

인천의 꿈, 대한민국의 미래

2018 주요업무계획

2017. 12.

목 차

I. 일반 현황	2
II. 2018년 정책여건과 목표	5
III. 주요업무 추진계획	10

I . 일반현황

1] 일반현황

□ 기 구 : 1실 4담당

□ 인력(정/현원) : 17/18명

(’17. 12월 현재)

구 분	계	일 반 직					비고
		4급	5급	6급	7급	8급	
계	17/18(2)	1/1	4/4(1)	7/7(1)	5/5	0/1	
소 통 정 책 팀	6/7(2)	1/1	1/1(1)	2/2(1)	2/2	0/1	
소 통 지 원 팀	3/3	-	1/1	1/1	1/1	-	
현 장 소 통 팀	3/3	-	1/1	1/1	1/1	-	
직 소 민 원 팀	5/5	-	1/1	3/3	1/1	-	

* ()는 장기교육 파견복귀자 인원이며, 앞 숫자에 미포함

□ 예 산

(단위 : 백만원)

구 분	2017년	2018년	내 역		
			인건비	물건비	사업예산
계	103	140	-	-	140

□ 사무분장

소통정책팀	소통지원팀	현장소통팀	직소민원팀
<ul style="list-style-type: none"> · 대시민 소통계획 수립 · 소통활성화 과제 발굴 · 「시민사회 소통네트워크」 운영 · 시민행복정책자문단 「시민소통분과」 운영 · 애인(愛仁)토론회 및 소통아카데미 운영 	<ul style="list-style-type: none"> · 소통지원정책 조정·발굴 · 「시정혁신 세부과제」 추진상황 관리 · 소통활동 성과평가 운영 · 온라인 소통채널 운영 (시원소통 등 SNS) 	<ul style="list-style-type: none"> · 현장소통 활성화 시책 발굴 추진 · 「동네방네 현장소통의 날」 운영 · 「1일 현장민원실」 운영 · 갈등현안 해결을 위한 민관 협력 강화 · 공무원 갈등관리 및 대응역량 강화교육 	<ul style="list-style-type: none"> · 시장실 방문 직소민원 응대 및 조정 관리 · 직소민원 처리체계 개선 및 분석 보고 · 직소민원 데이터 관리

② 주요현황 및 통계

「시민사회 소통네트워크」 구성현황

구 분	계	직능사회단체	시민사회단체	시의회	市
인원	22	11	7	3	1

시민행복정책자문단 「시민소통분과」 구성현황

구분	인원	중구	동구	남구	연수구	남동구	부평구	계양구	서구	강화군	옹진군
계	60	5	3	5	7	10	9	6	10	3	2
1기	20	2	1	2	2	3	5	1	3	1	-
2기	20	2	1	2	4	2	3	2	2	1	1
3기	20	1	1	1	1	5	1	3	5	1	1

갈등조정 전문가 인력풀 현황

구 분	계	전문기관	대학교수	유관기관	시민단체
인원	51	16	17	12	6

주요 직소민원 처리 현황

(기준 : '17.11.30)

구 분	직소민원				시장(부시장) 면담	현장방문
	계	완료	불가	검토		
민원건수	467	319	121	27	27	91

II. 2018년 정책여건과 목표

① 여건과 전망

□ 시민참여 확대로 양질의 소통문화 확산 및 소통기반 강화

- 市 정책수립 과정에서의 '경청'과 '배려'를 기반으로 소통하고 공감하는 시민우선 정책디자인 확대 필요
- 특히 SNS 시대의 본격진입에 따른 시정운영은 정책수요자의 맞춤형, 단계별 관계망 구축 등 소통채널 확대로 시민의 다양한 요구를 반영하여 정책소통 강화
- 수요자 중심의 정책발굴을 위한 정책의 우선순위, 정책간의 연계성, 시정방향 정보 제공 등 시민과 市정부 간 새로운 거버넌스 소통 확대

□ 시민 행복체감지수 제고를 위해 시민생활 전반에 걸친 직접 소통창구 확대

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

□ 시민생활과 밀접한 갈등현안에 대한 효과적인 대응체계 확립

- 공공정책 추진에 갈등 발생빈도가 많아지고 장기화되는 경향을 감안하여 갈등관리의 체계적 관리와 해결을 위한 갈등관리시스템의 보완·강화 필요

□ 직소민원 증가에 따른 시민소통 서비스 질 향상 필요

- 통신매체 및 직접방문으로 시장실 면담이 용이해짐에 따라 시민의 소리를 듣는 '열린 시장실' 이미지 제공
- 형식적이고 경직된 민원 면담보다는 시민과의 직접 소통 활성화로 서비스 질 향상

2 정책목표

「경청과 배려」하는 공감소통 市政 구현

정책 소통기반 강화

- 1 「시민사회 소통네트워크」 활성화로 협치시스템 정착
- 2 소통역량 강화를 위한 「소통아카데미」 개최

공감시정 구현을 위한 소통채널 확대

- 1 행복한 시민 토론마당 「애인토론회」 내실 운영
- 2 시민행복정책자문단 「시민소통분야」 확대운영
- 3 시민행복 정책 모니터단 운영

시민행복을 위한 소통지원 활성화

- 1 시민행복 정책 소통투어 추진
- 2 소통활동 성과평가 운영

시민중심의 현장소통 및 체계적 갈등관리

- 1 「동네방네 현장소통의 날」 운영 확대
- 2 「현장에서 듣다. 1일 현장민원실」 운영
- 3 갈등민원의 체계적 관리 및 대응역량 강화

소통중심 『직소민원실』 운영

- 1 신속·친절한 직소민원 상담 및 조정·중재로 시민불편 해소
- 2 직소민원 해결 향상을 위한 「관련부서 실무자 협의」 강화

3] 주요사업별 지표

□ 총괄표

(단위 : 백만원)

시정 방침	주요 전략	추진사업명	신규/ 계속	사업기간	총사업비	국가 지원
시 민 중 심 시 정 실 현	정 책 소 통 기 반 강 화	- 「시민사회 소통네트워크」 활성화로 협치시스템 정착	계속	지속	9	
		- 소통역량 강화를 위한 「소통아카데미」 개최	계속	지속	15	
		2개 시책	사업비 계		24	
	공감시정 구현을위한 소통채널 확 대	- 애인(愛仁)토론회 내실운영	계속	지속	40	
		- 시민행복정책자문단 「시민소통분야」 확대운영	계속	지속	비예산	
		- 시민행복 정책 모니터단 운영	신규	2018 - 지속	비예산	
		3개 시책	사업비 계		40	
	시 민 행 복 소 통 지 원 활 성 화	- 시민행복 정책 소통투어 추진	계속	지속	4	
		- 소통활동 성과평가 운영	신규	2018 - 지속	비예산	
		2개 시책	사업비 계		4	
	시 민 중 심 의 현 장 소 통 및 체 계 적 갈 등 관 리	- 「동네방네 현장소통의 날」 운영	계속	지속	비예산	
		- 「1일 현장민원실」 운영	계속	지속	2	
		- 갈등관리 및 대응역량 강화	계속	지속	11	
		3개 시책	사업비 계		13	
	직 소 민 원 실 운 영	- 「직소민원실」 운영	계속	지속	2.6	
- 「찾아가는 공감 면담」 운영		계속	지속	비예산		
2개 시책		사업비 계		2.6		

□ 세부지표

추진사업 (주요과제)	지 표	단위	2016	2017	2018
정책소통 기반강화	○ 「시민사회 소통네트워크」 활성화로 협치시스템 정착	횟수	3	10	10
	○ 「소통아카데미」 개최	횟수 (참여)	2 (72)	2 (273)	3 (300)
공 감 시 정 구 현 을 위 한 소통채널확대	○ 「애인(愛仁)토론회」 내실운영	횟수 (참여)	2 (894)	2 (1,710)	2 (1,000)
	○ 「시민소통분야」 확대운영 - 시민소통분과, 청년소통분과	위원수	40	60	60
시 민 행 복 소 통 지 활 성 화	○ 시민행복 정책 소통투어 추진	횟수	-	3	2
	○ 소통활동 성과평가 운영	횟수	-	-	2
동 네 방 네 현 장 소 통 활 성 화	○ 「동네방네 현장소통의 날」 운영	횟수	4	6	12
	○ 「현장에서 듣다. 1일 현장민원실」 운영	횟수	2	4	4
갈 등 관 리 및 대 응 역 량 강 화	○ 갈등조정전문가 중재활동 및 갈등민원조정협의회 구성·운영	횟수	10	11	12
	○ 갈등관리 역량강화 교육	횟수	1	2	2
직 소 민 원 상 담 및 조 정 · 중 재	○ 「직소민원실」 운영(상담)	건	433	467	300
	○ 「찾아가는 공감 면담」 운영	횟수	65	91	60

Ⅲ. 2018년 주요업무 추진계획

소통담당관실

- ① 정책 소통기반 강화
- ② 공감시정 구현을 위한 소통채널 확대
- ③ 시민행복을 위한 소통지원 활성화
- ④ 시민중심의 현장소통 및 체계적 갈등 관리
- ⑤ 소통중심 『직소민원실』 운영으로 시민 서비스 질 향상

1

정책 소통기반 강화

- ◇ 정책소통 시스템 정착으로 소통문화 확산
- ◇ 시민사회 참여 확대를 통한 소통 공감대 형성으로 시정운영의 활성화

□ 「시민사회 소통네트워크」 활성화

- 선택과 집중을 통한 「4대 공동의제 12개 실천과제」 지속 추진
 - 시민사회↔市 간 효율적인 역할 분담으로 공동의제 실천의 극대화
 - ① 인천 항공산업 살리기 운동 ② 섬 지역 활성화로 인천가치 재창조
 - ③ 정당한 인천선거구 찾기 운동 ④ 고등법원 원외재판부 유치
- 인천의 미래를 위한 거시적 의제발굴 및 구체적 실천과제 설정
 - 지방분권적 시각의 대정부 활동 및 범시민캠페인 등의 시민체감형 활동 개발
- 민관협력의 체계화 및 시민중심 행정의 역량 강화
 - 정책의제 발굴, 정책결정 및 집행 협의, 평가를 통한 매뉴얼 작성

□ 소통역량 강화를 위한 「소통아카데미」 개최 [연3회]

- 소통의 증진과 갈등의 창조적 해결 모색을 위한 교육의 질을 높이고 시민의 요구에 부응하는 교육과정 마련
- 공직자 및 시정참여 시민 중심의 소통리더 양성 및 역량강화
- 대시민 소통마인드 향상 교육으로 주도적 소통의 기반 조성 및 확대

◇ 다양한 소통기재의 확대를 통하여 시민이 함께 만들어 가는, 소통하고 공감하는 토론문화를 정착하여 시민참여 확대 및 시민의 집단지성 시정에 반영

□ 행복한 시민 토론마당 「애인(愛仁)토론회」 등 내실 운영 [하반기]

- 애인토론회를 통해 참여자의 상호협의를 숙의로 얻어진 생생한 현장의 소리로 수렴된 제안사항을 시정에 적극 반영
- 복지, 교통, 안전, 교육, 원도심 문제 등 구체적 시민관심 사항을 토론주제로 선정하여 향후 시민행복 사업 정책 입안 시 반영하는 등 내실 있는 토론회로 운영

□ 시민행복정책자문단 「시민소통분야」 확대운영

- 「시민소통분과」 4기 구성·운영 : 20명
 - 인천에 대한 열정, 애향심, 창의적 아이디어를 가진 인물 공개모집
- 「청년소통분과」 구성·운영 : 40명 내외 (신규)
 - 청년 교류의 장 마련 및 청년의 시정참여 활성화를 위하여 인천에 대한 열정, 애향심이 있는 청년 공개모집
- 시민소통분야를 통한 지속적인 소통 및 각 지역 여론 수렴
 - 시정 주요 정책방향에 대한 정책자문 정례화

□ 시민행복 정책 모니터단 운영 [신규]

- 주요 정책에 대한 시민의견 청취 및 전달, 정책 현장의 시민의견 반영 여부 등 전반적인 모니터링
 - 구성 : 애인토론회의 토론촉진자인 퍼실리테이터 및 일반시민
- 시민행복의 공감정책 생산을 위해 다양한 주체와 협력 구축
- 시민소통 개선방안 모색 및 시민소통 우수사례 발굴로 혁신 제안

- ◇ 주요 시정현장을 방문하여 다양한 분야의 시민들과 소통하고, 정책 개선방안을 마련하여 시정에 반영
- ◇ 소통활동 성과평가 운영으로 기관 내부 및 대시민 소통 활성화 계기 마련

□ 시민행복 소통투어 추진

- 추진목적 : 다양한 분야 시민들과 직접 소통기회를 확대하고 의견을 수렴하여 정책 개선방안 마련 및 시책 반영
- 시민행복 민생현장 소통투어
 - 시기 : 2018. 상반기 실시
 - 대상 : 여성, 어르신, 취약계층, 기업인 등 다양한 분야 민생현장 방문
- 시민행복 정책현장 소통투어
 - 시기 : 2018. 하반기 실시
 - 대상 : 주권별 주요 정책현장 방문
 - ※ 시기는 검토후 실시

□ 소통활동 성과평가 운영(신규)

- 추진목적 : 소통에 대한 부서별 관심을 높이고, 기관 내부 및 대시민 소통 활성화로 수요자 중심의 시정운영
- 평가기간 : 2018. 1월 ~ 12월 [연중]
 - 상·하반기 2회 평가 실시
- 평가대상 : 2018년 성과계약 대상자 중 4급 부서장
- 평가내용 : 시정업무 수행에 따른 내·외부 소통활동 평가하여 부서장 성과계약시 활용
- 평가항목 : 2개 분야 7개 항목
 - 내부소통 : 소통계획 수립, 교육참여도, 정책고객 관리, 제도개선, 소통관리
 - 외부소통 : 민원처리, 현장소통

- ◇ 생활현장을 직접 찾아가서 시민이야기를 듣고 소통하며 문제해결
- ◇ 사업추진과정에서 발생하는 갈등해소를 위해 갈등관리시스템 확립

□ 시민중심의 현장 소통 운영 확대

- 시민과의 정서적 공감대 확산을 위한 『동네방네 현장 소통의 날』 운영
 - 시 장 : 민생현장 및 현안사업 현장(수시)
 - 부시장 : 시의회와 연계한 현안사업 현장(월1회 이상)
 - * 대상지 선정시 지역 및 의원 수 등 형평성을 고려한 현장소통 운영
 - 실·국장 및 부서장 : 민원현장 및 집단민원 예상지역(자체운영, 월1회)
 - * 4급이상 공무원 2018년 직무성과계약시 소통활동 성과평가 지표로 활용
- 『현장에서 듣다. 1일 현장민원실』 운영
 - 횟수/장소 : 분기별(연4회) / 지역별 다중집합장소
 - 내 용 : 시민 건의사항 및 고충민원 현장에서 즉석상담
(지역별 이슈 및 현안사항 관련부서와 협조 동행)

□ 갈등민원 관리체계 및 대응역량 강화

- 갈등민원 예방 및 해결을 위한 갈등관리시스템 보완·강화
 - 갈등관리 매뉴얼 제작 / 갈등진단을 통해 대응계획 수립
 - * 갈등조정전문가와 토론 후 최종 대응계획 결정
- 민·관 소통으로 사안별 맞춤형 갈등조정 추진
 - 갈등조정전문가 지원 조정활동 및 갈등민원조정협의회 구성·운영
 - * 갈등조정전문가, 이해관계자, 시민단체, 유관기관 전문가 등을 포함하여 구성 및 운영
- 공직자 갈등관리 인식제고 교육훈련을 통한 갈등 대응역량 강화
 - 전문기관 연계교육 및 갈등민원 공무원 힐링교육 실시(연2회)
 - * 국무조정실 지정 갈등관리 전문기관 : 한국행정연구원, 단국대 분쟁해결연구센터

- ◇ 직소민원실 전담 운영 및 현장 방문을 통해 공감행정의 민원 서비스 질 향상
- ◇ 복합민원 및 주요 현안별 해결방안 도출을 위한 부서간 유기적 협업 확대

□ 신속·친절한 직소민원 상담 및 조정·중재로 시민불편 해소

- 방문·전화·서면 직소민원 상담 및 부서간 조정·중재
 - 직소민원실 운영인력 : 4명(행정5급 1, 행정6급 1, 시설6급 2)
- 직소민원에 대하여 「찾아가는 공감 면담」으로 서비스 질 향상
 - 직소민원실·소관부서 합동으로 현장 확인·해결 방안 마련 및 민원인 면담 등 애로사항 청취(연간 60회)
 - 직소민원인에게 사안별·상황별 문자메시지 발송으로 민원 만족도 제고

□ 직소민원 해결 향상을 위한 「관련부서 실무자협의」 강화

- 관련부서 간 정보공유로 직소민원 처리 협업 및 개선방안 도출
 - 시 기 : 직소민원별 필요시
 - 구 성 : 소통담당관실 외 직소민원 해당부서

□ 직소민원 사후관리 철저로 신뢰 행정 구현 및 피드백 제공

- 관리카드 작성 및 자체분석을 통한 모니터링
- 직소민원 사례집 작성 및 사례 공유
 - 시 기 : 2018년도 직소민원 분석·보고 및 직소민원 사례집 발간 (2019년 1월)