

2026년 7월, 출범 확정 제물포구·영종구 서구·검단구		<h1>보 도 자 료</h1>		<i>이제는 인천입니다</i> 2025 APEC INCHEON	
		배포일자	2024년 4월 19일(금) 총 2매		
담당 부서	시민봉사과	담 당 자	• 민원여권담당 • 담당자	김혜영 ☎440-2581 김수경 ☎440-2582	
사진(이미지)		<input checked="" type="checkbox"/> 없음 <input type="checkbox"/> 있음	참고자료	<input checked="" type="checkbox"/> 없음 <input type="checkbox"/> 있음	
보 도 시 점		배포 즉시 보도하여 주시기 바랍니다.			

인천시, 특이민원 대응위해 안전한 민원환경 조성 나선다
 - 정보공개심의회 정례화 등 기능 강화 및 법률 전문 인력 배치 -
 - 특이민원 대응 태스크포스·지정민원실 구축 및 청사 보안도 강화 -

인천광역시가 시민의 알권리를 적극적으로 보장하면서 특이(악성)민원(이하 ‘특이민원’)에 대한 단호한 대응을 위해 시민 응대 시스템 체계화 방안을 마련해 책임있고 안전한 민원환경 조성에 나선다.

그동안, 인천시는 민원 담당 공무원의 업무환경 개선을 위해 ▲민원 업무 담당 공무원 등 보호 조례 제정 ▲웨어러블 캠·비상벨 등 안전장비 보급 및 보호장비 운영지침 마련 ▲의료비·심리상담비 지급을 위한 조례 시행규칙 제정 등 제도적·정책적 차원의 시책을 마련해 왔다.

그러나 지난 3월 인천시 공무원들을 대상으로 실시한 실태조사 결과에 따르면, 폭언·폭행과 같은 특이민원 뿐만 아니라 정보공개 청구와 관련한 문제*도 발생하고 있는 것으로 나타났다. 이로 인해 담당 공무원의 정신적·육체적 피로가 누적돼 다른 민원인에 대한 서비스 품질이 저하되는 등 알권리 보장에 지속적인 어려움이 발생해 왔고,

유정복 시장은 지난 3월 ‘안정적인 근무여건 보장을 위한 특별 지시’를 했다.

* 인천시 정보공개 청구건수 : (' 21) 8,271건 → (' 22) 8,303건 → (' 23) 10,720건

** 1년 100건 이상 청구인의 청구 건수 비중 : (' 21) 9.3% → (' 22) 13% → (' 23) 21.5%

이에 인천시는 책임있는 민원행정과 안전한 민원환경 조성을 위한 방안을 마련해 시행한다.

첫째로, 책임있는 민원행정을 위해 정보공개심의회 기능을 강화한다. 현재 단수인 정보공개심의회를 복수로 늘려 교차 운영하고, 대면(영상) 심의를 확대하며 월 2회로 정례화해 심의회의 효율적인 운영을 도모한다. 또한 주심제를 도입해 위원들이 적극적인 의견을 제시할 수 있도록 지원한다.

아울러, 정보공개업무 분야 법률 전문인력을 시 민원담당 부서에 배치해 공개결정에 전문성을 높인다. 이를 통해 ▲정보공개제도 운영 등 법률 자문 ▲정보공개심의회 안전 검토 및 상담 등을 담당해 시민의 알권리 보장에 적극 노력한다.

둘째로 안전한 민원환경 조성을 위해 전용 민원 응대 공간을 조성한다. 청사별로 전용민원실을 지정해 업무공간과 민원공간을 분리하고 이를 위해 시 청사 방호 계획을 수립해 지난 4월 1일부터 청사 출입 보안을 강화한 바 있다. 또한, 민원 대응 시 사안의 경중에 따라 팀장급 이상 직원의 배석을 의무화한다.

그리고, 인천시는 이달 중 민원 및 정보공개제도 관련 법령의 개정과 제도개선을 행정안전부에 건의할 예정이다. 건의안에는 특히 정보공

개 오·납용 청구에 대한 처리 규정 신설 등이 포함된다. 이외에도 시는 민원제도와 관련된 조례 개정을 검토해 추진할 예정이다.

이에 앞서 인천시는 지난 4월 3일 시 행정국장을 반장으로 하는 특이 민원 대응 전담반(TF)를 구축했다. 전담반은 ▲민원제도 개선과제 발굴 ▲피해공무원 법률상담 및 소송지원 ▲마음건강 지원사업 ▲민원 공무원 인사우대 등 각종 지원 서비스를 제공한다. 전담반은 이달 중 세부 시행 계획을 수립해 시행할 예정이다.

또한 인천시의회에서도 지난해 11월부터 민원처리 제도개선 전담반을 발족해 5개월간의 활동을 통해 4대 전략과 8개 정책과제를 도출하고 4월 19일 시 집행부에 제안서를 전달했다.

제안서에는 ▲통합 전담기구 설치 ▲중앙부처 협력 강화 ▲공직자 보호 결의대회 개최 ▲민원공무원 업무집중 환경 구축 ▲‘정보공개법’ 개정안 활용 ▲실태 설문조사 실시 ▲청사출입 시스템 확립·정착 ▲제도 보완 장치 마련 등이 포함돼 있다.

유용수 시 행정국장은 “시민의 알권리 증진을 최우선으로 안전한 민원환경 및 제도 개선에 지속적으로 노력하겠다”고 말했다.