

대한민국의 심장 경제수도 인천

2014 주요업무계획

 인천광역시
<http://www.incheon.go.kr>
[소통기획관실]

보고 순서

I. 2013년 추진성과와 반성

- 1. 추진성과 (잘한 점) 1
- 2. 반성할 점 2

II. 2014년 정책여건 및 목표

- 1. 정책여건 및 목표 3

III. 2014년 주요업무계획

- 1. 소통행정 업무지원을 통한 소통수준 향상 6
- 2. 시민의 소리 통합관리 및 채널확대 8
- 3. 현장중심의 소통행정 강화 9
- 4. 소통활성화를 위한 ON-OFF-LINE 네트워크 구축 10
- 5. 시정참여정책위원회를 통한 민관 거버넌스 강화 11

I . 2013년 추진성과와 반성

1 추진 성과 (잘한 점)

◇ 인천비전과 시정목표인 『소통하는 시정혁신』에 발맞춰 소통방법 다양화, 맞춤형 소통을 통해 시민과 『정보공유·정책공감·상생발전』을 도모

□ 공개 · 공유 · 소통 · 협업의 정부3.0 실현

○ 소통행정 추진을 위한 소통네트워크 구축

- 계량화 된 소통지표 개발 및 진단을 통한 우리 시 소통수준 측정
- 시민불편사항에 대하여 피드백이 필요한 과제 선정 및 추진 관리
- 부서별 소통활성화 과제 발굴 및 추진성과 관리(129개과제)

○ SNS(소셜미디어), 120콜센터 등을 활용한 상시 소통체계 구축운영

- 시민중심의 정책개발 및 업무개선을 위한 자료로 활용코자 시민의 소리 주간보고 「시원소통, 인천」 발행
- 페이스북, 트위터를 활용한 시정소식, 시민사회소식 등 공유

○ 시정 운영에 대해 시민·사회단체 등과 소통을 통한 시정 운영

- 시민사회단체와의 간담회 개최, 연계사업 발굴을 통한 발전적 관계 유지
- 시원소통토론회, 「체험·소통현장」 운영, 소통리더십 아카데미 등

○ 시정참여정책위원회 운영을 통해 시민과 함께 시정을 논의하고 개선할 수 있는 소통의 장 마련

- 새로운 정책 및 시책 제안을 통한 시민 이익 증진과 시정 개선



□ 소통활동의 한계

- 특정대상, 일부지역 위주의 단발성 소통으로 인해 시민 참여와 만족도 저조
- 시민, 지역공동체 등 다양한 집단과의 정보공유와 논의를 위한 상시적인 현장 소통 미흡

□ 빅데이터 활용 한계

- 빅데이터 정보의 발생원이 명확하지 않거나 정보량이 너무 증대하여 필요한 자료의 선택과 분석에 어려움이 있음.
 - 2014년 자체 빅데이터 분석시스템 구축전에 업무에 활용할 수 있는 민간 소셜데이터 분석도구 활용 예정

Ⅱ. 2014년 정책여건 및 목표

1 정책 여건 및 목표

《 2014년 정책여건(SWOT) 분석 》

- **강점** : 시정의 각 분야별 소통업무를 총괄 관리하여 효율적인 대 시민 소통실현 및 소통문화 확산을 위한 소통 전담부서 설치
- **약점** : 시민의 소통수요에 비해 작은 규모의 소통 전담부서 구성으로 소통행정에 대한 추진동력이 충분하지 않음
- **기회** : 범정부적 정부3.0 정책 추진과 빅데이터의 활용으로 시민과의 소통 활성화를 위한 과학적이고 선제적인 제도적 기반 마련
- **위협** : 2014 아시안게임, 지방선거 등 중요현안사항 발생으로 공감과 이해를 동반해야 하는 행정이 소극적 소통이 될 가능성 상존

□ 정책목표

○ 시민과 함께하는 소통·공감·실천하는 행정 구현

- 공동의 목표와 긍정적인 피드백을 통한 새로운 미래 인천 실현

소통기획관실 역점과제

- ① 쌍방향 소통을 위한 소통 인프라 구축
- ② 시민과 신뢰를 쌓아가는 맞춤형 소통
- ③ 협력과 상생의 정책을 실현하는 참여적 소통

Ⅲ. 2014년 주요업무계획

소통기획관실

1. 소통행정 업무지원을 통한 소통수준 향상
2. 시민의 소리 통합관리 및 채널확대
3. 현장중심의 소통행정 강화
4. 소통활성화를 위한 ON·OFF-LINE 네트워크 구축
5. 시정참여정책위원회를 통한 민관 거버넌스 강화



□ 추진방향

- 소통지표의 부서별 자체진단 및 소통수준 향상방안 마련
- 소통전략추진회의 운영을 통한 부서별 소통 네트워크 기능 강화
- 시민 불편사항 피드백 과제 추진으로 시민만족도 제고
- 소통행정 실무부서와의 유기적 협력체계 구축 및 소통문화 확산

□ 추진계획

- 소통지표 진단을 통한 소통수준 향상방안 강구
 - 개요
 - 소통지표에 의한 개인별, 부서별 자가진단 실시
 - 성공적인 소통을 위한 요인 및 요건 등 소통수준 향상방안 강구
 - 각 부서별 소통활성화를 위한 소통 목표관리
 - 소통수준 진단방법
 - 개인별 소통 마인드 측정 : 자가진단 체크리스트
 - 부서별 소통진단표에 의한 측정 및 부진분야 개선
- 소통전략 추진단 운영
 - 소통전략추진회의 : 월1회 정례회의 및 필요시 수시 개최
 - 주요내용
 - 각 분야별 여론, 이슈분석 및 시민소통 대응 방안 마련
 - 분기별 각 부서 소통실적 분석 및 개선방안 강구
 - 시민소통 우수사례 발굴 및 각 부서 전파

○ 시민 피드백 강화 추진단 운영

- 개최시기 : 매 분기 (소통전략추진 회의시 개최)

- 주요내용

·시민불편사항 피드백 과제 발굴

* 시민 여론 및 불편사항 등을 종합적으로 검토하여 반복적으로 제기되거나
우리 시가 우선적으로 해결해야 할 과제로 판단되는 사항

·시민불편사항 피드백 과제 소관부서별 추진사항 점검

·시민피드백 강화추진단 운영결과 시민공개 및 홍보

○ 부서별 소통활성화 과제 발굴 및 지원

- 대상업무 : 정책수립 및 시행 과정의 내부소통 및 시민소통 추진사항

- 주요내용

·부서별 소통활성화 과제 추진실적 및 계획 확인 점검

·부서간 협업 마일리지 부여를 통한 내부소통 강화

- 분기별 추진실적 및 주요성과 결과보고 : 매 분기 말

○ 시민소통 사례집 발간 등

- 추진배경 : 성공적인 정책실현을 위한 시민소통 우수사례 발굴 및 공유확산

- 대 상 : 우리 시 전부서(사업소 포함)

- 활용방안 : 사례집 발간 및 e-book 제작, 배포 등

□ 기대효과

○ 직원의 내부소통 강화를 통한 부서간 협업 추진 활성화

○ 정책의 수립 및 집행과정의 피드백 강화를 통한 소통행정의
신뢰도 제고



□ 사업개요

- 운영개요 : VOC 채널확대 및 분석능력 강화
- 운영방법 : 표출된 시민 불만과 요구사항을 포함하여 비노출 잠재요구 파악을 위해 기존의 소통채널에 소셜 매트릭스 추가 운영

구분	2013년	방향	2014년
기본방향	민원으로 적극적 문제제기에 응답하는 사후행정	→	상시 시민의견 청취를 통해 맞춤형 정책추진으로 소통행정
채널관리	120콜센터, 국민신문고, SNS 및 홈페이지	확대	인터넷 및 소셜미디어 상의 시민의견까지 취합
지식관리	고객의 소리 관련정보 데이터 축적 및 관리	강화	분석시스템 활용을 통한 데이터 분석능력 강화
정책관리	사후해결에 집중된 정책개발 및 업무개선	집중	사후해결이 아닌 예측·예방 정책개발에 집중

□ 추진계획

- 시민의 소리 분석을 통한 주간보고 지속 시행
 - 발행시기 : 주1회 『시원소통, 인천』 (매주 수요일)
 - 주요내용
 - 미추홀콜센터(120) 및 국민신문고 등 주요 민원사례 분석
 - 시정과 관련된 주요 시민사회단체 이슈 모니터링 및 분석
 - 홈페이지, SNS등 주요 정책관련 시민의견 모니터링 및 분석
- 소셜분석도구 활용을 통한 시민의견 채널확대
 - 기존 데이터 월 2만건 → 소셜 빅데이터 월 2억건 (약 1만배)
 - 소셜분석도구를 통해 인천시정 관련 소셜데이터 추출
 - 인터넷 및 소셜미디어 상의 시민의견 데이터 관리·분석

□ 기대효과

- 시민의견 빅데이터 활용으로 소통하는 시정혁신 구현



□ 추진방향

- 시민의 생활에서 다양한 목소리를 듣고 체험을 통해 가치를 공유하고 정책에 반영하는 맞춤형 소통 서비스 추진
- 시민이 원하는 이야기를 중심으로 참여와 협력을 확대

□ 추진계획

- 『체험·소통현장』 운영
 - 시 기 : 연중
 - 대 상 : 시장, 부시장, 실·국장 등 간부공무원
 - 체험일터 : 소상공분야, 소외계층 시설, 전통시장 등 서민 생업 현장
 - 내 용 : 생활현장 체험과 시민의견 청취를 위한 소통간담회 병행 실시
- 시원소통 토론회 개최
 - 시 기 : 연중
 - 방 법 : 시민사회, 시민의견 수렴을 통한 주제와 토론내용 선정
- 소규모 지역공동체 중심의 대화와 소통의 장 마련
 - 주민의 신청과 참여로 지역과제 해결을 위한 현장 간담회 추진
 - 주민 관심사항에 대한 정보공유와 지속적인 피드백을 통한 신뢰성 제고

□ 기대효과

- 시정-시민간의 소통과 협력을 확대하여 시민이 만족하는 시정 실현

□ 추진방향

- e-거버넌스 『시원소통 인천』 운영을 통한 On-Line 소통
- 소통리더십아카데미를 통한 Off-Line 소통
- 협력적 사업발굴을 위한 소통채널의 다양화

□ 추진계획

- 『시원소통 인천』 운영 및 관리
 - 시민사회와 행정의 정보 및 정책소통을 위한 가교역할의 e-거버넌스
 - 독립 도메인 계정 생성으로 포털 검색 기능 등록 활용도를 높임
 - 정책정보아카이브 및 열린회의실 등 차별화된 공익정보 제공
- 소통리더십아카데미 운영
 - 실무과정 및 심화과정으로 연2회 전문교육기관에 위탁운영
 - 행정기관과 시민사회의 공동참여로 소통리더의 인적교류 강화
 - 소통리더를 통해 주체적 소통 기반을 조성 및 소통문화 활성화
- 소통채널 확보를 위한 “오후의 수다”
 - 발전적 관계유지 및 사업연계 발굴을 위한 시민사회와의 상시소통
- 효과적인 정책피드백을 위한 소통동향 파악
 - 이슈 및 시정에 대한 여론 모니터링을 통해 갈등예방 및 개선방안 제시
 - 다양한 방법의 정책참여와 쌍방향 소통으로 발전유도

□ 기대효과

- 정부 3.0시대에 시정의 효율적이고 효과적인 정책피드백 형성
- 열린시정, 소통행정으로 시민의 신뢰도 및 만족도 개선

□ 사업개요

- 근거 : 인천광역시 시정참여정책위원회 설치 및 운영조례
- 구성 : 위원장 2명 (정무부시장, 박종렬 민간위원장)포함 24명
- 기능
 - 주요정책결정 前 의견수렴을 통한 시정 자문
 - 시민의 이익·편익 증진을 위한 새로운 정책대안, 시책개발 등

□ 추진계획

- 시정참여정책위원회 회의 개최
 - 매월 또는 격월 자문회의, 실무소위원회 회의
 - 반기별, 사안별 분과와 실무부서의 간담회 진행
- 민선5기 시민참여 행정 평가 워크숍
 - 시정참여정책위원회 활동 평가 및 개선 방안 마련
 - 시민참여정책 수립, 각계 분야 정책 자문

□ 기대효과

- 시민사회 전문가들의 정책자문 강화로 현장밀착형 소통과 참여행정 구현
- 시민의 편익과 행복을 증진하는 새로운 정책대안과 시책 개발