2026년 지방정부 혁신 실행계획

2026. 4.

영 주 시

목 차

Ⅰ. 총괄표 ····· 1

Ⅱ. 추진과제 ····· 3

1. 주민 소통 일상화로 지역주민의 의견을 정책으로 전환 ··· 3
2. 주민의 알권리 보장을 통해 지방정부 투명성 강화 ····· 6
3. 주민의 목소리를 경청하여 생활 속 문제해결 ····· 9
4. 사각지대 없는 포용적 공공서비스 체계 구축 ····· 11
5. 모두가 기본적 삶을 보장받는 사회 안전망 구축 ····· 14
6. 자율과 혁신을 통한 지역균형성장 체계 구축 ····· 17
7. 주민 누구에게나 쉽고 편리한 서비스 환경 조성 ····· 20
8. 가짜 노동 없는 성과 중심의 조직 운영 ····· 23
9. 열정이 넘치고 일 잘하는 공직사회 조성 ····· 31
10. 공공부문 AI 대전환을 위한 인프라 구축 ····· 34
11. 공공 AI 리터러시 강화 및 인재 양성 ····· 37

Ⅲ. 소확신 과제 ····· 40

Ⅳ. 정부혁신 확산 방안 ····· 43

Ⅰ. 총괄표

주민 주도 참여·소통 거버넌스 구현

세부추진과제명	소관부서	추진일정
1. 주민 소통 일상화로 지역주민의 의견을 정책으로 전환		
1. 다양한 의견을 정책으로 전환하는 **국민·공무원 제안제도** 운영	기획예산실	'26. 1. ~ 12.
2. 주민의 알권리 보장을 통해 지방정부 투명성 강화		
1. 주민과 행정이 함께 설계하는 지역 예산, 협력 기반의 『**주민참여예산제**』 운영	기획예산실	'26. 1. ~ 12.
3. 주민의 목소리를 경청하여 생활 속 문제해결		
1. 부동산거래 실태파악을 위한 **'1분 설문창구'** 운영	토지정보과	'26. 1. ~ 12.

포용과 균형의 기본사회 구현

4. 사각지대 없는 포용적 공공서비스 체계 구축		
1. **위기가구 상시 발굴**을 통한 **복지안전망 구축**	복지정책과	'26. 1. ~ 12.
5. 모두가 기본적 삶을 보장받는 사회 안전망 구축		
1. 『**영주형 통합돌봄사업**』 운영	노인장애인과	'26. 1. ~ 12.
6. 자율과 혁신을 통한 지역균형성장 체계 구축		
1. **지방소멸대응기금** 투자사업 발굴	지방시대정책실	'26. 1. ~ 12.

성과로 신뢰받는 일 잘하는 지방정부 구현

7. 주민 누구에게나 쉽고 편리한 서비스 환경 조성		
1. 영(주 땡)큐, **영Q와 함께하는 스마트 납세**	세무과	'26. 1. ~ 12.

8. 가짜 노동 없는 성과 중심의 조직 운영

1. 일하는 방식 개선을 통한 **적극행정 운영 활성화**	기획예산실	'26. 1. ~ 12.
2. 효율적 행정서비스 구현을 위한 **민원처리 마일리지제** 운영	새마을봉사과	'26. 1. ~ 12.
3. **[대표과제]** 주민 가까이, **읍·면·동 사무공간 재배치** 추진	총무과	'26. 7. ~

9. 열정이 넘치고 일 잘하는 공직사회 조성

1. 창의적 정책 발굴을 위한 **Y-주니어보드** 운영	기획예산실	'26. 4. ~ 11.

공공부문 인공지능 대전환

10. 공공부문 AI 대전환을 위한 인프라 구축

1. 365일 중단없는 **AI 민원 안내 보이스봇 구축**	홍보전산실	'26. 8. ~

11. 공공 AI 리터러시 강화 및 인재 양성

1. 직원 대상 생성형 **AI 역량강화 교육**	홍보전산실	'26. 5. ~ 12.

소확신 (소소하지만 확실한 지방정부혁신) 과제

1. 작은 실천부터 **'꽁담존'** 운영	환경보호과	'26. 1. ~ 12.

Ⅱ. 추진과제

1. 주민 소통 일상화로 지역주민의 의견을 정책으로 전환

1-1 다양한 의견을 정책으로 전환하는 국민·공무원 제안제도 운영

주관부서	기획예산실	협조기관/부서	-
담당팀명	정책기획팀	연락처	054-639-6024

□ 추진배경

○ 국민과 공무원의 창의적이고 실현 가능한 제안을 적극 발굴해 시정에 반영

○ 창의적인 아이디어를 제도화함으로써 행정의 유연성과 대응력 강화 및 시민이 변화를 직접 체감함으로써 행정의 신뢰도 제고

□ 세부 추진사항

○ 대상자격 : 영주시 발전에 관심 있는 국민·공무원

○ 추진근거

- 행정절차법 제52조의 2, 국민 제안 규정 제25조, 공무원 제안 규정 제26조
- 영주시 제안제도 운영 조례

○ 제안내용 : 시정발전 및 행정운영 개선사항, 예산절감, 세수확보, 시민 관심분야 등

○ 제출방법

- 온 라 인 : 국민신문고(www.epeople.go.kr), 이메일
- 우편·방문 접수 등

○ 접수기간

- 상시제안 : 연중실시
- 영주시 아이디어 제안 공모전(영주 새로고침 : 1% 아이디어, 100% 변화) : '26. 3. 16. ~ 3. 31.(15일간)

※ 결과발표 : 5월 중

○ 제안 처리 절차

접 수		채택심사		시행 및 포상
국민신문고, 이메일, 우편, 방문 등	▶	실무부서 검토 제안심사위원회 개최 ※ 채택여부, 창안등급 결정	▶	실시계획서 제출 추진상황 점검 우수제안자 포상
상시제안 : 연중 공모전 : 3월 중		4월 중		5월~6월

□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표

- **(제안 참여 활성화)** 국민 및 공무원 제안 참여 확대 및 우수제안 발굴 활성화
- **(정책 반영 및 행정서비스 개선)** 채택 제안을 정책에 반영함으로써 행정서비스 품질 향상

○ 기대효과

시행 전(AS IS)	시행 후(TO BE)
• 국민 및 공무원의 정책 참여 창구 부재로 다양한 의견 수렴에 한계 • 현장 경험과 아이디어가 정책에 반영될 수 있는 체계 부족 • 행정 주도의 일방적 정책 추진으로 실효성 있는 정책 발굴 미흡	• 국민과 공무원의 참여를 통한 열린 행정 및 소통행정 실현 • 현장 중심의 정책 수요 발굴로 시민 체감형 정책 확대 • 우수 제안의 정책화로 행정의 혁신성과 정책 완성도 제고

□ '26년 소요예산

○ 제안제도 홍보비 500천원

○ 시민제안 우수자 시상금 3,900천원

- 최우수(1) 1,000천원, 우수(2) 500천원, 장려(3) 300천원, 단순채택(10) 100천원

○ 공무원제안 우수자 시상금 3,900천원

- 최우수(1) 1,000천원, 우수(2) 500천원, 장려(3) 300천원, 단순채택(10) 100천원

□ 추진일정

○ 2026 영주시 국민·공무원 제안 공모전 접수('26. 3. 16.~ 3. 31.)

○ 제안 부서별 검토 실시('26. 4월중)

○ 결과발표('26. 5월중)

○ 시상('26. 6월중)

□ 홍보계획

○ 시 홈페이지 및 SNS 게시, 보도자료 배포

○ 공모전 홍보 포스터 제작·배포

○ 전국 지자체 및 영주 관내 초·중·고등학교 대상 협조 공문 발송

2. 주민의 알권리 보장을 통해 지방정부 투명성 강화

2-1 주민과 행정이 함께 설계하는 지역 예산, 협력 기반의『주민참여예산제』운영

주관부서	기획예산실	협조기관/부서	-
담당팀명	예산팀	연락처	054-639-6036

□ 추진배경

○ 예산편성 과정에 주민이 직접 참여하여 **재정운영의 투명성을 확보**하고, 지역의 문제를 해결하는 주민제안사업 발굴로 **재정민주주의를 구현**하고자 함

□ 현황(문제점) 진단

○ 주민참여예산제 인지도 부족에 따른 주민참여 확대 필요

○ 주민 체감도 높은 사업 발굴 및 예산 운영 내실화 필요

□ 추진방향

○ 리플릿·카드뉴스 제작 및 SNS 홍보를 통한 주민참여예산제 인지도 제고 및 참여 확대

○ 예산학교 및 컨설팅 운영을 통한 제안사업의 전문성 제고

□ 세부 추진사항

○ 제안사업 공모 시 주민숙원성 사업 제외로 반영 사업의 질적 향상

○ 분과위원회 연도별 교차 운영으로 균형적인 운영 도모

- 2025년도 주민참여 제안사업 공모 결과

(단위 : 건, 백만원)

총계		주민제안		지역회의		비고
건수	요구액	건수	요구액	건수	요구액	
76	**6,605**	14	1,349	62	5,256	

- 2025년도 주민제안사업 분과위원회 심의결과

(단위 : 건, 백만원)

구 분	제안사업		심사대상		심사결과 (총회상정)		비고
	건수	예산액	건수	예산액	건수	예산액	
계	**86**	**7,717**	**20**	**1,259**	**19**	**1,159**	
시민행복분과	31	1,991	6	314	5	214	
경제도시분과	55	5,726	14	945	14	945	

※ 공모사업(76건) 중 부서 중복사업 포함

□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표

- 다양한 계층 참여 유도를 통한 주민 의견 수렴 건수 및 참여 다양성 확대
- 주민참여예산제 홍보 강화를 통한 참여자 수 확대 및 참여율 제고

○ 기대효과

- 주민 수요가 반영된 사업 추진으로 정책 체감도 및 만족도 향상
- 인센티브 제공 등을 통한 지속적인 참여문화 정착 및 참여 활성화 기반 마련

□ '26년 소요예산

○ 현수막 및 홍보물 등 제작: 1,000천원

○ 주민참여예산 관련 책자 제작: 3,240천원

○ 주민참여예산위원회·협의회 운영 수당: 5,500천원

○ 주민참여예산학교 : 3,500천원

□ 추진체계 및 일정

구분	'27년도 예산편성절차	추진내용	'26년도 예산집행절차
1~2월	• 주민참여예산제도 운영계획 공고	▸ 시 홈페이지 게시	• 전년도 편성사업 안내
2월 ~ 4월	• 주민제안사업 공모(市 공통) • 청년 관련 제안사업 (청년정책협의체활용) • 주민제안사업(읍·면·동)	▸ 제안방법 : 시 홈페이지, 우편·팩스, 방문 접수(시청 및 읍면동) ▸ 읍·면·동별 지역회의 개최 운영 (주민의견 직접수렴)	• 주민의견서 접수(수시) • 사업현장 모니터링
5월 ~ 6월	• 설문조사 실시 • 제안사업 소관 부서별 실무검토 • 주민참여 예산학교 개최	▸ 온라인(시청 홈페이지), 오프라인(설문지 배부) ▸ 사업규모의 적정성, 적법성, 소요예산 등 사업 보완 구체화 타당성 검토	
6월	• 주민참여예산위원회 총회(1차) 개최	▸ 예산편성방침 안내	• 사업 집행현황 확인
7월	• 제안사업 소관 분과위원회 심의 • 온라인 선호도 조사	▸ 분야별 제안사업 검토, 심사 ▸ 분과별 제안사업 평가 및 순위 결정 ▸ 필요시 현장 방문을 통한 타당성 검토(실무부서 적정 사업 대상)	• 주민의견서 접수(수시) • 사업현장 모니터링
8월 ~ 9월	• 온라인 선호도 조사 • 주민참여예산위원회 총회(2차) 개최 • 예산(안) 반영	▸ 온라인 플랫폼 활용한 사업별 선호도 조사 실시 ▸ 제안사업 최종심의 및 평가 ▸ 제안사업 최종 우선순위 결정 ▸ 우수제안자 선정	• 2026년 예산편성사업 집행현황 보고
11월	• 주민참여예산(안) 의회 제출	▸ 의회 심의 의결 통한 2027년 예산 반영	• 주민의견서 접수(수시) • 사업현장 모니터링
12월	• 편성결과 공개	▸ 시 홈페이지 공개	• 사업성과 평가보고

□ 홍보계획

○ 인센티브 및 우수사례 홍보를 통한 참여 확산

○ 소백산통신 밴드, SNS, 옥외 전광판, 지역 신문 등 온·오프라인 홍보 강화

3. 주민의 목소리를 경청하여 생활 속 문제해결

3-1 부동산거래 실태 파악을 위한 '1분 설문창구' 운영

주관부서	토지정보과	협조기관/부서	한국공인중개사협회 영주시 홍보전산실
담당팀명	토지관리팀	연락처	054-639-6982

□ 추진배경

○ 부동산시장 내 불법 행위 사각지대 존재

- 계약서 등 서류상 드러나지 않는 무자격자 중개 및 법정 수수료 초과 요구 등 음성적 위법행위 지속 발생

○ 정보 비대칭성에 따른 시민 피해 구제 및 권리 의식 제고 필요

- 일반 시민은 중개과정의 부당한 요구를 단순 관행으로 오인하는 경우가 많아, 선제적인 피해 예방 대책 필요

○ 관내 공인중개사 업계 내부의 강력한 단속 요구

- 관내 중개사 대상 설문 결과, 불법중개행위가 '매우심각(38%)', 가장 큰 문제로 '무자격자 중개(46%)'를 지적
- 응답자의 45%가 불법행위 근절을 위한 '단속 및 행정처분 강화' 촉구

□ 세부 추진사항

○ 카카오톡 기반 '1분 설문창구' 구축 및 상시 운영

- 실거래 및 임대차 신고 당사자를 대상으로 알림톡(설문) 발송
- 시민 편의를 고려해 1분 이내 작성 가능한 직관적 문항 구성 (수수료 초과 요구, 무자격자 중개행위 등)

○ 시민 참여율 제고 및 접근성 강화 방안

- 적극적인 설문 응답 유도를 위해 참여자 대상 소정의 기프티콘 제공
- 관내 부동산 계약서 서식에 설문참여 QR코드를 일괄 삽입해 현장 접근성 확대

○ 설문 결과 기반 단계별 단속 및 후속 조치

- 위법 의심 사례 적발 시 즉각적인 현장 지도 및 1차 계도 조치 실시
- 동일 유형 위법행위 재발 시, 관련 법령에 따른 행정처분 조치로 제도의 실효성 확보

□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표

- 부동산 실거래 당사자 대상 자발적 위법행위 설문 참여 시스템 상시운영
- 분기별 설문 데이터를 바탕으로 위법 사례 적발 및 선제적 행정 지도로 적극행정 구현
- 1분기 설문 결과 135명 참여(특이사항 2건, 의견제출 75건)

○ 기대효과

시행 전(AS IS)	시행 후(TO BE)
• 서류 검토 위주의 점검은 추가 수수료 요구 등 불법행위 적발 한계 • 정보 비대칭으로 인한 부당 요구를 관행으로 오인해 시민 재산권 피해 발생 • 민원 발생 시에만 사후적으로 대응하는 수동적 행정	• 실제 거래 당사자의 자발적 설문 참여로 사각지대 위법행위 적발 가능 • 선제적 현장 조치로 시민 재산권 보호 및 적극행정 실현 • 상시 모니터링 체계 운영으로 부동산 시장 내 불법행위 심리적 억제

□ 관련 자치법규 및 지침 개정계획

○ 없음

□ '26년 소요예산

○ 3백만원

- 중개거래 설문 참여자 기념품 제공(5,000원 * 600명)

□ 추진일정

○ 26. 1 ~ 2월 : 설문 시스템 기획 및 개설(문항 개발, 알림톡 연계 등)

○ 26. 3월 : 설문 창구 개설 및 1분기 조사 완료(시범 운영)

○ 26. 4 ~ 12월 : 매달 거래 신고자 대상 설문 실시

□ 홍보계획

○ 부동산 계약서 내 설문 참여 QR코드 기재

- 한국공인중개사협회와 협조해 계약서에 QR코드 기재 요청
- 거래 현장에서 자연스럽게 제도를 인지하고 참여할 수 있는 환경 조성

4. 사각지대 없는 포용적 공공서비스 체계 구축

4-1 위기가구 상시 발굴을 통한 복지안전망 구축

주관부처/부서	복지정책과	협조기관	영주시, 영주시지역사회보장협의체, 읍면동 맞춤형복지팀
담당팀명	희망복지팀	연락처	054-639-6332

□ 추진배경

○ 지역 중심 통합돌봄 체계의 요구

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

□ 세부 추진사항

○ 복지사각지대 발굴체계 강화

- 복지사각지대 발굴 시스템을 이용한 복지등기 발송
- 복지사각지대 신고센터 운영(6개소)
  - 지정대상 : 다중이용 복지시설(경로당, 복지관 등)
  - 지정개소 : 영주시종합사회복지관, 영주시노인복지관, 영주시장애인복지관, 국민건강보험공단 영주봉화지사, 영주어울림가족센터
- 모바일 앱을 통한 사각지대 신고 활성화(복지위기알림앱, 영주이웃살피미)
- 복지사각지대 발굴의 날 운영(매월 둘째 주 수요일)
- 생활밀착형 업소 복지터치포인트 19개소 운영

○ 사회적 고립 위험군 발굴체계 강화

- 중장년 1인가구 사랑의 건강음료 지원사업 추진
- 스마트돌봄 플러그 지원사업 추진
- 두드림 안부우편 서비스 사업 추진
- 찾아가는 행복설계사 지원

□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표

- 인적안전망 발굴 : 이웃살피미 가입인원 100% 상향
- 발굴 위기가구 상담 및 연계율 80%이상 달성
- 고독사 예방 사업 이상징후 탐지 후 대응률 95%이상

○ 기대효과

시행 전(AS IS)	시행 후(TO BE)
• 인력 의존형 사후 대응	• 데이터 기반 선제적 복지 대응체계 구축
• 단순한 위기가구 발굴	• 발굴부터 지원까지 이어지는 완결형 복지체계 구축

□ 관련 자치법규 및 지침 개정계획

○ 해당없음

□ '26년 소요예산

○ 복지사각지대발굴(복지등기, 복지터치포인트 등) : 12,000천원

○ 사랑의 건강음료 지원사업 : 13,200천원

○ 1인가구 안부살핌 서비스 : 3,000천원

○ 스마트 돌봄 플러그 지원사업 : 12,000천원

○ 찾아가는 행복설계사 지원 : 27,000천원

○ 두드림 안부우편 서비스 : 27,000천원

○ 복지위기알림앱, 영주이웃살피미 : 비예산

□ 추진체계

추진체계	운영주체	추진내용
위기가구 발굴 체계	읍·면·동 맞춤형복지팀	위기가구 발굴· 상담 및 사례관리
	한국전력공사	전기 사용량 기반 이상징후 정보 제공(위기가구 발굴 협조), 에너지 복지 협력
	행복설계사	위기가구 및 사회적 고립 위험군 발굴 및 상담
	영주우체국	복지등기서비스, 두드림 안부우편서비스를 통해 대면 안부 확인 및 체크리스트 작성
	명예사회복지공무원, 행복기동대, 읍·면·동 지역사회보장협의체	생활밀착형 복지 제보, 위기가구 모니터링 및 정보 제공, 사회적 고립가구 발굴
	생활밀착형 업소	복지터치포인트 19개소를 통해 위기가구 발굴
사례관리 및 맞춤형 서비스 연계	읍·면·동 맞춤형복지팀	위기가구 사례관리, 민간 자원 연계
	통합사례관리 추진단 (희망모아 보듬단)	고난도 사례관리자 자원연계 및 서비스 제공
	지역사회보장협의체	지역 내 복지 자원 발굴 및 네트워크 조정, 긴급지원 및 특화사업 추진
성과관리 및 환류 체계	- 위기가구 사례관리 종료 후 성과 분석(모니터링, 사후관리 등) 및 개선사항 공유 등 - 통합플랫폼(복지지도 등)을 활용한 체계적 정보관리	

□ 추진일정

○ ’26. 1. ~ 12. : 행복이음 시스템을 통한 위기가구 조사, 대상자 선정 및 안부살핌 서비스 실시

○ ’26. 상반기 : 복지사각지대 신고센터 추가 지정(2개소)

○ 인적안전망(지역사회보장협의체, 행복기동대 등) 활성화

□ 홍보계획

○ 복지사각지대 및 사회적 고립 위험군 발굴을 위한 홍보 강화

- 시 홈페이지, 밴드 SNS 등을 통한 다양한 홍보 매체 활용

5. 모두가 기본적 삶을 보장받는 사회 안전망 구축

5-1 『영주형 통합돌봄사업』 운영

주관부서	노인장애인과	협조기관/부서	보건복지부/국민건강보험공단/보건소
담당팀명	통합돌봄팀	연락처	054-639-6366~8

□ 추진배경

○ 급속한 초고령화 및 질병구조 변화에 따라 의료·요양 돌봄 등 **복합적 욕구가 증가**하고 있으나, 지역기반 의료-돌봄서비스의 분절적 제공 등으로 대상자의 통합적 지원의 한계

* (초고령사회 진입) 65세 이상 고령자 32,899명('26.3월 기준)

○ 지역 여건을 반영한 **영주형 통합돌봄체계**를 구축하고, 민·관 협력 체계를 강화하여 다양한 의료-돌봄서비스를 통합·연계 제공하는 지역 돌봄 기반 마련 필요

□ 세부 추진사항

○ 의료·요양 돌봄 **통합적 서비스** 연계체계 구축

- 통합돌봄대상자의 의료·요양 돌봄 등 **복합적 욕구에 따라** 맞춤형 개인별 지원 계획을 수립하여 **분절된 서비스를 통합적으로 제공**하는 연계 체계 구축

○ **의료·돌봄 연계 강화**

- 재택의료센터 및 일차의료 방문진료 사업 등 의료서비스를 지원하는 사업의 참여 의료기관을 지속적으로 확보하여 **거동불편자의 의료접근성 강화**
- 퇴원환자가 입원기관에서 치료를 마친 후 **지역사회에서 안정적으로** 정착하여 신속하게 재가 생활에 필요한 의료와 돌봄서비스를 연계 및 제공하기 위한 **협력 병원과의 지속적인 연계 추진**

○ **돌봄 공백 해소**를 위한 「**영주형 통합돌봄서비스**」 추진

- 기존 돌봄서비스의 한계를 보완하는 특화서비스 운영
  · 돌봄인력이 부재한 날 식사배달 지원, 병원진료 시 안전한 이동 및 진료전과정을 동행함으로 보호자 부담 경감, 돌봄공백 해소
- 처리기간 단축으로 돌봄공백 해소
  · 대상자 선정 및 서비스 연계까지 처리기간을 단축하여 신속한 지원체계 구축 (처리기간 : 48일 ⇒ 15일)
- 개인별 맞춤형 의료서비스 연계
  · 재택의료센터, 일차의료 방문진료 사업, 일차의료 만성질환 관리사업, 다제약물관리사업, 방문건강관리 등

□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표

- 돌봄 공백 단축 : 개인별지원계획 수립 후 서비스 3주이내 연계
- 의료·요양 돌봄 서비스 연계 : 통합돌봄 대상자 맞춤 통합적 서비스 연계

○ 기대효과

시행 전(AS IS)	시행 후(TO BE)
• 의료·요양 돌봄 서비스 간 연계부족으로 중복 또는 사각지대 발생 • 복잡한 절차로 인한 서비스 접근성 저하 • 서비스 신청 후 실제 제공까지 공백(방치) 기간 존재	• 서비스간 유기적 연계를 통한 통합 지원 체계 구축 • 대상자 중심의 통합 안내로 맞춤형 서비스 접근성 향상 • 서비스 연계 기간 단축을 통한 돌봄 단절 해소

□ 관련 자치법규 및 지침 개정계획

○ 해당사항 없음.

□ '26년 소요예산

○ 총 610,000천원(국비 305,000, 도비 91,500, 시비 213,500)

- 연계 체계 구축 : 10,000천원
- 취약지역의료서비스 확충 : 600,000천원

□ 추진체계

국민건강보험공단, 국민연금공단	↔	영주시 【통합돌봄t/f팀】	↔	보건(지)소·복지관·병·의원 등 【통합안내창구】
∘ 통합안내창구(대상자 발굴 등) ∘ 지자체 통합지원회의 참여 ∘ 통합판정 실시 ∘ 공단 사업(건강·장기) 연계 ∘ 서비스 제공과정 모니터링		∘ 의료·돌봄 기획 및 발굴·개발 ∘ 조직체계 구축 및 인력 배치 ∘ 대상자 의뢰·접수 및 정보 관리 ∘ 필요도 조사 및 결과 관리 ∘ 통합지원계획 수립 ∘ 통합지원회의 운영 (개인별 통합지원계획 승인 등) ∘ 서비스 연계·조정·배정 최종 결정 ∘ 대상자 욕구 충족 모니터링 ∘ 전문인력 교육 지원 ∘ 통합지원협의체 운영 ∘ 부족한 분야 연계 서비스 발굴 (협력기관 확대)		∘ 이용자 대상 상담을 통해 통합지원 대상자 발굴 ∘ 사업 안내 및 정보제공 ∘ 통합지원회의 참여 ∘ 의료·요양·돌봄서비스 제공 ∘ 서비스 대상자 지속 모니터링 (사례관리) 및 정보공유

↗ ↕ ↖ =

민관협의체 【지역전문가 등】		읍·면·동 통합돌봄담당 【통합지원창구】		병·의원, 장기요양기관 등 【서비스 제공기관】
∘ 의료·돌봄 사업계획 등 논의 ∘ 사업 안정적 운영 지원 ∘ 사업 자문 및 평가		∘ 신규 대상자 상담·선별평가 ∘ 대상자 필요도 조사 지원 ∘ 통합지원계획 수립 초안 작성 ∘ 대상자 모니터링 지원 ∘ 통합지원회의 참여 ∘ 읍·면 내 제공 가능 서비스 연계		∘ 대상자의뢰 (→시또는건보공단) ∘ 시전담부서로부터 요청받은 의료·요양·돌봄 서비스 제공 ∘ 서비스 대상자 지속 모니터링 (사례관리) 및 정보공유

□ 추진일정

○ ‘26. 3월 : 의료·요양 돌봄통합지원 제공기관 선정 및 사업 시행

○ ‘26. 4월 ~ 12월 : 대상자 발굴 및 서비스 연계 제공

□ 홍보계획

○ ‘26. 3월 : 통합돌봄 사업 홍보 관련 읍면동 현수막 게시

○ 상시 : 읍면동 이통장회의를 통한 홍보 및 시 홈페이지, SNS 등 제작 홍보

6. 자율과 혁신을 통한 지역균형성장 체계 구축

6-1 지방소멸대응기금 사업

주관부서	지방시대정책실	협조기관/부서	전부서
담당팀명	인구정책사업팀	연락처	054-639-6072

□ 추진배경

○ 지역 맞춤형 인구정책 추진을 위해 지방소멸대응기금 투자사업 발굴하여 인구 유입 촉진 및 인구 활력을 제고하자고 함

□ 세부 추진사항

○ 지방소멸대응기금 투자사업 발굴

- 사업기간 : 2027년(단년도) 및 2027~2031년(5개년)
- 사업규모 : 80억(2026년 기준)
- 대상사업 : 주거, 교통, 복지, 의료, 문화, 관광, 경제, 교육 등 정주·체류 여건 개선을 위한 사업
- 중점 발굴 방향
  - 인구 유입·유출 방지와 지역 내 사람들의 활동을 촉진시켜 지역 활력을 제고하는 사업 발굴
  - 정주여건 개선 및 지역 활력 제고를 통해 인구 유입 효과를 창출할 수 있는 프로그램 사업 등에 기금 활용
  - 기간 내 사업추진(예산집행)이 가능한 사업 우선 발굴

○ 지방소멸대응기금 추진 사업 점검 및 관리

- 지방소멸대응기금 투자사업 성과보고서 작성
- 2022~2026년 지방소멸대응기금 투자사업 분기별 집행실적 점검

□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표

- 지역 여건 및 수요를 반영한 지방소멸대응기금 투자사업 발굴
- 청년 유입 및 정주여건 개선을 위한 실효성 있는 사업 기획
- 부서 간 협업을 통한 신규 사업 발굴 및 추진

○ 기대효과

시행 전(AS IS)	시행 후(TO BE)
• 단편적·일회성 사업 추진 • 신규사업 발굴 한계	• 지역 여건 분석 및 주민 의견 수렴을 기반으로 한 맞춤형 지방소멸대응기금 투자사업 발굴 • 중장기 계획 기반 지속가능한 사업 추진

□ 관련 자치법규 및 지침 개정계획

○ 해당없음

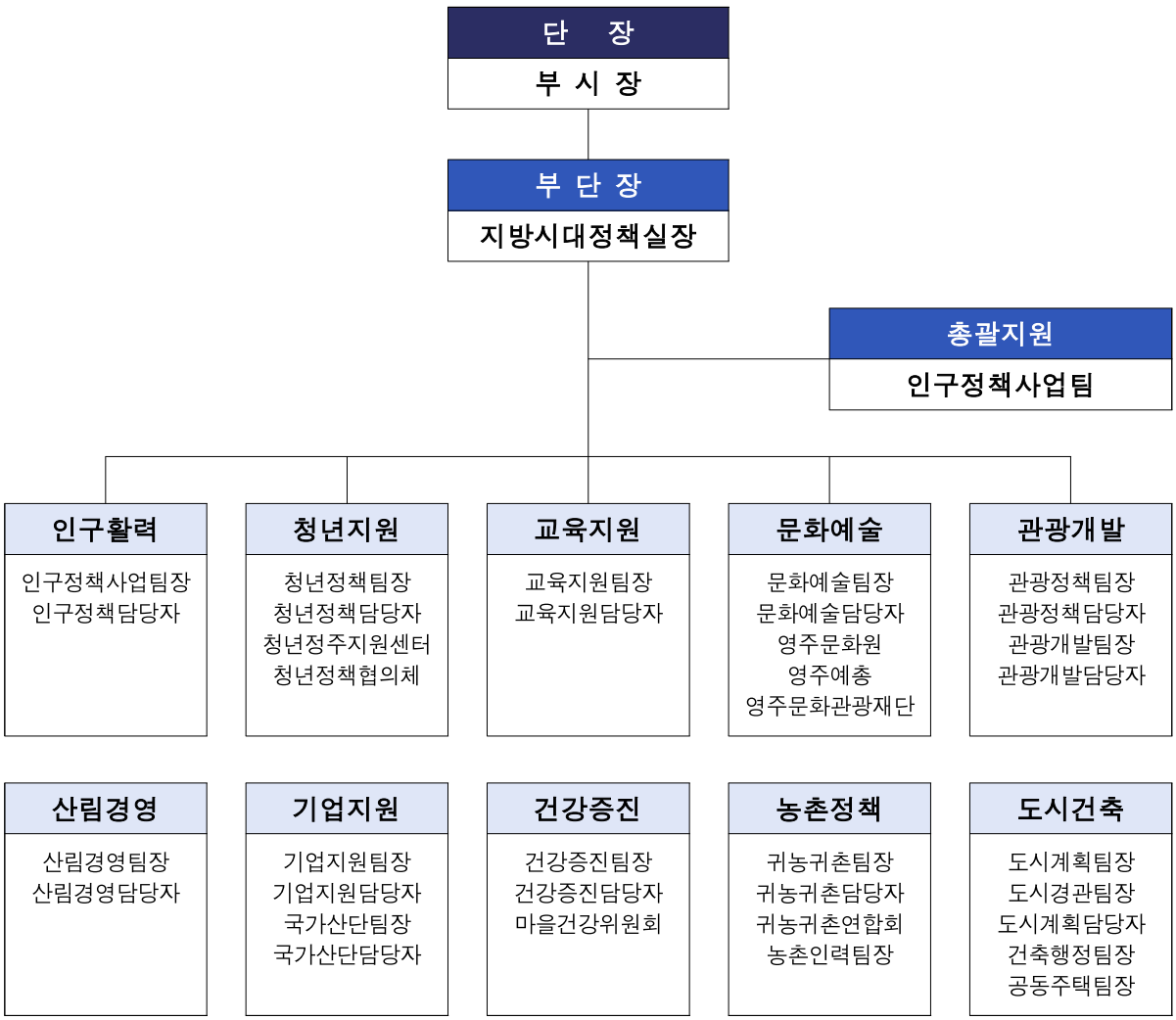
□ '26년 소요예산

○ 지방소멸대응기금 투자계획 수립 용역비 : 20백만원

□ 추진체계

○ 투자사업 실무추진단

- 구 성 : 부시장(단장), 10개 분야 11개팀 *미래전략실-2424(2022. 5. 12.)



□ 추진일정

○ ‘26. 3월 : 기금 투자사업 발굴 및 검토

○ ‘26. 4월 : 지방소멸대응기금 투자계획 수립 용역 시행

○ ‘26. 6월 : 기금 투자사업 확정 및 투자계획 수립 제출

○ ‘26. 10월 : 인구감소(관심)지역 재지정

○ ‘26. 11월 : 지방소멸대응기금 배분 금액 확정

7. 주민 누구에게나 쉽고 편리한 서비스 이용환경 조성

7-1 영(주 땡)큐, 영Q와 함께하는 스마트 납세

주관부서	세무과	협조기관/부서	읍면동 주민센터
담당팀명	시세팀	연락처	054-639-6393

□ 추진배경

○ 모바일·전자행정 환경에 부합하는 세정 서비스 필요

○ 현재 90%이상의 종이고지서 발송으로 행정비용 증가

○ 전입 후 지방세 고지서 미수령으로 인한 미납 및 체납 다수 발생

□ 세부 추진사항

○ 전입신고 연계 원스톱 서비스 구축

- 전입신고와 동시에 지방세 전자송달 및 자동이체 신청 연계
- 신분 확인이 완료된 시점에서 별도 절차 없이 즉시 신청 가능

○ 현장 중심 홍보 강화

- 읍·면·동 전입창구 내 안내 배너 설치
- 전입자 대상 안내문 배부 및 현장 신청 유도
- 지역행사 및 공공기관 방문시 간편하게 신청할 수 있도록 안내

○ 대시민 홍보 확대

- 시정 홍보 소식지, 홈페이지, SNS 활용 홍보
- 보도자료 배포 등으로 제도 인지도 확산

□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표

- 지방세 전자송달 및 자동이체 신청률 확대
- 체납 사전 예방 및 안정적인 지방세 징수 기반 구축

○ 정성적 기대효과

시행 전(AS IS)	시행 후(TO BE)
• 90%이상 종이고지서 중심 • 고지서 분실, 주소 오류 등 오배송 발생 • 미수령에 따른 체납 발생 가능성 존재와 이에 따른 민원 발생 • 고지서 제작, 발송 등 행정비용 지속발생	• 전자송달, 자동이체 중심 • 실시간 전달로 미수령 문제 해소 • 자동납부로 사전에 체납 예방 및 안정적인 세수확보와 민원 감소 • 행정비용 감소 및 친환경 행정 구현

○ 정량적 기대효과

- 500세대 규모의 공동주택 기준으로 세대당 5건 신청시 약 5,000원 절감
  → 총 250만원 절감 효과발생
- 고지서 제작 및 우편발송 등 행정비용 절감효과까지 고려 시 2배 이상의 예산절감 효과

□ 관련 자치법규 및 지침 개정계획

○ 해당없음

□ '26년 소요예산

○ 예산 미소요(비예산사업)

□ 추진체계

○ **(주관)** 세무과 : 시책 총괄 기획 및 운영, 홍보물 제작

○ **(협조)** 읍·면·동 행정복지센터 : 전입신고 시 자동이체 및 전자송달 신청 안내 및 접수

○ **(협력)** 공동주택 관리사무소 : 아파트 입주자 대상 시책 홍보

○ **(대상)** 납세자 : 자동이체 및 전자송달 신청 및 이용

□ 추진일정

○ 시책 홍보물 제작 및 읍면동 행정복지센터를 통한 홍보('25. 11. ~ 12.)

○ 지방세 자동이체 및 고지서 전자송달 신청 접수 운영('26. 1. ~ 12.)

□ 홍보계획

○ 시청 홈페이지, SNS 채널 집중 홍보

○ 입주민 설명회 개최 시 리플릿 제작 배포

○ 언론보도 활용

○ 주민센터 안내문 협조

8. 가짜 노동 없는 성과 중심의 조직 운영

8-1 일하는 방식 개선을 통한 적극행정 운영 활성화

주관부서	기획예산실	협조기관/부서	-
담당팀명	정책기획팀	연락처	054-639-6023

□ 추진배경

○ 「지방공무원 적극행정 운영규정」 제7조 제1항

○ 「영주시 적극행정 운영 조례」 제4조

□ 세부 추진사항

○ **(적극행정 면책보호관 제도 운영)** 적극행정 공무원이 감사원 또는 상급기관 감사를 받는 공무원에 대해 면책 절차·요건, 신청 및 심사 과정 등을 지원하는 면책보호관* 지정·운영

* 영주시 면책보호관 지정: 기획예산실

○ **(유공공무원 파격적 인센티브 부여)** 적극행정 우수공무원에 대한 파격적 인센티브(근평가점 등) 부여

○ **(적극행정 마일리지 제도 운영)** 영주시 6급 이하 전직원을 대상으로 적극행정 활동 참여 실적에 따라 마일리지를 부여하고, 일정 점수 이상이 적립된 경우 누적 점수에 상응하는 인센티브 보상하는 마일리지 제도 운영

○ **(적극행정 추진 지방공무원의 소송수행 지원)** 소속 공무원이 적극행정 추진 과정에서 징계의결 요구를 받은 경우, 고소·고발을 당한 경우 또는 민사상 책임과 관련된 소송을 수행하는 경우 지원

○ **(적극행정 역량강화 교육)** 전직원을 대상으로 연 1회 이상 적극행정 역량강화 교육 실시

○ **(적극행정 주민참여 확대)** 적극행정 우수공무원 선발 시 정부포털(소통24)을 통해 주민 선호도 투표 실시

□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표

- 적극행정 제도 운영 활성화를 통해 공무원 참여 확대 및 조직 내 적극행정 문화 정착
- 면책·보상·교육 연계 지원체계 구축을 통한 적극행정 실행력 및 행정서비스 품질 향상

○ 기대효과

시행 전(AS IS)	시행 후(TO BE)
• **적극행정 추진시 징계·소송 부담** ↳적극행정 기피 및 소극적 업무처리 경향 • **보상 및 인센티브 부족** ↳적극행정 참여 저조 • **적극행정 인식 및 역량 부족** ↳실질적 정책 실행력 미흡	• **면책보호 및 소송지원 강화** ↳적극행정 추진 부담 완화, 업무 적극성 제고 • **인센티브·마일리지 제도 운영** ↳적극행정 참여 확대 및 조직문화 정착 • **교육 및 주민참여 확대** ↳적극행정 역량 강화 및 행정 신뢰도 제고

□ 관련 자치법규 및 지침 개정계획

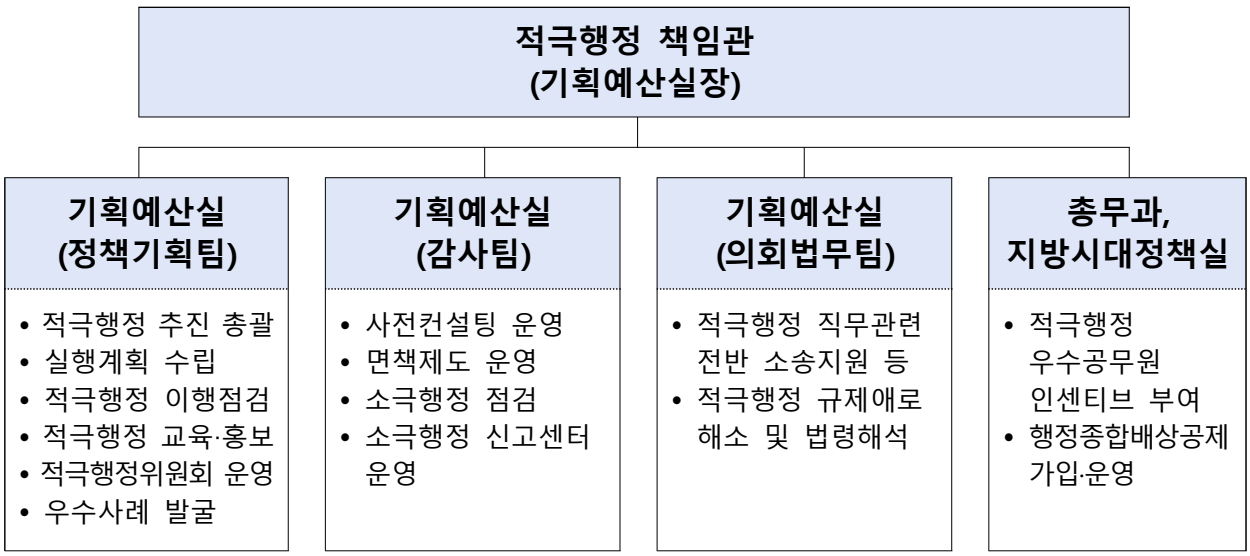
○ 해당없음

□ '26년 소요예산

○ 적극행정 마일리지 포상금 3,000천원

○ 적극행정 소송비용 지원 500천원

□ 추진체계



□ 추진일정

○ 적극행정 면책보호관 제도 운영('26. 1. ~ 12.)

○ 적극행정 마일리지 제도 운영('26. 1. ~ 12.)

○ 적극행정 추진 지방공무원의 소송수행 지원('26. 1. ~ 12.)

○ 적극행정 우수공무원 선발·포상('26. 7월/10월)

○ 적극행정 역량강화 교육 실시('26. 11월중)

□ 홍보계획

○ 보도자료 배포 및 SNS 콘텐츠 제작·게시

8-2 효율적 행정서비스 구현을 위한 민원처리 마일리지제 운영

주관부서	새마을봉사과	협조기관/부서	-
담당팀명	일반민원팀	연락처	054-639-6542

□ 추진배경

○ 민원처리에 관한 법률 제4조(민원 처리 담당자의 의무와 보호)

○ 민원처리에 관한 법률 제6조(민원처리의 원칙)

□ 세부 추진사항

○ 운영기간 : ’26. 1. ~ 10.

○ 대상민원 : 법정처리기간 3일 이상 민원

○ 대상부서 : 유기한 민원 처리부서(실과소)

○ 운영방법(새올행정시스템 연계 민원접수 및 처리결과 활용)

- 민원사무의 법정처리기간에서 처리완료까지의 소요기간을 차감해 마일리지 점수 부여
- 개인별 마일리지 부여 및 평가·시상(상·하반기)

○ 마일리지 부여기준 : 민원사무 처리기간 단축정도에 따라 기본점수 부여

구 분	마일리지 부여		비 고
기본점수	단축일수 당 1점		
가산점수	민원제도활용	기본점수 × 1.0	* 가점 이중부여 가능
	복합민원	기본점수 × 0.3	
	민원처리단축률	기본점수 × 0.5(차등)	

○ 평가 및 시상

- 평가 : 상·하반기(2회)
- 시상 : 우수공무원 상·하반기 각 4명

□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표

- 법정 처리기간 대비 실제 민원처리 기간 단축
- 신속한 민원처리 유도로 민원행정 서비스 만족도 제고
- 민원처리 우수 공무원 발굴 및 동기 부여
- 민원처리 지연 최소화 및 책임성 강화

○ 기대효과

시행 전(AS IS)	시행 후(TO BE)
· 법정기간내 처리 위주, 단축유인 부족 · 민원 처리 지연 및 체감 속도 낮음 · 보상체계 미흡, 업무 동기 낮음 · 민원지연에 대한 관리 패널티 미흡 · 처리 지연에 대한 책임 인식 약함	· 마일리지 부여로 처리기간 단축 활성화 · 신속한 처리로 만족도 향상 · 평가 포상으로 사기진작 및 참여 유도 · 감점제 운영으로 지연민원 감소 · 점수화로 책임행정 강화

□ 관련 자치법규 및 지침 개정계획

○ 해당없음

□ '26년 소요예산

○ 민원처리 마일리지 우수공무원 시상 1,400천원

□ 추진체계

민원 접수	▶	처리부서 이송	▶	민원처리	▶	마일리지 신청	▶	평가·포상
새마을봉사과		새마을봉사과 → 처리주무 부서		민원처리 담당자		민원처리 담당자		새마을봉사과

□ 추진일정

○ 민원처리 마일리지제도 운영계획 수립('26. 2월)

○ 상·하반기 민원처리 마일리지평가 우수자 선정('26. 7월/12월)

□ 홍보계획

○ 전 부서 대상 계획 안내 및 참여 독려

○ 민원처리 우수사례 및 마일리지 우수자 공유

8-3 [대표과제] 주민 가까이, 읍·면·동 사무공간 재배치 추진

주관부서	총무과	협조기관/부서	읍면동 행정복지센터
담당팀명	자치행정팀	연락처	054-639-6261

□ 추진배경

○ 읍·면·동장이 분리된 별도의 집무실에서 근무함에 따라 신속한 업무 협의와 일상적인 소통에 한계가 있음.

○ 독립된 직무공간으로 주민에게 심리적 거리감을 줄 수 있어 주민과 현장에서 자연스럽게 소통할 수 있는 개방적 행정환경 조성이 필요함.

○ 읍·면·동장실을 주민소통실, 회의공간, 재난대응 지원공간 등 공용공간으로 전환해 한정된 청사 공간의 활용도를 높이고, 소통과 협업 중심의 조직문화를 조성하고자 함.

□ 세부 추진사항

○ 읍·면·동 사무공간 공간 재배치

- 읍·면·동장 집무공간 재배치 → 읍·면·동장은 직원들과 같은 사무공간에서 함께 근무
- 업무지시와 보고 중심의 근무방식에서 벗어나 협의와 소통 중심의 근무방식으로 전환
- 공간 배치 시 읍·면·동장이 민원 현장과 직원 업무상황을 자연스럽게 파악할 수 있도록 조정

○ 기존 읍·면·동장실의 공용공간 전환

- 기존 집무실을 주민소통실, 회의공간, 재난대응 지원공간 등으로 활용
- 이통장회의 준비, 기관·단체 간담회, 직원 업무협의 등 다양한 용도로 공동 사용
- 사생활 보호가 필요한 주민 상담, 고충민원 및 복지상담 등을 위한 독립적인 상담공간으로도 활용 가능

○ 주민과의 현장소통 강화

- 읍·면·동장이 민원실과 직원 근무공간에서 주민을 직접 응대하는 열린 행정 추진
- 주민 의견과 현장 건의사항을 관련 부서와 신속하게 공유 및 처리

○ 공간 전환에 따른 보완대책 마련

- 시설공사보다는 기존 책상 및 사무용품을 재배치하는 방식으로 추진
- 공간 전환 후 직원과 주민의견을 수렴해 불편사항 지속 개선

□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표

- 기존 읍·면·동장실의 공용공간으로의 전환
- 읍·면·동장과 직원 간 수시 업무협의 활성화
- 읍·면·동장과 주민 소통 활동 확대

○ 기대효과

시행 전(AS IS)	시행 후(TO BE)
• 읍·면·동장의 별도 집무공간 운영으로 주민과의 일상적 접점 및 소통기회 제한 • 현장 상황의 신속한 공유와 읍·면·동장 중심의 즉각적인 민원대응에 한계가 있음. • 읍·면·동장 전용공간으로 사용되어 주민 상담 및 회의 등 공공청사의 주민 활용공간이 부족함.	• 주민과 가까운 사무공간 조성으로 주민 체감 행정서비스 향상 • 읍·면·동장의 현장 중심 책임행정 및 신속한 민원 대응 강화 • 공공청사의 주민활용 공간 확장 등 공공재 기능 강화

□ 관련 자치법규 및 지침 개정계획

○ 해당없음

□ '26년 소요예산

○ 예산 미소요

- 기존 사무공간 및 집기를 활용해 개방형 근무공간으로 전환

□ 추진체계

○ **(총 무 과)** 추진계획 수립 및 공간전환 현황 점검

○ **(읍·면·동)** 공간 재배치 및 기존 집무실 공용공간 전환

□ 추진일정

○ 2026. 6월 중 : 읍면동장실 재배치 계획 안내(총무과→읍면동)

○ 2026. 6월 말 : 사무공간 재배치 추진 결과 제출(읍면동→총무과)

○ 2026. 7월 초 : 19개 읍면동 사무공간 재배치 추진 완료

□ 홍보계획

○ SNS 등을 활용해 주민에게 열린 행정공간 운영 홍보

□ 사진자료

영주시, '문턱 높은' 읍면동장실 주민 품으로... 황병직호(號) 행정 혁신 '신호탄'

김용직 기자 news@timenews.co.kr 기사입력 2026-07-19 16:19:53 영주



행정복지센터의 공간 구조를 주인인 시민에게 돌려주는 대대적인 공간 개혁으로, 영주 지역 민원 행정에 신선한 바람을 일으키고 있다.

9. 열정이 넘치고 일 잘하는 공직사회 조성

9-1 창의적 정책 발굴을 위한 Y-주니어보드 운영

주관부서	기획예산실	협조기관/부서	-
담당팀명	정책기획팀	연락처	054-639-6023

□ 추진배경

○ **(행정환경 변화 대응)** 디지털 대전환과 AI 활용 확산 등 빠른 사회적 변화와 함께 조직 구성원 연령구조가 급격히 변화하여 20~30대 신규 공직자 비중이 증가하는 추세

○ **(신규·저연차 공직자 참여 기반 강화)** MZ세대 공무원의 참신한 아이디어를 시정에 반영하는 상향식 혁신 기반 마련 및 공직자 역량 강화 필요

□ 세부 추진사항

○ 운영기간 : ’26. 4. ~ 11.

○ 대　　상 : 20~30대, 재직 7년 이내 7급 이하 공무원

○ 구　　성 : 20명

○ 주요역할

- 일하는 방식 및 조직문화 개선을 위한 혁신 제안
- 시정 발전을 위한 창의적인 의견 제시 및 정책 아이디어 발굴

○ 활동내용

- 팀별 수시회의를 통한 혁신 아이디어 발굴·제안
- 전체회의 개최 및 팀별 운영현황, 발굴 아이디어 보고
- 전문가 특강, 선진지 견학, 우수사례 벤치마킹을 통한 역량 강화

□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표

- **(정책역량 강화)** 다양한 체험·교육을 통한 전문지식 함양 및 정책발굴 시야 확대
- **(조직문화 개선)** 젊은 공직자들의 유연하고 창의적인 상향식 의견 제시로 일하는 방식 및 조직문화 개선
- **(참여효과 제고)** 발굴된 아이디어 시정 적용 극대화를 통해 활동 효능감 부여

○ 기대효과

시행 전(AS IS)	시행 후(TO BE)
• 수직적 의사소통 구조로 저연차 직원 의견 반영 부족 • 부서 간 교류 및 협업 기회 제한 • 조직 내 소속감 및 참여도 저하	• 수평적 소통 활성화를 통한 조직문화 개선 • 부서 간 협업 및 네트워크 강화 • 구성원 참여 확대를 통한 조직문화 활성화

□ 관련 자치법규 및 지침 개정계획

○ 해당없음

□ '26년 소요예산

○ Y-주니어보드 회의 운영비 3,500천원

○ Y-주니어보드 워크숍 20,000천원

○ Y-주니어보드 선진지 우수사례 벤치마킹 4,800천원

○ Y-주니어보드 우수제안팀 시상금 2,300천원

□ 추진체계

○ **(주관)** 기획예산실 : 주니어보드 운영 총괄 및 과제 관리

○ **(참여)** 주니어보드 : 정책 아이디어 발굴 및 제안

○ **(협조)** 관련 부서 : 제안 과제 검토 및 시정 반영

○ **(지원)** 외부기관·전문가 : 교육·워크숍 및 정책역량 강화 지원

□ 추진일정

○ 주니어보드 구성('26. 4월)

○ 팀별 자유모임('26. 4. ~ 11.)

○ 주니어보드 역량강화 워크숍 실시('26. 5월)

○ 활동상황 중간점검('26. 8. ~ 10.)

○ 성과공유회 개최('26. 11월)

□ 홍보계획

○ 주니어보드 계획 및 구성 시 공문 발송

10. 공공부문 AI 대전환을 위한 인프라 구축

10-1 365일 중단없는 AI 민원 안내 보이스봇 구축

주관부서	홍보전산실	협조기관/부서	전 부서
담당팀명	통신관리팀	연락처	054-639-6232

□ 추진배경

○ 민원 발생 시점과 행정 서비스 시간의 불일치

- 야간·휴일 등 근무시간 외 발생하는 민원 문의에 대해 실시간 대응 체계 부재
- 당직자 연결 지연이나 담당자 부재로 인해 답변을 받기까지 불필요한 대기 시간 발생
- 전화 상담 특성상 복잡한 안내 내용을 말로만 전달받아 정확한 정보 확인 및 기억에 어려움

□ 세부 추진사항

○ 365일 24시간 “기다림 없는” 지능형 음성 상담

- 전화 연결 즉시 AI가 응답하여 대기 시간 제로화 및 즉각적인 궁금증 해소
- 환경, 도로, 상하수도 등 생활 밀착형 민원에 대해 표준화된 고품질 답변 제공
- 음성 안내와 동시에 관련 위치, 필요 서류, 신청 링크 등을 문자로 즉시 발송
- 위급 상황 시 핵심 키워드(재난, 화재, 폭우, 살려주세요)를 AI가 즉시 감지
- 일반 민원은 AI가 신속 처리하고, 시민 안전과 직결된 상황은 즉시 당직자에게 직통 연결

○ 시민 참여형 서비스 고도화 및 정책 소통

- **(소통창구)** 시 홈페이지 내 'AI 보이스봇 개선 제안' 코너 운영을 통한 시민 불편 상시 수렴
- **(현장 점검)** 읍·면·동 주민자치회 방문을 통해 디지털 취약계층의 이용 편의성 현장 확인 및 의견 반영

□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표

- 민원 처리 즉시 응답률 : 70% (연결 대기시간 3초 이내)
- 디지털 민원 정보 제공 건수 : 연간 2,500건 이상(문자 피드백 포함)

○ 기대효과

시행 전(AS IS)	시행 후(TO BE)
• 업무 시간 외 민원 응대 공백 및 대기 발생	• 365일 24시간 실시간 무인 응대 체계 확립
• 구두 안내에 따른 정보의 휘발성 및 오인지 우려	• 음성·문자(SMS) 병행 안내로 정보 전달력 강화
• 상담자별 숙련도 차이에 따른 안내 정확도 가변적	• 데이터 기반의 표준화된 고품질 행정 서비스 제공
• 단순민원과 긴급상황 혼재로 초동 대응 지연	• 위급상황 자동감지 및 최우선 직통 연결 구현

□ 관련 자치법규 및 지침 개정계획

○ 「영주시 공무원 당직 및 비상근무 규칙」일부개정

- (개정조항) 제6조(편성), 제13조(일반임무), 제14조(긴급사태 임무) 등 AI 보이스봇을 활용한 비근무 시간대 민원 응대 근거 마련

○ 「영주시 정보화 조례」 및 관련 개인정보 지침 정비

- (개정내용) AI 학습을 위한 민원 데이터 활용 시 비식별 조치 및 보안 관리 기준 수립

□ ’26년 소요예산

○ 총 80,000천원 (시비)

- AI 보이스봇 엔진 도입 및 시나리오 설계 연동 : 60,000천원
- 시스템 커스터마이징 및 교환기 연동 : 20,000천원

□ 추진체계

○ (홍보전산실) 사업 총괄, AI 시스템 구축 및 국정원 보안성 검토 수행

○ (총무과) 당직 매뉴얼 개편 및 운영 지원

○ (새마을봉사과) 보이스봇을 통해 접수된 민원 데이터 취합 및 사후 관리

□ 추진일정

○ ‘26. 01. ~ 04. : 행정절차 이행 및 보안성 검토

○ ‘26. 04. ~ 05. : 계약 및 민원 응대 시나리오 설계

○ ‘26. 05. ~ 06. : 데이터 학습 및 시스템 구축

○ ‘26. 07. ~ 08. : 시범 운영 및 사업 완료

□ 홍보계획

○ (캠페인) “영주시청은 잠들지 않습니다” 브랜드 캠페인 전개

○ (매체활용) 시청 대표번호 비즈링 개편, 시정 소식지 활용 성공 사례 게재

○ (생활밀착) 지방세 고지서 및 종량제 봉투 내 이용 안내 문구 삽입

○ (디지털) 체험형 쇼츠 영상 제작 및 SNS 송출

11. 공공 AI 리터러시 강화 및 인재 양성

11-1 직원 대상 생성형 AI 역량강화 교육

주관부서	홍보전산실	협조기관/부서	-
담당팀명	정보관리팀	연락처	054-639-6443

□ 추진배경

○ 직원들의 생성형 AI 대응 역량 강화 필요

- 최신 AI 기술 변화 속도 대비 이해도 및 활용 경험 부족
- 부서·개인 간 역량 편차 및 도구 활용에 대한 한계 존재
- 국정과제(AI 3대 강국 도약) 정책 대응 및 행정 혁신 수단으로서 AI 활용 필요성 증대

○ 디지털 기반 행정 혁신 대응 한계 극복 필요

- 데이터 기반 행정 및 AI 활용 의사결정 기반 필요성 증대
- 민간 대비 AI 활용 격차로 인한 행정 경쟁력 저하 우려

□ 세부 추진사항

○ 온라인 교육 플랫폼 운영

- 운영기간 : 2026. 5. ~ 11.
- 영주시 맞춤형 온라인 교육 플랫폼 제공 및 운영체계 마련
- 교육 대상자의 수강 및 이수 현황 관리

○ 실무 중심 콘텐츠 및 러닝패스 체계 설계

- 최신 AI 기술을 반영한 실무 중신의 콘텐츠 구성
- 생성형 AI 디지털 리터러시 및 윤리 교육을 포함한 러닝패스 기획

○ 교육 운영 및 학습지원 체계 강화

- 온라인 기반 교육 운영 및 학습 진도 관리 기반 마련
- 콘텐츠별 질의응답 지원 등 학습 지원 체계 구축

□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표

- AI·데이터 친화적인 조직 문화 조성
- 생성형 AI 활용에 대한 공직자 이해도 및 실무 역량 향상
- AI 윤리 및 보안 기준에 기반한 안전한 활용 문화 정착
- 자율적인 학습 및 활용 확산 기반 마련

○ 기대효과

시행 전(AS IS)	시행 후(TO BE)
• 반복·단순 업무로 인한 행정 처리 지연 • 생성형 AI에 대한 직원 간 역량 편차로 인한 활용 격차 존재 • AI·데이터 활용 체계 미흡	• 문서작성, 민원응대 등 업무 자동화로 업무 처리 시간 단축 • 생성형 AI 활용 경험 확보로 기관 전반에 AI 활용 문화 조성 • AI·데이터 친화적 업무 수행 체계 구축

□ 관련 자치법규 및 지침 개정계획

○ 해당없음

□ '26년 소요예산

○ 직원 대상 생성형 AI 활용 역량강화 교육 : 15백만원

□ 추진체계

○ 해당없음

□ 추진일정

○ 업체 선정 및 계약('26.4월)

○ 교육 희망자 수요조사 및 플랫폼 오픈('26.5월)

○ 교육 시행('26.5월~11월)

○ 사업 완료 및 결과 보고('26.12월)

□ 홍보계획

○ 직원 대상 교육 수요조사 실시 및 수강 독려

Ⅲ. 소확신 (소소하지만 확실한 정부혁신) 과제

1 작은 실천부터 '꽁담존' 운영

주관부서	환경보호과	협조기관/부서	-
담당팀명	청소행정팀	연락처	054-639-6773

□ 추진배경

○ 담배꽁초 무단투기 근절을 위한 '꽁담존' 운영으로 도시미관 개선

□ 세부 추진사항

○ 사업기간 : '26. 1. ~ 12.

○ 사업내용 : 가로 청소 구역 내 흡연자 밀집 지역, 민원 다발 구역에 담배꽁초 전용 수거함 설치

- 중형 수거함 : 가로 청소 구역 내 민원 다발 구역 설치(시 수거)
- 소형 수거함 : 음식점, 상가 등 요청 시 설치(개인 처리)

중형 (예시)		소형 (예시)	

*** KT&G 흡연환경개선 사업(담배꽁초수거함) 연계하여 추진 중**

□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표

- 가로 청소 구역 내 흡연자 밀집 지역, 민원 다발 구역에 담배꽁초 전용 수거함을 설치하여 자발적 참여를 통한 무단투기 예방 및 도시 미관 개선

○ 기대효과

시행 전(AS IS)		시행 후(TO BE)	
			

□ 관련 자치법규

○ 폐기물관리법 제 14조(생활폐기물의 처리 등)

□ ’26년 소요예산

○ 사 업 비 : 18백만원(시비 18)

- 중형 수거함 : 250,000원 × 30대 = 7,500천원
- 소형 수거함 : 100,000원 × 100대 = 10,000천원

○ 사 업 량 : 130개소

□ 추진체계

○ KT&G 흡연환경 개선 사업과 협약 추진

- 담배꽁초 수거함 수요 조사(영주시)
- KT&G 기부심의
- 영주시 ↔ KT&G 담배꽁초 전용 수거함 설치·관리 협약

□ 추진일정

○ 담배꽁초 투기 민원 다발 구역 우선 수요 조사(‘26. 4월)

○ 수요 조사에 따른 현장 조사(’26. 5월)

○ 선정된 대상지에 담배꽁초 수거함 설치(‘26. 6월)

※ 중형 수거함 : KT&G 설치, 소형 수거함 : 영주시 설치

□ 홍보계획

○ 소형 담배꽁초 수거함 신청 홈페이지 공고

○ 담배꽁초 투기 및 쓰레기 불법 투기 금지 안내 및 홍보

- 시 홈페이지 및 이통장 회의, SNS 활용

Ⅳ. 지방정부 혁신 확산 방안

□ 교육 및 학습 활성화 방안

○ Y-주니어보드 운영

- 운영기간 : ’26. 4. ~ 11.
- 추진방향
  · 젊은 공직자들의 유연하고 창의적인 상향식 의견 제시로 일하는 방식 및 조직문화 개선
  · 발굴된 아이디어의 시정 적용 극대화를 통해 활동 효능감 부여
- 운영방법
  · 자율적 토론 환경 조성을 통해 구성원의 적극적인 참여 유도
  · 체험형 워크숍 운영으로 참여 흥미 및 몰입도 제고
  · 우수과제 선정 및 시상금 지급을 통한 참여동기 부여 강화
  · 정책반영 및 피드백 체계를 통해 참여 공직자의 성취감 및 지속적 참여 기반 마련

○ AI 역량강화 교육 플랫폼 운영

- 운영기간 : ‘26. 5. ~ 11.
- 추진방향
  · 영주시 맞춤형 온라인 교육 플랫폼 제공 및 운영체계 마련
  · 교육 대상자의 수강 및 이수 현황 관리
- 운영방법
  · 행정업무에 즉시 활용 가능한 AI 사례 중심 교육 운영
  · 시간·장소 제약 없는 온라인 교육 운영으로 참여 기회 확대
  · 반복 수강이 가능한 콘텐츠 제공으로 학습 지속성 확보

□ 성과 홍보 방안

○ 온라인 홍보

- 시 홈페이지, SNS 등을 활용한 혁신성과 상시 홍보
- 카드뉴스 등 시각자료 제작을 통한 이해도 제고
- 주요 혁신과제 추진과정 및 성과 콘텐츠화 → 시민 접근성 강화

○ 오프라인 홍보

- 행정복지센터, 다중이용시설 등을 활용한 홍보물 비치 및 안내
- 주요 사업 대상자 중심 맞춤형 안내(문자, 카카오톡) 추진

○ 내부 확산 및 참여 홍보

- 혁신 우수사례 발표 등을 통한 내부 참여 확산
- 성과 중심 홍보를 통해 조직 내 혁신 분위기 조성