

문답 한 번으로 끝나는 맞춤형 서류 안내

상한제 서류안내 가이드웹



24시간
자가진단



본인 상황별
맞춤 안내

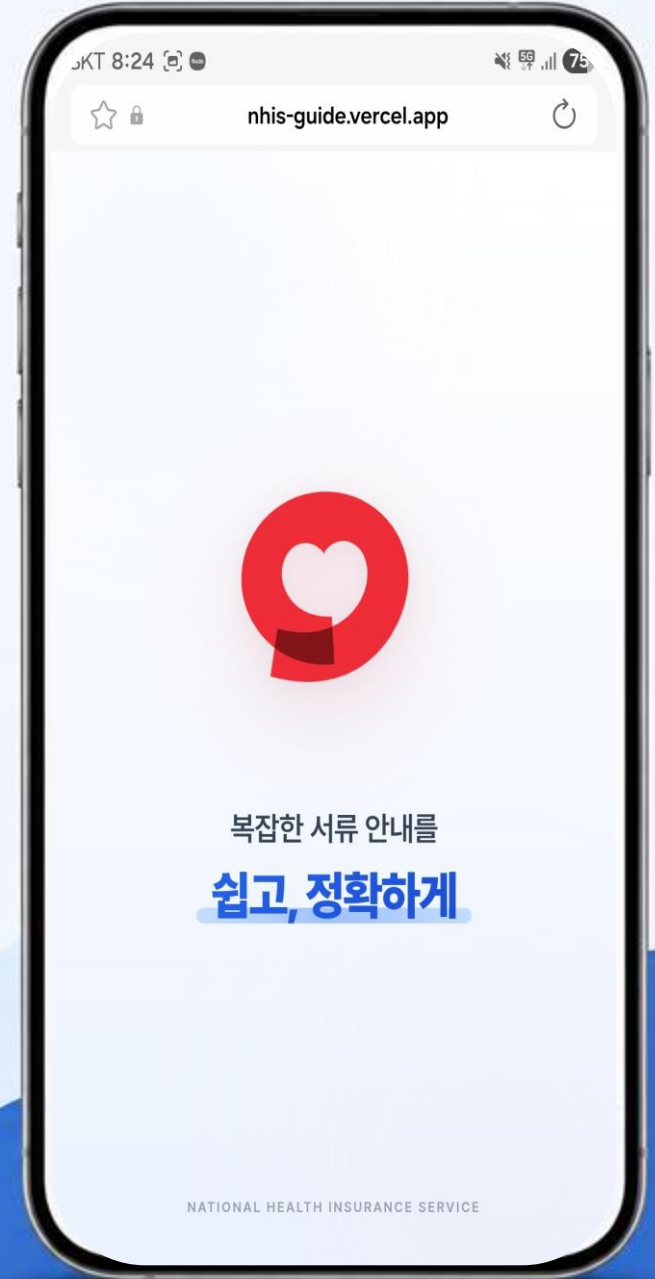


사진·카톡·문자
바로 공유



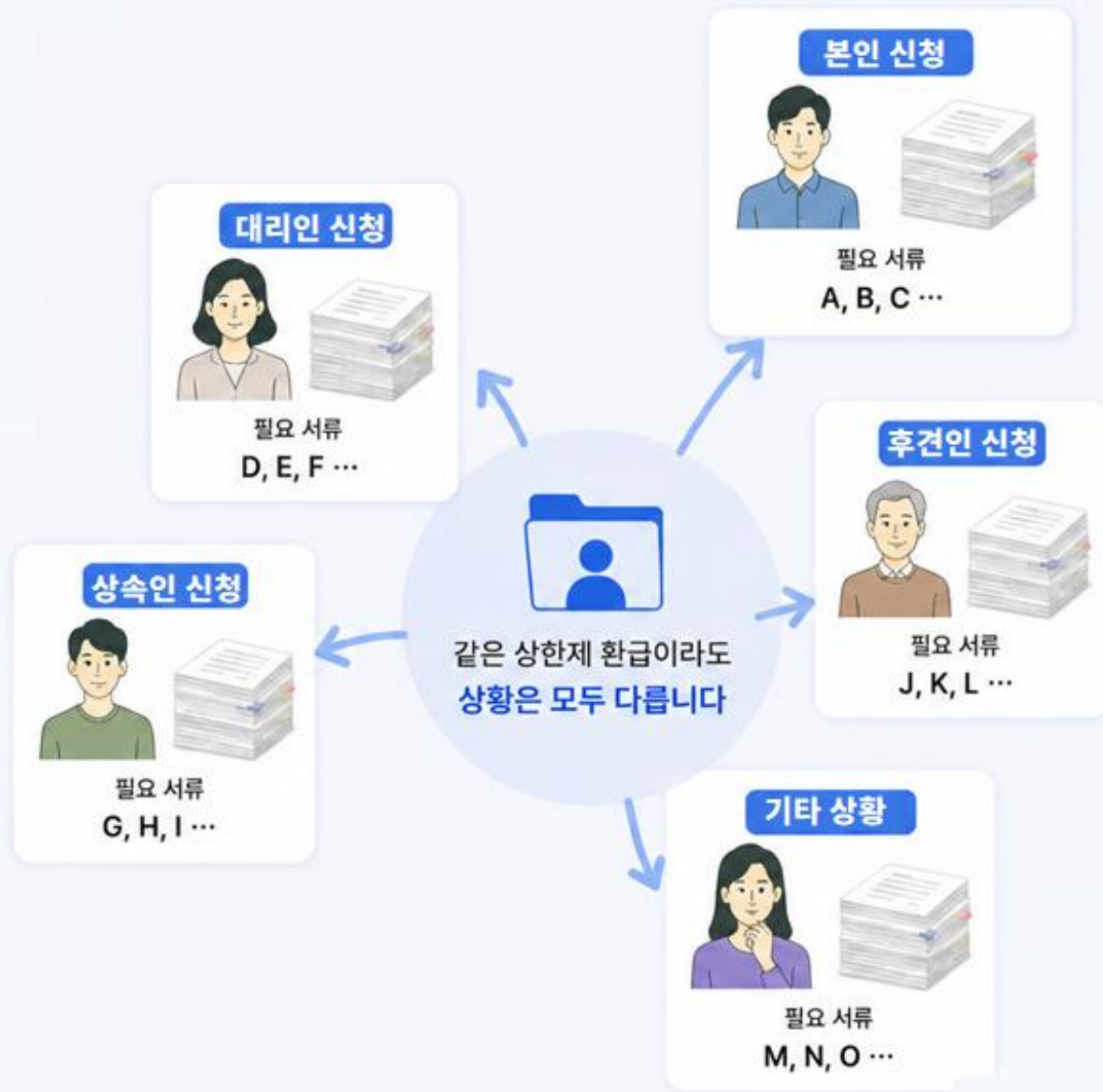
← QR 한 번,
24시간 자가진단!

△ 카메라 앱으로 스캔해 보세요.



1 개인별 상황 상이

상한제 환급은 상속순위·환급금액 등에 따라
제출 서류가 모두 다릅니다.



② 서면 안내 한계

환급금 신청 안내문은
정보량이 많고 복잡해
 이해가 어렵습니다.



긴 안내문

정보는 많지만
핵심 파악이 어려움



이해 부족

필요 서류 판단이
어려움



재방문 발생

서류 미비로 인해
다시 방문해야 함



3 담당자 부재 시 안내 공백 발생

담당자 부재나 인수인계 미흡으로
정확한 안내가 지연되거나 누락되어
민원 처리에 차질이 발생합니다.



담당자 부재



인수인계 부족



안내 지연·누락



민원 불편 증가

AI로 누구나, 빠르게 만들 수 있습니다

비개발자 공무원도 AI와 함께 직접 서비스를 구축했습니다

01

비개발자 공무원



코딩 몰라도,
아이디어로 시작!

02

AI와 협업



AI와 대화하며
기획부터 기능 구현까지!

03

1주일 개발



짧은 기간 내
핵심 기능 완성!

04

실제 배포



실제 서비스로 배포하고
현장에 바로 적용!

복잡한 서류 안내를 쉽고 정확하게






누구나 스스로 확인하고, 바로 준비할 수 있도록
디지털 기반 자가진단 안내 서비스로 혁신합니다.

AS-IS

복잡하고, 어렵고, 놓치기 쉬운 서류 안내



-  개인별 상황마다 서류가 달라 혼란
-  서면 안내만으로 이해하기 어려움
-  담당자 부재 시 안내 공백 발생



TO-BE

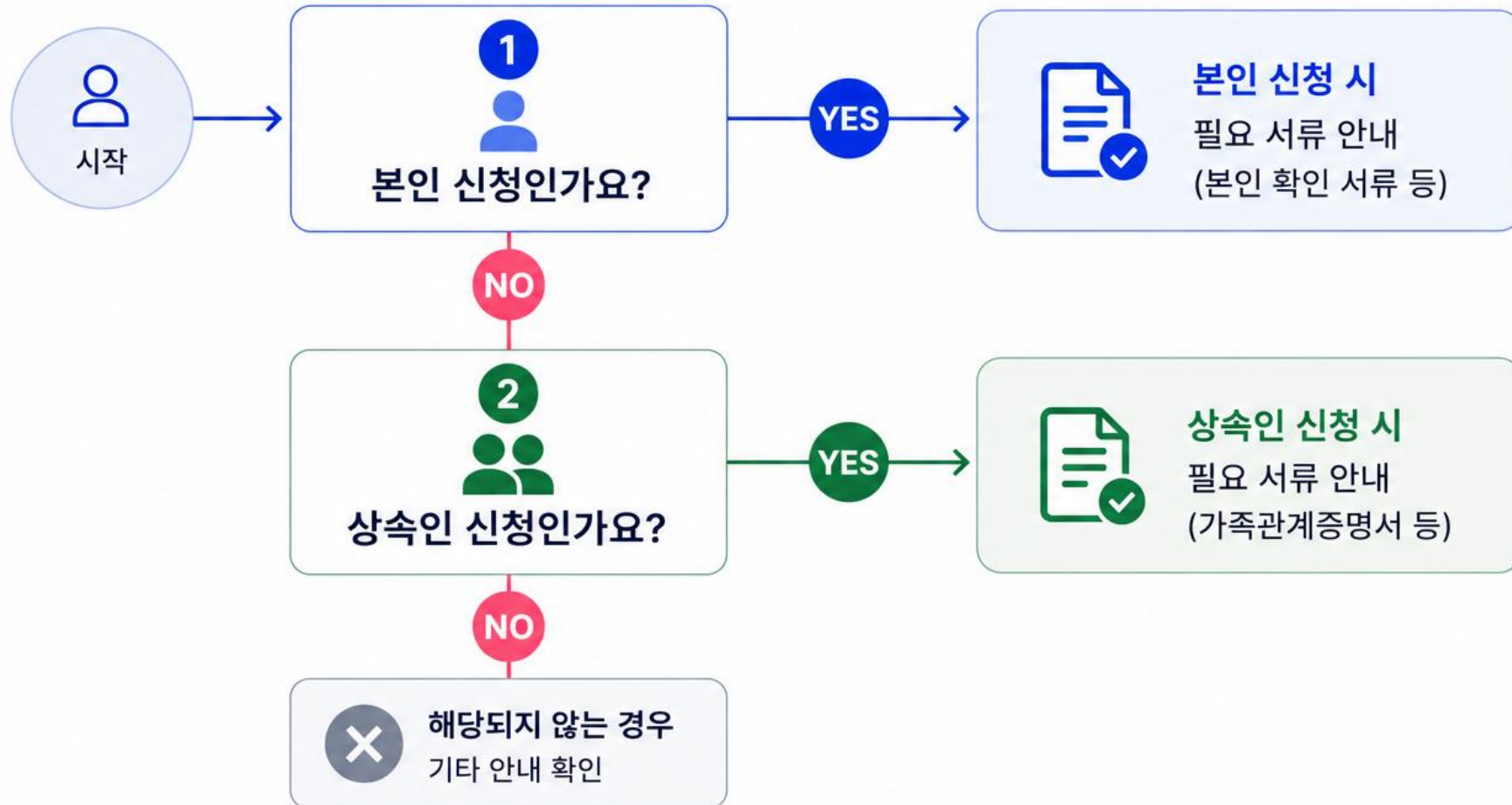
AI 기반 자가진단으로
쉽고 정확한 서류 안내



-  개인별 상황에 맞는 필요 서류 **정확 안내**
-  이해하기 쉬운 안내로 **재방문 최소화**
-  담당자 부재 시에도 **24시간 끊김 없는 안내**

맞춤형 문답 진단

예/아니오 선택만으로 본인 상황에 맞는 서류를 안내해 드립니다



접근성 강화

누구나 쉽게 이용할 수 있도록, 정보 접근성을 높였습니다.



큰 글씨 · 직관적 UI

연령에 관계없이 쉽게 읽고,
직관적으로 이용할 수 있습니다.



본인 신청인가요?



예, 본인입니다



아니요



지사 정보 공유

팩스번호와 위치 정보를 저장하고
공유할 수 있습니다.



팩스번호 저장



위치 정보 저장



정보 공유

저장한 정보를 다른 사람과 공유할 수 있습니다.

부가가치 기능

필요한 정보를 빠르게 찾고, 신청서를 쉽게 작성할 수 있도록 지원합니다.



FAQ

자주 묻는 질문을
빠르게 확인할 수 있습니다.



자주하는 질문



신청했는데 환급금은 언제
들어오나요? >



예상보다 환급 금액이 적은 것 같아요. >



작성 예시

신청서 작성 예시를 참고하여
쉽게 작성할 수 있습니다.

본인일부부담금 상한액 초과금 지급 신청서 (예시)

1. 인적사항

성명	홍길동
주민등록번호	900101-1*****
연락처	010-1234-5678

2. 신청 내용

본인일부부담금 상한액 초과금 지급을 신청합니다.

...



예시를 참고하면 작성이 훨씬 쉬워집니다.

수원동부지사 종합민원실 시범운영

2026. 1. 19.부터
종합민원실에 QR 배너를 비치하여
시범운영을 시작했습니다.



시범운영 기간

2026. 1. 19. ~

수원동부지사 종합민원실



시범운영 기간 동안 많은 국민이 이용하고,
높은 만족도를 보였습니다.



983명

총 이용자

(지사 종합민원실 QR 배너)

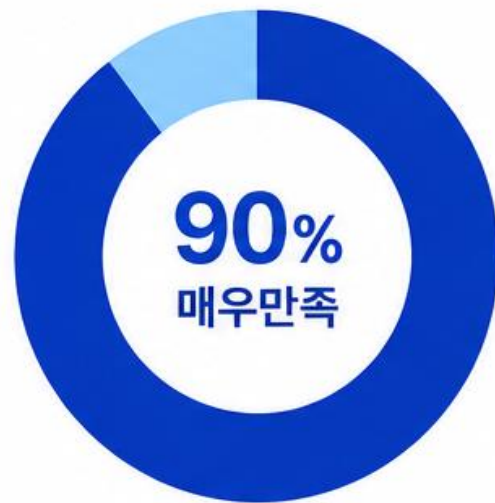


90%

매우만족

(응답자 77명 중 69명)

전 계층 매우만족



● 매우만족 90% (69명)

● 만족 10% (8명)

● 보통 0% (0명)

● 불만족 0% (0명)

* 2026.1.19. ~ 시범운영 기간 설문 결과

QR 안내 서비스가 각 주제별로 실질적인 변화를 만들었습니다.

업무담당자 (상한제)



- ✓ QR만으로 안내 완결
- ✓ 직접 상담 없이 해결되는 사례 발생

↑ 업무 효율 ↑

내부직원 (대직)



- ✓ 담당자 부재 시 안내 대체
- ✓ 업무공백 감소

↓ 업무공백 감소

민원인



- ✓ 사진 저장 가능 (수기 메모 불필요)
- ✓ 큰글씨·시각적 구성으로 가독성 ↑

↑ 가독성 및 편의성 ↑



모든 계층에서 만족도와 효율이 향상되어, 안내 서비스의 새로운 표준이 되었습니다.

작은 시작에서 전국으로, 더 큰 가치를 만들어갑니다



단계적 확산을 통해 더 많은 국민이 쉽고 정확한 정보를 이용할 수 있도록 하겠습니다.

국민 · 직원 · 조직 모두에게 변화를 만들었습니다

비개발자 공무원도 AI와 함께라면 국민 편익을 직접 만들 수 있다



국민

24시간 어디서나 자가진단,
정확한 서류 한 번에



직원

안내 부담·서류 보완 업무 감소,
부재 시 공백 해소



조직

종이 안내문 정보한계 극복 +
타 업무 적용 가능한 모델 제공

AI 민원안내
QR 서비스

궁금한 민원정보를
QR로 빠르게 확인하세요!



h-well 국민건강보험 수원동부지사