

인천의 꿈, 대한민국의 미래

2015 주요업무계획

2015. 1.

 **인천광역시**
<http://www.incheon.go.kr>

[민원소통담당관실]

목 차

I. 일 반 현 황	1
II. 2015년 정책여건과 목표	3
III. 주요업무 추진계획	6

I . 일반현황

1] 일반현황

기 구 : 1과 3담당

인력(정/현원) : 13명/13명

(’15. 1. 1.현재)

부서명	계	일반직					비고
		4급	5급	6급	7급	8급 (사무운영)	
합 계	13/13	1/1	3/3	5/5	3/3	1/1	7급 임기제 1명
시민소통팀	5/5	1/1	1/1	1/1	2/2		
갈등관리팀	4/4		1/1	2/2	1/1		
직소민원팀	4/4		1/1	2/2		1/1	

예산

(단위 : 백만원)

구분	2014년	2015년	내역		
			인건비	물건비	사업예산
계	288	225	141	-	84
민원소통 담당관실	288	225	141	-	84

* 사업예산 : 연구개발비(207), 304(경상이전)~800(예비비 및 기타)

사무분장

시민소통팀	갈등관리팀	직소민원팀
<ul style="list-style-type: none"> · 시민 생활현장 소통활성화 · 체험 소통현장 운영 · 시민원탁토론 등 토론회 · 소통활성화 과제 발굴추진 · 민관 거버넌스 활성화 	<ul style="list-style-type: none"> · 갈등예방 및 관리시스템 구축 · 갈등현안 해결을 위한 민관 협력 및 정책조정 · 교육훈련을 통한 소통 및 갈등관리 역량강화 · 시민의 소리 통합 관리 	<ul style="list-style-type: none"> · 직소민원실 운영 · 방문 및 전화민원 응대 및 해결, 조정업무 · 복합민원 부서별 중재 · 직소민원 클러스터 구축 및 유형별 관리

Ⅱ. 2015년 정책여건과 목표

1] 여건과 전망

□ 2015년 정책여건과 전망

- 시민소통이 최우선 가치라는 공감대 형성
 - 시민들의 욕구가 다양해짐에 따라 소통을 중요시 하는 시민문화가 형성되고 공직에 있어서도 소통의 가치에 대한 인식이 정착됨
 - 생생한 시민의 목소리에 귀 기울이며 끊임없이 상호작용하는 민관 협업 활성화 시책 추진 필요
 - IT기술의 발달에 따라 시민의 소통방식이 다변화 되어 모바일 환경에 적합한 소통욕구 증대 전망
 - 정부3.0 정책 추진과 빅 데이터의 활용을 통해 시민과의 소통 활성화를 위한 과학적이고 제도적인 기반 마련 필요
- 지역별, 계층별 각종 집단민원과 갈등이 증가하고 있는 추세
 - 정책에 대한 의견대립 및 이해관계 상충으로 인한 갈등 확산 우려
 - 갈등요인 모니터링을 통한 상시 조정 및 갈등 사전 예방
 - 시민들의 다양한 욕구에 대한 중재 및 조정 역할 강화 필요
 - 갈등관리 시스템 구축 및 갈등관리 전문 인력 육성
- 민원의 효율적 처리와 예방적·선제적 문제해결의 필요성 대두
 - 갈등민원 해결을 위한 시장님 직접소통 수요 증대 전망
 - 직접적인 소통 창구 마련으로 one-stop 민원 해결 시스템 운영
 - 복합민원에 대해서는 문제점을 분석해 설득력 있는 대안 제시

2 정책목표

시민과 함께 소통하고 공감하는 정책 실현

시민생활 중심의 현장소통 강화

- 시민 생활현장 소통활성화를 통한 소통강화
- 체험소통현장 운영
- 소통활성화 과제 추진
- 시민원탁토론 등 토론회
- 민관 거버넌스 활성화

공공갈등의 체계적 대응시스템 구축

- 갈등예방 및 관리시스템 구축
- 갈등현안 해결을 위한 민관 협력 및 정책조정
- 교육훈련을 통한 소통 및 갈등관리 역량강화
- 시민의 소리 통합 관리

시민과의 직접소통을 통한 시민불편 해소

- 직소민원실 운영
- 방문 및 전화민원 응대 및 해결, 조정업무
- 복합민원 부서별 중재
- 직소민원 클러스터 구축 및 유형별 관리

Ⅲ. 2015년 주요업무 추진계획

브랜드 정책과제

① 300만 인천시민 원탁토론 개최

1

300만 인천시민 원탁토론 개최 (신규)

◇ 300만 인천시민의 집단대화를 통한 소통으로 새로운 인천의 꿈을 실현하기 위한 창조적 아이디어 발굴

□ 참여와 개방의 컨퍼런스형 시민 대 토론회

- 일방적 발표와 청취를 넘어 시민들이 직접 참여하여 토론
 - 주제발표 후 소속된 토론 테이블 별 분임 토론에 직접 참여
- 다양한 분야의 시민들이 고르게 참여
 - 의회, 학계, 경제계, 문화계, 시민사회단체, 국민운동단체 등
- 적극적인 시민 의견수렴을 위한 토론 주제 선정
 - 이슈에 따라 시민 의견을 널리 수렴할 필요가 있는 주제로 선정

□ 300만 인천시민 원탁토론 진행 개요

- 시기 : 반기 1회
- 장소 : 시청 중앙홀
 - 대규모 인원이 일시에 토론을 진행 할 수 있는 시청 중앙홀 활용
- 토론 참여대상
 - 다양한 단체의 대표 및 시민, 학생 등 300만 인천시민의 대표 300명
- 토론 진행 방법
 - 선정된 토론 주제에 대한 주제발표
 - 각 테이블별 퍼실리테이터 진행으로 분임토론 진행 및 투표
 - 각 조별 의견에 대한 종합 분석 및 의견 제안



민원소통담당관실

- ① 시민생활 중심의 현장소통 강화
- ② 공공갈등의 체계적 대응시스템 구축
- ③ 직소민원 클러스터를 통한 소통행정 실현

1

시민생활 중심의 현장소통 강화

◇ 시민에게 직접 피부로 와 닿을 수 있는 현장소통 강화로 공감대를 형성하여 시민에게 신뢰받는 시정구현

□ 시민과 함께 하는 「체험 소통현장」 운영

- 시민들의 생생한 생활현장을 간부 공무원이 직접 체험
- 시민생활에서 발생하는 고충, 불합리한 관행 등 개선
 - 기 간 : 연중 운영
 - 대 상 자 : 시장, 부시장, 실·국장, 4급 이상 간부공무원
 - 체험일터 : 소상공 분야, 소외계층 사회복지시설, 전통시장 등

□ 민관 거버넌스 활성화를 위한 민관협력체계 구축

- 시민과 행정간의 정책소통 및 정보소통을 통한 협력체계 구축
 - 다양한 분야의 시민사회·국민운동단체와의 지속적 교류 추진
 - 각 분야별, 계층별 간담회 등 지속적 만남을 통한 상호 이해 및 소통
- 정책소통 및 여론동향을 공유할 수 있는 온라인 플랫폼 운영
 - 「시원소통 인천」 웹사이트 운영 (<http://cool.incheon.go.kr/index.do>)
- 쌍방향 시민참여를 위한 SNS 소통플랫폼 운영 (페이스북, 트위터)

□ 시민 의견 수렴을 위한 토론문화 정착

- 시정 이슈 및 현안을 중심으로 다양한 방법을 통해 시민의견 청취
- 시의 정책방향 공유 및 시민과의 공감대 확산
 - 주제 : 각 부서별 시정의 주요 정책 이슈
 - 방법 : 민원소통담당관실 주관 / 이슈에 따른 부서 간 협업
 - 토론회 유형 : 주제에 따라 운영방식 다양화
 - 원탁토론회형, 토크콘서트형, TED형, 심포지움형 등
 - 토론 진행 노하우 및 진행기법에 대한 업무협업을 통해 토론문화 확산

- ◇ 공공갈등 발생을 최소화 하고 갈등발생 요인에 대한 예방적 관리 및 갈등현안에 대한 정책 조정을 통해 안정적인 시정운영

□ 인천광역시 공공갈등의 예방 및 관리에 관한 조례 제정

- 제정목적
 - 갈등을 사전 예방하고 원만하게 해결하기 위한 제도적 절차 마련
- 주요내용
 - 갈등조정심의위원회 구성 및 운영, 갈등영향평가 실시, 갈등조정협의회 구성 및 운영, 갈등관리 실태 평가 등
 - * 공공기관의 갈등 예방과 해결에 관한 규정[대통령령 제24429호] 준용

□ 「갈등현안 조정회의」를 통한 정책 조정

- 대상
 - 부서 간 견해차이 등으로 장기간 미해결 및 갈등이 지속되고 있는 사업
- 주요내용
 - 소관별 부서장 주재로 관련 실·국장, 부서장 등 참석, 의견 조정을 통한 해결방안 도출

□ 민·관 협력의 「갈등조정협의회」 구성을 통한 갈등 조정

- 대상
 - 민간 갈등조정전문가 중재로 합의 도출이 가능할 것으로 예상되는 사업
- 주요내용
 - 사안별 이해당사자, 갈등조정전문가, 담당공무원 등으로 구성
 - ▶ 현장조사, 이해관계자 면담 등을 통한 정책조정 및 대안 도출 → 합의안 마련 및 이행 권고

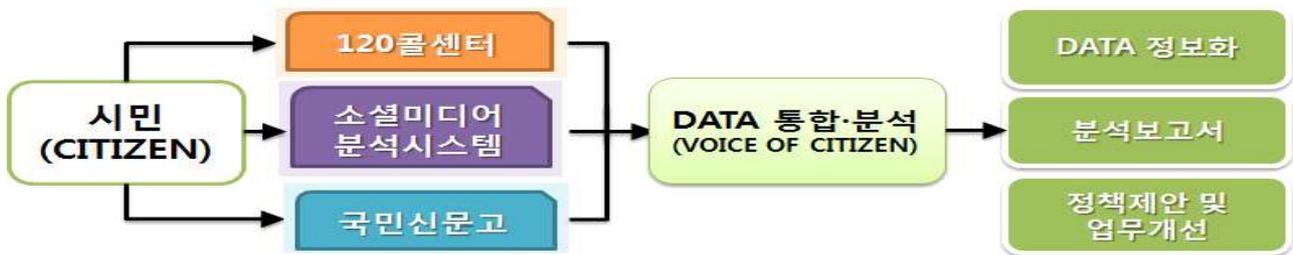
□ 소통 및 갈등관리 교육훈련을 통한 갈등 대응 역량 강화

- 갈등관리 역량 강화 교육 실시
 - 자체 특강 및 교육프로그램 개발, 인재개발원 교육 활용
 - 갈등 전문기관 위탁교육

- 시민과 행정이 공동 참여하는 소통 아카데미 운영
- 갈등관리 워크숍 및 토론회 등 개최
 - 각 부서별 갈등 조정 및 관리 사례공유로 대응방안 모색
 - 외부 전문가를 통한 갈등관리 전략에 대한 참여형 교육
 - 민관 협업을 통한 갈등 관리기법 개발 및 공유로 안정적인 시정 운영

□ 시민의 소리(Voice Of Citizen) 통합관리

- 다양한 채널로 접수되는 시민의 요구사항을 파악하여 정책개발에 활용하고 주요 민원사례는 관련부서의 정책개선 유도



- 운영개요 : 시민의 소리 주간 분석보고서 「시원소통, 인천」 발행
- 시민의 소리 경청 : 전화(120콜센터), 국민신문고, 홈페이지 및 소셜 분석시스템 등 다양한 채널을 통한 시민의 요구사항 수집
- DATA 통합 및 분석 : 시민의 소리 데이터를 분석하여 분야별 주요 민원사항과 한주간의 시정 및 시민사회 주요 이슈 등 분석
- 정책 및 업무개선 : 통계분석을 통한 정책개발 및 업무개선 자료로 활용

□ 2015년 시 주요 정책에 대한 키워드 분석

- 소셜 미디어 분석시스템을 활용한 주요 정책키워드 분석
 - 분석대상 : 트위터, 블로그, 뉴스자료 등 소셜 네트워크 상의 데이터
 - 모니터링 : 등록된 정책키워드 관련 데이터 파악 및 집계
 - 이슈분석 : 주요 정책키워드 관련 이슈 확산 파악, 공부정 추이 등 시민요구 사항을 실시간 분석
 - 분석활용 : 분석내용을 관련부서에 제공하여 시민의 여론 및 요구사항에 대해 즉시 대응 가능

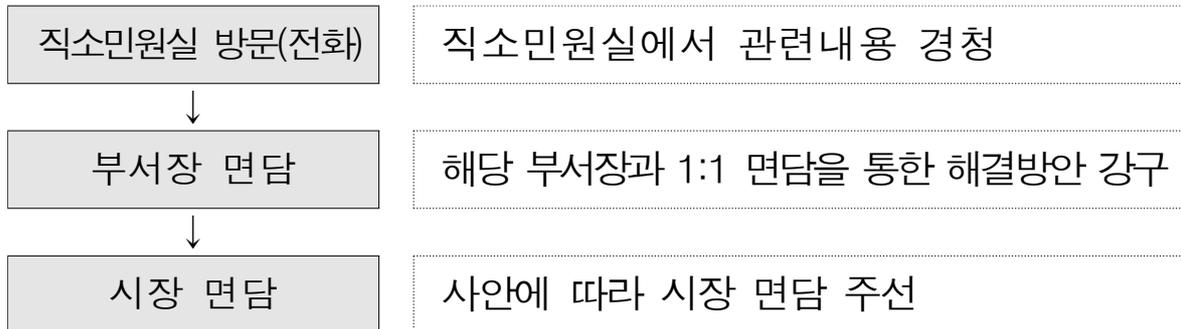
3

직소민원 클러스터를 통한 소통행정 실현 (신규)

◇ 직소민원 One-Stop 경청 창구 개설 및 직소민원 클러스터 구축으로 시민과의 직접소통을 통한 시민중심 행정 실현

□ 직소민원실 개설로 직소민원 One-Stop 경청 창구 운영

- 민원인들이 시장에게 직접 민원을 제기하고 이에 대한 직접적인 소통을 통해 예방적·선제적 문제해결의 필요성 대두
- 직소민원 One-Stop 경청 창구 개설



□ 직소민원 클러스터 구성 및 협업을 통한 민원 만족도 향상

- 민원소통담당관실을 중심으로 직소민원 클러스터 구성·운영
 - 다양한 직소민원 경로를 망라한 유관부서 직소민원실무협의회 운영
 - 직소민원 처리 체계 개선 및 주요 이슈 정보 공유
 - 효율적인 직소민원 처리를 위한 직소민원 처리매뉴얼 제작 활용
 - 직소민원 분석·보고 및 우수사례 홍보(언론보도 등)
- 현장중심 직소민원 처리 및 조정·관리기능 강화로 민원만족도 제고
 - 현장 확인을 통한 실태 점검으로 설득력 있는 구체적 방안 제시
 - 복합민원, 갈등민원 유관부서에 대한 권고·조정기능 강화
 - 장기적 검토·관리가 필요한 민원에 대한 지속적 관리
 - ⇒ 필요시 갈등전문가 매칭을 통한 사후관리