

사례제목 ¹ (정책명 ²)		공공앱을 담은 전국 최초 군민 전용 앱, “해남소통넷”				
		(군민전용앱을 통한 스마트 서비스)				
사례요약 ³		전국최초 군민전용 앱 “해남소통넷” 개발로 군민과 행정이 양방향으로 소통 가능한 플랫폼을 구축함 또한 단순한 소통 플랫폼을 넘어 공공앱을 탑재함으로써 군민들의 공공앱 접근성 향상 도모와 더불어 신규 공공앱 구축에 들어가는 예산을 절감하는 효과를 가져옴				
기관명 ⁴ (부서명)		해남군				
		(총무과)				
분야 ⁵	1차	규제혁신 여부 Y <input checked="" type="checkbox"/> N <input type="checkbox"/>				
	2차	경제활성화 <input type="checkbox"/>	재난·안전 <input type="checkbox"/>	디지털 혁신 <input checked="" type="checkbox"/>	국민생활 지원 <input type="checkbox"/>	
		기타 <input type="checkbox"/> (직접입력 :)				
공적자 ⁶		구분	부서명	직급	성명	연락처
		주 공적자	총무과	전산6급	황대형	061-530-5300
		부 공적자	총무과	방송통신9급	강세리	061-530-5398
		부 공적자	총무과	시설9급	이정화	061-530-5399
각종대회 수상실적 ⁷		○ 주요 수상현황(2020년 ~ 현재) ▶ 전라남도 행정정보화 연구과제 발표대회 최우수상 수상				
가점대상 여부 ⁸ (입증자료 필수)		국민추천사례(+3점) <input type="checkbox"/>				
사 례 내 용	추진배경 ⁹	○ (실시간 서비스) 웹에서만 열람 가능하던 알림사항 및 소식 등을 “해남소통넷” 속 공공앱을 통해 실시간으로 제공 ○ (매체의 다양화) 군민과 행정이 양방향으로 소통하고 정책정보 공유를 위한 매체 다변화 ○ (전국 유일 자체 콘텐츠) 전국 지자체 최초로 개발된 앱으로 군민이 필요한 다수 정책사업을 “해남소통넷”을 통해 하나로 연결한 통합 서비스 운영				
	추진 중 어려움 ¹⁰	○ 정부 및 지자체의 공공 모바일 애플리케이션(공공앱) 운영 상태가 심각하면서 예산 낭비라는 지속적인 지적에 일부 대상이 아닌 전체 군민을 대상으로 앱 개발 성공여부를 장담 할 수 없었기에 추진하는데 많은 어려움이 있었음 ○ 전국 어디에서도 없는 플랫폼과 누구도 해보지 않은 군민 전체를 대상으로 한 양방향 소통할 수 있는 플랫폼 구축				

		<ul style="list-style-type: none"> ○ 운영 초기 자유게시판에 올라온 민원성글에 대한 직원들의 불편함과 소극적인 답변의 어려움 ○ 해남군민의 34% 이상이 고령층 인구로 앱 설치 및 회원가입 참여 등 소통넷 홍보의 어려움
	<p>해결노력¹¹</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 누구도 해보지 않은 군민 전체를 대상으로 한 양방향 소통창구 개발 <ul style="list-style-type: none"> - 실시간 모니터링을 통해 언제 어떠한 글이 올라오더라도 신속하고 정확하게 대처 - 댓글 기능을 통해 군민과 담당자간의 소통을 빠르고 간편한 방식으로 이어나가 신속한 민원 해결을 유도 ○ 운영 초기 직원들의 소극적인 답변의 어려움 설득으로 해결 <ul style="list-style-type: none"> - 적극행정의 중요성에 대한 지속적인 교육을 통해 양방향 소통이 필요함을 강조 - 직원인 동시에 군민임을 잊지 않고 본인의 민원을 해결한다는 생각으로 임할 수 있도록 독려 ○ 해남군민의 34% 이상이 고령층 인구로 앱 설치 및 회원가입 진행의 어려움 <ul style="list-style-type: none"> - 전체 군민 66,129명(2022. 10. 31.기준) 대비 35,467명(46.6%)의 스마트폰 활용도가 낮은 편으로 앱 설치 및 회원가입을 어려워하고 있어 디지털배움터의 스마트폰 교육 등과 연계하여 해남소통넷을 사용할 수 있도록 지속적으로 지원 및 홍보 진행 ※ 65세 이상 22,873명(34.6%)와 19세 미만 7,789명(12%) ☞ 사용 가능 인구수 대비 41% 이상 가입(누계 15,004명) ○ 지자체 최초 및 유일 군민전용앱이기에 군민이 필요한 내용을 위주로 개발 노력 <ul style="list-style-type: none"> - 해남 전 군민을 대상으로 해남소식, 양방향 소통, 조직도 안내 및 바로 전화 걸기, 함께하는 문화, 안전안내 및 건강테스트 등을 운영 - 해남군민이면 앱 설치 후 누구나 글 열람 가능하며 간단한 회원가입만 완료하면 글 작성 가능

		<p>○ 군민과 행정이 양방향으로 소통할 수 있는 플랫폼 구축</p> <ul style="list-style-type: none"> - 군민 누구나가 자유로이 사진을 올리며 정보를 공유할 수 있는 “군민갤러리” - 군민이 물으면 행정이 실시간으로 답하는 “자유게시판” - 군민이 필요로 하는 업무 담당자를 찾아 직접 통화할 수 있는 “군청조직도” - 군민이 직접 칭찬하는 “칭찬합시다” 등 운영 <p>○ 군민의 안전과 생활편의를 위해 공공데이터를 활용한 위치 정보 서비스 제공</p> <ul style="list-style-type: none"> - 군민안전 : 민방위 주민대피소, 급경사지 등 낙석위치 - 군민건강 ; 의료기관정보, 자동심장충격기 위치, 산후 우울증 자가진단 등 - 생활편의 ; 전기차충전소, 주요시설, 공영주차장 등
	<p>주요성과¹²⁾</p>	<p>○ 공공앱 개발에 대한 위기를 기회로 만들어 버린 “해남소통넷”</p> <ul style="list-style-type: none"> - 국회 행정안전위원회 소속 용혜인 의원이 행정안전부가 2017년부터 공개한 모바일 대민서비스 앱 성과 측정 및 정비계획 검토 결과를 분석한 결과, 중앙부처·교육청·지방자치단체 등이 5년간 개발한 공공앱 중 635개가 폐기 또는 폐기 예정·권고를 받았기에 군민전용앱인 해남소통넷을 통해 공공앱을 탑재함으로써 기존 공공앱과 신규 공공앱의 활용도 및 예산절감의 롤 모델이 될 수 있을것으로 보임 <p>○ 신규 공공앱을 별도로 구축하지 않고 “해남소통넷”에 탑재하여 예산 절감 및 접근성 극대화</p> <ul style="list-style-type: none"> - 장난감도서관 앱: 별도의 회원가입을 추가로 하지 않아도 해남소통넷 내 장난감도서관 카테고리에서 장난감 검색 및 현황 조회 가능, 스마트 신분증을 활용한 장난감 대여 기능 지원 - 해남사랑상품권 앱: 상품권 구입 방법 안내 및 가맹점 조회 기능 등을 통해 해남사랑상품권 이용 서비스 제공 - 신규 공공앱을 별도로 구축하지 않고 “해남소통넷”에 탑재하여 접근성 극대화 및 <u>예산 절감</u>

사업명	계	서버구축	인건비	홍보비 등
계	226,000	90,000	96,000	40,000
장난감 도서관	64,000	30,000	24,000	10,000
주민자치회	54,000	20,000	24,000	10,000
청년두드림센터	54,000	20,000	24,000	10,000
해남사랑상품권	54,000	20,000	24,000	10,000

○ 신규앱 개발 시 “해남소통넷” 내 탑재로 예산절감 가능

사업명	계	서버구축	인건비	홍보비 등
계	316,000	130,000	96,000	90,000
공공체육시설 통합 예약 서비스	74,000	30,000	24,000	20,000
다자녀가정 인증카드 발급서비스	74,000	30,000	24,000	20,000
가공임대 기계 모바일 예약 서비스	74,000	30,000	24,000	20,000
예코 재활용 포인트 지급서비스	94,000	40,000	24,000	30,000

○ 코로나19 확산시에 더욱 빛을 내발하는 “해남소통넷”

- 해남소통넷에 탑재된 공공앱인 장난감도서관의 「스마트 신분증」을 활용하여 드라이브스루 장난감 대여 서비스를 추진하여 군민들에게 큰 호응을 얻음

월	이용자 수
1월	302명
2월	310명
3월	372명

스마트신분증 본인인증

○ 스마트폰으로 처음 작성해본 “칭찬합시다”

- 스마트폰 및 컴퓨터 사용에 익숙치 않던 어머님이 디지털배움터의 교육을 통해 스마트폰 활용법을 배우시고 해남소통넷에 가입하시어 소통넷 내 “칭찬합시다” 카테고리에 “황대형팀장님칭찬합니다” 라는 제목으로 게시글 작성, 디지털교육을 받을 수 있게 해주어 감사하다는 내용을 디지털 매체를 활용하여 작성하신 점이 매우 보람차고 뿌듯함

미담사례¹³

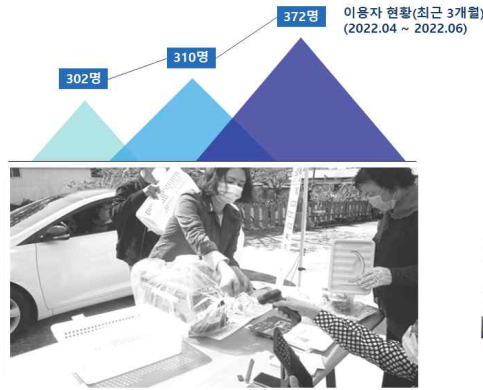
16

[증빙자료]

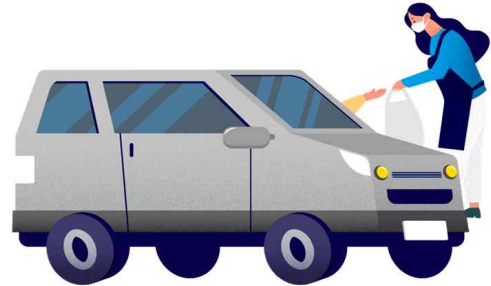
“해남소통넷” 성공사례

코로나 확산에도 해남 장난감도서관은 문을 닫지 않습니다.

- 「해남소통넷」과 「스마트신분증」을 활용한 드라이브 스루 장난감 대여 서비스 추진



스마트신분증 본인인증



민원을 해결해주세요! 해남에는 군민의 소리를 들어주는 소통넷이 있을 뿐입니다.

장기간 소요 업무 (접수->처리과정->결과 회신)

- 소통넷을 통한 체계적인 관리로 군민 만족도 향상

단순 요청 업무 (접수->처리->회신)

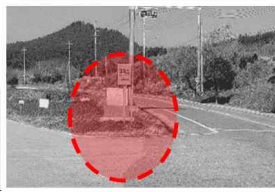
- 24시간 내 신속 처리 및 결과 피드백

월 평균

15건 업무 처리



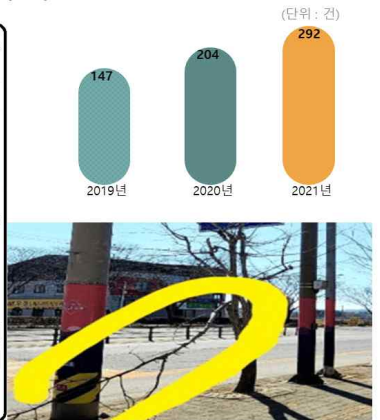
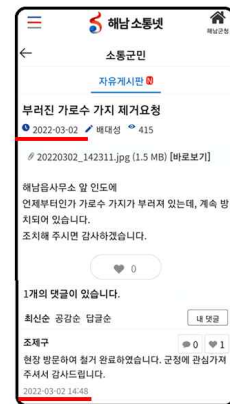
접수 업무
처리 및 관리



요청 당시 상태



처리 후 상태



행복한 해남 만들어요. 내가 행복하고 당신이 행복하고 해남사람 모두가 행복해지는 날까지!

좋은 문화가꾸기 “칭찬합니다” 활성화로 따뜻한 해남 만들기 캠페인



군민/관광객이 직접 공무원을 칭찬하는 서비스 -> 직원 포상 수여

땅끝화장실 담당 이미순님 칭찬합니다.

아이 염마가 없는 사이에 딸아이가 용변이 급하다고 하여 화장실 앞에서 당황하고 있던 참에 이미순님께서 친절하게 아이를 데려가 케어를 해주셨습니다. 정말 감사합니다.

그 어떤 관광지에서도 이런 친절함을 받아본 적이 없으며 이미순님 덕에 땅끝에 대한 좋은 기억만 한아름 안고 갑니다.

앞으로 지인들에게 땅끝은 꼭 가보라고 추천할 예정입니다. 이미순님 감사합니다! 항상 건강하시고 행복하세요!

환경미화 담당직원에 대한 칭찬 글

- 해남군청 시설관리팀 홍순근팀장님
2022-05-17 / 용영아
황대청팀장님! 감사드립니다.
2022-05-10 / 이순희 338 3
- 해남로컬매장 이명숙매니저님을 칭찬합니다.
2022-06-30 / 박희선
사명감 투철한 서경화 보건소 직원칭찬
2022-05-12 / 김성윤 330
- 땅끝 전향대 자립이 <문송주님> 감사합니다!
2022-07-06 / 강명복
거리 청소 하시는 어느 식당 사장님 칭찬함...
2022-07-02 / 황은희 640

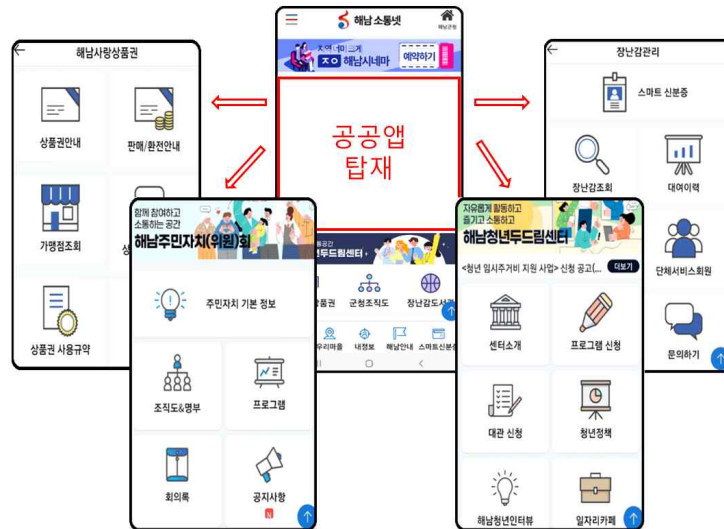


공공업을 담은 “해남소통넷”

해남소통넷은 주민의 편의와 참여를 위한 다양한 서비스들을 확대 발전시켜 가고 있습니다.

「해남소통넷」 연계 서비스 공공업

- 해남시네마
- 해남사랑상품권
- 해남주민자치(위원회)
- 해남청년두드림센터
- 장난감도서관
- 해남공공체육시설 예약시스템(예정)
- 다자녀인증카드 모바일 발급서비스(예정)
- 자원재활용 포인트 지급서비스(예정)



16

소통넷 속 공공업 탑재로 이용률은 올리고, 예산은 절감합니다.

『해남소통넷』속
『해남청년두드림센터』
를 통한 프로그램 홍보 및 신청 접수

『해남소통넷』속
『장난감도서관』을 통한
장난감 현황 조회 및 대여 신청

타요긴급출동플레이센터
제조사 (주)아이코닉스 이용연령 36개월이상
총 수량 5 대여가능 수량 1

핑크퐁 상어가족펜
제조사 (주)삼성출판사 이용연령 36개월이상
총 수량 5 대여가능 수량 2

콩순이 코딩컴퓨터
제조사 (주)영심연 이용연령 36개월이상 총
수량 5 대여가능 수량 1

해남소통넷 e-포인트(예정)

