

인천의 꿈, 대한민국의 미래

2017 주요업무계획

2016. 12.

목 차

I. 일반 현황	2
II. 2016년 성과와 평가	4
III. 2017년 정책여건과 목표	8
IV. 주요업무 추진계획	11

I . 일반현황

1] 일반현황

- 기 구 : 1실 3담당
- 정 / 현 원 : 13명 / 14명

(’16. 12월 현재)

구 분	계	일 반 직					비고
		4급	5급	6급	7급	8급	
계	13/14	1/1	3/3	5/6	4/3	0/1	
소 통 정 책 팀	6/7	1/1	1/1	2/3	2/1	0/1	
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	-	

예산규모

(단위 : 백만원)

2016년	2017년	내 역		
		인건비	물건비	사업예산
71	103	-	-	103

사무분장

소통정책팀	현장소통팀	직소민원팀
<ul style="list-style-type: none"> · 대시민 소통계획 수립 · 소통활성화 과제 발굴 및 시행 · 『시민사회 소통네트워크』 운영 · 시민행복정책자문단 『시민소통분과』 운영 · 시민과 함께하는 토론회 및 아카데미 운영 	<ul style="list-style-type: none"> · 동네방네 현장 소통의 날 운영 · 갈등예방 및 관리시스템 구축 · 갈등현안 해결을 위한 민관 협력 강화 · 공무원 갈등관리 및 대응역량 강화교육 	<ul style="list-style-type: none"> · 시장실 방문민원 처리 · 직소민원 해결 관련 부서 클러스터 구축 및 유형별 관리 · 직소민원 처리체계 개선 및 분석보고

II. 2016년 성과와 평가

1] 주요성과

□ 「시민사회 소통네트워크」와의 민-관 거버넌스 확대

- ‘전국 최초’로 보수와 진보를 함께 아우르는 17개 시민사회단체로 「시민사회 소통네트워크」 구성
- 인천발전과 시민행복을 위한 공동의제를 선정하여 추진하는 등 민·官 거버넌스를 통한 시민사회와의 정책소통 정례화
 - 3대 공동의제별 세부 실천과제 협업 추진
 - 「해양경비안전본부 인천존치를 위한 시민대책위」 활동 등

□ 「시민소통분과」 운영을 통한 정책소통 정례화

- 인천발전에 대한 열정과 신망이 높은 지역 오피니언 리더와의 정기적 소통으로 현장여론 수렴 및 정책자문 활성화
 - 구 성 : 10개 군·구 40명(1기 20명, 2기 20명)
 - 분과운영 : 41회(1기 19회, 2기 22회)
- 강화 쌀 팔아주기 운동 전개, 마을기업 활성화, 중증장애인 생산품 우선구매 추진 등 정책건의

□ 시민과 함께하는 「애인(愛仁)토론회」 브랜드화

- 인천시민이면 누구나 참여하여 자유롭게 의견과 아이디어를 나누는 새로운 토론문화 도입으로 인천만의 범시민 소통의 장 마련
 - 제2회 : '16. 4. 28 / 월미공원 / 343명
<토론주제> 300만 인천시대, 시민이 행복한 인천 비전
 - 제3회 : '16. 10. 11 / 선학체육관 / 551명 * 역대 최대규모
<토론주제> 300만 인천시민의 행복을 위한 인천주권시대
- 시민의 제안과 아이디어를 시정에 적극 반영하여 시민 중심의 정책추진 기반 마련

□ **시민생활 중심의 현장소통 강화**

- 시민 생활현장을 직접 찾아가 고충·애로사항을 청취하고 해결방안을 모색하는 「동네방네 현장 소통의 날」 운영
 - 시장 33회, 정무경제부시장 9회, 시의회 4회, 실·국장(부서장) 82회
- 갈등조정 전문가의 조정과 중재를 통한 지역현안 해결 및 체계적 갈등관리시스템 구축
 - 갈등조정 전문가 지원 : ‘서창지구 초고압 송전선로 설치 반대’ 집단민원 해결
 - 갈등민원조정협의회 : ‘인천역 택시정류장 이전 관련’ 다수인민원 해결

□ **시장실 내 「직소민원실」 운영으로 민원인 만족도 향상**

- 직소민원 전담창구 운영을 통해 시민고충을 해결하는 시민 중심의 민원서비스 제공
 - 직소민원 상담·처리 400건(진정 253, 건의 142, 기타 5)
- 민원인 현장 면담을 통해 고충·애로사항을 청취하는 「찾아가는 사전 면담」 추진
 - 매주 수요일, 직소민원팀·소관부서 합동 69건
- 시장실 문턱을 낮추어 시민들의 고충 및 애로사항을 현장에서 여과 없이 직접 듣고 처리하는 「1일 현장 직소민원실」 운영
 - 인천터미널 역사, 검암역 광장 등 다중 집합장소 2회

② 평가 및 개선방향

□ 시민과의 소통 활성화를 위한 시정 전반의 노력 필요

- 시민사회와 행정 간의 파트너십에 의한 소통과 정책 발굴을 통해 지속가능한 거버넌스 모델 실현
- 다양한 시민의 의견을 수렴하고 반영하는 시민중심의 시정운영 필요

□ 시민의 市政 직접 참여 및 적극적인 피드백 확대 필요

- 「애인(愛仁)토론회」 참가시민에 대한 피드백 및 사후관리 등 지속 가능한 토론회 발전방안 모색
- 「소통아카데미」, 「정책워크숍」 확대 등 참여 형태 다양화로 시민의 시정참여 욕구 충족
- 「동네방네 현장소통의 날」, 「찾아가는 사전 면담」 등 현장 방문 민원에 대한 적극적인 피드백 확행

□ 市 의회와의 소통 확대로 원활한 시정운영 기여

- 「시민사회 소통네트워크」 참여 및 공동의제 공동 추진 등 市 의회와 유기적 협력관계 유지
- 「동네방네 현장소통의 날」 연계 추진으로 민의 해결방안 공동모색

□ 갈등민원 조정·중재를 통한 시정의 안정적 추진

- 갈등조정전문가 민원 현장 지원 및 「갈등민원조정협의회」 운영 등 이해관계자·전문가가 함께 참여하는 민·관 협력의 맞춤형 갈등 조정으로 시정의 신뢰도 제고

Ⅲ. 2017년 정책여건과 목표

1 2017년 정책여건과 전망

□ 시정의 다양한 분야에서 소통의 중요성 증가

- 과거 주된 관심사는 정책의 수립과 집행이었으나, 시민의식이 높아지고 이해관계가 복잡해짐에 따라 공공부문에서 소통의 중요성이 날로 증대
- 정책의 성공적 추진은 이해관계자들의 의견을 수렴하는 소통과정을 통해 정책의 추진력과 수용도를 높여야 가능

□ 정부 3.0시대에 걸맞는 거버넌스(協治) 모델 필요성 대두

- 지역 내 다양한 분야의 전문가 및 단체를 발굴 활용하여 참여와 공유, 소통과 협력을 이끌어 낼 수 있는 새로운 거버넌스 모델 창출 필요

□ 시민생활과 밀접한 지역별 갈등현안에 신속 대응 필요

- 공공정책을 둘러싼 갈등의 발생이 증가하고 장기화되는 경향이 있어 갈등민원 관리의 중요성 날로 증가
- 갈등 민원에 대한 체계적 관리와 해결을 위한 갈등관리 시스템 내실 운영 필요

□ 시민 행복체감지수 제고를 위해 시민생활 전반에 걸친 직접 소통창구 확대

- 시민들의 진정·애로사항과 건의사항을 여과 없이 듣는 현장 소통 기회를 적극 마련하여 시민 니즈 파악 및 만족도 제고

2 정책목표

참여하고 공감하는 「소통도시 인천」 구현

民-官 협력을 통한 정책소통 강화

- ① 「시민사회 소통네트워크」 시정 협력체계 정착
- ② 시민행복정책자문단 「시민소통분과」 운영 내실화
- ③ 시민사회와의 다양한 협력채널 구축

시민참여로 함께 만들어가는 공감시정 구현

- ① 시민과 함께하는 「애인(愛仁)토론회」 내실 운영
- ② 소통문화 확산을 위한 「소통아카데미」 개최
- ③ 시정정보 공유시스템을 통한 상시소통 활성화

시민중심의 현장소통 및 선제적 갈등관리

- ① 「동네방네 현장소통의 날」 운영 활성화
- ② 갈등민원의 체계적 관리 및 대응 역량 강화

『직소민원실』 운영을 통한 시민 만족도 제고

- ① 신속·친절한 직소민원 상담 및 조정·중재
- ② 「1일 현장 직소민원실」 운영을 통한 실시간 소통 확대
- ③ 직소민원 해결을 위한 「직소민원 실무협의회」 운영

IV. 2017년 주요업무 추진계획

시민소통담당관실

- ① 民-官 협력을 통한 정책소통 강화
- ② 시민참여로 함께 만들어가는 공감시정 구현
- ③ 시민중심의 현장소통 및 선제적 갈등관리
- ④ 『직소민원실』 운영을 통한 시민 만족도 제고

1

民-官 협력을 통한 정책소통 강화

- ◇ 民·官 거버넌스 확대를 통한 소통·협력체계 정착
- ◇ 다양한 소통채널을 통한 시민·시민사회와의 상시 소통창구 운영 및 시정 가교역할 수행

□ 「시민사회 소통네트워크」 시정 협력체계 정착

- 선택과 집중을 통한 「4대 공동의제 12개 실천과제」 지속 추진
 - ('16년) 3대 공동의제 9대 실천과제 → ('17년) 4대 공동의제 12대 실천과제
 - ① 인천 항공산업 살리기 운동 ② 섬 지역 활성화로 인천 가치 재창조
 - ③ 정당한 인천선거구 찾기 운동 ④ 고등법원 원외재판부 유치(신규)
- 정책워크숍을 통한 공동의제 점검·공유로 협력체계 강화(2회)
- 민-관, 민-민의 협업방식 개선 및 지속성을 위한 협치 시스템 개발
 - 거버넌스 역량 강화 및 소통공감대 형성을 위한 워크숍 개최(1회)
 - 시민참여 연구모임 운영, 민·관 협치 우수사례 발굴 공유로 시민중심의 소통 정책 추진

□ 시민행복정책자문단 「시민소통분과」 운영 내실화

- 「시민소통분과」 3기 구성·운영 : 20명
 - 인천에 대한 열정, 애향심, 창의적 아이디어를 가진 인사 공개모집
 - * 시민소통분과 : 60명(1기 20, 2기 20, 3기 20)
- 시민소통분과를 통한 정례적 소통 및 여론 수렴
 - 시정 주요 정책방향에 대한 정책자문 정례화(월1회, 필요시)
 - 군·구별 지역 현안에 대한 시민여론 및 건의사항 수렴

□ 시민사회와의 다양한 협력채널 구축

- 市 주요정책 및 현안 논의 과정에 시민사회의 집약된 의견 반영
- 「대외협력·정무특보」 등을 통한 대 의회·국회·정당 등 긴밀한 협력 체계 구축으로 지역현안 해결방안 마련

◇ 시민참여형 토론과 소통문화 확산으로 시민의 집단지성을 시정에 적극 반영 및 사회적인 소통풍토 조성

□ 시민과 함께하는 「애인(愛仁)토론회」 내실 운영

- 지난해까지의 성과를 토대로 인천만의 토론브랜드가 되도록 정착·발전
 - 토론 결과 피드백 및 참가시민에 대한 사후관리로 시민관심 제고
 - * ('15년) 1회 → ('16년) 2회 → ('17년) 2회
- 복지, 교통, 교육 등 시민 관심사항을 토론주제로 선정하여 실행 가능한 결론을 도출하는 내실 있는 토론회로 운영

□ 소통문화 확산을 위한 「소통아카데미」 개최

- 공직자·시민사회 활동가 대상 다양한 의사소통 기술 등 소통리더의 역량 배양
- 일반시민 대상 「시민소통 아카데미」 개최로 지역 내 소통문화 저변 확대 및 시민의 집단지성 체험 확산
 - 연2회, 2개 권역으로 소통마인드 향상 프로그램 운영

□ 시정정보 공유시스템을 통한 상시소통 활성화

- 「시정돋보기」 매주 발행 및 주요 언론보도자료 「메일링 서비스」 로 시정정보 공유
 - 시민사회 소통네트워크, 시민사회단체, 市 의원 등 대상
- 市 홈페이지 「시원소통 인천 (<http://cool.incheon.go.kr>)」 을 활용한 시민사회와의 양방향 소통행정 추진
 - 시·시민사회의 공청회, 행사 등 소통정보 상시 공유

3

시민중심의 현장소통 및 선제적 갈등관리

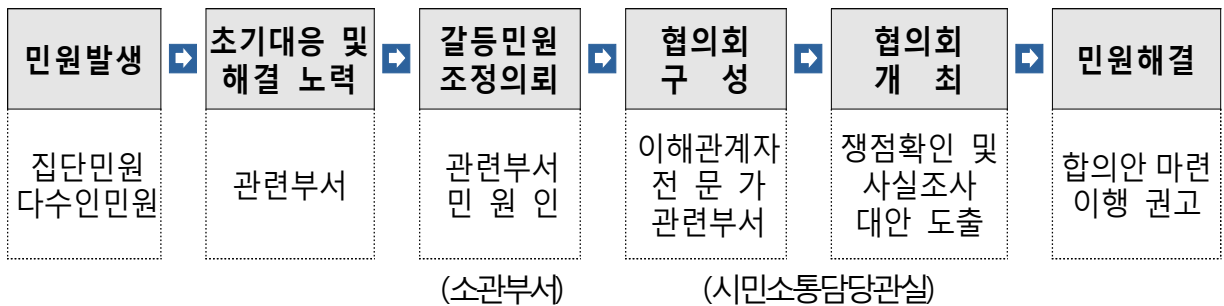
- ◇ 시민 생활현장 직접 방문 및 체험을 통해 시민여론 청취·해결
- ◇ 「갈등관리시스템」을 통한 갈등민원의 적극적 조정·중재

□ 「동네방네 현장 소통의 날」 운영 활성화

- 민생현장, 현안사업, 집단민원 예상 현장 중심으로 정례화
 - 시 장 : 민생현장 및 현안사업 현장(수시)
 - 부시장 : 현안사업 현장(월 1회)
 - * 시의회 연계운영 - 지역 형평성을 고려하여 선정
 - 실·국장 및 부서장 : 민원현장 및 집단민원 예상지역(월 1회)
- 시민 건의사항에 대한 신속한 피드백 및 주기적 관리

□ 갈등민원의 체계적 관리 및 대응역량 강화

- 갈등민원에 대한 신속하고 효율적인 대응·관리체계 확립
 - * 「갈등민원조정협의회」를 통한 선제적 갈등민원 해결(2회)



- 갈등관리에 대한 공무원 인식 제고 및 갈등 대응역량 제고
 - 문제해결 중심의 갈등조정 기법 교육 및 특강(연2회)
 - 갈등 전문기관 등과 협력네트워크 구축

4

「직소민원실」 운영을 통한 시민 만족도 제고

- ◇ 시장실 직소민원 전담 및 현장을 찾아가는 민원서비스 추진
- ◇ 복합민원 및 주요 현안별 해결방안 도출을 위한 부서간 협업 확대

□ 신속·친절한 직소민원 상담 및 조정·중재

- 방문·전화·서면 직소민원 상담 및 부서간 조정·중재
 - 직소민원실 운영인력 : 3명(직소민원팀장 1, 행정6급 1, 시설6급 1)
- 민원현장을 「찾아가는 사전 면담」으로 시민 만족도 제고
 - 직소민원실, 소관부서 합동으로 현장 확인, 민원인 면담 및 애로사항 청취 (연간 60회)

□ 「1일 현장 직소민원실」 운영을 통한 실시간 소통 확대

- 현장을 찾아가 시민의 고충 직접 청취 및 시민과 실시간 소통기회 확대
 - 연 4회(분기별 1회 이상), 전철역, 백화점 등 다중집합장소에서 실시
 - * 2016년 시범 운영 : 2회(인천터미널 역사, 검암역 광장)
 - 시민 건의사항 및 고충민원 현장에서 즉석상담·조정
 - 이슈화된 직소민원에 대하여 시장·부시장(국장) 보고 및 면담 추진

□ 직소민원 해결을 위한 「직소민원 실무협의회」 운영

- 관련부서 간 정보공유로 직소민원 처리 협업 및 개선방안 도출
 - 시 기 : 분기별 1회 또는 필요시
 - 구 성 : 시민소통담당관실 외 직소민원 해당부서