제314회 제2차 정례회
행 정 안 전 위 원 회

주 요 업 무 보 고

시민소통담당관

≪ 순 서 ≫

□ 일반현황 ····· 1

□ 2025 행정사무감사 지적사항 처리결과 ··· 5

□ 2026 주요업무 추진실적 ····· 11

○ 시민과 함께하는 소통행정 구현 ····· 13

○ 시민 참여와 공감을 위한 열린 소통 확대 ····· 16

○ 진정성과 배려로 소통하는 시민소통실 운영 ····· 18

□ 2027 주요업무 추진계획 ····· 21

○ 시민의견이 정책이 되는 실행형 소통체계 구축 ····· 23

○ 시민 참여와 소통을 통한 시민중심 행정 구현 ····· 25

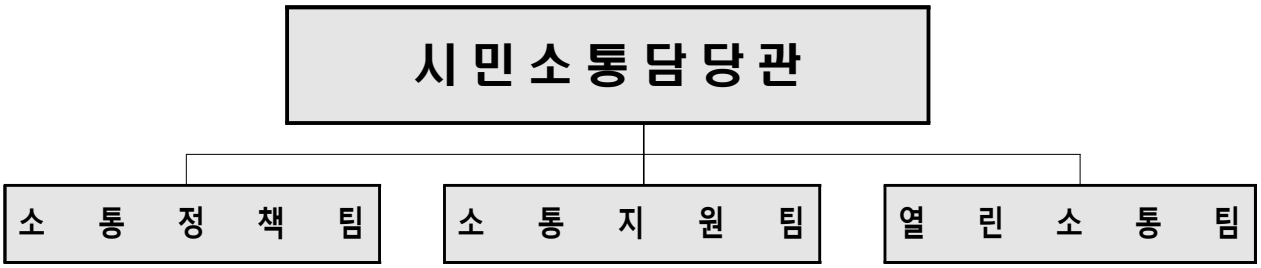
○ 진정성과 배려로 소통하는 시민소통실 운영 ····· 27

일 반 현 황

1 기구 및 정·현원

☐ 기 구: 1담당관 3팀

(3팀 12명)



☐ 정 / 현원: 12명 / 12명

('26.10.20. 기준 / 단위: 명)

계	4급	5급	6급	7급	8급	9급
12/12	1/1	3/2	4/5	4/4	-/-	-/-

2 예 산 규 모

☐ 일반회계 401백만원

(단위: 백만원)

부 서 명	2026년	내 역		비 고
		사업예산	행정운영경비	
계	401	369	32	
시 민 소 통 담 당 관	401	369	32	

3 위원회 현황

위 원 회 명	위 원 장	구 성			비 고
		계	당 연	위 촉	
	해	당	없	음	

4 간부현황

시민소통담당관	서인석	○ 시민소통담당관('26. 8. ~ 현재) ○ 허종식 국회의원실 보좌관('26. 3. ~ '26. 7.) ○ 경기도 정책기획자문관('24. 6. ~ '25. 4.)
직급	지방서기관 (일반임기제)	
현부서임용일	'26. 8. 24.	
소통정책담당	**최길남**	○ 시민소통담당관('25. 1. ~ 현재) ○ 경제청 신성장산업유치과('23. 7.~'25. 1.) ○ 행정안전부 파견('22. 7.~'23. 7.)
직급	지방행정사무관	
현부서임용일	'25. 1. 17.	
소통지원담당	**김선효**	○ 시민소통담당관('26. 8. ~ 현재) ○ 안전상황실('25. 7. ~ '26. 8.) ○ 택시운수과('23. 2. ~ '25. 7.)
직급	지방행정주사	
현부서임용일	'26. 8. 24.	
열린소통담당	**정중원**	○ 시민소통담당관('26. 8. ~ 현재) ○ 정무조정담당관('26. 4. ~'26. 8.) ○ 남동스마트밸리개발 대표('22. ~'25.)
직급	지방행정사무관 (일반임기제)	
현부서임용일	'26. 8. 24.	

5 부서별(팀별) 사무분장

팀명	주요사무명	비고
소통정책팀	○ 시민소통정책 기본·시행계획 수립, 시민소통 과제 및 정책 발굴 ○ 시민소통네트워크, 국민통합위원회 등 소통협의체 구성·운영 ○ 인천시민 대토론회 개최·정책제안 관리 ○ 시민과 함께하는 토크콘서트 개최 ○ 시정혁신단 구성 및 운영	
소통지원팀	○ 시민소통을 위한 시민 만족도 조사 계획 수립·운영 ○ 365 열린시장실 운영 ○ 시의회와 함께하는 인천e 찾아가는 시청 운영 ○ 찬찬한 소통시장실 운영	
열린소통팀	○ 진정성과 배려로 다가가는 시민소통실 운영 ○ 소통현안(민원) 응대 및 조정·관리 ○ 직소 민원응대 및 조정·관리 ○ 소통민원 분기 분석 및 데이터 관리	

- 2025 행정사무감사 -

지 적 사 항　처 리 결 과

2025 행정사무감사 지적사항 처리결과

☐ 처리현황

처리구분	지적사항	조 치 상 황				비 고
		계	종결	진행	불가	
계	3	3	2	1		
시정요구						
처리요구	2	2	2			
건 의	1	1		1		

☐ 총괄목록

관리번호	처리구분	제 목	주관부서		조치상황
			실·국	과	
25-1	건의	시정혁신단의 운영 방식 개선	시민소통담당관	시민소통담당관	진행
25-2	처리요구	시민참여 프로그램(애인토론회·시민만족도조사) 실효성 제고	시민소통담당관	시민소통담당관	종결
25-3	처리요구	애인토론회 운영방식 개선	시민소통담당관	시민소통담당관	종결

□ 처리결과

관리번호	구 분	위원회명	관리부서	조치상황	비 고
25-1	건의	행정안전	시민소통담당관	진행	
제 목	시정혁신단의 운영 방식 개선				
지적 및 건의사항	시정혁신단 운영 시 회의·보고 중심의 운영에서 벗어나 실행 가능한 혁신 과제를 선정할 수 있도록 이행률·성과 중심의 관리 체계로 전환하여, 시민이 체감할 수 있는 실질적 성과를 제시하기 바람				
추진사항					

□ 사업개요

○ **(관련근거)** 「인천광역시 시정혁신단 설치 및 운영에 관한 조례」

○ **(구 성)** 단장(1명) 포함 30~40명 이내 / 임기 2년

- 민간: 전문가, 교수 등 학식과 경험이 풍부한 사람
- 공공: 관련 실·국장급 이상 공무원

○ **(기 능)** 민선9기 주요 시정과제에 대한 정책제안 발굴 및 자문 등

○ **(운 영)**

- (운영) 안건별 효율적인 논의를 위해 4개 분과위원회 운영
- (기능) 시정혁신을 위한 주요정책 자문·심의 등 부여
- (역할) 분과별 시정혁신 과제발굴 및 자문, 민선9기 주요공약 이행협력 등

□ 추진결과

○ 시정혁신단 킥-오프 회의(구성·운영방향 등 논의) : '26. 10.~12.

□ 향후계획

○ 민선9기 시정혁신단 구성 및 위촉 : '27. 1.~2.

○ 관련 조례 개정 추진 : '27. 1.~2.

관리번호	구 분	위원회명	관리부서	조치상황	비 고
25-2	처리요구	행정안전	시민소통담당관	종결	
제 목	시민참여 프로그램(애인토론회・시민만족도조사) 실효성 제고				
지적 및 건의사항	시민참여 프로그램에 대한 결과 도출・시정 반영이 지연되므로, 결과 기반의 신속한 개선・피드백 체계 구축을 통해 사업의 실효성을 강화하기 바람				
추진사항					

□ 사업개요

○ 2025년 제9회 찾아가는 애인(愛仁) 토론회 개최

- (시기/대상) 2025. 10.~11.(총 4회) / 대상・권역별 약 500여명

· 1차 (공사·공단) : '25. 10. 23.(목) / 상상플랫폼(중구)
· 2차 (여 성) : '25. 11. 04.(화) / 남동구청 대강당(남동)
· 3차 (청 년) : '25. 11. 14.(금) / 글로벌캠퍼스(연수)
· 4차 (중·장년층) : '25. 11. 26.(수) / 인재개발원(서구)

○ 2025년 시정.소통분야 시민만족도 조사

- (조사시기) 2025. 7. ~ 11.(연 6회)
- (조사방법) 군.구별 인구비례 표본 추출, 설문지 활용한 전화.온라인조사
- (조사주제) 23개 시 주요사업(22개 사업 및 전국민 인천 이미지조사)

□ 추진결과

○ 2025년 제9회 찾아가는 애인토론회 시민질문 및 제안사항 관리

- 시정 주요사항에 대해 소관부서별 관리카드 관리(총 25개)
- 부서 답변사항 관리카드 분기별 현행화 및 시 홈페이지 관리(매 분기별)

○ 시정.소통분야 시민만족도 조사

- 조사결과(23개 주제) 사업부서 공유 및 활용계획 확인('26.1~2.)
- 시정 주요 3개 분야(교통, 출산.육아, 문화.관광)에 대한 컨설팅('26.1.)
- 시 누리집 조사결과 공개 *경로: 홈>주요 서비스>인천은 소통이 가득>소통현장>소통참여

□ 향후계획

○ 시정 환류 및 비전 공유를 위한 「2026년 시민참여 대토론회」 개최('26. 12.)

- 자문단 활동과 연계하여 민선9기 핵심 시정 정책 확정 프로세스 연결

○ 시정.소통분야 시민만족도 조사 실효성 제고

- 조사 실시, 결과에 따른 컨설팅 및 정책 반영 등

관리번호	구 분	위원회명	관리부서	조치상황	비 고
25-3	처리요구	행정안전	시민소통담당관	종결	
제 목	애인토론회 운영방식 개선				
지적 및 건의사항	애인토론회가 토론 기능 없이 보고·질의응답 중심으로만 운영되고 있으며, 토크콘서트 등 타 행사와 중복되는 문제가 있으므로, 운영방식의 전면 재정비 및 본 취지에 맞는 토론 구조를 마련하기 바람				
추진사항					

□ 사업개요

○ 민선9기 핵심 시정 정책 숙의를 위한 「2026년 시민 대토론회」 개최

- (행 사 명) 2026 시민참여 대토론회
- (주 제) 시민의 바람으로 만드는 새로운 인천
  . 부제: 시민과 함께하는 인천 미래 설계
- (일시/장소) 2026.12.중 / 상상플랫폼 또는 시청 중앙홀 등
- (참석대상) 300여 명 (시민, 사회단체, 전문가, 청년, 지역대표 등)
  * 시정혁신단, 시민행복정책자문단, 시민소통네트워크, 시민사회단체 등 참여

□ 추진결과(개선사항)

○ 시민참여와 발언 기회를 충분히 보장하는 방식으로 추진

- (2025년) 보고·질의응답 중심 ⇒ (2026년) 주요 시정에 대한 시민의견 수렴이 가능한 시민참여형 쌍방형 소통 토론회

○ 1부 '원탁토론' + 2부 '타운홀 미팅' 으로 추진

- (원탁토론) 민선9기 핵심 시정 분야별 정책 제안 숙의
- (타운홀미팅) 토론 결과 시장-시민 질의응답 및 공감소통

○ 시민 대토론회 기본계획 수립('26.10.), 일상감사 등 행정절차 이행('26.10.~11.)

□ 향후계획

○ 시정혁신단 등 소통협의체 의견 수렴, 참여자 모집 : '26. 11. ~ 12.

○ 세부 시행계획 수립 및 대토론회 행사 개최: '26. 12.

2026 주요업무 추진실적

시민과 함께하는 소통행정 구현

【시민소통담당관】

❖ 시민이 체감하는 소통 채널 확대와 진정성 있는 소통창구 운영 활성화
❖ 시 주요정책에 대한 공감대 형성 및 시민의견 수렴으로 '소통' 행정 구현

□ 사업개요

○ 시민소통네트워크·소통협의체 등 구축으로 시민소통 강화

○ 토크콘서트 등 소통 프로그램으로 시민과의 직접소통 확대

○ 시민 참여 토론회 추진으로 정책 공감대 형성 및 시민의견 수렴

□ 사업내용

○ 시민소통협의체 등 시 주요 정책에 대한 열린 소통채널 운영

- 가칭시민소통정책자문단 및 시정혁신단 신규 구성·운영
- 국민통합위원회 인천지역협의회 구성·운영(국민통합위 주관)
- 시민소통 네트워크 구성·운영(직능사회단체, 시민사회단체 등)

○ 민선9기 출범 100일 기념 토크콘서트 개최

- 행 사 명: 2026년 「가을밤 버스킹, 우리의 이야기」
- 시기/대상: '26. 10. 23. / 200여 명 (* 3040 인천시민, 청년예술가, 청년창업자 등)
- 주요내용 : 시민참여형 토크콘서트 및 청년 예술인 문화공연

○ 민선9기 시민 직접소통 강화를 위한 「시민참여 대토론회」 추진

- 행 사 명: 2026 시민참여 대토론회
- 시기/대상: '26. 12. / 300여 명 (* 시민, 사회단체, 전문가, 청년, 지역대표 등)
- 주요내용 : 1부 '원탁토론' + 2부 '타운홀 미팅' 으로 추진

· (원탁토론) 민선9기 핵심 시정 분야별 정책 제안 숙의

· (타운홀 미팅) 토론 결과 시장-시민 질의응답 및 공감소통

□ 추진실적

○ 시민소통협의체 등 시 주요 정책에 대한 열린 소통채널 운영

- 국민통합위원회 제3기 지역협의회 구성 관련 회의 및 위촉 후보자 추천 : '26. 7.
- 민선9기 시정혁신단 구성 및 운영을 위한 킥-오프 회의 : '26. 10.~12.

○ 다양한 계층별·분야별 시민 참여 소통 프로그램 추진

- 민선9기 출범 100일 기념 토크콘서트 「가을밤 버스킹, 우리의 이야기」 개최 : '26. 10. 23.

○ 민선9기 시민 직접소통 강화를 위한 「시민참여 대토론회」 추진

- 토론회 기본계획 수립 및 계약심사의뢰, 용역계약 체결 : '26. 10 ~ 11.
- 토론회 참가자 모집, 행사홍보, 퍼실리데이터 모집·교육 등 : '26. 10. ~ 12.

□ 예산 집행상황

(단위: 백만원)

사 업 명	총사업비	'26년도 예산액	집행액	집행률	잔액	비고
계	241	241	66.7	27.6	174.3	
시민참여 행정지원 운영	15	15	0.7	4.8%	14.3	
			자문단 회의 자료 유인 등(0.7백만원) * 하반기 가칭시민소통정책자문단 위촉 예정			
시민토론회 개최	154	154	47	30.5%	107	
			토크콘서트 행사대행용역(47백만원) * 대토론회 12월 개최예정(계약추진중)			
시정 혁신과제 추진 업무 지원	72	72	19	26.3%	53	
			시정혁신단 회의 수당 및 자료유인 등 (19백만원)			

□ 향후 추진계획

○ 민선9기 시정혁신단 구성 및 운영

- 민선9기 시정혁신단 킥-오프 회의 등 : '26. 10.~12.
- 민선9기 시정혁신단 구성·위촉 및 관련 조례 개정 추진 : '27. 1.~2.

○ 가칭시민소통정책자문단, 국민통합위원회 인천지역협의회, 소통협의체 등 소통채널 확대

- 가칭시민소통정책자문단(2개 분과 / 시정소통·미래혁신) 회의 : 수시
- 국민통합위원회 인천지역협의회 정기 및 임시회의 : 연중
- 시민소통 네트워크 운영(직능사회단체, 시민사회단체 등) : 수시

○ 2026년 인천시민 대토론회 개최

- 2026 시민참여 대토론회 개최, 결과보고 및 준공 : '26. 12.~'27. 1.

부서명	직위(급)	성 명	행정번호
시민소통담당관	시민소통담당관	서인석	5003
	소통정책팀장	최길남	2181
	담당자	이지은,조성진,김태우	2182, 2183, 2199

시민 참여와 공감을 위한 열린 소통 확대

【시민소통담당관】

❖ 현장의 목소리에 응답하는 공감과 소통의 열린 시정 구현

❖ 시정 현안의 공유를 통한 시민 정책 효능감 및 신뢰도 제고

□ 사업개요

○ 온·오프라인 다양한 소통채널 운영으로 시민의 시정참여 확대

○ 시정현안에 대한 시민의견 수렴을 통한 정책 검토 등 적극 소통

□ 사업내용

○ 온·오프라인 열린시장실 운영

- 시 주요정책이나 현안에 대한 시민의견.건의를 위한 소통창구
  · 30일간 3,000명 이상 공감시 : 시장 공식 답변(영상, 서면, 현장)
  · 30일간 50명 이상~3,000명 미만 공감시 : 부서 답변(서면)

○ 시정·소통분야 시민만족도 조사

- 시정 주요정책·현안에 대한 시민의견 조사·분석
- 정책 수립 기초자료 활용 및 시민의견 반영한 정책 추진

○ 시민-市 간 열린 소통채널 운영

- 인천e 찾아가는 시청 : 지역현안에 대해 시의회, 시민과 적극 소통
- 찬찬한 소통시장실 : 시민.시장 간 소규모 소통(50명 미만)의 장 마련

□ 추진실적

○ 온·오프라인 열린시장실 운영

- 게시글 218건, 답변완료 17건(공식5, 부서 12) / '26.1.1.~10.20.

* 공식답변(5건)

① 인천 1호선 8공구 연장 조기착공 및 중전철 추진 촉구('26.3.10.,송도5동 행정복지센터, 현장)

② 검단 교통고립 해소! 인천2호선 고양연장 예타 방치 중단 및 조속통과 촉구('26.5.7.,서면)

③ 송도 8공구 인천1호선 연장 무산 위기 강력 규탄 및 원안 추진 촉구('26.9.2.,서면)

④ 인천시가 이미 약속한 두 문장, 박찬대 시장님께서 완성해 주십시오.('26.9.28.,서면)

⑤ 서부권 광역급행철도 검단 정거장 관련 의견 2건('26.10.7.,서면)

- 서부권 광역급행철도의 조속한 착공과 절차적 중립 / 검단 정거장 재검토 요청

○ 시정·소통분야 시민만족도 조사

- 시기 : '26. 9월, 10월 (연 2회)
- 내용 : 시정 운영, 시 주요사업 등 7개 사업
- 방법 : 정량조사(온라인.전화 조사), 정성조사(표적집단면접조사)

○ 시민-市 간 열린 소통채널 운영

- 인천e 찾아가는 시청 운영 : 옹진군 백령면('26.3.12.~13.) 방문
- 찬찬한 소통시장실 운영 : 옹진군 북도면('26.4.2.), 검단구('26.8.29.) 방문

□ 예산 집행상황

(단위: 백만원)

사 업 명	총사업비	'26년도 예산액	집행액	집행률	잔액	비고
계	80.5	80.5	4.3	5.3%	76.2	
온라인 시민 참여 지원	8	8	2.7	33.8%	5.3	
			- 온·오프라인 소통채널 운영·홍보 ·현수막 등 현장소통 물품 구입(2.7백만원)			
현장 소통 역량 강화	72.5	72.5	1.6	2.2%	70.9	
			- 2026년 시정·소통분야 시민만족도조사 ·제안서 평가위원회 참가위원 수당(1.6백만원) ·12월 중 용역비 집행 예정(59백만원)			

□ 향후 추진계획

○ 열린시장실 : 사안 및 공감수에 따라 공식답변 및 부서답변

○ 시정·소통분야 시민만족도 조사 : 조사결과 활용한 컨설팅 실시

○ 인천e 찾아가는 시청, 찬찬한 소통시장실 지속 운영

부서명	직위(급)	성 명	행정번호
시민소통담당관	시민소통담당관	서인석	5003
	소통지원팀장	김선효	2416
	담당자	박은혜, 신기호	2418, 2417

진정성과 배려로 소통하는 시민소통실 운영

【시민소통담당관】

❖ 직소민원 응대 및 조정·체계적 관리를 통한 진정성 있는 소통 행정 구현
❖ 시민소통실 운영으로 시민 고충 청취·적극 소통으로 시정 신뢰도 제고

□ 사업개요

○ 방문, 유선 등 다양한 직소민원에 대한 공감 및 응대

○ 시민과 부서와 함께 소통하는 시민소통간담회 운영

□ 사업내용

○ 소통하고 공감하는 시민소통실 운영

- 방문, 전화 등을 통한 직소민원 응대 및 시민 고충 청취·적극 소통으로 진정성 있는 소통 행정 구현
- 직소 민원 보고를 통한 신속한 민원 대응 체계 구축·운영

○ 시민소통민원 현황 분석 보고

- 분기별 소통 민원 데이터 분석을 통한 유형별 민원 데이터 자료 구축
- 시민의 요구사항을 반영한 정책 개선 및 예방적 대응방안 모색

□ 추진실적

○ 시민소통실 운영

- 시민 불편사항 건의 등 방문, 전화 민원응대 및 처리(605건)
- 시민소통간담회 운영(6건) 및 직소민원현황 보고(21건)

○ 분기별 소통민원데이터 내부 보고 및 시 누리집* 게시

* www.incheon.go.kr / 소통이 가득 / 소통현장 / 현장소통

□ 예산 집행상황

(단위: 백만원)

사 업 명	총사업비	'26년도 예산액	집행액	집행률	잔액	비고
시민소통실 운영	4.6	4.6	4.0	86.9%	0.6	
			시민소통실 운영 따른 사무관리비(4.0백만원)			

□ 향후 추진계획

○ 시민소통실 운영을 통한 열린 소통의 장 제공

- 방문, 유선 등 직소 민원 적극 응대 및 신뢰도 제고
- 시민소통간담회를 통한 협의·조정으로 해결 방안 모색
- 직소민원 일일보고를 통한 신속한 민원대응 체계 구축·운영
- 분기별 소통민원 유형별 분석을 통한 데이터 구축

부서명	직위(급)	성 명	행정번호
시민소통담당관	시민소통담당관	서인석	5003
	열린소통팀장	정중원	2016
	담당자	임동혁, 주민희	2023, 2017

2027 주요업무 추진계획

시민의견이 정책이 되는 실행형 소통체계 구축

【시민소통담당관】

❖ 소통협의체와 시민토론회 및 토크콘서트를 유기적으로 연계하여 시민의견의 정책 반영성·소통체계의 효율성 제고

❖ 일회성 행사·회의를 넘어 의제 발굴 → 공론화 → 정책화 → 환류까지 체계화된 시민참여형 소통행정 구현

□ 사업개요

○ 시민소통협의체 등 운영으로 의제발굴 및 정책자문 활성화

○ 시민참여 대토론회 행사 추진으로 시민참여 및 공론화 강화

○ 토크콘서트 등 쌍방향 소통 프로그램을 통한 시민 공감도 제고

□ 사업내용

○ 시민소통협의체 등 시 주요 정책에 대한 열린 소통채널 운영

- 민선9기 시정혁신단, 가칭시민소통정책자문단, 국민통합위원회 인천지역협의회 등 운영으로 의제발굴 및 정책자문 활성화

○ 시민행복 체감정책 등 시민 누구나 참여하는 시민 대토론회 추진

- 소통협의체에서 발굴·자문한 주요 의제를 대토론회 안건과 연계하여 시민 공론화 및 정책화 추진 등 시민참여 소통 프로그램 강화

  * 토론 결과는 채택·보완·중장기 검토 과제로 구분하여 사업부서 연계 관리

○ 「토크콘서트」 등 다양한 소통 프로그램 연계로 공감형 소통 강화

- 소통협의체 및 시민 대토론회와 연계, 일방향 정책설명 방식에서 벗어나 시민 공감도 및 정책 이해를 높이는 쌍방향 소통 프로그램 추진

○ 실행형 소통체계 간 유기적 연결 강화 도모

□ 추진계획

○ 시민소통협의체 등 시 주요 정책에 대한 열린 소통채널 운영

- 민선9기 시정혁신단 운영(전체회의, 분과회의 등) : 수시
- 가칭시민소통정책자문단 등 소통협의체 회의 운영 : 수시
- 국민통합위원회 인천지역협의회 구성 및 운영 : 수시

○ 시민행복 체감정책 등 시민과 함께하는 시민 대토론회 추진

- 토론회 기본계획 수립, 참가자 모집 및 홍보 : '27. 상반기
- 2027년 시민참여 대토론회 개최 : '27. 하반기

○ 다양한 계층별·분야별 시민 참여 소통 프로그램 추진

- 주요시정에 대한 소통과 공감의 토크콘서트 추진 : '27. 하반기

○ 실행형 소통체계 간 유기적 연결 강화 도모 : 연중

□ 기대효과

○ 다양한 소통협의체 및 소통행사를 통한 시민의견 수렴

○ 시민의 시정참여도 확대 및 참여형 소통정책 구현

부서명	직위(급)	성 명	행정번호
시민소통담당관	시민소통담당관	서인석	5003
	소통정책팀장	최길남	2181
	담당자	이지은,조성진,김태우	2182, 2183, 2199

시민 참여와 소통을 통한 시민중심 행정 구현

【시민소통담당관】

❖ 다채널 시민소통 운영으로 시민참여 활성화 및 열린 시정 실현 ❖ 시정운영 및 주요사업에 대한 시민의견 수렴 및 행정 환류체계 강화

□ 사업개요

○ 다양한 온.오프라인 소통채널 활성화로 시민의 시정참여 확대

○ 시정현안에 대한 다각적 시민의견 수렴으로 시민 주도형 시정 구현

□ 사업내용

○ 온・오프라인 소통채널 운영

- 365일 열린시장실 : 정책에 대해 시민의 목소리를 담아내는 소통플랫폼
  · 30일간 3천명 이상 공감 시 시장 공식답변
  · 30일간 50명 이상 공감 시 부서답변(서면)
- 인천e 찾아가는 시청 : 지역현안에 대해 시의회, 시민과 적극 소통
- 찬찬한 소통시장실 : 시민.시장 간 소규모 소통(50명 미만)의 장 마련

○ 시정・소통분야 시민만족도 조사

- 시정 주요정책・현안에 대한 시민의견 조사・분석
- 정책수립 기초자료 활용 및 시민의견 반영 정책 추진

□ 추진계획

○ 온・오프라인 열린 소통채널 운영

- 365 열린시장실 : 사안 및 공감수에 따라 공식답변 및 부서답변(연중)

  * (공식답변) 영상, 서면, 현장 등 다양한 방식으로 소통 / (부서답변) 서면

- 인천e 찾아가는 시청 : 시의회 협의, 11개 군·구 현안, 민원 현장 방문(연중)
- 찬찬한 소통시장실 : 시정현안에 대한 시민-시장 간 소통의 장 마련(연중)

○ **시민의견 반영한 시정 운영을 위한 시민만족도 조사 추진**

- 주요 시책사업 추진과정·결과에 대한 시민만족도 조사(연 2회)
- 정책 수립 기초자료로 활용 및 정책 반영.개선방안 제언

○ **소통채널 고도화 추진**

- 정책연구과제(인천연구원) 결과 바탕으로 관련 부서 간 협의 또는 TF 구성 추진

□ 기대효과

○ 시정 현안에 대한 시민소통 확대로 시민 만족도 및 체감도 향상

○ 지속적인 소통과 시정 환류로 시민의견 시정 반영 실효성 증가

부서명	직위(급)	성 명	행정번호
시민소통담당관	시민소통담당관	서인석	5003
	소통지원팀장	김선효	2416
	담당자	박은혜, 신기호	2418, 2417

진정성과 배려로 소통하는 시민소통실 운영

【시민소통담당관】

❖ 직소민원 응대 및 조정·체계적 관리를 통한 진정성 있는 소통행정 구현
❖ 시민소통실 운영으로 시민 고충 청취·적극 소통 등 시정 신뢰도 제고

□ 사업개요

○ 방문, 유선 등 다양한 직소민원에 대한 공감 및 응대

○ 시민과 부서와 함께 소통하는 시민소통간담회 운영

□ 사업내용

○ 소통하고 공감하는 시민소통실 운영

- 방문, 전화 등을 통한 직소민원 응대 및 시민 고충 청취·적극 소통으로 진정성 있는 소통 행정 구현
- 직소 민원 보고를 통한 신속한 민원 대응 체계 구축·운영

○ 시민소통민원 현황 분석 보고

- 분기별 소통 민원 데이터 분석을 통한 유형별 민원 데이터 자료 구축
- 시민의 요구사항을 반영한 정책 개선 및 예방적 대응방안 모색

□ 추진계획

○ 시민소통실 운영을 통한 열린 소통의 장 제공

- 방문, 유선 등 직소민원 적극 응대 및 보고로 신속대응 체계 구축 및 신뢰도 제고
- 시민소통간담회를 통한 부서 간 협의·조정으로 해결 방안 모색

○ 시민소통민원 현황 분석 보고

- (분기) 소통민원 유형별 분석을 통한 데이터 구축

○ 민원 응대직원 보호 및 애로사항 해소방안 모색

□ 기대효과

○ 다양한 시민의 의견을 적극 청취함으로써 진정성과 배려를 바탕으로 시민과의 소통 강화 및 시정운영의 만족도 향상

○ 직소민원 응대 및 시민소통간담회를 운영하여 부서 간 조정·협업을 통한 효율적이고 체계적 민원사항 관리 및 해결 도모

부서명	직위(급)	성 명	행정번호
시민소통담당관	시민소통담당관	서인석	5003
	열린소통팀장	정중원	2016
	담당자	임동혁, 주민희	2023, 2017