2026년 지방정부 혁신 실행계획

2026. 4.

철원군

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 ····· 6
3. 주민의 목소리를 경청하여 생활 속 문제해결 ····· 8
4. 사각지대 없는 포용적 공공서비스 체계 구축 ····· 11
5. 모두가 기본적 삶을 보장받는 사회 안전망 구축 ····· 14
6. 자율과 혁신을 통한 지역균형성장 체계 구축 ····· 17
7. 주민 누구에게나 쉽고 편리한 서비스 환경 조성 ····· 20
8. 가짜 노동 없는 성과 중심의 조직 운영 ····· 22
9. 열정이 넘치고 일 잘하는 공직사회 조성 ····· 25
10. 공공부문 AI 대전환을 위한 인프라 구축 ····· 27
11. 공공 AI 리터러시 강화 및 인재 양성 ····· 29

Ⅲ. 소확신 과제 ····· 31

Ⅳ. 정부혁신 확산 방안 ····· 33

Ⅰ. 총괄표

주민 주도 참여·소통 거버넌스 구현

세부추진과제명	소관부서	추진일정
1. 주민 소통 일상화로 지역주민의 의견을 정책으로 전환		
1. 「군민 삶의 질」향상 군민 제안 공모	기획감사실 (기획정책팀)	연중
2. 주민의 알권리 보장을 통해 지방정부 투명성 강화		
1. 정책실명제 운영 활성화	기획감사실 (기획정책팀)	연중
3. 주민의 목소리를 경청하여 생활 속 문제해결		
1. 철원군 청년협의체 운영 및 청년 참여 활성화	인구정책과 (청년정책팀)	연중

포용과 균형의 기본사회 구현

4. 사각지대 없는 포용적 공공서비스 체계 구축		
1. 장애인 수요자 중심 서비스 지원	주민생활지원실 (장애인복지팀)	연중
5. 모두가 기본적 삶을 보장받는 사회 안전망 구축		
1. 철원형 통합돌봄 지원 체계 구축	주민생활지원실 (통합돌봄팀)	연중
6. 자율과 혁신을 통한 지역균형성장 체계 구축		
1. 철원군 정착스토리 발굴 및 홍보사업	인구정책과 (인구정책팀)	연중

주민 누구에게나 쉽고 편리한 서비스 환경 조성

7. 주민 누구에게나 쉽고 편리한 서비스 환경 조성		
1. 복합(인·허가)민원 원스톱 방문처리제	민원허가과 (개발허가팀)	연중
8. 가짜 노동 없는 성과 중심의 조직 운영		
1. 효율적인 인력운영으로 일하는 공직분위기 조성	자치행정과 (행정팀)	연중

9. 열정이 넘치고 일 잘하는 공직사회 조성		
1. 철원군 정책 연구동아리 운영	기획감사실 기획정책팀	연중
공공부문 인공지능 대전환		
10. 공공부문 AI 대전환을 위한 인프라 구축		
1. 디지털 전환.AI 기반 행정혁신 추진	자치행정과 (디지털전환TF팀)	연중
11. 공공 AI 리터러시 강화 및 인재 양성		
1. 공직자 역량 강화 교육 : AI 교육 등 직무역량강화 교육	자치행정과 (서무팀)	연중
소확신 (소소하지만 확실한 지방정부혁신) 과제		
1. **[대표과제]**행정전화 폭언방지 안내시스템 구축	자치행정과 (통신팀)	연중

Ⅱ. 추진과제

1. 주민 소통 일상화로 지역주민의 의견을 정책으로 전환

1-1 「군민 삶의 질」향상 군민 제안 공모

주관부서	기획감사실	협조기관/부서	-
담당자	○○○ 주무관	연락처	033-450-5211

□ 추진배경

○ 철원군민이 직접 시책을 발굴·제안함으로써 군민이 체감할 수 있는 현장 밀착형 군정 실현

- 군민들의 군정 참여를 활성화하여 풀뿌리 민주주의 구현

○ 현안문제 해결과 지방소멸 극복을 위한 참신하고 창의적인 아이디어 발굴 필요

- 생활속에서 느낀 불편에 대한 개선방안, 군정 발전을 위한 창의적 대안 수렴

□ 세부 추진사항

○ 현안문제 해결을 위한 제안뿐만 아니라 군정 발전을 위한 정책 제안을 할 수 있도록 공모 분야 세분화

- 지방소멸방지 대책, 인구감소문제 극복, 관광·문화·축제 활성화 방안, 지역특화 일자리 창출, 군부대 협업 지역상생 방안 등 공모 세분화

○ 철원군민, 관내 소재 기관 및 기업에 근무하는 자, 철원 주둔 군부대 군장병을 대상으로 제안을 발굴함으로써 상생협력 정책 마련

- 군정 전 분야에서 지역발전을 위한 참신하고 창의적인 아이디어의 상호 교환을 통한 소통하는 열린 행정 구현

□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표

- 군민과 소통하는 쌍방향 군정으로 현장 밀착형 군정실현

○ 기대효과

시행 전(AS IS)	시행 후(TO BE)
• 일방적 행정서비스 시행	• 군민이 제안하는 행정서비스 구현

□ 관련 자치법규 및 지침 개정계획

○ 해당사항없음

□ '26년 소요예산

○ 심사위원 심사수당 400천원

○ 우수제안 포상 12,000천원

□ 추진체계

제안접수 (3월~7월)	실시부서 검토 및 추천여부 결정	추천제안 실무심사	추천제안 창안등급 심 사	채택제안 포상 및 실시부서 통보	채택제안 실시 및 성과관리
기획감사실	각 실과소	실무심사 위원회	제안심사 위원회	기획감사실	실시부서/ 기획감사실

□ 추진일정

○ 제안공모 : 2026. 3. 3. ~ 7. 31.

○ 제안서 심사 : 2025. 8 ~ 9월

- 사전심사 : 기초자료 검토

- 실무부서 검토 : 제안서에 대한 타당성 여부 실무부서 검토

- 실무심사위원회 심사 : 제안의 실질심사, 제외대상선정, 본심사 대상 선정
- 제안심사위원회 심사 : 제안등급 결정

○ 심사발표 : 2026. 10월

□ 홍보계획

○ 철원군 홈페이지, 소식지, SNS 등을 통한 공모전 홍보

○ 공모 포스터 배포 : 관내 군부대, 소방서, 경찰서, 중·고등학교 등

○ 읍·면사무소와 보건소 등 현수막 및 포스터 게시

○ 마을 이장단 등 사회단체를 통한 홍보 협조 요청

2. 주민의 알권리 보장을 통해 지방정부 투명성 강화

2-1 정책실명제 운영 활성화

주관부서	기획감사실	협조기관/부서	-
담당자	○○○ 주무관	연락처	033-450-5211

□ 추진배경

○ 철원군에서 수립·시행하는 주요 정책의 결정 및 집행과정에 참여하는 관계자의 실명과 의견을 기록·관리함으로써 정책 추진의 투명성과 책임성을 향상시켜 신뢰받는 군정을 구현하고자 함

□ 세부 추진사항

○ 정책실명제 책임관 지정 및 심의위원회 운영

- 정책실명제 대상 사업 선정기준
  · 주요 군정 현안에 관한 사항
  · 군이 발주하는 10억원 이상의 예산이 투입되는 사업
    (단순 집행사업 제외)
  · 1억원 이상의 주요 연구용역사업
  · 다수의 군민에게 영향을 미치는 자치법규의 제·개정 및 폐지사항
  · 군민이 신청한 사업
  · 군수가 중점관리가 필요하다고 인정하는 사업
- 공개방법 : 철원군 홈페이지 정책실명제 코너에 자료 등록
  * 개방형 포맷파일 형식으로 등록

□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표

- 정책 결정 및 집행 과정의 투명성 강화
- 정책 투명성 및 책임성 향상

○ 기대효과

시행 전(AS IS)	시행 후(TO BE)
• 주요 정책 관련 공개 수준이 낮음 • 공무원의 정책 책임성 의식 부족	• 정책 결정 이력이 기록·관리되어 정책 추적성 및 검증성 강화 • 정책실명제를 통한 공무원의 정책적 책임의식 고취

□ 관련 자치법규 및 지침 개정계획

○ 해당사항 없음

□ '26년 소요예산

○ 비예산사업

□ 추진체계

○ 해당사항 없음

□ 추진일정

○ 중점관리 대상사업 발굴 : 2026년 10월 중

○ 중점관리 대상사업 심의·선정 : 2026년 11월 중

□ 홍보계획

○ 철원군 홈페이지 등을 통한 정책실명제 홍보

3. 주민의 목소리를 경청하여 생활 속 문제해결

3-1 철원군 청년협의체 운영 및 청년 참여 활성화

주관부서	인구정책과	협조기관/부서	기획감사실
담당자	○○○ 주무관	연락처	033-450-5414

□ 추진배경

○ 지역 청년의 정책 참여 및 소통의 창구 부족

- 청년의 목소리가 반영된 효능감 높은 청년정책 발굴 및 시정반영
- 철원군을 대표하는 청년 군정 참여기로서의 체계적 운영 및 역량강화

□ 세부 추진사항

○ 정책참여 보장을 위한 안정적인 기본 운영활동

- 기　　간 : 4 ~ 10월 연중
- 내　　용 : 정책제안 도출 및 참여를 위한 기본 활동
- 운영방법 : 전체회의(분기별, 총4회), 분과별 회의(월 1회)
- 지원사항 : 참석 수당 지원(회장 50천원/ 1인 / 전체회의 시)

○ 정책 제안 발굴

- 기　　간 : 5월 ~ 8월
- 내　　용 : 청년정책단 분과별 숙의 과정을 통해 도출한 청년 정책을 관련 부서별로 실효성·타당성 등 검토
- 운영방법 : 분과별 정책 조사·탐색·정리를 통해 정책 숙의 활동
  - ➡ 분과별 대표 정책 발굴 및 제안(1건 이상)
  - ➡ 제안별 주관부서의 실행 여부 검토
  - ➡ 2027년 예산 편성 요청
  - ➡ 결과 통보

○ 청년 프로그램 기획·운영

- 기　　간 : 6 ~ 9월
- 내　　용 : 청년특화 프로그램 및 교육
- 지원사항 : 강사비, 행사운영비 지원

□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표

- 군정 참여를 통한 청년정책 이해 확대 및 군정 신뢰도 증진
- 매년 1건 이상의 청년주도적 정책 개발 및 운영으로 상호관용 및 소통능력 향상

○ 기대효과

시행 전(AS IS)	시행 후(TO BE)
• 행정 차원의 청년정책 발굴 • 청년의 목소리 대변 창구 미비	• 청년참여 청년정책 발굴 • 청년의 목소리 청년협의체를 통해 개진

□ 관련 자치법규 및 지침 개정계획

○ 철원군 청년 기본 조례

- 청년의 요구와 시대의 변화에 따라 필요시 적극적으로 조례 개정 예정

□ '26년 소요예산

○ 청년협의체 예산 27,000천원

- 사무관리비 7,000천원
- 행사운영비 16,000천원
- 행사실비지원금 4,000천원

□ 추진체계

○ 철원군 지원 및 청년협의체 자발적 운영

- 철원군 예산 및 각종 행정지원
- 청년협의체 자발적 운영

□ 추진일정

○ 청년협의체 기본 활동('26. 4. ~ 10.)

○ 청년정책 발굴 활동('26. 5. ~ 8.)

□ 홍보계획

○ 철원군 각종 홍보 매체 활용

- 홈페이지, SNS, 태봉소식지

○ 관내 각종 행사

- 각종 행사 시 부스 설치를 통한 청년협의체 홍보

4. 사각지대 없는 포용적 공공서비스 체계 구축

4-1 장애인 수요자 중심 서비스 지원

주관부서	주민생활지원실	협조기관/부서	-
담당자	○○○ 주무관	연락처	033-450-5745

□ 추진배경

○ 장애인은 이동, 정보 접근, 의사소통, 행정절차 이용 등 다양한 측면에서 비장애 주민에 비해 공공 및 민간 서비스 이용에 상대적으로 많은 제약을 받고 있음

○ 복합적 욕구를 가진 대상자의 경우 적시에 필요한 서비스를 연계받지 못하는 문제가 나타나고 있고 정보취약계층은 온라인 중심 안내만으로는 접근이 곤란하여 접근이 쉬운 상담창구의 지원체계 마련이 필요함

□ 세부 추진사항

○ 장애인복지종합지원센터를 중심으로 장애인 수요 기반 통합서비스 체계 구축

- 철원군 갈말읍 문혜리 지역에 조성될 장애인복지 종합지원센터를 장애인의 공공 및 민간 서비스 욕구를 파악하고 상담하는 소통창구로 조성
- 입주하는 장애인단체(지체, 시각, 농아, 지적)와 복지관에서 장애유형별 상담 및 공공기관에 정책을 건의하고 공공서비스를 연계해주는 시스템 마련

○ 장애 유형별 맞춤형 안내 및 접근성 개선

- 점자 자료, 쉬운 글 안내문, 수어 영상, 큰 글씨 자료, 음성 안내 등 장애 유형별 맞춤형 홍보·안내 체계를 구축함

○ 서비스 이용 전 과정에 대한 사후관리 강화

- 상담 이후 신청, 접수, 처리, 결과 통보, 추가연계 단계별 이행 상황을 점검하고 미이행 사례를 관리하여 서비스 누락을 방지함
- 장애인단체 및 복지관 간담회, 공공서비스에 대한 교육 등으로 단체와 연계 활성화

□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표

- 장애 유형별 상담 및 공공서비스 소통창구 운영을 통해 연간 이용자 확대
- 장애인 수요자 맞춤형 서비스 연계율 및 만족도 향상

○ 기대효과

시행 전(AS IS)	시행 후(TO BE)
• 장애인 및 보호자 의견이 정책에 충분히 반영되지 못함 • 장애유형별 맞춤형 안내가 미흡함	• 정책소통창구를 통한 상시 의견수렴 및 제도개선 • 점자·수어·쉬운 글 등 맞춤형 정보 제공

□ 관련 자치법규 및 지침 개정계획

○ 해당없음

□ ’26년 소요예산

○ 비예산사업

- 기존 인력 및 행정자원을 활용하여 통합안내, 정책소통창구 운영을 추진함
- 단, 장애 유형별 안내자료 제작, 홍보물 인쇄 등을 위한 소규모 실비는 부서운영비 범위 내에서 집행

□ 추진체계

○ 주관부서

- 주민생활지원실 장애인복지팀 : 사업총괄, 세부계획 관리, 성과 관리, 홍보 추진, 민간단체 및 기관 대상 교육 실시

○ 협조단체

- 장애인단체(지체, 시각, 농아, 지적, 연합회), 강원특별자치도장애인종합복지관철원분관 : 장애인 의견 전달, 지역자원 연계, 홍보 및 이용자 안내 역할 분담

□ 추진일정

○ 추진일정

- 장애인복지 종합지원센터 준공 후 본격 시행하며, 준공 전은 철원군 재활센터와 복지관 등에서 소통 창구 우선 실시함
- 장애인단체 간담회 실시 : 2026. 6월
- 소통창구 개설을 위한 세부계획 수립 : 2026. 7월
- 소통창구 개설 : 2026. 8월
- 중간점검 및 보완 : 2026. 11월
- 이용자 만족도조사 및 성과 분석을 통한 결과 검토 : 2026. 12월

□ 홍보계획

○ 홍보계획

- 홈페이지, 태봉소식지에 게재하고 장애인단체 회원들에게 안내

5. 모두가 기본적 삶을 보장받는 사회 안전망 구축

5-1 철원형 통합돌봄 지원 체계 구축

주관부서	주민생활지원실	협조기관/부서	보건정책과 / 방문돌봄TF
담당자	○○○ 주무관 / ○○○ 주무관	연락처	033-450-5747

□ 추진배경

○ 우리군 초고령화 사회 가속화에 따라 의료·돌봄 수요 증가

- 고령화 심화, 1인가구 증가 등 돌봄공백 확대로 기존의 사후 대응 중심 방식으로는 지역 돌봄 수요에 효과적으로 대응하기 어려운 실정
- 철원군 전체인구(39,979명) 중 65세 이상 노인인구는 11,931명으로 29.8%로 철원군은 전국 평균(23.1%)에 비해 초고령화 심각

○ 대상자 중심의 통합지원체계 구축 필요

- 기존 돌봄서비스는 부서별·사업별로 분산 운영되어 대상자가 필요한 서비스를 스스로 찾아 신청해야 하는 구조적 한계 존재
- 대상자 중심의 발굴·상담·사례관리·서비스 연계가 가능한 통합지원체계 마련 요구

□ 세부 추진사항

○ 복지·의료·요양·주거 분야 협업체계를 구축하고, 수행기관 선정 및 업무협약 추진을 통해 철원군 통합돌봄 서비스 제공 기반 마련

- 의료, 가사, 목욕, 주거, 이미용등 분야별 지역특화 서비스 16개 수행기관 선정
  * 우리군 통합돌봄서비스 취약지로 1년 한시 장기요양시설로 지정된 재가노인복지시설장 겸직 허용 복지부 지침 준용
- 통합돌봄 지원 및 안내창구 49개소 지정 및 현판 배부로 주민 접근성 강화

○ 통합돌봄 대상자 발굴 및 맞춤형 서비스 연계

- 지역 내 돌봄 필요 대상자를 적극 발굴·접수하고, 사전조사 및

통합사례조사를 통해 개인별 욕구와 돌봄 필요도를 면밀히 파악

- 조사 결과를 바탕으로 개인별지원계획을 수립·확정하고, 필요한 복지·보건·요양서비스를 신속하게 의뢰·연계하여 대상자 중심의 맞춤형 통합돌봄 제공

○ 주민참여형 통합돌봄 기반 조성 및 돌봄공동체 확산

- 치매, 고립, 우울 등 노인 대상 치유농업 프로그램을 연계하여 신체·정서 회복 프로그램 돌봄 농장 추진

- 최북단 접경지 마을단위 돌봄 공동체 조성으로 마을 중심의 상호돌봄 문화 확산 및 돌봄 사각지대 해소

□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표

- 지속 가능한 돌봄체계 구축 및 철원형 통합돌봄 모델 확립
- 돌봄 사각지대 해소를 위한 틈새계층 확대 지원
- 민·관 협력에 기반한 통합돌봄 거버넌스 체계 구축

○ 기대효과

시행 전(AS IS)	시행 후(TO BE)
• 복지·의료·요양·주거 서비스가 개별적으로 운영 → 대상자 발굴과 서비스 연계가 분절적이며, 주민이 필요한 돌봄 정보를 신속하게 안내받기 어려운 상황	• 통합돌봄 협업체계 구축 및 통합적 서비스 연계 제공 → 주민이 필요한 서비스를 보다 쉽게 안내받고, 대상자별 욕구에 따른 맞춤형 돌봄서비스가 신속하고 체계적으로 연계되는 기반 마련

□ 관련 자치법규 및 지침 개정계획

○ 「철원군 지역 돌봄 통합지원에 관한 조례」 제정(2026. 3. 25.), 시행(2026. 3. 27.), 개정 계획 없음

□ '26년 소요예산 : 771,620천 원

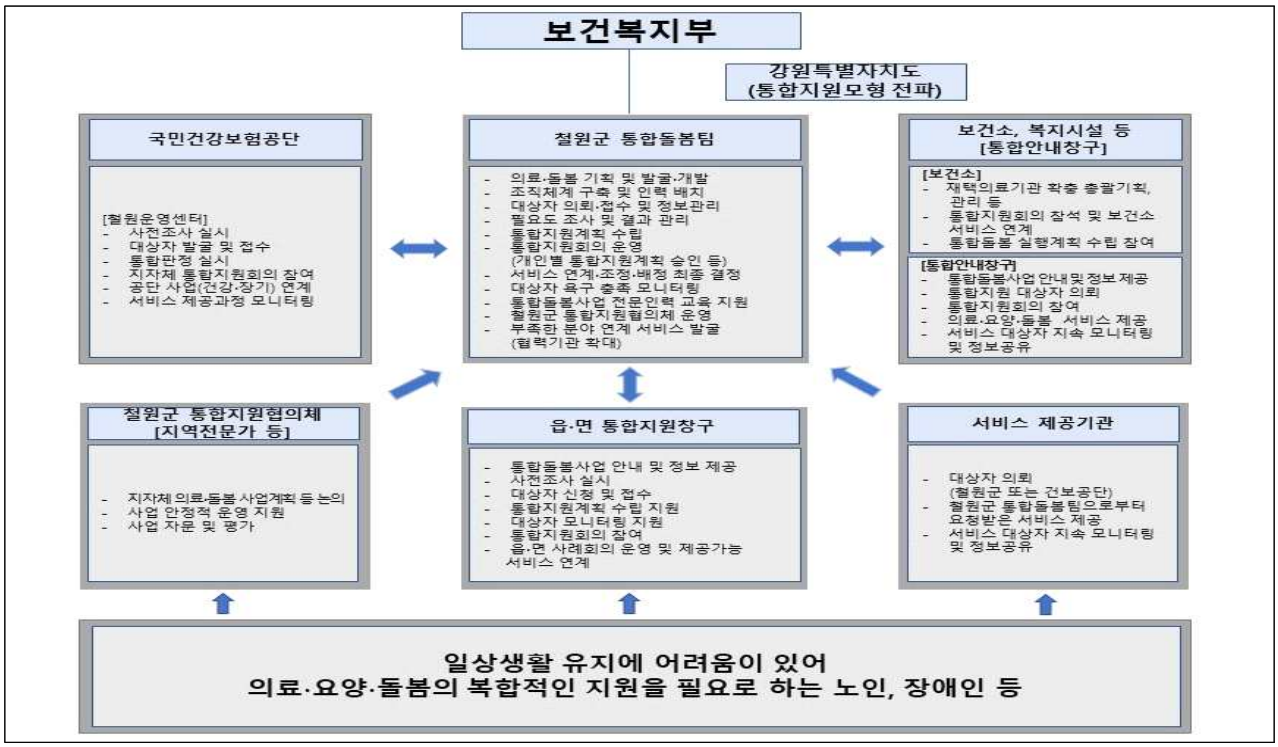
○ 통합돌봄협의체 및 통합지원회의 운영 : 10,000천 원

○ 통합돌봄 서비스 확충(돌봄분야) : 400,000천 원

○ 통합돌봄 서비스 운영 및 지원(의료분야) : 361,620천 원

□ 추진체계

○ 철원군 통합돌봄 관계부서 및 유관기관 협조체계를 유지하여 지속 가능한 통합돌봄 협업 체계 구축・운영



□ 추진일정

○ 65세 미만 장애인 통합돌봄 대상 확대 및 사업 참여

○ 지역적 특성을 고려한 통합돌봄 지역특화사업 모델 지속 발굴

○ 통합돌봄 대상자 신청·발굴 및 연계

□ 홍보계획

○ 지역신문 및 소식지 보도자료 배포

○ 군청 홈페이지배너 게재 등 온라인 홍보

○ 지역 내 전광판 홍보영상 및 문구 송출

○ 홍보 포스터 활용 게시 및 민원창구 리플릿 비치

○ 마을 이장회의 및 지역사회보장협의체 등 유관기관 연계 홍보

6. 자율과 혁신을 통한 지역균형성장 체계 구축

6-1 철원군 정착스토리 발굴 및 홍보사업

주관부서	인구정책과	협조기관/부서	-
담당자	○○○ 주무관	연락처	033-450-5412

□ 추진배경

○ 안정적인 정착 사례를 중심으로 철원의 정주 여건, 생활환경, 지역자원 등 홍보 가능한 실질 콘텐트 확보 필요

○ 제대구인 및 귀농·귀촌인의 실제 정착 이야기는 잠재 이주자에게 신뢰성 높은 자료로 활용 가능

□ 세부 추진사항

○ 철원군에 실제로 전입하여 실제로 정착한 제대군인 및 귀농·귀촌인을 대상으로 정착자 인터뷰를 통해 사례를 발굴하고, 이를 온·오프라인 홍보콘텐츠로 활용

- 전입·정착 성공사례를 인터뷰 형식으로 발굴 및 콘텐츠화
- 제작된 콘텐츠는 철원군 지역소식지, SNS, 귀농귀촌 플랫폼(그린대로 등)을 통해 정기적으로 홍보

□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표

- 정착 성공사례 발굴 및 축적
- 홍보콘텐츠 제작 및 확산
- 인구유입 유도 및 정주매력도 제고

○ 기대효과

시행 전(AS IS)	시행 후(TO BE)
• 철원의 정착 사례가 체계적으로 발굴·기록·관리되지 않음 • 예비 이주자들의 '철원 정착'에 대한 막연한 불안감 존재	• 신뢰도 높은 정착 사례 제공으로 이주 심리적 진입장벽 완화 • 장기적 인구유입 기반 조성 및 지역 균형성장 촉진

□ 관련 자치법규 및 지침 개정계획

○ 해당사항 없음

□ '26년 소요예산

○ 비예산사업

□ 추진체계

○ 읍·면 및 관계부서의 추천을 통해 우수 정착자 사례 발굴

○ 선정대상자 사전 조율 및 인터뷰 일정 협의 후 현장 방문 및 인터뷰 진행

○ 스토리 중심 콘텐츠 구성 및 편집

□ 추진일정

○ 인터뷰 및 콘텐츠 제작 및 홍보 : 2026년 1~12월

○ 콘텐츠 활용 방안 및 운영 개선 방향 보고 : 2026년 12월

□ 홍보계획

○ 철원군 공식 채널(철원군 홈페이지, 블로그, SNS)을 통한 홍보

○ 태봉소식지(철원군 지역소식지) 정기 연재하여 홍보

○ 귀농귀촌 플랫폼(귀농귀촌종합센터, 그린대로 등) 국가지원 플랫폼과 연계하여 홍보

7. 주민 누구에게나 쉽고 편리한 서비스 이용환경 조성

7-1 복합(인·허가)민원 원스톱 방문처리제

주관부서	민원허가과	협조기관/부서	개발허가팀, 건축팀
담당자	○○○ 주무관	연락처	033-450-5248

□ 추진배경

○ 각 부서에서 처리하던 인·허가 업무 중 특히, 주민생활과 밀접한 민원관련 사무를 개발허가팀에서 원스톱 처리하여 관계 법령에 따른 부서 간 실무협의, 복잡한 절차 등에 익숙하지 않은 일반 민원인의 불편을 해소코자 함.

- 개발행위허가(토질형질변경, 공작물설치, 토석채취, 토지분할, 물건적치)
- 건축허가 및 건축물대장 관리 / 농지전용허가(협의)
- 식품 및 공중위생 영업허가·신고 수리 / 군사시설 보호구역 협의

□ 세부 추진사항

○ 인·허가업무 민원 원스톱 처리현황

(2025. 1. 1.~12. 31.)

구 분	합 계 (건)	개발행위 허 가	농지전용 허가·협의	식품·공중 위생영업신고	군 보 협 의	건축물 신 축	건축물 증 축	건축물 용도변경	건축물 사용승인
처리건수	1617	495	156	510	90	111	57	25	173

○ 민원 사전심사청구제 운영

- 시간·경제적 부담을 수반하는 군보협의, 개발행위허가, 농지전용허가 등 총 20종의 법정 민원 사무의 경우 인·허가 가능여부를 알아볼 수 있도록 약식 신청서 및 최소한의 구비서류 제출로 사업 가능 여부를 사전에 검토하여 시간적·경제적 부담을 경감하고, 민원인의 사업수행 안전성을 보장하고자 추진하는 제도로 사전 안내하여 매년 확대 추진 중.

□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표

- 복합민원 1회방문 처리로 민원인 불편해소
- 신청서 및 구비서류 대폭 간소화

○ 기대효과

시행 전(AS IS)	시행 후(TO BE)
• 절차별 방문으로 인허가 시간 소요	• 행정 만족 및 신뢰도 제고

□ 관련 자치법규 및 지침 개정계획

○ 해당사항 없음

□ '26년 소요예산

○ 비예산사업

□ 추진일정

○ 복합민원 접수 : 연중

□ 홍보계획

○ 매년 민원1회 방문처리 계획, 사전심사청구제도운영 계획 수립에 맞춰 언론보도 및 소셜미디어 홍보, 홈페이지(민원정보) 안내

8. 가짜 노동 없는 성과 중심의 조직 운영

8-1 효율적인 인력운영으로 일하는 공직분위기 조성

주관부서	자치행정과	협조기관/부서	실과소 전체
담당자	○○○ 주무관	연락처	033-450-5232

□ 추진배경

○ 행정 수요 대비 인력 배치 불균형

- 신규 정책 사업은 급증하고 있으나, 기존의 관행적 인력 운영으로 인해 특정 부서의 업무 과중 및 '가짜 노동(불필요한 대기 및 형식적 보고)' 지속 발생

○ 조직 진단의 객관성 부족

- 부서별 적정 인력을 산출할 수 있는 과학적 데이터가 부족하여, 주관적인 판단에 의한 인력 증원 요청이 반복됨

□ 세부 추진사항

○ 인력 수급과 행정 수요의 불일치

- 신규 정책 사업은 급증하고 있으나, 기존의 관행적 인력운영으로 인해 특정 부서의 업무 과중 및 '가짜 노동(불필요한 대기 및 형식적 보고)' 지속 발생

○ 데이터 기반의 공정한 성과 관리 체계 구축

- 전 부서별 업무 전수조사를 실시하여 '관행적 반복 업무' 및 '실효성 낮은 통계 보고' 등 쇠퇴 업무 감축
- 목적이 불분명한 회의를 축소하고, 보고서 제출 대신 시스템을 통한 실시간 정보 공유 및 '메모 보고' 체계 구축

○ 동기부여를 위한 성과 관리 체계 고도화

- 부서별 핵심 성과지표를 정량화하여 누구나 납득할 수 있는 평가 기준 마련
- 탁월한 성과를 낸 직원에게 성과상여금 최고 등급 부여 및 희망 보직 우선권 등 실질적 보상 실시

○ 주민 소통 중심의 현장 행정 강화

- 주요사업 추진 시 현장 방문 및 주민 설명회를 정례화하여 주민의 목소리가 인사 및 조직 운영 평가에 반영되도록 검토

□ 홍보계획

○ 우수사례 전파 및 가짜 노동 제로화 수칙 배포 등

□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표

- 불필요한 행정 절차 간소화 및 성과 중심 인사 운영에 대한 직원 만족도 제고

○ 기대효과

시행 전(AS IS)	시행 후(TO BE)
• 관행적인 대면 보고 및 중복 서류 작성 • 주관적 판단에 의한 인력 배치 및 평가 • 업무량 불균형에 따른 조직 피로도 누적	• 전자결재 및 간소화된 보고 문화 정착 • 데이터 기반의 객관적 직무 분석 및 배치 • 적재적소 인력운영으로 행정 생산성 향상

□ 관련 자치법규 및 지침 개정계획

○ ‘26. 하반기 철원군 지방공무원 인사규칙 등 개정

□ ’26년 소요예산

○ 비예산사업

□ 추진일정

○ 조직 문화 혁신 계획 수립 : 2026. 7월

○ 전 부서 직무 분석 및 가짜 노동 발굴 조사 : 2026. 7월 ~ 8월

○ 관련 규정 개정 및 지침 전파 : 2026. 하반기

9. 열정이 넘치고 일 잘하는 공직사회 조성

9-1 철원군 정책 연구동아리 운영

주관부서	기획감사실	협조기관/부서	-
담당자	○○○ 주무관	연락처	033-450-5211

□ 추진배경

○ 군정의 다양한 분야에 대한 연구주제 선정을 통한 창의적 문제해결과 참신한 아이디어 발굴을 통한 군정 주요사업의 성공적 추진

○ 지식공유 및 업무협업으로 조직 결속력 강화와 공직자 연구모임 활성화로 조직 경쟁력 강화

□ 세부 추진사항

○ 공무원 30명 내외(5인 6팀)로 구성된 연구동아리가 철원군 청년 생활권 보장에 대한 아이디어 발굴

- 기존 청년정책과 차별화된 실제 일상생활과 밀접한 생활권 보장에 대한 정책(교통, 문화·여가, 생활서비스) 발굴
- 읍·면별 생활여건 차이를 반영한 맞춤형 정책방향 제시
- 청년 체감도 높은 실효성 있는 정책과제 도출

□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표

- 공무원 정책 연구 역량 강화 및 참여 확대
- 실효성 있는 정책과제 발굴 및 군정 현안 해결
- 조직 결속력 강화 및 공직 소통 문화 정착
- 직무역량 강화 및 공직 토론 문화 조성

○ 기대효과

시행 전(AS IS)	시행 후(TO BE)
• 부서 중심 업무 추진으로 부서간 소통 및 협업 부족 • 공직사회의 토론 문화 미흡, 상명하복식 문화 잔존	• 공직 토론 문화 조성 및 수평적 조직 소통 체계 구축 • 창의적 공직 문화 정립 및 적극행정 활성화

□ 관련 자치법규 및 지침 개정계획

○ 해당사항 없음

□ '26년 소요예산

○ 2026년 총사업비 : 48백만원

- 정책연구동아리 운영 : 22백만원
- 벤치마킹 여비 : 12백만원
- 우수동아리 국제화 여비 : 12백만원
- 우수동아리 포상금 : 2백만원

□ 추진일정

○ 참가 희망자 접수·선정 : 2026년 4월

○ 발대식 및 역량강화 교육 : 2026년 4월

○ 정책 연구과제 개발 교육 : 2026년 5월

○ 선진지 벤치마킹 : 2026년 6월 ~ 7월

○ 정책 연구과제 최종 컨설팅 : 2026년 8월

○ 최종 성과보고회 및 평가 : 2026년 9월

□ 홍보계획

○ 정책 연구동아리 활동 과정 및 성과를 연중 홍보

10. 공공부문 AI 대전환을 위한 인프라 구축

10-1 디지털 전환.AI 기반 행정혁신 추진

주관부서	자치행정과	협조기관/부서	-
담당자	지식정보·디지털전환팀	연락처	033-450-5462, 5463

□ 추진배경

○ 민원 증가, 업무 복잡화, 대민 응대 다양화로 인해 기존 인력 중심의 대응 방식으로는 신속하고 일관된 서비스 제공에 한계가 있음

- 인구 구조의 변화, 디지털 민원 확대, 반복·단순 업무의 증가로 행정 수요는 지속적으로 확대되고 있으나, 현장 인력과 예산은 한정되어 있어 업무 과중이 심화되고 있음

○ 민원응대 자동화, 정책자료 분석, 문서 초안 작성, 현장 업무 지원 등 실질적 활용을 위해서는 AI 서비스가 안정적으로 작동할 수 있는 전용 시설 인프라와 운영체계가 필요함

○ 현재 개별부서 중심의 업무시스템 운영으로 데이터가 분절되어있어 AI 학습·분석 활용에 어려움이 있음

□ 세부 추진사항

○ 행정데이터의 수집·정제·표준화 체계를 구축하여 AI 활용 기반을 강화함

- 부서별로 분산된 문서, 민원, 정책자료, 조례 및 지침 등의 데이터를 통합 관리하고, 각 시스템별 메타데이터 표준화 및 품질관리 절차를 마련함

- AI 활용이 가능한 형태로 데이터를 정비하고, 개인정보 및 비공개 정보는 비식별화 절차와 권한부여 절차를 적용함

○ 현장 방문 및 온라인 설문조사 등의 운영을 통해 수요자 중심의

AI 사업을 추진하고자 함

- 수렴된 의견을 바탕으로 주민 체감도가 높은 AI 서비스 과제를 우선 발굴하여 단계적으로 추진하고자 함

□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표

- AI 기반 민원응대 및 내부업무 지원 서비스 구축으로 반복행정 처리시간 단축

○ 기대효과

시행 전(AS IS)	시행 후(TO BE)
• 반복 문서 작성과 분류 업무로 행정 비효율 발생 • 부서별 데이터 분산으로 정보 연계가 어려움	• 문서 요약·초안작성 등 업무자동화로 업무 생산성 향상 • 통합 인프라 기반 데이터 연계·분석으로 정책 활용도 제고

□ 관련 자치법규 및 지침 개정계획

○ AI 서비스 구축 및 활용을 위한 인공지능 관련 가이드라인 제정

- AI 서비스의 안전한 구축·운영 및 활용 기준을 마련하고, 데이터 연계, 활용 근거 등을 반영

□ '26년 소요예산

○ 정보자원 실태조사 컨설팅 용역 2천만원

□ 추진일정

○ 정보화사업 및 정보자원 품질점검 및 정비 : 2026. 5월

○ 정비결과 검토 및 후속 관리방안 마련 : 2026. 6월

11. 공공 AI 리터러시 강화 및 인재 양성

11-1 공직자 역량 강화 교육 : AI 교육 등 직무역량강화 교육

주관부서	자치행정과	협조기관/부서	-
담당자	○○○ 주무관	연락처	033-450-5231

□ 추진배경

○ 단순 반복 업무 위주의 AI 활용을 넘어 정책·민원·데이터 분석 등 행정 전반에 AI 도입

- 대다수 공무원이 AI의 필요성은 공감하나, 실제 업무에 적용하는 프롬프트 활용 역량 부족으로 AI 기반의 실질적인 업무 성과 창출 한계

□ 세부 추진사항

○ 전 직원 대상 AI 리터러시 강화 교육

- 맞춤형 교육과정 운영: 직급과 직무별로 차별화된 AI 리터러시 교육 실시
  * 관리자(5급이상): AI트렌드 및 AI 도입에 따른 의사결정 전략, 윤리적 활용 가이드라인 중심
  * 실무자(6급이하): 생성형 AI를 활용한 보도자료 작성, 회의록 요약, 보고서 초안 작성 등 실무 도구 활용 중심

○ 대주민 현장 민원 대응시 AI 활용으로 풍부한 사례 수집·검토

- AI 기술 활용을 통한 효과적인 민원 해결 추진

□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표

- 직급별·직무별 맞춤형 AI 리터러시 교육 매년 **전 직원 이수율 40% 달성**

○ 기대효과

시행 전(AS IS)	시행 후(TO BE)
• AI 기술에 대한 개인별 디지털 격차 심화 • 단순 반복 업무에 과다한 행정력 투입 • 공급자 위주의 일방향 행정 정보 전달	• 전 직원의 AI 리터러시 상향 평준화 • AI 도구를 활용한 업무 자동화 및 초안 작성으로 핵심 정책 기획 시간 확보 • AI 기반의 맞춤형 소통으로 주민 체감도 및 행정 서비스 만족도 극대화

□ 관련 자치법규 및 지침 개정계획

○ 자체 교육훈련 계획에 'AI 활용' 필수 교육으로 지침 마련 및 적용

□ '26년 소요예산

○ 소요예산: 20백만원

□ 추진일정

○ AI활용 디지털 역량 강화 교육 운영 : 2026. 6월, 10월

Ⅲ. 소확신 (소소하지만 확실한 정부혁신) 과제

1 [대표과제]행정전화 폭언방지 안내시스템 구축

주관부서	자치행정과	협조기관/부서	민원허가과
담당자	○○○ 주무관	연락처	033-450-5300

□ 추진배경

○ 행정전화 민원 처리 및 응대과정에서 발생 하는 민원인의 폭언·폭행 등 위법·공무방해 행위로부터 민원처리 담당자 보호 필요

- 민원처리법 시행령 개정('24.10.29.)에 따른 처리 필요

□ 세부 추진사항

○ 민원 통화내용 전체 녹음

- 철원군 수신전화 자동녹음 기능 운영 : 2024. 11. 27.

○ 행정전화 민원 상담 종료 및 제한 조치 기능 구현

- 장시간·반복·성희롱 등 전화상담 시 종료 기능 구현 예정 : 2026. 6월

□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표

- 정당한 사유 없는 전화상담 지속 시 20분 종결처리 기능 구현
- 욕설·협박·성희롱 등 폭언 시 즉시 전화 종료 기능 구현

○ 기대효과

시행 전(AS IS)	시행 후(TO BE)
• 해당없음	• 공무원의 인격권 보장 • 안전한 근무환경 조성

□ ’26년 소요예산

○ 행정전화 폭언방지 안내시스템 구축 : 60백만원

□ 추진일정

○ 소프트웨어 과업심의위원회 : 2025. 11월 완료

○ 정보통신 보안성 검토 : 2026. 2월 완료

○ 일상감사 : 2026. 2월 완료

○ 사업 시행 및 계약 의뢰 : 2026. 3월 완료

○ 시스템 구축 및 시범 운영 : 2026. 4월 ~ 5월

Ⅳ. 지방정부 혁신 확산 방안

□ 교육 및 학습 활성화 방안

○ 군정 현안사업 및 정부시책의 효과적 추진을 위한 직장교육 강화

- 정부혁신 사이버교육 연 1회 이상 실시

□ 성과 홍보 방안

○ 군정 홍보의 공공소통 전략 필요

- 주민의 알 권리 충족과 군정에 대한 올바른 이해를 위해 시책 추진 초기 단계부터 홍보 실시
- 정부혁신 관심도 제고를 위하여 뉴미디어(SNS, 유튜브 등 각종 콘텐츠)를 활용한 홍보 확대
- 정부혁신 우수사례 카드뉴스 전직원 공람 및 뉴미디어 홍보를 통한 홍보 실시. 끝.