

인천의 꿈, 대한민국의 미래

2016 주요업무계획

2015. 12.

목 차

I. 일 반 현 황	2
II. 2015년 성과와 평가	4
III. 2016년 정책여건과 목표	8
IV. 주요업무 추진계획	11

I . 일반현황

1 일반현황

기 구 : 1실 3담당

인력(정/현원) : 13명/13명

조 직 표

(’16. 1. 1. 현재)

시민소통담당관실	계	일반직					비고
		4급	5급	6급	7급	8급	
합 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	

예 산

(단위 : 백만원)

구 분	2015년	2016년	내 역		
			인건비	물건비	사업예산
시민소통 담당관실	84	61	-	-	61

사무분장

소통정책팀	현장소통팀	직소민원팀
<ul style="list-style-type: none"> · 대시민 소통계획 수립 · 소통활성화 과제 발굴 및 지원 · 『시민사회 소통 네트워크』 운영 · 시민행복정책자문단 『시민분과』 운영 · 소통활성화를 위한 토론회 및 아카데미 운영 	<ul style="list-style-type: none"> · 현장 체험·소통의 날 운영 · 갈등예방 및 관리시스템 구축 · 갈등현안 해결을 위한 민관 협력 및 갈등조정 · 공무원 갈등관리 및 대응 역량 강화교육 	<ul style="list-style-type: none"> · 시장실 방문민원 처리 · 직소민원 해결을 위한 관련부서 클러스터 구축 및 유형별 관리

Ⅱ. 2015년 성과와 평가

1] 주요성과

□ 다양한 소통채널 구축을 통한 대시민 소통 강화

- 『시민사회 소통네트워크』 구성·운영
 - 17개 직능·사회단체, 시의원 등 22명
 - ⇒ 民·官 소통과 협력의 새로운 거버넌스 모델 제시
- 폭넓은 지역여론 수렴 및 市政 전반에 대한 자문 창구 구축
 - 시민행복정책자문단 『시민분과』 구성·운영 : 20명
 - 『시민사회 특별자문역』 위촉·운영 : 2명
 - 『정무특별보좌관』 위촉·운영 : 1명

□ 시민의 직접 참여와 소통을 통한 공감시정 구현

- 『애인(愛仁) 토론회』 개최 : 2015. 11. 10 / 시청 대회의실
 - 오피니언 리더, 市의원, 각계각층 시민 등 290명(공개모집)
 - ‘인천가치 재창조’ 주제로 원탁토론
- 『소통아카데미』 개최 : 2회 (상·하반기), 80명
 - 공무원·시민이 함께 참여하여 소통능력 배양 및 네트워크 구축
- 『불통사례 접수창구』 운영
 - 市 홈페이지 『시원소통인천 (<http://cool.incheon.go.kr>)』을 통해
공직사회 불통사례 접수
 - 소통·중재가 필요한 사안 시민소통담당관실이 관련부서와 협업 처리

□ 시민생활 중심의 현장소통 강화

- 생활현장 애로사항 수렴을 위한 『현장체험·소통의 날』 운영 : 50회
 - 시장 1회, 경제부시장 4회, 시의회 5회, 실·국장(부서장) 40회

○ **갈등민원에 대한 체계적 관리시스템 구축**

- 갈등관리 조직 신설 : '15. 1. 1
- 『인천광역시 갈등민원 예방 등 관리에 관한 조례』 제정 : '15. 8. 3
- 갈등조정 전문가 인력 풀(Pool) 구성 : 50명

□ **직소민원실 운영을 통한 직접 소통 활성화**

○ **시장실 직소민원 One-Stop 처리로 시민만족도 제고**

- 방문·전화·서면 직소민원 응대로 시장과의 간접대화 효과 : 308건
- 복합민원 조정·대안제시 등 부서와 민원인 간 소통 중재 : 15건
- 주요 현안민원 시장·부시장 직접 면담 추진 : 25건
- 찾아가는 사전 면담으로 시정 신뢰도 제고 : 43건

○ **직소민원 관리체계 정착으로 민원 해소율 제고 및 업무 개선**

- 직소민원관리카드를 통한 과정모니터링으로 수용률 제고 : 45.1%
- 직소민원 유관부서 실무협의회 개최로 민원업무 개선 : 4회

2 평가 및 개선방향

□ 시민과의 소통 활성화를 위한 시정 전반의 노력 필요

- 다양한 시민의 의견을 시정에 반영하는 시민중심의 시정운영 필요
 - 일부 부서 외 시민단체 등과의 활발한 소통의지 부족
 - 공청회, 사전 설명회 등 이해관계인 대상 사전 의견수렴 미흡
- 시민행복정책자문단 『시민분과』 역할 재정립 필요
 - 지역사회 현장여론 수렴 및 정책자문 역할 다소 미흡

□ 시정에 대한 시민의 직접 참여 및 소통의 장 확대 필요

- 『애인(愛仁)토론회』 등 확대 운영으로 시민의 시정참여 욕구 충족 및 시정에 대한 관심도 제고

□ 市 의회와의 유기적 협력 및 소통 확대로 원활한 시정운영 기여

- 『시민사회 소통네트워크』 참여 및 공동의제 선정 추진으로 市 의회로부터 호응
 - '해경본부 인천 존치', '인천 선거구 확대 서명운동' 등
- 『현장 체험·소통의 날』 연계 추진으로 민의 해결방안 공동모색

□ 갈등민원 조정 및 중재시스템 구축 필요

- 조례 제정 등 갈등관리시스템 구축으로 소모적인 갈등민원 해소 전기 마련
- 갈등민원에 대한 능동적 해결노력 및 시정의 안정적 추진 도모
 - 전문가를 통한 갈등 발생요인 사전 분석 및 갈등조정 전문가 민원현장 투입 지원

Ⅲ. 2016년 정책여건과 목표

1] 여건과 전망

□ 2016년 정책여건과 전망

○ 소통의 중요성 심화(深化)

- 시정에 대한 시민의 참여욕구 다양해지고, 이해관계가 복잡해짐에 따라 공공부문에서 소통의 중요성 날로 증대

○ 民-官 거버넌스(協治) 성공사례 창출

- 최근 시정의 다양한 분야에서 시민 또는 사회단체와의 '협치구조' 확산 및 소통과 협업을 통하여 다양한 가치 창출

▶ (서울) 정책토론회 : 시민이 정책수립 기획 단계부터 참여, 함께 정책개발

* 시민 이슈 제안(홈페이지) ⇒ 주제 선정(市) ⇒ 정책토론 ⇒ 정책수립

▶ (인천) 시민사회 소통네트워크 : 진보·보수, 여·야 이념 초월 범시민소통 채널

* 市 현안 공동의제 선정, 民-官 협업 추진 및 필요시 범시민운동 전개

○ IT 기술 발달로 시민의 소통방식 다변화

- 모바일(SNS 등) 환경에 적합한 다양한 소통방식 개발 필요

○ 지역별, 계층별 각종 집단민원과 갈등이 증가하고 있는 추세

- 정책에 대한 의견대립 및 이해관계 상충으로 갈등민원 확산
- 갈등요인 모니터링을 통한 상시 조정 및 갈등 사전 예방으로 '신뢰·배려·상생'의 가치가 통용되는 사회 구축 필요

○ 市의 재정건전화, 공공혁신 추진 등으로 직소민원 증가 예상

- 복지예산 및 단체지원금 축소로 각종 단체, 이해관계인의 불만성 민원 지속적으로 제기 예상
- 주요 정책방향 및 당위성에 대한 충분한 홍보와 이해관계인과의 진정한 소통 노력 필요

2 정책목표

시민참여와 협력으로 만들어 가는 공감소통

다양한 소통채널을 통한 상시 소통체계 운영

- 1 『시민사회 소통네트워크』와의 시정협력체계 정착
- 2 시민행복정책자문단 『시민소통분과』 운영 내실화
- 3 『시민사회 특별자문역』의 시정참여 확대

시민참여로 함께 만들어가는 소통시정 구현

- 1 『애인(愛仁)토론회』 확대
- 2 民-官이 참여하는 『소통아카데미』 활성화
- 3 현장을 찾아가는 『시민발언대』 운영
- 4 시정정보 공유시스템 활성화

시민 중심의 현장소통 강화

- 1 시민과의 공감 행정을 위한
『현장체험·소통의 날』 확대 운영
- 2 갈등민원의 체계적 관리를 위한 기반 마련

『직소민원실』 운영을 통한 시민 만족도 제고

- 1 직소민원 상담 및 조정·중재를 통한
시민불만 해소
- 2 복합민원 『자유토론회』 활성화 및
직소민원 『실무협의회』 운영

IV. 2016년 주요업무 추진계획

시민소통담당관실

- ① 다양한 소통채널을 통한
상시 소통체계 운영
- ② 시민참여로 함께 만들어가는
소통시정 구현
- ③ 시민 중심의 현장소통 강화
- ④ 「직소민원실」 운영을 통한
시민 만족도 제고

1

다양한 소통채널을 통한 상시 소통체계 운영

- ◇ 지난 1년 간 소통 성과를 바탕으로 대시민 소통채널 Up-grade
- ◇ 시민과의 소통 공감대 형성으로 시정의 안정적 추진 도모

□ 「시민사회 소통네트워크」 와의 시정 협력체계 정착

- 해경본부 관련 시민대책위 활동은 상황에 따라 신속적으로 대응
- 선택과 집중을 통한 『3대 공동의제 9개 실천과제』 지속 추진
 - 인천항공산업 살리기 운동, 섬지역 활성화로 인천가치 재창조, 정당한 인천선거구 찾기 운동
- 소통네트워크 참여단체 확대 구성 (1월중)

□ 시민행복정책자문단 「시민소통분과」 운영 내실화

- 『시민소통분과』 2기 구성·운영 : 20명 (임기 1년)
 - 시정에 대한 열정, 애향심, 창의적 아이디어를 가진 인사 공개모집
- 시정 전반에 대한 정책자문 정례화 (월1회, 필요시)

□ 「시민사회 특별자문역」 의 시정참여 확대

- 市 주요정책 및 현안 논의 과정에 시민사회의 집약된 의견 반영
 - 현안 관련 부서별 정책회의 및 확대간부회의 등에 참석, 의견개진
- 시장과의 소통 정례화(월1회) 및 현안현장 동행 등 핫라인 구축

◇ 시민의 시정참여 기회 확대 및 다양한 소통 방식으로 시민의 목소리 시정에 적극 반영

□ “인천을 사랑” 하는 시민원탁토론, 「애인(愛仁)토론회」 확대

- 각계각층의 시민들이 시정에 직접 참여하고 논의하는 토론문화 정착
- 2015년 성과를 바탕으로 토론회 횟수 확대(년1회→2회) 및 정례화
 - 시민생활과 직결되는 시정 주요시책 결정에 시민의 다양한 의견 폭넓게 반영

□ 民-官이 함께 참여하는 「소통아카데미」 활성화

- 일반시민, 공무원, 시민사회단체, 공사·공단 임직원 등을 대상으로 소통 마인드 함양 및 소통역량 제고
- 시민 관심 및 참여율 증가에 따라 아카데미 참여기회 확대(년2회→3회)

□ 현장을 직접 찾아가는 「시민발언대」 운영

- 시민이 시정에 대해 자유롭게 발언할 수 있는 『문턱 없는 제안창구』로 운영
- 각종 박람회 및 축제 현장 등 주요 시정행사와 연계 추진(년6회)

□ 시민과의 양방향 소통을 위한 시정정보 공유시스템 활성화

- 시정소식 알림이 『시정돋보기』 발행(매주) 및 주요 언론보도자료 메일링 서비스
 - 시민사회 소통네트워크, 시민사회단체, 市의원 등 대상
 - 주요시정 홍보 및 시민사회 동향 등 자료 공유
- 300만의 시원한 소통창구 『시원소통 인천』 활용 극대화(市 홈페이지)
- 공직사회 『불통사례 접수창구』 지속 운영

3

시민 중심의 현장소통 강화

- ◇ 시민생활 현장을 방문(체험)하여 시민의 고충 및 여론을 직접 청취하는 『시민에게 다가가는 소통행정』 구현
- ◇ 조례 제정으로 갈등관리 기반 조성에 따라 갈등민원 예방 및 관리를 위한 시스템 정착

□ 시민과의 공감행정을 위한 「현장체험·소통의 날」 확대 운영

- 민생현장 및 갈등현안 사업현장 중심으로 확대 운영
 - 시장 年2회, 부시장 및 시의원 분기별 1회 이상 실시
- 市의회와 연계하여 지역의 갈등민원, 현안사업에 대한 시민의견이 적극 수렴되도록 시행
 - * 실·국·부서장은 자체계획 수립 후 시행 추진

□ 갈등민원 확산 방지 및 체계적 관리를 위한 기반 마련

- 갈등민원에 대한 예방적 대응체제 확립 및 표면화된 갈등민원 효율적 대응·관리



- 문제해결 중심의 실천적 갈등관리 역량 강화
 - 실무자와 관리자 차별화 교육*으로 갈등민원 대응역량 강화
 - * 5급 이상 특강, 6급 이하 실무자 상시교육
 - 갈등민원 빈발부서의 인식변화를 위한 집중교육 추진
 - 국민대통합위원회, 갈등 전문기관 등과 갈등관리 협력네트워크 구축

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

□ 직소민원 상담 및 조정·중재를 통한 시민불만 해소

- 방문·전화·서면 직소민원 상담 및 부서간 조정·중재
 - 비서실내 인력배치 : 3명(직소민원팀장 1, 행정6급 1, 시설6급 1)
 - 민원상담, 부서간 조정·중재, 과정관리, 분석·보고
- 『찾아가는 사전 면담』 확대를 통한 시민고충 위로 및 만족도 제고
 - 직소민원실, 소관부서 합동으로 현장 확인, 민원인 면담 및 애로사항 청취
 - 목표건수 : 연간 60회

□ 복합민원 『자유토론회』 활성화 및 직소민원 『실무협의회』 운영

- 복합민원 처리방향 설정을 위한 관리자 중심 『자유토론회』 개최
 - 시기/방법 : 필요시 / 해결방안 도출을 위한 자유토론(보고식 지양)
 - 참석대상 : 시장 또는 부시장, 유관부서 국·과장
 - 역할 : 문제점 파악 및 추진방향, 역할 분담 등
- 민원부서 간 정보공유 및 업무개선을 위한 『직소민원 실무협의회』 개최
 - 시기 : 분기별 1회 또는 필요시
 - 구성 : 시민소통담당관실 외 4개 직소민원 유관부서
 - * ① 감사관실(고충처리민원), ② 정보화담당관(120미추홀콜센터),
 - ③ 자치행정과(시장에게 바란다, 시민희망데이트) ④ 시민봉사과(국민신문고)
 - 역할 : 직소민원 처리 협업 및 미비점 개선, 분석·피드백