

분 야	사업혁신
사례명	카카오톡으로 나만의 봉사활동 정보를 받는다!

- ◆ 국민비서\* 최초 융복합 서비스\*\* 개발·제공 → 로그인 절차 없이 개인별 활동내역 확인
- ◆ 행정안전부 공모·선정을 통해 시스템 개발비 약 5억원+향후 운영비 전체 절감
- ◆ 민간 SNS(카카오톡, 네이버 등)를 활용한 실시간 알림 및 선제적 맞춤 서비스 제공 실현

\*국민비서: 행정안전부 주관 민간 앱을 활용한 선제적인 정보 제공 안내 서비스

\*\*융복합 서비스: 별도의 로그인 절차 없이 자동 로그인된 상태로 활동 참여 및 확인 가능한 서비스

## 1 | 추진배경

### □ 문제인식 및 시사점 도출

- 청소년(MZ 및 알파세대)은 스마트폰 활용과 SNS에 익숙한 세대로 이에 맞는 SNS를 활용한 정보 제공 서비스 개발 필요
  - SNS를 활용한 정보 제공 및 온라인 상담서비스 구축 절실
- 본원 활동 정보 중 96.6%가 봉사활동으로 민원 발생 빈도가 높은 편임

·자원봉사 정보를 정확, 신속하게 제공해줬으면 한다.  
 ·자원봉사 시스템 개선이 필요하다. 절차 간소화가 필요하다.  
 <한국청소년활동진흥원 고객만족도 VOC, 2021.4.>

\* 최근 3개년, 한해 평균 봉사활동 참여 인원 64만명

- 현재 진흥원에서는 청소년 활동 정보 및 신청 내역에 대한 자동 알림 서비스가 전무한 상황임
  - 그간 개발 노력은 있었으나 내부 자원(인력, 예산)의 한계 봉착

문제점, 현장수요 등	시사점
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 봉사 정보의 실시간 알림, 확인 서비스 요청</li> <li>■ 봉사활동 참여 절차에 대한 간소화 요구</li> <li>■ 개인별 맞춤형 정보 제공 요구</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 신청, 결과에 대한 실시간 알림 필요</li> <li>■ 절차 간소화, 맞춤형 정보 제공 필요</li> <li>■ 외부자원 활용·연계 → 내부자원 한계 극복</li> </ul>

## □ 과제발굴 및 목표설정

연번	추진목표	세부 추진과제
1	외부 자원 연계·활용	행정안전부 주최 국민비서 및 챗봇 서비스 공모 및 선정
2	개인별 맞춤형 정보 안내	민간 SNS(네이버, 카카오톡 등)를 활용한 봉사활동 원스톱 알림서비스 11종 개발 및 제공
3	이용 절차 간소화 (원스톱 서비스 제공)	국민비서 최초 자동 로그인 서비스를 통해 별도 로그인 절차 없이 봉사활동 신청, 확인, 취소 등 원스톱 서비스 이용 가능
4	제약 없는 민원응대 실현	챗봇 서비스를 통해 시,공간 제약 없는 신속한 민원 응대 서비스 운영

## 2 | 추진내용

### □ 국민비서 및 챗봇서비스 탑재를 위한 제반 구축

- 행정안전부 주최 국민비서 및 챗봇(상담)서비스 공모 및 선정('21.12.)
- 국민비서·챗봇서비스 구축 사업 준비 진행('22.1.~3.)
  - 국민비서 및 챗봇 서비스의 성공적 개발·정보 제공을 위한 협업체계 구축



- (행정안전부) 국민비서서비스 구축 총괄 관리
- (KYWA 정책사업1부) 국민비서 및 챗봇서비스 구축 체계 및 세부 서비스 기획
- (KYWA 정보안전부) 봉사시스템 시스템 환경 검토 및 분석
- 국민비서·챗봇서비스 구축 사업 추진('22.4.~9.)
  - 국민비서 및 챗봇서비스 탑재를 위한 봉사활동 시스템 환경 검토 진행
  - 시스템 개발 부문 및 내용, 시스템 체계, 서비스 상세 내용 계획 수립
  - 시스템 구축 사업 담당자간 업무 회의 및 컨설팅 추진 완료(4회)
  - 봉사 알림서비스 분야별 상세 서비스 내용 및 안내 방식 합의 완료
  - 국민비서 최초 융복합서비스 구축 확정 및 11종의 알림서비스 문안 확정

□ 행정안전부 협업을 통한 시스템 구축 진행 및 탑재('22.10.5.)

- 국민비서 알림서비스 11종의 서비스 구축 및 탑재 완료

순번	구분	알림명
1	개인정보 변경 안내	e청소년 자원봉사 Dovol 개인정보 변경 안내
2	재능나눔 봉사 신청 안내	재능나눔 봉사활동 신청 안내 및 챗봇 서비스
3	재능나눔 봉사 매칭 안내	재능나눔 봉사활동 승인 알림 안내 및 챗봇 서비스
4	봉사활동 신청 안내	봉사활동 신청 안내 및 챗봇 서비스
5	봉사활동 1일 전 알림	봉사활동 실시 사전 안내 및 챗봇 서비스
6	봉사확인서 발급완료 알림	봉사활동 확인서 발급 및 챗봇 서비스 및 챗봇 서비스
7	봉사활동 불참 알림	봉사활동 불참 안내 및 챗봇 서비스
8	1365서비스 연계 동의 완료 안내	1365 연계 동의 안내 및 챗봇 서비스
9	1365 연계 동의 변경 안내	1365 연계동의 변경 안내 및 챗봇 서비스
10	개인 맞춤형 봉사 알림(기관)	(기관) 신규 봉사활동 프로그램 안내 및 챗봇 서비스
11	개인 맞춤형 봉사 알림(동아리)	(동아리) 신규 봉사활동 프로그램 안내 및 챗봇 서비스

3 추진성과

□ 계량 성과

- 행정안전부 국민비서 및 챗봇 시스템 개발비(약 5억원) 및 연간 운영비 절감
  - 연간 국민비서 서비스 이용료 및 유지보수비 전액 무상 지원
  - SNS 수신이 불가능한 민원인에 대한 문자 발송 비용 전액 무상 지원

□ 비계량 성과

- 국민비서 최초 **융복합서비스 탑재 및 조기 개통('22년 10월 말경)**
  - 국민비서 융복합 서비스 중 가장 빠른 서비스 탑재 및 서비스 제공 실현
- 민간 SNS를 통한 선제적 알림서비스를 통해 봉사활동 참여의 접근성, 편의성 및 활동 참여율, 지속률 제고 효과
  - [접근성] 카카오톡 등으로 봉사활동의 실시간 정보 및 챗봇 서비스 제공
  - [편의성] 별도의 로그인 없이 카카오톡을 통한 봉사 정보 신청, 확인, 취소

☞ (청소년) 개인별 맞춤형 봉사 안내서비스를 통해 지속적인 봉사활동 참여 가능

☞ (지도자) 실시간 알림서비스를 통해 별도의 유선 연락 및 안내 불필요

○ 봉사활동 참여 절차의 대폭 간소화(최대 4단계 절차 축소)

- (기존) 컴퓨터 접속 ▶홈페이지 접속▶로그인▶각 메뉴별 경로로 확인
- (개선) 카카오톡 확인 ▶안내된 메뉴로 정보 확인

## 4 | 애로사항 극복방안

### □ 애로사항

- 행정안전부, 국민비서 사업수행기관, 한국청소년활동진흥원 정책사업1부, 정보안전부, 시스템 개발 업체가 협력하여 추진하는 사업으로 각 담당자 간의 유기적인 소통 및 협력이 반드시 필요

### □ 극복방안

- (내부) 시스템 개발 주·월간 보고 체계를 구축하여 진행 상황에 대한 빈틈 없는 관리·감독 실현
- (외부) 행정안전부 및 사업수행기관과의 미팅, 줌 회의 및 자료의 전체 공유, 열람 확인 등을 통해 신속하고 정확한 사업 추진 노력

## 5 | 성과 확대방안

- 국민비서 융복합 서비스를 기반으로 **진로 맞춤형 봉사활동 정보 검색 및 신청, 알림 서비스 개발·제공**(데이터전문가 컨설팅 완료)
  - 향후 민간기업(메가스터디, 아이스크림, 아자스쿨 등)의 사이트 내 진로 연계한 봉사활동 정보 안내 API 제공·탑재
  - 향후 진흥원뿐만 아니라 민간 사이트를 통한 봉사활동의 데이터 축적 확대하여 빅데이터로써의 **新가치 창출**