

민원제안통합관리시스템 운영

1 기본 현황

□ 사업개요

회 계	일반회계		
사업기간	<input checked="" type="checkbox"/> 연례반복		
사업내용	<input type="checkbox"/> 응답소시스템 기능개선 및 유지관리 <input type="checkbox"/> 응답소민원분석시스템 기능개선 및 유지관리		
사업비 (당해년도)	1,454,026천원	(국비)	(시비)1,454,026천원
		기타 (예산 외) (국비)	(기타)

□ 사업 담당자

실·국	부서명	과 장	팀장	주무관
홍보기획관	민원담당관	김성연 02-2133-6460	김기현 02-2133-7929	조현정 02-2133-7930
홍보기획관	민원담당관	김성연 02-2133-6460	김기현 02-2133-7929	장진희 02-2133-7931

*실국 및 부서명은 예산서 기준으로 작성되어 현재부서와 다를 수 있습니다.

2 예산 설명

□ 예산 총괄

(단위 : 천원, %)

구 분	2023예산액 (A)	2024예산액 (B)	증감 (B-A)	(B-A)*100/A
계	(x-) 1,154,048	(x-) 1,454,026	(x-) 299,978	(x-) 26
사무관리비	(x-) 4,400	(x-) 2,200	(x-) △2,200	(x-) △50
공공운영비	(x-) 1,078,084	(x-) 1,432,166	(x-) 354,082	(x-) 33
시책추진업무추진비	(x-) 4,860	(x-) 4,860	(x-) 0	(x-) 0
자산및물품취득비	(x-) 66,704	(x-) 14,800	(x-) △51,904	(x-) △78

□ 산출근거

과목구분	2024년 예산내역	
사무관리비	○ 제안서평가회의 자문수당 등	= 2,200천원
	- 제안서평가 심사비 200,000원*8명*1회	= 1,600천원
	- 과업심의위원회 심사비 200,000원*3명*1회	= 600천원
공공운영비	○ 휴대전화 문자 이용료 6,000,000원*12월	= 72,000천원
	○ 응답소시스템 운영 및 유지관리	= 1,084,738천원
	- 시스템 운영 및 유지관리 772,003,000원	= 772,003천원
	- 응답소 중계서버 프로그램 재개발 및 이관 256,267,000원	= 256,267천원
	- JEUS 등 9종 상용SW 유지관리 56,468,000	= 56,468천원
○ 응답소 민원분석시스템 운영 및 유지관리 275,428,000원	= 275,428천원	
시책추진업무추진비	○ 민원제안통합관리시스템 운영 업무추진비 4,860,000원	= 4,860천원
자산및물품취득비	○ JEUS 업그레이드 14,800,000원	= 14,800천원

3 사업설명

□ 사업목적

- 응답소의 안정적이고 효율적인 운영과 지속적인 기능개선으로 민원 행정 서비스만족도 제고
- 민원 빅데이터 분석 결과를 시정 각 분야에 활용하고 데이터 기반의 객관적, 과학적 행정을 지원하여 기관의 책임성·신뢰성 제고

□ 사업근거

- 법령상 근거

- 민원 처리에 관한 법률 제12조의 2(전자민원창구 및 통합전자민원창구의 운영 등)
- 전자정부법 제7조(전자정부서비스의 신청 등)

□ 사업내용

- 사업기간 : 2024.1월 ~ 12월
- 사업개요
 - 응답소시스템 기능개선 및 유지관리
 - 노후 중계서버 교체에 따른 서버용 응용프로그램 재개발 및 이관
 - 응답소 홈페이지 민생사범 신고창구 개설 및 시민 편의 기능 제공
 - 응답소 업무시스템 민원처리 및 관리 효율화를 위한 기능 개선
 - 응용 및 상용SW 예방점검(정기, 수시) 및 장애조치, 기술환경 변화 적기 대응 등
 - 교육 콘텐츠 제작/배포, 헬프데스크 운영 등 이용자 지원
 - 민원분석시스템 기능개선 및 유지관리
 - 상황판, 차트 등 분석결과에서 상세정보 제공을 통한 분석지원 강화
 - 군집화 자동분석 학습데이터 관리, 분석엔진 성능개선
 - 응용 및 상용SW 예방점검(정기, 수시) 및 장애조치, 기술환경 변화 적기 대응 등

□ 추진경위

- 응답소시스템 구축 및 운영
 - 민원·제안통합관리시스템 구축을 위한 ISP 수립('13.3월)
 - 응답소시스템 구축(1차)('13.7월 ~ '14.2월)
 - 응답소시스템 서비스 오픈('14.3월)
 - 응답소 시스템 고도화(2차) 개발('14.9월 ~ '15.2월)
 - 응답소 모바일 현장민원처리시스템 구축('17.4월 ~ '12월)
 - 응답소시스템 웹호환성 개선을 위한 재개발('22.3월~'23.2월)-'23.2.28.오픈
- 서식민원관리시스템 구축 및 운영
 - 서식민원관리시스템 구축을 위한 ISP 수립('09.2월)
 - 서식민원관리시스템 구축('09.10월)
 - 서식민원관리시스템 운영 개시(대시민 공개)('10.1월)
 - 서식민원관리시스템 이중화 및 통합민원처리 개발('10년 ~ '11년)
 - 서식민원관리시스템 운영('11.10월 ~)
 - 서식민원관리시스템을 응답소시스템으로 통합개발('22년)
- 응답소민원분석시스템 구축 및 운영
 - 응답소 민원분석시스템 구축 및 업무 효율화 계획 수립('18.10월)
 - 응답소 민원분석시스템 구축('19.8월 ~ '20.5월)

- 응답소 민원분석시스템 서비스 오픈('20.6월)
- 응답소 민원분석시스템 고도화 추진('21년)'22.2.3.오픈
- 응답소 민원분석시스템 실국현황 서비스 오픈-'22.12월말

□ 2024년도 추진일정

(단위 : 천원)

사업추진절차	추진기간	예산집행금액	추진세부내용
계		1,454,026	
응답소, 분석시스템 운영 및 유지관리 추진	2024.01~2024.12	1,360,166	월별 부분 준공 및 기성금 지급
문자 발송료 지급	2024.01~2024.12	72,000	월별 휴대전화 문자이용료 지출
시책업무추진	2024.01~2024.12	4,860	민원제안통합관리시스템 운영 시책업무추진
제안서평가회의 등	2024.11~2024.12	2,200	제안서평가위원회, 과업심의회 개최
JEUS업그레이드	2024.11~2024.12	14,800	상용SW 업그레이드

4 사업 효과

□ 최근 3년 추진실적

2021년도	<ul style="list-style-type: none"> ○ 응답소시스템 운영 및 유지관리 <ul style="list-style-type: none"> - 개인정보 관리 체계 확립을 통한 ISMS-P 인증 취득(5월) - 포장도로관리시스템(포트홀) 연계 개선 - 백신접종신고센터 신규 메뉴 개설 및 성평등 노동조사 페이지 개설 - 고충민원 처리 및 지연민원 핑퐁민원 관리 프로세스 개선 - 유사민원 사전 조회 기능, 개인 맞춤형 민원처리상황 알림 기능 - 불법주정차 통합플랫폼 연계 및 국민신문고 연계 개선 - 민원 접수·처리 현황 : 2,238,641건(전년 대비 4.8% 감소) ○ 서식민원관리시스템 운영 및 유지관리 <ul style="list-style-type: none"> - 연계시스템별 접수민원 처리현황 및 부서별 처리결과 건수 제공 - 실국부서별 처리기간 준수율 및 자치구 별 스피드지수 정보 제공 - 연계데이터 현황 : 813,753건 ○ AI기반 응답소민원분석시스템 유지관리 및 고도화
2022년도	<ul style="list-style-type: none"> ○ 응답소/민원분석시스템 운영 및 유지관리 <ul style="list-style-type: none"> - 민원 만족도 참여 활성화를 위한 조사 접근 방법 개선(4월) - 응답소시스템 운영 안정화를 위한 AP서버 이관(1~6월) - 만족도 현황 및 분석기능화면 구성(3~4월) - 강동구 구청장에 바란다 민원 연계 추진(3~8월) - 안정적인 민원정보 연계를 위한 ESB 서버 이중화 작업 실시(11월)

	<ul style="list-style-type: none"> - 중대시민재해 공중 이용시설 대상 여부 입력 프로세스 추가(9월) - 실국단위 민원분석을 위한 민원분석시스템 실국현황 서비스 오픈 - 민원 접수·처리 현황 : 2,380,604건(전년대비 6.3% 증가) ○ 서식민원관리시스템 운영 및 유지관리 <ul style="list-style-type: none"> - 연계시스템별 접수민원 처리현황 및 부서별 처리결과 건수 제공 - 실국부서별 처리기간 준수율 및 자치구 별 스피드지수 정보 제공 - 연계데이터 현황 : 738,011건 ○ 응답소시스템 웹호환성 개선을 위한 재개발 사업 및 감리사업 추진 - 재개발 시스템 오픈('23.2.28)
2023년도	<ul style="list-style-type: none"> ○ 응답소/민원분석시스템 운영 및 유지관리 <ul style="list-style-type: none"> - 처리부서 기피신청 처리 프로세스 개선 및 서신 등기번호 입력/모니터링 기능 추가(4월) - (일괄) 재지정, 처리기한 연장기능 개발(5월) - (시민편의)서울특 민원답변 결과확인 개선(2월), 스마트불편신고앱 추가답변 확인 개선(8월) - 민원 접수·처리 현황 : 2,081,013건('23.9.30.기준) - 서식 연계시스템별 접수민원 처리현황 및 부서별 처리결과 건수 제공 - 서식민원 처리기간 준수율 및 자치구 별 스피드지수 정보 제공 - 서식민원 연계데이터 현황 : 579,664건('23.9.30.기준) - 민원분석 긴급안전민원 지도표출 화면에서 상세민원 목록 표출 - 민원분석시스템 민원데이터 업데이트 현황: 2,081,012건('23.9.30.기준)

□ 향후 기대효과

- 신속하고 충실한 민원처리로 행정에 대한 시민 신뢰도 및 만족도 증가
- 지속적인 기능 개선 및 안정적인 시스템 운영으로 업무 효율성 향상
- 분석을 통한 시민의사 신속 파악으로 시민기반 정책수립 및 민원해결 선제대응

5 최근 3년 결산 현황

(단위 : 천원)

연도	최종예산	전년이월	예산변경	예산현액	집행액	차년이월	집행잔액
2020	(x-) 901,190	(x-) 205,507	(x-) 0	(x-) 1,106,697	(x-) 1,033,816	(x-) 0	(x-) 72,881
2021	(x-) 1,085,384	(x-) 0	(x-) 0	(x-) 1,085,384	(x-) 1,052,445	(x-) 0	(x-) 32,939

2022	(x-) 2,103,388	(x-) 0	(x-) 0	(x-) 2,103,388	(x-) 1,782,307	(x-) 281,730	(x-) 39,351
------	-------------------	-----------	-----------	-------------------	-------------------	-----------------	----------------