2026년 지방정부 혁신 실행계획

2026. 4.

제주특별자치도
Jeju Special Self-Governing Province

목 차

Ⅰ. 총괄표 ····· 1

Ⅱ. 추진과제 ····· 3

1. 주민 소통 일상화로 지역주민의 의견을 정책으로 전환 ··· 5
2. 주민의 알권리 보장을 통해 지방정부 투명성 강화 ····· 22
3. 주민의 목소리를 경청하여 생활 속 문제해결 ····· 30
4. 사각지대 없는 포용적 공공서비스 체계 구축 ····· 49
5. 모두가 기본적 삶을 보장받는 사회 안전망 구축 ····· 63
6. 자율과 혁신을 통한 지역균형성장 체계 구축 ····· 80
7. 주민 누구에게나 쉽고 편리한 서비스 환경 조성 ····· 101
8. 가짜 노동 없는 성과 중심의 조직 운영 ····· 113
9. 열정이 넘치고 일 잘하는 공직사회 조성 ····· 120
10. 공공부문 AI 대전환을 위한 인프라 구축 ····· 132
11. 공공 AI 리터러시 강화 및 인재 양성 ····· 156

Ⅲ. 소확신 과제 ····· 156

Ⅳ. 정부혁신 확산 방안 ····· 162

Ⅰ. 총괄표

주민 주도 참여·소통 거버넌스 구현

세부추진과제명	소관부서	추진일정
1. 주민 소통 일상화로 지역주민의 의견을 정책으로 전환		
1. 도민 밀착 현장소통 강화 및 예방적 공공갈등 관리	소통청렴담당관	'26. 1. ~ 12.
2. 도민 소통 플랫폼(e-소통제주) 구축 및 운영	소통청렴담당관	'26. 4. ~ 12.
3. 도민과 함께 만드는「인구정책 창의랩(LAB)」운영	인구정책담당관	'26. 3. ~ 12.
4. 재정 민주주의 실현을 위한「주민참여예산제」운영 내실화	예산담당관	'26. 1. ~ 12.
5.「정책 아이디어 공모전」운영을 통한 시정 현안 해결 및 소통 강화	제주시 기획예산과	'26. 3. ~ 12.
6. 주민갈등 ZERO! 상생·공감·소통 기반 현장 밀착형 소통행정 구현	서귀포시 중문동	'26. 1. ~ 12.
2. 주민의 알권리 보장을 통해 지방정부 투명성 강화		
1. 외국인 정착지원 통합 플랫폼 '제주 외국인 포털 구축'	인구정책담당관	'26. 5. ~ 12.
2. 제주 지하상가 디지털상권지도 구축	디지털혁신과	'26. 1. ~ 12.
3. 노인일자리 정보공개 및 운영 투명성 제고	서귀포시 노인복지과	'26. 1. ~ 12.
3. 주민의 목소리를 경청하여 생활 속 문제해결		
1. 도민 권익 보호를 위한「시민고충처리위원회」운영 활성화	소통청렴담당관	'26. 1. ~ 12.
2. 소상공인 AI·디지털 전환 현장지원「디지털 튜터」운영	소상공인과	'26. 2. ~ 12.
3. 현장중심의 제주 산림안전 구현, 산림재난 대응단 운영	산림녹지과	'26. 1. ~ 12.
4. 제주 관광시장 질서 확립을 위한「관광 불법행위 통합 대응 추진단」운영	관광산업과	'26. 3. ~ 12.
5. 개인하수처리시설 기술관리인 선임 기준 완화로 도민 부담 해소	상하수도본부 하수도부	'26. ~ '29.
6. 도민이 체감할 수 있는 수요자 중심 현장 위원회 운영	자치경찰총괄과	'26. 3. ~ '27. 1.

7. 시민체감형 소통 혁신「홈치해결상담실」운영	제주시 소통청렴지원실	'26. 1. ~ 12.

포용과 균형의 기본사회 구현

4. 사각지대 없는 포용적 공공서비스 체계 구축

1. 서귀포의료원 노인질환전문센터 증축을 통한 공공의료서비스 강화	보건정책과	'26. ~ '29.
2. 생애주기별 장애인 관계중심 통합 돌봄	경제정책과	'26. 4. ~ 12.
3 사회적 고립 ZERO, 지역사회를 연결사회로	제주시 통합돌봄과	'26. 4. ~ 12.
4 AI 기술을 통한 '사회적 고립 위험군 안부확인 사업' 고도화 추진	서귀포시 통합돌봄과	'26. 1. ~ 12.
5 발달장애인 사회활동을 위한 배상책임보험 가입	서귀포시 장애인복지과	'26. 7. ~ '27. 6.

5. 모두가 기본적 삶을 보장받는 사회 안전망 구축

1. 도민 평생 건강파트너,「제주형건강주치의 시범사업」추진	보건정책과	'25. 10. ~ '27.
2. 제주가치돌봄 확대(제주형 생애주기별 통합 돌봄체계 구축)	복지정책과	'26. 1. ~ 12.
3. **[대표과제]** 제주형 돌봄 모델「수눌음돌봄 공동체」발굴·육성	복지정책과	'26. 1. ~ 12.
4. 청년의 주거 안정을 위한「청년 이사비 지원 사업」추진	주택토지과	'26. 1. ~ 12.
5. 수요응답형 옵서버스 도 전 읍·면(10개) 지역 운영	대중교통과	'26. 1. ~ 12.
6. 신속·정확한 통합조사로 신규 수급권자 발굴 및 권리구제	제주시 기초생활보장과	'26. 1. ~ 12.
7. 서귀포시 긴급돌봄 지원사업 추진절차 간소화 시범 사업	서귀포시 통합돌봄과	'26. 4. ~ 12.

6. 자율과 혁신을 통한 지역균형성장 체계 구축

1. 글로벌 워케이션 확장을 통한 생활인구 유입 확대	인구정책담당관	'26. 1. ~ 12.
2. 고향사랑기부제 성장을 통한 지역경제 활성화	세정담당관	'26. 1. ~ 12.
3. 골목형상점가 활성화를 통한 지역경제 자생기반 마련	소상공인과	'26. 1. ~ 12.

4. 제주 분산에너지 특화지역 활성화	에너지산업과	'26. 1. ~ 12.
5. 지역 AI·디지털 혁신 생태계 조성	디지털혁신과	'26. 1. ~ 12.
6. 지역과 상생하는 제주 크루즈산업 활성화	해양산업과	'26. 1. ~ 12.

성과로 신뢰받는 일 잘하는 지방정부 구현

7. 주민 누구에게나 쉽고 편리한 서비스 환경 조성

1. 종이 없이, 더 빠르게, 「모바일 전자고지」로 한번에 납부	세정담당관	'26. 1. ~ 12.
2. 디지털 통합 신원인증 체계 구축	디지털혁신과	'26. 6. ~ 12.
3. 제주로케이션 촬영장소 인허가 원스톱TF 운영	문화정책과	'26. 1. ~ 12.
4. 어선사고 피해자 가족 원스톱 지원 체계 구축	수산정책과	'26. 4. ~ '27. 12.

8. 가짜 노동 없는 성과 중심의 조직 운영

1. 업무자동화 확대 구축으로 업무 효율화 추진	정책기획관	'26. 5. ~ 12.
2. 성과우수자 선발로 성과 중심 인사문화 확산	총무과	'26. 1. ~ 12.
3. 저효율 업무 및 불필요 관행 개선을 통한 핵심 업무 집중	제주시 기획예산과	'26. 3. ~ 12.

9. 열정이 넘치고 일 잘하는 공직사회 조성

1. 적극행정 공무원 보호 및 활성화	정책기획관	'26. 1. ~ 12.
2. 사무공간 혁신 어나더⁺ 운영을 통한 유연한 근무환경 조성	정책기획관	'26. 1. ~ 12.
3. 어나더⁺ 아이함께 운영을 통한 일-가정 양립 지원	정책기획관	'26. 1. ~ 12.
4. '간부 모시는 날' 근절 추진으로 활력 있는 조직문화 조성	정책기획관	'26. 1. ~ 12.
5. 유연한 근무환경 및 일·가정 양립을 위한 유연근무제 활성화	총무과	'26. 1. ~ 12.

공공부문 인공지능 대전환

10. 공공부문 AI 대전환을 위한 인프라 구축

1. AI 체납차량 영치 시스템 구축 및 운영	세정담당관	'26. 3. ~ 12.
2. AI 기반 도로 통합 관제 체계 구축	우주모빌리티과	'26. 3. ~ 12.
3. 제주 "AI connect' 행정·서비스 표준 플랫폼 구축	디지털혁신과	'26. 1. ~ 12.

4. 도서형 기후·해양 재난 AX 실증사업 추진	디지털혁신과	'26. 1. ~ 12.
5. 지속가능한 농업생태계 조성을 위한 '제주DA' 플랫폼 고도화	농업기술원 농업디지털센터	'26. 1. ~ 12.
6. 디지털 전환 촉진을 위한 AI·RPA 활용 확산	서귀포시 디지털혁신과	'26. 1. ~ 12.
11. 공공 AI 리터러시 강화 및 인재 양성		
1. 제주특별자치도 공직자 AI 역량 강화	공공정책연수원	'26. 1. ~ 12.
2. 생성형 AI 활용 기반 조성 및 성과 확산	제주시 디지털혁신과	'26. 1. ~ 12.
3. 디지털·AI 교육 고도화 및 활용역량 강화	서귀포시 디지털혁신과	'26. 1. ~ 12.
소확신 (소소하지만 확실한 지방정부혁신) 과제		
1. 예방 중심의 스마트 행정「전기차 충전 방해 행위 방지 문자 알림서비스」운영	제주시 디지털혁신과	'26. 1. ~ 12.
2. 시민 안전 확보를 위한「주민 없는 노후 위험 간판」선제적 무료 철거 지원 사업	제주시 도시재생과	'26. 3. ~ 12.

Ⅱ. 추진과제

1-1 도민 밀착 현장소통 강화 및 예방적 공공갈등 관리

주관부서	소통청렴담당관	협조기관/부서	-
담당자		연락처	064-710-3352

□ 추진배경

○ 민선9기 성과 창출 및 도정 추동력 확보를 위한 현장 중심 소통행정 강화

○ 온라인 민원 증가와 대면 소통 선호의 수요에 대응한 하이브리드형 소통 채널 운영

○ 공공갈등 다원화·복잡화에 따른 예방적 갈등관리 체계 구축으로 사회적 비용 최소화

□ 세부 추진사항

○ **현장 밀착형 민생경청 소통을 통한 현안 해결**

- 도지사가 민생 접점을 직접 방문하여 고충 청취 및 해결 방안 모색
- 현장 소통 발굴 현안의 정책화 및 처리 결과 신속 피드백(환류) 실시
- 온-오프라인 연계를 통한 전방위 민생 의견 수렴 창구 고도화
  * 도지사/자치도에 바란다 등 온라인 제안을 현장 소통 의제로 활용

○ **데이터 기반의 온라인 정책 참여 플랫폼 ‘e-소통제주’ 운영**

- 주요 정책 추진 과정에 대한 실시간 도민 의견 수렴 및 데이터화
- 분석 데이터를 활용한 정책 결정 지원 및 도민 피드백 강화

○ **사회적 비용 절감을 위한 예방적 갈등 관리 시스템 가동 및 협치 거버넌스 강화**

- 공공갈등 사전 진단 및 초기 개입을 통한 갈등 조정 지원
- 부서 협업 및 민·관 협력적 거버넌스를 활용한 복합 갈등 사안 공동 대응
- 제주갈등포럼 및 공공갈등 주민조정가 양성 등 민간 주도 갈등 해결 역량 강화

○ **사회협약위원회 내실화를 통한 지역 현안 해결 지원**

- 도민 권익 증진을 위한 사회협약 체결 및 중립적·객관적 중재 역할 강화
- 위원회 기능을 활용한 사회 통합 및 지역 공동체 공익 가치 실현

□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표

- 도민 중심 소통 강화: 도민소통・협업 실적(목표 62건)
- 공공갈등관리 시스템 운영

・ 공공갈등 관리 단계별 추진(목표 100%)

* 갈등사업 조사(2회), 갈등 역량 강화 프로그램(4회), 갈등포럼개최(1회), 갈등관리 컨설팅(2회)

・ 갈등관리 실태 점검평가 결과(목표 78.0점)

○ 기대효과

- 도민 체감형 양방향 소통 구현 및 도정 신뢰도 제고

・현장 중심의 민생 경청과 온라인 플랫폼의 유기적 활용으로 도민의 정책 참여 기회를 확대하고 행정 신뢰도 확보

- 예방적・능동적 갈등 관리 체계 구축으로 사회적 비용 절감

・공공갈등 사전 진단과 중재, 민・관 협력 거버넌스를 통해 갈등 장기화를 방지하고 불필요한 사회적 손실 최소화

- 협업 기반의 문제 해결 역량 강화 및 사회 통합 기여

・부서 간 공동 대응과 사회협약위원회의 객관적 중재를 통해 지역 현안 갈등의 합리적 해법을 도출하고 건강한 공동체 회복

□ '26년 소요예산

○ 현장 소통 기획 및 추진: 비예산

○ 온라인 소통 플랫폼 'e-소통제주' 운영: 10백만원

○ 사회협약위원회 운영: 32백만원

○ 제주갈등포럼 개최: 28백만원

○ 갈등조정협의회 운영: 10백만원

○ 주민조정가 양성 과정 및 직원 교육 등 갈등역량강화: 33백만원

□ 추진일정

○ 2026년 도민소통 추진계획 수립: 2026. 3.

○ 2026년 공공갈등관리 추진계획 수립: 2026. 3.

○ 도정주요 정책 및 갈등 현안 현장 등 현장소통 기획·추진: 연중

○ 2026년 상·하반기 공공갈등사업 전수조사 및 갈등진단: 2026. 3. / 7.

○ 갈등관리 민·관 협력적 거버넌스 구축 및 관계부서 협업: 상시

○ 제주갈등포럼 개최: 2026. 9.

○ 갈등관리 역량강화 프로그램 및 공공갈등 주민조정가 양성교육 운영: 연중

○ 2026년 갈등관리 실태 점검·평가 실시: 2026. 12.

□ 홍보계획

○ 도지사 현장 소통 및 갈등 해소 사례 등 보도자료 배포

○ ‘e-소통제주’ 플랫폼 활용 결과 카드 뉴스 등 제작 활용

○ 갈등 관리 우수 사례 공유를 통한 정책 공감대 확산 및 민관 협치 분위기 조성

1-2 도민 소통 플랫폼(e-소통제주) 구축 및 운영

주관부서	소통청렴담당관	협조기관/부서	디지털혁신과 등
담당자		연락처	064-710-3354

□ 추진배경

○ **도민 참여 채널의 접근성 및 실질적 활용도 개선 필요**

- 현행 홈페이지 내 설문조사 및 의견수렴 메뉴의 구조적 한계로 인해 도민 접근성이 저조하고 활용도가 미흡함
- 도민의 도정 직접 참여 기능을 강화하고 소통 행정의 디지털 전환(DX)을 뒷받침할 플랫폼이 필요함

○ **도정 정책의 정당성 확보 및 고품질 정책 데이터 산출**

- 민선 9기 핵심 과제 수립 시 도민 의견과 정책 수요를 사전에 파악하여 정책의 실효성을 높이고자 함
- 행정에서 사전 검증한 구조화된 문항을 활용하여 정책 품질을 향상시키고 고품질의 정책 데이터를 확보해야 함

□ 세부 추진사항

○ (사업기간) 2026. 4. ~ 12.

○ **온라인 도민 소통 플랫폼 'e-소통제주' 구축 및 운영**

□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표

- 온라인 도민 소통 플랫폼 'e-소통 제주' 구축 및 운영

○ 기대효과

시행 전(AS IS)	시행 후(TO BE)
• 부서별 분산된 설문 및 낮은 참여도 • 수동적인 의견 수렴 체계	• 온라인 설문 플랫폼을 통한 참여도 제고 • 사전검증된 능동적인 의견 수렴 체계

- **참여도 제고**: 도민의 정보 접근성을 높여 타 지자체를 선도하는 모범적인 소통 모델 확보
- **행정 효율화**: 소통 체계의 일원화 및 디지털 전환을 통해 고품질의 정책 데이터 수집 기반 마련

□ 관련 자치법규 및 지침 개정계획

○ 해당없음

□ '26년 소요예산

○ 10백만원

□ 추진체계

구분	부서	주요 역할
주관	소통청렴담당관	e-소통제주 운영 총괄(도정시책참여단 관리, 설문 및 의견수렴 부서 협조 등)
협조	디지털혁신과	e-소통제주 플랫폼 개발 및 유지관리, 데이터 보안 및 사용자 인증 체계 구축 등

○ 협업체계 구성 및 운영(소통청렴담당관 주관): ~ '26. 12.

○ e-소통제주 구축 및 운영 협업* 회의('26. 4.~): 상시 개최

* 협업내용: e-소통제주 디자인 제작 및 검토, 도메인 내 플랫폼 구축 등

□ 추진일정

○ e-소통제주 운영 홍보 및 설문조사 등 신청 안내(→전부서): ~ '26. 4. 13.

○ e-소통제주 운영: '26. 4. 13. ~

○ 도정시책참여단 운영 점검('26. 8.) 및 성과평가('26. 12.), 환류('27. 1.)

□ 홍보계획

○ 도민 참여 유도를 위한 다각적 홍보

- (방법) 도 홈페이지 팝업 배포, 공식 SNS 채널 연계 홍보, 도정 소식지 내 신청 안내
- (내용) 'e-소통제주' 플랫폼 개설 안내 및 주요 정책 설문 참여 이벤트 등

1-3 도민과 함께 만드는 「인구정책 창의랩(LAB)」 운영

주관부서	인구정책담당관	협조기관/부서	전 부서
담당자		연락처	064-710-4573

□ 추진배경

○ **도민 체감도 높은 현장 중심 인구정책 발굴 필요**

- 공급자(행정) 중심의 정책 수립에서 벗어나 실제 정책 수요자인 도민이 기획 단계부터 참여하는 민·관 협력 거버넌스 구축이 절실함
- 저출생, 고령화 등 복합적인 인구 위기 상황을 해결하기 위해 지역 특성에 맞는 창의적인 아이디어를 정책에 반영할 필요가 있음
- 인구 문제를 행정의 영역을 넘어 지역사회가 함께 고민하고 해결책을 찾아가는 '도민 주도형' 혁신 모델 정립 필요

○ **차기 예산 편성으로 이어지는 실효성 있는 정책 로드맵 마련**

- 도민과 공무원이 사업 논의 초기단계부터 공동 참여하고, 전문가와 공동설계형 인구정책을 마련함으로써 행정의 정책 실현력 제고
- 인구정책 환경 변화에 선제적으로 대응하고, 제주 인구구조 변화에 탄력적으로 대응하는 정책 기반 구축

○ **지자체 최초 인구영향평가 연계** *'26년 시범 → '27년 본격 운영

- 인구영향평가는 전문가 주도형으로 경기도, 부산 등에서 시행하고 있으며, 제주는 '26년 시범사업 운영 시 도민의 체감도 및 사업 담당자의 의견 등 다각적 분석을 위한 인구정책 워크숍과 병행 진행

□ 세부 추진사항

○ (사업기간) 2026. 3. ~ 12.

○ **인구정책 창의랩(LAB) 구성 및 운영**

- 참여 대상: 인구정책에 관심 있는 도민(도민실천단) 및 관련 사업 담당 공무원
- 운영 방식: 분과별(저출생, 고령화, 인구유입 등) 워킹그룹을 구성하여 정기적인 토론 및 아이디어 고도화 과정 수행
- 주요 활동: 기존 인구정책의 문제점 진단, 신규 시책 아이디어 발굴, 정책화 가능성 검토 및 실행안 도출

○ **도민실천단 역량 강화 및 인센티브 제공**

- 전문가 초청 강연 및 , 타 지역 성공·실패 사례 소개 등을 통한 인구정책 전문성 제고
- 우수 제안자로 선정된 도민 및 부서에 대한 시상 및 인센티브(적극행정 마일리지 적립) 제공으로 참여 동기 부여

○ **인구영향평가 연계 운영**

- '26년 인구정책 시행계획 사업(132개) 중 11개 사업을 인구영향평가 대상으로 선정하여 창의랩 워크숍과 연계 운영
- 담당 부서의 1차 자체진단(체크리스트)과 외부 전문가(제주연구원)의 2차 심층평가(기술서 작성) 병행 실시
- 평가 결과 분석 및 사업별 개선안 도출로, '27년 본예산 편성 반영

□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표: 인구정책 창의랩(LAB) 운영 및 예산편성 시 반영(3건 이상)

○ 기대효과

시행 전(AS IS)	시행 후(TO BE)
• 행정 중심의 일방향 정책 수립 • 파편화된 인구 시책 운영 • 도민 의견 반영 경로 부재	• 도민실천단 참여를 통한 민·관 공동 정책 설계 • 창의랩을 통한 핵심 과제 도출 및 정책 반영 3건 이상 • 인구영향평가 연계로 정책의 인구 관점 실효성 검증

- **정책 실효성 제고**: 현장의 목소리가 담긴 실효성 있는 정책 발굴로 도민들이 실질적으로 체감하는 인구 복지 실현
- **협치 행정 구현**: 도민이 도정의 동반자로 참여하는 프로세스를 통해 직접 민주주의 가치를 실현하고 도정 신뢰도 향상
- **지역 활력 증진**: 다양한 세대와 계층의 아이디어를 결합하여 제주의 인구 구조 변화에 능동적으로 대응하고 지역 소멸 위기 극복
- **예산 연계 강화**: 도민·공무원·전문가 협업으로 발굴된 과제를 2027년 예산에 직접 반영하여 정책 설계부터 재원까지 일관된 추진 체계 구축

□ 관련 자치법규 및 지침 개정계획

○ 「제주특별자치도 인구영향평가 조례」 제정(예정)

- 현재 「제주특별자치도 기본조례」제6조2항(인구영향평가) 명시가 있으나, 「제도의 실행력 및 지속성 확보를 위해 평가결과 환류 및 위원회 구성 명문화 추진 예정

□ '26년 소요예산

○ 인구정책 창의랩 운영(16.6백만원), 인구영향평가(40백만원)

□ 추진체계

※ 도민 실천단 구성체계

* 위원장 추천(4명) 참여



□ 추진일정

시기	단계	주요 내용	세부 활동
3월	참여자 선정	분과별 도민 선발 기존사업11건 선정	인구도민실천단 중 참여의사 도민 선발 인구영향평가 대상 사업 연계 선정
4~7월	워크숍(4회)	기존사업 재설계 신규사업 발굴	1회(4월): 인구영향평가 교육 및 사업 공유 2회(5월): 인구문제 진단 및 아이디어 발굴 3회(6월): 정책화 설계 및 도민 수용도 검토 4회(7월): 인구영향평가 실시 및 실행체계 논의
8월	사업설명서 등	최종 컨설팅(1회)	각 사업부서 사업설명서 작성 및 최종 전문가 컨설팅
9월	본예산 요구	2027년 예산 반영	창의랩 결과 권고 및 사업부서 본예산 편성 요구

□ 홍보계획

○ 도민 참여 확대를 위한 온·오프라인 홍보 강화

- (방법) 워크숍 영상 아카이빙을 활용한 SNS 홍보, 제주인구정책통합플랫폼 연계 운영, 지역 언론 보도자료 배포
- (내용) 창의랩 활동 과정 및 도민 아이디어가 실제 정책으로 연결된 성공 사례 집중 홍보

○ 단계별 홍보 추진

- (사전) 창의랩 언론자료 배포, 도 SNS 활용 및 도민실천단 채널 공지
- (진행 중) 인구정책통합플랫폼에 회차별 워크숍 현장 사진 배포를 통한 도민 공감대 확산
- (사후) 창의랩 전 과정 아카이빙 영상 제작 및 유튜브·SNS 게시, 정책 반영 결과 보도자료 배포 및 ‘인구의 날’(7월) 연계 참여 우수자 시상을 통한 성과 가시화

1-4 재정 민주주의 실현을 위한「주민참여예산제」운영 내실화

주관부서	예산담당관	협조기관/부서	-
담당자		연락처	064-710-2325

□ 추진배경

○ **도민이 직접 설계하는 지역 맞춤형 예산 편성 요구 증대**

- 예산편성 과정에 도민의 실질적인 참여를 보장하여 재정 운영의 투명성과 민주성을 확보할 필요가 있음
- 단순 공모를 넘어 지역 현안을 가장 잘 아는 주민들이 직접 사업을 발굴하고 결정하는 '현장 중심 재정 행정' 구현이 절실함

○ **주민자치회 본격 시행 대비 운영 체계 고도화**

- 주민자치회 전환 등 자치 분권 가속화에 따라 읍면동 단위의 자치계획형 사업 도입 등 제도적 변화에 선제적으로 대응해야 함
- 참여율이 저조한 분야는 과감히 정비하고, 청년·지역참여 등 실효성 높은 분야에 재원을 집중하여 정책 체감도를 높여야 함

□ 세부 추진사항

○ **(사업기간)** 2026. 1. ~ 12.

○ **지역 중심의 참여예산 모델 강화**

- 읍면동 실링 추가 배분: 지역 규모(면적·인구)를 반영하여 읍면동 예산 한도(실링)를 추가 배분(7억 원)함으로써 지역 간 균형 발전 도모
- 자치계획형 사업 시범 도입: 주민자치회 본격 시행에 대비하여 8개 읍면동을 대상으로 주민 주도의 자치계획형 사업 운영(11억 원 규모)

○ **다양한 계층 참여 및 역량 강화**

- 청년 사업 활성화: 청년들의 참신한 아이디어가 도정에 반영될 수 있도록 청년 참여 사업(23억 원) 지속 추진
- 주민참여예산학교 운영: 예산에 대한 이해를 돕고 사업 제안 역량을 높이기 위해 도민 및 주민참여예산기구 위원 대상 맞춤형 교육 실시

□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표: 주민참여예산사업 예산편성 과정에 주민 참여 확대

- 공모·발굴 1,197건, 주민투표 참여자 3,289명

○ 기대효과

시행 전(AS IS)	시행 후(TO BE)
• 일률적인 읍면동 실링 배분 • 행정 주도의 사업 선정	• 면적·인구 가중치를 적용한 지역 맞춤형 배분 • 주민자치회 연계 자치계획형 사업 시범 운영(8개소)

○ 기대효과

- **재정 투명성 및 신뢰도 제고**: 예산 편성 과정에 도민 참여를 실질화함으로써 예산 낭비를 방지하고 지방 재정 운영의 신뢰 확보
- **지역 문제 해결 역량 강화**: 주민이 직접 지역 문제를 진단하고 대안을 제시하는 과정을 통해 풀뿌리 민주주의 및 지역 공동체 활성화 기여
- **주민 체감형 사업 발굴**: 생활 밀착형 사업의 비중을 높여 도민들이 일상에서 느끼는 행정 서비스의 질적 향상 도모

□ 관련 자치법규 및 지침 개정계획

○ 제주특별자치도 주민참여예산제 운영 조례 준수

□ '26년 소요예산

○ 376억원(공모·제안 및 자치계획형 사업 등 포함)

□ 추진체계

구분	부서	주요 역할
주관	예산담당관	주민참여예산 운영 총괄 계획 수립 및 위원회 운영
협조	행정시	지역회의조정협의회 운영, 지역·시정참여사업 의결
협조	읍·면·동	지역회의 운영, 지역사업 의결 및 지역참여사업 발굴
협의	주민참여예산위원회	사업 제안 심사, 우선순위 결정 및 성과 평가

□ 추진일정

○ 주민참여예산기구 구성 및 '27년 주민참여예산사업 공모·발굴: '26. 3.~4.

○ 주민참여예산학교 운영 및 맞춤형 숙의·컨설팅 지원: ’26. 3.~5.

○ 공모·제안 사업 심사 및 주민투표, 선정: ’26. 6.~9.

○ 운영 성과 우수기관(부서) 및 우수제안자 시상: ’26. 12.

□ 홍보계획

○ 도민 소통 및 참여 활성화를 위한 온・오프라인 홍보

- (방법) 주민참여예산학교 운영, SNS・전광판 홍보, 사업 공모 포스터 배부
- (내용) 주민참여예산 우수사례(Best 10) 전파 및 제안 접수 방법 안내 등 도민의 관심과 참여 독려 활동 전개

1-5 「정책 아이디어 공모전」 운영을 통한 시정 현안 해결 및 소통 강화

주관부서	제주시 기획예산과	협조기관/부서	전부서
담당자		연락처	064-728-2213

□ 추진배경

○ **실질적 정책 환류 체계 강화로 소통의 질적 전환 도모**

- 기존 자유공모는 접수 건수 증가에도 불구하고 시정 연계 실적이 전무하여 시민 의견이 정책으로 연결되지 못하는 소통의 단절 발생
- 단순 의견 수렴을 넘어 시민이 체감할 수 있는 실무 중심의 정책 환류 창구로의 전환 필요

○ **시민의 의견이 정책이 되는 '지정 공모' 도입**

- 행정시의 권한 내에서 즉시 실행 가능한 생활밀착형 과제를 통해 시민과 부서가 촘촘하게 소통하는 능동적 참여 환경 구축
- 공급자(행정) 중심에서 수혜자(시민) 관점으로 정책 설계 구조를 확립하여 정책 효능감 및 시정 신뢰도 제고

□ 세부 추진사항

○ **수요자 맞춤형 지정 과제 공모 운영**

- 전 부서 대상 현안 및 생활밀착형 정책 과제 수요조사 실시
- 제안자가 현황을 충분히 이해하고 아이디어를 구상할 수 있도록 상세한 '과제설명서' 사전 제공 → 제안의 구체성·실행가능성 확보

○ **제안의 정책화 촉진 및 실행 인센티브 강화**

- 채택된 아이디어는 실무부서의 심층 검토를 거쳐 즉시 시책화 추진
- 제안 채택 및 실행 실적에 따른 부서 BSC 가점 부여로 실무부서의 적극적인 행정 참여 유도

□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표

- **정책 반영 실효성 확보**: 전년도 시책 연계 0건의 한계를 극복하고 실행 가능한 정책 전환 사례 도출
- **정책 효능감 극대화**: 시민 제안의 실제 정책 반영 과정을 공유하여 주민 소통 일상화 및 정책 체감도 향상

○ 기대효과

시행 전(AS IS)	시행 후(TO BE)
• 일회성 및 추상적 의견 제시 위주 • 행정 중심의 일방향적 과제 운영 • 제안의 정책 반영 실적 미흡	• 지정 과제를 통한 구체적 정책 제안 • 시민-행정 간 능동적 협력 및 소통 • 시민 의견의 즉각적 정책 전환 및 환류

□ '26년 소요예산

○ 3.7백만원

□ 추진일정

○ 2026년 제주시 정책 아이디어 공모전 추진계획 수립: '26. 3.

○ 지정 과제 발굴 및 아이디어 공모・접수: '26. 4. ~ 11.

○ 실무부서 및 제안심사위원회 심사: '26. 7. ~ 12.

○ 우수제안 결과 발표 및 시상: '26. 12.

□ 홍보계획

○ **전략적 홍보 매체 활용을 통한 대시민 홍보 강화**

- 시 홈페이지 내 공모전 게시판 및 메인 배너 게시
- 위비티, 올콘, 대티즌 등 대외 공모전 전문 플랫폼 홍보 게시

○ **지역 밀착형 현장 홍보 병행**

- 읍・면・동 전광판 및 게시판 활용, 주민센터 내 홍보물 비치

1-6 주민갈등 ZERO! 상생·공감·소통 기반 현장밀착형 소통행정 구현

주관부서	서귀포시 중문동	협조기관/부서	시 자치행정과, 도 우주모빌리티과 등
담당자		연락처	064-760-4812

□ 추진배경

○ 하원테크노캠퍼스 조성 등 지역개발사업 추진에 따라 마을 간 이해관계 충돌 가능성 증가

- 주민 간 갈등 발생 우려 및 행정 신뢰 저하 가능성 존재
- 개발정보 전달 지연 및 정보 비대칭으로 민원 발생 증가

○ 기존 주민소통 방식의 한계

- 회의 중심, 사후 대응 위주 운영, 현장성 및 즉시 대응력 부족

○ 취약계층 및 고령층 대상 의견수렴 체계 미흡

- 행정 접근성 부족으로 의견반영 제한, 생활밀착형 민원 대응 지연

□ 세부 추진사항

① 주 1회 「찾아가는 마실토크」 운영

- 마을 순회 방문을 통한 주민·마을리더 소규모 간담회 실시
- 취약계층 생활 점검 및 복지 사각지대 발굴
- 생활민원 현장 접수 및 관계부서 즉시 처리 연계
- 개발사업 관련 주민 의견 수렴 및 지역 동향 상시 파악

② 월 1회 「동네 한 바퀴 통장회의」 운영

- 개최 마을 중심 현장회의 및 민원 발생 지역 도보 점검
- 마을별 주요 현안 공유 및 해결방안 논의
- 마을별 우수사례 벤치마킹 및 현장 토론 활성화

③ 주민의견 디지털 관리 체계 구축

- 주민 건의사항 DB화 및 이력관리 시스템 구축
- 민원 데이터 분석 기반 지역별 이슈 시각화 추진

- 처리단계별 관리 및 결과 피드백 제공
- 부서 간 협업을 통한 신속 처리 체계 강화
- 하원테크노캠퍼스 등 주요 현안 관련 협의체 참여

④ 갈등 예방형 ‘리스크 사전관리 시스템’ 도입

- 마을별 주요 이슈 관리 리스트 운영
- 갈등 발생 가능성 사전 분석 및 대응체계 구축
- 갈등 발생 시 신속 대응 및 중재 지원
- 개발사업 대응 갈등관리 특화 소통모델 구축

⑤ 주민참여 정책반영 루프 구축

- 주민 의견 → 정책 반영 → 결과 공개 → 재참여 유도
- 정책 반영 사례 스토리 콘텐츠 제작·공유
- 주민 참여 우수 사례 발굴 및 확산

□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표

- 주민 건의사항 처리율 90% 이상 달성(접수 대비 처리완료 기준)
- 현장소통 횟수 연 60회 이상 확대
- 주민 만족도 80% 이상 달성(연 1회 설문조사 기준)
- 갈등 민원 30% 이상 감소(전년도 대비)

○ 기대효과

시행 전(AS IS)	시행 후(TO BE)
• 사후 대응 중심 민원 처리 • 형식적 회의 위주 소통 • 주민 의견 정책 반영 미흡 • 마을 간 갈등 잠재	• 데이터 기반 사전 예방형 갈등관리 체계 구축 • 현장 중심 상시 소통체계 정착 • 주민 의견의 정책 반영 구조 정착 • 주민 참여 기반 지역문제 해결 생태계 구축

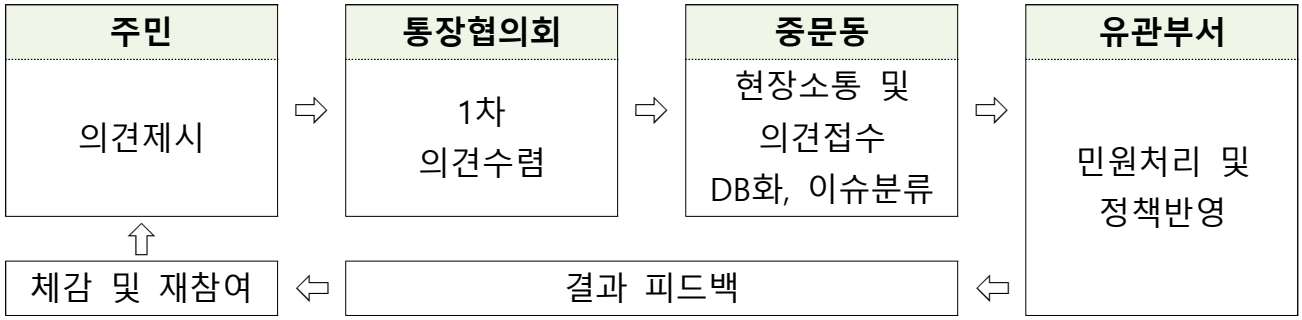
□ 관련 자치법규 및 지침 개정계획

○ 해당없음

□ ’26년 소요예산

○ 통장 활동보상금(회의참석수당) 1.4백만원

□ 추진체계



□ 추진일정

○ 세부 운영계획 수립 및 대상 마을 선정: ’26. 1.

○ 주민의견 DB 시스템 구축 및 담당자 교육: ’26. 1.

○ 찾아가는 마실토크 주 1회 운영: 연중

○ 동네 한 바퀴 통장회의 월 1회 운영: 연중

○ 상반기 운영성과 점검 및 개선: ’26. 6.

○ 연간 성과평가 및 우수사례 확산: ’26. 12.

□ 홍보계획

○ SNS(카카오톡 채널, 밴드, 카페 등) 및 시 홈페이지 활용

- 주민 참여형 콘텐츠(현장 소통 사례, 처리 결과 등) 정기 게시

○ 주민센터 게시판, 마을방송, 현수막・리플릿 활용 오프라인 홍보

○ 중문마을 신문 내 “주민 의견이 정책으로 바뀐 사례” 집중 홍보

2. 주민의 알권리 보장을 통해 지방정부 투명성 강화

2-1 외국인 정착지원 통합 플랫폼 '제주 외국인포털 구축'

주관부서	인구정책담당관	협조기관/부서	노동일자리과 등
담당자		연락처	064-710-4752

□ 추진배경

○ **인구 구조 변화에 따른 외국인 주민 정착 지원 체계 고도화**

- 제주지역 인구는 2023년부터 감소세로 전환된 반면, 외국인 주민 비중은 지속적으로 증가('24년 5.7%)하고 있어 지역 소멸 위기 대응을 위한 외국인 유입 및 정착 지원이 중요해짐

  * (외국인주민 비중) ('21년) 4.8% → ('22년) 5.0% → ('23년) 5.4% → ('24년) 5.7%

○ **정보 분산에 따른 접근성 저하 및 행정 서비스 사각지대 해소**

- 외국인지원센터, 가족센터, 영사관 등 기관별로 정보가 분산되어 있어 외국인 주민이 필요한 정보를 찾는 데 어려움을 겪고 있음
- 언어 장벽과 정보 부족으로 인한 정착 실패를 방지하기 위해 생활 정보, 행정 서비스, 민원 상담을 통합 제공하는 원스톱 플랫폼 구축이 시급함

□ 세부 추진사항

○ (사업기간) 2026. 5. ~ 12.

○ **제주 방문·정착 외국인 대상 정보통합 제공 포털 구축**

- **맞춤형 정보 가이드**: 방문(관광, 유학), 유입(비자 취득, 상담), 정착(일자리, 주거, 의료, 법률), 사회통합(다문화 프로그램, 커뮤니티) 등 체류 목적별 정보 제공
- **지능형 다국어 서비스**: 다국어(영어, 중국어, 베트남어 등) 기반 콘텐츠 및 자동 번역 기능을 도입하고, AI 챗봇을 통한 실시간 상담 지원
- **양방향 소통 채널**: 온라인 민원 상담 및 교육 신청 시 답변 내용이 자동으로 번역되는 쌍방향 소통 시스템 구축

□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표: 제주 외국인 포털 구축 1식

○ 기대효과

시행 전(AS IS)	시행 후(TO BE)
• 기관별로 분산된 외국인 정착 정보 • 언어 장벽으로 인한 제한적 소통	• 외국인 정착지원 통합 플랫폼 구축 및 운영 • AI 자동번역 기반 양방향 민원 서비스 제공

- **정착 만족도 제고**: 원스톱 정보 제공을 통해 외국인 주민의 실생활 불편을 해소하고 안정적인 지역 사회 정착 유도
- **행정 효율성 강화**: 분산된 행정 서비스를 통합 플랫폼으로 일원화하여 중복 행정을 방지하고 데이터 기반의 인구 정책 수립 기여
- **사회 통합 가속화**: 온·오프라인 커뮤니티 연계를 통해 내·외국인이 상생하는 포용적인 지역 공동체 조성

□ 관련 자치법규 및 지침 개정계획

○ 해당없음

□ '26년 소요예산

○ 620백만원

□ 추진체계

구분	부서	협업 주요 역할
주관	인구정책담당관	TF 회의 주관, 타시도 정책 파악
협조	노동일자리과 등	4개 부서 외국인주민 포털 구축 워킹그룹 구성, 포털구축에 필요한 다양한 의견 수렴

○ 협업체계 구성 및 운영(소통청렴담당관 주관) : ~ '26. 12.

○ e-소통제주 구축 및 운영 협업 회의(*'26. 4.~): 상시 개최

※ 협업내용: e-소통제주 디자인 제작 및 검토, 도메인 내 플랫폼 구축 등

□ 추진일정

○ 제주 외국인포털 구축 용역 입찰 공고: '26. 4.

○ 제안서 평가 및 계약 체결·사업착수: '26. 5. ~ 6.

○ 관련부서, 관련 기관, 전문가 의렴 수렴 등 워킹그룹 운영: '26. 6. ~ 12.

○ 플랫폼 구축: '26. 12. * (시범운영) '27. 1.

□ 홍보계획

○ 외국인 주민 대상 플랫폼 인지도 제고 및 이용 활성화

- (방법) 외국인 커뮤니티(SNS) 홍보, 다국어 리플렛 제작·배포, 입국 신고서 내 QR코드 삽입
- (내용) 포털 내 주요 기능(비자, 일자리, 의료) 및 AI 자동 번역 상담 서비스 이용 방법 안내 등

2-2 제주지하상가 디지털상권지도 구축

주관부서	디지털혁신과	협조기관/부서	주택토지과 등
담당자		연락처	064-710-2583

□ 추진배경

○ **지하상가 내 개별 점포 위치 정보 부재로 인한 이용객 불편**

- 현재 민간 지도 서비스(네이버, 카카오 등) 플랫폼에 지하상가 점포별 상세 위치 및 업체 정보가 표출되지 않아 이용객 유입에 한계가 있음
- 소셜미디어(SNS)나 블로그를 통한 개별 업체의 홍보 시에도 명확한 위치 정보를 제공할 수 없어 홍보 효과가 반감됨

○ **안전 확보 및 행정 처리의 어려움 해소 필요**

- 지하 공간 특성상 긴급 상황 발생 시 정확한 위치 파악이 어려워 도민과 관광객의 신속한 안전 확보에 취약함
- 공적 주소 미부여로 인해 각종 인허가, 사업자 등록, 금융 거래 시 전산상 거부되거나 주소를 수동 입력해야 하는 행정적 불편이 상존함

□ 세부 추진사항

○ (추진기간) 2026. 1. ~ 12.

○ **제주 중앙지하상가 디지털상권지도 구축 및 공적 주소 체계 마련**

- **주소 정보 시스템 등록**: 지하상가 공간 객체 정보를 국가주소정보시스템(KAIS)에 업로드하고 내부 통로별 도로 구간 설정 및 도로명 부여 추진
- **민간 플랫폼 연계(2027년 연계 목표)**: 부여된 공적 주소를 바탕으로 민간 지도 서비스 내에 점포별 위치 및 상세 업체 정보가 표출되도록 협업 추진
- **대주민 소통 및 동의**: 도로명 부여를 위한 상인회 간담회 개최 및 개별 점포주 대상 도로명 부여 동의 절차 진행

□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표: 제주지하상가 디지털상권지도 구축 1식

○ 기대효과

시행 전(AS IS)	시행 후(TO BE)
• 민간 지도 내 위치 정보 미표출 • 지하상가 내 공적 주소 부재	• 상인회 및 점포별 도로명 부여 동의 완료 • 국가정보시스템(KAIS) 데이터 업로드 완료

- **상권 활성화**: 민간 지도 서비스 연계를 통해 고객 접근성을 획기적으로 향상하고 온라인 홍보 효과 극대화
- **안전망 강화**: 119·112 상황실과 주소 정보 시스템을 공유하여 긴급 상황 시 골든타임 확보 및 도민 안전 증진
- **행정 편의 제고**: 공적 주소 인정을 통해 사업자 등록 및 각종 세금 신고 등 행정 처리 절차 간소화

□ 관련 자치법규 및 지침 개정계획

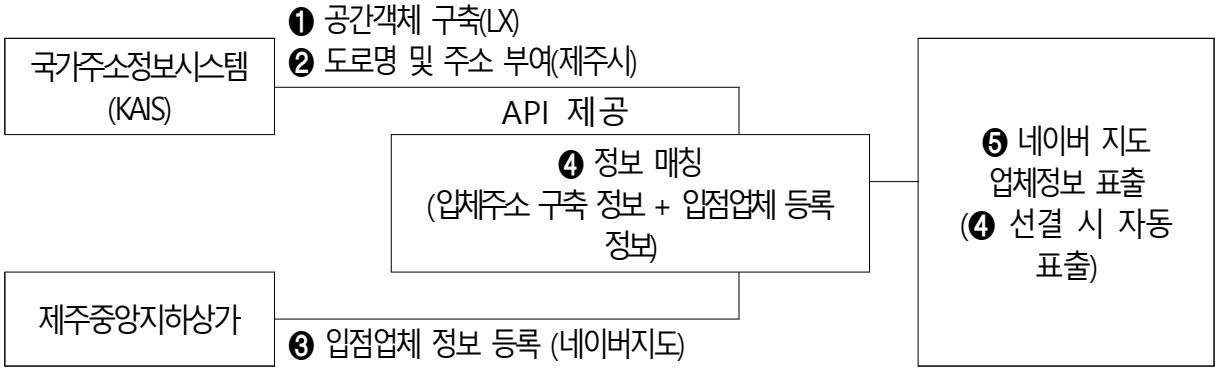
○ 해당없음

□ '26년 소요예산

○ 비예산사업

□ 추진체계

구분	부서	주요 역할
주관	디지털혁신과	민간지도서비스(네이버) 업체정보 연계 표출 총괄 추진
협조	주택토지과	신규 도로명 부여를 위한 주소정보위원회 개최 및 심의
	종합민원실	제주지하상가 도로구간·도로명 설정 및 부여 추진
	건설과	제주지하상가 도로명 부여 신청 추진
	경제소상공인과	지역상권 활성화를 위한 도로명부여 필요성 안내



□ 추진일정

○ 제주지하상가 내부통로 도로구간·도로명 설정 및 부여 추진

- 지역상권 활성화를 위한 도로명부여 필요성 안내
- 도로명부여 신청을 위한 지하상가 상인 전체 동의서 확보
- 도로명 부여를 위한 심의자료 준비, 의견수렴 공고 등

○ 신규 도로명 부여를 위한 주소정보위원회* 개최 및 심의

- 도로명 부여 심의 통과 후 결정고시, 건물번호 부여 등 절차이행

* 주소정보위원회 : 주소정책에 관한 주요 사항을 심의하고 자문

○ 민간지도서비스(네이버)에 업체정보 데이터 연동을 위한 기술협의

- 한국국토정보공사 및 네이버와 기술협의를 통해 데이터 연동 추진

□ 홍보계획

○ 지하상가 새 주소 도입 및 이용 활성화 홍보

- (방법) 지하상가 입구 및 내부에 홍보 배너 설치, 상인 대상 주소 활용 교육 실시
- (내용) 점포별 도로명 주소 확인 방법 및 민간 지도 표출에 따른 마케팅 활용 방안 안내 등

2-3 노인일자리 정보공개 및 운영 투명성 제고

주관부서	서귀포시 노인복지과	협조기관/부서	노인일자리 시행기관
담당자		연락처	064-760-2512

□ 추진배경

○ 노인일자리 및 사회활동 참여자 모집시 어르신들이 사업별 정보 부족하여 인기 있는 사업단 위주 신청함에 따라 사업량 초과로 탈락자 다수 발생

○ 노인일자리 대기자 순번 비공개로 막연한 기다림을 야기하여 어르신들의 불신 및 불안 증가

○ 노인일자리 소양교육 등 필수교육을 수행기관 내 교육장 실시로 읍면 지역 어르신들이 장거리 이동에 따른 안전사고 및 교육 미참여 발생 가능

□ 세부 추진사항

○ '26년도 노인일자리 참여자 모집시 25년도 노인일자리 사업별 신청 현황(경쟁률) 읍면동 및 각 수행기관에 정보 제공: '25. 12. 12.

○ 노인일자리 사업별 대기자 순번 각 수행기관 홈페이지 및 게시판 공개: '26. 1. 28. ~

○ 노인일자리 참여자 읍면 찾아가는 교육 실시: '26. 4. 6. ~ 4. 10.

□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표

- 노인일자리 사업별 경쟁률 편차 및 신청 미달 사업 전년 대비 비율 감소
- 노인일자리 참여자 만족도 조사를 통해 전년 대비 만족 비율 증가

○ 기대효과

시행 전(AS IS)	시행 후(TO BE)
• 참여자 사전 준비 부족에 따른 막연한 지원 • 대기자의 막연한 기다림으로 불신 및 불만 증가 • 장거리 이동에 따른 안전사고 및 교육 미참여 발생	• 참여자 사전 준비로 경쟁률을 고려한 전략적 선택 • 대기자 순번 확인으로 참여 가능성 예측 • 근거리 이동으로 안전사고 예방 및 교육 참여율 증가

□ 관련 자치법규 및 지침 개정계획

○ 해당없음

□ ’26년 소요예산

○ 비예산사업

□ 추진체계

○ 행정시(노인복지과): 사업총괄 및 정보공개 방안 마련

○ 읍・면: 노인일자리 참여자 찾아가는 교육장 마련

○ 노인일자리 수행기관: 참여자 모집, 교육실시, 대기자 순번 공개 등

□ 추진일정

○ 노인일자리 찾아가는 안전교육 실시: ’26. 6.

○ ’27년 노인일자리 참여자 모집시 26년도 사업별 현황(경쟁률) 공개: ’26. 12.

□ 홍보계획

○ ’27년도 노인일자리 참여자 모집 시 각 수행기관 홈페이지 및 게시판 등을 통하여 사업별 현황 및 가산 자격증 등 공지

3. 주민의 목소리를 경청하여 생활 속 문제해결

3-1 도민 권익 보호를 위한 「시민고충처리위원회」 운영 활성화

주관부서	소통청렴담당관	협조기관/부서	-
담당자		연락처	064-710-4612

□ 추진배경

○ **복잡·다변화되는 고충민원에 대한 전문적 대응 체계 구축**

- 행정 구조의 복잡화로 인해 기존 부서별 민원 처리 방식으로는 해결이 어려운 복합 고충 민원이 지속적으로 증가함
- 외부 전문가 중심의 독립적 위원회를 통해 행정 사각지대를 해소하고, 도민의 시각에서 공정하고 객관적인 권익 구제 서비스 제공이 절실함

○ **현장 중심의 선제적 고충 해소 및 행정 접근성 강화**

- 물리적 거리나 정보 격차로 인해 도청 방문이 어려운 취약계층 및 도서 지역(추자·우도 등) 주민들을 위한 '찾아가는 서비스' 확대 필요
- 현장에서 직접 도민의 목소리를 듣고 즉각적인 해결 방안을 모색하는 소통 행정 구현으로 도정 신뢰도 제고

□ 세부 추진사항

○ (사업기간) 2026. 1. ~ 12.

○ **시민고충처리위원회 상시 운영 및 심의·의결 내실화**

- 위원회 정례화: 월 1회 정례회의 및 긴급 안건 발생 시 수시회의를 개최하여 고충민원 조사 및 처리 속도 향상
- 실효적 권고: 위법·부당한 처분에 대한 시정권고 및 불합리한 자치법규 등에 대한 제도 개선 권고안 마련

○ **「달리는 제주신문고」 현장 상담실 운영**

- 현장 밀착 상담: 도서 지역 및 전통시장 등을 직접 방문하여 현장 중심의 민원 상담 및 해결 지원
- 분야별 전문상담반(행정, 교통, 건축 등) 운영, 현장 홍보관 설치, 도민 설문조사 병행 서비스 제공

□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표: 시민고충처리위원회 매월 1회 개최, 「달리는 제주신문고」 3회 운영

○ 기대효과

시행 전(AS IS)	시행 후(TO BE)
• 내부 검토 중심의 제한적 구제 • 수동적인 민원 접수 및 처리	• 시민고충처리위원회 회의 정례화(월 1회) • 「달리는 제주신문고」 운영(3회) 등 현장 소통 강화로 도민 만족도 향상

○ 기대효과

- **행정 신뢰도 제고**: 독립적·객관적 조사를 통한 민원 해결로 행정 처분의 공정성 확보 및 도민 만족도 향상
- **소통 행정 구현**: 「달리는 제주신문고」 운영을 통해 행정 서비스의 문턱을 낮추고 도민 체감도 높은 현장 행정 서비스 제공
- **불합리한 제도 개선**: 반복되는 민원의 원인을 분석하고 제도를 개선함으로써 행정의 효율성 및 투명성 강화

□ 관련 자치법규 및 지침 개정계획

○ 해당없음

□ '26년 소요예산

○ 18백만원

□ 추진체계

구분	부서	주요 역할
주관	소통청렴담당관	위원회 운영 총괄, 고충민원 조사·지원 및 제도 개선 과제 관리
협조	전 부서 및 행정시	위원회 시정·제도개선 권고 사항 이행 및 자료 제출
협의	시민고충처리위원회	고충민원 심의·의결, 현장 상담 참여 및 정책 자문

□ 추진일정

○ 2026년 시민고충처리위원회 운영 계획 수립: ’26. 1.

○ 위원회 정례/수시 회의 운영 및 「달리는 제주신문고」 상시 가동(연중)

○ 고충민원 처리 역량 강화 워크숍 및 우수사례 성과 공유회 개최: ’26. 하반기

□ 홍보계획

○ 도민 권익 보호 체감도 향상을 위한 다각적 홍보

- (방법) 도 홈페이지 온라인 창구 활성화, 리플릿·포스터 배부, SNS 카드뉴스 및 언론 보도 활용
- (내용) 위원회 이용 절차 안내 및 도민이 공감할 수 있는 주요 민원 해결 우수사례 집중 홍보 등

3-2 소상공인 AI·디지털 전환 현장지원「디지털 튜터」운영

주관부서	소상공인과	협조기관/부서	성평등여성정책관 등
담당자		연락처	064-710-3074

□ 추진배경

○ **소상공인 디지털 격차 심화 및 매출 양극화 해소 필요**

- AI 기술을 활용한 온라인 플랫폼 및 SNS 마케팅이 매출의 필수 요소가 되었으나, 고연령층 소상공인은 디지털 환경 적응에 큰 어려움을 겪고 있음
- 디지털 활용 능력 차이가 소상공인 간 매출 격차로 직결됨에 따라, 업종별 특성을 고려한 맞춤형 현장 지원이 시급함

○ **지역 인재를 활용한 디지털 자립 지원 및 일자리 창출**

- AI 기술에 익숙한 청년 및 경력보유여성을 '디지털 튜터'로 양성하여 소상공인과 매칭함으로써 실질적인 디지털 자립도를 높이고자 함
- 소상공인 지원과 동시에 지역 내 새로운 일자리 창출 및 실무 경험 제공의 선순환 구조 마련

□ 세부 추진사항

○ (사업기간) 2026. 2. ~ 12.

○ **현장지원 AI·디지털튜터 양성 ↔ 소상공인 점포 1:1 매칭 지원**

- **지원분야**: AI 활용 홍보 마케팅, AI 이미지·숏폼 제작, 네이버 플레이스 및 카카오채널 개설, SNS 마케팅, 배달앱 및 온라인 주문 플랫폼 입점 지원 등
- **현장 밀착 지원**: 디지털 튜터가 점포를 직접 방문하여 소상공인 눈높이에 맞는 맞춤형 교육 및 실무 지원 실시
- **대주민 소통**: 소상공인 간담회 및 현장 애로사항 청취를 통해 사업 실효성 제고

□ 성과목표 및 기대효과

성과목표	목표치	비고
소상공인 디지털 튜터 양성 인원	10명	튜터 양성교육 이수 후 AI 관련 민간자격증 취득자에 한해 **'제주특자치도 소상공인 디지털 튜터'** 임명
소상공인 디지털 전환 점포 수	100개소	튜터 지원을 통해 온라인 홍보마케팅 추진 점포

○ 기대효과

시행 전(AS IS)	시행 후(TO BE)
• 디지털 활용에 어려움을 겪는 소상공인 • 개별적·제한적 온라인 홍보	• 디지털 튜터 양성 및 매칭 10명 • 디지털 전환 완료 점포 수 100개소

- **(디지털 경쟁력 강화)** 급변하는 디지털 환경에 능동적으로 대처하고, 디지털 격차해소에 따른 소상공인 경쟁력 강화
- **(일자리 창출)** 청년·대학생·경력보유여성의 최신 AI 활용 능력을 배양하고, 지역 사회 연계 실무 경험 제공 및 신규 일자리 창출
- **(행정 체감도 향상)** 현장 중심의 1:1 매칭 지원을 통해 소상공인이 직접 체감할 수 있는 실질적 행정 서비스 제공

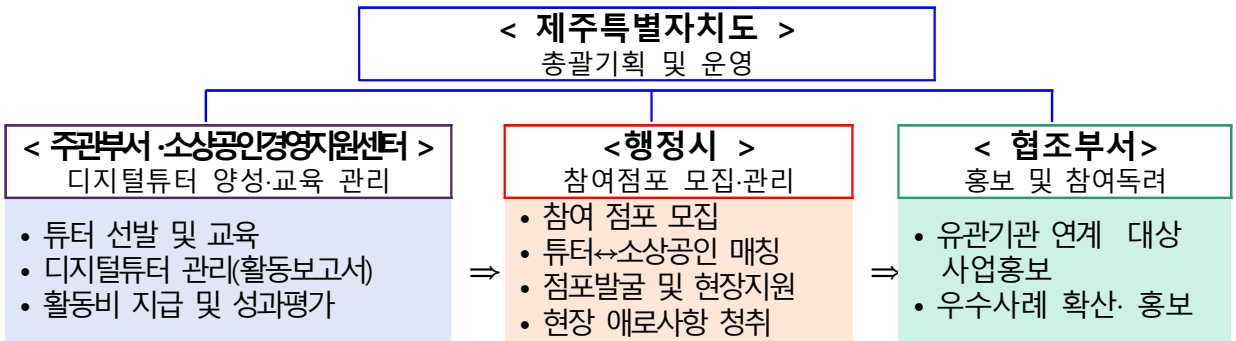
□ 관련 자치법규 및 지침 개정계획

○ 해당없음

□ '26년 소요예산

○ 30백만원

□ 추진체계



○ **주관부서 총괄기획 및 계획수립, T/F팀 구성·운영**

- '26년 사업 추진을 위한 세부 실행계획 확정 및 시달 (2월~3월)
- **도-행정시-센터-청년·소상공인 단체-전문가를 포함한 T/F 구성(3월)**
  - 사업 홍보 및 소상공인 참여 독려를 위한 유관기관간 협력체계 구축
  - 분기별 협의체 회의개최를 통한 사업 추진상황 점검 및 애로사항 해결

○ **청년·여성 연계 AI ·디지털 튜터 선발 및 양성, 성과평가(소상공인과)**

- **(모집)** 청년센터·제주여성인력개발센터 등 협조부서·기관과 연계하여 AI 활용 역량을 갖춘 우수 청년 튜터 모집 (3월)

- **(교육)** AI도구 활용, 스마트폰 영상 편집, SNS 마케팅 등 실무 중심의 고강도 양성 교육 과정, 자격증 취득 운영(3월)
- **(튜터관리)** 튜터 활동보고서 매주 점검 및 활동비(출장비) 정산·지급(연중)
- **(성과환류)** 우수사례 발굴 및 성과공유회 개최, 결과보고서 작성

○ **점포모집 및 매칭·관리(제주시 경제소상공인과, 서귀포시 경제일자리과)**

- **(소상공인 점포 모집)** 상권단위 사업 안내 및 신청 접수 (3월~연중)
- **(점포선정 및 매칭)** 제주시:서귀포시(7:3) 비율을 고려하여 지원이 시급한 점포 1차 선별 및 디지털 튜터 매칭(연중)
- **(민원관리)** 튜터 활동 현장지원 및 튜터-상인 간 갈등 발생 시 중재 지원

□ 추진일정

기관 사전 의견수렴·계획수립(TF구성)	⇨	사업공고 및 튜터 참여자 모집	⇨	디지털 투터 선발 및 양성교육	⇨	소상공인 참여모집 및 수요조사	⇨	현장지원 AI·디지털튜터 발대식
'26. 3.		'26. 3.		'26. 3.		'26. 3.~ 10.		'26. 4.

⇨	튜터↔소상공인 매칭 및 사전진단	⇨	현장방문·컨설팅 수행 및 중간점검	⇨	성과평가, 우수사례 발굴 및 결과보고
	'26.4.~11.		'26. 4.~11.		'26. 12.

□ 홍보계획

○ 사업 참여 독려 및 디지털 전환 성공사례 확산

- (방법) 유관기관 연계 안내문 발송, 소상공인 커뮤니티 홍보, 우수사례 카드뉴스 제작 및 배포
- (내용) 디지털 튜터 지원 혜택 및 신청 방법 안내, AI 기술 도입을 통한 매출 증대 성공 사례 홍보 등

3-3 현장중심의 제주 산림안전 구현, 산림재난대응단 운영

주관부서	산림녹지과	협조기관/부서	제주시·서귀포시 공원녹지과
담당자		연락처	064-710-6782

□ 추진배경

○ **기후위기 심화에 따른 산림 재난의 상시화 · 복합화 대응**

- 산불, 산사태, 병해충 등 산림 재난의 연중 발생 및 복합 작용하는 양상을 보임에 따라 제주 전역을 아우르는 산림 안전망 구축 필요성 증대

○ **인력 운용 효율화 및 현장대응 지휘 체계 일원화**

- 사업별로 파편화된 산림일자리 운영은 인력의 적재적소 배치를 저해하며, 재난 발생 시 지휘 체계의 혼선을 초래할 우려 발생

□ 세부 추진사항

○ (기간) 2026. 1. ~ 12. ※ 연중 상시 대응체계 확립

· **당초** 산불진화(6개월), 산사태현장예방단(5개월), 산림병해충예찰방제단(10개월) **사업별 단기고용**

· **변경** 산림재난대응단(12개월) 통합구성을 통한 **연중 운영**

○ (인원) 118명

○ (내용) 현장대응 인력의 조직 통합 및 운영 내실화

□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표

- 고용 안전성 확보: 고용기간 확대를 통한 숙련된 전문인력 유지
- 대응력 고도화: 재난 유형별 경계를 허문 통합 직무 교육으로 전방위적 현장 대응 역량 강화

○ 기대효과

시행 전(AS IS)	시행 후(TO BE)
• 시기별로 분산 운영되어 고용기간 짧음 • 산림재난 대응에 대한 전문성 약함	• 고용기간 확대 및 임금 상승 • 연속성 확대 및 전문성 강화

□ 관련 자치법규 및 지침 개정계획

○ 해당없음

□ ’26년 소요예산

○ 3,440백만원

□ 추진일정

○ 산림재난대응단 선발: ‘26. 1.

○ 산불예방 및 산불발생 진화 활동: ‘26. 1. ~ 5.

○ 산사태 우려지, 사방사업지 점검 및 피해예방 조치: ’26. 6. ~ 10.

○ 산불예방 및 산불발생 진화 활동: ‘26. 11. ~ 12.

3-4 제주 관광시장 질서 확립을 위한 「관광 불법행위 통합 대응 추진단」운영

주관부서	관광산업과	협조기관/부서	교통정책과 등
담당자		연락처	064-710-3345

□ 추진배경

○ **행정 사각지대 해소 및 원스톱 현장 대응 체계 필요**

- 관광(여행업)과 교통(유상운송) 분야가 복합된 불법행위 발생 시 부서 간 칸막이로 인한 효율적 대응 한계
- 유관기관 간 권한을 결합하여 현장에서 즉시 집행 가능한 통합 체계 구축이 절실함

○ **지능화되는 위반 수법에 대한 전략적 대응 및 브랜드 가치 수호**

- SNS 기반의 비제도권 영업 등 갈수록 지능화되는 불법행위를 차단하기 위한 사전 정보 공유와 전략적 점검이 필요함
- 무자격 안내사 및 불법 유상운송을 근절하여 관광객 피해를 방지하고 '고품격 제주'의 글로벌 신뢰도를 확보하고자 함

□ 세부 추진사항

○ (사업기간) 2026. 3. ~ 12. (연중 상시 가동)

○ 관광불법행위 합동단속 추진단 운영

- **통합대응 추진단 구성**: 도-행정시-경찰-유관기관 간 상설 협력 체계 가동
- **투트랙 단속**: 부서별 소규모 상시 단속과 분기별 대규모 합동점검 병행 운영
- **실무 워킹그룹 운영**: 분기별 정기 회의를 통한 정보공유 대응 전략 고도화 논의

□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표

성과목표	목표치	비고
단속 횟수	**연 30회 이상**	목표 달성도 (정량)
실무 전문가 워킹그룹 운영	**연 4회**	해결 노력도 (정성/정보공유)
단속 결과 성과 홍보	**연 4회 이상**	해결 노력도(정성/인식개선)

○ 기대효과

시행 전(AS IS)	시행 후(TO BE)
• 부서별 개별·간헐적 단속 • 정보 공유 부재 및 단발적 대응	• 관광 불법행위 합동단속 연 30회 이상 실시 • 실무 전문가 워킹그룹 운영 연 4회 및 홍보 연 4회

- **(행정 혁신)** 부서 간 장벽을 허물어 도정 현안을 공동 해결하는 '실천적 협업 성공 사례' 창출
- **(관광 신뢰)** 강력하고 투명한 관광질서 확립 통해 '다시 찾고 싶은 고품격 제주' 가치 실현

□ 관련 자치법규 및 지침 개정계획

○ 해당없음

□ '26년 소요예산

○ 2.1백만원

□ 추진체계

구분	부서	주요 역할
주관	관광산업과	▸ 추진단 컨트롤타워, 운영 총괄, 계획 수립 및 성과 관리
협조	교통정책과	▸ 렌터카 불법 유상운송 행위 단속 지원
협조	자치경찰단	▸ 무등록 여행업 수사, 사법 조치(고발), 현장 안전 및 수사권 지원
협조	행정시 관광진흥과	▸ 자격안내사 미패용 단속 및 관할 구역 내 행정처분 집행
협조	행정시 교통행정과	▸ 자가용 불법 유상운송 행위 단속
유관기관	제주특별자치도 경찰청	▸ 수사권 기반의 증거 확보 지원 및 물리적 충돌 방지
유관기관	제주특별자치도 관광협회	▸ 민간 동향 파악 지원 및 건전 관광 질서 계도 캠페인 협력
유관기관	제주 출입국· 외국인청	▸ 외국인 불법체류 및 입국금지자 대응 필요 시 인력 지원

- **실무 전문가 워킹그룹 상설화 (분기별 1회)**
  - ▸ (구성) 도·행정시 실무 팀장, 자치경찰, 관광협회 등 15명 내외
  - ▸ (역할) 기관별 단속 정보(SNS 모니터링, 민원 빈발 지역 등) 공유 및 단속 지점 사전 선정
  - ▸ (혁신) 단순 회의를 넘어 '데이터 기반 타격형(Pin-set) 점검 계획'을 수립하는 브레인스토밍 창구로 활용
- **실시간 성과 공유 및 환류 시스템**
  - ▸ (보고) 단속 종료 직후 당일 18시까지 단속 결과 및 특이사항을 주관부서(관광산업과)에 즉시 보고

□ 추진일정

○ 관광불법행위 추진계획 수립: '26. 3.

○ 제1차 실무 전문가 워킹그룹 킥 회의 개최: '26. 4. 13.

○ 월 1회 이상 부서별 상시단속 및 반기별 대규모 합동점검 시행(연중)

○ 운영 성과 분석 및 환류를 통한 차년도 대응 대책 고도화: '26. 12.

□ 홍보계획

○ **단속 결과 공유 및 인식 개선 홍보**

- (방법) 보도자료 배포(연 4회 이상), 관광지 내 현수막 게시, 유관기관 합동 캠페인 전개
- (내용) 불법행위 단속 실적 공개를 통한 경각심 고취 및 건전한 관광 문화 조성 안내 등

3-5 개인하수처리시설 기술관리인 선임 기준 완화로 도민 부담 해소

주관부서	상하수도본부 하수도부	협조기관/부서	-
담당자		연락처	064-750-7954

□ 추진배경

○ **(시설 가동률 저하)** '22년 점검 결과, 50톤 미만 시설의 15.5%가 부적정 운영 중이며, 소유주의 관리 인식 부족 및 전문성 결여됨

○ **(지역적 특수성)** 도내 용수의 대부분(생활·농업용)을 지하수에 의존하고 있어, 생활하수에 의한 지하수 오염 방지는 도정의 최우선 과제임

○ **(경제적 부담)** 20~50톤 규모 시설의 경우 법적 기술관리인 선임 의무화에 따라, 소규모 영세 사업자의 인건비 등 운영 관리비 부담이 급증함

□ 세부 추진사항

○ **(1단계)** 하수도 사용 조례 개정 (2026년 추진)

- 기존 기술관리인 선임 의무 대상을 2029년 1월부터 시행하도록 개정하여 준비 기간 확보(기존 2027년 1월 → 변경 2029년 1월)

○ **(2단계)** 제주특별법 개정 (2027년 추진)

- 개인하수처리시설 기술관리인 교육대상을 도지사가 실시할 수 있도록 권한 이양 * 현재 기후에너지환경부에서 동의

○ **(3단계)** 하수도 사용 조례 개정 (2027년 추진)

- 20~50톤 규모 개인하수처리시설 기술관리인에 대해 교육을 이수하고 선임할 수 있도록 제도 개선하여, 자격증 취득 요건을 교육 이수로 완화

□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표

- 개인하수처리시설 20~50톤 규모 관리자의 기술관리인 선임 부담 완화
- 소규모 개인하수처리시설 관리 전문성 강화 및 운영 적정성 제고

○ 기대효과

시행 전(AS IS)	시행 후(TO BE)
• 기술관리인 선임 의무화에 따른 소규모 사업자 경제적 부담 가중 • 소유주의 관리 인식 부족 및 전문성 결여로 인한 시설 부적정 운영	• 기술관리인 선임 요건 완화(자격증 → 교육)로 인한 경제적 비용 부담 완화 • 체계적인 교육 실시로 관리자 역량 강화 및 개인하수처리시설 운영 효율화

□ 관련 자치법규 및 지침 개정계획

○ 제주특별법 제372조(하수처리시설 등의 관리 관련 특례): 기후부 등으로 정하도록 한 사항을 도 조례로 정할 수 있도록 법적 근거 마련

○ 제주특별자치도 하수도 사용 조례: 기술관리인 선임에 관한 경과조치 개정(2028년 12월 31일까지 유예)

- 개인하수처리시설 기술관리인 교육 대상 및 요건 개선

□ '26년 소요예산

○ 비예산 사업

□ 추진체계

○ 상하수도본부: 제도 개선 총괄, 조례 개정안 마련 및 도의회 제출

○ 기후에너지환경부: 제주특별법 개정 관련 협의 및 권한 이양 지원

□ 추진일정

○ (2026년) 하수도 사용 조례 개정안 마련 및 추진(기술관리인 선임 유예 기간 연장)

○ (2028년) 제도 안착을 위한 교육 프로그램 운영 및 홍보

○ (2029년 1월) 제도 본격 시행

□ 홍보계획

○ (대상) 개인하수처리시설 설치・운영자

○ (방법) 읍・면・동사무소 및 유관기관 협조를 통한 안내문 배포, 도 홈페이지 및 게시판 홍보, 교육 신청 안내 문자 발송 등

3-6 도민이 체감할 수 있는 수요자 중심 현장위원회 운영

주관부서	자지경찰총괄과	협조기관/부서	자치경찰협력과 등
담당자		연락처	064-710-6463

□ 추진배경

○ **치안 수요 다변화에 따른 주민 밀착형 정책 발굴 필요**

- 사회적 이슈 및 현장 치안 수요가 복잡해짐에 따라, 사무실 중심의 기획에서 벗어나 일선 현장을 직접 방문하여 지역주민과 소통하는 현장 중심 행정이 절실함

○ **수요자 중심의 실효성 있는 치안 정책 집행 요구**

- 사회적 이슈 발생 시 현장의 문제점을 면밀히 파악하고 주민 의견을 체계적으로 수렴하여, 자치경찰 지휘에 실질적으로 반영할 수 있는 시스템이 필요함
- 단순 의견 수렴을 넘어 위원회 심의·의결을 거친 공식적인 지휘 체계를 통해 정책의 실행력을 확보하고자 함

□ 세부 추진사항

○ (사업기간) 2026. 3. ~ 2027. 1.

○ **참여형 치안 행정을 위한 '현장위원회' 운영**

- **현장 방문**: 생활안전(범죄예방, 약자 보호), 교통·경비(행사장 안전, 단속) 등 주요 치안 현장을 직접 방문하여 주민 불편사항 청취
- **시책 발굴 및 지휘**: 수렴된 의견을 바탕으로 실질적인 문제해결 방안을 마련하고, 위원회 심의를 거쳐 자치경찰단에 구체적인 대책 수립 지휘

○ **대주민 소통 및 환류 체계 강화**

- **소통 채널**: 지역 주민 대상 대면 홍보 및 현장 간담회 정례화
- **결과 환류**: 발굴된 시책의 집행 결과보고 및 사후 점검을 통해 정책 만족도 제고

□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표: 현장위원회 운영 4회, 시책 지휘 및 점검 4회

○ 기대효과

시행 전(AS IS)	시행 후(TO BE)
• 내부 검토 중심의 치안 정책 수립 • 간헐적 주민 의견 수렴	• 현장위원회 운영을 통한 치안 시책 발굴 • 치안 행정 도민 만족도 향상

- 위원들의 현장 참여 및 의제 발굴 기회 확대를 통해 **주민 수요와 지역적 특성을 반영한 맞춤형 치안서비스 제공 및 정책성과 창출**
- **정책 실행력 강화 및 신속 대응 체계 구축**으로 도민 체감형 안전 수준 향상

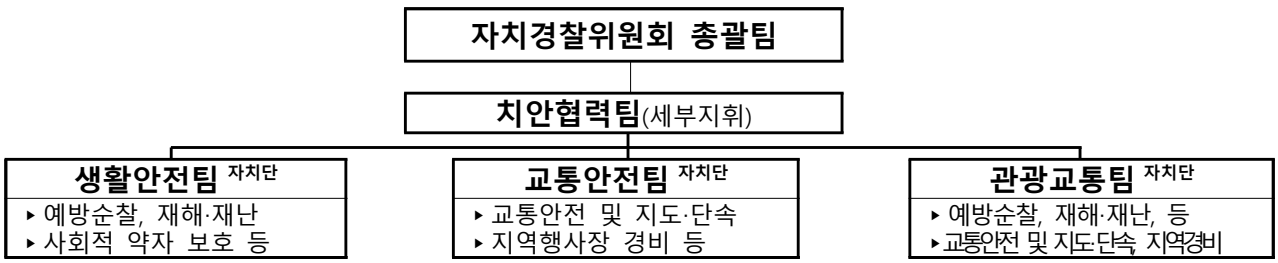
□ 관련 자치법규 및 지침 개정계획

○ 해당없음

□ '26년 소요예산

○ 61백만원

□ 추진체계



○ **(현장위원회) 정기적으로 개최**하여 지역 현장에서 치안정책에 대한 지역 주민 의견 및 일선 경찰관의 애로사항 등 **다양한 현장 의견을 청취하는 현장 소통 강화로 문제점 도출 및 치안시책 발굴·점검**

○ **(지휘 및 보고 등)** 정책 실행력 강화를 위한 지휘체계 확립 및 신속 대응 보고체계 구축

○ **(운영방법)** 상시 실시간 문제 대응 및 처리결과 점검을 통한 운영 효율성 제고

□ 추진일정

○ 유관부서 방문 및 협업체계 구축: 2026. 4. ~ 6.

○ 현장 방문 및 정책 발굴: 2026. 7. ~ 12.

○ 치안 동향 모니터링 및 협업 추진: 연중

□ 홍보계획

○ 찾아가는 소통 홍보 및 성과 확산

- (방법) 현장 간담회 시 홍보 물품 배부, 자치경찰 소식지 및 SNS 활용 성과 공유

- (내용) 도민 참여로 변화된 치안 현장 사례 홍보 및 현장위원회 활동상 안내 등

3-7 시민체감형 소통 혁신「홈치해결상담실」운영

주관부서	제주시 소통청렴지원실	협조기관/부서	전 부서
담당자		연락처	064-728-2052

□ 추진배경

○ (현상) 민원 패러다임의 변화와 행정 수요의 복합화

- 법령 해석, 이해관계 상충, 다부서 협의, 예산 및 제도(지침)개선 등이 수반되는 다층적·복합적 민원 급증

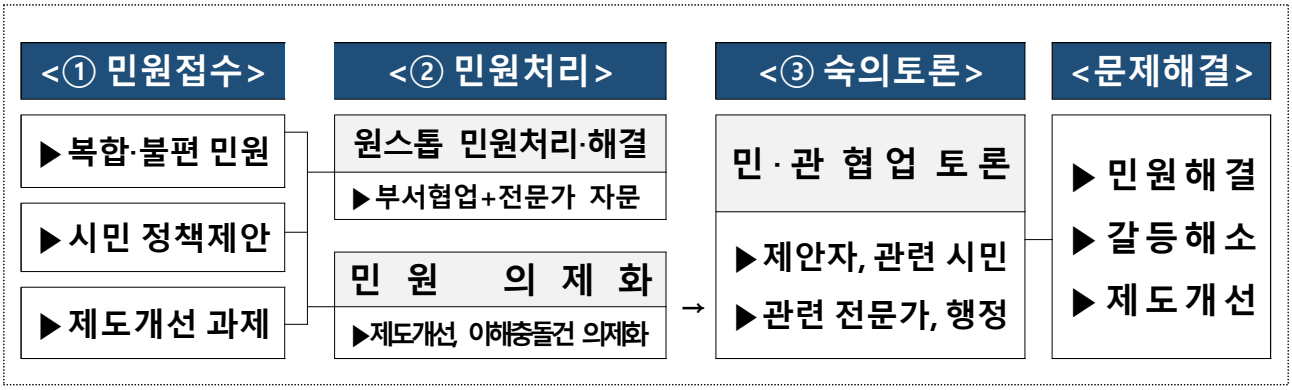
○ (한계) 기존 민원 처리 시스템의 구조적 결함

- 부서별 분장 사무로 인한 처리 지연, 책임소재 불분명, 민원쟁점 정리 등 사전 분석 단계 미흡

○ (필요성) 단순 민원 처리를 넘어 적극 행정으로의 전환 요구

- 수동적인 단순 민원 처리를 넘어 당사자 간 중재, 합의 도출, 재발 방지를 위한 제도 개선 등 적극행정 요구

□ 주요 추진체계



① **(민원접수)** 복합·불편 민원 및 시민 정책 제안 접수(온·오프라인)

② **(민원처리)** 부서 협업, 외부 자문을 통한 원스톱 민원 처리*홈치해결

③ **(숙의토론)** 제안자, 시민, 전문가, 행정이 참여하는 민관 협업 토론 실시

④ **(문제해결)** 민원해결을 넘어 갈등해소 및 근복적인 제도개선안 도출

□ 세부 추진사항

○ (소통창구) 복합·불편 민원, 시민 정책 제안을 위한 소통 채널 다각화

- 시장-민원인 직접 대면을 통한 방문 민원 상담(월1회)

☑ 2025년 제주시 성과관리 핵심과제 평가 금상 수상

- 행정 사각지대 해소를 위한 소규모 대화행정 추진(월2~3회)

☑ 시민 접점의 수평적.기능적 소통 네트워크 확장

(기존) 지역단위 자생단체→ (확장) 전문성, 특정 목적을 가진 기능 단체 등

○ (의제·숙의화) 반복·공통민원, 갈등사업→ 민관 협력의 숙의토론(반기별)

- 다부서 협업을 통한 공통민원 의제화, 개선필요 과제 별도 관리
- 관련전문가(변호사, 갈등조정자문단* 등) 협업을 통한 제도개선 마련

☑ 市 갈등조정자문단 운영(7명): 공공갈등사업 자문 및 관리(상/하반기)

○ (모니터링) 민원·제안사항 모니터링 등 관리체계 강화(분기별)

- '해결-처리중-장기검토-처리불가' 등 단계별 관리로 처리속도 제고
- 처리 불가 건에 대해서는 명확한 사유 설명 및 제안제시→ 행정 신뢰도 확보

<참고> 건의사항 처리 상황 ('24. 8. 19.(개소일) ~ '26. 2월 말)

홈치해결 창구	계	해결	처리중	장기검토	처리불가
❶ 홈치해결상담	336	188 (56%)	91 (27%)	29 (8.6%)	28 (8.4%)
❷ 현장현답 시민간담회	156	47 (30%)	70 (45%)	25 (16%)	14 (9%)

○ (만족도조사) 만족도 조사를 통한 피드백 및 개선과제 도출(연1회)

- 개선과제 도출, 민원·제안 사항에 대한 환류(피드백) 체계 운영

□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표

① 체계적 민원·제안 관리→ 민원 해결 가속화(민원처리율 목표 60%)

- 민원처리율 전년 12월말 52.5% 대비 7.5% 상향 목표 설정

② 홈치해결소통 창구 운영 시민만족도 향상(만족도 80점 이상 목표)

③ 직능·전문 단체(기관)과의 소통 네트워크 확장(월3회 이상)

○ 기대효과

시행 전(AS IS)	시행 후(TO BE)
• 부서 간 처리방식, 시기, 속도 등 차이 • 민원 해결률 52.5% ('25.12월 기준) • 단순 처리 및 종결 위주 • 지역(법정단체) 중심 소통 대상 국한	• **원스톱 협업체계로 처리기간 단축 등** • **민원 해결률 60%** * 전년 대비 7.5%↑ • **환류 시스템 기반 운영 개선** • **직능.기능별 다양한 소통 네트워크 구축**

□ 관련 자치법규 및 지침 개정계획

○ 해당없음

□ '26년 소요예산

○ 비예산사업

□ 추진체계

	▶ **(내부협업) 소통청렴지원실 ↔ 전 부서간 협업 대응** - 소통청렴지원실: 복합민원 총괄 접수, 부서간 이견 조정, 협업회의 주재 - 실무부서(전부서): 다부서 연계 민원 검토, 부서의견 및 처리계획 작성
	▶ **(외부협업) 갈등조정자문단, 고문변호사 등 법률.행정적 자문** - 갈등전문기관, 연구원, 대학교수 등 객관적 진단 및 중재안 제시 - 유관기관, 변호사 등 관련 분야 심층 자문 수행
	▶ **(현장협업) 현장현답, 신바람 시민간담회 등 생생한 목소리 청취**

□ 추진일정

○ 2026년도 홈치해결상담실 운영계획 수립: '26. 1.~2.

○ 홈치해결상담실 운영: '26.1.~12.(상시)

○ 소규모 대화행정(소통 간담회) 추진: '26.1.~12.(상시)

○ 홈치해결 민원 건의사항 추진상황 보고회 추진('26.4., 10.)

○ 홈치해결상담창구 만족도 조사 추진('26.12.)

□ 홍보계획

○ 제주시청 홈페이지(온라인) 및 「찾아가는 홈치해결상담실」 운영

4. 사각지대 없는 포용적 공공서비스 체계 구축

4-1 서귀포의료원 노인질환전문센터 증축을 통한 공공의료서비스 강화

주관부서	보건정책과	협조기관/부서	서귀포의료원
담당자		연락처	064-710-2915

□ 추진배경

○ 서귀포 지역은 요양병원 등 노인 전문 의료시설이 부족하여 고령층 대상 전문 진료 및 협진 시스템이 미흡한 실정

○ 초고령사회 진입에 따라 치매, 만성·복합질환 등 노인성 질환 수요가 급증하고 있으나, 이를 전문적으로 관리할 공공의료 인프라가 부족하여 지역 간 의료격차 발생

□ 세부 추진사항

○ 사업기간: 2026. 1. ~ 2029. 6.(3년 6개월)

○ 서귀포시 노인질환 전문센터 증축

- (규모) 부지 3,915㎡, 연면적 7,244.77㎡(지하1 주차장, 1층 약국 등, 2층 36병상, 3층 62병상)*

* 총병상 98병상, 진료과목(노년내과, 재활의학과, 가정의학과, 신경과 등), 의료인력 확충 총50명

□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표

- 서귀포 노인질환 전문센터 건립 추진('26년~'29년)

○ 기대효과

시행 전(AS IS)	시행 후(TO BE)
• 서귀포시 지역 노인 전문 의료시설 부족	• 지역내 의료서비스 제공으로 노인 건강권 보장 및 환자·보호자 모두 시간적·경제적 비용 절감

□ 관련 자치법규 및 지침 개정계획

○ 해당없음

□ '26년 소요예산

○ 35억원

□ 추진체계

○ 주관부서: 제주특별자치도 보건정책과

- 사업 총괄, 예산 확보 및 행정철자 추진

○ 사업수행: 제주특별자치도 서귀포의료원

- 노인질환전문센터 건립(설계・계약・공사 등) 및 운영

□ 추진일정

○ 노인질환전문센터 마스터플랜 수립: '26. 3.

○ 노인질환전문센터 실시설계 완료: '27. 2.

○ 조건부 승인에 따른 중앙투자심사(2차) 또는 타당성조사 이행: '27. 3.

○ 노인질환전문센터 공사업체 선정 및 착공: '27. 9.

○ 노인질환전문센터 준공: '29. 6.

○ 의료기관 개설허가 변경 및 의료인력 추가 채용 등 절차 이행: '29. 12.

○ 서귀포시 노인질환전문센터 운영: '30. 1.

□ 홍보계획

○ 도 홈페이지 및 언론보도를 통한 사업추진상황 홍보

○ 추후 지역주민 대상 설명회 및 간담회 실시 등

4-2 생애주기별 장애인 관계중심 통합 돌봄

주관부서	경제정책과	협조기관/부서	복지정책과
담당자		연락처	064-710-4182

□ 추진배경

○ **기존 기능 중심 돌봄 서비스의 한계 및 사회적 고립 심화**

- 기존 돌봄 정책은 신체 수발 등 기능적 서비스에 치중하여 장애인의 사회적 관계 형성 및 일상적 참여를 지원하는 구조가 취약함
- 이로 인해 장애인 본인의 사회적 고립이 심화되고, 돌봄 부담이 가족에게만 집중되어 가족 해체 위기 등 사회적 비용이 증가함

○ **민·관 협력을 통한 제주형 통합 돌봄 모델 정립 필요**

- 지자체, 민간기관, 사회연대경제조직이 협력하여 지역 사회 문제를 해결하는 새로운 사업 모델 도입이 필요함
- 청년 장애인의 자립과 고령 장애인의 존엄을 지지하는 생애주기별 맞춤형 서비스를 통해 사회적 안전망을 공고히 하고자 함

□ 세부 추진사항

○ (사업기간) 2026. 4. ~ 12.

○ (사업대상)

직접수혜대상	- 제주지역 거주 장애인 50명(청소년·청년, 고령 장애인) - 장애인 친화 상점 맘편한가게 20개소
간접대상	- 참여자 50명의 주 양육자 및 동거가족 - 맘편한가게 및 마을살롱 참여 지역 주민 - 제주 사회적경제조직 및 지역 상점 등

○ **생애주기별 맞춤형 통합 돌봄 프로그램 운영**

- **권리형 사회참여**: 장애 유형 및 생애주기를 고려한 맞춤형 직무 적응 및 사회 활동 지원
- **고령 활력 통합돌봄**: 고령 장애인을 대상으로 한 건강 관리 및 정서 지원 프로그램 제공
- **지역사회 관계망 구축**: ‘맘편한 가게(장애인 친화 상점)’ 20개소 발굴 및 ‘마을 살롱’ 운영을 통해 일상적 만남이 가능한 거점 공간 조성

□ 성과목표 및 기대효과

성과목표	목표치	비고
권리형 사회참여 장애인 발굴	50명	
맘편한 가게 발굴·운영	20개소	
마을 살롱 운영	2개소	
사회적고립감 변화	20% 감소	설문조사

○ 기대효과

시행 전(AS IS)	시행 후(TO BE)
• 파편화된 돌봄 및 높은 가족 부담 • 제한적인 장애인 친화 공간	• 장애인 사회적 고립감 20% 감소(설문기반) • 맘편한 가게 20개소 및 마을살롱 2개소 운영

- **관계 중심 전환**: 기능 중심 돌봄을 넘어 일상적 관계가 축적되는 구조를 통해 장애인의 사회적 고립 해소
- **권리 회복**: 수혜자가 아닌 지역사회 시민으로서의 역할 회복 및 청년 장애인의 자립 기반 마련
- **공동체 돌봄**: 촘촘한 민·관·사 협력망을 통해 가족의 돌봄 부담을 지역사회로 분산하여 지속 가능한 안전망 구축

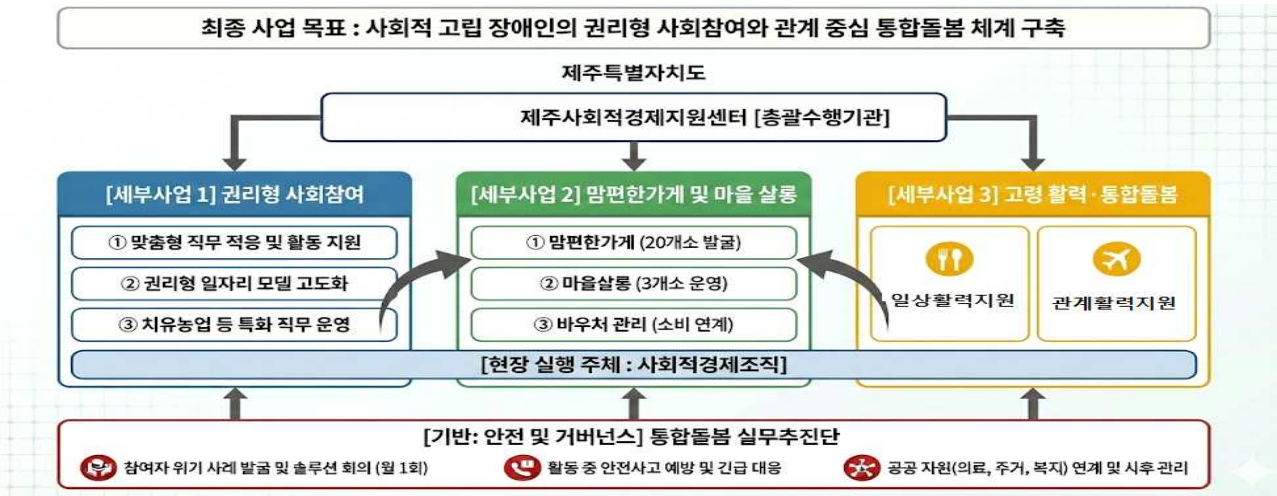
□ 관련 자치법규 및 지침 개정계획

○ 해당없음

□ '26년 소요예산

○ 463백만원

□ 추진체계



- 생애주기별 장애인 관계중심 통합돌봄 T/F 구성 시 협업부서 참여
- 민관 거버넌스 참여로 위기관리 연계 서비스 지원 등 협업 지원

□ 추진일정

구분	세부활동	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
권리형 사회참여 활동 운영	참여자 발굴·조직화	●	●							
	권리형 사회참여활동 설계·매칭		●	●						
	권리형 사회참여활동 운영			●	●	●	●	●	●	
	관계형성 및 동료 상호작용 촉진			●	●	●	●	●	●	
	활동 기록 및 변화 모니터링			●	●	●	●	●	●	
	성과 정리·확산								●	●
생애주기별 이용욕구를 반영한 맘편한가게 발굴 및 마을 살롱 운영	맘편한가게 발굴·협약	●	●							
	운영자 교육/환경조성		●	●						
	활동 인증 바우처 운영		●	●	●	●	●	●	●	
	관계형성 및 동료 상호작용 촉진		●	●	●	●	●	●	●	
	마을 살롱 프로그램 운영		●	●	●	●	●	●	●	
	인식개선 및 성과공유								●	●
고령장애인 활력지원 및 거버넌스구축	일상활력 외식지원			●	●	●	●	●	●	
	관계활력 여행 지원			●	●	●	●	●	●	
	실무추진단운영	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	성과공유									●

□ 홍보계획

○ **장애인 친화 공동체 조성 홍보**

- (방법) 지역 방송 및 일간지 특집 보도, SNS 활용 '맘편한 가게' 지도 배포
- (내용) 관계 중심 돌봄 우수 사례 전파 및 장애인 친화 상점 이용 장려 캠페인 전개 등

4-3 사회적 고립 ZERO, 지역사회를 연결사회로

주관부서	제주시 통합돌봄과	협조기관/부서	주민복지과
담당자		연락처	064-728-2662

□ 추진배경

○ **(목적) 사람을 통한 현장형 복지사각지대사회적 고립 위험자 발굴 인프라 구축**

○ **(필요성)**

① 1인 가구 증가, 사회적 관계망 약화 등 **사회적 고립가구**에 대한 **선제적 발굴을 통한 신속한 대응과 지원**으로 촘촘한 복지안전망 구축 필요

- '26년 2월말 기준 제주시 1인가구는 **전체 가구의 42.76%를 차지함.**
  · **1인가구/전체가구 : ('24년) 42.4% → ('25년) 42.6% → ('26.2월) 42.76%**

② **고립·은둔, 고독사 발생증가 등 新 복지수요 증가로 적극적인 대처 필요**

- 5년간[20~24년] 도내 고독사 사망자 수 223명, 연평균 16.2%로 전국 상위 수준

(단위: 명, %)

구 분		2020년	2021년	2022년	2023년	2024년	'20~'24 연평균증가율
전국	고독사 사망자 수	3,279	3,378	3,559	3,661	3,924	4.6
제주	**고독사 사망자 수**	**27**	**44**	**53**	**51**	**48**	16.2

자료: 한국사회보장정보원 고독사예방조사연구센터, 2024년도 고독사 발생 실태조사

언론 보도
▲ "집배원의 예리한 관찰력 덕분에"...청각장애인 생명구한 강병직씨('25.7.13.제주일보)

□ 세부 추진사항

1 집배원 활용 안부살핌 우편서비스

○ **(사업기간)** 2026. 4. ~ 12.

○ **(소요예산)** 30백만원

○ **(주요내용)** 위기가구중 집중관리가 필요한 대상자에게 월 3~4회 집배원이 물품 배송 및 안부확인

※ 협력체계 : 제주시 – 우체국 – 제주시지역사회보장협의체

○ **(추진방법)**

소포 우편물 발송		고립가구 방문 체크리스트 작성		체크리스트 발송		체크리스트 확인		사후관리
고립위험 집중 관리 가구 선정 후 우편물 발송	⇨	집배원이 소포 우편물 대면 방문 배달	⇨	소포발송 확인 및 체크리스트 결과 회신	⇨	소포배송 확인 및 체크리스트 결과 통보	⇨	방문·상담 실시, 복지서비스 연계 등
통합돌봄과		우체국		우체국		통합돌봄과		읍·면·동 맞춤형복지팀

2 수도검침원·전력매니저 활용 가가호호 발굴단

○ **(사업기간)** 2026. 4. ~ 12.

○ **(소요예산)** 비예산

○ **(주요내용)** 수도검침원 및 전력매니저의 검침을 통한 상시 발굴 체계 구축

○ **(추진방법)**

수도검침·전력검침		위기가구 발굴 신고체계		사후관리
점검 중 위기가구 발견 시 신고	⇨	(모바일) 복지위기 알림앱, (PC) 복지로 (현장)읍면동맞춤형복지팀	⇨	방문·내방 상담 실시, 복지서비스 연계 등
상하수도과, 읍면, 한전		상하수도과, 읍면동, 한전		읍·면·동 맞춤형복지팀

□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표

- (안부확인) 우편24,000건, 수도126,336건, 전력120,000건

○ 기대효과

시행 전(AS IS)	시행 후(TO BE)
• 읍면동 복지담당 공무원 인력만으로 관리하여 주기적·선제적 발굴에 한계 • 고립·은둔, 고독사 발생증가 등 새로운 복지수요 증가로 적극적인 위기 대응 필요	• 집배원·검침원 인적 네트워크를 활용하여 촘촘한 인적 안전망 구축 및 상시 발굴체계 확립 • 주기적 방문과 밀착형 서비스를 통해 선제적·신속한 대응 가능

□ '26년 소요예산

○ 비예산사업

□ 추진체계

○ 지역 기관간 협업을 통한 인적 네트워크를 활용한 사업 추진

부서	주요 역할
통합돌봄과	협력체계 구축, 모니터링 및 추진상황 공유, 위기가구 발굴 요령 및 안전수칙 등 역량강화 교육 추진
제주우체국	·배달과정에서 위기 이상징후 발견 시 온·오프라인 신고. ·우체국 재단 생필품 구입비 지원
제주시지역사회보장협의체	고립위험 가구를 위한 생필품 구입·지원 운영
상하수도과, 읍면동	검침과정에서 위기 이상징후 발견 시 온·오프라인 신고
한전MCS 제주지사	검침과정에서 위기 이상징후 발견 시 온·오프라인 신고
읍면동 복지부서	대상가구 실태조사 및 맞춤형 서비스 연계

□ 추진일정

○ 제주시-제주우체국 협약('26. 3. 10.) 및 제주시-한전MCS 협약('26. 3. 25.)

○ 수도검침원 연계 복지위기가구 발굴 협력체계 구축 계획 마련('26. 4. 10.)

○ 집배원수도·전력검침원 우리동네 삼춘돌보미 위촉식 및 관련 교육 실시 : ~ '26. 5.

구 분	1/4분기	2/4분기	3/4분기	4/4분기
1. 복지사각지대발굴체계 구축				
제주시-제주우체국, 한전MCS 협약으로 발굴체계 확립				
수도검침원 협력체계 구축 계획 및 협조요청				
2. 현장형 복지사각지대·사회적 고립 위험자 발굴체계 가동				
집배월 활용 안부살핌우편서비스 실시				
수도·전력검침원 상시발굴체계 가동				

□ 홍보계획

○ 읍면동, 민간 복지기관 등 찾아가는 사업 홍보

○ 언론매체 홍보(신문, 인터넷 등 보도자료 배포)

○ 홈페이지 활용 홍보 : 행정기관, 참여주체, 지역사회보장협의체 홈페이지 등에 사업 관련 각종 홍보물 게재

4-4 AI 기술을 통한 '사회적 고립 위험군 안부확인 사업' 고도화 추진

주관부서	서귀포시 통합돌봄과	협조기관	읍면동, 종합사회복지관, 기타
담당자		연락처	064-760-2532

□ 추진배경

○ 일반현황

- 제주 최근 5년간('20~'24년) 고독사 발생 현황: 연평균 증가율 15.5%(전국 4.6%)

  * 통계출처: 보건복지부('25. 11. 28. 발표)

- 서귀포시 1인 가구('24년 기준): 26,312가구(34.5%) *통계출처: 국가데이터처

○ 1인 가구의 증가와 함께 고독사, 은둔형 등 사회적 문제도 확대되고 있어, 고위험 가구에 대한 촘촘한 안전망 구축의 필요성 대두됨.

○ 그러나, 1인 가구 안전망(안부확인) 사업의 확대에 따라 읍면동 직원들의 업무량이 증가하고, 인력 중심 운영 방식은 효율적이고 지속적인 관리에 한계가 있음에 따라 AI 기술 활용 사업을 확대 필요

□ 세부 추진사항

○ 사업기간: 2026. 1. ~ 12.

○ 사업예산: 185백만원

○ 사업대상: 사회적 고립 위험 1인 가구

  * 보건복지부 '사회적 고립 가구 조사표' 활용 위험군 분류(고·중·저위험군)

○ 협조기관: 읍면동(17개소), 종합사회복지관(3개소)

○ 사업내용

- 고립 위기가구 발굴: 고독사위기대응시스템(행복e음, 연6회), 사회적 고립 예방 실태조사(연2회), 복지매니저 활용 조사(연8회)

- 사회적 고립 위험가구 안부확인 서비스(5종): 건강음료, 빅데이터, 스마트 플러그, 셀프 안부확인, AI특화사업

  * 발굴된 위기가구 위험군별·가구 특성별 서비스 연계

  * 사회적 고립 위험군 안부확인 서비스(5종)

구분	건강음료 배달원 활용 안부확인	빅데이터 활용 안부확인 사업	스마트 플러그 활용안부확인 사업	고위험 1인 가구, 내 안부 톡톡 사업 (셀프안부확인)	AI 고독사 예방 특화사업
시행년도	2018년	2020년	2023년(공모사업)	2025년(공모사업)	2026년(시범사업)
'26년예산	151	6	12	12	4
사업대상	- **고독사위험자 (중·저위험군)** - 대면 안부 확인이 주3회 이상 필요한 가구	- **고독사위험자 (중·저위험군)** - 한전 계량기 명의 본인 또는 이동 통신사 사용 가구 (통신 3사 모두 가능)	- **고독사위험자 (중·저위험군)** - 주택에 전기가 들어오는 가구 모두 가능	- **고독사위험자 (고·중 위험군)** - 상시 모니터링이 필요한 가구 (중증질환, 자살 은둔 등 고위험)	- **고독사위험자 (고·중 위험군)** - 상시 모니터링이 필요한 가구 (중증질환, 자살 은둔 등 고위험)
안부확인 방법	- 건강음료 배달원이 주 3회 방문하여 음료 배달 및 안부 확인 - 주 3회 방문이 어려운 경우 주 1회(금요일) 별도 안부 전화 - 이상감지 시 시청으로 전달 → 읍면동에서 방문	- 전력량, 통신 데이터를 한전 AI가 분석 - 이상감지 시 24시간 후 한전 → 읍면동으로 문자 알람	- 전력, 조도 데이터를 스마트 플러그가 분석 - 이상감지 시 24시간 후 에이나인(업체) → 읍면동으로 문자 알람	- 매일 1회 대상자가 '전용 전화번호로 전화하면 복지관 시스템에서 수신 여부 분석 - 미참여 대상자 직접 방문 안부 확인 (주중) 복지관 (공휴일) 읍면동	- 대상자의 핸드폰 위치 센서로 분석하여 안부확인 - 1차 안부확인은 AI가 실시 (안부콜, 알람) - 2차 안부확인은 KT텔레캅이 현장 출동하여 확인

※ ('26년 신규사업) AI 고독사 예방 특화사업(시범사업)

- 사업기간: 2026. 4. ~ 12.
- 사업대상: 34명(사회적 고립가구 조사표 활용 분류된 고·중위험군)
- 협력업체: NHN(시스템 운영), KT텔레캅(관제센터, 출동)
- 사업내용
  - 안부확인: 스마트폰 기반 통화기록, 24시간 무동작 감지
  - AI 안부 확인(안부메세지 알람), AI 안부확인 콜
  - 출동 관제: 48시간 미확인 시 관제센터 출동(KT텔레캅)

□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표

- 안부확인 서비스(5종) 수혜자 확대: (기존)1,329가구→**(확대)1,434가구**
- 고위험군 집중관리 사업 확대: (기존)44가구→**(확대)124가구**

* 집중관리 사업(2개 사업) 확대: 셀프 안부확인, AI 고독사 특화사업

○ 기대효과

시행 전(AS IS)	시행 후(TO BE)
• 안부확인 서비스의 한계 - 인력 의존적 운영 효율성 저하 - 읍면동 직원 업무 과중 • 고위험군보다는 저위험군 중심 사업 운영	• AI 기반 서비스 도입으로 효율적 관리 - AI 기술로 안부확인 오차율 최소화 - 관제센터 활용 읍면동 업무 부담 완화 • 고위험군 집중 관리 확대(조기 대응 가능)

□ 관련 자치법규 및 지침 개정계획

○ 해당없음

□ '26년 소요예산

○ 사회적 고립 위험가구 안부확인 서비스(5종) 운영비: 185백만원

- 건강음료 안부확인(151백만원), 빅데이터 안부확인(6백만원), 스마트 플러그(12백만원), 셀프 안부확인(12백만원), AI(4백만원)

□ 추진체계

○ 기관별 주요 역할

구 분	주 요 내 용	비 고
통합돌봄과 (희망복지지원팀)	· 사업 총괄(사업비 교부. 점검, 홍보 등) · 대상자 발굴을 위한 실태조사 기획 추진	주관
읍면동 주민센터 (맞춤형복지팀)	· 안부 확인 사업 대상자 연계 · 안부 확인 대상자 중 가구 방문 필요한 자 방문 - 위기 상황 발생 시 경찰, 119 신고	협업
종합사회복지관 (4개소)	· 고위험 1인가구, 내 안부 톡톡 사업(셀프안부확인) - 1일 안부확인(시스템 운영), 마일리지 제공 등	협업
NHN, KT텔레캅	· AI 고독사 예방 특화사업 시범사업 운영 - AI 안부확인 시스템 운영, 관제센터 운영	협업

□ 추진일정

○ 사회적 고립 위험군 발굴: '26. 1. ~ 12.

○ 안부 확인 사업 추진: '26. 1. ~ 12. * AI 시범사업: 4월부터 시작

○ 사업 만족도 조사 추진: '26. 11. ~ 12.

□ 홍보계획

○ 읍면동 및 유관기관 회의, 간담회 등 추진 시 사업홍보

○ 언론매체 홍보(신문, 인터넷 등 보도자료 배포)

4-5 발달장애인 사회활동을 위한 배상책임보험 가입

주관부서	서귀포시 장애인복지과	협조기관/부서	-
담당자		연락처	064-760-4691

□ 추진배경

○ 발달장애인 현황(2026. 3. 31. 기준): 1,372명
(지적 1,125명 / 자폐성 247명)

○ 문제점 및 추진배경

- 비장애인과의 상호작용이 증가하면서 발달장애인의 의사소통 능력의 부족함과 도전행동 등으로 인한 배상책임 및 상해 위험보장 필요가 증가할 가능성이 크며, 아울러 복지서비스 제공기관, 발달장애인의 고용주, 교육 및 치료기관은 물론 재활서비스 제공 인력, 장애인 활동 지원인력 등 발달장애인의 가까이에서 사회서비스를 지원하는 인력들의 위험을 담보하는 배상책임보험의 필요가 증가[1)]

□ 세부 추진사항

○ 관련근거

- 제주특별자치도 중증장애인 자립생활 지원 조례 제4조(도지사책무)

○ 추진계획

- 사업기간 : 2026. 7. ~ 2027. 6.
- 가입대상 : 발달장애인(지적 및 자폐성)

○ 보험가입규정

- 보험종류 : 발달장애인 배상책임보험
- 보장범위(내용) 발달장애인이 다른 사람에게 입힌 신체·재산상 피해에 대한 배상책임 최대 2천만원

1) 연구보고서(국내 발달장애인 현황과 민영보험의 역할). 보험연구원

※ 기 보장: 단체 상해보험
· 본인 상해로 인한 사망 시 : 1,000만원 보상(15세 미만 제외)
· 본인 상해로 인한 후유장해 발생 시 : 최저30만~최고1,000만원 보상
· 골절진단금(치아파절제외) : 20만원
· 골절수술위로금 : 10만원
· 화상진단금 : 10만원

※ 유의사항
① 15세 미만 가입자는 계약 시 법정대리인(친권자, 후견인 등)의 동의 절차를 거쳐야함.
② 15세 미만 가입자는 본인 상해로 인한 사망시 사망 보장 제외(상법 제732조)함.

□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표

- 보장 사각지대 해소: 민영보험 가입이 어려운 중증 발달장애인을 포함하여 지역 내 모든 발달장애인을 대상으로 일상생활 배상책임 및 상해 위험 보장.
- 경제적 부담 완화: 발달장애인 가정의 돌발 사고로 인한 배상금(최대 2천만원) 및 치료비 부담을 지자체 지원을 통해 경감.
- 안전한 사회활동 지원: 사고에 대한 불안감을 해소하여 발달장애인의 자립적인 외부 활동 및 사회 참여 활성화.
- 차별 없는 안전망 구축: 장애 특성으로 인한 돌발행동을 '범죄'가 아닌 '보호 및 배상'의 대상으로 전환하여 포용사회 실현

○ 기대효과

시행 전(AS IS)	시행 후(TO BE)
• 일상생활 중 예기치 못한 돌발행동에 따른 발달장애인 가정의 경제적, 심리적 불안 상존	• 사고 발생 시 배상 비용에 대한 공포감을 없애고, 보호자의 심리적 안정 도모
• 발달장애인의 이상행동은 물리적 환경, 수용적 태도, 심리적 준비 등 우리가 함께 사는 공동체의 문제에서 발생한다는 사회적 인식	• 발달장애인이 비장애인과 별 차이 없이 안심하고 사회생활을 영위할 수 있는 환경 조성을 통해 더불어 사는 사회 인식 확산

□ 관련 자치법규 및 지침 개정계획

○ 제주특별자치도 중증장애인 자립생활 지원 조례 제4조(도지사책무)

□ '26년 소요예산

○ 51백만원

□ 추진체계 및 추진일정

시군구		읍면동		시군구	
· 가입계획 수립: '26. 4. · 신규 대상자 추출 및 홍보물 발송: '26. 4.	➪	·신청·접수 : '26. 5. ·기존 대상자 변동사항 확인 (사망, 전출, 장애정도 변경 등) : '26. 5.	➪	·보험사 선정(입찰계약) : '26. 6.	➪

보험사		당사자		보험사
·보험가입자 관리: 수시	➪	·보험금 청구: 수시	➪	·보험금 지급: 수시 ·보험금 수령 통보

□ 홍보계획

○ 읍면동 대상 홍보 문서 발송

○ 시 홈페이지 등을 통한 중점 홍보 기간 운영

5. 모두가 기본적 삶을 보장받는 사회 안전망 구축

5-1 도민 평생 건강파트너, 「제주형건강주치의 시범사업」 추진

주관부서	보건정책과	협조기관/부서	-
담당자		연락처	064-710-2946

□ 추진배경

○ 저출생·고령화 등 인구구조 변화로 인한 다양한 건강문제에 선제적으로 대응하고 기존 병원 중심에서 지역사회 중심의 의료서비스로 패러다임 전환 등 예방적 건강관리를 강화

- 65세 이상 인구 비율('25): 20.08%
- 30세 이상 만성질환 진단 경험율('25): 고혈압 20.4%, 당뇨병 8.3%

□ 세부 추진사항

○ 사업기간: 2025. 10. ~ 2027. 12.

○ 사업예산: 1,959백만원('26년)

○ 등록대상: 65세 이상, 12세 이하 제주 도민

○ 주요내용: 건강주치의↔등록도민 포괄적·지속적 10대 건강관리서비스* 제공

①건강평가 ②만성질환관리 ③건강검진(또는 상담) ④예방접종 ⑤건강교육 ⑥비대면 관리 ⑦방문진료 ⑧진료의뢰 ⑨회송관리 ⑩요양·돌봄 복지 연계

○ 시범지역: (동부) 구좌읍, 성산읍, 표선면 (서부) 애월읍, 대정읍, 안덕면 (동) 삼도동

○ 참여 의료기관: 시범지역 내 16개 의원(19명 건강주치의)

○ 추진경과

- 제주형건강주치의 시범사업 시행 및 도민 등록: '25. 10. 1. ~
- 10대 건강관리서비스 제공: '26. 1. ~
- 건강주치의제 지원센터 다학제 팀* 사례관리: '26. 3. ~

※ 센터장(의사), 팀장(간호사), 간호사 3, 영양사 1, 사회복지사 1, 물리치료사 1

- 「제주형건강주치의 (시범)사업 추진 로드맵(안)」 수립: '26. 3.
- 제주형건강주치의 시범사업 의료기관 대상 현장 모니터링: 매월

□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표

- 건강주치의제 참여 의료기관 확대로 건강주치의 서비스 접근성 향상

  ▸ 건강주치의 참여 의료기관 현재 16개소 → '26년 20개소

○ 기대효과

시행 전(AS IS)	시행 후(TO BE)
• 질병 발생 후 치료 중심 • 의료와 돌봄, 보건소 프로그램 등 연계 어려움	• 사전 예방 중심의 포괄적·지속적 관리 • 건강주치의를 중심으로 건강증진 프로그램 및 읍면동 돌봄 자원 연계

□ 관련 자치법규 및 지침 개정계획

○「제주특별자치도 건강주치의제 운영 및 지원에 관한 조례」

- 의료기관 및 등록 도민의 참여 활성화를 위한 보상 근거 등 개정

□ '26년 소요예산

○ 1,959백만원(의료기관 보상 1,167, 환자보상 10, 홍보비 40, 지원센터 709, 기타 33)

□ 추진체계

○ (제주특별자치도) 시범사업 운영 총괄

○ (건강주치의제 지원센터) 등록 도민 건강 모니터링, 지역 자원 연계 지원 등

○ (보건소・읍면동) 보건・복지 자원(건강증진 프로그램, 돌봄 등) 연계

○ (도내 6개 종합병원) 건강주치의 진료 의뢰・회송 협력

□ 추진일정

○ ('26. 상반기) 의료기관 추가 모집 및 국가 시범사업(한국형 주치의) 공모참여

○ ('26. 하반기) 제주형건강주치의 시범사업 국가 시범사업 전환 추진

□ 홍보계획

○ (오프라인) 주민단체, 공공기관, 경로당 등 찾아가는 설명회

○ (온라인) 도 공식 유튜브, 인스타그램, 블로그 등 활용

○ (언론 매체 등) 지역 신문사, 전문가 인터뷰, 기고 등을 통한 홍보

5-2 제주가치돌봄 확대(제주형 생애주기별 통합 돌봄체제 구축)

주관기관/부서	복지정책과	협조기관	행정시, 제주사회서비스원
담당자		연락처	064-710-4363

□ 추진배경

○ 고령화 및 가족구조의 변화 등으로 돌봄서비스에 대한 수요 증가

○ 대상자별 분절된 돌봄 전달체계와 공급자 중심의 서비스 제공

○ 돌봄 서비스에 대한 지자체의 책임 및 공공성 강화

□ 현황진단

○ **(법적·제도적 밖의 돌봄 사각지대 발생)** 노인, 장애인 및 저소득층 등을 대상으로 한 선별적 돌봄서비스*로 돌봄 사각지대 발생

* 아이돌봄, 노인장기요양, 장애인활동지원, 일상돌봄, 취약계층 급식지원 등

- 고령인구 및 사회·경제적으로 복합적인 문제에 직면한 1인 가구 지속 증가
- 여성의 경제활동 참여 증가와 부양의무에 대한 인식 약화 등에 따른 가족중심의 돌봄 기능 축소

□ 세부 추진사항

○ 제주가치돌봄 사업 운영: 시범사업 '23. 10., 전면시행 '25. 1.

○ 사업대상: 돌봄이 필요한* 도민 누구나

* ①혼자 일상생활 수행이 어려우나 ②돌봐줄 가족이 없고 ③기존 돌봄 서비스를 이용할 수 없는 경우

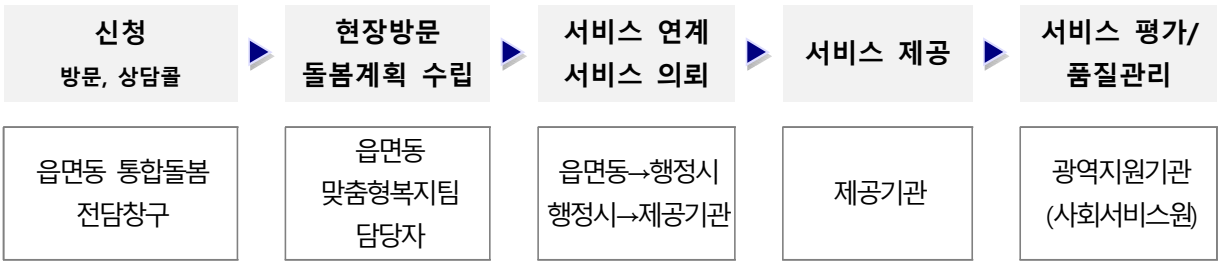
○ 지원기준: 기준중위소득 120% 이하 무상 지원 ※ 초과자: 전액 본인부담 이용

○ 지원한도: 생활돌봄 1인당 연 150만원 이내, 주거편의 가구당 연 150만원 이내

○ 서비스 내용: 5대 9종 서비스

구분	서비스명	서비스 내용	지원한도
생활돌봄	1 **일상생활지원**	❶ 일시재가(집안일도움, 신체활동지원등) ❷ 방문목욕	1인당 연 150만원 이내 **※ 2회 연장 가능**
	2 **식사지원**	❸ 도시락, 반찬 및 죽 배달	
	3 **동행지원**	❹ 병원, 관공서 등 필수 외출 동행	
	4 **운동지도**	❺ 신체기능 회복을 위한 맞춤 운동지도	
주거편의	5 **주거편의**	❻ 안전편의시설 설치 ❼ 대청소 ❽ 방역소독 ❾ 간편집수리(소모품 교체, 부분 수리, 가구 간단수리 등)	가구당 연 150만원이내

○ 지원절차: 맞춤형복지팀 담당공무원 돌봄계획 수립, 서비스 제공기관 서비스 신속 제공



□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표

2025년	2026년
○ 제주가치돌봄 서비스 이용자 8,337명	○ 제주가치돌봄 서비스 이용자 10,000명

○ 기대효과

시행 전(AS IS)	시행 후(TO BE)
○ 대상자별 분절된 상담 창구로 이용자의 다양한 욕구 충족 한계 ○ 공급자 중심 서비스 제공으로 유사 서비스 중복 제공 사례 발생 ○ 가정내 사고·질병 등으로 돌봄공백시 도민 스스로 해결	○ 소득 기준 배제한 생애주기별 보편서비스 제공 및 돌봄의 공적 책임 강화 ○ 민·관협력 체계 구축 및 돌봄 전달체계 강화로 기존 돌봄 제도와 중복 지양 및 보조적 역할 수행, 수요자 중심 서비스 제공

□ 관련 자치법규 및 지침 개정계획

○ 2026년 제주가치돌봄 운영 매뉴얼 개정 및 배포 완료('26. 3. 25.)

- 무상지원기준(기준중위소득) 확대 적용, 서비스 제공단가 현실화, 관련 서식 변경 등

□ '26년 소요예산

○ 총 92.6억원

- 서비스 비용 8,710백만원, 제공인력 교통비 140백만원, 광역지원기관 운영 314백만원 등

□ 추진체계

○ 추진체계별 주요역할

수행주체별	주요역할
복지정책과	◦ 조례 및 지침 제개정, 통합돌봄위원회 구성·운영 ◦ 정보시스템 운영 총괄 ◦ 읍면동 맞춤형 복지팀 컨설팅 지원
행정시 통합돌봄과	◦ 행정시 컨트롤타워(총괄계획 수립 등), 통합돌봄 민관협의체 구성·운영 ◦ 제주가치돌봄 대상자 승인, 서비스 의뢰, 비용 정산 ◦ 제주가치돌봄 서비스 제공기관 선정·협약 및 지도·감독
읍면동 맞춤형복지팀	◦ 통합돌봄전담창구 설치·운영(맞춤형복지팀) - 돌봄상담, 돌봄필요도 평가, 돌봄 계획 수립, 서비스 의뢰(행정시)
제주가치돌봄 광역지원기관	◦ 제주가치돌봄 광역지원기관: 제주특별자치도 사회서비스원 - 제공기관(돌봄인력) 교육 및 컨설팅 지원, 서비스 품질관리
민간서비스 제공기관	◦ 제주가치돌봄 서비스 제공 - 일상생활지원, 식사지원, 동행지원, 운동지도, 주거편의 등

□ 추진일정

○ 제주가치돌봄 대상자 발굴 및 서비스 지원(연중)

○ 제주가치돌봄 서비스 품질개선을 위한 이용자 모니터링단 구성・운영('26. 3.~)

○ 제주가치돌봄・의료요양 통합돌봄 통합상담창구 운영('26. 3.~)

○ 서비스 제공기관 컨설팅 지원, 돌봄인력 교육 등('26. 4.~)

□ 홍보계획

○ (도민과의 소통 강화) 찾아가는 대학생 홍보단 구성·운영, 전시회, 박람회, 지역축제 등 홍보 부스 운영

○ (돌봄문화 확산 인식개선) 기획보도, 대담 등

○ (유관기관 협력 강화) 의료기관, 지방공기업, 제주사회복지협의회, 제주사회스비스원, 제주사회복지연구센터 등 유관 기관(단체)의 협력

○ (다양한 홍보 채널 활용) 지역 언론매체(TV・라디오), SNS, 전광판, 유관기관 소식지 등 다양한 홍보 채널 활용

5-3 [대표과제] 제주형 돌봄 모델「수눌음돌봄공동체」발굴 및 육성

주관부서	복지정책과	협조기관	제주가족친화지원센터
담당자		연락처	064-710-2872

□ 추진배경

○ **제주 고유의 공동체 문화를 활용한 육아 부담 경감**

- 핵가족화와 맞벌이 가구 증가로 자녀 양육 부담이 지속적으로 증가하는 가운데, 기존 공적돌봄의 한계를 보완하기 위하여
- 제주 고유의 상부상조 문화인 '수눌음' 정신을 현대적 육아에 접목하여, 부모들이 공동체를 구성하고 이웃과 마을이 함께 돌봄을 나누는 참여형 돌봄문화 조성 필요

○ **공동체 급증에 따른 안정적 운영 및 컨설팅 수요 대응**

- '수눌음돌봄공동체'의 높은 만족도(95.6% 만족)를 바탕으로 참여가 확대됨에 따라, 공동체사업의 안정적 운영을 위해 컨설팅·관리체계를 강화하여, 제주형 돌봄모델로서 체계화·고도화할 필요

□ 세부 추진사항

○ 사업기간: 2026. 1. ~ 12.

○ 지원규모: 수눌음돌봄공동체 220팀 *'25년 105팀

○ 지원대상: 수눌음 돌봄을 희망하는 도민 3가족 이상 부모 자조모임
- 임신부 ~ 중등생 자녀 가구, 장애아인 경우 연령제한 없음)

○ 지원내용 : 수눌음돌봄공동체 활동비, 양육자 활동 지원 등
- 공동체별 최대 200만원 이내(아동 25천원/월, 장애아동 35천원/월)

구분	수눌음돌봄 5영역
틈새돌봄	· **방과후부터 귀가 전까지 돌봄 활동(등학원 픽업, 간식지원 등)** - ○○집 ○○이와 우리 아이를 함께 어린이집 하원 픽업하여 간식을 먹고 가까운 공원에서 자전거 타기
저녁돌봄	· **저녁시간 귀가가 늦는 등 상황 발생으로 인한 돌봄 활동(저녁식사, 숙제 등)** - 야근이 있는 ○○집 아이와 공동체 아이들과 함께 저녁먹고 근처 공원 산책하기
주말돌봄	· **주말근무, 농사일 등으로 바쁜 양육자 대신 돌봄 활동** - 농사일로 바쁜 ○○집 자녀를 픽업하여 공동체 아이들과 함께 물놀이를 함
긴급돌봄	· **갑작스런 병원, 출장 등으로 인한 돌봄 활동** - ○○집 아이가 갑자기 열이 나서 병원에 다녀오는 동안 첫째를 함께 돌봐주기
일상돌봄	· **아동의 건강한 발달을 위한 구성원 전체가 함께하는 돌봄 활동** - 공동체 구성원들이 모두 모여 마을 걷기 운동 및 쓰레기 줍기 활동을 함

□ 주요활동

○ **신규 돌봄 공동체 참여확대 및 부담 완화를 위한 지원체계 구축**

- (사전컨설팅) 공동체 발굴을 위한 사전컨설팅 7회
- (사후컨설팅) 경험 공유 및 우수사례 확산을 위한 컨설팅 100팀

○ **돌봄 공동체의 자조역량 강화를 통한 활동 전문가 제고**

- 수눌음돌봄컨설팅단 구성(28명)*, 활동가 워크숍 개최 및 피드백 회의(4회)
  * 교수, 컨설턴트, 가족친화센터장, 2기 활동가

○ **참여자 소속감·자긍심·유대관계 형성을 위한 프로그램 운영**

- (긍정육아문화확산) '제주엄빠들의 수다뜰 행사' 개최
- (아빠 육아참여 확대) '아빠왓수다' 행사 개최
- 수눌음돌봄 우수사례 사진 공모전 , '봉그깅왓수다' 환경정화 활동

○ **수눌음 돌봄 육아 소통 플랫폼 '봄톡' 운영: 회원수 1,797명('25년)**

○ **수눌음돌봄공동체 성과공유회 및 참여자 만족도 조사 실시: '26. 11.**

□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표

시행 전(AS IS)	시행 후(TO BE)
• '25년 컨설팅 78회 운영 • 공동체 운영 105팀	• '26년 맞춤형 컨설팅 100회 • 공동체 220팀으로 확대

○ 기대효과

- **육아 체감 만족도 향상**: 부모 간의 자발적 돌봄 품앗이를 통해 양육 스트레스를 해소하고 아이 키우기 좋은 지역 사회 분위기 확산
- **공동체 회복 및 활성화**: 자조모임 중심의 상호 협력 체계 강화를 통해 지속 가능한 제주형 주거·돌봄 거버넌스 모델 정착
- **사각지대 없는 돌봄**: 틈새 돌봄(저녁, 주말 등) 지원을 통해 공적 돌봄 시스템을 보완하고 촘촘한 돌봄 안전망 구축

□ 관련 자치법규 및 지침 개정계획

○ 해당없음

□ ’26년 소요예산

○ 413백만원

□ 추진체계

구분	부서	주요 역할
주관	복지정책과	사업 기본 계획 수립, 예산 확보 및 사업 총괄 관리
수행	제주가족친화 지원센터	공동체 발굴·선정, 활동비 교부, 맞춤형 컨설팅 및 성과 관리
협력	수눌음돌봄공동체 (220팀)	돌봄 프로그램 기획·운영, 정기 회의 및 양육 활동 전개

□ 추진일정

○ 2026년 수눌음 공동체 공모・심사・선정: ’26. 1. ~ 3.

- (신청) 250팀1,126가구 → (선정) 220팀/ 1,006가구, 3,739명

○ 수눌음 공동체 신청자 사전 컨설팅: ’26. 1. ~ 2.

○ 수눌음돌봄공동체 발대식 개최: ’26. 3. 17.

○ 수눌음돌봄공동체 활동 지원 및 사후 컨설팅 실시: ’26. 3. ~ 10.

○ 수눌음돌봄공동체 활동가(전문가) 워크숍 및 컨설팅 활동: ’26. 3. ~ 10.

○ 수눌음돌봄공동체 참여자 관계 형성 프로그램 운영: ’26. 6. ~ 10.

- 권역별 공동체 네트워킹 행사, 아빠왓수다, 봉그깅왓수다, 사진공모전 등

○ 성과 공유회 및 성과 평가: ’26. 11. ~ 12.

□ 홍보계획

○ 제주형 돌봄 문화의 브랜드화 및 도민 인식 개선

- (방법) 수눌음돌봄 우수사례집 발간, SNS 및 지역 커뮤니티 활용 홍보, 성과 공유회 개최
- (내용) 공동체 활동을 통한 육아 부담 경감 사례 홍보, 수눌음 문화의 가치 전파 및 신규 참여 독려 등

5-4 청년의 주거 안정을 위한「청년 이사비 지원 사업」추진

주관부서	주택토지과	협조기관/부서	-
담당자		연락처	064-710-4252

□ 추진배경

○ **청년 세대의 주거 이동 부담 완화 및 정착 지원**

- 학업, 취업 등으로 인해 주거 이동이 잦은 청년층의 경제적 부담을 경감하여 안정적인 정착 환경을 조성할 필요가 있음
- 특히 타 시·도에서 제주로 전입하거나 도내에서 이사하는 청년들의 초기 정착 비용을 지원함으로써 청년 인구 유입 및 유지 도모

○ **주거 복지 사각지대 해소와 체감형 정책 실현**

- 기존의 주거 지원 정책이 임대주택 공급이나 금융 지원에 집중되어 있어, 실질적인 '이사 비용'과 같은 생활 밀착형 지원에 대한 수요가 높음

□ 세부 추진사항

○ 사업기간: 2026. 1. ~ 12.

○ 지원대상: 제주도 내 거주 또는 전입하는 19세~39세 무주택 청년 (소득 기준 등 충족 시)

○ 이사비용 실비 지원(최대 40만 원 이내)

- 지원항목: 이사 서비스 비용(용달, 사다리차 등), 입주 청소비 등 이사에 소요된 실제 비용 지원
- 지급방식: 신청인이 비용을 선 지출한 후 증빙서류(영수증 등)를 첨부하여 신청하면 검토 후 현금 지급

○ 신청 및 접수 체계 운영

- 온라인 접수: 정부24를 활용한 비대면 시스템 구축
- 자격 검증: 주민등록 등본, 임대차 계약서, 지출 증빙서류, 소득 관련 서류 등을 통해 심사 후 개별 지급

□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표: 청년 이사비 500가구 지원

○ 기대효과

시행 전(AS IS)	시행 후(TO BE)
• 주거 이동 시 청년 개인의 전액 부담 • 주거 지원 정책의 사각지대 존재	• 이사비 지원을 통한 경제적 부담 경감 (최대 40만원) • 생활 밀착형 주거 복지 수혜 인원 확대

○ 기대효과

- **경제적 안정 기여**: 이사 비용 지원을 통해 사회 초년생 및 취약 청년 계층의 주거비 부담 완화 및 주거안정 도모
- **청년 유입 촉진**: 정착 지원 정책 강화를 통해 외부 청년 인구의 제주 유입을 유도하고 지역 활력 증진
- **도정 만족도 제**고: 청년들이 실질적으로 체감할 수 있는 맞춤형 복지 서비스를 제공함으로써 청년 친화적 도시 이미지 확립

□ 관련 자치법규 및 지침 개정계획

○ 해당없음

□ '26년 소요예산

○ 200백만원

□ 추진일정

○ 2026년 청년 이사비 지원 사업 세부 실행계획 수립: '26. 1.

○ 2026년 1차 청년 이사비 지원사업 신청・접수: '26. 2. ~ 5.

○ 2026년 2차 청년 이사비 지원사업 신청・접수: '26. 9. ~

- 신청・접수 ▸ 대상자 확정 ▸ 이사비 지원금 지급(매월)

□ 홍보계획

○ 청년층 타겟 맞춤형 온・오프라인 홍보

- (방법) 인스타그램・공식 블로그 등 SNS 타겟 광고, 버스정보시스템, 홈페이지 배너 게시, 청년DB 알림톡 등 안내
- (내용) 지원 요건(소득, 재산, 나이)・지원방법・ 신청 기간, 준비 서류 등 알기 쉬운 정보 전달 중심 홍보 수행

5-5 수요응답형 옵서버스 도 전 읍면(10개) 지역 운영

주관부서	대중교통과	협조기관/부서	제주시 교통행정과, 서귀포시 교통행정과
담당자		연락처	064-710-4323

□ 추진배경

○ 도내 교통 소외지역 발생 및 지역간 이동권 격차 상존

- 제주 읍면 지역은 인구 밀도가 낮아 노선버스의 배차 간격이 길어 시내 지역과의 이동권 격차 문제 발생
- 2025년말 기준 도내 10개 읍면 지역(우도면, 추자면 제외) 중 대정읍과 안덕면만 옵서버스 미시행

○ 공차운행으로 인한 공영버스 운영 비효율 개선 필요

□ 세부 추진사항

○ 2026년 옵서버스 운영방안 협의(도 대중교통과 - 서귀포시 교통행정과)

- 분리 운영 지역(성산·표선) 차량 배분 및 중첩지역 설정
- 신규 운영 지역(대정·안덕) 옵서버스 전환 대상 노선 결정

○ 옵서버스 운영환경 개선을 위한 원탁회의 개최('25.11.25.)

- 도·행정시 관계공무원, 운전원 7명, 10개 읍면 주민 22명 참석
- 퍼실리테이터 활용 옵서버스 관련 의견 수렴* 및 개선방안 마련

* 운전원·주민이 제시한 의견 17건 중 11건 반영

○ 효과적인 사업 홍보를 위한 옵서버스 서포터즈 확대 운영

- 서포터즈*가 마을회관 등을 방문하여 어르신들께 옵서버스 이용 방법 안내

* '26년 상반기 기준 6명(대학생3, 시니어3) 활동 중, 연내 4명 추가 채용 예정

- 종전 연 2회 단발성 운영에서 매월 전 읍면 지역 순회 방식으로 확대 운영

○ 안덕면 이장협의회 참석 및 옵서버스 관련 의견 수렴('26.1.2.)

○ 옵서버스 10개 읍면 확대 운영('26.2.25.)

○ 옵서버스 운영 개선 관련 의견 수렴('26.2.25.~2.26.)

- 표선면, 성산읍 등 이장협의회 회의 참석

○ 도민 이용 편의 제공 위한 옵서버스 이용 홍보영상 제작('26.3.)

□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표

- 연간 옵서버스 이용객 수 124,000명*

* 목표값 산출근거: '25년 이용객 수(98,847명) 대비 125% 수준

** '25년 대비 '26년 옵서버스 노선 증가율(27개→32개, 18%↑)보다 도전적인 수준(25%↑)으로 이용객 수 목표 설정

- 평균 배차대기시간 23.5분 이하

* 목표값 산출근거: 옵서버스 운영 전(47분) 대비 50% 수준

○ 기대효과

시행 전(AS IS)	시행 후(TO BE)
• 버스 시간에 맞춰 외출 • 평균 버스 대기시간 47분 • 도내 8개 읍면, 27개 노선 운영	• 외출 시간에 맞춰 버스 호출 • 평균 버스 대기시간 23.5분 이내 • 도내 10개 읍면, 32개 노선 운영

□ 관련 자치법규 및 지침 개정계획

○ 해당 없음

□ '26년 소요예산

○ 수요응답형(DRT) 플랫폼 운영 1,030백만원

□ 추진체계

부서	주요역할
대중교통과	• 옵서버스 운영계획 마련 및 배차 플랫폼 관리 • 옵서버스 주민 홍보 추진 • 옵서버스 관련 민원 접수 시, 정책 취지 부합 여부 검토
제주시·서귀포시 교통행정과	• 옵서버스 운행시간표·배차스케줄 관리 • 옵서버스 운수종사자 관리 • 옵서버스 관련 민원 접수 시, 안정적인 서비스 운영 가능성 검토

□ 추진일정

○ 옵서버스 서포터즈 현장 방문 및 이용 안내 등 홍보(연중)

○ 10개 읍면 확대 운영 모니터링 및 이용 불편 개선(연중)

□ 홍보계획

○ 옵서버스 이용 방법 안내 홍보영상 KCTV 송출('26.4.~5.)

○ 옵서버스 이용 방법 안내 홍보영상 각종 홍보채널 송출('26.4.~5.)

- 도 공식 블로그 게시('26.4.)
- 버스정보시스템(BIS)을 통한 송출('26.5.)

○ 옵서버스 서포터즈 현장 중심 운영(연중)

5-6 신속·정확한 통합조사로 신규 수급권자 발굴 및 권리구제

주관부서	제주시 기초생활보장과	협조기관/부서	읍·면·동
담당자		연락처	064-728-2484

□ 추진배경

○ 복지제도 개선 및 부양의무자 기준 완화 등으로 인한 신규 수급대상 유입 급증, 지원범위 보장확대 추세

○ 사회보장급여 조사과정은 단순 지원자격 확인을 넘어 공정성·신속성·보장성 확보를 통한 복지제도의 신뢰성과 지속가능성 확보 필요

□ 사회보장급여 신청현황

(2025. 12. 31. 기준 / 단위: 건)

계	기초생활(맞춤형 급여4종)	차상위계층				한부모가족	장애인연금	기초연금	초중고교육비	기타(타법의료, 자산형성 지원 등)
		차상위장애인	차상위본인부담경감	차상위자활	차상위계층확인					
32,324	13,728	409	2,527	6	2,768	944	311	7,564	1,914	2,153

※ **'23년** 28,644건 → **'24년** 30,091건 → **'25년** 32,324건

□ 세부 추진사항

○ 추진기간: 연중

○ **추진내용**

- 행복e음 공적자료(소득,재산)와 상담조사를 통해 급여의 적정성 결정
- 급여 선정 제외자에 대한 타법 및 공공·민간서비스 연계

○ **추진방법**

- **읍면동과 연계**하여 생애주기별 받을 수 있는 사회보장급여를 **적극 신청·홍보**
- 선정기준 초과자에 대한 타법, 공공자원(의료비,특별생계비 등), **민간자원 등 서비스 연계: 수시**
- 부양거부·기피 등 가족관계 해체로 생활이 어려운 가구에 대해 **선보장 후 심의**를 통한 보장지원 강화
- 교도소 출소자의 사회부적응 및 재범 방지를 위한 **사회보장제도 교육강화(월 1회)**

□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표

시행 전(AS IS)	시행 후(TO BE)
• 18개 사회보장급여 신청: 32,324건 • 선정제외자 복지서비스 연계: 570가구	• 수요자중심 맞춤형 통합조사: 33,000건 • 선정제외자 공공·민간 서비스 연계: 798가구

○ 기대효과

- 가구특성, 생활실태를 반영한 수요자 중심의 맞춤형 급여지원 강화
- 권리구제 및 공공·민간자원 등 적극연계로 위기가구 선제적 지원

□ 관련 자치법규 및 지침 개정계획

○ 해당없음

□ '26년 소요예산

○ 비예산사업

□ 추진일정

Plan (계획)	Do (실행)	Monitoring (모니터링)	See & Feedback (평가 및 환류)
▪급여 선정기준 확정 및 업무추진(1월) ▪목표설정 및 대상자 파악 (월1회)	▪ **급여신청자 발굴** - 유튜브 채널, 언론보도, 리플릿 배부 등 **홍보** - 읍면동 지역사회 (자생단체)연계 **홍보** ▪ 급여 대상자 선정 ▪ 권리 구제대상자 심의 상정 및 심의·의결 (월1회)	▪신청처리 현황 모니터링 및 보고 (월1회) ▪생활보장위원회 보호결정 (월1회)	▪ 신청자 현황 분석 및 목표 달성평가 (반기별) ▪ 수급자 권리구제 활성화 ▪ 사후 평가를 통한 개선점 발굴, 반영

□ 홍보계획

○ (미디어 홍보) 제주시 열린시정 소식지, 지역언론 및 신문 보도자료 배포

○ (온라인 홍보) 제주시 홈페이지 및 SNS 채널 활용, 유튜브 및 카드뉴스 제작 등

○ (오프라인 홍보) 각 읍면동 홍보물 배포, 지역 축제 및 행사 홍보 부스 운영

○ (연계협력 홍보) 지역사회보장협의체, 각 마을회장 및 리·통장 등과 협업하여 지역주민의 복지급여 신청 및 권리구제 신청 강화

5-7 서귀포시 긴급돌봄 지원사업 추진절차 간소화 시범사업

주관부서	서귀포시 통합돌봄과	협조기관/부서	서귀포의료원, 제주권역재활병원
담당자		연락처	064-760-2851

□ 추진배경

○ 사고 및 질병, 부상 등으로 인해 입·퇴원 후 긴급하게 재가돌봄이 필요하나 대상자 퇴원 후 가구방문 및 제공인력 매칭 등 긴급돌봄 서비스를 적시에 이용하기에 어려움이 자주 발생

○ 시범적으로 서귀포시 긴급돌봄 지원사업 추진절차를 간소화하여 퇴원 전 신청 및 제공인력 매칭 등으로 퇴원 후 적시에 돌봄 서비스 제공으로 안정적 돌봄 서비스 연계 추진

□ 세부 추진사항

○ 기　　간: 2026. 4. ~ 12.

○ 지원대상: 사고, 질병, 부상 등으로 입원 치료 후 퇴원한 대상자 중 의료기관의 퇴원(예정)환자 연계사업으로 의뢰된 자
①긴급성 ②돌봄 필요성 ③ 보충성 모두 충족 필요

○ 서비스 내용: 기본돌봄(재가돌봄, 가사·이동지원) 서비스 제공

- 30일 이내 최대 72시간, 1일 8시간 범위 내 지원(서비스 비용 1,368천원)

○ 긴급돌봄 추진절차 간소화

- (현 재) 평균 퇴원 후 서비스 제공: 7일 소요

퇴원환자 연계	→ (1일)	신청접수 및 퇴원후 가구방문조사	→ (1일)	대상자 가구방문 및 승인요청 (제공인력 매칭)	→ (4일)	서비스 제공승인	→ (1일)	서비스제공
의료기관		읍면동		사회서비스원		통합돌봄과		통합돌봄 지원센터

⇩

- **(개 선) 퇴원 후 서비스 제공: 4일 소요(퇴원 당일 또는 퇴원 익일)**

퇴원환자 연계 (신청서 징구 및 돌봄필요평가)	→ (1일)	신청접수 (가구방문X)	→ (1일)	대상자 승인요청 (가구방문X)	→ (1일)	퇴원전 서비스제공 승인	→ (1일	제공인력 매칭 및 서비스제공
의료기관		읍면동		사회서비스원		통합돌봄과		통합돌봄 지원센터

□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표

- 퇴원환자 연계 대상자 긴급돌봄 서비스 연계 소요 기간 단축
  : (현행) 퇴원 후 7일 → (목표) 퇴원 후 1~2일

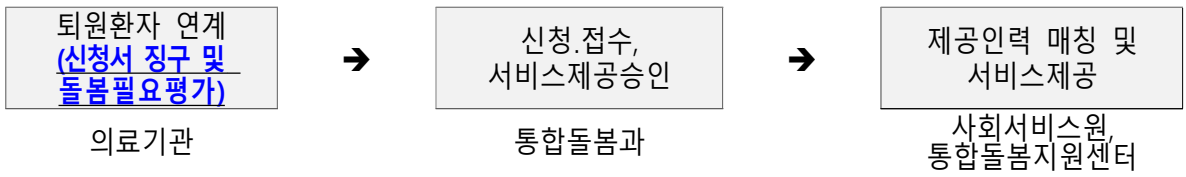
○ 기대효과

시행 전(AS IS)	시행 후(TO BE)
• 퇴원 후 긴급돌봄 서비스 제공: 일주일 소요 • 긴급돌봄 서비스 돌봄공백 발생 • 수요자 측면 : 최소 3번의 대면 상담으로 피로도 상승	• 퇴원일 또는 익일 긴급돌봄 서비스 제공 • 긴급돌봄 적시 서비스 제공으로 돌봄 안전망 구축 • 수요자 측면 : 한번의 대면 상담→원스톱서비스 지원

□ 관련 자치법규 및 지침 개정계획

○ 긴급돌봄 지원사업 안내 지침 변경 요청: '26. 하반기

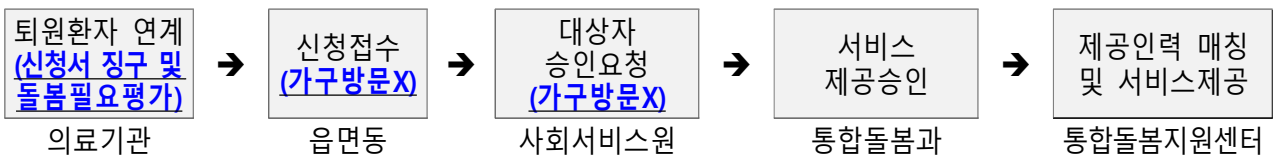
- 의료·요양 통합돌봄사업 관련, 퇴원(예정)환자 지원사업 대상자에 대하여 예외적으로 의료기관에서 신청서 징구 및 돌봄필요도 평가, 통합돌봄과 직접 접수 및 승인, 제공기관 서비스 제공 등추진절차 간소화 요청



□ '26년 소요예산

○ 긴급돌봄 서비스 지원: 99백만원

□ 추진체계



□ 추진일정

○ (시범)퇴원(예정)환자 연계사업 긴급돌봄 절차 간소화 매뉴얼 확정: '26. 4.

○ 퇴원(예정)환자 연계사업 긴급돌봄 절차 간소화 시범 시행: '26. 4.

○ 긴급돌봄 서비스 관련 기관 간담회 추진: '26. 7.

○ 퇴원(예정)환자 긴급돌봄 절차 간소화 확대 요청(→도 복지정책과): '26. 7월

□ 홍보계획

○ 의료기관 등 의료요양 통합돌봄사업 관련 기관 대상 홍보

6. 자율과 혁신을 통한 지역균형성장 체계 구축

6-1 글로벌 워케이션 확장을 통한 생활인구 유입확대

주관부서	인구정책담당관	협조기관/부서	제주창조경제혁신센터, 제주관광공사 등
담당자		연락처	064-710-4083

□ 추진배경

○ 저출산·고령화·수도권 인구집중 등 구조적 인구 감소에 선제 대응을 위한 생활인구 유입을 통해 지역경제 활력 도모 필요

○ 국정과제 「글로벌 워케이션 허브센터 구축」 추진 및 「道 워케이션 및 런케이션 활성화·지원 조례」('25.7. 제정)에 따른 연차별 계획 수립 의무화로 범부서 통합 전략 및 공유 목표 수립 필요

○ 워(런)케이션·제주살기 등 체류 관련 정보가 부서별·사업별로 분산되어 '제주 워케이션' 브랜드로 일원화된 정보 제공 창구 부재

* (기업투자과) 기업유치 워케이션, (교육정책협력과) 제주가치 공감 런케이션 (친환경농정과) 농케이션 △(해양산업과) 어촌체험 휴양마을 등 15개 부서 추진

□ 세부 추진사항

① 워킹그룹 구성을 통한 기관 및 부서 협업 강화

○ **(협업대상)** 워(런)케이션 추진 15개* 부서 및 운영 기관

* 道 10, 市 5개 부서 및 제주관광공사, 제주창조경제혁신센터, 제주평생교육장학진흥원

** ('25년) 10개 부서 → ('26년) 15개 부서 확대

○ **(협업사항)** 워케이션 유치 목표 및 통합 추진 방향 및 전략 수립

※ 협업 운영 방식(상시 추진)

⑴ 분기별 협업회의 개최(연 4회 이상) 및 수시 실무 논의(네이버웍스활용)

⑵ 부서 간 정보 공유 및 공동 의사결정 체계 구축

⑶ 언론 홍보, 정책 자료 배포 등 대외 홍보 강화

⑷ 협업 성과 관리체계 구축(지표 일원화 및 누리집 책임 관리)

② 제주 인구정책 통합플랫폼(제주in情플랫폼) 구축

○ **제주 도청 홈페이지 서버 기반의 워(런)케이션 정보 일원화**

- **모든 워케이션 정보를 한 번에, 지자체 유일 통합 누리집 구축**
- 부서별 추진 중인 워(런)케이션 사업의 공식 웹사이트 구축으로 제주愛in 체류프로그램 및 워(런)케이션 통합 정보 제공

* (부산, 강원 등) 「기업 워케이션」 누리집 별도 구축 및 운영

- 오피스 정보, 프로그램 안내, 예약 시스템 등 신청부터 정산까지 **원스톱 기능 구성 등 이용기능 고도화**

* ('26)기업연계 워케이션 고도화 完 ('26~'28)제주愛in 체류 프로그램 단계적 구축 추진

※ 그 외 기능

○ **생애주기별 인구정책 소개 및 원스톱 안내 기능** *** 행안부 혜택알리미(자동알림서비스)연계 추진**

- ①임신·출산, ②영유아, ③청소년, ④청년, ⑤중장년·노인 5개 메뉴구성 및 생애주기별 사업 안내

○ **통신사 빅데이터 기반 제주 생활인구 분석 및 시각화**

- 체류인구의 시간별 방문목적 분석(관광, 업무, 학업, 귀도 등) *** 카드데이터 결합한 상권 및 소비분석 제공예정**

③ 글로벌 워케이션 확장으로 수요층 확대

○ **국내외 공공부문 직원 대상 워케이션 확장**

- (공공부문 확대) 중앙부처·공공기관 소속 직원 대상 워케이션 프로그램 운영 ('26. 5월~12월)
- (글로벌 유치) 해외 디지털노마드(연구원·예술인 등) 유치 및 국제문화행사·포럼 연계 공공기관 임직원 글로벌 워케이션 운영

* APEC 장관회의 등 국제행사와 직접 연계하여 외국인 참여자 체류형 워케이션으로 전환

○ **글로벌 워케이션 허브센터 구축을 위한 시범 운영 추진**

- 글로벌 디지털노마드 기업인 및 예술인 초청 프로그램 정례 운영, 해외 디지털노마드와 국내 IT 기업인과의 교류의 장 마련, 글로벌 디지털 노마드 맞춤형 레저(트래킹, 수상스키, 골프 등) 프로그램 접목 개발 등 국비 발굴 추진

* 국정과제 「글로벌 워케이션 허브센터 구축」 연계 국비 발굴 추진

④ 워케이션 컨셉 다양화 및 소통 확대

○ (가족・로컬형) 가족친화형 및 농어촌 로컬 워케이션 상품 개발

- 농케이션(친환경농업정책과), 어촌체험(해양산업과), 동부지역 워케이션 벨트(제주시 마을활력과) 등 분야별 협업 강화

○ (청년・문화형) K-콘텐츠 지역문화 체험 및 청년특화 프로그램 운영

- 글로벌 K-교육・연구 런케이션 플랫폼(미래성장과), 국제문화교류 연계 워케이션(문화정책과) 등 신규 사업 추진

○ (기업 특화형) 「제주워케이션」 브랜딩 및 통합 플랫폼 운영

- 기업특화 「제주워케이션」 브랜딩으로 공공형 거점 오피스 3개소, 민간 파트너사 오피스 17개소 등 총 20개소 연계 운영
- 오피스 예약・바우처 정산・프로그램 안내 원스톱 처리

○ (대주민 소통 방안) 워케이션 참여자・체험단 의견수렴 채널(제주in 情 플랫폼) 운영, 참여 기업・도민 간담회 개최 등

○ (뉴미디어 마케팅) 인플루언서 활용 콘텐츠 개발 및 홍보채널 공동 활용으로 제주 워케이션 브랜드 대외 확산

□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표

- 2026년 워(런)케이션 참여자 누계 **200,000명 달성**(동반인구 포함)

* ('23~'24) 25,934명 → ('25) 107,754명(누계) → ('26) 200,000명(누계)

○ 기대효과

시행 전(AS IS)	시행 후(TO BE)
• 부서별 개별 운영으로 홍보·자원 분산 및 중복투자 발생 • 생활인구 유입 관련 데이터 산재, 정책 근거 부족 • 국내 중심 워케이션 수요에 국한	• 제주인구정책 통합플랫폼 기반 일원화된 홍보·예약·정보 제공 체계 구축 • 빅데이터 기반 생활인구 분석으로 근거 중심 정책 수립 가능, 향후 소비 분석 연계 경제 효과 측정 • 글로벌 디지털노마드·국제행사 연계로 해외 유치 확대

□ 관련 자치법규 및 지침 개정계획

○「제주특별자치도 워케이션 및 런케이션 활성화·지원 조례」('25.7. 제정) 기반으로 2026년 연차별 시행계획 수립·이행

□ '26년 소요예산

○ 2026년 부서별 워(런)케이션 사업비 (단위: 백만 원)

부서별	항목	계	국비	지방비	자체재원
합 계		**14,482**	**8,935**	**4,560**	**987**
인구정책담당관	공공기관 소속 직원 워케이션	94	-		94
기업투자과	기업 유치 연계 워케이션	500			500
관광정책과	로컬관광 자원 연계 워케이션	100	-		100
해양산업과	어촌체험 휴양마을 워케이션	46	-		46
청년정책담당관	도-대학 협업 런케이션	200	-		200
미래성장과	글로벌K-교육·연구 런케이션 플랫폼	4,154	3,462	692	-
교육정책협력과	제주 가치공감 런케이션 운영	150	-	150	-
친환경농업정책과	제주 탐나는 농케이션 시범사업	40	-	40	-
문화정책과	국제문화교류연계 워케이션 운영	30		30	-
15분도시과	15분 생활권 조성	-	-	-	-
제주시(마을활력과)	제주 동부지역 워케이션 벨트화	17	-	-	17
서귀포시 (마을활력과 등)	화순리 워케이션 조성 웰니스 워케이션 센터 조성 대정읍 촌-피스 청소년 글로벌 공감캠프	9,151	5,473	3,648	30

□ 추진체계

○ 추진부서 및 내용 (**총괄: 인구정책담당관**) *** 동반인구 포함**

사업명	부서명	예상누계	2023년 ~2024년	2025년	2026년말
합 계	**10개 부서**	**200,965**	**25,934**	**81,820**	**94,377**
공공기관 워케이션	인구정책담당관	840	-	90	750
기업 유치 워케이션	기업투자과	169,670	24,768	74,902	70,000
로컬관광 자원 연계	관광정책과	2,262	-	1,062	1,200
어촌체험 휴양마을	해양산업과	1,266	297	566	700
청년 유입 런케이션	청년정책담당관	2,508	-	2,008	500
글로벌 K-교육·연구	미래성장과	3,000	-	-	3,000
제주 가치공감 런케이션	교육정책협력과	3,708	69	1,708	2,000
제주 탐나는 농케이션	친환경농업정책과	1,184	0	184	1,000
국제문화교류연계	문화정책과	175	-	-	175
15분 생활권 조성	15분도시과	0	3개소	-	-
제주 동부지역 워케이션 벨트화	제주시 (마을활력과)	3,700	800	1,300	2,400
화순리 워케이션 조성 웰니스 워케이션 센터 대정읍 촌-피스 청소년 글로벌 공감캠프	서귀포시 (마을활력과, 도시과, 대정읍, 평생교육과)	2,652	-	-	2,652
기타(각종 포럼 등)	관련 부서	10,000			10,000

○ **워킹그룹 운영**: 15개(道10개 + 市5개) 추진 부서 + 3개 유관기관*

* 제주관광공사, 제주창조경제혁신센터, 제주평생교육장학진흥원

※ 협업사항

⑴ 부서별 워케이션 추진상황 공유

⑵ 워케이션 국내외 홍보 및 유치 전략 논의

⑶ 워케이션 프로그램 및 자원(시설, 홍보 채널 등) **공동 활용 논의**

⑷ **신규 워케이션 사업 발굴** 및 사업 타당성 검토

⑸ 통합 인센티브 발굴 및 민·관 협업 프로모션 확대 등

⑹ 사업 운영 과정에서 발생하는 애로사항 공유 및 해결방안 모색 등

□ 추진일정

○ 범부서 워킹그룹 구성 및 2026 통합 전략 수립: '26. 1.~2.

○ 제주 인구정책 통합 플랫폼 본격 운영: '26. 3.~

○ 공공기관 소속 직원 대상 워케이션 프로그램 운영: '26. 5.~12.

○ 국제행사 연계 글로벌 워케이션 유치: '26. 6.~9.

○ 인플루언서 활용 워케이션 홍보 영상 제작 및 배포: '26. 7.

○ 도민실천단연계 플랫폼 정보 모니터링 강화: '26. 4. ~

○ 분기별 워킹그룹 협업회의: '26. 2./ 5./ 8./11.

○ 생활인구 유입 성과 분석 및 차년도 계획 수립 : '26. 12.

□ 홍보계획

○ 제주인구정책통합플랫폼을 워케이션·생활인구 통합 홍보 채널로 운영

○ 인플루언서·유튜버 협업을 통한 제주 워(런)케이션 참여 홍보 콘텐츠 제작 및 SNS 표출(제주도 공식 계정 & 인플루언서 계정)

○ 언론 기획 보도·보도자료 배포 등 대외 홍보 강화

6-2 고향사랑기부제 성장을 통한 지역경제 활성화

주관부서	세정담당관	협조기관/부서	
담당자		연락처	064-710-6872

□ 추진배경

○ 제주고향사랑기부제 성장세 더 큰 확대를 위한 **체계적 성장전략 마련**

○ 주소지 제한 폐지, 기부 주체 법인 확대 등 **제도개선 적극 대응**

□ 세부 추진사항

○ 고향사랑기부제 운영

- (답 례 품) 세액공제 확대 등 고려 답례품 다양화 및 품질 강화
- (예우정책) 민관 협업 기부자 우대정책 '탐나는 제주패스' 혜택* 확대

  * 공영관광지(32개소) 및 민영관광시설 할인(35개소), 한라산 탐방 우선 예약 등
- (기금운영) 지정기부금사업3건 · 4억원 모금, 일반기금사업8건 · 19억원 추진
- (제도홍보) 나우다(디지털관광증), 워케이션, 재외도민 협업 홍보

○ 제도개선 대응

- 주소지 제한 폐지, 법인 확대, 민간플랫폼 자율성 확대 등 정부 중점 검토('26. 上 방안 마련 → '26. 下 법 개정 → '27. 시행) ➠ 적극 대응

  * 제도개선 관련 전문가 토론회('26. 上)

  ** (법인) 인구감소89개.관심지역18개 한정 → 단계적 확대

□ '26년 소요예산

○ 고향사랑기부 활성화 및 홍보 운영비: 2.8억원

○ 고향사랑기부 답례품 관리지원: 48억원

○ 고향사랑기금 사업: 23억원

□ 추진일정

○ 기금사업 선정 및 기금운용계획 수립: 2025. 11.

○ 고향사랑기부제 활성화 추진계획 수립: 2026. 1.

○ 고향사랑기금 사업 추진: 2026. 연중

○ 고향사랑기부금 모금: 2026. 연중

□ 홍보계획

○ 찾아가는 기업 현장 홍보

- (대상) 핵심 기부층인 30 ~ 40대 서울·경기 수도권 직장인
- (내용) ’25년 현장 홍보 성과 우수 기업·공공기관 대상 재홍보 추진, 신규 기업·공공기관 전략적 발굴

○ 연중 이벤트 추진 및 SNS 홍보 강화

- (매체) 토스, 카카오톡 등
- (내용) 시즌별 이벤트 추진, 핵심기부층 대상 SNS 홍보

○ 제주고향사랑기부제 전용 누리집 구축

- (내용) 기부금 사용처 및 성과 공개를 통한 투명하고 신뢰도 높은 기부 환경 조성, 데이터 축적을 통한 맞춤형 정책 설계 가능

○ 도정 주요 정책 연계한 통합 홍보

구 분	대 상	관 련 부 서
나우다 회원	12만명	관광정책과
재외도민증 발급자	12만명	평화외교과
워케이션 참가자	10만명	인구정책담당관, 기업투자과, 관광정책과, 청년정책담당관, 교육정책협력과, 친환경농업정책과 등

6-3 골목형상점가 활성화를 통한 지역경제 자생기반 마련

주관부서	소상공인과	협조기관/부서	건축경관과 등
담당자		연락처	064-710-3077

□ 추진배경

○ 소규모 골목상권 육성을 위한 정부 정책 기조 대응

- 새 정부 국정과제*에 소상공인 회복 및 골목상권 활성화가 포함됨에 따라 체계적인 정책 추진이 필요함

* **(다시 일어서는 소상공인, 활기도는 골목상권)** K-관광·산업·문화와 접목한 상권르네상스 2.0을 통해 민관협력으로 글로컬상권(대형), 지역 대표상권(중형), **소규모 골목상권(소형) 육성 / 온누리상품권 발행 확대 및 골목형상점가 지정 확산**

- 온누리상품권 가맹 등록이 가능한 '골목형상점가' 지정 확산을 통해 상권 경쟁력을 강화하고자 함

○ 도 단위의 연계·통합적 상권 육성 체계 필요

- 행정시별 육성 계획을 도 차원에서 통합 관리하고, 민관 협력을 통해 지역별 특성에 맞는 자생적 성장 기반 구축이 시급함

□ 세부 추진사항

○ (사업기간) 2026. 1. ~ 12.

○ **민관 협력 거버넌스 구축 및 운영**

- 도·행정시, 공공건축가, 로컬크리에이터 등이 참여하는 민관협의체를 구성하여 실무회의 수시 개최
- 전문가 자문을 통해 상권별 특화 콘텐츠 발굴 및 프로그램 기획 지원

○ **골목형상점가 지정 확대 및 제도 개선**

- 골목형상점가 확대를 저해하는 걸림돌을 발굴하여 조례 개정 등 제도적 기반 마련
- 지정 시 온누리상품권 가맹점 등록 및 정부 지원 사업 신청 자격 부여 등 혜택 제공

◆'골목형상점가'란 **소상공인이 운영하는 점포가 2천 제곱미터 이내 면적에 15개이상 밀집**해있는 상점가로서 상인회가 구성되어 행정시에 골목형상점가 신청 후 지정된 상점가

◆ 지정혜택

- **온누리상품권 가맹점 등록** : 소비자에게 5%(지류) ~ 10%(모바일) 디지털온누리 상시할인 충전(26.3월부터 7%), 사용금액 소득공제(40%) 혜택을 제공하는 온누리상품권 가맹점으로 등록 가능
- **다양한 정부지원사업 혜택 :** 시장·상점가·상권 지원사업, 소상공인 지원사업 신청 가능

□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표

성과목표	목표치	비고
유관부서 연계 거버넌스 운영을 통한 골목상권 브랜딩 및 콘텐츠 발굴 등 활성화 추진	3회 이상	민관협의체 및 유관부서 실무회의 운영
골목형상점가 지정 확대	도내 25개소	(25년 말)17개소

○ 기대효과

시행 전(AS IS)	시행 후(TO BE)
• 개별 부서 중심의 분절적 지원 • 도내 골목형상점가 17개소('25년 말)	• 협력 거버넌스(민관협의체 등) 운영 3회 이상 • 도내 골목형상점가 25개소로 확대 지정

○ 기대효과

- 정책 파급력 제고: 통합적 추진 체계 마련으로 골목상권 활성화 정책의 효과 극대화
- 상권 경쟁력 강화: 전문 인력(공공건축가 등) 연계를 통한 공간 개선 및 차별화된 콘텐츠 확보

□ 관련 자치법규 및 지침 개정계획

○ 제주도 골목형상점가 기준 및 지정에 관한 조례」 개정 추진(26. 4~)

- 불명확한 기준 개선을 위한 제외 가능 구역 해석 기준 신설
- 지정 시 절차 부담 완화 및 제도 접근성 개선을 통해 소상공인 정책 수혜 범위 확대 및 지원기반 강화

□ '26년 소요예산

○ 190백만원

□ 추진체계

구분	부서/팀명	주요 역할
주관	소상공인과	- 골목형상점가 지원·활성화 사업 총괄 - 민관협의체 구성·운영 및 협업체계 관리 - 조례개정 등 제도개선 과제 중앙부처 협의 및 실행 - 도 골목형상점가 지원계획 수립
협조	건축경관과	- 공공건축가 기획과제를 통한 골목상권 활성화 기획안 도출 - 공공디자인 및 골목 환경 개선 관련 컨설팅 지원 - 상권별 특성을 반영한 공간 개선 방향 도출
협조	새정부경제정책추진과	- 로컬크리에이터 연계를 통한 골목형 상점가 특화 콘텐츠 및 브랜딩, 프로그램 기획·연계 - 로컬크리에이터, 앵커기업와 상인 간 협업 모델 구축 지원
협조	제주시 경제일자리국/ 경제소상공인과	- 행정시별 추진성과 및 우수사례 발굴·공유를 통한 도 단위 확산 협력 - 시단위 협업체계 운영 및 유관부서 사업과 연계를 통한 현장중심 지원 지속 - 상인회 등 이해관계자 의견 수렴 - 적극적인 골목형상점가 지정 확대
협조	서귀포시 농수축산경제국/ 경제일자리과	

□ 추진일정

○ 협업체계 구축 및 민관협의체 구성·운영을 통한 협업 기반 마련: ’26. 2. ~ 3.

○ 도 골목형상점가 지원계획 수립: ’26. 상반기

○ 민관협의체를 통한 현장 의견 수렴, 전문가 자문 체계 등 정례화: 연내

*** 상권 발전 기획역량이 있는 상점가 지원을 통한 중기부 공모사업 대응, 지정활성화 계획 고도화 등**

○ 제도개선 과제 추진을 통한 골목형상점가 활성화 지원: 연내

□ 홍보계획

○ 상인 및 소비자 대상 맞춤형 홍보 추진

- (방법) 상권별 현장 설명회 개최, 온누리상품권 혜택 안내 리플렛 제작 및 배포
- (내용) 골목형상점가 지정 혜택(온누리상품권 가맹 등) 및 우수 골목상권 브랜딩 홍보 등

6-4 제주 분산에너지 특화지역 활성화

주관부서	에너지산업과	협조기관/부서	에너지공사
담당자		연락처	064-710-4522

□ 추진배경

○ **재생에너지 비중 증가에 따른 전력계통 불안정 등 문제 발생**

- 제주 재생에너지 발전비율 24.3%('25.기준) 수준이나 제주지역의 재생에너지 출력감발 지속으로 잉여공급량 활용도 저하

* 재생에너지 입찰제 도입('24.6.)으로 강제적인 출력제어는 감소하며 계통은 안정화 되었으나, 입찰가격 순 경제적 출력감발은 지속 발생

** (출력제어) 재생에너지 입찰제 도입 전('23.6.~'24.5.) 132일
→ 도입 후('24.6.~'25.5.) 3일(하지만 경제적 출력감발 110일)

○ **전력 수요-공급 불균형 및 대규모 수요처 부족으로 계통운영 효율성 저하**

- 소규모 전력시장 구조로 운영 비용 증가 및 사업 확장 한계

○ **탄소중립 및 에너지 자립 실현을 위한 분산형 에너지 체계 전환 필요**

- 2035년 재생에너지 및 그린수소 기반 100% 전환 목표

□ 세부 추진사항(주요내용)

○ **분산에너지 특화지역 기반 제주 에너지 대전환 프로젝트 추진 탄력**

- 「탄소문명의 섬 제주」 협의체 출범 및 운영('25.10.)

* (공동위원장) 기후에너지환경부 장관, 제주도지사 / 산·학·연·관 협력 거버넌스 구축

- 제주 분산에너지 특화지역 지정('25.11.)
- 대통령 타운홀 미팅('26.3.) 시 제주 에너지 대전환 정책 추진동력 확보
- 국무회의 에너지 대전환 계획 발표('26.4.) / 제주 모델 → 국가확산

○ **분산에너지 특화지역 내 유연성 자원(VPP기반 ESS·V2G·P2X) 확대**

- 가상발전소(VPP) 기반 분산자원 통합 운영
- ESS, 전기차(V2G) 활용 전력 피크 대응 및 전력시장(수요입찰) 참여
- VPP 연계 히트펌프 확대를 통한 유연성 자원 확보

○ **도민 참여형 에너지 모델 구축**

- (에너지거버넌스) 에너지 생산·소비·참여 확대(에너지 민주주의)
- 도민 참여형 모델 구축을 통한 분산에너지 사업 활성화
- 지역 단위 마이크로그리드 및 커뮤니티 에너지 확대

○ **제도 및 시장 기반 개선**

- 실시간 전력시장, 재생에너지 입찰제도, 수요입찰제 등 활성화
- 분산에너지 특화지역 연계 제도개선 추진

□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표

- (계통 안정) ESS·V2G·P2X 등 **유연성 자원 총 173MW 확보**
- (제도 개선) 수요입찰제, P2P 거래 등 **전력시장 제도개선 3건 이상**

○ 기대효과

- (경제적 파급) 분산에너지 특화지역 조성을 통한 총 2,913억원 규모 민간 투자 유치

  * 생산유발 효과 3,209억원, 부가가치 유발 1,473억원, 취업유발 1,971명

- (전력계통 안정) ESS·V2G·P2X 자원 확보를 통한 재생에너지 변동성 대응 강화

  * 재생에너지 출력제어 완화 및 전력 수급 불균형 개선, 분산자원 기반 실시간 수급 조정 체계 구축으로 계통 운영 안정성 제고

□ '26년 소요예산

○ 난방 전기화 사업(공기열 히트펌프 보급): 344억원

○ 농업분야 탄소중립 RE100 모델확산 사업: 2억원

○ 수요관리형 축열식 히트펌프 시범사업(어린이집 히트펌프 보급): 8억원

○ 분산에너지 통합 감시 체계 구축 정보화전략계획: 1.5억원

○ 양방향충방전차량(V2G) 시범사업: 28억원

○ 변동성 재생에너지 수용성 확대를 위한 다중 섹터커플링 핵심 기술 개발: 40억원

○ 배전망 연계 ESS, V2G 활용 공급 수요융합형 VPP실증 개발: 25억원

□ 추진체계

○ 제주형 분산에너지 특화지역 추진체계



□ 추진일정

○ 분산에너지 특화지역 지원사업 공모과제 추진: ’26. 3.~(국비 49억원 범위 내)

- 공고(’26.3.~4.) → 과제 선정(’26. 5.) → 사업 추진(’26. 6. ~ 12.)

○ 양방향충방전차량(V2G) 시범사업 추진: ’25. 12 ~ ’27. 3.

○ 배전망 ESS(1MW) 및 장주기 ESS 구축(40MW): ’26. 1. ~ 12.

○ 히트펌프 보급사업 추진: ’26. 5. ~ 12. (2,460세대 대상)

○ 분산에너지 통합 감시 체계 구축 정보화전략계획 수립: ’26. 5. ~ 9.

○ 도민 대상 분산에너지 활성화 토론회 개최: 분기별(1, 5, 8, 11월)

□ 홍보계획

○ (에너지거버넌스) 자발적으로 출범한 도민 주도 에너지거버넌스(출범 ’26.3.11.) 연계 분산에너지 특화지역 홍보 추진

○ (도민 대토론회) 분산에너지 정책 참여 도민(V2G, 히트펌프 등)과 에너지거버넌스 주도 토론회 분기별 추진

6-5 지역 AI.디지털 혁신 생태계 조성

주관부처/부서	디지털혁신과	협조기관	한국전자통신연구원
담당자		연락처	064-710-2343

□ 추진배경

○ 기후위기 대응과 AI・디지털 전환이 국가・지역 차원의 핵심 과제로 부상함에 따라, 지역특화 산업에 디지털 기술을 접목한 신산업 육성 필요성 증대

○ 차세대 지능형 반도체와 온디바이스 AI 기술은 고성능·저전력이라는 특성으로 인해 헬스케어, 스마트팜, 모빌리티, 반려동물 케어, 지능형 CCTV 등 미래 신성장 산업과의 융합 가능성이 높음

○ 정부출연연구원과의 협업을 통해 기술 실증과 인재양성을 병행함으로써, 지역 산업 생태계 전환과 지역경제 자생력 확보 기반 마련 필요

□ 세부 추진사항(주요내용)

○ **반도체 미래 유니콘 기업 발굴을 위한 온-디바이스 AI 스케일업 밸리 육성**

- 고성능·저전력 특성을 갖춘 온디바이스 AI 기술(경량화 딥러닝, 지능형 센서처리, 생체신호 분석 등)을 제주지역 유망 중소기업에 이전하고, 시제품 제작부터 실증, 기술검증, 사업화 연계까지 전 주기적 지원 추진
  - 관광, 헬스케어, 반려동물 케어, 스마트농축산, 모빌리티, 에너지 등 제주 신성장 산업 중심의 수요 기반 기술 매칭 및 공동 연구 추진
  - 제주첨단과학기술단지를 중심으로 제주테크노파크, 제주산학융합원 등과 협력 생태계 구축
  - 기술이전 기업에 대해 시제품 제작지원, 제품 고도화, 시험·인증, 마케팅 및 후속 투자 연계까지 통합적 지원체계 마련

○ **디지털 기술 혁신 생태계 조성을 위한 지역 특화분야(기후위기, 관광 등) 전략기술 연구 시범사업 추진**

- AI 기반 탄소중립 스마트축사 시스템 실증 연구
  - AI 기반 탄소중립 대응 양돈 테스트베드 첨단 연구모델 구축
  - 실험돈 입식과 AI 데이터 분석을 통한 축사 내외부 복합 환경 기반 최적제어 및 농가 운영 통합 관리 플랫폼 핵심기술 개발
  - 돈사 악취물질 확산 방지와 AI 기반 탄소 저감 효과 실증으로 국가 온실가스 감축목표(NDC) 이행 기여
- 제주특화 소버린 관광 AX 플랫폼 및 서비스 개발
  - 제주 지역 문화, 언어, 관광 콘텐츠 데이터셋 추가 구축(5만 건) 및 RAG 검색 성능 향상 등 최적화 연구
  - 대형 MoE(Mixture of Experts) LLM 적용, LLM 기반 온톨로지 자동 생성, 민감정보 유출 차단을 위한 LLM 보안 기술 개발 등 AI 에이전트 서비스 플랫폼 고도화
  - 다국어 대응 기능을 갖춘 관광정보 제공 등 다양한 수요 기반 AI 적용 시범서비스 개발

○ **제주 지역 AI·반도체 인적 지원 고도화**

- 지역 내 AI 및 반도체 산업 역량 강화를 위한 실무형 전문교육 추진
  - ETRI AI 아카데미 및 반도체 교육 노하우를 활용(수도권연구본부 협력)하여 지역 여건에 맞도록 제주형 교육모델 이식
  - ETRI AI·반도체 교육인프라 구축(제주지식산업센터 내) 및 제주대학교, 산학융합원 등과 협력하여 재학생 또는 재직자 대상 연중 교육 운영
  - 온라인·오프라인 반도체 SoC 설계와 실습, LLM 기반 강화학습 및 AI 실습 교육 등 커리큘럼 운영
  - 교육 이수자 대상 지역기업 인턴십, 공동연구 프로젝트, 국비사업 연계 지원 등 실질적 후속 진출 경로 마련

□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표

- 온디바이스 AI 실증기업 3개 이상 발굴 및 기술 이전
- 디지털 기반 전략기술 연구과제(기후·관광 분야) 2건 이상 실증
- 지역 청년 대상 20명 이상 AI 및 반도체 교육 이수

○ 기대효과

시행 전(AS IS)	시행 후(TO BE)
• 축사 탄소중립 연구모델 구축 • 제주 관광 LLM 검색정확도 80% • 제주 관광 LLM 학습데이터셋 30,000건 • AI 교육 7명	• 축사 탄소 감축 실증 기존 대비 6.5% • 제주 관광 LLM 검색정확도 85% • 제주 관광 LLM 학습데이터셋 50,000건 • AI 및 반도체 교육 20명 이상

- 지역 주력산업의 디지털 전환 촉진 및 탄소저감형 산업구조 기반 마련
- 관광·축산 분야의 AI 서비스 확산을 통한 산업 고도화 및 도민 체감 성과 창출
- 지역 팹리스 반도체 육성 생태계 조성과 기업 수요 맞춤 전문인력 확보

□ 관련 자치법규 및 지침 개정계획

○ 해당없음

□ '26년 소요예산

○ 차세대 지능형 반도체 기반 온디바이스 AI 스케일업 밸리 육성 사업: 17억원

○ 한국전자통신연구원 제주권연구본부 시범사업: 30억원

□ 추진체계

○ 차세대 지능형 반도체 기반 온디바이스 AI 스케일업 밸리 육성 사업



○ 한국전자통신연구원 제주권연구본부 시범사업



□ 추진일정

○ 차세대 지능형 반도체 기반 온디바이스 AI 스케일업 밸리 육성 사업

구분	세부 내용	2026											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
협약변경	○ 공동연구 R&D 기업 추가				■								
공동연구 R&D	○ ETRI와 지역기업 공동연구 수행	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	○ 2026년도 신규 공동연구 R&D 참여기업 선정				■								
기술성 스케일업	○ 기업 선정공모	■	■	■	■								
	○ 신서비스 창출 시제품 제작지원					■	■	■	■	■	■	■	
	○ 온디바이스AI 제품 고도화 지원					■	■	■	■	■	■	■	
	○ 시험 및 인증지원					■	■	■	■	■	■	■	
	○ 신제품 개발 NPU 구입 지원					■	■	■	■	■	■	■	
사업성 스케일업	○ 기업 선정공모	■	■	■	■								
	○ 컨설팅 지원					■	■	■	■	■	■	■	
	○ 마케팅 지원								■	■	■	■	
연차 보고서	○ 연차보고서 작성 및 제출												■

○ 한국전자통신연구원 제주권연구본부 시범사업

구분	세부 내용	2026											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
AX 기후테크	○ AI 기반 탄소중립 대응 양돈 테스트베드 첨단 연구모델 구축	■	■	■	■								
	○ AI 시스템 구축 및 실험돈 입식과 AI 데이터 분석을 통한 핵심기술 개발					■	■	■	■	■	■		
	○ 탄소 배출량 데이터와 알고리즘 입력 데이터 전처리 기술 현장 검증										■	■	■
소버린 AX 관광	○ 데이터셋 추가 구축 및 최적화 연구				■	■	■	■	■	■	■	■	■
	○ AI 에이전트 서비스 플랫폼 고도화와 시범서비스 개발				■	■	■	■	■	■	■	■	■
지역 상생 협력	○ 산학연 AI·디지털 혁신 생태계 조성(반도체 설계 교육 등)			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	○ 제주권 신산업 연계 신규사업 기획			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
연차 보고서	○ 연차보고서 작성 및 제출											■	■

□ 홍보계획

○ 언론보도 및 정책브리핑을 통한 사업성과 대외 확산

○ 제주특별자치도 누리집, SNS, 유튜브 등을 통한 사업 추진 상황 홍보

6-6 지역과 상생하는 제주 크루즈산업 활성화

주관부서	해양산업과	협조기관/부서	관광정책과 등
담당자		연락처	064-710-3228

□ 추진배경

○ **크루즈 산업의 고부가가치성 및 지속 성장세 대응**

- 크루즈 산업은 '황금알을 낳는 거위'로 비유되는 고부가가치 산업으로, 2028년까지 세계적으로 연평균 5%의 지속적인 성장이 예상됨
- 제주 기항 크루즈 관광객 수 역시 2024년 약 64만 명에서 2026년 83만 명(전년 대비 10%↑)으로 가파른 증가세가 전망됨에 따라 전략적 대응이 필요함

○ **지역 상권 연계를 통한 경제 파급효과 극대화**

- 크루즈 기항은 쇼핑, 식음료, 교통 등 지역 소비와 직결되며, 특히 원도심 상가의 경우 기항 당일 매출 증가세가 뚜렷함
- 선사와 관광객의 만족도를 높여 재방문을 유도하고, 기항지 관광이 실질적인 지역 경제 활성화로 이어질 수 있도록 수용 태세 강화가 시급함

□ 세부 추진사항

○ (사업기간) 2026. 1. ~ 12.

○ **크루즈 관광객 유치 및 지역 연계 수용 태세 고도화**

- **마케팅 강화**: 국제 크루즈 준모항 국민 체험단 운영(5~6월) 및 미국·싱가포르 등 글로벌 크루즈 박람회 참가를 통한 선사 유치 활동 전개
- **지역 상생 상품 개발**: 지역 자원을 활용한 기항지 맞춤형 관광 상품을 개발하고 원도심 상권 등과 연계한 소비 유도 프로그램 운영
- **인프라 디지털화**: 크루즈 선석 배정 시스템 고도화 및 디지털 기술을 활용한 입출항 관리 효율성 제고

□ 성과목표 및 기대효과

성과목표	목표치	비고
크루즈관광객 유치	크루즈관광객 830,000명 (전년 대비 10% 증가)	'25년 크루즈 관광객 (756,031명)

○ 기대효과

시행 전(AS IS)	시행 후(TO BE)
• '25년 기항 관광객 75.6만명 • 개별 부서 단위 대응	• '26년 기항 관광객 83만명 달성(10% 이상 증대) • 해양·관광·경제 등 협력 거버넌스 운영

- (정량적 효과) 전년 대비 10% 증가한 크루즈 관광객 83만 명 유치를 통한 관광・교통・식음료・항만 등 지역 경제 파급효과 2,117억* 창출
  * 크루즈 경제 파급효과: 1척·3,000명 기준 약 8억 원
- (정성적 효과) 회복을 넘어 성장으로 나아가는, 지속 가능한 크루즈 산업 생태계 구축을 통한 아시아를 선도하는 크루즈 허브 도약

□ 관련 자치법규 및 지침 개정계획

○ 해당없음

□ '26년 소요예산

○ 1,286백만원

□ 추진체계

구분	부서/팀명	주요 역할
주관	해양산업과/ 크루즈해양레저팀	사업 총괄(부서 간 조정), 선사 네트워크 및 유치 활동 기획
협조	관광정책과/ 관광마케팅팀	지역 연계 기항상품 개발 및 관광 마케팅 지원
협조	디지털혁신과/ 디지털서비스팀	크루즈 선석 배정 시스템 고도화
협조	제주시(경제소상공인과)	지역자원 등을 활용하여 크루즈 관광객을 위한 기항 상품 개발 맞춤형 행사 운영
협조	서귀포시(관광진흥과)	

○ 관계부서(해양・관광・경제・디지털 등) 실무협의체 구성・킥오프 회의 진행

○ 실무협의체 참여 부서 크루즈 쉽 투어・선사 관계자 면담 추진

□ 추진일정

○ **(마케팅 강화) 국제 크루즈 준모항 체험단 운영 및 박람회 등 참가 마케팅**

- **국제 크루즈 준모항 국민 체험단 모집・운영: '26. 5.~ 6.**
- **제주 기항 크루즈 유치 확대를 위한 마케팅 추진**
  ・싱가포르 크루즈선사 방문/씨트레이드 글로벌 크루즈(미국) 홍보 부스 운영: '26. 4.~
  ・해양수산부 공동 포트 세일즈 등 참석・마케팅: '26. 5. ~
  ・제13회 제주국제크루즈포럼 개최: '26. 7.~

○ **(인프라 구축) 교통약자 편의시설 확충 및 선석 배정 시스템 고도화 등**

- 갱웨이(탑승교) 설치: 일자형・하문형('26. 4.), 상문형('26. 8.)
- 셔틀카 도입 세부 추진계획 수립・운영: '26. 4.
- 선석 배정 시스템 고도화(통계 기능 등 추가): '26. 6.
- 크루즈 준모항 위탁수하물 처리 시설 구축(강정항)
  ・실시 설계(1억원): '26년 上, 공사 발주: '26년 下

○ **(전문인력 양성) 지속 가능한 산업 생태계 구축을 위한 크루즈 융합 인재 양성**

- 크루즈 융합 MD 교과 운영(제주대 관광경영학과・해양산업경찰학과): '26. 3.
- 전문가 특강, 크루즈 답사 및 수용 태세 조사(제주항, 강정항): '26. 4.
- 기항 상품 아이디어 공모전(지역・어촌계 등 협업): '26. 下

○ **(지역경제 동반 성장) 기항상품 개발・운영 및 크루즈 페스타 추진 등**

- **해녀문화 체험 기항 상품 개발・운영**
  ・해녀문화체험 기항 상품 판매 및 운영: '26. 8.~
- **신규 기항 상품(크루즈 마켓) 개발・운영**
  ・신규 기항 상품 개발 관련 업무 협의: '26. 4.~
  ・신규 기항 상품 시범 운영: '26. 8.~
- 서귀포 크루즈 페스타 추진: '26. 4. ~ 5.
- 서귀포 원도심 상권 연계 관광지 팸투어 운영: '26. 5. ~ 11.

□ 홍보계획

○ 제주 크루즈 관광 매력물 홍보 및 상생 분위기 조성

- (방법) 국내외 크루즈 전문 매체 홍보, 기항지 관광 안내 플랫폼 운영, 도민 대상 크루즈 산업 가치 공유 캠페인
- (내용) 제주만의 특색 있는 기항지 투어 코스 소개 및 크루즈 산업이 지역 경제에 미치는 긍정적 효과 홍보 등

7. 주민 누구에게나 쉽고 편리한 서비스 이용환경 조성

7-1 종이 없이, 더 빠르게, 「모바일 전자고지」로 한번에 납부

주관부서	세정담당관	협조기관/부서	자치경찰단 등 8개 부서
담당자		연락처	064-710-6884

□ 추진배경

○ 종이고지서→**모바일 전자고지로 전환**하여 **송달과 동시에 납부 가능한 “원스톱 납부 서비스” 제공**으로 납부편의 제공 및 세입 증대

○ 고지서 미송달·분실 등 **기존 송달체계 한계를 보완하는 “모바일 전자고지” 도입으로 시간·장소 제약 없는 송달 체계 구축**

* **(현행)** 종이고지서 우편발송과 함께 MMS 또는 알림톡을 통한 ‘단순고지’ 방식 운영

⇒ **(모바일 전자고지) 카카오 알림톡 기반 모바일 전자고지로 전자송달+전자납부 원스톱 처리**

□ 세부 추진사항

○ **(사업기간)** 2026. 1. ~ 12. * (최초 시행시기) 2025. 9. 25.

○ **(사업대상) 지방세 및 세외수입 체납안내문 등 46종**

- 지방세(10종) : 지방세 체납·미납안내문, 번호판 영치 예고서. 취득세 신고납부안내문 등
- 세외수입(23종) : 체납 안내문, 도로교통법위반과태료 미납안내문, 차량 과태료 부과 안내문 등
- 공통(1종) : 담당자가 자유롭게 작성 가능한 알림문서

○ **(주요내용)** ①납세자 연락처 없이 고유식별번호(CI)를 통하여 **카카오 알림톡 발송** ⇨ ②**본인인증** ⇨ ③지방세·세외수입 **안내문 열람** ⇨ ④**전자납부까지 원스톱 처리**



□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표

- **(납세편의 제고)** 모바일 전자고지를 통해 **편리하고 신속한 고지서 열람·납부 가능**
- **(세수확충) 전자고지 활성화(45만건 이상 발송)를 통한 자주세원 확충 실현**

· 연간 종이고지서 발송건수 70만건의 50% 이상을 단계적으로 전자고지 전환

* ('25년 4분기) 20만건 발송·9억원 납부 → ('26년 1분기) 7만건 발송·2억원 납부
- 자치경찰단 과태료·범칙금 징수율 2.1% 향상, 1.5억원 추가 징수
- 26년 등록면허세 미납안내문 3만건 발송→납기내 징수율 7.8% 향상

○ 기대효과

시행 전(AS IS)	시행 후(TO BE)
• 종이 안내문 위주의 우편발송 → **고지서 분실·미송달 문제 발생**	• 지방세·세외수입 안내문 전자고지 발송 → **시간·장소 제약 없는 송달체계 구축으로 납세편의 제고**
• MMS 및 알림톡 등 단순 고지 방식 → **납부까지 연계되기 어려움**	• 열람과 동시에 납부 가능한 **'원스톱 납부 서비스' 제공** → 전자고지+전자납부 연계로 지방세수 증대 효과
• 정기분 납기 말일 **단순 납기 안내 알림** → **납기내 징수율 향상 효과 제한적**	• 정기분 납기 말일 **전자고지를 통한 납부독려** → **즉시 납부 연계로 납기내 징수율 제고 기대**

- **(예산절감)** 종이안내문 10만건 기준 제작·인쇄·우편발송 비용 24백만원 절감

* 종이고지서 1건 발송비용 460원→모바일 전자고지 1건 발송비용 220원 수준⇒**240원 절감**

- **(탄소중립)** 종이 사용 저감에 따라 자원의 효율적인 활용에 기여

* 종이 10만 장당 물 1천톤, 탄소배출권 288kg, 30년생 원목 12그루 절약

□ 관련 자치법규 및 지침 개정계획 : 해당없음

□ '26년 소요예산

○ **(세정담당관)** 모바일 전자고지 유지관리비 2,500천원

○ **(자치경찰단 등)** 모바일 전자고지 발송요금 100,000천원

□ 추진체계

구분	부 서	주요 역할
유지관리	세정담당관	· 모바일 전자고지 시스템 총괄 운영 · 사용부서 교육, 안내문 개발 등 총괄 관리 · 모바일 전자고지 성과분석, 개선사항 모니터링 등
사용부서	자치경찰단 등 8개 부서	· 모바일 전자고지 발송 · 모바일 전자고지 발송 결과 관리 · 모바일 전자고지 개선사항 의견 제출

□ 추진일정

○ 2026년 연간 추진일정

구 분	추진 내용
지방세	· **(정기분)** 지방세 미납안내문 발송을 통해 체납 발생 사전 관리 강화 * 1월 면허세, 6·12월 자동차세, 8월 주민세, 7·9월 재산세 · **(수시 발송)** 체납안내문, 압류예고서, 환급안내문 등
세외수입	· **(매월)** 도로교통법위반과태료 미납안내문, 주정차위반과태료 체납안내문 발송 · **(수시 발송)** 세외수입 체납안내문 발송으로 체계적인 체납관리

○ 모바일 전자고지 운영에 따른 개선방안 마련

현 행		개선방안
정기분 납기말일 단순 납기도래 안내 알림톡 발송		**납부까지 원스톱 연계되는 전자고지 발송**으로 납기내 징수율 향상 추진
지방세 체납안내문 주로 사용	⇨	**부동산 압류예고서, 번호판 영치 예고서 등** **다양한 안내문 활용**을 통해 체납관리 강화
세외수입 안내문 종류 제한적		**차량 과태료 관련 감경부과·본부과 안내문 개발** ⇒ 세외수입 체납 발생 사전 관리 강화
고지서 분실, 지연 발송으로 인한 지방세·세외수입 체납 발생		**소액 체납 경우 전자고지 발송으로 납부율↑** ⇒ 최소한의 행정력으로 세수 확충 효과 극대화

□ 홍보계획

○ 모바일 전자고지 활성화를 위한 납세자 대상 다각적 홍보

- **(방법)** 전자고지 관련 보도자료 배포, 도 누리집 및 네이버 블로그 카드뉴스 활용, 안내문·배너 등 오프라인 연계 홍보
- **(내용)**
  - 언제 어디서나 모바일 전자고지 즉시 확인, 신속 열람 등 편리성 강조
  - 네이버·카카오페이 연계 간편결제 원클릭 납부 등 맞춤형 납부 효과 부각
  - 고지서 미수령 방지 등으로 납기내 징수율 향상 및 체납발생 관리 강화

○ 도·행정시 전 부서 대상 **이용실적 분기별 안내** 및 **이용신청 접수 체계 운영 등 신규 이용부서 지속 확대**

- 모바일 전자고지 활성화 방안 마련 → 도·행정시 전 부서 분기별 홍보 안내

7-2 디지털 통합 신원인증 체계 구축

주관부서	디지털혁신과	협조기관/부서	자치행정과 등
담당자		연락처	064-710-2343

□ 추진배경

○ 행정 서비스 디지털 전환 및 데이터 주권 확보 필요

- 제주 AI·디지털 대전환 로드맵 이행을 위한 핵심 기반 플랫폼 구축 시급
- 개인이 자신의 정보를 직접 관리하고 통제하는 분산신원증명(DID) 기반의 신원확인 체계 도입이 요구됨

○ **기존 신원확인 방식의 불편함 및 자원 낭비 해소**

- 현행 공공서비스는 신원확인 과정에서 개인정보가 과다하게 노출되고, 증명서 발급을 위한 기관 방문 등 사회적 비용이 발생함
- 실물 카드(도민증, 복지카드 등) 발급에 따른 자원 낭비와 관리의 번거로움을 모바일 기반으로 전환하여 개선하고자 함

□ 세부 추진사항

○ (사업기간) 2026. 6. ~ 12.

○ **DID 기반 통합 신원인증 플랫폼 및 전자지갑 구축**

- **플랫폼 구축**: W3C 국제 표준을 준수하는 블록체인 기반 DID 메인넷 및 관리 시스템 구축
- **전자지갑 개발**: 모바일 앱(App) 형태의 신원증명 전자지갑을 개발하여 도민증, 4.3 유족증, 해녀증 등 수용
- **NFC 기반 원스톱 인증**: 공영주차장, 공영관광지 등에서 NFC 태그를 통해 별도 서류 없이 즉시 신분 및 할인 자격(장애인, 전기차 등) 인증



□ 성과목표 및 기대효과

성과목표	목표치	비고
시스템 구축	1식	
신원인증 시범 서비스	3종 이상 서비스 연계	
협업회의(실무협의체)	연 4회 이상	

○ 기대효과

시행 전(AS IS)	시행 후(TO BE)
• 실물 신분증 및 종이 증명서 기반 신원 확인 • 신분증별 개별 발급 및 대면 확인	• 디지털 통합 신원인증 플랫폼 구축 • 모바일 신원인증 시범 서비스 제공(3종이상)

- 신원확인 절차 간소화를 통한 도민 편의성 및 서비스 만족도 향상
- 데이터기반행정 구현 및 복지서비스 정책 개선 기반 마련
- 실물 증명서 발급·관리 비용 절감 및 비대면 행정서비스 확대

□ 관련 자치법규 및 지침 개정계획

○ (가칭)디지털 신원인증 이용에 관한 조례 제정 또는 기존 정보화 조례 개정 등 검토

□ '26년 소요예산

○ 1,500백만원(시스템 구축비)

□ 추진체계

구분	부서/팀명	주요 역할
주관	디지털혁신과 디지털전환팀	디지털 통합 신원인증 체계 구축 총괄, DID 기반 플랫폼 및 모바일 전자지갑 개발 추진, 시스템 연계·데이터 표준 수립, 사업관리 및 성과 확산
협조	자치행정과 자치행정팀	명예도민 자격정보 제공 및 모바일 명예도민증 발급 절차 정의, 명예도민 예우 서비스 연계 및 적용 협력
협조	4.3지원과 4.3총괄팀	4·3 희생자 및 유족 자격정보 연계 및 모바일 신원증명 발급 협조, 관련 복지·시설 이용 인증 서비스 적용 지원
협조	교통정책과 주차행정팀	공영주차장 등 교통시설 이용 시 디지털 신원인증 기반 감면·확인 서비스 시범 도입 및 운영 협력
협조	평화외교과 재외도민팀	재외도민 자격정보 연계 및 모바일 신원증명 발급 협조, 재외도민 대상 서비스 적용 및 이용 활성화 지원

□ 추진일정

○ 행정안전부 사전협의: 2026. 3.

○ 용역사업자 선정 및 착수보고(협조부서 참가): 2026. 4.

○ 요구사항 정의 단계 협조부서 자문회의: 2026. 5.

○ 시스템 설계(시스템 아키텍처, 화면, 인터페이스, DB 정의): 2026. 6.

○ 설계 감리 추진: 2026. 7.

○ 시스템 구축: 2026. 8.~11.

○ 중간보고회 개최(협조부서 참가): 2026. 10.

○ 통합 테스트(협조부서 참가), 준공검사: 2026. 12.

○ 서비스 오픈: 2027. 1.

□ 홍보계획

○ 디지털 도민증 도입 및 이용 확산 홍보

- (방법) '탐나는전' 등 기존 앱 연계 알림, 주요 관광지/관공서 배너 설치, 유튜브 홍보 영상 제작
- (내용) 모바일 신분증 발급 방법 및 공영시설 할인 혜택 등 생활 밀착형 기능 집중 홍보

7-3 제주로케이션 촬영장소 인허가 원스톱TF 운영

주관부서	문화정책과	협조기관/부서	건축경관과 등
담당자		연락처	064-710-3324

□ 추진배경

○ **글로벌 K-콘텐츠 열풍에 따른 제주 투자 유치 필요성 증대**

- 세계적인 영상 산업 투자 확대에 발맞춰 제주를 배경으로 한 영상 콘텐츠 제작을 활성화하고, 이를 통한 부가가치 창출 및 지역 경제 활성화가 필요함

○ **지리적 단점 및 행정 절차 장기화에 따른 촬영지 변경 우려**

- 물류, 제작 인프라 등 제주의 지리적 한계를 극복할 수 있는 인센티브가 부족하며, 특히 가설세트장 조성 시 인허가 행정 절차 기간이 길어 제작사가 타 지역으로 촬영지를 변경하는 사례*가 발생함

  * '폭삭 속았수다' 주세트장 제주설치 무산(인허가 행정절차 기간 장기 소요 등)

- 수려한 자연환경(오름, 해변 등)에 대한 촬영 가능 여부를 조기에 판단할 수 있는 신속한 검토 체계가 절실함

□ 세부 추진사항

○ (사업기간) 2026. 1. ~ 12.

○ **제주로케이션 촬영 지원 원스톱 TF 구성 및 운영**

- **TF 구성**: 문화정책과(주관), 건축경관과, 관련 인허가 부서(환경, 공유수면 관리 등) 및 제주영상·문화산업진흥원 참여
- **신속 검토 시스템**: 제작사의 촬영 후보지에 대해 다수의 부서가 동시에 검토하여 촬영 및 세트장 조성 가능 여부를 신속하게 회신하는 협업 체계 구축
- **인센티브 발굴**: 제작비 지원 외에도 행정 지원을 포함한 제주만의 특화된 로케이션 인센티브 시책 마련

□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표

성과목표	목표치	비고
영상물제작 TF 지원수	5개 작품	영화, 드라마 등

○ 기대효과

시행 전(AS IS)	시행 후(TO BE)
• 개별 부서 문의 및 장기 소요되는 인허가 • 촬영지 섭외의 불확실성 상존	• 영상물 제작 TF 지원 수 5개 작품 • 인허가 가능 여부 검토 기간 단축 및 원스톱 처리

- 세계적인 관광지인 제주브랜드 위상 강화로 지역경제 낙수 효과
- 영상콘텐츠산업 연계 부가가치 산업 확대로 신성장 동력산업 발굴

□ 관련 자치법규 및 지침 개정계획

○ 해당없음

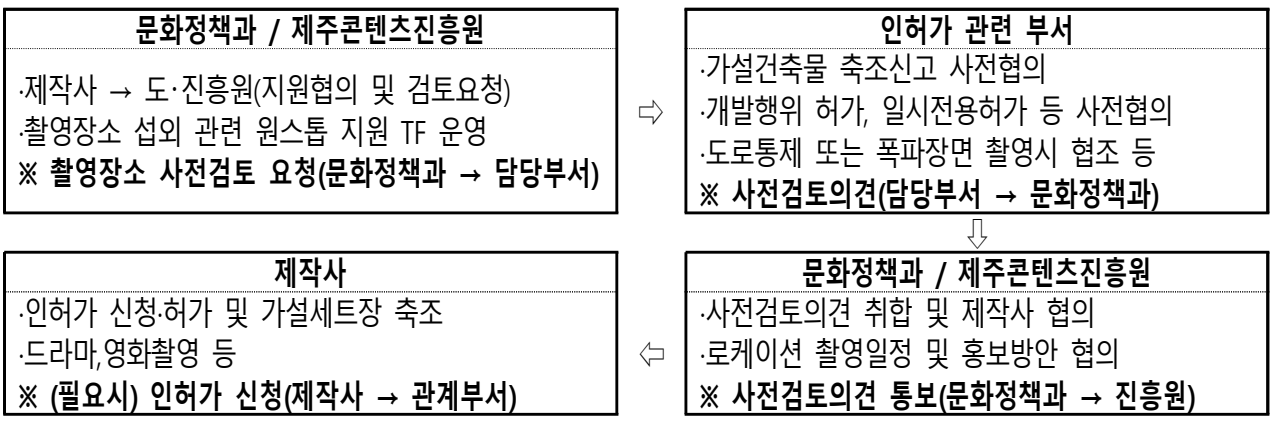
□ '26년 소요예산

○ 비예산사업

□ 추진체계

- (지원TF) 인허가 원스톱 지원TF 회의 참석(제도개선 과제발굴 등)
  · 로케이션 관련 제도개선 또는 대형 작품 유치 검토 시 지원회의 등
  · 인허가 TF 소관 법률에 대한 행정시·읍면동 협조 등 인허가 지원
- (전실과) 도·행정시 관계 부서에서는 사전검토 요청 시 신속 검토

<지원체계 흐름도>



□ 추진일정

○ **제주로케이션 촬영장소 섭외 원스톱 지원 TF 구성·운영: '25. 9.**

※ 문화정책과↔제주콘텐츠진흥원↔인허가 관련부서(15개과)

○ **촬영장소 사전 검토 요청 지원체계 운영: 연중(계속)**

※ 월간남친(넷플릭스), 현혹(디즈니), 괜당(넷플릭스/촬영중), I Hear You(영화/예정) 등 다수

□ 홍보계획

○ 제주 촬영 인센티브 및 지원 체계 집중 홍보

- (방법) 국내외 제작사 대상 설명회 개최, 영상 산업 관련 박람회 참여, 뉴스레터 발송
- (내용) 원스톱 TF를 통한 신속한 행정 처리 사례 및 제주 로케이션 지원 제도 안내 등

7-4 어선사고 피해자 가족 원스톱 지원 체계 구축

주관부서	수산정책과	협조기관/부서	복지정책과 등
담당자		연락처	064-710-3297

□ 추진배경

○ **피해자 가족 중심의 통합 지원 체계 부재 및 지원 공백 해소**

- 어선사고 발생 시 피해자 가족(유가족 및 실종자 가족)은 생계 단절, 심리적 충격, 복잡한 행정 절차 등 복합적인 어려움에 직면함
- 현재 지원 제도는 부서별로 분산되어 있어 초기 대응 단계에서 통합적인 안내와 신속한 지원이 미흡한 실정임

○ **선제적·통합적 대응을 통한 도민 안전망 강화**

- 재난 수준의 어선사고 증가에 따라 기존의 개별적 대응에서 벗어나 생계·심리·행정을 아우르는 전방위적 지원 체계 마련이 시급함
- 긴급복지, 심리지원 등 가용 자원을 유기적으로 연계하여 정책 체감도를 높이고 사회적 안전망을 공고히 하고자 함

□ 세부 추진사항

○ (사업기간) 2026. 4. ~ 2027. 12.

○ **어선사고 피해자 가족 원스톱(One-stop) 행정지원 체계 구축**

- 통합 안내 가이드 마련: 사고 발생 시 피해 가족이 받을 수 있는 각종 지원 제도(긴급복지, 보험, 심리상담 등)를 한눈에 파악할 수 있는 매뉴얼 제작
- 전담 창구 운영: 부서 간 칸막이를 허물고 신속한 의사소통을 위한 실무 협의체 구성 및 사고 현장 중심의 지원 창구 가동
- 맞춤형 서비스 연계: 피해 유형별(실종, 사망 등) 맞춤형 긴급 생활 안정 자금 지원 및 전문 상담 기관을 통한 심리 회복 지원

□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표

성과목표	목표치	비고
어선사고 피해자 가족 통합 지원 체계 구축	운영체계 구축 1식	관계 유관기관 업무협약 (도-제주해경청-제주개발공사)

○ 기대효과

시행 전(AS IS)	시행 후(TO BE)
• 부서별 분산된 개별 지원 및 안내 • 초기 대응 단계의 안내 공백 존재	• 어선사고 피해자 가족 통합 지원 체계 구축 완료 • 사고 발생 시 24시간 내 통합 안내 및 대응 게시

- **행정 신뢰도 제고**: 사고 초기부터 생계와 행정 절차를 원스톱으로 지원함으로써 피해자 가족의 심리적·경제적 부담 완화
- **사회적 안전망 확충**: 촘촘한 민·관 협력망 가동을 통해 재난 사고에 대한 지자체의 책임 행정 구현 및 도민 안전 체감도 향상

□ 관련 자치법규 및 지침 개정계획

○ 해당없음(필요 시 어선사고 지원 관련 내부 지침 수립 추진)

□ '26년 소요예산

○ 비예산사업

□ 추진체계

구분	부서/팀명	협업 주요 역할
주관	수산정책과/어선어업팀	총괄, 사고 대응 및 유가족 지원 연계
협조	복지정책과/지역복지팀	실종자 가족에 대한 긴급돌봄 지원
협조	물정책과 / 물산업팀	제주개발공사를 통한 간접 지원

※ 도-제주지방해양경찰청-제주개발공사 업무 협업 MOU 체결

○ 분기별 정례 협의체 운영 및 필요시 수시 간담회 개최

○ 사고 발생 시 즉시 협업부서간 공동 대응체계 가동

○ 피해자 가족 지원 사례 공유 및 개선사항 도출을 위한 사후 평가 회의 운영

○ 부서 간 핫라인 구축을 통한 신속한 정보 공유 및 지원 연계

○ 공공기관(제주개발공사 등)과의 협력 네트워크 구축

□ 추진일정

○ 현황 분석 및 유사 지원 사례 조사, 협업부서 협의: '26. 4. ~ 6.

○ 유가족 지원 대응체계 수립: '26. 7. ~ 9.

○ 사고 발생 시 시범 운영 및 개선사항 보완: '26. 10. ~ 12.

○ 본격 시행 및 지속 운영, 성과 분석 및 제도화 검토: '27. 1. ~

□ 홍보계획

○ 사전 안내 및 인식 개선 홍보

- (방법) 수협 등 유관기관 내 안내 리플렛 비치, 어업인 대상 교육 시 지원 제도 홍보
- (내용) 어선사고 발생 시 도움받을 수 있는 원스톱 서비스 항목 및 연락처 안내 등

8. 가짜 노동 없는 성과 중심의 조직 운영

8-1 업무자동화(RPA) 확대 구축으로 업무 효율화 추진

주관부서	정책기획관	협조기관/부서	-
담당자		연락처	064-710-4564

□ 추진배경

○ 단순·반복적 행정 업무로 인한 행정력 낭비 해소

- **업무자동화(RPA) 과제 신규 발굴·구축**하여 단순반복업무 자동화 및 업무 처리시간 감축 등 **소모적 업무 최소화**

※ '25년 업무자동화 도입: 급량비 산정, 상시학습 중복점검 추진

□ 세부 추진사항

○ 사업기간: 2026. 5. ~ 12.

○ 부서 공통 업무자동화(RPA) 과제 신규 발굴 및 구축

< 2026년 업무자동화 RPA 확대 도입(안) >

초과근무수당 계산	‣ 직원별 지급 금액 자동 계산 및 부서별 담당자에게 결과 자동 발송 시스템
교육훈련 실적 자동입력	‣ 집합교육 및 부서 자체교육 실적을 시스템에 자동 입력하는 프로세스 구현

□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표

- 업무자동화(RPA) 도입 2건 구축 완료

○ 기대효과

시행 전(AS IS)	시행 후(TO BE)
• 수기 계산 및 개별 입력 방식 • 수작업 처리로 오랜 시간 소요	• 공통 업무 자동화(RPA) 과제 2건 구축 완료 • 업무 처리 속도 향상으로 행정 효율성 제고

- **업무 효율성 극대화**: 단순 반복 업무 자동화를 통해 업무 처리 시간을 대폭 감축하고 창의적인 정책 업무에 집중할 수 있는 환경 조성

- **행정 정확성 제고**: 데이터 추출 및 계산 과정의 자동화를 통해 행정 오류를 방지하고 공공 서비스의 신뢰도 향상
- **일하는 방식 혁신**: 최신 AI·디지털 기술을 현업에 적용함으로써 공직 사회 내 디지털 역량 강화 및 혁신 문화 확산

□ '26년 소요예산

○ 20백만원

□ 추진일정

○ 부서공통업무 2건에 대한 업무자동화 RPA 구축: '26. 5. ~ 8.
○ 부서공통업무 2건에 대한 업무자동화 RPA 도입 및 모니터링: '26. 9.
○ RPA 도입 업무 담당자 대상 만족도 조사 실시 및 의견 수렴: '26. 11.

□ 홍보계획

○ 디지털 기반 업무 혁신 사례 공유 및 확산
- (방법) 내부 행정업무시스템 메신저, 게시판 활용을 통한 업무자동화 확대 도입 정보 공유
- (내용) RPA 이용 방법 가이드 배포 등

8-2 성과우수자 선발로 성과중심 인사문화 확산

주관부서	총무과	협조기관/부서	
담당자		연락처	064-710-6217

□ 추진배경

○ 창의, 능동적 업무추진으로 탁월한 성과를 창출한 우수공무원 선발

○ 열심히 일하는 공무원이 대우받는 성과중심의 조직문화를 조성

○ 성과에 상응하는 파격적인 인센티브(특별승진·급, 특별성과상여금 E등급) 제공으로 성과중심의 인사혁신 실현

□ 세부 추진사항

○ 선발대상 및 규모

- 선발대상: 업무성과 탁월 및 특수공적 인정 6급 이하(재직 3년이상)
- 선발인원: 14명 이내(특별승진·승급 3명, 특별성과상여금 E등급 11명 이내)

도정 성과 창출 우수공무원 발굴

- (혁신 및 적극행정) 규제 개혁, 고질적 민원 해결, 법령 제·개정 및 업무 프로세스 개선
- (경제 및 재정기여) 대규모 투자 유치, 세원 발굴, 예산 절감 및 특허 취득
- (정책 및 복지성과) 도정 역점 시책의 성공적 완수와 도민 복지·편익 증진 기여

○ 다각적 검증 및 소통 체계 운영

- 부서 추천 및 동료 추천: 실·국별 자체 검증을 거친 추천뿐만 아니라 직원들이 직접 우수 동료를 추천하는 '상향식 추천' 병행
- 공적 공개 및 의견 수렴: 성과우수 추천자 공적 공개를 통한 직원 의견 수렴 및 다면평가 시 활용

○ 객관적 심사 프로세스 구축

- 다면평가 실시: 직급·직렬별 평가단의 다각적 공적 검증(정성·량)
- 심사위원회 운영: 내·외부 위원회의 다면평가 기반 최종 의결

□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표: 성과우수자 선발 14명 및 파격적 인센티브 부여

○ 기대효과

시행 전(AS IS)	시행 후(TO BE)
• 성과 보상 체계 미흡 및 연공서열 중심 문화 잔재 • 소수 관리자 중심의 폐쇄적 평가	• 성과우수자 14명 선발 및 파격적 인센티브 부여 • 동료 추천 및 공적 공개를 통한 투명한 평가 체계 정착

- 성과 중심 보상 혁신으로 도정 수행 역량 및 직무 몰입 향상
- 업무 프로세스 개선으로 도민 편익 증진 및 행정 신뢰도 극대화

□ 관련 자치법규 및 지침 개정계획

○ 해당없음

□ '26년 소요예산

○ 성과우수자 특별성과상여금(E등급): 105백만원

□ 추진체계

○ 총무과(주관): 계획 수립, 심사위원회 구성 및 운영, 인센티브 부여

○ 전 부서(협조): 특수공적자 발굴 및 추천, 다면평가 참여

□ 추진일정

대상자 추천
- ■ 부서(실·국 등) 단위로 자체검증 절차를 거쳐 특수공적이 있는 공무원을 추천
- ■ 직원들이 특수 공적이 있는 동료 공무원을 추천

↓

공 적 공 개
- ■ 평가.심사위원 특수공적 심사 시 확인할 사항 의견 수렴

↓

다 면 평 가
- ■ 직급, 직렬 등 감안 공무원으로 위원 선정

↓

공 적 심 사
- ■ 심사위원회 심사(공직 내·외부 위원으로 구성)

↓

대상자 의결
- ■ 성과우수자 대상자 심의 의결(특별승진, 특별승급, 성과상여금)

□ 홍보계획

○ 홍보 매체: 내부 행정망 등 배포

○ 홍보 내용: 성과우수자 선발 및 파격적 보상 체계 안내

8-3 저효율 업무 및 불필요 관행 개선을 통한 핵심 업무 집중

주관부서	제주시 기획예산과	협조기관/부서	전부서
담당자		연락처	064-728-2212, 2214

□ 추진배경

○ **(저효율 업무의 고착화)** 행정 환경 변화에도 불구하고 **과거의 방식이 답습되는 사문화된 업무 등이 유지**되어 **실무자의 업무 피로도 가중**

○ **(조직 문화의 경직성)** 조직 내 불필요 관행을 실무자 시각에서 발굴하고 간부 공무원과 협업하여 개선하는 쌍방향 소통 체계 부재

□ 세부 추진사항

○ **<업무> 저효율 업무 ① 신고센터, ② 설문조사, ③ 지움 TF 운영**

- **(저효율 업무 신고센터)** ① **사실상 사문화** 되거나, ② **추진 방식 효율화가 필요**한 업무에 대해 **실무 공직자가 직접 폐지·개선 요구**

  * 폐지·개선 요구 실무자 인센티브 제공 방안 마련 → 신고센터 활성화 추진

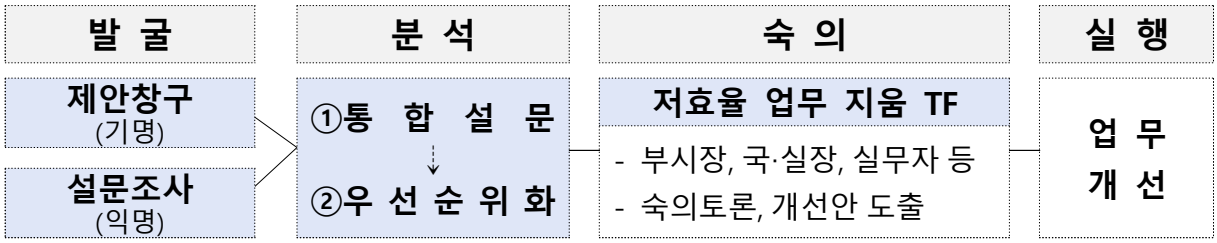
- **(저효율 업무 설문조사) 기명 저효율 업무 신고센터**와 병행하여 **무기명 발굴 설문조사*** 월 단위 진행 → 저효율 업무 발굴 실효성↑

  * 설문 후「신고센터」접수 업무와 함께 우선순위 설문 진행 →「지움 TF」제공

- **(저효율 업무 지움 TF) ① 신고센터와 ② 설문조사를 통해 접수**된 '저효율 업무' 폐지·개선을 **부시장 중심 숙의 토론** → 실행력 부여

  * (TF 참여) ① 부시장(상시) ② 해당 업무 실.국.과장, ③ 폐지·개선 요구 실무자 外

<추진 프로세스>



○ **<관행> 이루미 시책 개발팀 연계 「지우미 프로젝트」 추진**

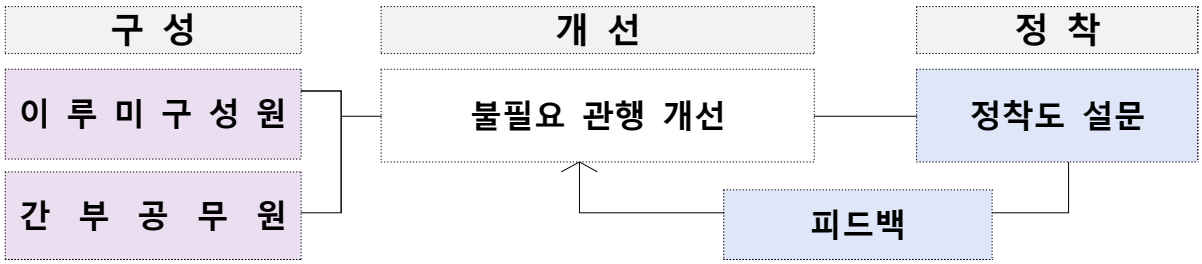
- **(프로젝트 개요)** 이루미 구성원과 실·과장 이상의 간부 공무원들을 하나의 팀으로 구성해, **조직 효율화를 저해하는 불필요 관행 개선**

  * (운영 방법) ① 이루미가 관행 선정 → ② 협업 필요 간부 공직자 참여 요청

- **(프로젝트 효과)** 젊은 공직자들의 참신한 시각과 간부 공직자들의 영향력이 합쳐지면서 **① 불필요 관행 개선, ② 개선 관행의 정착↑**

  * 개선 진행 관행의 경우, 매 분기마다 개선 정착도 설문 진행 → 지속적 개선

<추진 프로세스>



□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표

- **저효율 업무 및 불필요 관행** 발굴 건수 : **연 10건 이상 발굴**
- **업무·관행 발굴 건수 대비** 폐지·개선율 : **50% 이상 폐지·개선**

○ 기대효과

시행 전(AS IS)	시행 후(TO BE)
• 관성적 업무 답습 및 개선 창구 부재 • 소통 단절로 인한 비효율 관행 지속 • 저효율 업무 고착화로 실무 피로도 가중	• 능동적 발굴 및 현장 중심의 업무 재설계 • 상호 협력을 통한 실질적 변화와 정착 • 핵심 과제 집중을 통한 행정 효율성 제고

□ '26년 소요예산 : 비예산 사업

□ 추진일정

○ **저효율 업무 줄이기**

- 간부공무원-직원 간 소통 간담회 : '26. 3. ~ 4.

- 저효율 업무 제안창구 및 설문조사 운영 : ’26. 4. ~ 6.
- 개선 우선순위 설정 및 저효율 업무 지움TF 운영 : ’26. 7.

○ **불필요 관행 줄이기**

- 2026년 이루미 시책개발팀 구성 및 발대식 개최 : ‘26. 3.
- 불필요 관행 선정 및 간부 공무원 협업 관행 개선 : ’26. 4. ~ 5.
- 불필요 관행 개선 정착도 설문 및 피드백 : ’26. 6. ~ 연중 지속

□ 홍보계획

○ **(내부 확산) 참여와 공감 기반의 조직문화 확산**

- 실무자 중심의 자발적 참여 유도 및 성공 사례의 즉각적 공유
- 「지움 TF」 전용 게시판 개설 및 실시간 개선 상황 공유
- 실제 개선 사례를 카드뉴스·숏폼 등 직관적 콘텐츠로 제작·배포

○ **(외부 홍보) 행정 혁신 성과를 통한 대외 신뢰도 제고**

- 제주시 홈페이지, 지역 언론 보도자료 등 혁신 사례 대외 공개
- 민원 시간 단축 등 주민이 체감할 수 있는 수치 중심 성과 홍보
- 관행을 개선하고 시민에 집중하는 행정으로 변화하는 과정 공유

9. 열정이 넘치고 일 잘하는 공직사회 조성

9-1 적극행정 공무원 보호 및 활성화 추진

주관부서	정책기획관	협조기관/부서	감사위원회, 총무과, 행정시 등
담당자		연락처	064-710-4563

□ 추진배경

○ 급격한 행정환경 변화에 따른 ‘문제해결 중심’ 행정 수요 급증

○ 문제해결 중심의 행정을 촉진하고 제도적 지원과 보상체계 강화로 적극행정의 실질적 정착 및 도민이 체감하는 행정 구현

□ 세부 추진사항

○ 현장 밀착형 컨설팅 및 심의 기능 강화

- 「찾아가는 사전 컨설팅 현장상담실 운영」을 통한 공정하고 적법한 업무처리 지원 및 적극행정 유도 추진
- 적극행정위원회 운영 활성화 및 심의 기능 강화

○ 적극행정 우수공무원 인사상 인센티브 강화

- 적극행정 우수사례 경진대회 심사 선발 시 가점부여 대상 확대
  * (6명→12명, 연 2회 운영) 및 중앙대회 수상자 추가 가점 부여
- 파격적 인센티브 부여
  * 중앙부처 주관 경진대회 대통령상 수상 시 특별성과상여금(E등급) 지급

○ 적극행정 공무원 보호·지원 강화

- 적극행정 추진에 따른 징계·소송비용 지원 및 행정종합배상공제 운영

○ 참여·소통 강화를 통한 적극행정 문화 확산

- 적극행정 우수사례 경진대회 확대 및 홍보 강화
  * 우수사례 발굴 기회 확대를 위한 연 2회(상·하반기) 개최
- 인식·행태 개선 적극행정 교육 추진
- 적극행정 마일리지제 본격 운영을 통한 즉각적·일상적 보상체계 구축
  * 적극행정 실천 노력에 대한 보상지급으로 공직 내 혁신 동기 부여

□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표:

- 경진대회 활성화 및 실무 중심 교육을 통한 적극행정 문화 확산
- 적극행정 보상 체계 확대 및 보호 제도 실효성 제고

○ 기대효과

시행 전(AS IS)	시행 후(TO BE)
• 연 1회 경진대회 및 제한적 포상 인원 • 일방향·시청각 위주의 형식적 교육	• 연 2회 확대 발굴 및 인사가점·성과금 강화 • 실무 중심 교육으로 적극행정 마인드 내재화

□ '26년 소요예산

○ 적극행정 우수사례 경진대회 및 위원회 운영 등: 7.6백만원

○ 적극행정 경진대회 및 마일리지제도 포상금: 4백만원

□ 추진체계

○ (전 부서) 적극행정 실천 분위기 조성 및 부서별 우수사례 적극 발굴

○ (감사위원회) 찾아가는 사전 컨설팅 현장상담실 운영 및 적극행정 면책 심사・지원

○ (총무과) 적극행정 우수공무원 인사상 가점 및 특별성과상여금(등급) 부여

○ (행정시) 자체 우수사례 발굴 및 현장 중심의 적극행정 실천 유도

○ (유관기관) 적극행정 협력 네트워크 구축 및 사례 공유

□ 추진일정

○ 2026년 적극행정 활성화 추진계획 수립: '26. 3.

○ 2026년 적극행정 마일리지 운영계획 수립・운영: '26. 4.~

○ 적극행정 우수사례 경진대회 개최 및 우수공무원 선발(연 2회)

○ 2026년 제주특별자치도 적극행정 실행계획 수립 및 제출: '26. 6.

□ 홍보계획

○ 우수사례 카드뉴스 등 콘텐츠 제작을 통한 대내외 홍보 추진

9-2 사무공간 혁신 어나더⁺ 운영을 통한 유연한 근무환경 조성

주관부서	정책기획관	협조기관/부서	도내 공공기관 등
담당자		연락처	064-710-4564

□ 추진배경

○ 행정혁신 중 공간혁신의 일환으로 '**어나더⁺(Another⁺)**' **시스템 운영을** 통해 공직자들의 **근무환경 혁신 및 업무 효율성 향상**

□ 세부 추진사항

○ 사 업 명: 어나더⁺(Another⁺)* ※ 이전명칭: 어나더 오피스(Another Office)

* 또 하나의 사무실(another), 원격근무공간을 넘어 소통·협업·창의성 향상이 가능한 혁신공간

○ 기 간: 2026. 1. ~ 12. ※ 단, 여름휴가기간, 국가훈련기간 등 제외

○ 장 소: 도내 공공시설* 10개소

* 제주소통협력센터, 제주창조경제혁신센터, 제주문학관, 제주도립미술관, 서귀포시청, 붉은오름자연휴양림 등

○ 대 상: 기존도 5급·행정시 6급 이하 공무원, 신규공공기관* 직원

* 제주문화예술재단, 제주사회서비스원, 제주테크노파크, 제주콘텐츠진흥원

○ 유 형: 개인업무형(도·행정시 공무원, 공공기관 직원)

- 도내 공직자 업무 효율성 향상을 위한 개인업무형

○ 근무방식: 유연근무제(원격근무제 – 스마트워크근무형)

- 지원범위: 근무공간 및 클라우드컴퓨터 지원, 행정업무용 노트북 대여

※ 공공기관의 경우 내부 행정망 사용을 위해 해당 기관에서 업무 기기 대여

2025년 어나더⁺ 운영결과

- **(총이용자)** 총 **414명** ※ 운영기간: 2025. 1. ~ 12.
- **(운영성과)** 이용자 대상 만족도 조사결과: **응답자 100% 재참여의사 '있음'***

* 업무효율성 증대 61%, 심리적 안정 19%, 출퇴근 편의 12%, 타부서와 소통 8%

- 이용사례: ❶ 쾌적한 공간, 여유로운 분위기에서 근무하게 되어 업무 집중도가 높았음
❷ 지정 공간에서 조용히 혼자 근무할 수 있고, 노트북으로 행정업무를 모두 수행할 수 있어서 굉장히 심리적으로 안정되고 효율적인 업무를 추진할 수 있었음

□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표: 어나더⁺ 이용자 500명

○ 기대효과

시행 전(AS IS)	시행 후(TO BE)
• 비핵심·부수적 업무 비중이 높아 핵심 업무 집중도 저하 • 불필요·비효율적 업무 관행으로 휴식이 부족한 근무 문화 지속	• 핵심 업무에 몰입할 수 있는 환경을 조성하여 전반적인 업무 생산성 제고 • 부수적·비효율적 업무를 줄여 휴식이 있는 근무 문화로 업무방식 개선

□ 관련 자치법규 및 지침 개정계획

○ 해당없음

□ '26년 소요예산

○ 5백만원(공간 운영비)

□ 추진체계

○ **(전부서)** 어나더⁺ 이용 분위기 조성, 유관기관 공간 대여시 협조

○ **(인구정책담당관)** 인구정책플랫폼 내 어나더⁺ 예약시스템 운영 지원 등

○ **(총 무 과)** 필요시 '유연근무제 활성화 운영 지침' 개정 등

○ **(디지털혁신과)** 행정업무용 노트북 대여 및 클라우드컴퓨터 지원

○ **(행 정 시)** 공간지원 협력 및 직원 대상 이용 협조

○ **(유관기관)** 어나더⁺ 공간 적극 제공을 통한 도정혁신 동참

□ 추진일정

○ 2026년 어나더⁺ 운영계획 수립: '25. 12.

○ 어나더⁺ 공간별 현황자료, 안내문 제작 및 배포: '26. 1.

○ 어나더⁺ 이용자 대상 만족도 조사 실시(매월)

□ 홍보계획

○ 어나더⁺ 공간별 홍보물 제작 및 업무메신저 게시판 등 게재

9-3 어나더⁺ 아이함께 운영을 통한 일-가정 양립 지원

주관부서	정책기획관	협조기관/부서	서귀포시청 총무과, 자치경찰단 및 도내 공공기관 등
담당자		연락처	064-710-4564

□ 추진배경

○ 도내 유치원(어린이집) 방학기간 근무 효율성과 업무 지속성 확보 필요

○ 공공기관 대상 확대 및 서귀포시 거점공간 확대 운영하여 업무 지속성 도모

□ 세부 추진사항

○ 사 업 명: 어나더⁺(Another⁺)* 아이함께

* 또 하나의 사무실(another), 원격근무공간을 넘어 소통·협업·창의성 향상이 가능한 혁신공간

○ 기　　간: 유치원(어린이집) 방학(동계, 하계) 기간 중 각 2일씩, 총 2회

○ 장　　소: 제주소통협력센터(제주시 소재), 서귀포시육아종합센터(서귀포시 소재)

○ 대　　상: 6~7세 자녀(2020~2021년생)를 둔 도·행정시 공무원 및 공공기관* 직원

* 제주개발공사, 제주문화예술재단, 제주사회서비스원, 제주테크노파크, 제주콘텐츠진흥원

○ 협업기관: 제주소통협력센터 + 입주기업 + 서귀포시청(자체운영) + 자치경찰단

- 도내 공직자 업무 효율성 향상을 위한 개인업무형

○ 근무방식: 유연근무제(원격근무제 – 스마트워크근무형)

- (공무원 및 공공기관 직원) 어나더⁺ 공간에서 업무수행(09~18시)
- (자녀) 창의체험 프로그램 참여(그림책 놀이, 제주이야기, 공예, 어린이 교통안전 프로그램 등)

※ 공공기관의 경우 내부 행정망 사용을 위해 해당 기관에서 업무 기기 대여

2026년 어나더⁺ 아이함께(동계) 운영결과

▸ **(총이용자)** 총 **55명**(공무원 21, 공공기관 6, 자녀 28)
* '26. 2. 23.~2. 27. 중 2일씩, 총 2회 운영

▸ **(운영성과)** 이용자 대상 만족도 조사결과(서귀포시는 별도 자체 실시)

- **정책 효과성*(만족도 100점), 근무환경 등 만족 운영(만족도 100점)**
* 돌봄 공백 해소 64%, 새로운 체험 제공 24%, 업무효율 증대 12%
- 이용사례: 업무+자녀돌봄 가능으로 업무효율 증대, 참여대상·운영기간 확대 요청

□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표 : 어나더⁺ 아이함께 연2회 운영

○ 기대효과

시행 전(AS IS)	시행 후(TO BE)
• 자녀 돌봄과 업무 병행 여건이 충분히 마련되지 않아 업무 수행에 제약 발생 • 업무 수행 중 돌봄 상황 대응으로 업무 진행의 연속성 확보가 어려움	• 일·가정 양립 지원을 통해 업무 몰입도 및 생산성 향상 • 업무 부담 완화로 휴식이 있는 효율적인 근무문화 정착

□ 관련 자치법규 및 지침 개정계획

○ 해당없음

□ '26년 소요예산

○ 15백만원(프로그램 운영비)

□ 추진체계

○ **(디지털혁신과)** 행정업무용 노트북 대여 및 클라우드컴퓨터 지원

○ **(행 정 시)** 직원 대상 이용 협조

○ **(유관기관)** 어나더⁺ 아이함께 적극 이용 협조를 통한 도정혁신 동참

□ 추진일정

○ 2026년 어나더⁺ 아이함께(동계) 계획 수립: '26. 1.

○ 어나더⁺ 아이함께(동계) 이용자 대상 만족도 조사 실시: '26. 2.

○ 2026년 어나더⁺ 아이함께(하계) 계획 수립: '26. 6.

○ 어나더⁺ 아이함께(하계) 이용자 대상 만족도 조사 실시: '26. 8.

□ 홍보계획

○ 어나더⁺ 아이함께 내부 행정시스템 게시판 등 홍보자료 게재

9-4 '간부 모시는 날' 근절 추진으로 활력 있는 조직문화 조성

주관부서	정책기획관	협조기관/부서	소통청렴담당관, 디지털혁신과, 행정시 총무과 등
담당자		연락처	064-710-4564

□ 추진배경

○ 국무총리 '간부 모시는 날' 완전 근절 언급

※ 인사혁신처 업무보고('26.1.12.), 국무회의('26.2.3.)

※ MBC 김종배의 시선집중('26.2.3.)에서 '간부 모시는 날' 관련 방송

○ '26년 조직문화 만족도 조사(2026.1.19.~1.30) 결과 14.9%(750명 중 112명) '간부 모시는 날' 유경험 응답

○ '25년 갑질 및 부당업무행태 실태조사* 시, 응답 결과

- (상반기) 갑질경험 37.8%, 간부 모시는 날 경험 7.3%
- (하반기) 갑질경험 33.2%, 간부 모시는 날 경험 7.2%

* 주관부서: 소통청렴담당관 / 조사기간: (상반기) 4.29.~5.7., (하반기) 9.4.~9.12.

□ 세부 추진사항

○ **'간부 모시는 날' 피해신고센터 게시판(도 홈페이지) 운영**

- **(주요기능)** **'익명신고센터'**를 통한 신고내용을 감사부서로 전달 ①본인 및 제3자 제보 ②신고 내용 감사관실 전달 ③처리현황 공개 등
- **(처리방향)** 각 기관 **감사부서**는 구체적인 **피해 상황·규모 등**을 **조사**, 관계 **법령**(지방공무원법, 행동강령 등)에 **위반**되는 경우 엄중 **징계**

○ **간부공무원 등 전직원 인식개선 교육 실시**

- (교육시기) '26. 3. 6. ~ 3. 31.
- (교육대상) 간부공무원 포함 전직원 대상
- (교육방법) 업무포털시스템(올래) 팝업창 교육자료 송출을 통해 자기주도학습 추진
- (교육내용) '간부 모시는 날' 이런 관행~~ 아직도 하고 있어요? 이제 그만!

○ **조직문화 개선 캠페인 전개**

- 조직문화 개선 홍보물 제작·배포 및 행정포털 게시판 등 게재
- 부서별·개인별 ‘간부 모시는 날’ 근절 서약·다짐 캠페인 전개
- ‘간부 모시는 날’ 근절 부서별 우수사례, 개선방안 발굴·홍보

○ **조직문화 개선 워크숍 추진**

- (대 상) 도본청・직속기관・사업소 공무원 대상 100여명
- (운영방식) 전문가 특강 + 익명Q&A플랫폼 ‘슬리도(slido)’ 혼합 운영
- (세부내용) 조직문화 트렌드 및 개선 사례 특강, 투표결과(익명플랫폼) 기반 맞춤형 강의 및 리더・팔로워 역할 제시

* **(중점)** 연차와 경험이 다양한 간부들과 신규·저연차 공무원이 함께 업무 경험과 애로사항을 바탕으로 조직문화 관련 의견 공유

□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표: 피해신고센터 운영, 인식개선 교육 실시, 조직문화 워크숍 추진

○ 기대효과

시행 전(AS IS)	시행 후(TO BE)
• 일부 관행적 조직문화로 자율적이고 합리적인 근무환경 조성에 한계 • 조직문화 개선에 대한 공감 및 참여 기반이 다소 부족	• 간부 모시는 날 근절 추진을 통한 조직문화 인식 변화 확산 • 구성원 참여 기반 실천 확대로 자율적 조직문화 정착에 기여

□ 관련 자치법규 및 지침 개정계획

○ 해당없음

□ ’26년 소요예산

○ 900천원(조직문화 개선 워크숍 운영)

□ 추진체계

○ (소통청렴담당관) ‘간부 모시는 날’ 피해신고센터 접수 시 사실 확인 및 조사 실시

○ (디지털혁신과) 올레시스템 팝업창 교육자료 게시

○ (전부서) 5급 이상 간부공무원 대상 ‘간부 모시는 날’ 근절을 위한 서약서 작성, 조직문화 인식개선을 위한 자기주도 학습 교육 추진

□ 추진일정

○ 건강하고 수평적인 조직문화 조성 청내 방송 실시: 월1회

○ ‘간부 모시는 날’ 근절 등 조직문화 개선 홍보리플릿 제작・배포

○ 2026년 일하는 방식 및 조직문화 개선 계획 수립: ’26. 4.

○ 2026년 일하는 방식 및 조직문화 개선 워크숍 추진: ’26.4.16.

□ 홍보계획

○ 내부 행정시스템 게시판 활용 조직문화 개선 홍보자료 제작・게시

9-5 유연한 근무환경 및 일·가정 양립을 위한 유연근무제 활성화

주관부처/부서	총무과	협조기관	-
담당자		연락처	064-710-6453

□ 추진배경

○ 출산율 저하, 양육 부담 증가로 **일·가정 양립 지원에 대한 사회적 요구가 증가**함에 따라 **공직사회 내 가족친화적 조직문화 조성 필요**

○ **유연근무제 활용도를 높여 경직된 근무 문화를 개선**하고, **직원 만족도 및 조직 생산성 향상 기여**

□ 세부 추진사항(주요내용)

○ **육아시간 + 주1일 재택근무를 통한 육아지원근무제 우수부서 포상**

- **공무원의 출산 및 자녀 양육을 지원**하기 위한 육아지원근무제 추진
- 육아기공무원 대상 재택근무의 적극적 시행으로 **일·가정 양립 지원**

구분	육아시간	주1일 재택근무
사용 대상	◦ 8세 이하 또는 초등학교 2학년 이하의 자녀를 가진 공무원	◦ 8세 이하 또는 초등학교 2학년 이하의 자녀를 가진 공무원
사용 시간	◦ 36개월 범위에서 1일 2시간	◦ 주 1일 재택근무 (육아시간과 병행 사용가능)
사용 조건	◦ 1일 최소 근무시간 4시간 이상 ◦ 모성보호시간 및 육아시간 중복 불가	◦ 유연근무 사전 등록 및 허가 후 사용 ◦ 인사랑시스템으로 신청 및 출퇴근 지정, 일일 실적보고서 부서장 보고 등

※ 관련근거: **(육아시간)** 지방공무원 복무규정 제7조의7 **(주1일 재택근무)** 지방공무원 복무규정 제3조(근무시간 등의 변경), 전자정부법 제32조 제3항(전자적 업무수행 등)

- (평가방법) 육아기공직자 육아시간, 주1일 재택근무제 **월별 사용률 합산**
- (포상규모) 실적 우수 상위 부서 포상금(10,000천원 이내) 지급

○ **유연근무제 사용률 부서장 평가 추진**

- (평가반영) 4급(상당) 부서장 개인역량평가 가점 부여(최대 0.5점)

- (평가단위) 도 소속(본청, 직속기관, 사업소, 합의제) 성과관리 대상 전 부서(부서별 평가)
- (평가기간) 상반기(3월~6월), 하반기(8월~11월) 각 1회
- (평가방법) 부서별 유연근무* 실적 점수에 육아지원 노력 가점 합산

* 탄력근무제(시차출퇴근제, 근무시간선택제), 원격근무제(재택근무, 스마트워크센터)

- (평가산식) 월별 점수를 합산하여 평가 * 각 항목별 점수는 50점 초과 불가

① 탄력근무제 사용률 = (탄력근무제 사용 건수 / 부서 현원) × 100
② 원격근무제 사용률 = (원격근무제 사용 건수 / 부서 현원) × 100
③ 부서 총점 = (① × 0.5) + (② × 0.5) ※ 항목별 최대 50점
④ 부서장 점수= [유연근무 기본 점수] + [가족친화 가점]

구분	75점 이상	75점 미만 ~60점 이상	60점 미만 ~45점 이상	45점 미만 ~30점 이상	30점 미만 ~15점 이상	15점 미만
점수	0.5점	0.4점	0.3점	0.2점	0.1점	0

[가족친화 가점]

· 부여 대상: 육아기(육아시간 사용 가능) 직원 보유 부서
· 부여 기준: 부서내 육아기 직원 1인당 누적 육아시간 24건 이상 사용 시(반기별)
· 가점 수치: 유연근무 기본 점수에 + 0.1점 별도 가산

□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표

- 육아시간 및 재택근무 사용률 향상
- 부서장 개인역량 평가와 유연근무 실적 연계를 통해 본인 필요에 맞는 유연근무제 사용 분위기 전환

○ 기대효과

- **(업무 집중도 향상)** 본인 주도형 근무 시간 선택을 통한 효율적 근무 가능
- **(가족친화문화)** 양육 공무원의 근무여건 개선을 통해 일·가정 양립 실현
- **(제도 지속성 강화)** 공직사회 인식 개선을 통한 제도 정책 유도
- **(공직사회 인식 개선)** 부서장 책임 하에 실적 관리와 포상을 연계하여 실질적 제도 참여 촉진

□ 추진 일정

○ 육아지원근무제 우수부서 포상 계획 수립: ‘26. 1분기

○ 부서장 유연근무 및 가족친화 평가계획 수립: ’26. 1분기

□ 홍보계획

○ 내부 행정시스템을 활용한 캠페인 전개

- (방법) 행정포털 게시판 및 e-메시지를 통한 주기적 홍보, 부서장 회의 시 제도 취지 전파
- (내용) 우수부서 사례 홍보를 통한 긍정적 인식 확산

10. 공공부문 AI 대전환을 위한 인프라 구축

10-1 AI 체납차량 영치 시스템 구축 및 운영

주관부서	세정담당관	협조기관/부서	제주자치경찰단 등
담당자		연락처	064-710-4433

□ 추진배경

○ **지방세수 확충의 중요성 증대 및 단속 체계 개선 필요**

- 경기 침체 등의 영향으로 안정적인 재정 수요 충족을 위한 **지방세수 확보 필요**
- 무작위 체납차량 단속, 지방세·세외수입 체납차량 개별 단속 등 **한계 극복**

○ **AI 디지털 대전환과 연계한 스마트 징수 체계 구축**

- 자동차세 및 과태료(검사 지연, 책임보험 미가입, 주정차 위반 등) 체납 차량에 대한 실시간 단속 강화 필요
- 행정 내 산재된 차량 정보 데이터를 통합하여 징수 시스템을 고도화하고자 함

□ 세부 추진사항

○ (사업기간) 2026. 3. ~ 12.

○ **데이터 연계 기반의 지능형 단속 체계 구축**

- **기관별 정보 결합**: 자치경찰단(ITS센터 CCTV), 차량관리과(공영주차장 주차관제), 행정시(체납 정보) 간 시스템 연계
- **실시간 알림**: CCTV 및 주차장 입차 차량 정보를 체납 정보와 대조하여 즉각적인 현장 단속 연계
- **효율성 극대화**: 수집된 차량 위치 정보를 활용하여 영치 단속의 정확도를 높이고 행정 효율화 달성

□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표

성과목표	목표치	비고
①AI 체납차량 영치 시스템 구축 완료	· 시스템 연계 구축 - AI기반 통합차량정보시스템, 공영주차장 주차관제시스템 연계 방안 협의	자치경찰단 제주시 공영주차장운영팀
②AI 체납차량 영치 시스템 운영	· 체납차량 단속 시행 - 전년 동기 대비 영치 실적 10% 증	제주시 체납관리팀 서귀포시 체납관리팀

○ 기대효과

시행 전(AS IS)	시행 후(TO BE)
• 인력 중심의 무작위/개별 단속 • 전년도 영치 실적 기준	• AI 기반 통합차량정보시스템 연계 구축 완료 • 전년 동기 대비 영치 실적 10% 이상 증

○ 기대효과

- **공평 과세 실현**: 강력한 체납 차량 단속을 통한 건전한 납세 문화 조성 및 지방세수 확충
- **시스템 고도화**: 첨단 기술(AI)을 활용한 혁신적인 징수 기법 도입으로 디지털 행정 구현

□ 관련 자치법규 및 지침 개정계획

○ 해당없음

□ '26년 소요예산

○ 300백만원

□ 추진체계

구분		부서/팀명	주요 역할
주관		세정담당관/세무관리팀	AI 체납차량 영치 시스템 구축 및 운영
협조	구축	자치경찰단 첨단교통운영팀	지능형 교통체계(ITS) CCTV 차량 번호판 인식 데이터 실시간 연계 방안 협업
		제주시 차량관리과	공영주차장 입·출차 시스템 연계 및 차량 위치 정보 데이터 공유 협업
	운영	제주시 세무과 체납관리팀	시스템 알림 기반 체납 차량 현장 출동, 번호판 영치 등 사전테스트 협업
		서귀포시 세무과 체납관리팀	시스템 알림 기반 체납 차량 현장 출동, 번호판 영치 등 사전테스트 협업

○ 「AI 체납차량 영치 시스템」 구축 및 운영 방안 회의(주관부서와 협조부서)

○ 「AI 체납차량 영치 시스템」 구축 공영주차장 연계 협의(제주시 차량관리과)

○ 「AI 체납차량 영치 시스템」 활용 방안 사전 협의(행정시 체납관리팀)

□ 추진일정

○ 보안성 검토 등 사전 절차 이행: 2026. 3. ~ 4.

○ 용역 발주 및 계약 체결: 2026. 5. ~ 6.

○ 시스템 개발 및 연계 구축: 2026. 6. ~ 9.

○ 시스템 평가, 테스트 및 정상 운영: 2026. 10. ~

□ 홍보계획

○ 성실 납세 및 자진 납부 유도 홍보

- (방법) 지역 방송 인터뷰, 지방세 고지서 내 안내 문구 삽입, SNS 홍보물 게시
- (내용) AI 시스템 도입을 통한 강력한 영치 단속 예고 및 체납액 자진 납부 안내 등

10-2 AI 기반 도로 통합 관제 체계 구축

주관부서	우주모빌리티과	협조기관/부서	도로관리과 등
담당자		연락처	064-710-4826

□ 추진배경

○ **기존 인력 중심 도로 순찰의 한계 및 관리 다원화**

- 인력 중심의 제한적 순찰로는 포트홀, 결빙 등 위험 요소를 실시간으로 파악하여 선제 대응하는 데 한계가 있음
- 관리 주체(도, 행정시, 읍면동)가 분산되어 종합적인 현황 파악이 어렵고, 업무 이력이 개별 파일로 관리되어 체계적인 관리가 곤란함

○ **데이터 기반의 과학적 유지관리 체계 도입 및 시너지 창출**

- 도민의 안전 눈높이에 맞춘 지능형 도로 유지관리 시스템 도입이 요구됨
- 개별 국비 사업(스마트빌리지, 첨단 공공서비스)을 통합하여 예산 중복을 방지하고 통합 모니터링 환경을 구축하고자 함

□ 세부 추진사항

○ (사업기간) 2026. 3. ~ 12.

○ **AI 및 IoT 기술 기반의 도로 위험 탐지 인프라 구축**

- 관용차량에 AI 엣지 카메라 장착, 제설차량 관제 단말기(RTK) 및 노면 감지 센서 등 설치
- 수집된 위험 정보와 기상 데이터를 융합 분석하여 최적의 보수 및 제설 시점 도출

○ **AI 기반 도로 통합 관제 플랫폼 개발**

- 모든 도로 위험 정보를 단일 화면에 표출하고 담당 부서에 실시간 알림 제공

□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표

- AI 기반 도로관리 통합 플랫폼 시스템 구축 완료 1건

○ 기대효과

시행 전(AS IS)	시행 후(TO BE)
• 관리 주체별 분산 관리 및 수동 모니터링	• AI 기반 도로관리 통합 플랫폼 구축 1건

○ 기대효과

- **(도민 안전 증진)** 도로 위 숨은 위험 요소(포트홀, 결빙 등)의 조기 발견 및 신속한 대응을 통한 도민 생명 보호
- **(행정 효율 극대화)** AI 기반의 노면 상태 탐지 및 위험도 등급 자동 분류를 적용하여, 선제적인 업무 지시와 도로 유지보수 효율 극대화
- **(데이터 기반 행정)** '스마트도시 데이터 허브'에 축적된 데이터를 바탕으로 도로 포장 주기 예측 및 취약 구간 분석 등 2차 정책 수립 기여

□ 관련 자치법규 및 지침 개정계획

○ 해당없음

□ '26년 소요예산

○ 1,685백만원

□ 추진체계

구분	부서/팀명	주요 역할
주관	우주모빌리티과/ 스마트시티팀	- AI 및 IoT 기반 도로 위험 탐지 인프라(H/W) 및 시스템(S/W) 구축 총괄 - 스마트도시 데이터 허브 연계 및 공모사업 관리
협조	도로관리과/ 도로관리팀	- 결빙 및 제설 관제 시스템 실무 요구사항 제시 - 최적의 현장 IoT 장비(센서 등) 설치 위치 자문 및 검토
협조	도로관리과/ 도로보수팀	- 포트홀 탐지 시스템 실무 요구사항 제시 - 플랫폼 시범운영 참여 및 완료 후 운영 권한 인수
협조	제주시 건설과/ 도로보수팀	- AI 엣지 카메라 등 현장 탐지 단말기 부착을 위한 관용차량(도로 순찰차 등) 배차 및 현장 설치 협조
협조	서귀포시 건설과/ 도로관리팀	- AI 엣지 카메라 등 현장 탐지 단말기 부착을 위한 관용차량(도로 순찰차 등) 배차 및 현장 설치 협조

- 주관-협조 부서 간 실무협의체(TF)를 운영하여 사용자 중심의 화면 구성 및 알림 방식 확정

□ 추진일정

○ 2개 사업 용역 계약 체결 및 합동 착수보고회: ’26. 6.

○ 사업 인프라 구축 및 통합 관제 플랫폼 개발 추진: ’26. 6. ~ 10.

○ AI 기반 도로관리 통합 관제 플랫폼 시범 운영: ’26. 10. ~ 11.

○ 사업 합동 완료보고회 및 운영 권한 이관 추진: ’26. 12.

□ 홍보계획

○ 지능형 도로 관리 시스템 도입 성과 홍보

- (방법) 언론 보도자료 배포, 도 공식 SNS 채널을 활용한 체감형 홍보 영상 제작
- (내용) AI 기술을 통한 도로 안전 확보 사례 및 포트홀 신속 보수 성과 알림 등

10-3 제주 'AI connect' 행정·서비스 표준 플랫폼 구축

주관부서	디지털혁신과	협조기관/부서	-
담당자		연락처	064-710-2582

□ 추진배경

○ 문제점

- (지자체 개별 구축의 비효율성) 민간 클라우드 기반 AI 인프라·서비스를 개별 도입하는 경우 예산 중복 투자 및 운영 비효율 우려 확대
- (범정부 공조체계 미비) 중앙-지방 AI 시스템 간 연계·표준·공동 운영이 미비해 국가 차원의 AI·데이터 서비스 활용·확산에 제약
- (민간 AI 활용여력 제약) AI 인프라·데이터·운영체계 구축의 초기비용·기술부담으로 중소기업의 신규 서비스 모델 기획·개발 진입장벽으로 작용
- (지식자산·온톨로지의 운영의 어려움) 데이터가 축적될수록 온톨로지 구조 및 일관성 유지가 어려움

○ 개선 방향

- (정부-지자체 One Team 체제) 지자체 개별 구축 중심에서 벗어나 범정부 공통기반을 연계·활용하는 운영 주체로 전환
- (데이터→즉시 활용 가능한 지식자산화) 내부문서·공공데이터를 표준화·정제·품질관리하여 AI 즉시 활용 가능한 지식자산으로 상시 관리
- ('익숙해진 불편'에 대한 근원적 혁신) 기술 도입 중심이 아닌 업무·서비스 과제 중심으로 기획하고 ❶시범→❷표준화→❸확산 체계로 운영
- (지역 AI 생태계 확산·진일보 견인) 연계 규격·API·테스트 환경(AI Connect)을 제공해 민간 체감 서비스 화수분 교두보 마련
  - (데이터 분류 체계 수립 및 상시 관리시스템 구축) 거버넌스를 통해 데이터 분류 체계 수립부터, 사용자 피드백 반영, 모델 고도화로 이어지는 지능형 관리 체계를 구축

□ 세부 추진사항

○ **데이터 정제 및 지식자산 구축**

- 내부문서·조례·서식·민원유형·부서/시설/서비스 정보를 표준 메타데이터로 정제
- 온톨로지 태깅(부서-업무-대상-근거-서식-절차 관계 정의) 및 관계 규칙 관리
- 품질관리(중복/최신성/정확성) 지표 운영 및 갱신 프로세스 수립

○ **표준 서비스 모델 개발**

- (행정) AI 행정비서 : 근거 기반 검색·요약, 문서초안 작성, 체크리스트/절차 추천
- (대민) AI 도민비서 : 누리집 기반 생활/민원/복지/안전/교통 등 안내, 채널 통합(웹/챗) 제공

○ **AI Connect(민간 연계)**

- 공개 가능한 공공정보를 표준 API로 제공, 테스트베드(샌드박스) 및 검증 가이드 제공
- 관광 분야를 중점 도메인으로 민간 서비스 연계 모델(추천/일정/교통/시설 안내 등) 실증

○ **표준 모델화 및 전국 확산**

- 연계 방식, 지식자산 구축 절차, 온톨로지 기준, 운영 매뉴얼을 표준 패키지로 정리
- 성과지표 기반 효과를 정량화하고, 타 지자체 적용 가능한 레퍼런스 아키텍처로 제공

□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표

- 업무처리시간 단축(대표 업무(문서/답변) 1건 처리에 필요한 평균 소요시간(검색·근거확인·초안작성 포함) 단축율) : 20% 이상 단축

○ 기대효과

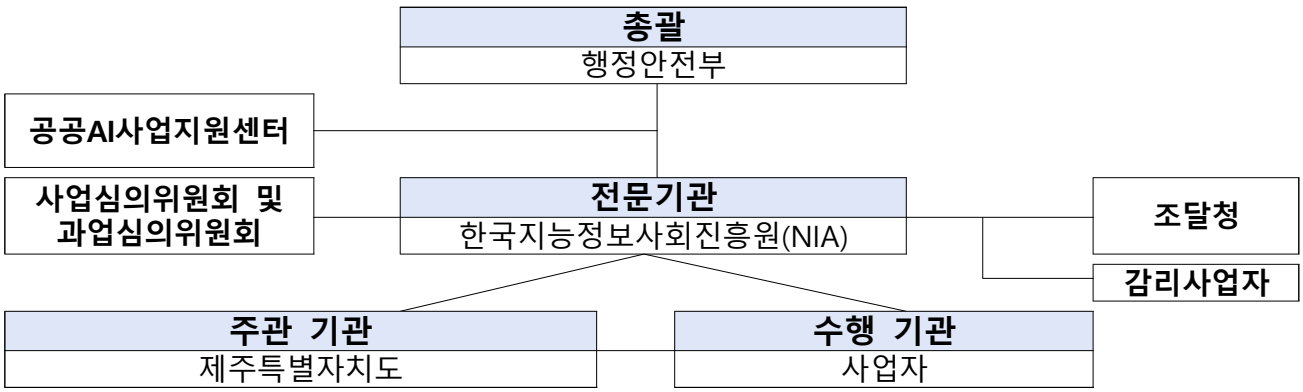
시행 전(AS IS)	시행 후(TO BE)
• 자료·문서가 여러 시스템에 분산되어 키워드 검색과 근거 확인에 시간 소요 • 담당자 경험 의존으로 문서 품질 편차 및 반복 재작성 발생 • 도 누리집/콜센터/민원창구 등 채널별 안내가 분절되어 반복 문의 증가 • 민간은 공공정보 활용을 위한 표준 API·검증 환경 부재 • 중앙-지방 연계 표준 및 공동운영 체계 미흡 • 보안·책임성(권한, 로그, 검증) 체계가 서비스별로 상이	• 온톨로지 기반 지식자산화로 심층적 검색·활용 가능 • AI가 근거(조항/문서)를 제시하며 문서·답변 초안을 생성, 처리시간 단축 및 일관성 확보 • 도민비서가 채널 통합 안내(웹/챗 등) 제공, 반복 문의 감소 • AI Connect(API/연계규격) 제공으로 민간 서비스 생태계 확장 및 혁신 활성화 견인 • 범정부 공통기반 보안 연계 표준 확립 (행정안전부 및 국가정보원 공공 보안 기준 준수) • 권한관리·로그/추적성·반출통제·검증 프로세스 내재화로 책임성 강화

□ '26년 소요예산

○ 제주 AI conncet 행정서비스 표준 플랫폼 구축 : 19.5억원

□ 추진체계

○ 추진체계도



□ 추진일정

구분	추진항목	M				M+1				M+2				M+3				M+4				M+5				M+6				M+7				비고
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
기획	·요구사항 분석·과제 선정 ·데이터 범위 정의																																	
설계	·공공 보안 기준 연계 설계																																	
	·지식자산·온톨로지 설계																																	
구축	·데이터 정제·표준화 ·온톨로지 태깅																																	
	·AI 행정비서 개발 (검색·초안·근거)																																	
	·AI 도민비서·AI Connect(API) 개발																																	
보안/운영	·권한·로그·검증 ·품질관리 체계 구축																																	
테스트	·단위 테스트																																	
	·통합 테스트																																	
실증	·시범 운영 (내부행정 중심) ·현업 개선																																	
성과/확산	·평가·지표화 ·표준 패키지·매뉴얼 정리																																	

□ 홍보계획

○ 언론보도 및 정책브리핑을 통한 사업성과 대외 확산

○ 제주특별자치도 누리집, SNS, 유튜브 등을 통한 사업 추진 상황 홍보

10-4 도서형 기후·해양 재난 AX 실증사업 추진

주관부서	디지털혁신과	협조기관/부서	제주테크노파크 /안전정책과·재난안전과·해양수산과
담당자		연락처	064-710-2343

□ 추진배경

○ 기후변화 대응 도서지역 재난 취약성 심화

- 급격한 기후 변화로 인한 해수면 상승, 수온 변화, 폭우·태풍 등 해양·기상 재난 발생 빈번화 및 도서 지역 재난 취약성 심화
- 특히, 제주는 자연 재난 대응에 '26년 355억을 투입하는 등 기후 위기에 적극적인 대응을 계획하고 있으나, 지자체의 기본 시설 보완 중심으로 지속적인 시스템 효율화에는 한계 존재

○ 기후대응에 대한 AI 체계로의 전환 추세

- 글로벌 주요국은 이러한 한계를 극복하기 위해 AI 기반 재난 예측·대응 체계를 국가 전략 수준에서 도입·확대하고 있는 실정

※ 미국, 일본, 유럽연합(EU) 등은 센서·기상·영상 데이터를 AI로 통합 분석하여 재난 발생 가능성 예측, 피해 규모 산정, 대응 우선순위 결정을 수행하고 있으며, 재난 발생 이전 단계에서 위험을 감지하여 선제적 대응으로 전환

□ 세부 추진사항

○ 기후·해양 등 도서형 재난 상황 특화 AX실증 과제를 추진하고, 이를 위한 인프라 조성 및 테스트베드·컨트롤타워 구축

구 분	내 용
1 **도서형 재난 상황 및 환경 특화 AX 실증**	-도서지역(해상·해안·산악)에서 빈번한 재난을 AI로 미리 예측하고, **재난 특화 AI 모델 개발**을 통한 예측·경보·대응 체계 실증 -도서형 재난 상황에 맞는 실증 서비스로 **현장 인력 의존도 감소** 및 **재난 단계에서 선제 대응**체계 구현 * 하천 범람 경보 시스템, 연안 안전관리 시스템, 저염분수 예측 시스템 등
2 **도서 특성 실증형 AX 인프라 기반 조성**	-재난 관련 해상·해안·산악 데이터를 수집·통합하고, AI 분석 결과를 연계 및 활용할 수 있는 **재난대응 통합 AX 플랫폼 구축** -다양한 데이터를 기반으로 단순한 분석 도구가 아닌 지원 인력의 **의사결정 지원 체계 구축**
3 **도서형 재난 AX 테스트베드·컨트롤타워**	-새로운 형태의 재난에 대응한 예방·조치 활동을 위한 **AI 재난 대응 실증 환경(테스트베드) 조성** -AI가 분석한 재난 정보를 바탕으로 무인 및 자동으로 상황을 **관리·전파하는 재난 컨트롤타워 구축**

□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표

- AX실증과제 연 3건 수행 및 AX플랫폼 1식 구축

○ 기대효과

시행 전(AS IS)	시행 후(TO BE)
• 재난 발생 후 신고·현장 확인·상황 전파 중심의 사후 대응 체계 • 기상, 해양, CCTV, 센서, 재난 이력 등 관련 데이터가 기관·시스템별로 분산되어 통합 분석에 한계 • 해상·해안·산악 등 도서지역 특성상 상시 인력 배치가 어렵고, 야간·휴일 등 대응 공백 발생 가능 • 기존 재난 예·경보시스템과 모니터링 장비가 개별적으로 운영되어 통합 상황 판단과 기관 간 협업에 제약 • 저염분수, 연안 사고, 하천 범람, 한라산 탐방로 이탈 등 제주 특화 재난에 대한 AI 기반 실증모델 부족 • 재난 대응 성과가 행정 내부 시스템 개선에 머물러 도민·관광객이 체감하기 어려움 • 재난 대응 기술 개발이 단발성 실증에 그치거나 실제 공공서비스 도입으로 이어지기 어려움 • 개별 과제별 성과가 축적·연계되지 않아 타 지역 또는 국가 재난체계와의 확산 기반 부족	• AI 기반으로 재난 위험을 사전에 예측하고, 위험 단계별 경보·대응을 지원하는 선제적 재난 대응 체계 구축 • 표준화된 재난 데이터를 통합 수집·분석하고, AI 학습·예측·의사결정 지원에 활용하는 AX 플랫폼 구축 • 무인 자동 모니터링, AI 영상분석, 센서 기반 감지를 통해 현장 인력 의존도를 낮추고 상시 대응체계 보완 • AI 컨트롤타워를 통해 재난 정보를 통합 관제하고, 관계기관 간 상황 공유·임무 배정·전파를 체계적으로 지원 • 해상·해안·산악 재난별 AX 실증과제를 발굴·운영하여 제주형 도서재난 대응 선도모델 구축 • 위험 조기 식별, 신속 경보, 안전관리 강화로 도민·관광객이 체감할 수 있는 안전 수준 향상 및 인명·재산 피해 예방 • 테스트베드 기반으로 지역 AX 기업·스타트업의 기술을 검증하고, 공공 도입·민간 확산·후속사업 연계가 가능한 재난 AX 생태계 형성 • 실증 완료 과제 중 효과성이 검증된 모델을 정규 컨트롤타워에 연계하고, 국가 재난시스템 및 타 도서지역으로 확산 가능한 운영모델 확보

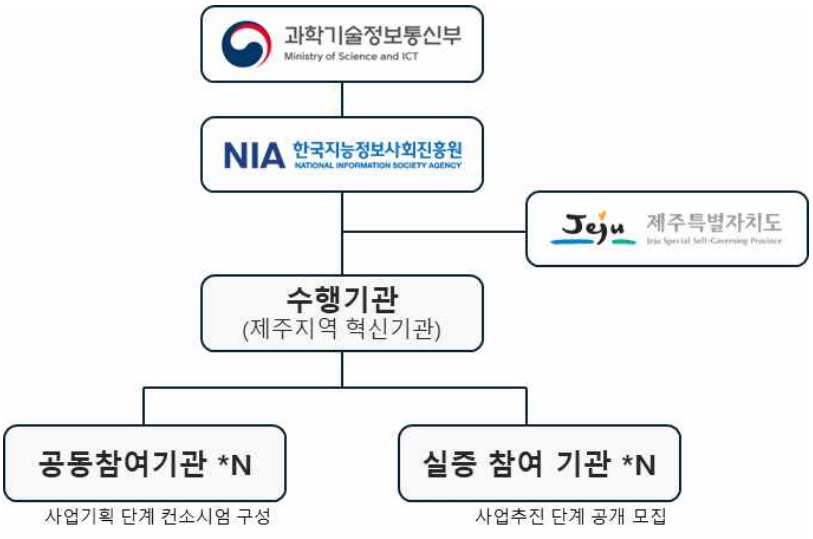
□ '26년 소요예산

(단위: 백만원)

과제명	정부출연금	지방비	계
도서형 기후·해양 재난 AX 실증사업	**1,700**	**2,000**	**3,700**
1 도서형 재난 상황 및 환경 특화 AX 실증	**1,200**		**1,200**
1-1. AI기반 재난 예측·경보·대응 모델 실증	1,200		1,200
2 도서 특성 실증형 AX 인프라 기반 조성	**300**	**1,300**	**1,600**
2-1. 클라우드 이용료		300	300
2-2. 재난 데이터 분석·지원 AX 플랫폼 구축	300	1000	1,300
3 도서형 재난 AX 테스트베드 · 컨트롤타워	**200**	**700**	**900**
3-1. AI기반 재난 관리·전파 컨트롤 타워 구축	200	100	300
3-2. 재난 대응 모델 검증을 위한 실증 환경 조성		100	100
3-3. 실증 연계 협력체계 구축 및 지역확산		500	500

□ 추진체계

○ 추진체계도



□ 추진일정

○ 2026. 3월 NIA 사업 사전 공고

○ 2026. 4월 지역 컨소시엄 모집 공고/평가 및 선정

○ 2026. 4월 본사업 사업자 선정 공고 및 과제 제안서 접수

○ 2026. 5월 제안서 평가위원회 및 과제 조정위원회

○ 2026. 5월 최종 수행계획서 접수 및 협약 체결

○ 2026. 6월 착수보고회 개최 / 착수 상황 점검

○ 2026. 7월 중간보고서 제출 및 중간보고회 개최

○ 2026. 9월 중간 진도 점검

○ 2026. 12월 최종 진도 점검

○ 2027. 1월 최종 결과보고회 및 결과보고서 제출

○ 2027. 2월 결과 평가, 사업비 정산 및 반납

□ 홍보계획

○ 언론보도 및 정책브리핑을 통한 사업성과 대외 확산

○ 제주특별자치도 누리집, SNS, 유튜브 등을 통한 사업 추진 상황 홍보

10-5 지속가능한 농업생태계 조성을 위한 '제주DA'플랫폼 고도화

주관부서	농업기술원 농업디지털센터	협조기관/부서	제주특별자치도, 농산물수급관리연합회(센터)
담당자		연락처	064-760-7261

□ 추진배경

○ 제주 농업은 기후위기, 고령화, 수급불안 등 구조적 위기에 대응하기 위해 데이터 기반 농정 전환이 필요함

○ 전국 최초 농업 디지털 플랫폼 '제주DA'를 중심으로 정책·데이터·현장을 통합하는 공공 AI 인프라 고도화가 필요함

- 제주DA 1단계 구축 이후 정책서비스 고도화 및 현장 확산 요구 증가
- 농업·농촌 전수조사, 정책수당, 농정시스템 등 다부서 연계 수요 확대
- 농업인의 비대면 행정서비스 편의성 및 디지털 활용역량 강화 필요

[1] 국정과제 지역공약 **〖4-⑩〗 디지털 농업 플랫폼 구축**
[2] 민선8기 도지사 공약 **〖공약 5-3〗 농업관측 공공데이터센터 설치**

□ 세부 추진사항

○ 제주DA(Digital Agriculture) 플랫폼 2.0 고도화

- 농업 데이터 6종 확충 및 농업인 앱 정보 5종* 확대
  * 5종: 액비살포 이력, 재배이력, 서리발생, 보조금 이력, 감귤원 재식주수
- 농업인 행정편의 확대(정책수당 등 비대면 민원 신청·검증 자동화) 4종
- 필지단위 경영데이터 확대 구축 4작물 1,100필지 → 6작물 1,500필지
- 영농기록 편의를 위한 자연어 기반 AI·음성인식 기능 개발 1식

○ 농정 서비스 프로세스 분석 및 디지털 전환 과제 발굴

- 농정 분야 행정서비스 분석을 통한 신규 디지털 전환 과제 도출
- 협업기반 정책·데이터·현장 통합 실행체계 구축

○ 농업 디지털 전환 확산 및 참여 기반 조성

- 도민(농업인) 대상 디지털배움터 연계 제주DA 플랫폼 이용 확산

- 제주DA 파트너스 운영을 통한 디지털 농업 참여 농가 확산
- AI기반 필지단위 경영성과 분석 및 컨설팅 제공 4작물 200농가

□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표

- 농업 데이터 기존 34종 → 40종으로 확대
- 농업인 앱 정보 기존 12종 → 17종으로 확대
- 농업인 정책수당 비대면 신청·검증 기능 개발 2종
- 필지단위 경영데이터 구축 기존 4작물 1,100필지 → 6작물 1,500필지 확대
- 농업인 영농기록 기존 텍스트·음성 → 자연어 기반* AI·음성인식 기능 개발

  * 제주어로 말하거나 복잡한 문장을 말해도 AI가 분석하여 영농기록 자동 입력
- 필지단위 AI분석 맞춤 컨설팅 제공 → 4작물 200농가
- 농업인 앱 가입자 기존('25. 12.기준) 683명 → 1,500명 확대
- AI디지털배움터 교육과정 신설 1식 및 교육 운영(대상 Pool 6만명)

○ 기대효과

시행 전(AS IS)	시행 후(TO BE)
• 분산된 농업 데이터와 제한적 플랫폼 기능으로 정책·현장 활용 한계 • 대면 중심 행정서비스와 낮은 디지털 활용도로 농업인 편의성 부족 • 경영데이터 부족으로 제한적인 의사결정 지원 정보 제공	• 제주DA 플랫폼 고도화를 통한 통합형 농업 데이터·정책·현장 연계 체계 구축 • 정책수당 비대면 신청, AI·음성인식 기반 영농기록, 디지털배움터 운영으로 농업인 편의성 및 활용역량 강화 • 필지단위 경영데이터 확대 및 AI 맞춤형 분석·컨설팅 기반의 정밀 농업 실현

□ '26년 소요예산

○ 제주농업 디지털기반 영농지원 시스템 고도화 사업 10.4억원

○ 제주 농업 경영정보 조사 사업 2.5억원

○ 제주 농업 제주DA 파트너스 운영 0.5억원

○ AI기반 경영성과 분석지원 사업 2억원

□ 추진체계

○ 주체별 역할분담

기 관	주 요 역 할
농업기술원 농업디지털센터	ㅇ 제주DA 플랫폼 2.0 고도화 사업 총괄 ㅇ 데이터 통합·AI 기능 개발 및 협업 총괄 ㅇ 제주DA 파트너스 운영 및 필지단위 경영조사 총괄
제주특별자치도 (농축산식품국)	ㅇ 농업·농촌 전수조사 사업 추진 및 DB 이관 ㅇ 정책수당 비대면 서비스 확대 협조 ㅇ 농업행정 서비스 연계 지원
제주특별자치도 (디지털혁신과)	ㅇ AI디지털배움터 운영 총괄 및 제주DA 관련 교육과정 개설·운영
농산물수급관리 연합회(센터)	ㅇ 수급관리 대상 작물 데이터 연계 ㅇ 민간 참여형 농업 데이터 활용 확산

□ 추진일정

○ 제주DA(Digital Agriculture) 플랫폼 2.0 고도화

- 정책수당 비대면 신청·검증 자동화 기능 개발·운영: '26.1.～4.
- 농업인 앱 정보 5종(12→17종) 서비스 개시: '26.5.
- 농업 데이터 6종(34→40종) 확충: '26.1.～12.
- 필지단위 경영데이터 6작물 1,500필지 조사: '26.6.～12.
- AI·음성인식 영농기록 기능 개발 1식: '26.5.～12.

○ 농업 디지털 전환 확산 및 참여 기반 조성

- AI디지털배움터 제주DA 교육과정 신설 및 교육 운영: '26.5.～12.
- 제주DA 파트너스 운영: '26.6.～12.(기간 내 12회)
- AI기반 필지단위 경영성과 분석 및 컨설팅 제공: '26.5.～12.

□ 홍보계획

○ (온라인) 보도자료 배포, 도 SNS 채널(블로그, 유튜브 등) 홍보 등

○ (오프라인) 대농민 제주DA 교육, 유관기관 홍보(설명회), 박람회 부스 운영 등

10-6 디지털 전환 촉진을 위한 AI·RPA 활용 확산

주관부서	서귀포시 디지털혁신과	협조기관/부서	
담당자		연락처	064-760-2282

□ 추진배경

○ 디지털 전환 가속화에 따라 AI, RPA 등 디지털 기술을 활용한 업무 효율성 및 생산성 향상에 대한 요구가 크게 확대됨

○ 비효율적인 업무처리 절차를 최소화하고 행정 서비스 품질 제고를 위한 조직 차원의 업무지원 환경 구축 필요

□ 세부 추진사항

○ 업무자동화 과제 확대 발굴, 업무 프로세스 개선

- 업무자동화 적용과제 발굴
- 단순·반복 업무 분석 및 자동화로 프로세스 재설계
- 업무자동화 구현, 처리 결과 모니터링

○ 전 직원 대상 생성형 인공지능 도구 배포 및 활용 지원

□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표

- AI·RPA 확산으로 업무처리시간 단축 및 업무 생산성·정확성 향상

○ 기대효과

시행 전(AS IS)	시행 후(TO BE)
• 단순·반복 업무을 위한 업무처리 시간 필요 • 담당자별 업무처리 방식이 조금씩 다름	• 중요한 업무에 시간을 집중할 수 있음 • 정해진 기준으로 업무처리하여 정확성 향상 • AI 도구를 활용하여 업무 생산성 확보

□ 관련 자치법규 및 지침 개정계획

○ 해당 없음

□ ’26년 소요예산

○ 업무자동화 구축 예산: 20백만원

○ 생성형 인공지능 서비스 사용료 및 라이선스 구입: 20백만원

□ 추진체계

○ (총괄) 디지털혁신과: AI·RPA 활용 환경 조성

○ (협조) 전 부서: 업무자동화 활용

□ 추진일정

○ 업무자동화 과제 발굴, 업무 프로세스 개선

- 과제 발굴 및 검토: ’26. 2. ~ 4.
- 정보화사업 추진: ’26. 5. ~ 8.
- 업무자동화 적용, 기능 배포 및 확산: ’26. 9. ~ 12월.

○ 생성형 인공지능 도구 배포 및 활용 지원(연중)

□ 홍보계획

○ 매월 온나라 시스템을 통한 업무자동화 처리 자료 배포

○ 전 직원 대상 인공지능 활용 교육 실시

11. 공공 AI 리터러시 강화 및 인재 양성

11-1 제주특별자치도 공직자 AI 역량 강화

주관부서	공공정책연수원 교육운영과	협조기관/부서	-
담당자		연락처	064-710-7423

□ 추진배경

○ 국·도정 AI 정책 기조에 발맞추어 도 공직자의 AI 활용 공공서비스 혁신으로 도민과의 소통 향상과 AI 기반 미래 예측력 제고

○ AI를 연계한 공공 데이터 생성 및 관리를 통해 도민의 신뢰를 높이는 행정 구현 기반 마련

➠ 안전과 책임 기반의 'AI 기본사회'실현, 세계 1위 AI 정부 실현(이재명정부 국정운영계획, '25.8.13.)
➠ AI 정부 실현을 위한 공공부문 AI 도입(새정부 경제성장전략, '25.8.22.)
➠ AI 디지털 대전환 지역경제 성장주도, 도민 체감 중심 AX·DX 가속화(제주 경제성장전략, '25.10.14.)

□ 세부 추진사항

○ 교육목표

- AI 활용능력 단계별 교육 고도화를 통해 AI 공직 핵심인재 양성으로 AI 업무 프로세스를 활용한 공공서비스 혁신 촉진
- 공직자 누구나 쉽게 접근할 수 있는 AI 소통형 콘텐츠 제작, 효율적 데이터 관리 교육 등을 통해 도민에게 신뢰 받는 AI 민주정부 실현
- 매년 급변하는 AI 디지털 이슈 및 트렌드에 신속히 대응할 수 있는 기반 지식 함양

○ 교육개요

- 교육기간: 2026. 2. ~ 11.
- 교육대상: 도 소속(행정시 포함) 공무원
- 교육내용: 3분야·11과정·25회·880명

* AI 단계별 마스터리더(3과정·7회·220명), AI 콘텐츠 및 디지털 경제 이해(5과정·9회·345명), 실무 핵심 오피스 기술 교육(3과정·9회·315명)

□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표

- AI 디지털 교육 수료율(계획 인원 대비 94%)
- AI 디지털 교육 수료자 만족도(93.5점)

○ 기대효과

- 공직 실무에 활용 가능한 AI 디지털 교육을 통해 공공 데이터 생성 및 관리의 신뢰성 확보
- 국·도정 정책 및 성과를 AI와 연계하여 도민과 소통할 수 있는 공직자 AI 활용 역량 향상

□ '26년 소요예산

○ AI 디지털 교육 운영(교재 제작, 강사수당 등): 145백만원

□ 추진일정

월별	운영기간	과 정 명	교육대상	교육인원(명)	비 고(분야)
		11과정 · 25회		**880명**	
2월	2.26.~2.27.	디지털 자산흐름 이해 및 정책역량 향상	전 직원	50	AI 콘텐츠 디지털 경제이해
3월	3.4.~3.6.	공직자 AI 첫 걸음(초급)	전 직원	35	AI 단계별 마스터리더
	3.11.~3.13.	실무 활용 핵심 오피스 기술_한글	전 직원	35	실무 핵심 오피스기술
	3.23.~3.24.	AI 콘텐츠 제작 실습 및 정책소통 역량강화	전 직원	35	AI 콘텐츠 디지털 경제이해
	3.30.~3.31.	공직자 실무 스마트폰 촬영 기법	전 직원	35	AI 콘텐츠 디지털 경제이해
4월	4.6.~4.8.	실무 활용 핵심 오피스 기술_엑셀	전 직원	35	실무 핵심 오피스기술

월별	운영기간	과 정 명	교육대상	교육인원(명)	비 고(분야)
	4.13.~4.15.	공직자 AI 첫 걸음(초급)	전 직원	35	AI 단계별 마스터리더
	4.16.~4.21.	AI 프로세스 이해 및 데이터 관리(중급)	전 직원	30	AI 단계별 마스터리더
	4.27.~4.29.	누구나 쉽게 AI 콘텐츠 제작	전 직원	35	AI 콘텐츠 디지털 경제이해
5월	5.11.~5.12.	실무 활용 핵심 오피스 기술_PPT	전 직원	35	실무 핵심 오피스기술
	5.13.~5.15.	실무 활용 핵심 오피스 기술_한글	전 직원	35	실무 핵심 오피스기술
	5.19.~5.21.	실무 활용 핵심 오피스 기술_엑셀	전 직원	35	실무 핵심 오피스기술
	5.26.~5.29.	AI 프로세스 이해 및 데이터 관리(중급)	전 직원	30	AI 단계별 마스터리더
6월	6.15.~6.17.	공직자 AI 첫 걸음(초급)	전 직원	35	AI 단계별 마스터리더
	6.22.~6.23.	실무 활용 핵심 오피스 기술_PPT	전 직원	35	실무 핵심 오피스기술
7월	7.2.~7.3.	공직자 실무 스마트폰 촬영 기법	전 직원	35	AI 콘텐츠 디지털 경제이해
	7.6.~7.9.	AI 프로세스 이해 및 데이터 관리(중급)	전 직원	30	AI 단계별 마스터리더
8월	8.18.~8.20.	Python 및 AI 활용 효율적 데이터 관리	전 직원	35	AI 콘텐츠 디지털 경제이해
9월	9.2.~9.4.	실무 활용 핵심 오피스 기술_한글	전 직원	35	실무 핵심 오피스기술
	9.10.~9.11.	실무 활용 핵심 오피스 기술_PPT	전 직원	35	실무 핵심 오피스기술
	9.15.~9.23.	AI 모델링 및 전략기획(고급)	전 직원	25	AI 단계별 마스터리더
10월	10.7.~10.8.	디지털 자산흐름 이해 및 정책역량 향상	전 직원	50	AI 콘텐츠 디지털 경제이해
	10.12.~10.13.	AI 콘텐츠 제작 실습 및 정책소통 역량강화	전 직원	35	AI 콘텐츠 디지털 경제이해
	10.28.~10.30.	누구나 쉽게 AI 콘텐츠 제작	전 직원	35	AI 콘텐츠 디지털 경제이해
11월	11.2.~11.4.	실무 활용 핵심 오피스 기술_엑셀	전 직원	35	실무 핵심 오피스기술

□ 홍보계획

○ AI 디지털 교육 월별 운영에 따른 전 직원 교육 참여 홍보 등

11-2 생성형 AI 활용 기반 조성 및 성과 확산

주관부서	제주시 디지털혁신과	협조기관/부서	-
담당자		연락처	064-728-2292

□ 추진배경

○ 디지털 전환기 인공지능을 통한 공직사회 경쟁력 강화

- 제주시 공직사회는 기술을 단순히 사용하는 수준을 넘어 AI를 적극 활용해 주민의 기대에 부응하는 고부가가치 행정서비스 창출하기 위함
- 커뮤니티 활동과 프로그램 운영을 통해 AI 활용 경험을 공유하고 민원 업무 전반의 디지털 역량 향상 기반 마련

□ 세부 추진사항

○ 생성형 AI 기업용 솔루션 유료 계정 보급 및 업무 활용 지원

- 기업용 솔루션(웍스AI) 유료 계정 전 직원 보급
- 직급별 맞춤형 실습 프로그램 자체 구성 및 교육
- 생성형 AI 적용 가능 과제 발굴을 위한 현장 컨설팅 추진

○ AI·디지털 배움터 협업 인공지능 역량 향상 교육

- 디지털 배움터 제주시 거점기관을 이용한 연계 교육 추진
- 생성형 AI의 이해부터 실습, 직무 맞춤형 교육을 통한 업무 효율화

○ 생성형 AI 행정 활용 우수사례 발굴 및 성과 확산

- 시범 운영 결과를 바탕으로 효과성 높은 업무는 확산 모델로 정착
- 반복 업무 자동화 추진, 의사결정 지원을 위한 데이터 분석 및 데이터 기반 업무 현황 관리 및 시각화 등 추진

□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표

- 제주시 전 직원 AI 기본 업무 활용 능력 함양
- 생성형 AI 도구 활용을 통한 업무 생산성 향상

○ 기대효과

시행 전(AS IS)	시행 후(TO BE)
• 공문 작성, 자료 검색, 회의자료 정리 등 반복·정형 업무에 많은 시간과 인력이 투입되어 업무 효율 저하 • AI 활용이 일부 직원이나 일부 부서 중심으로 제한될 가능성이 있고, 조직 전체 차원의 활용 사례 축적과 확산 체계가 미흡	• 공직자 AI 도구 활용 능력 향상으로 행정 처리 시간을 단축하고 민원 응대 품질 제고 • 교육, 실습, 우수사례 공유를 통해 AI 활용이 조직 전반의 일하는 방식으로 정착되고, 협업 중심의 디지털 혁신 문화가 확산

□ '26년 소요예산

○ 생성형 AI 유료 서비스 이용계약 체결: 30백만원

○ 생성형 AI 적용 가능 과제 발굴을 위한 현장 컨설팅 추진 등: 비예산

□ 추진체계

제주시 디지털혁신과	제주시 AI 디지털 배움터
○ 제주시 공직자 생성형 AI 이용 환경 조성 ○ 공직자 생성형 AI 교육 계획 수립 ○ 생성형 AI 교육 수요 조사 및 홍보	○ 생성형 AI 실습 교육 지원 ○ 강사 채용, 교육자료 제작 및 평가 ○ 교육 결과 보고 및 피드백 수집

□ 추진일정

○ 제주시 공직자 생성형 AI 이용 환경 조성

- 유료 서비스 이용계약 체결 및 부서 계정 보급: 매월

○ 생성형 AI 업무 활용 교육 운영

- 공직자 생성형 AI 업무 활용 교육: '26. 3. ~ 11.
- 활용 사례 성과 공유회: 하반기

11-3 디지털·AI 교육 고도화 및 활용역량 강화

주관부서	서귀포시 디지털혁신과	협조기관/부서	-
담당자		연락처	064-760-2274

□ 추진배경

○ 인공지능 기술 일상화에 따른 디지털 전환 가속화로 시민의 AI 교육 수요 증가에 따른 체계적인 교육 필요

○ 디지털 전환에 따른 행정환경 변화에 대응하여 공직자 AI 활용 역량 강화 및 업무 효율화 필요

□ 세부 추진사항

○ 시민 수요에 맞춘 디지털·AI 정보화교육 운영

- 기초부터 AI 활용까지 연계한 단계별·실습 중심 교육 운영
- 디지털 취약지역 대상 찾아가는 맞춤형 교육 운영

○ 공직자 AI 활용 역량 강화

- 전 직원 대상 생성형 인공지능 활용 교육 및 확산 지원

□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표

- 시민의 디지털 접근성 및 AI 활용 역량 강화
- 공직자 AI 활용 기반 확대로 행정서비스 품질 제고

○ 기대효과

시행 전(AS IS)	시행 후(TO BE)
• 디지털 접근성 격차 및 AI 활용 역량 부족 • 공공·행정 분야 AI 활용 기반 미흡	• 시민 디지털 접근성 향상 및 AI 활용 일상화 • AI 활용 확산을 통한 행정서비스 품질 제고

□ 관련 자치법규 및 지침 개정계획

○ 해당 없음

□ ’26년 소요예산

○ 시민정보화교육 운영: 9.5백만원

- 시민정보화교육 강사수당: 7.5백만원
- 시민정보화교육 교재 및 소모품 구입: 2백만원

□ 추진체계

○ (총괄) 디지털혁신과: 시민정보화교육 계획 수립 및 운영 총괄

○ (협조) 전 부서: 교육 참여 독려 및 홍보 지원

□ 추진일정

○ 2026년 시민정보화교육 운영

- 교육 계획 수립 및 수요조사 실시: ’26. 1. ~ 2.
- 월별 교육 운영 및 찾아가는 교육 실시(연중)
- 직원 대상 AI 활용 교육 실시: ’26. 4. ~

□ 홍보계획

○ 신문, 홈페이지 등 다양한 매체를 활용하여 월별 정보화교육 일정 안내 및 시민 참여 유도

Ⅲ. 소확신 (소소하지만 확실한 정부혁신) 과제

1-1 예방 중심의 스마트 행정「전기차 충전 방해 행위 방지 문자 알림서비스」운영

주관부서	제주시 디지털혁신과	협조기관/부서	제주시 일자리에너지과 등
담당자		연락처	064-728-2292

□ 추진배경

○ **전기차 보급률 전국 1위에 따른 충전방해 행위 민원 급증**

- 제주의 전기차 보급률은 전국 평균의 약 4배(10% 돌파)에 달하며, 이에 따라 충전 완료 후 차량 미이동으로 인한 충전방해 행위 단속 건수와 시민 간의 갈등이 지속적으로 증가함
- 급속 충전시설 1시간 초과 주차 시 과태료 10만 원이 부과되는 등 강력한 규제가 시행 중이나, 충전 완료 시점을 놓쳐 의도치 않게 단속되는 사례 빈번함

○ **과태료 부과 중심에서 예방 중심의 행정서비스 전환 필요**

- 단순 단속과 처벌 위주의 행정에서 벗어나, 정보통신기술(ICT)을 활용하여 사전에 안내함으로써 자발적인 차량 이동을 유도하고 충전소 회전율을 높이는 상생 행정 구현이 필요함

□ 세부 추진사항

○ **충전소 관제 플랫폼 기반 문자 알림서비스 운영**

- 사전 등록 체계: 충전소에 부착된 QR코드를 스캔하여 차량 정보를 사전에 등록(비회원 포함)하면, 충전 완료 및 단속 전 자동 안내 문자 발송
- 위치 정보 연동: QR코드 스캔 시 해당 충전소의 위치가 자동으로 기록되는 구조로 설계하여 이용자 편의성 극대화

전기차 충전소 관제 플랫폼 구축 및 시범 운영

▸ **(사업기간)** 2024년 ~ 2025년
▸ **(사 업 비)** 1,230백만원
▸ **(주요내용)**
- 전기차 충전 방해행위 단속장비(80대) 및 안내 전광판(141대) 설치
- 전기차 충전소 관제 플랫폼(SW) 구축

○ **민·관 협업 및 시스템 고도화**

- 친환경 자동차 및 에너지 관련 기관 및 부서와 협업을 통해 효율적 운영체계 마련
- 충전소 민원 접수·처리 등 기능 개선 및 기관별 역할 정립
- 충전소별 이용 환경을 고려하여 안내문(QR) 위치 최적화 및 시인성 개선

□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표: 전기차 충전소 관제 플랫폼 운영

○ 기대효과

시행 전(AS IS)	시행 후(TO BE)
• 단속 후 과태료 부과 중심의 사후 처리 • 충전 방해 행위로 인한 시민 갈등 지속	• 단속 전 사전 안내를 통한 자발적 이동 유도 • 충전소 회전율 향상 및 관련 민원 감소

- **시민 경제적 부담 경감**: 고의성 없는 단속 사례를 사전에 예방함으로써 시민들의 과태료 부담을 줄이고 행정 신뢰도 제고
- **충전 인프라 효율성 극대화**: 신속한 차량 이동 유도를 통해 충전기 회전율을 높여 전기차 이용자의 편의성 향상 및 에너지 효율 증대
- **디지털 기반 적극행정 확산**: ICT 기술을 민원 해결에 접목한 선도적 사례로, 예방 중심의 스마트 시티 모델 정립 및 확산

□ 관련 자치법규 및 지침 개정계획

○ 해당없음

□ '26년 소요예산

○ 50백만원(전기차 충전소 관제 플랫폼 시스템 운영비)

□ 추진체계

구분	부서	주요 역할
주관	제주시 디지털혁신과	관제 플랫폼 운영 관리, 문자 알림 시스템 운영
협조	제주시 일자리에너지과	단속 장비 관리 및 과태료 부과
	제주특별자치도 우주모빌리티과	친환경 자동차 충전기 관련 사항 협의

□ 추진일정

○ 2026년 전기차 충전소 관제 플랫폼 운영 계획 수립: ’25. 12.

○ 주요 충전소별 안내 QR코드 일제 정비 및 이용자 접근성 개선: ’26. 1. ~ 5.

○ 전기차 충전소 관제 플랫폼 유지관리 및 기능 개선: 연중

○ 문자 알림서비스 상시 운영 및 실시간 데이터 모니터링: 연중

□ 홍보계획

○ 전기자동차 충전방해 행위 단속 업무와 연계한 홍보 활동 추진

- (방법) 충전소 홍보물(QR 안내문, 현수막) 부착 및 다양한 온라인 매체를 통한 홍보 추진
- (내용) “과태료 내기 전 문자 한 통!“ 등 핵심 메시지 전달 및 사전 등록 방법 안내 등 홍보 활동 강화

1-2 시민 안전 확보를 위한 「주민 없는 노후 위험간판」 선제적 무료 철거 지원 사업

주관부서	제주시 도시재생과	협조기관/부서	옥외광고협회 제주시지부 등
담당자		연락처	064-728-2972

□ 추진배경

○ **방치된 노후 간판으로 인한 시민 안전 위협 및 경관 저해**

- 경기 침체에 따른 폐업 및 사업장 이전 등으로 인해 관리 주체 없이 방치된 노후 간판이 증가하고 있음
- 특히 태풍, 강풍 등 기상 악화 시 낙하·붕괴 사고 위험이 커 시민의 생명과 안전을 위협하고 있으며, 도시 미관을 해치는 주요 요인이 됨

○ **철거 비용 부담에 따른 자발적 정비의 한계**

- 건물주나 폐업한 사업주가 비용 부담(개소당 약 50만 원)을 이유로 철거를 기피하는 경우가 많아, 민관 협업을 통한 공적 지원 체계 마련이 필요함

□ 세부 추진사항

○ **(사업기간)** 2026. 3. ~ 12.

○ **민관 협업 기반의 무료 철거 지원**

- 민·관 협업: 제주특별자치도 옥외광고협회 제주시지부 등 민간 전문가 집단과 협력하여 무료 철거 서비스 제공
- 현장 확인 및 우선순위 선정: 신청 접수된 간판에 대해 현장 조사를 실시하고, 사고 위험이 크거나 도로변 가시권에 위치한 간판을 우선 정비 대상으로 선정

○ **자발적 정비 유도를 위한 절차 간소화**

- 복잡한 행정 절차 대신 간편한 신청 접수(건물주 또는 관리인)를 통해 철거를 지원함으로써 자발적인 정비 참여를 유도

□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표: 노후 위험간판 무료 철거 20개

○ 기대효과

시행 전(AS IS)	시행 후(TO BE)
• 관리 주체 부재로 위험간판 방치 지속 • 개별 철거 비용 발생 및 행정 부담	• 민·관 협업을 통한 선제적 위험 요소 제거 • 연간 20개 내외 노후 간판 무료 철거

○ 기대효과

- **시민 안전망 강화**: 강풍·폭우 등 재난 상황 발생 전 위험 간판을 사전에 제거하여 인명 및 재산 피해를 예방
- **사회적 비용 절감**: 민간 단체의 재능기부를 활용함으로써 연간 약 1,000만 원 이상의 철거 비용(사회적 비용) 절감 효과 발생
- **도시 미관 개선**: 흉물스럽게 방치된 간판 정비를 통해 깨끗하고 안전한 거리 환경을 조성하고 도시 브랜드 가치 제고

□ 관련 자치법규 및 지침 개정계획

○ 해당없음

□ '26년 소요예산

○ 비예산사업

□ 추진체계

구분	부서/팀명	주요 역할
주관	제주시 도시재생과	사업 총괄 계획 수립, 대상지 선정 및 정비결과 관리
지원	옥외광고협회 제주시지부	전문가 인력 및 장비 지원을 통한 간판 무료 철거 시행

□ 추진일정

○ 주인 없는 노후 간판 무료 철거 지원 사업 공고 및 접수: '26.3. 6.~5.8.

○ 신청 대상지 현장 조사 및 철거 대상 확정 '26. 5.

○ 옥외광고협회 협업을 통한 위험 간판 철거: '26. 6.

□ 홍보계획

○ 도민 밀착형 홍보를 통한 참여 독려

- (방법) 지역 일간지 보도자료 배포, 읍면동 자생단체 회의 시 안내문 전달, 공식 SNS 홍보
- (내용) “우리 동네 위험한 간판, 무료로 치워드립니다“ 등 체감도 높은 메시지 전달 및 신청 절차 안내 등 소통 강화

Ⅳ. 지방정부 혁신 확산 방안

□ 교육 및 학습 활성화 방안

○ **'혁신' 프로세스 도입 추진 ('26. 도정 목표 '참여와 혁신')**

- 협업체계 확장 및 토론 활성화를 통한 수평적 조직문화 조성
- 업무효율을 위한 생성형 AI등 디지털 행정 도입으로 일하는 방식 혁신
- 재택근무 편의성 제고, 근무형태 유형화를 통한 유연근무제 확산

○ **공부하는 공직문화 조성을 위한 혁신역량교육 운영**

- 전 직원 대상으로 AI, Chat-GPT 등 행정환경 변화 적응을 위한 전문강사 초빙 혁신역량 교육(아침강연, 미래혁신교육) 추진

○ **2026 성과관리(BSC) 혁신업무 실적가점 반영 등**

- 우수한 정부혁신 우수사례 발굴에 대해 성과관리(BSC) 실적가점 반영
- 자체 우수사례 경진대회 선정에 6급이하 근평가점 반영(예정)

▶ **우수한 혁신사례를 발굴하기 위한 혁신학습 동기를 부여하고 정부혁신 성과 확산**

* 적극행정 우수사례 선정에도 근평가점 반영(예정)

○ **도 및 행정시(제주시, 서귀포시) 혁신모임 TF 운영**

구분	구성	활동내용	비고
The 차오름 (제주도)	12명 (3개팀)	역량강화교육, 도내·외 주요기관 및 산업현장 방문 등을 통한 혁신아이디어 발굴	6급 이하 공직자
이루미 (제주시)	26명 (6개팀)	관심사 맞춤형 교육, 도내교육기관 연계, 간부회의 참석 및 정책현장 방문 등 통한 시책발굴 추진	7급 이하 공직자
미래전략팀 (서귀포시)	20명 (5개팀)	AI·토론·혁신별 주제별 특별강의, 팀별 토론 및 공개토론 실습, 시책개발·발굴 등	

※ 도/행정시 공직자 대상(6급~9급) 역량강화를 위한 다양한 교육, 현장견학 등 우수 정책사례 연구를 통해 시책 제안 및 정책 반영 추진

□ 성과 홍보 방안

○ **제주특별자치도 정부혁신 실행계획 주요과제 홍보 강화**

- 빛나는 제주TV, 제주ON 등 소셜방송 채널 활용
- 위클리 도정뉴스 '뉴스ON'과 뉴스포맷 'AI 제이나 아나운서' 영상뉴스 등 활용한 영상콘텐츠 제작으로 홍보

○ **온·오프라인채널 홍보**

- 지역 언론매체(TV, 라디오 등), SNS 채널(SNS서포터즈, 인스타그램), 전광판 등
- 기획보도, 대담, 언론보도, 도정소식지, 유관기관 소식지 등 다양한 홍보 채널 활용

○ **캠페인 및 방문 홍보**

- 주요정책 홍보 캠페인, 홍보단 도민 방문으로 도민 참여 확산

○ **행정안전부 주관 「정부혁신박람회」 참가 : 제주특별자치도 전시관 운영**

- 제주특별자치도 혁신 우수사례 발굴 및 소개

○ **적극행정, 도정혁신 우수사례 관련 카드뉴스 등 홍보물 제작**

○ **도정혁신 우수사례 언론보도, SNS, 유튜브 등 홍보 추진(수시)**