

제229회 임시회
기획행정위원회

주요업무보고

시민소통담당관실

《 순 서 》

☐ 일반현황	1
☐ 2015 행정사무감사 지적사항 처리계획	4
☐ 2016 주요업무 추진계획	10
① 民-官 협력을 통한 정책소통 강화	11
② 시민과 함께하는 「愛仁토론회」 브랜드화	13
③ 참여하고 공감하는 「열린소통」 확대	14
④ 「동네방네 찾아가는 소통의 날」 활성화	16
⑤ 갈등민원 예방 및 해결 역량 강화	17
⑥ 시민만족을 실현하는 「직소민원실」 운영	18

일 반 현 황

1 기구 및 정·현원

☐ 기 구 : 1실 3담당

☐ 정 / 현원 : 13명/13명

(‘16. 1. 1. 현재)

구 분	계	일 반 직					비고
		4급	5급	6급	7급	8급	
계	13/13	1/1	3/3	5/5	3/3	1/1	
소 통 정 책 팀	6/6	1/1	1/1	2/2	2/2		
현 장 소 통 팀	3/3		1/1	1/1	1/1		
직 소 민 원 팀	4/4		1/1	2/2		1/1	

2 예 산 규 모

(단위 : 백만원)

2015년	2016년	내 역		
		인건비	물건비	사업예산
84	71	—	—	71

3 사 무 분 장

소통정책팀	현장소통팀	직소민원팀
· 대시민 소통계획 수립 · 소통활성화 과제 발굴 및 시행 · 『시민사회 소통네트워크』 운영 · 시민행복정책자문단 『시민소통분과』 운영 · 시민과 함께하는 토론회 및 아카데미 운영	· 동네방네 찾아가는 소통의 날 운영 · 갈등예방 및 관리시스템 구축 · 갈등현안 해결을 위한 민관 협력 및 갈등조정 · 공무원 갈등관리 및 대응 역량 강화교육	· 시장실 방문민원 처리 · 직소민원 해결을 위한 관련부서 클러스터 구축 및 유형별 관리

4

간부현황

	시민소통담당관	성 용 원	○ 시민소통담당관('15. 1~현재) ○ 사회적경제과장('14) ○ 경제자유구역청 운영지원과 총무인사팀장('12~'13) ○ 총무과 총무팀장('10~'11)
	직 급	지방서기관	
	출생년도	1963. 2. 5	
	현 보 직	2015. 1. 1	
	소통정책팀장	박 정 남	○ 시민소통담당관실('15. 1~현재) ○ 동구 의회 수석전문위원('14) ○ 동구 금창동장('13) ○ 동구 도시개발과장('12)
	직 급	지방행정사무관	
	출생년도	1967. 8. 3	
	현 보 직	2015. 8.21	
	현장소통팀장	조 병 혁	○ 시민소통담당관실('15. 8~현재) ○ 경제자유구역청 투자전략기획과('14) ○ 경제자유구역청 기획정책과('13) ○ 특별사법경찰과('11~'13)
	직 급	지방행정사무관	
	출생년도	1961. 2.26	
	현 보 직	2015. 8.21	
	직소민원팀장	표 현 호	○ 시민소통담당관실('15. 1~현재) ○ 남동구 기업지원과장('14) ○ 남동구 만수2동장('13) ○ 인재개발원('12)
	직 급	지방행정사무관	
	출생년도	1962.10.10	
	현 보 직	2015. 1. 1	

- 2015 행정사무감사 -

지적사항 처리계획

2015 행정사무감사 지적사항 처리계획

☐ 처리현황

처리구분	지적사항	조치상황				비고
		계	종결	진행	불가	
계	4	4		4		
시정요구						
처리요구	3	3		3		
건의	1	1		1		

☐ 총괄목록

관리번호	처리구분	제 목	주관부서		조치 상황
			실·국	과	
15-1	처리요구	직소민원 클러스터를 활용한 타 시·도와의 정보공유 및 우수사례 우리 시 적용 요망	시민소통담당관실		진행
15-2	처리요구	시장실 직소민원 면담 증대 방안 강구	시민소통담당관실		진행
15-3	처리요구	愛仁토론회 발전방안 마련	시민소통담당관실		진행
15-4	건의사항	“현장체험·소통의 날” 운영 시 체험 및 방문 장소로 인천 전지역 선정 요망	시민소통담당관실		진행

☐ 처리계획

관리번호	구 분	위원회명	관리부서	처리결과	비 고
15-1	처리요구	기획행정	시민소통담당관실	진행	
제 목	직소민원 클러스터를 활용한 타 시·도와의 정보공유 및 우수사례 우리 시 적용 요망				
지 적 및 건의사항	직소민원 클러스터 운영으로 정보를 공유하고 유관부서와 협업 지원하고 있는데 타 시·도와의 정보공유 노력이 필요하며, 우수사례 등을 수집하여 우리 시에 적용하시기 바람.				
추진사항	☐ 추진방향 ○ 타 시·도 직소민원 우수사례 벤치마킹 ○ 직소민원 우수사례 자체분석 및 「사례집」 발간 ☐ 추진계획 ○ 우수사례 벤치마킹 및 분석 : 상반기 - 대상 : 서울·경기·대전 등 광역시·도 및 기초자치단체 - 내용 : 직소민원 처리체계 비교체험 및 분석, 우수사례 수집 등 ○ 자체 직소민원 우수사례 분석 : 1월 - 대상 : 2015년 직소민원 325건 - 내용 : 분야별·유형별·처리방법별 우수사례 및 문제유형 분석 ○ 직소민원 「사례집」 발간 및 공유 : 4월 - 市 자체, 타 시·도 직소민원 우수사례집을 시, 군·구 배부 및 정보공유 ☐ 기대효과 ○ 타 시·도 우수사례 도입으로 대시민 소통행정 강화 ○ 공직자의 민원대응 역량 강화로 시민서비스 향상				

관리번호	구 분	위원회명	관리부서	처리결과	비 고
15-2	처리요구	기획행정	시민소통담당관실	진행	
제 목	시장실 직소민원 면담 증대방안 강구				
지 적 및 건의사항	시장실 직소민원 수 대비 면담 비율이 낮으므로 이를 높일 수 있는 방안을 강구하시기 바람.				
추진사항	☐ 추진방향 ○ 「찾아가는 사전 면담」 확대로 시민고충 위로 및 만족도 제고 ○ 직소민원 시장 면담 확대 ☐ 추진계획 ○ 「찾아가는 사전 면담」 정례화 - 시기/인원 : 매주 수요일 / 직소민원팀, 소관부서 합동(3~5명) - 대 상 : 현장확인 또는 면담이 필요한 직소민원 - 내 용 : 현장면담 및 애로사항 청취 후 중요사항 시장 보고 ○ 직소민원 시장 면담 확대 - 시 기 : 월 1회 이상 - 대 상 : 건의 및 시장면담을 요청한 진정민원 - 내 용 : 건의·애로사항 청취 및 정책방향 논의 ※ 시기성이 필요한 민원은 수시 현장 방문 또는 시장 면담 추진 ☐ 기대효과 ○ 시장과의 직·간접 대면기회 확대로 신뢰행정 구현 ○ 시민에게 다가가는 소통행정으로 시민만족도 제고				

관리번호	구 분	위원회명	관리부서	처리결과	비 고
15-3	처리요구	기획행정	시민소통담당관실	진행	
제 목	愛仁토론회 발전방안 마련				
지 적 및 건의사항	愛仁토론회 개최결과에 따른 지적사항 등을 참고하여 발전방안을 검토하고 계획하시기 바람.				
추진사항					

☐ 추진방향

- 토론회 확대·정례화 : 년 1회 → 3회
- 토론회 내실화 : 토론시간 2시간 → 3시간
- 토론회 형태 다양화 : 토론주제, 참가대상·규모에 따라 적정 운영
- 원활한 토론회 진행을 위한 퍼실리테이터 교육 강화

☐ 추진계획

구 분	제2회	제3회	제4회
시 기	4월	9월	10월 (시민의 날 전·후)
대상/규모	시민/300여명	대학생/200여명	시민/500여명
장 소	실외	대학	실내
운영방향	시민공감 인천 발전시책 토론	인천 발전을 위한 청년 아이디어 제안	시민공감 인천 발전시책 토론
토론방식	원탁토론형	오픈스페이스형	원탁토론형

☐ 기대효과

- 시민의 직접 참여와 소통으로 시정에 대한 '시민체감지수' 향상
및 시민 중심의 소통행정 구현

관리번호	구 분	위원회명	관리부서	처리결과	비 고
15-4	건의사항	기획행정	시민소통담당관실	진행	
제 목	“현장체험·소통의 날” 운영 시 체험 및 방문 장소를 인천 전지역 선정 요망				
지 적 및 건의사항	시의회와 연계 추진하는 시장, 부시장 현장체험·소통의 날 운영 시, 체험 및 방문 장소를 일부 군·구에 편중되지 않게 인천 전 지역으로 선정하시기 바람.				
추진사항	☐ 추진방향 ○ 「현장체험·소통의 날」을 「동네방네 찾아가는 소통의 날」로 확대 운영 ○ 형식, 의전을 최소화하여 시민과의 진정한 소통의지 부각 ○ 지역별 형평성을 고려하여 방문대상지 선정 ☐ 추진계획 ○ 시 기 : 월 1회 이상 ○ 대 상 : 시장, 부시장 / 市의원 ○ 방문대상 : 10개 군·구 - 민생현장 및 현안사업 지역 중심으로 선정 - 지역내 분야별 소규모 자생 모임 등 ○ 주요내용 - 현장체험 및 민원·사업현장의 여론 수렴 - 형식적인 방문 지양 및 격의없는 대화로 운영 ※ 실·국장 및 부서장은 자체 실정에 맞게 추진 ☐ 기대효과 ○ 시민 생활현장의 고충 및 여론을 직접 청취하는 「시민체감 소통행정」 구현				

2016 주요업무 추진계획

民-官 협력을 통한 정책소통 강화

- ❖ 지난 해 소통 성과를 바탕으로 대시민 소통채널 Up-grade
- ❖ 民-官 거버넌스 확대를 통한 긴밀한 소통·협력체계 강화

□ 추진방향

- 「시민사회 소통네트워크」를 市 ↔ 시민사회 간 상생·협력의 「民-官 거버넌스」로 발전 및 정착
- 시민행복정책자문단 「시민소통분과」 운영 내실화
- 「시민사회 특별자문역」을 통한 시민사회와의 소통 강화

□ 추진계획

① 「시민사회 소통네트워크」와의 시정 협력체계 정착

- 선택과 집중을 통한 「3대 공동의제」 지속 추진
 - ① 인천항공산업 살리기 운동
 - ② 섬지역 활성화를 통한 인천가치 재창조
 - ③ 정당한 인천 선거구 찾기 운동
- 「시민사회 소통네트워크」 정책 워크숍 개최
 - 시기/장소 : 상반기 / 인천 관내
 - 대 상 : 소통네트워크 단체대표·실무대표, 市의원, 市 관련부서, 전문가 등
 - 내 용 : 시민 관심의제 개발 및 정책 발굴
- 소통네트워크 참여단체 확대 구성
 - 시 기 : 상반기
 - 참여단체 : (현재) 17개 단체 → (확대) 경제·문화·환경분야 등 3~4개 단체 추가

② 시민행복정책자문단 「시민소통분과」 운영 내실화

○ 제2기 「시민소통분과」 위원 위촉

- 시 기 : 2016. 1월
- 위촉인원 : 20명(市 홈페이지 공개모집을 통하여 선정)

○ 시민소통분과를 통한 「정책소통」 정례화

- 시 기 : 매월 첫째주(시장 또는 시민소통담당관 주재)
- 대 상 : 40명(1기·2기 구분 운영 원칙, 필요시 통합 운영)
- 내 용 : 시정에 대한 정책자문 및 지역별 시민 여론 수렴

③ 「시민사회 특별자문역」 시정참여 및 시민사회와의 소통 강화

○ 시장과의 소통 정례화 및 현안현장 동행

○ 시정 주요 현안관련 정책회의 참석·자문 및 시민사회 여론 반영

□ 기대효과

○ 시민사회와의 상시 소통체계로 지역 발전을 위한 시정협력 확대

○ 시정 공유를 통한 시민 공감대 형성

시민과 함께하는 「愛仁토론회」 브랜드화

- ❖ 인천을 사랑하는 시민이면 누구나 참여하여 지역 발전을 위한 의견과 아이디어를 상호 토론하는 소통의 장으로 정례화 및 브랜드화

☐ 추진방향

- 토론회 확대·정례화 : 년 1회 → 3회
- 토론회 내실화 : 토론시간 2시간 → 3시간
- 토론회 형태 다양화 : 토론주제, 참가대상·규모에 따라 적정 운영

☐ 추진계획

구 분	제2회 愛仁토론회	제3회 愛仁토론회	제4회 愛仁토론회
시 기	4월	9월	10월 (시민의 날 전·후)
대상/규모	시민/300여명	대학생/200여명	시민/500여명
장 소	실외	대학	실내
운영방향	시민공감 인천 발전시책 토론	인천 발전을 위한 청년 아이디어 제안	시민공감 인천 발전시책 토론
토론방식	원탁토론형	오픈스페이스형*	원탁토론형

*오픈스페이스형(개방형 집단토론) : 참가자가 소주제 중심으로 그룹별 토론하여 구체적인 결과 도출 후 발표

☐ 기대효과

- 시민의 직접 참여와 소통으로 시정에 대한 ‘시민체감지수’ 향상 및 시민 중심의 소통행정 구현

참여하고 공감하는 「열린소통」 확대

- ❖ 진정성 있는 다양한 소통방식으로 시민과의 실시간 소통 활성화
- ❖ 벽이 없는 소통을 위한 On/Off-Line 소통 확대·정착

☐ 추진방향

- 民-官이 함께 참여하는 「소통아카데미」 확대 : 년 2회 → 3회
- 대내·외 소통 활성화를 위한 「소통간담회」 개최
- On-Line 소통 확대를 위한 「시원소통 인천」 기능 강화
- 정기적인 「메일링 서비스」로 정보 공유 확대

☐ 추진계획

① 民-官이 함께 참여하는 「소통아카데미」 운영

- 시 기 : 년 3회(3, 6, 9월)
- 인 원 : 50명 내외/회
- 대 상 : 시민, 공무원, 공사·공단 임직원 등
- 내 용
 - 소통네트워크 단체, 전문가 중심의 정책 발굴(1회)
 - 의사소통기술, 갈등민원 조정·중재 역량 강화(2회)

② 대내·외 소통 활성화를 위한 「소통간담회」 개최

- 직능·시민단체 대표 및 실무대표 : 수시
- 지역 언론·유관기관 관계자 및 市 현안사항 관련부서 : 수시

③ 市 홈페이지 「시원소통 인천」 활용 극대화

- 시정소식 알림이 「시정돋보기」
 - 시정 새소식, 입법예고, 주요 행사 등
- 정책정보 자료실
 - 市 및 시민단체 주관 토론회·공청회·포럼 자료 등
- 불통사례 접수창구
 - 직능·시민단체 대상 시정불통사례 접수 및 소통·중재

④ 정기적인 「메일링 서비스」를 통한 정보 공유

- 대상 : 市의원, 시민사회 소통네트워크, 市 관련부서
- 내용 : 시정 언론보도사항, 시민단체 성명서 및 기자회견문

☐ 기대효과

- 民-官의 소통마인드 함양으로 공유하고 소통하는 시정 구현
- 정부 3.0시대에 부응하는 효율적인 정책피드백 형성

「동네방네 찾아가는 소통의 날」 활성화

- ❖ 시민 생활현장 곳곳을 격의없이 방문하여 시민의 고충 및 여론을 직접 청취하고 체험하는 현장소통 확대

☐ 추진방향

- 「현장체험·소통의 날」을 「동네방네 찾아가는 소통의 날」로 확대 운영
- 형식, 의전을 최소화하여 시민과의 진정한 소통의지 부각
- 지역별 형평성을 고려하여 방문대상지 선정

☐ 추진계획

- 시 기 : 월 1회 이상
- 대 상 : 시장, 부시장 / 市의원
- 방문대상 : 10개 군·구
 - 민생현장 및 현안사업 지역 중심으로 선정
 - 지역내 분야별 소규모 자생 모임 등
- 주요내용
 - 현장체험 및 민원·사업현장의 여론 수렴
 - 형식적인 방문 지양 및 격의없는 대화로 운영
 - ※ 실·국장 및 부서장은 자체 실정에 맞게 추진

☐ 기대효과

- 시민 생활현장의 다양한 여론 청취 및 시민고충 수렴·해결로 시민 감동소통 구현

갈등민원 예방 및 해결 역량 강화

- ❖ 갈등민원 예방 및 해결을 위한 제도적 근거(15. 8. 3 조례제정)에 기반한 체계적이고 적극적인 갈등 조정·중재

☐ 추진방향

- 갈등민원 진단 및 민원해결을 위한 갈등조정전문가 지원
- 이해관계인, 전문가가 참여하는 「갈등민원조정협의회」 구성·운영
- 갈등민원 대응역량 강화를 위한 특강 및 위탁교육 추진

☐ 추진계획

① 갈등조정전문가 민원해결 자문 및 지원

- 전문가 풀 : 50명(교수, 갈등전문기관, 유관기관, 시민단체 등)
- 대 상 : 갈등민원 관련부서 요청·필요시

② 「갈등민원조정협의회」 구성을 통한 조정·중재

- 구성인원 : 10명내외(갈등조정전문가, 이해관계인, 관계공무원 등)
- 대 상 : 전문가 조정·중재로 합의 도출이 가능한 사안 선정

③ 문제해결 중심의 공무원 갈등관리 역량 강화

- 갈등관리 전문가 특강 : 상반기
- 전문기관 위탁교육 : 월 1회 / 한국행정연구원
- 갈등민원부서 공무원 인식변화를 위한 집중교육 : 하반기
 - 갈등조정·협상능력이 요구되는 부서의 팀장, 실무자 등

☐ 기대효과

- 갈등민원에 대한 신속 대응 및 조정·중재로 시정 신뢰도 제고

시민만족을 실현하는 「직소민원실」 운영

- ❖ 시장실 직소민원 상담 및 현장을 찾아가는 민원서비스 확대
- ❖ 복합민원 및 주요 현안 해결방안 도출을 위한 토론 활성화

□ 추진방향

- 직소민원 One-Stop 처리 및 시민 ↔ 부서 간 조정·중재기능 강화
- 협업과 아이디어 공유를 통한 시민 중심의 직소민원 처리

□ 추진계획

① 「직소민원」 전담창구를 통한 직접 소통

- 시장 비서실 內 / 전담인력 3명
- 직소민원 상담, 부서간 조정·중재, 과정관리, 분석·보고
- 현안·복합민원에 대한 시장(부시장) 직접 면담 확대

② 「찾아가는 사전 면담」 정례화 및 「문자서비스」 시행

- 사전 면담 : 매주 수요일 / 현장면담, 시민고충·애로사항 청취
- 문자서비스 : 민원인에게 처리과정·결과 문자 발송

③ 직소민원 유관부서 협업을 통한 민원 처리

- 복합민원 처리방향 논의를 위한 「자유토론회」 : 수시
 - 시장, 행정·경제부시장, 기획조정실장, 소관 실·국장 및 부서장
- 정보공유 및 신속 해결을 위한 「실무협의회」 : 분기 1회
- 타 시·도 직소민원 우수사례 공유 및 「사례집」 발간 : 상반기

□ 기대효과

- 건의·불만 직소민원의 신속한 처리로 시민 만족도 제고