해 청년의 시정 참여 기반을 마련하고, 정책 결정 과정의 민주성과 투명성 확보

□ ’26년 소요예산

○ 청년정보플랫폼 운영 41백만원, 분관 조성 협의체 운영 비예산

○ 찾아가는 청년센터 30백만원, 청년네트워크 운영 27백만원

□ 추진일정

○ 청년정책위원회 회의 개최 : ‘26. 3.

○ 청년비전센터 분관 조성 협의체 회의 개최 : ‘26. 2. ~ 7.

○ 설문조사 실시(창원청년 320명, SNS 설문) : ‘25. 8. / ‘26. 3.

○ 청년 선호 프로그램 운영 : ‘26. 3. ~ 12.

○ 청년네트워크 분과별 운영 및 정책 발표회 개최 : 매달 / ’26. 9.

○ 청년정보플랫폼 및 찾아가는 청년센터 운영 : 연중

2. 주민의 알권리 보장을 통해 지방정부 투명성 강화

2-1 창원형 사회복지법인·시설 정보공시 추진

주관부서	사회복지과	협조기관/부서	사회복지법인 및 시설
담당자	박유라 주무관	연락처	055-225-3815

□ 추진배경

○ 복지 수요 확대 및 다양화로 복지 예산의 규모와 중요성 지속 증가

○ 사회복지법인·시설에 대한 투명한 예산 집행, 재정 운영의 효율성 제고 등 사회적 요구에 맞춰 적극적인 대응 필요

□ 정보공시 개요

○ 기　　간 : ’25. 11. ~ ‘26. 6.

○ 대　　상 : 「사회복지사업법」에 따른 사회복지법인[45개소] 및 시설[266개소]

○ 방　　법 : 사회복지법인·시설에서 **의무적으로 공개 및 제출해야 하는 자료를 활용**하여 시 홈페이지의 **정보공시 게시판에 공개**

* 분야별정보 > 복지 > 사회복지법인·시설 정보공시

○ 공시항목

구분	공시정보	대상	기준연도	근　거	공시
1차 공시 (8종)	1. 사회복지법인·시설 기본정보	법인·시설	2025	공개된 정보	4. 30.
	2. 예산 첨부서류(4종)	법인·시설	2026	사회복지법인·시설로부터 정보공시 동의서 징구	
	3. 이사회 회의록	법인	2025	사회복지사업법 제25조	
	4. 행정처분 결과	법인·시설	2025	사회복지사업법 시행령 제24조의2	
	5. 사회복지시설 평가 결과	시설	2025	사회복지사업법 시행규칙 제27조의2제3항	
2차 공시 (15종)	6. 결산보고서 첨부서류(14종)	법인·시설	2025	사회복지법인·시설로부터 정보공시 동의서 징구	6. 30.
	7. 국고보조사업 집행명세서	시설	2025	보조사업자 정보공시 세부기준 제3조	

※ 공시항목별 제출시기 차이에 따라 2회에 걸쳐 자료수집, 공시 추진

□ 기대효과

○ 사회복지법인 및 시설의 운영 현황 공유 → 시민 참여 기반 강화

○ 사회복지분야 민간보조금 공공성·투명성 확보 → 시민 복지체감도 향상

□ '26년 소요예산

○ 비예산사업

□ 추진체계

법인·시설		담당부서		사회복지과
시스템으로 정보 **등록·파일 첨부** 제출	제출 ➡	◦ 시스템에서 **정보 접수·검토·승인(반려)** ◦ 자료 누락, 산출내역 부실 작성 시 반려	검토 ➡	◦ 최종검토 후 항목별 파일 정리 ◦ 개인정보를 비식별 정보로 변환
희망이음(사회서비스정보시스템)		**행복이음**(차세대사회보장정보시스템)		

□ 추진일정

사업부서		법인·시설	사업부서	사회복지과	사회복지과
정보공시 동의서 접수		**공시자료 제출**	**자료 수집·검토**	**최종검토**	**정보공시**
▸ 법인 45개소 ▸ 시설 266개소	➡	◦ **희망이음**에 **정보 등록·파일 첨부**	◦ **행복이음**으로 **정보 접수·검토·승인(반려)** ◦ 자료 누락, 산출내역 부실 작성 시 반려	◦ 항목별 파일 정리 ◦ 개인정보를 비식별 정보로 변환	◦ 공시자료 홈페이지 공개
~ '25. 12. 26.		**1차**~ '25. 12. 26. **2차**~ '26. 3. 31.	**1차**~ '26. 1. 15. **2차**~ '26. 4. 20.	**1차**~ '26. 4. 20. **2차**~ '26. 6. 20.	**1차**~ '26. 4. 30. **2차**~ '26. 6. 30.

□ 홍보계획

○ 언론 보도자료 배포

3. 주민의 목소리를 경청하여 생활 속 문제해결

3-1 소통행정 강화로 신속한 민원해결 및 만족도 제고

주관부서	창원시 시민소통담당관	협조기관/부서	디지털정책담당관
담당자	김영미 주무관	연락처	055-225-2896

□ 추진배경

○ 다양한 이해관계자 간 협력 중요성 증대에 따른 소통 체계 구축 필요

○ 데이터 기반의 선제적 현장 대응 요구 증대

- 생활 불편에 대한 데이터 분석 및 현장 중심의 근본적 해결 필요
- 문제 발생 전 해결을 위한 **사전 예방적** 행정 서비스 체계 구축 요구

□ 세부 추진사항

○ **시민 중심의 온라인 소통 창구(시민의 소리) 고도화**

- 핵심 키워드 대상 민원 처리 절차 개선을 통한 처리 효율성 증대
- 디지털 취약계층의 정보 접근성 향상
- 시범 운영 후 민원 내용 및 답변, **음성 안내** 확대 검토

  * 정보소외계층을 위한 게시글 및 답변 내용 글자 확대 기능 도입

시민의 소리 게시판 개선	디지털 취약계층 배려 정책 강화
■ **5대 키워드 선정 후 절차 간소화** - (민원) 키워드 해당 時 - (답변) 해결 후 완료 처리(공문 불요, 사진 必) ■ **게시판 전면 시행 전 시범 운영** - 민원 발생 최소화 + 기능 보완	■ **누리집 큰글씨 보기 + 음성변환** - 게시글 및 답변내용 글자 확대 기능 제공 ↳확대버튼 클릭시 글자 확대(최대 2배) - 민원 내용 및 답변 음성 안내 - PC · 모바일 모두 적용

< **5대 키워드**> 방역, 가로등, 쓰레기, 현수막, 풀베기 등

○ **갈등민원**: 해소가능한 사안은 갈등전문가 컨설팅 및 자문 의뢰로 해결책 모색 ➠ *갈등현안에 대한 전문가 자문, 맞춤지도, 컨설팅, 교육

  * 국무조정실 갈등관리 지원사업과 **부서 연계**

○ **민원 분석 데이터 연계형 「현장소통의 날」 운영**

- 온라인 채널 접수 전월 민원 데이터 수집·분석을 통한 반복 발생지 5개소 우선순위 선정
- 매월 현장 방문, 체크리스트 작성 및 관련 부서 협조를 통한 도로·환경 등 생활 불편 사항 즉시 해결 * 현장소통의 날: 점검결과 보고(매월)

□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표

- 시민의 소리 이용자 만족도 3개년 평균 기준 2% 상향된 88.9점 달성
- 현장 중심·시민 체감형 적극행정으로 **미리 예측하고 예방하는** 선제적 행정체계 구축 ➠ '현장소통의 날' 운영 (60개소 이상, 12회)

○ 기대효과

시행 전(AS IS)	시행 후(TO BE)
• (현) 사회시스템은 젊은 층·비장애인* 중심 오프라인 쏠림 현상(사회적 비용 高) *인구의 26% 이상 [시니어, 장애인] • 반복·지속되는 생활 민원 및 답변 지연 • 민원이 발생한 뒤 처리하는 사후 수습	• 수동적 수혜자에서 '**능동적 참여자**'로의 전환 (*사회적 고립 해소) 사회의 중심축을 **"효율" → "공존"** 이동 • 5대 키워드 절차 간소화로 민원 해결 가속화 • 현장의 위험 요소를 미리 파악해 **'사전 예방'** 하여 행정 비용 절감

□ 추진일정

○ 시민의소리 게시판 시범 운영 : '26. 상반기

○ '현장 소통의 날' 정례 운영 : '26. 1. ~ 12.

○ 소통 담당자 간담회 및 전문가 컨설팅 : 반기별

□ '26년 소요예산

○ 비예산사업: 관계부서 협조

□ 홍보계획

○ 언론 보도자료 배포

4. 사각지대 없는 포용적 공공서비스 체계 구축

4-1 외국인 주민 정착지원 특화 사업 추진

주관부서	인구정책담당관	협조기관/부서	-
담당자	박나영 주무관	연락처	055-225-7503

□ 추진배경

○ 저출생·고령화에 따른 생산가능인구 감소와 더불어 2022년 이후 관내 외국인 인구의 지속적인 증가에 따라 외국인 주민의 안정적 정착지원 필요성 증대

▶ 외국인 인구(명) : ('22.) 17,343 → ('23.) 19,846 → ('24.) 21,540 → ('25.) 23,005

○ 외국인 주민의 언어·문화 차이에 따른 생활 적응 어려움 해소 및 지역사회 갈등 예방을 위한 통합적 지원체계 구축 필요

□ 세부 추진사항

○ 외국인 주민 지원센터 운영 지원

- 외국인근로자 지역정착 지원사업, 외국인주민 지역사회 적응지원 사업을 통해 외국인 주민 지원센터(3개소)* 운영을 지원하여 상담, 교육, 문화활동 등 권익 보호 및 지역정착 지원 서비스 제공

* 창원외국인근로자지원센터, 경남이주민노동복지센터(이하 "경이노"), 창원이주민센터

○ 내·외국인 문화교류를 통한 사회통합 기반 마련

- 문화다양성축제 MAMF(맘프) 개최시 퍼레이드, 마이그런츠 아리랑 등 이주민이 직접 기획·운영하는 참여형 프로그램 진행
- 원데이클래스 운영을 통한 체험형 문화교류 및 정서적 안정 지원

○ 소통 및 현장 의견 수렴 강화

- 외국인유학생 및 대학관계자 정주지원 간담회, 근로자 유관기관 취업지원 간담회 실시로 애로사항 수렴 및 제도 개선 검토

□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표

- 외국인 주민 상담 19,600건, 교육 8,000건, 쉼터 이용 5,000명
- 문화다양성축제 MAMF(맘프) 개최, 원데이 클래스 3회 운영
- 외국인 유학생 정주지원 간담회 2회(상/하반기) 개최

○ 기대효과

시행 전(AS IS)	시행 후(TO BE)
• 외국인 주민 대상 상담·교육 등 초기 정착 지원체계 부족 • 언어·문화 차이에 따른 생활 적응 어려움 및 지역사회 교류 기회 부족	• 상담·교육·문화교류를 연계한 외국인 주민 맞춤형 정착지원 체계 구축 • 내·외국인 문화교류 확대를 통한 상호이해 증진 및 지역사회 수용성·사회통합 강화

□ '26년 소요예산

○ 총 1,579백만원

- 외국인근로자 지역정착 지원(기능강화 포함): 576백만원
- 외국인주민 지역사회 적응지원: 150백만원
- 문화다양성축제 MAMF(맘프) 개최: 850백만원
- 원데이 클래스 운영: 3백만원 ※추경 등 예산확보시 추진
- 외국인 유학생 정주지원 간담회: 비예산

□ 추진체계

○ 주관부서

- (인구정책담당관) 보조금 및 사업 전반 관리, 실적 점검 등

○ 공동주관

- (경남도, 창원시, 경이노) 문화다양성축제 MAMF(맘프) 개최

○ 협력기관

- (창원외국인근로자지원센터) 외국인근로자 지역정착 지원사업 추진
- (경이노, 창원이주민센터) 외국인주민 지역사회 적응지원사업 추진
- (관내 대학 등) 간담회 참여 및 현황 공유

□ 추진일정

○ (연중) 외국인 주민 상담·교육·문화체험활동·쉼터 운영

○ (‘26.3.) 외국인유학생 정주지원 대학관계자 간담회 개최 (상반기)

○ (‘26.9.) 외국인유학생 정주지원 대학관계자 간담회 개최 (하반기)

○ (’26.10.) 문화다양성축제 MAMF(맘프) 개최

○ (’26.7.~12.) 원데이 클래스 운영 ※예산 확보 시

□ 홍보계획

○ 시 홈페이지 카드뉴스 게시

○ 언론 보도자료 배포

○ 카카오톡 오픈채팅방 운영

5. 모두가 기본적 삶을 보장받는 사회 안전망 구축

5-1 노숙인 응급보호를 위한 긴급출동 전담인력 배치

주관부서	사회복지과	협조기관/부서	창원시립복지원 / 자치행정과, 구청 사회복지과
담당자	신혜정 주무관	연락처	055-225-3864

□ 추진배경

○ 야간 및 휴일 노숙인 발생 시 당직실(시청4명, 구청3명)의 응급조치 실시에 각종사고 발생우려

- 당직자[2인] : 노숙인 창원시립복지원 이송 및 인계

  * 창원시립복지원(마산합포구 진동면 소재) 이송에 장시간 소요 → 당직 공백 발생

  * 심야시간 주취 또는 신원불상의 노숙인 이송에 따른 당직자의 잠재적 위험상황 노출

○ 노숙인 응급상황 발생 시 체계적인 대응 필요

□ 세부 추진사항

○ 야간·휴일 노숙인 응급조치 전담인력[1명] 배치운영

- 기　　간 : ‘26. 2. 1 ~ 12.(11개월 / 기간제)
- 운영시간 : 야간(18시 이후) 및 휴일(토요일 포함 공휴일)
- 내　　용 : 노숙인 응급신고 접수 시 즉시 현장 출동(구청 당직실) 및 응급조치
- 배치기관 : 창원시립복지원

시설명	소 재 지	시설장	종사자	수용인원		설립일자	비 고
				정원	현원		
창원시립 복지원	마산합포구 진동면 삼진의거대로 827 ☏ 256-0079	김동인	16	60	38	1959.4.1.	위탁) 대한예수교장로회 고신총회유지재단

□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표

- 노숙인이 안전하게 보호받을 수 있도록 응급잠자리 제공
- 당직 근무자의 노숙인 이송에 따른 당직 업무공백 제로화

○ 기대효과

- 야간 및 휴일 발생 노숙인의 전문적·체계적 지원으로 노숙인 보호 강화
- 효율적인 당직제도 운영으로 당직 업무공백 해소

□ '26년 소요예산

○ 소요예산 : 35,000천원

- 인건비 : 30,000천원
- 운영비 : 5,000천원

□ 추진체계

○ 노숙인 응급조치(노숙인일시보호) 절차

경찰,소방등	당직실	창원시립복지원	창원시립복지원	
노숙인발생 (신상정보 파악)	**노숙인 인수시** **(시립복지원 연락)**	**노숙인 이송** **(전담인력)**	일시보호 및 상담 (2박3일)	**귀가 조치** 또는 **시설 입소**

○ 응급사항 및 처리절차

- 응급상황 : 노숙인 등에 대한 중대한 질병, 동사(凍死) 등 응급상황 신고 및 발견
- 응급조치의 수행자 : 경찰공무원, 소방공무원 또는 노숙인 등 관련 업무종사자
- 응급조치의 범위

* 현장에서 응급처치

* 병원 응급실 이송 및 입원 의뢰

* **법 제16조에 따른 노숙인복지시설의 장에게 보호 의뢰**

- **경찰의 응급조치 절차**

  노숙인 발생 ⇒ 경찰서 신상정보 파악(신분증, 십지문) ⇒ 가족이나 친지 연락 후 귀가 조치 / 가족이나 친지가 없는 경우 지자체로 인계 처리

- **지자체 응급조치 절차**

  경찰서로 부터 신상정보 파악한 노숙인 인수 ⇒ 가족이나 친지가 없는 경우 노숙인시설 입소(일시보호) 권유 ⇒ 노숙인시설 연락 후 인계

- **노숙인시설 일시보호**

  노숙인 전담인력 지자체(당직실)로부터 노숙인 인수 ⇒ 노숙인 일시보호 서비스 지원(의.식.주 지원) ⇒ 3일 체류 후 귀가 조치 또는 시설 입소

□ 추진일정

○ 야간·휴일 노숙인 응급조치 전담인력 채용 배치 : 2026. 2.

○ 노숙인 응급보호 사업시행 : 2026. 2. ~ 12.

○ 사업시행에 따른 개선사항 논의 : 분기 1회

□ 행정사항

○ 당직근무자 노숙인 등 업무처리 매뉴얼 배포(자치행정과 협조)

○ 노숙인 응급사항 및 처리절차 안내

6. 자율과 혁신을 통한 지역균형성장 체계 구축

6-1 제조AI시대를 선도할 과학기술 인재양성

주관부서	미래전략과	협조기관/부서	경남대/창원대
담당자	윤성규 주무관	연락처	055-225-2534

□ 추진배경

○ 경남 주력산업의 경우 디지털 대전환 가속화, 디지털 기반 신성장 산업 육성 등 AI/SW융합을 도입한 개발 및 제조 혁신을 추진하고 있으나 관련 인력 부족으로 어려움이 가중화 되고 있음

○ 산업현장의 요구를 반영하여 소프트웨어 중심으로 대학 교육체계를 혁신하고 AI 등 신기술 수요에 부합하는 SW 전문·융합 인재 양성을 강화할 수 있는 사업의 필요성 존재

○ 창원의 전략산업 분야 AI 석·박사급 인재양성 환경 마련 필요

□ 세부 추진사항

○ 지역지능화 혁신인재 양성사업[경남대](’24 ~ ’31)

- AI/SW융합 지능화 혁신 교육과정 운영을 통한 재직자 대상 실무형 전문인력 양성(재직자 석·박사과정 년 50명 장학금 지급)

○ 소프트웨어 중심대학 지원사업[경남대](’23 ~ ’30)

- 초·중·고·대학생 및 일반인 대상 개방형 SW·AI 교육과정 운영

○ 소프트웨어 중심대학 지원사업[창원대](’24 ~ ’29)

- 고등학생 AI·SW 경진대회 개최

○ 인공지능혁신인재양성사업[경남대,창원대] 공모 신청(’26 ~ ’31)

- AX대학원 개설 통한 AI 고급인재 양성(경남대: 40명/년, 창원대: 50명/년)

□ ’26년 소요예산 : 247백만원[시비]

○ 지역지능화 혁신인재 양성사업[경남대] : 97백만원

- ’26사업비[전체] : 2,334백만원(국 1,940, 도 97, 시 97, 대학 200)

○ 소프트웨어 중심대학 지원사업[경남대] : 100백만원

- ’26사업비[전체] : 2,893백만원(국 2,000, 도 90, 시 100, 대학 703)

○ 소프트웨어 중심대학 지원사업[창원대] : 50백만원

- ’26사업비[전체] : 1,224백만원(국 1,000, 도 50, 시 50, 대학 124)

□ 추진일정

○ 소프트웨어 중심대학 지원사업[경남대] 협약 체결 : ’26. 1.

○ 지역지능화 혁신인재 양성사업[경남대] 협약 체결 : ’26. 3.

○ 인공지능 혁신인재 양성사업[경남대,창원대] 공모 신청 : ’26. 3.

- AX분야 고급인재 양성을 위한 대학원 개설

○ 초·중·고·대학생 및 일반인 대상 AI·SW교육 실시 : ’26. 3. ~ 11.

○ 소프트웨어 중심대학 지원사업[창원대] 협약 체결 : ’26. 4.

○ 인공지능 혁신인재 양성사업[경남대,창원대] 결과 발표 : ’26. 5.

○ 2026년 창원대 고등학생 AI·SW 경진대회 개최 : ’26. 8.

○ 2027년 경남대 AI·SW전문대학원 신입생 모집 : ’26. 11. ~

□ 홍보계획

○ 경남대학교 및 국립창원대학교 홈페이지 및 SNS 등을 활용하여 교육과정 모집 및 경진대회 일정 홍보

7. 주민 누구에게나 쉽고 편리한 서비스 이용환경 조성

7-1 AI 챗봇, AI 콜봇, 확장현실XR 안내센터 도입

주관부서	디지털기획팀	협조기관/부서	
담당자	김동규 주무관	연락처	055-712-0045

□ 추진배경

○ (정책동향)

- 현 정부에서 AI G3 도약을 견인할 국가 비전 「123대 국정과제」 발표('25. 9.)

❶ 공공분야 AI 기술 적용률 50% 이상 요구 ❷ 민간·공공 협력을 통한 AI 생태계 활성화 ❸ 디지털 경영 기반 마련을 위한 포용적 기술 개발 요구

○ (해외추세)

- 글로벌 시장에서 AI 기반 음성 분석 및 자동화 응대 기술이 대세

→ 스마트 콜센터의 경우 연평균 22% 선장 전망(Gartner, 미국정보기술센터)

○ (시민인식)

- 한국지능정보사회진흥원(NIA) 조사에서, AI 서비스에 대한 긍정적 응답(68%)

□ 추진계획

○ (사업정의) AX(AI&digital transformation) 전면화

- AI 등을 활용해 고객이 체감할 수 있는 혁신적인 경영을 전체적으로 확산

○ (사업기간) 2026. 2. ~ 10. / 9개월

○ (사업범위) 고객서비스 업무 전반에 걸친 AI 융복합 기술 적용

○ (주요내용)

구분	AI 콜센터	확장현실 안내센터	AI 챗봇
완료시기	2026. 5월한	2026. 3월	2026. 5월한
협업부서	창원축구센터	마산합포스포츠센터	전 부서
협업기관	㈜LG U+, ㈜라파치	㈜플레이파크	㈜아일리스프런티어
추진대상	사업부서 안내실 회선	1개 부서(시범도입)	홈페이지 내
소요예산	월 300천원(회선당)	6,000천원	2억원(국비지원사업 선정)
개발과제	AI 음성 분석 및 고객응대 기능 개발	AR/VR 기술을 접목한 가상 안내센터 도입	고객 온라인 문의 전면 AI 응대

□ 성과목표 및 기대효과

○ (사업목표)

구분	내용	항목	목표치
만족도	▪ 시민 전문가 평가	▪ 사업효과 등 평가 ▪ 인터뷰, 의견 수렴	▪ 긍정적인 답변 **80% 이상**
안정성	▪ AI 응답 정확도 평가	▪ 시스템 오류·오차	▪ 오류범위 **±5 이하**
효율성	▪ 민원 처리시간 절감률	▪ 단축 시간 분석	▪ 응대시간 **50% 감소**
포용적	▪ 취약계층 서비스 평가	▪ 만족도 증가 부문	▪ 기존대비 **10% 향상**

○ (기대효과)

시행 전(AS IS)	시행 후(TO BE)
• 업무시간(09~18시)내에만 응대 가능 • 평균 민원 대기시간 5분 • 직원 점심시간 부재 • 회 통화료 약1천원(연간 약 4천만원) 시민 부담	• 24시간 365일 실시간 "챗봇"이 즉시 안내 • 즉시(인공지능 아바타가 실시간으로 안내) • 브레이크 타임(12~2시) 운영 검토 • 시민 통화요금 무료화 시행

8. 가짜 노동 없는 성과 중심의 조직 운영

8-1 창원시 성과관리 체계 혁신

주관부서	정책기획관	협조기관/부서	
담당자	팽소진 주무관	연락처	055-225-2793

□ 추진배경

○ 성과관리 계획의 개별 운영(핵심전략과제, 부서성과평가, 개인성과평가)으로 연계성 및 이해도 저하

→ 하나의 성과 흐름으로 통합 관리(**종합계획 수립**)

○ 지표 중심 부서평가로는 주요 현안 등 종합적 성과 판단에 한계

→ **과제형 성과평가 중심 체계 개편**

○ 핵심전략과제, 부서성과평가 대상에 포함되지 않는 일부 팀 존재

→ 조직 전반 성과관리 체계 구축을 위한 **全 팀 참여형 목표이행과제 신설**

□ 성과관리 개요

○ 과제 정의

핵심전략과제
지시사항, 현안 등 시정목표 달성을 위한 중점 수행 과제

+

목표이행과제 신설
시정목표 달성에 기여도가 높은 과제

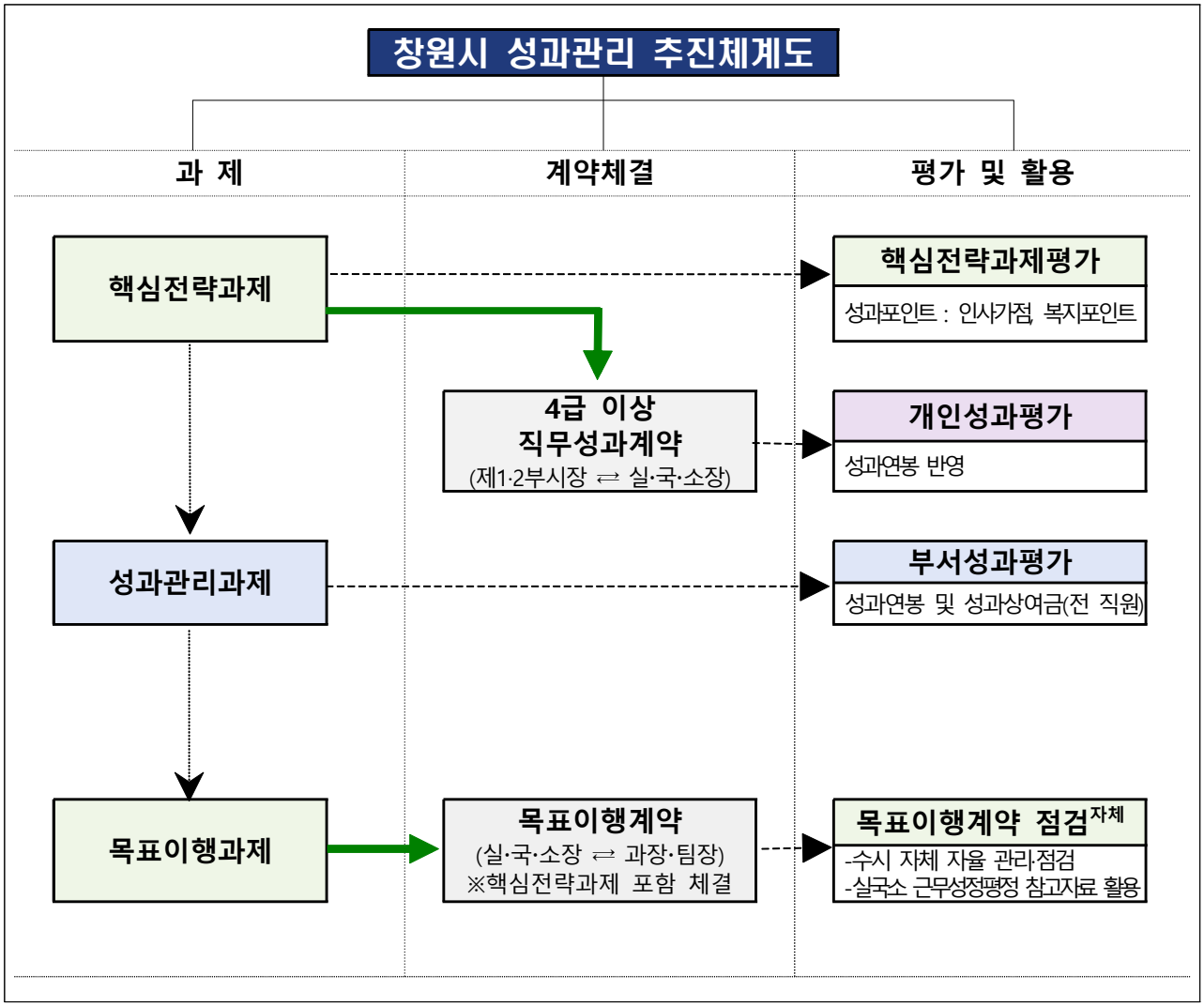
→

성과관리과제 개편
기존 부서성과지표를 **과제형*** 및 지표형** 성과관리과제로 구분하여 하나의 성과관리 체계로 통합
* 과제형 : 핵심전략, 주요현안, 목표이행과제 등 과정이행 중심
** 지표형 : 부서 고유기능·상시업무 등 정량적 수치 중심

○ 성과관리 평가체계

구분	조직 성과관리		개인 성과관리	
	핵심전략과제 평가	부서성과평가	4급 이상 개인성과평가	5급 상당 부서운영평가
평가 대상	▸ 실·국·소 핵심전략과제 (지시사항, 주요 현안 등)	▸ 205개 전 부서 (부서별 성과관리과제)	▸ 2~4급 공무원	▸ 5급(상당) 공무원
평가 항목	▸ 달성도 평가 ▸ 정성평가 ▸ 조정평가	▸ 성과관리과제평가 ▸ 조정평가 ▸ 가감평가	▸ 성과계약평가 ▸ 부서성과평가 ▸ 직무수행능력평가	▸ 부서성과평가 ▸ 직무수행능력평가
결과 활용	▸ 복지포인트인사가점 부여 ▸ 성과상여금 참고자료	▸ 포상금·인사가점 부여 ▸ 성과상여금 평가항목 반영	▸ 성과연봉 등급 결정 기초자료 활용	
	▸ 인사·조직·예산·포상 분야 환류 등			

○ 창원시 성과관리 추진체계도



□ 주요평가 추진일정

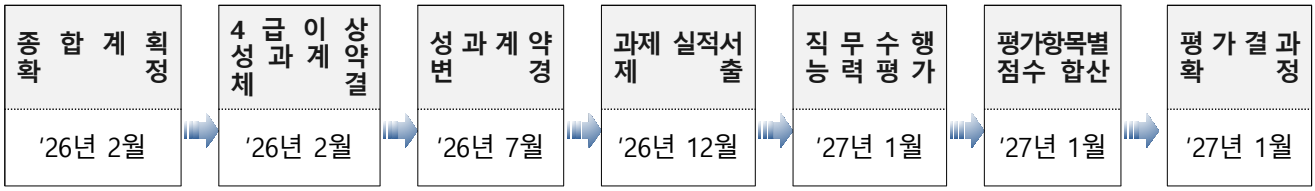
1. 핵심전략과제평가

종합계획확정	과제 설정	과제관리(월별)	최종 평가	최종결과확정	분야별 환류
'26년 2월	'26년 2월	'26년 2~11월	'26년 12월	'27년 1월	연중

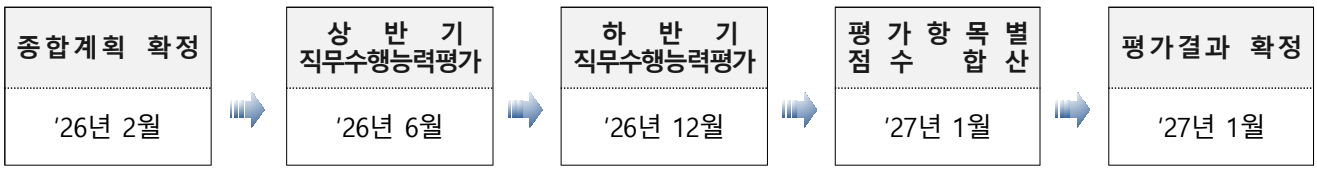
2. 부서성과평가

종합계획확정	과제 설정	중간평가	성격평가	최종평가	최종결과확정	분야별 환류
'26년 2월	'26년 3월	'26년 6월	'26년 10월	'26년 12월	'27년 1월	연중

3. 4급 이상 개인성과평가



4. 5급(상당) 부서운영평가



□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표

- 과제형 성과평가 중심 체계 개편으로 정책성과 연계·직결
- 보상체계 강화로 성과 유인 체계 확립

○ 기대효과

시행 전(AS IS)	시행 후(TO BE)
• 지표 중심 평가로 주요 현안 등에 대한 종합적 성과 판단에 한계 • 성과·보상 연계가 제한적으로 운영	• 과제 중심 평가 도입으로 주요 현안에 대한 종합적·전략적 성과 판단 가능 • 보상체계 강화로 성과 유인 체계 확립

□ '26년 소요예산

○ 부서성과평가 성과관리과제 성격평가(용역) : 16,000천원

○ 부서성과평가 우수부서 포상금 : 16,000천원

○ 핵심전략과제 성과포인트 : 24,000천원

9. 열정이 넘치고 일 잘하는 공직사회 조성

9-1 신규공무원 익명 온라인 상담실 운영으로 소통창구 마련

주관부서	인사과	협조기관/부서	-
담당자	박국보 주무관	연락처	055-225-2809

□ 추진배경

○ 신규공무원의 공직 적응 과정에서 발생하는 업무·정서적 어려움 증가

○ 대면 상담에 대한 부담 및 조직 내 노출 우려로 상담 사각지대 발생

□ 세부 추진사항

○ 기　　간 : 2026. 2. ~ 연중

○ 대　　상 : 임용 3년 미만 신규 공무원

○ 상담부서 : 인사과(인사팀)

○ 상담방법 : 익명 카카오톡 채팅방 개설 후 대상자별 링크 및 QR코드 발송

○ 주요상담 : 인간관계 및 직무상 어려움, 조직문화 적응 지원 등

○ 운영시스템

상담계획 수립	⇨	운영계획 통보	⇨	상담실시	⇨	주요사안 인지 시
익명 채팅방 개설 대상자 선정		사용 방법 안내		익명 비대면 상담		방문상담(제3의 장소) ※ 피상담자 동의 시
1월		2월		2~12월		

□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표

- 상담 참여자 50명　　* 3년 미만 신규공무원(약 500명)의 10%

○ 기대효과

- 조직.업무.인간관계에 대한 초기불안 해소를 통한 공직 적응 기간 단축
- 심리적 안정 및 정서적 회복력 강화 등 배려 중심의 조직문화 정착

□ '26년 소요예산

○ 비예산사업

10. 공공부문 AI 대전환을 위한 인프라 구축

10-1 AI 기반 내부 업무 혁신 추진

주관부서	디지털정책담당관	협조기관/부서	자치행정과
담당자	신옥희, 김균호 주무관	연락처	055-225-2433, 2434

□ 추진배경

○ AI 기술의 급격한 발전과 AX 가속화 추세에 맞춘 행정업무 대응

○ 당직 인력 운영 및 야간근무 등 비효율적 당직 근무 환경 개선

□ 세부 추진사항

○ AI 당직근무지원 플랫폼 구축

- SaaS 기반 당직근무지원 인공지능고객센터(AICC) 서비스 도입
- 전화응대, 당직편람, 부서별 업무 분장 등 당직 DB 구축
- 야간·휴일 단순 민원은 24시간 AI가 즉시 답변

○ 생성형 기반 AI 업무 비서 운영

- 사용한 만큼 요금을 내는 생성형 AI 상용서비스 활용
- 보도자료 및 공문초안 작성, 회의록 요약 등 행정업무 지원

□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표

- 단순·반복 당직 민원은 AI가 자동으로 응대하는 체계 정착
- 24시간 중단 없는 신속한 민원 안내 서비스 제공
- 당직 업무용 DB구축을 통한 자료 검색 및 문서 작성 시간 단축

○ 기대효과

시행 전(AS IS)	시행 후(TO BE)
• 야간 당직 단순 대기 및 근무 피로 • 단순 민원 응대로 긴급 상황 대처 지연 • 자료 검색 및 문서 작성 시간 과다 소요	• 민원 처리 효율 향상 및 근무 여건 개선 • AI 단순 민원 처리로 긴급 대응 집중 • AI 업무 자동화로 정책 기획 집중

□ '26년 소요예산

○ AI 당직근무지원 플랫폼 구축 : 95백만원

○ AI 업무 비서 운영 : 49백만원

□ 추진체계

○ 디지털정책담당관 : 사업 총괄 및 AI 시스템 구축

○ 자치행정과 : 당직 규칙 개정 및 직원 교육, 플랫폼 총괄 운영

□ 추진일정

○ AI 업무 비서 운영 : '26. 1. ~ 12.

○ 당직근무지원 플랫폼 구축

- 정보화사업 사전 절차 : '26. 1. ~ 3.
- 착수 및 개발 : '26. 4. ~ 6.
- 시험운영 및 운영개시 준비 : '26. 6. 限
- 서비스 개시 : '26. 7. 1.

□ 홍보계획

○ (내부) AI가 돕는 똑똑한 행정

- 새올 게시판 운영 매뉴얼 게시 및 활용 교육 진행

○ (외부) AI 당직민원 시스템 운영 안내

- 홈페이지, SNS, 창원시보 활용 시민 이용방법 및 기대효과 홍보

11. 공공 AI 리터러시 강화 및 인재 양성

11-1 직원 AI 리터러시 향상 운영

주관부서	디지털정책담당관	협조기관/부서	-
담당자	신옥희 주무관	연락처	055-225-2433

□ 추진배경

○ 생성형 AI의 일상화에 따라 필수 직무 역량으로 부각

○ 직원 간 AI 활용 격차 해소 및 스마트 행정 역량 강화 필요

○ 정부 'AI 인재양성' 기조에 맞춰 공직 내 변화에 선제적 대응

□ 세부 추진사항

○ 실습 중심 심화 교육 정례화

- 외부 전문 강사 초빙 * 격월, 월 2회 운영
- 현업에 즉시 적용 가능한 사례 중심 실습 교육(보고서 작성 등)

○ 온라인 "틈새 학습" 상시 운영

- (학습관) 실습 녹화본 및 10분 숏폼 핵심 영상 새올 게시판 제공
- (프롬프트 도서관) 업무용 표준 명령어 및 양식 공유
- (공공 이러닝) 매월 '이달의 AI 추천 강좌' 지정 및 수강 안내

○ 자발적 학습 생태계 조성

- (명사 초청 특강) 최신 기술 트렌드 및 보안·윤리 등 전 직원 교육
- (우수사례 챌린지) AI 활용 업무 개선 우수사례 공모전 개최
- (학습동아리 양성) 행안부 'AI 역량 인증' 연계 내부 인재 양성

□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표

- 전 직원 AI 기본소양 함양 및 실습 심화 과정 240명 이수
- 업무 활용 가능한 표준 프롬프트 및 우수사례 20건 발굴
- 조직 내 AI 혁신을 주도할 챔피언(멘토) 6명 이상 양성

○ 기대효과

시행 전(AS IS)	시행 후(TO BE)
• 일부 직원 위주의 제한적 AI 활용 • 개인의 AI 활용 노하우 공유 부족 • AI 활용·문제 발생 시 외부 전문가 의존 • 단순·반복적인 작업에 많은 시간 소요	• 전 직원 AI 필수 활용 능력 확보 • 우수 활용 사례 전 부서 공유·확산 • AI 멘토 양성으로 자체 해결 능력 강화 • 단순 업무 처리 시간 단축 및 효율성 향상

□ ’26년 소요예산

○ 강사료(실습, 특강 등) : 8,300천원

○ 챌린지 포상금(최우수 등 6팀) : 1,700천원

□ 추진일정

○ 실습 심화 격월 교육 및 틈새 학습 상시 운영 : ‘26. 2. ~ 12.

○ AI 챔피언 학습동아리 운영 : ’26. 4. ~ 12.

○ AI 명사 초청 특강 개최 : ‘26. 9.

○ AI 활용 우수사례 챌린지 : ’26. 9. ~ 10.

□ 홍보계획

○ 새올 게시판, 메신저 활용하여 교육 등 상시 홍보 및 참여 독려

○ 우수사례 제작 및 내부 프롬프트 도서관 등재·공유

Ⅲ. 소확신 (소소하지만 확실한 정부혁신) 과제

1 청년 주택 전월세 계약 중개보수 감면 사업

※ 기관별 1건 이상 발굴

주관부서	건축경관과	협조기관/부서	한국공인중개사협회
담당자	박선하 주무관	연락처	055-225-4393

□ 추진배경

○ 청년 주거비 부담 증가 및 수혜대상 제한 없는 보편적 지원 정책 필요

- 사회초년생, 청년 근로자들은 초기 비용(보증금, 이사비, 중개보수 등)의 부담으로 안정적인 정착이 어려움
- 무주택 여부나 소득 수준과 무관한 모든 청년을 위한 정책 요구

○ 민관 협력을 통한 청년 지원 모델 구축

- 한국공인중개사협회와 협력을 통해 별도의 예산 없이 '자율적 재능기부'로 나눔 문화 확산
- 공인중개사의 사회공헌 참여로 청년 친화적 부동산 거래 환경 조성

□ 사업개요

○ 추진근거 : 창원시 청년주거 기본 조례 제7조(청년주거 사업)

○ 지원대상 : 19 ~ 39세 청년 임차인

○ 사업내용 : 사업 참여 부동산중개사무소에서 1억 원이하 주택 전월세 임대차 계약 시 중개보수 20% 감면

○ 추진방법

- 한국공인중개사협회와 업무 협약을 통한 부동산중개사무소 자율 참여
- 참여 부동산중개사무소 명단 창원시 누리집 공개
- 사무소 입구 "청년 우대 부동산중개사무소" 안내판 부착

□ 세부 추진사항

○ 한국공인중개사협회 경상남도회 창원시 5개구 지회와 협약 체결

- 협 약 명 : 청년 임차인 주택 전월세 계약 중개보수 감면
- 협약내용 : 19세 ~ 39세 청년 임차인이 1억 원 이하 주택 전월세 임대차 계약 시 중개보수의 20% 감면
- 지원 및 협력사항
  - (창원시) 사업추진, 참여 중개사무소 안내판 배부, 성과 점검 등
  - (한국공인중개사협회) 참여 중개사무소 모집, 공정 중개 지도 등

○ “청년 우대 부동산중개사무소” 모집

- 모집기간 : 2026년 2월 ~ 상시모집
- 방 법 : 관내 개업공인중개사 자율 참여

  * 한국공인중개사협회 경상남도회 추천 및 모집 협조

○ “청년 우대 부동산중개사무소” 정보 제공 및 이용 절차 안내

- 정보 제공
  - 창원시 누리집 사업 안내 페이지 개설하여 홍보
  - 참여 중개사무소 입구에 “청년 우대 부동산중개사무소” 안내판 부착
- 이용 절차

참여 중개사무소 방문	⇨	매물 확인 및 계약	⇨	중개보수 지급
“청년 우대 부동산 중개사무소” 확인		**계약서 작성 시 연령 확인**		**즉시 20% 감면 적용**

○ 성과 관리

- 방 법 : 매월 초 네이버 폼(설문)을 통한 성과 점검
  - 감면 적용 전월세 계약 건수 및 감면액 통계
  - 사업 시행 전, 후 계약 건수 증감률

- 평　　가

・문제점 및 개선 과제 청취 및 검토

・평가결과, 2027년 사업 확대・조정(대상액, 감면율) 검토

・우수 참여 공인중개사 연말 표창 수여

□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표

- 2026년 “청년 우대 부동산중개사무소” 100개소 모집

○ 기대효과

시행 전(AS IS)	시행 후(TO BE)
• 1억 원 이하 전월세 계약 시 발생하는 중개수수료 : 최대 40만원	• 1억 원 이하 전월세 계약 시 발생하는 중개수수료 : 최대 32만원 ※ 감면액 : 최고 8만원

□ ’26년 소요예산

○ “청년 우대 부동산중개사무소” 안내판 제작 3백만 원

□ 추진일정

○ 한국공인중개사협회와 실무 협의(’26.1월)

○ 한국공인중개사협회(경남도회 창원시 5개구 지회)와 업무 협약 체결(’26.2월)

○ 사업 참여 부동산중개사무소 모집(’26.2~3월)

○ 청년 전월세 계약 중개보수 감면 홍보 및 시행(’26.3월)

○ 매월 초 사업 성과 점검(’26.5월~)

□ 홍보계획

○ 인스타그램, 블로그, 창원시 누리집(종합민원 - 부동산민원 - 청년 우대 부동산중개사무소)

○ 지역 대학, 상공회의소 등 홍보 공문 발송

○ 참여 부동산중개사무소 입구 안내판 부착

Ⅳ. 지방정부 혁신 확산 방안

□ 교육 및 학습 활성화 방안

○ **전 직원 AI활용 일상화 AI 실무 중심 교육으로 공직자 정책역량 강화**

- (AI 리터러시 교육) 희망직원 대상 AI 기초·심화 교육 실시
- (AI 법률 비서 운영) 법률 검토와 문서 작성 지원, 업무 능률 향상
- (멘토링 소통활성화) 저연차공무원-선배공무원 간 인식 차이 이해
- (국책사업 역량강화) 국가공모사업 유치방법 등 실무 교육 실시

* (25. 2. / 디지털정책담당관) 희망직원 대상 생성형 AI 교육 실시, 40명 교육 이수

○ **유연한 조직문화 조성, 혁신 리더 육성 창원시 혁신주니어 보드 지속 운영**

- (구　　성) 직원 19명(7급이하, 20~30대, 공직입문 10년 이내)
- (주요역할) 조직문화 개선 및 일하는 방식 개선을 위한 제안활동 등
- (활동계획) 정기회의, 간담회, 역량교육, 소통활동, 혁신활동 홍보 등
- (인센티브) 개인별 참여 성과에 따라 혁신 활동 포상금 지급으로 동기부여

□ 성과 홍보 방안

○ **혁신 우수시책 대·내외 홍보 및 조직 내 혁신 분위기 조성**

- (대내홍보) 시정혁신 우수사례* 전 직원 공유 및 언론보도 홍보

* 적극행정, 이달의 우수 공무원, 규제개혁, 혁신주니어보드 제안내용 등

- (대외홍보) 분기별 정례브리핑 및 창원시 SNS(유튜브, 인스타그램 등) 활용, 시민 체감형 혁신 사례 다양한 콘텐츠로 제작·홍보

○ **홍보 담당부서 협업, 다양하고 참신한 홍보 콘텐츠 제작**

- ('26. 3. / 공보관) '간부 모시는 날' 근절 홍보 숏츠영상 제작
- ('26. 3. / 정책기획관) '간부 모시는 날' 3차 실태조사 홍보 카드뉴스 제작



