

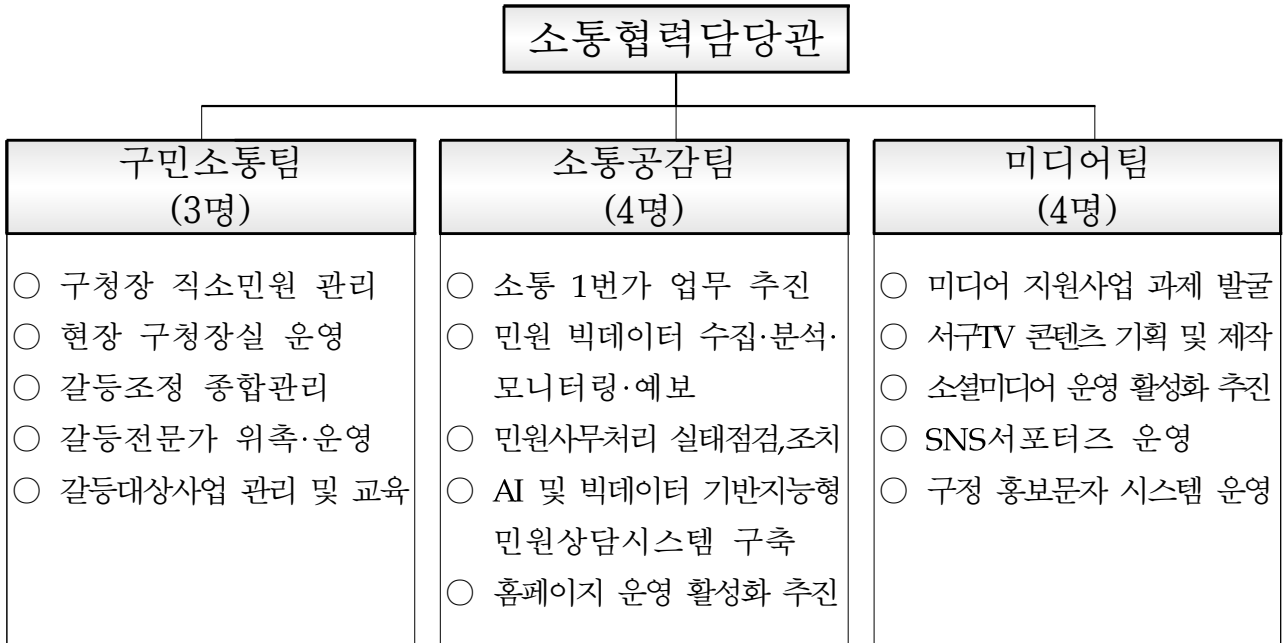
# 소통협력담당관

I. 일반현황	-----	5
II. 2021년도 주요업무 계획(안) [요약]	-----	7
III. 주요사업	-----	13
1. AI 기반 지능형 민원상담시스템 고도화	-----	15
2. Ontact 시대를 반영한 구민소통 미디어 강화	-----	19
3. 공공갈등 예방 및 해결 역량 강화	-----	22
4. 현장 구청장실 운영	-----	24
IV. 신규사업	-----	27
1. 소통1번가 GIS기반 빅데이터 플랫폼 구축	-----	29



# I 일반현황

## 기구현황



## 정·현원 현황

(단위: 명)

구분	총원	정무직	일 반 직									별 정 직				일반 임기제
			소계	2급	4급	5급	6급	7급	8급	9급	5급	7급	8급	9급		
정원	11	0	10	-	-	-	3	4	2	1	-	-	-	-	1	
현원	12	0	9	-	-	-	3	4	2	-	-	-	-	-	3	
과원	1	0	△1	-	-	-	-	-	-	△1	-	-	-	-	2	

※ 파견, 휴직, 교육 해당없음

## 예산 현황

(단위:천원)

합 계	일반회계	특별회계	비 고
1,914,652	1,914,652	-	2020년도 대비: 56%증



## II

# 2021년도 주요업무 시행계획 (요약)

---



## 2021년도 핵심사업 한눈에 보는 변동사항

핵심사업명	2020년 [As-Is]	2021년 [To-Be]	소요예산
<b>[행복]</b> <b>① 소통1번가 GIS기반 빅데이터 플랫폼 구축</b>	1. 독자 민원시스템 구축 2. 구민 맞춤형 홈페이지 개발	GIS빅데이터 시스템 구축 후 민원 시스템 및 홈페이지와 연계	7억 ① 7억
<b>[행복]</b> <b>② 지능형 민원상담시스템 고도화 추진</b>	1. 민원이 많은 4개 분야 상담 (일반현황 민원 환경 교통/주차) 2. 텍스트 기반 상담 3. 질의응대, 안내	1. 상담분야 구정 전반 확대 2. 텍스트 + 음성 상담 3. 안내 + 정서적응답	4억 ① 4억
<b>[행복]</b> <b>③ Ontact 시대를 반영한 구민소통 미디어 강화</b>	1. SNS채널 운영(페이스북, 인스타그램, 블로그) 2. 유튜브 서구TV 개편 3. 구민 기자단 운영	1. 서구TV만의 특화 프로그램 제작과 영상제작 시스템 구축 2. 서구TV를 활용한 라이브 방송 진행 3. SNS채널 최신 트렌드 반영(틱톡) 4. 구민 참여 기자단 운영	3억 ① 3억

## 홍보 전략

홍보방법	세 부 전략
<b>소통1번가 GIS기반 빅데이터 플랫폼 구축 3단계 홍보전략</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 사업명: 소통1번가 GIS기반 빅데이터 플랫폼 구축</li> <li>■ 시 기: 2021. 11~12월</li> <li>■ 방 법: 1단계(온라인, 대중교통을 이용한 사전홍보) 2단계(오픈행사를 통한 이목 집중) 3단계(이용인증 이벤트 등 사용자 경험 중심 홍보)</li> <li>■ 예 산: 30,000천원(온라인 생중계, 참여이벤트)</li> </ul>
<b>지능형 민원상담시스템 고도화 홍보전략</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 사업명: 지능형 민원상담시스템 고도화</li> <li>■ 시 기: 2021. 10월</li> <li>■ 참 석: 주민 및 학생</li> <li>■ 예 산: 15,000천원(온라인 생중계, 챗봇 참여이벤트)</li> </ul>
<b>Ontact 시대를 반영한 구민소통 미디어 강화 홍보전략</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 사업명: Ontact 시대를 반영한 구민소통 미디어 강화</li> <li>■ 시 기: 2021. 1월 ~ 12월</li> <li>■ 방 법: SNS 채널연계, 챗봇,소통1번가,서로e음, 지역맘카페 등</li> <li>■ 예 산: 30,000천원 (소셜미디어 운영)</li> </ul>

## ■ 현장 소통

사업명(행사명)	사업개요	진행률	방문일자	참석자
소통1번가 GIS기반 플랫폼 오픈행사	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 기간: 2021. 11월</li> <li>■ 장소: 미정</li> </ul>	예정	자체행사	구청장외 지역주민

## ■ 2020년도 주요업무 추진사항 및 2021년도 시행계획 (총괄)

### ○ 소통1번가 GIS기반 빅데이터 플랫폼 구축

- 구민과 밀접히 소통하고 보다 쉬운 민원시스템, 투명한 행정을 위한 소통1번가 개발을 추진하여 2020년 11월 정식오픈하였습니다.
- 2021년도에는 민원·공공데이터를 수집하고 각 종 주민에게 유용한 정보, 특히 복지, 안전 등 일상생활과 밀접한 분야 및 서구에 처음으로 전입오신 분들에게 필요한 정보들을 소통1번가로 종합하고 이해하기 쉽게 GIS기반으로 제공함으로써 주민들의 삶의 질을 높이고 소통1번가가 구정정보의 중심이 되도록 하겠습니다.

### ○ 지능형 민원상담시스템 구축

- 2020년 4월부터 추진하고 있는 지능형 민원상담시스템 사업은 단순·반복 민원을 챗봇에서 처리함으로써 직원의 업무피로도를 줄이고 구민 민원만족도를 증대하기 위한 것으로,
- 11월에 서비스를 개시하여 시간과 날씨에 따른 감성상담, 정확도 60-80%의 차순위 답변 제공 등의 인천 서구만의 차별화된 서비스로 챗봇 선진사례로서 발돋움하고 있습니다.
- 2021년에는 행정안전부 범정부 민원상담 365(챗봇 공통기반) 구축에 맞춰 음성대화 기능을 추가하고 구정 전분야로 상담분야를 확대하는 등 포스트코로나에 대비하여 민원상담 서비스를 비대면으로 실시간 제공할 수 있는 창구로서의 기능을 다하도록 하겠습니다.

### ○ Ontact시대를 반영한 구민소통 미디어 강화

- 포스트 코로나와 국가적으로 디지털 뉴딜로 대표되는 온라인 활용 정책의 대전환이라는 배경하에 서구TV 및 소셜미디어를 하나의 소셜방송국 형태로 전환하고자 합니다.
- 각 채널별 특화된 콘텐츠 운영과 영상중심의 틱톡, 카카오투V의 신규채널의 연령별 맞춤형 구성으로 전 세대가 이용하는 소통 통합 채널로 운영하겠습니다.

- 2020년에 개별적으로 운영하던 미디어 채널을 2021년도에는 전 채널을 이어, 이벤트, 캠페인, 챌린지로 연계성을 강화하겠습니다.  
특히, 전세대가 이용하는 채널인 만큼 가족단위 구민 참여 기회를 확대하여 윈윈 효과를 내도록 하겠습니다.

#### ○ 공공갈등 예방 및 해결역량 강화

- 2020년도 공공갈등 예방 및 해결역량 강화를 위해 「공공갈등 예방과 해결에 관한 조례」를 제정하여 갈등관리의 제도적 절차를 마련하였습니다.
- 2021년도에는 갈등관리 전문기관과 업무협약 체결 및 갈등관리 심의위원회 구성을 통해 서구형 갈등관리 시스템을 구축하여 공공갈등을 조율하고 해결하는데 만전을 기하도록 하겠습니다.

#### ○ 현장 구청장실 운영

- 현장 구청장실 운영을 통해 지역현안을 직접 청취하고 조정, 중재하는 등 구민의 민원해결에 일조하였습니다.
- 2021년도에는 현안사업, 집단민원 등 지역이슈는 물론, 잠재된 소통의 사각지대를 발굴하여 구민과의 소통행정을 강화하겠습니다.

## Ⅲ 주요 사업

---



# AI 기반 지능형 민원상담 시스템 고도화

- ◆ 디지털 전환 시대에 맞추어 온라인 기반의 효율적인 디지털 행정 구현
- ◆ 공공서비스의 다양화, 개인별 맞춤형 요구 등에 따라 행정서비스의 지속적인 재설계 필요
- ◆ 포스트코로나에 대비하여 행정·공공기관의 민원상담 서비스를 비대면으로 실시간 제공하는 창구 필요

## ■ 사업개요

- 사업명: 지능형 민원상담 시스템 고도화(2단계)
- 사업기간: 2021.1월 ~ 2021.10월
- 주요사업 내용
  - 상담 분야 구정 전반 확대(현재 4분야에서 10분야로 확장 구축)
  - 대화형 플랫폼(STT, TTS) 구축
  - 부서 담당자 관리화면 구축
  - 인공지능 스피커 연계 기본베이스 구축
    - 범정부 챗봇(행정안전부) 2020~2022년 구축 계획에 맞춘 연계 베이스
    - 2020년 챗봇 구축, 2021년 대화형 플랫폼 구축, 2022년 인공지능 스피커 연계 계획

현 행(As-Is)		고 도 화(To-Be)
상담 분야	구정일반, 민원, 환경, 교통/주차	<b>구정 전 분야 확대</b> 구정일반, 민원, 환경, 교통/주차, 보건복지 도시/주택, 문화, 경제, 교육, 민방위/안전
상담 방식	텍스트	텍스트 + 음성
상담 수준	질의응대, 안내	안내 + 정서적 응답

## ■ 그동안 추진사항

- 민원 데이터 분석 : 2020. 01. ~ 02.
  - 최근 10년간 서울 온라인 민원 분석
  - 최근 1년간 전화 민원 분석
- 사전절차 이행 : 2020. 02. 05. ~ 02. 20.
  - 소프트웨어 영향평가, 보안성심사위, 보안성 검토, 정보화사업 사전 협의, 계약심사 및 일상감사
- 계약관련 업무 추진 : 2020. 02. 21. ~ 04. 19.
- 착수 : 2020. 04. 20.
- 착수 보고회 : 2020. 06. 17.
- 지식 베이스 구축을 위한 인터뷰 진행: 2020. 07. 07. ~ 07. 22.
  - 민원봉사과 외 4개부서: 여권, 불법주정차 등 7개 업무
  - 클린도시과 외 1개부서: 미세먼지, 쓰레기 등 9개 업무
  - \* 부서별 담당자와 지속적인 소통을 통하여 지식베이스 구축 중
  - 주민인터뷰

## ■ 문제점 및 개선방안

- 문제점
  - 텍스트 기반의 챗봇 서비스만으로는 고령층 등 정보취약계층 접근이 어려움
  - 한정적인 상담분야 등으로 상담 품질의 지속적인 개선 필요
- 개선방안
  - 음성서비스 도입을 통한 고령층 등 정보취약계층 사용 접근성 개선
  - 민원상담 서비스 분야 구정 전반 확장 구축
  - 개인별 맞춤형 서비스 요구를 충족하는 답변 시나리오 구상
  - 관련 부서 및 담당자 인터뷰를 통하여 실질적으로 도움이 되는 지식베이스 구축
  - 민원안내뿐만 아니라 정서적인 응답을 더한 감성상담 기능 고도화

## ■ 전문가 및 구민 의견

- 구민의 일상 속에 정착할 수 있도록 홍보를 실시하고 접근이 용이 하길 원함
- 아이들이 많이 쓰는 점을 고려하여 초등학교를 기점으로 홍보했으면 함
  - 사용법 영상 제작 등을 통하여 홍보 실시
  - 아이들과 학부모를 대상으로 전개할 수 있는 콘텐츠 제작
  - 음성 기능 구축을 통하여 정보취약계층의 접근성 개선
- 홈페이지 이동이 아닌 챗봇에서 대부분 내용을 응답하길 원함
  - 가독성을 고려하여 간결하게 지식 구축하되, 상세하게 모든 정보를 제공
  - 고도화를 통해 상담영역을 확장, 전 분야에 걸쳐 응답이 되도록 구축

## ■ 분기별 향후계획

디지털 신기술에 기반하여 언제 어디서나 행정서비스를 제공하는 서구

분 기	향 후 계 획	비 고
1분기	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 지능형 민원상담 시스템 구축 계획 수립</li> <li>○ 상담분야 관련 부서 사전 소통</li> <li>○ 구민 대상 설문조사</li> </ul>	
2분기	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 상담분야 시나리오 작성</li> <li>○ 상담분야 관련 부서 인터뷰 진행</li> <li>○ 구민 인터뷰 진행</li> </ul>	
3분기	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 음성시스템 구현</li> <li>○ 시스템 모의 테스트 등 시범운영</li> <li>○ 관리자 교육 실시</li> </ul>	
4분기	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 시스템 오픈</li> <li>○ 상담시나리오 보정 및 추가</li> </ul>	

## ■ 현장 소통 및 홍보전략

### ○ 1단계

- 구민·실무자 설문조사 및 인터뷰 진행
- 버스, 전광판 등 홍보 진행

### ○ 2단계

- 대형현수막, 거리현수막 게시
- 전단지 배부 홍보 진행

### ○ 3단계

- 음성챗봇 서비스 오픈이벤트 실시
- 학교, 노인정, 동주민센터 등으로 찾아가는 설명회 개최

## ■ 소요예산: 415,000천원 (☎415,000)

## Ontact 시대를 반영한 구민소통 미디어 강화

- ◆ 영상 중심으로 변화하는 외부 소셜미디어 환경에 대응하고 포스트 코로나 시대 구민의 주요 소통채널로 서구 소셜미디어 활성화 방안 강구
- ◆ 전 연령이 소통하는 세대별 타깃 맞춤 채널 운영을 통한 구정 홍보 효율성 증대

### ■ 사업개요

- (채널 운영) 전 연령이 참여하는 타깃 맞춤 소셜미디어 채널 운영 (확대)
  - 소셜미디어 채널의 활성화와 콘텐츠 확산에 영향력이 가장 큰 MZ세대 유입을 위한 틱톡, 카카오TV 개설 (신규)
  - 세대별 소셜미디어 채널 연계를 통해 콘텐츠 확산을 증대시키고 서구 온라인 채널의 통일된 정체성 확보
- (서구TV) 방송국 편성 개념의 제작 및 운영으로 개성 구축 (확대)
  - 타기관과 차별화된 특화프로그램 제작, 정체성이 뚜렷한 세부 콘텐츠 카테고리 운영 (체험, 정보, 휴먼다큐, 환경, 라이브 등)
  - 포스트 코로나 시대에 대응 서구TV를 활용한 라이브 방송 증대 구민의 니즈반영 (비대면 실시간 정보습득) 및 각 부서의 요청 증대 (확대)
- (캠페인) 서구 소셜미디어 채널을 연계한 구민 참여 기회 증대 및 화제성 있는 캠페인, 챌린지 진행 (신규)
  - 분기별, 시즌별로 진행하는 환경 캠페인을 통해 서구 소셜미디어 화제성 증대와 구민의 인식 개선 및 행동 변화 유도
  - 세대가 함께 참여하는 캠페인, 챌린지 운영으로 (가족단위 구민 참여 확대)

## ■ 그동안 추진사항

- 미디어 채널 중 유튜브 채널 중점 운영을 통한 영상 콘텐츠 강화 개편
  - (개편) 우리 구 유튜브 명칭 ‘서구TV’ 로 브랜드 네이밍화
  - (소통) 서구 20대 청년으로 구성된 유튜브 서포터즈 ‘서구TV 메이트’ 발대
- 전문인력확보를 통한 실시간 영상 콘텐츠 제작으로 구민 소통 용이
- 2020년 SNS 채널 운영 현황 (2020. 12. 31. 기준)

운영목록	운영실적(조회수/구독자수)		전년대비
	2019	2020	
유튜브(서구TV)	54,906회(1,321명)	316,569회(10,232명)	164% 증가
블로그	1,054,082회	8,092,934회	12.6% 증가
페이스북	10,313명	17,061명	76% 증가
인스타그램	4,544명	6,652명	46% 증가

- 서구 SNS 서포터즈 운영
  - 블로그 기사 콘텐츠 약 130건 발행 (2020년 12월 기준)
  - 서구민으로 구성된 서포터즈의 구정참여 (콘텐츠 발행, 모니터링 등)
  - 20대 청년으로 구성된 유튜브 기자단 ‘서구메이트’ 발대

## ■ 문제점 및 개선방안

- MZ세대가 활용하지 않는 서구 소셜미디어 (40대 이상으로 편중)
  - MZ세대 맞춤형 채널인 틱톡, 카카오TV 운영을 통해 전 연령이 활용하는 서구 소셜미디어 구축
- 타 지자체와는 다른 방송국 프로그램 편성 형태의 온라인 매체 운영을 통해 구민과 소통을 넓혀 나갈 수 있는 영상 채널 구축
- 영상 콘텐츠로 변화하는 공공기관 홍보 흐름 기류에 부족한 영상 제작 수치
  - 내부 영상 전문인력을 포함한 영상 콘텐츠 제작 전문 업체 선정을 통해 개선

- 서구 미디어 채널에 대한 관심 및 정량적 성장은 했지만, 구민이 참여하고 의견을 나누는 쌍방향 소통은 부족
  - 쌍방향 소통을 유도하는 참여형 캠페인, 챌린지 진행을 통해 구민이 참여할 수 있는 기회를 확대

## ■ 성과목표 및 기대효과

### 전 세대를 잇는 온택트 소셜미디어 운영

시행 전(As-Is)	시행 후(To-Be)
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 특정 세대에 편중된 서구 소셜미디어</li> <li>○ 다소 일방향적인 정보 전달</li> <li>○ 외부업체에 의존하는 영상 제작 능력의 한계로 인한 정량적 제작 수치 부족</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 세대별 맞춤형 채널 운영</li> <li>○ 참여형 캠페인 챌린지 운영을 통한 쌍방향 소통과 구민 참여 기회 확대</li> <li>○ 서구 유튜브 서구TV의 영상제작시스템과 특화 프로그램을 갖추고 구민들과 소통 능력 확대 (서구 디지털 소통 영향력 확대)</li> </ul>

## ■ 현장 소통 및 홍보전략

- 서구 소셜미디어 이외에 챗봇, 소통1번가, 서로e음, 지역 맘카페, 문자메시지 등을 연계한 서구 콘텐츠 확산 진행
- 온라인과 오프라인이 함께하는 구민 참여형 이벤트 및 온라인 프로모션 (전시회, 공모전) 등 함께 진행

## ■ 소요예산: 300,000천원 (☎300,000)

### 3

## 공공갈등 예방 및 해결 역량 강화

◆ 공공정책을 수립하거나 추진하는 과정에서 발생하는 공공갈등을 효과적으로 예방하고 해결할 수 있는 제도적 방안을 마련하여 지역 공동체 회복과 공존의 가치향상을 실천하는 구정 운영

### ■ 사업개요

- 추진근거: 「공공갈등 예방과 해결에 관한 조례」
- 갈등관리를 위한 제도적 기반 마련
  - 갈등조정 전문기관 협약 : 2021년 상반기 예정
    - 전문기관 및 전문가 인력 POOL 구축
  - 갈등관리 심의위원회 구성: 2021년 상반기 예정
    - 구성(15명 이내): 전문가, 시민단체 대표, 교수, 변호사, 언론인, 구의원 등
    - 역할: 갈등 예방·해결을 위한 종합계획 수립 심의 등
- 갈등관리 시스템 구축
  - 등급기준에 따른 갈등관리 (부서별 진단표 작성)
    - A(구 총괄관리), B(부서 중점관리), C등급(부서 자체관리)
  - 갈등관리심의위원회 개최 → 관리대상사업 선정
  - 갈등예방 관리계획 수립 및 전문가 자문·조정
- 갈등관리 역량강화 및 갈등인식 향상 프로그램 운영
  - 갈등해소를 위한 갈등전문가 자문: 수 시
  - 갈등관리 역량강화 및 공무원 인식확산 교육
    - 직원역량강화 교육: 전문기관 위탁
    - 공무원 인식확산 교육: 연2회(직원소통의 날)

## ■ 그동안 추진사항

- 공공갈등관리 기본계획 수립 : 2019. 8월
- 제484회 조례·규칙심의회 심의 : 2020. 1월
- 「공공갈등 예방과 해결에 관한 조례」 제정 : 2020. 3월

## ■ 분기별 향후계획

공공갈등 관리시스템 구축으로 구민과 소통·상생

분 기	향 후 계 획	비 고
1분기	○ 공공갈등예방 및 해결을 위한 인식확산 직원교육 ○ 갈등관리 대상사업 모니터링	
2분기	○ 갈등관리 심의위원회 개최 ○ 갈등관리 대상사업 선정	
3분기	○ 공공갈등예방 및 해결을 위한 인식확산 직원교육 ○ 갈등관리 대상사업 모니터링	
4분기	○ 갈등관리 심의위원회 개최 ○ 갈등관리 대상사업 선정 ○ 갈등관리 매뉴얼 제작	

## ■ 현장 소통 및 홍보전략

- 공공갈등 예방·해결 관련 기획특집 보도
- 갈등관리 대상 사업에 대한 주기적 모니터링
- 갈등관리 공무원 역량강화 교육

## ■ 소요예산: 3,540천원 (☎3,540)

# 4

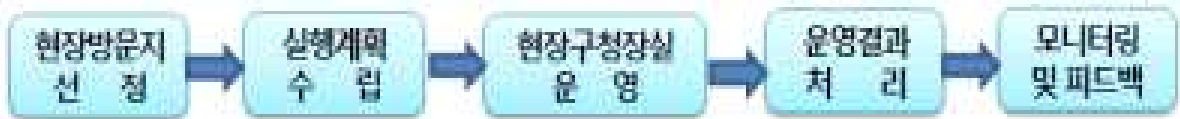
## 공약

### 현장 구청장실 운영

◆ 직접 민원현장을 방문하여 주요정책 및 지역현안 사항에 대하여 대화하고, 주민 애로사항 및 건의사항 등 현장의 생생한 목소리를 청취·소통하여 현장중심의 행정 구현

#### ■ 사업개요

- 기 간: 2021. 1월 ~ 2021. 12월(탄력적 운영)
- 운영장소
  - 현안사업 등 구민과 소통이 필요한 민원현장
  - 區 정책 홍보 및 구민의 의견수렴이 필요한 현장
- 운영절차



- 후속관리
  - 현안사항에 대해 소통·조정·중재로 해결방안 도출
  - 주요사항 민원접수 및 관리카드화 등 모니터링

#### ■ 그동안 추진사항

- 2019년: 총 12회 운영
  - 점단신도시사업 추진관련 사업시행자, 주민과의 현장 소통(5회 / 115명)
  - 중소 기업체 관계자와의 현장 소통(4회 / 45명)
  - 사회복지 시설 및 어르신과의 현장 소통(3회 / 113명)

- 2020년: 총 9회 운영
  - 중소 기업체 관계자와의 현장소통(2회 / 8명)
  - 주민생활불편 민원관련 주민과의 현장소통(6회 / 62명)
  - 세어도 물부족 문제해결을 위한 현장소통(1회 / 17명)

## ■ 분기별 향후계획

지역 현장의 생생한 목소리를 청취·소통하여 현장중심의 행정 구현

분 기	향 후 계 획	비 고
1분기	○ 현장 구청장실 운영 연간계획 수립 ○ 현장 구청장실 운영	
2분기	○ 현장 구청장실 운영 ○ "현장 구청장실 운영결과" 평가(반기별)	
3분기	○ 현장 구청장실 운영	
4분기	○ 현장 구청장실 운영 ○ "현장 구청장실 운영결과" 평가(반기별)	

## ■ 소요예산: 비예산



## IV 신규 사업

---



1

신규

## 소통1번가 GIS기반 빅데이터 플랫폼 구축

◆ 복지, 안전 등 주민일상생활과 밀접한 정보를 종합 제공함으로써  
주민 삶의 질을 제고하고 직원업무 관련 행정정보를 쉽게 활용  
가능토록 하여 업무효율 제고 및 스마트 행정 구현

### ■ 당위성

○ 급증하는 주민수요 대응

- 2021 신도시 입주 등 급격한 서구 인구 및 행정정보 수요 증가 예상
- 새로운 전입자 및 주민대상으로 생활에 필요한 정보를 활용하기  
편한 형태로 제공할 필요성 있음

(이천시, 양산시 등 40여개 이상의 지자체가 2007년도부터 이러한  
취지하에 GIS 정보제공 플랫폼 기 구축 운영)

○ 행정 효율성 제고

- 인구, 도시규모 확대에 따라 예상되는 민원 및 필요사업, 예산  
증가에 전문화된 데이터 시스템으로 대응할 필요성이 있음
- (창원시 민원빅데이터 도입으로 연20%민원 감소 실적, 지자체  
빅데이터 플랫폼 도입 분석 결과 예산3.4%절감 예상)

### ■ 사업개요

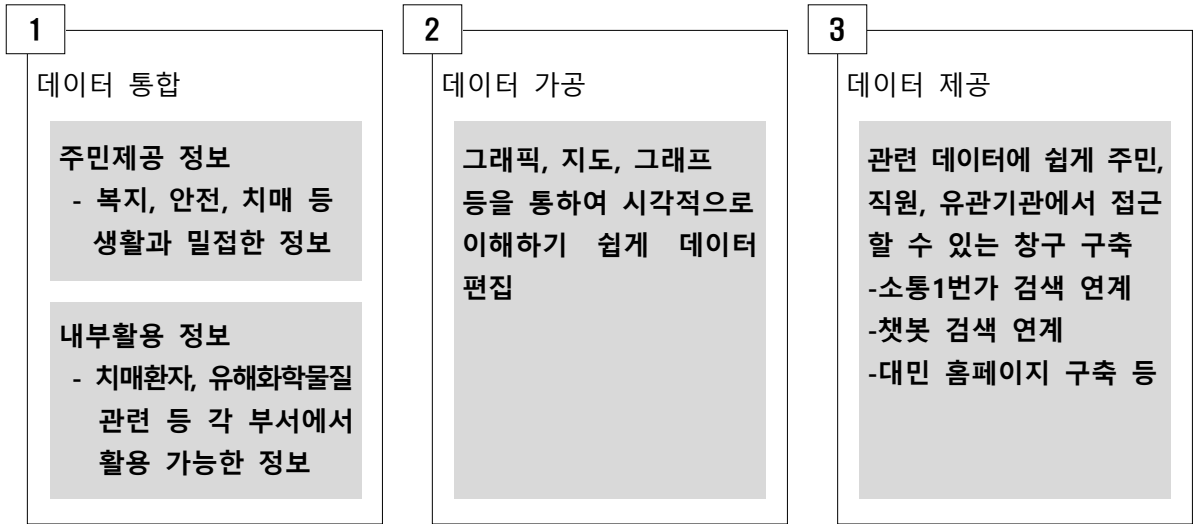
○ 추진목표

- [정보제공] 주민들에게 유용한 정보를 이해하기 쉬운형태로 통합제공
- [업무지원] 업무 관련 정보를 쉽게 얻을 수 있고 활용 가능토록 시스템 구축

○ 사업기간: 2021. 3월 ~ 2021. 11월

○ 사업내용

- 주민 및 직원들에게 필요한 데이터 정의 및 통합
- 데이터 시각화 시스템(지도기반 정보제공 등), 분석시스템(빅데이터)구축
- 빅데이터 플랫폼과 기존 소통1번가 간 연계



■ 문제점 및 개선방안

○ AS-IS: 문제점

- 기존 구민제공 정보가 텍스트위주의 단순한 정보의 나열이며 여러 기관에 분산되어 있어 주민들의 공공정보 이용이 불편

○ TO-BE: 개선방안

- 여러 기관에 나뉘어져 있는 복지 등 유용한 정보를 소통1번가에서 통합 후 이해하기 쉬운형태로 한번에 제공함으로써 주민불편 해소

■ 전문가 및 구민 의견

○ 주민의견 (2020년도 4월 간담회, 5월 설문조사)

- 일상생활에서 필요한 공공정보를 서구 홈페이지에서 얻기 힘들다. 쉽게 얻을 수 있도록 개선하였으면 좋겠다.

[ex: 시기에 따른 복지혜택, 생활 쓰레기 배출 방법 등]

- 민원 실무자 의견 (2020년도 4월 간담회, 5월 설문조사)
  - 빅데이터 시스템 구축 시 실제 업무에 활용가능한 데이터 위주로 구축하였으면 한다
  - [ex: 서구 25개 치매관련기관에 나뉘어져 있는 정보 통합 등 ]

## ■ 분기별 향후계획

**서구 정보의 중심, 편리하고 신속한 정보제공 플랫폼 구축**

분 기	향 후 계 획	비 고
1분기	○ 공공정보 및 주요 민원 사항 데이터 수집 및 편집	
2분기	○ GIS민원 빅데이터 시스템 인프라 구축 완료 ○ 소프트웨어 개발 착수	
3분기	○ 소통1번가 GIS기반 빅데이터 플랫폼 구축 완료	
4분기	○ 시스템 테스트 및 정식 오픈	

## ■ 현장 소통 및 홍보전략

- 사전 홍보: SNS , 버스쉘터 등을 활용하여 시스템에 대한 기대 제고
- 오픈 이벤트: 유튜브 방송, 시스템 소개, 시연 등으로 이목 집중
- 오픈 홍보 : 사용자 이용 인증 이벤트, 동영상소개 등 실제 사용 경험 위주로 홍보

## ■ 소요예산: 778,500천원 (☎778,500)