

살고싶은 도시 함께 만드는 인천

2019년 주요 업무계획

2018. 12.

순서

I. 일반현황	1
II. 2018년 성과와 평가	3
III. 2019년 정책 여건과 목표	6
IV. 2019년 주요업무 추진계획	10

I. 일반현황

① 기 구 : 1담당관 4팀

② 인력(정/현원) : 18/18명

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

③ 예 산

(단위 : 백만원)

구 분	2018년	2019년	내 역		
			인건비	물건비	사업예산
계	140	480	-	-	480

④ 사무분장

시민정책팀	시민참여지원팀	현장지원팀	시민소통팀
<ul style="list-style-type: none"> · 대시민 소통계획 수립 · 시민정책 네트워크 운영 · 시민정책자문단 구성·운영 · 시민과 함께하는 토론회 및 소통아카데미 운영 	<ul style="list-style-type: none"> · 공론화 위원회 구성·운영 · 공론조사 및 토론회 추진 · 온라인 시민소통 플랫폼 구축 및 운영 · 시민청원 등 온라인 소통 제도 DB관리 	<ul style="list-style-type: none"> · 현장소통 활성화 시책 발굴 추진 · 시민정책소통의 날 운영 · 찾아가는 시청 운영 · 갈등현안 해결을 위한 민관 협력 강화 · 공무원 갈등관리 및 대응 역량 강화교육 	<ul style="list-style-type: none"> · 시민소통 민원응대 및 조정 관리 · 시민소통민원 처리체계 개선 및 분석 보고 · 연간 시민소통 민원관리

5 주요현황 및 통계

「시민정책 네트워크」 구성현황

구 분	계	직능사회단체	시민사회단체	시의회	市
인 원	26	15	7	3	1

갈등조정 전문가 인력풀 현황

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

주요 시민소통민원 처리 현황

(기준 : '18.12.10)

구 분	처리결과				시장(부시장) 면담	현장 방문	실무 협의회
	계	완료	불가	검토			
건 수	360	207	62	91	8	68	35

Ⅱ. 2018년 성과와 평가

① 주요성과

□ 「시민정책 네트워크」로 민·관 거버넌스 활동 전개

- 공동의제 실천을 위한 시민여론 형성 및 범 시민운동 전개
 - 대표, 실무, 소회의 등 35회, 토론회 3회, 기자회견 및 쫄기대회 4회
 - 시민정책 네트워크 단체와의 소통 27회 개최
- 신규 공동의제 및 실천과제 발굴 추진
 - 공동의제 추진현황 점검 및 신규 공동의제 제안 : 도시균형발전외 5건

□ 「시민정책 네트워크」활성화를 위한 참여단체 확대

- 시민정책 활성화를 위한 「시민정책 네트워크」조직정비
 - 네트워크 명칭변경 : 시민사회 소통네트워크→시민정책 네트워크
 - 참여단체 확대 : 21개 시민사회단체→ 26개 시민사회단체로 확대

□ 시민과 함께하는 토론회 개최

- 정책수요자인 시민의 시각에서 바라본 市 정책 공론화의 장 마련
 - 「500인 시민시장에게 듣는다」, 토론회 개최

- (주제) “ 내가 꿈꾸는 인천! 우리가 만들어가는 미래 ”
- (시정슬로건 선정) “살고 싶은 도시, 함께 만드는 인천”
- (시정 우선순위 시민의견)
 - 대한민국 성장동력 인천(37.4%), 내 삶이 행복한 도시(36.0%), 더불어 잘사는 균형발전(15.1%), 시민과 함께하는 시정(6.6%), 동북아 평화 번영의 중심(4.9%)
- (우수제안 시정반영 추진) 총 11건(우수제안자 시장표창 수여)

- 청년정책에 대해 정책수요자 입장에서 논의하는 소통의 장 마련
 - 「150인 청년시장, 청년정책을 말하다」, 토론회 개최
 - (주제) “ 인천시 청년정책, 우리의 이슈와 제안은 무엇인가? “
 - (우수제안 정책반영 추진) 총 10건

□ 「시민행복정책자문단」 시민(청년)소통분과 운영

- 시민의 행복과 미래 인천을 위한 시정 자문역할 수행
 - 시민소통분과 1,2,3,4기 총 80명, 청년분과 40명 확대 운영
 - 주요활동 : 정기회의 24회, 수시회의 4회, 합동간담회 및 주요행사 3회 참여

□ **소통문화 저변 확대를 위한 「소통아카데미」 확대 운영**

- 지역사회 소통문화 확산 및 전문교육을 통한 소통리더 양성
 - 소통리더 양성을 위한 ‘퍼실리테이터 양성’ : 37명 양성
 - 의사소통기술 함양을 위한 ‘거버넌스 역량강화’ 과정 : 40명
 - 소통문화 확산을 위한 ‘찾아가는 소통아카데미’ 교육 : 250명

□ **시민의 정책참여 확대를 위한 제도 기반 마련**

- 정책에 대한 시민참여를 위한 공론화 제도 마련
 - 인천광역시 공론화위원회 설치 운영 조례 제정(광역시 최초 제도화)
- 시민과의 온라인 소통창구 ‘인천은 소통e가득’ 운영
 - ‘인천은 소통e가득’ 사이트 개설을 통한 “온라인 시민청원제” 도입

□ **시민이 참여하는 생생 현장소통 추진**

- 시민 생활현장을 직접 찾아가 고충·애로사항을 청취하고 해결방안을 모색하는 「시민정책 소통의 날」, 「찾아가는 시청」 운영
 - 현장소통 운영확대 및 도서·소외지역 방문 등 사업변경을 통한 현장소통 강화
 - 시민정책 소통의 날 운영 9회, 찾아가는 시청 운영 2회

□ **민·관 소통을 통한 맞춤형 갈등조정 추진**

- 민·관 소통의 협치 체계로 시정의 신뢰구축을 위한 갈등조정전문가 지원 조정활동 및 「갈등민원조정협의회」 구성·운영
 - 「배다리 지하철도 문제 해결을 위한 민·관협의회」 구성·운영, 갈등조정 진행 중
 - * 중재활동(주민면담, 간담회) 2회, 민·관협의회 운영 4회

□ **「시민소통실」 운영을 통한 시민 만족도 제고**

- 신속·친절한 시민소통 민원 상담 및 부서 간 조정·중재
 - 시민소통 상담·처리 360건(진정 161, 건의 171, 기타 28)
 - 복합민원 부서 간 실무협의회 35건
- 민원인과의 현장 면담을 통해 고충·애로사항을 청취하는 「찾아가는 공감 면담」 추진
 - 매주 수요일(수시) 시민소통·소관부서 합동면담 추진 : 68건

② 평가 및 개선방향

□ 수요자 중심의 정책설계와 공감 소통을 위한 노력

- 시민중심의 시정을 실현하기 위한 '소통행정 기본계획'을 중심으로 '경청하고 배려하는 공감소통 시정 구현'이라는 추진목표 아래 5대 추진전략 및 11대 실천과제를 설정, 민·관협력, 수요자 중심의 소통 공감행정을 구현하는데 주력

□ '시민이 시장' 인 시민중심 행정 구현

- '시민토론회', '소통아카데미', '인천형 공론화 제도' 및 '온라인 시민 청원제도' 도입 등 시민들의 참여형태의 다양화로 시민의 시정참여 욕구 증가 및 정책제안 다변화에 능동적 대처

□ 시민생활 중심의 현장소통 강화

- 시민과의 현장소통을 강화하고 시민의 니즈를 수용할 수 있는 사업 추진으로 적극적이고 진정성 있는 현장소통 행정 구현

□ 민선7기 출범에 따른 시민정책 활성화를 위한 정책개발 노력

- 민선7기 '협치' 시정을 구현하기 위한 조직이 확대됨에 따라, 관련부서와의 유기적인 협조로 시민들과 소통하고 협치하는 시정을 구현하기 위한 정책개발 노력 필요

□ 예방적·적극적 갈등관리를 위한 시스템 강화

- 갈등민원 발생 초기에 예방과 해결방안 마련을 위해 예방적·적극적 갈등관리 추진을 위한 시스템 구축 필요

□ 시민만족도 제고를 위한 철저한 사후관리 노력

- 건의·불만 시민소통민원의 신속한 처리 및 지속적인 모니터링으로 문제점 해결 필요
- 복합민원 해결을 위한 관련부서 간 유기적 정보공유로 시민소통민원 처리 협업 및 개선방안 도출

Ⅲ. 2019년 정책 여건과 목표

1 정책 여건

□ 민선7기 시정 구현을 위한 정책추진 가속화

- 협치, 혁신, 소통을 동시에 아우르는 조직구성에 능동적으로 대처할 수 있는 실질적 추진체계로의 전환
 - 시민사회와 지역사회와의 전면적 협치 시정으로의 전환 기틀 마련

□ 시민들의 정책참여 다양화로 시민정책 활성화

- 시민들의 눈높이에 맞는 실질적 정책추진으로 시민들의 정책참여를 유도할 수 있는 다양한 시민정책 수립·시행
 - 시민정책 네트워크, 시민대토론회, 시민정책자문단, 소통아카데미, 현장소통운영 등

□ 시민과의 양방향 소통기능 강화로 정책 성과 가시화

- 시민들과의 소통을 위한 채널 확대로 정책에 대한 시민참여 보장 및 참여 민주주의 시정 실현을 위한 정책실행의 실질적 성과 가시화
 - 인천공론화위원회 구성·운영, 시민과의 온라인 소통창구 '인천은 소통e가득' 등

2 정책 추진방향

□ 시민정책 목표 재설정을 통한 추진 효과 극대화

- 민선7기 시정목표 및 공약사항과 연계, 시민정책 목표 및 전략과제 재설정으로 사업 추진효과 극대화

□ 시민 참여형 정책발굴로 시민과 함께하는 시민정책 실현

- 시민이 정책과정에 직접 참여하고 주도할 수 있는 '시민들과 소통하고 협치하는 시정', '시민이 이끌어가는 시정 실현'

□ 현장중심의 소통행정 강화로 시민만족도 제고

- 시민들과 함께하는 찾아가는 현장중심의 소통행정으로 시민이 만족하고 체감하는 소통·공감행정 구현

3 정책목표

비전

시민과 함께하는 **“열린 소통행정”** 구현



목표

‘소통 - 대화와 협력’ 을 통한 시민공감대 확산



시민정책 활성화를 위한
정책기반 강화

- 1 시민정책 네트워크 활성화로 민관거버넌스 정착
- 2 소통문화 저변확대를 위한 소통아카데미 확대 운영

시민과 함께하는 공감
시정 구현

- 1 시민과 함께하는 시민토론회 개최
- 2 시민정책자문단 구성·운영
- 3 시민이 만족하는 정책실현을 위한 시민 만족도조사 실시

시민의 정책참여 확대를
위한 기반 마련

- 1 인천 공론화위원회 구성·운영
- 2 시민과의 온라인 소통창구 ‘인천은 소통e가득’ 운영

시민중심의 현장소통 및
체계적 갈등관리

- 1 시민정책 소통의 날 운영
- 2 찾아가는 시청 운영
- 3 갈등민원의 체계적관리 및 대응역량 강화

시민소통실 운영으로
민원서비스 향상

- 1 신속·친절한 시민소통민원 상담 및 조정·으로 시민불편 해소
- 2 시민소통민원 해결 향상을 위한 관련부서 실무자 협의 강화

4 주요사업별 지표

□ 총괄표

(단위 : 백만원)

시정 방침	주요 전략	추진사업명(주요과제)	신규/ 계속	사업기간	총사업비 (국비포함)	국가 지원
시 민 중 심	시민정책 활성화를 위한 정책기반 강화	- 시민 토론회 개최	계속	지속	106	
		- 시민정책 네트워크 운영	계속	지속	9	
		- 소통역량 강화를 위한 소통 아카데미 개최	계속	지속	15	
		- 시민정책자문단 운영	계속	지속	비예산	
		- 협치소통정책 시민만족도 조사	신규	지속	50	
		5개 시책	사업비 계	180		
시 정 실 현	시민의 정책참여 확대를 위한 기반마련	- 인천형 공론화 위원회 운영	신규	지속	215	
		- 시민과의 온라인 소통창구 운영	신규	지속	비예산	
		2개 시책	사업비 계	215		
시 민 중 심 의 현 장 소 통 및 체 계 적 갈 등 관 리	시민중심의 현장소통 및 체계적 갈등관리	- 찾아가는 시청 운영	계속	지속	비예산	
		- 시민정책 소통의 날 운영	계속	지속	비예산	
		- 갈등관리 및 대응역량 강화	계속	지속	12	
		3개 시책	사업비 계	12		
시 민 소 통 실 운 영 으 로 민 원 서 비 스 향 상	시민소통실 운영으로 민원서비스 향상	- 시민소통실 운영	계속	지속	5	
		- 찾아가는 시민소통실 운영	계속	지속	비예산	
		2개 시책	사업비 계	5		

□ 사업별 세부지표

추진사업 (주요과제)	지 표	단위	2018	2019	2020
시민정책 활성화를 위한 정책기반강화	○ 「시민정책 네트워크」 활성화로 민관거버넌스 정착	횟수	10	20	20
	○ 「소통아카데미」 개최	횟수 (참여)	3 (327)	3 (300)	3 (300)
시민과 함께하는 공감시정 구현	○ 「시민토론회」 개최	횟수 (참여)	1 (500)	2 (1,000)	2 (1,000)
	○ 「시민정책자문단」 구성·운영	횟수 (분과별)	-	18	20
시민의 정책참여 확대를 위한 기반마련	○ 인천공론화 위원회 구성·운영	횟수	-	4	4
	○ 시민과의 온라인 소통창구 ‘인천은 소통e가득’ 운영	방문자 수	2,000	5,000	10,000
현장소통 활 성 화	○ 「시민정책 소통의 날」 운영	횟수	7	10	10
	○ 「찾아가는 시청」 운영	횟수	2	4	4
갈등관리 및 대응역량강화	○ 갈등조정협의회 구성·운영	횟수	4	6	8
	○ 갈등관리 역량강화 교육	횟수	2	2	2
시민소통민원 상담 및 조정·중재	○ 「시민소통실」 운영(상담)	건	360	300	300
	○ 「찾아가는 공감 면담」 운영	횟수	68	60	60

시민정책담당관실

- ① 시민정책 활성화를 위한 정책기반 강화
- ② 시민과 함께하는 공감시정 구현
- ③ 시민의 정책참여를 위한 기반 마련
- ④ 시민중심의 현장소통 및 체계적 갈등관리
- ⑤ 시민소통실 운영으로 민원서비스 향상

- ◇ 시민정책 네트워크 기능 강화를 통해 시민정책 소통 시스템 구축
- ◇ 시민사회 소통마인드 향상 교육으로 시민중심의 소통문화 확산

□ 「시민정책 네트워크」 기능 강화

- 시민정책 네트워크 공동의제 추진 및 신규 공동의제 발굴
 - ① 인천공항경제권 살리기 운동
 - ② 인천 바다 되찾기 운동
 - ③ 경인고속도로 통행료 무료화 추진
 - ④ 인천 정당한 사법주권 찾기
 - ⑤ 인천 경제 선순환 구조 구축
 - ⑥ 인천 도시균형발전 실현
- 살고 싶은 도시, 함께 만드는 인천 실현을 위한 시민 체감형 정책 마련
 - 시민의견 수렴을 통한 정책 발굴, 정책결정 과정 및 집행방법 논의, 시민정책 평가와 환류를 통한 정책방향 개선
- 민관협력 네트워크 체계 구축 및 시민중심 행정의 역량 강화
 - 인천시 현안 해결을 위해 다양한 분야의 참여 단체 확대 운영
 - 시민사회와 시, 의회의 협업을 통한 시민행정 극대화

□ 소통문화 확산을 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 역량 강화
- 대시민 소통마인드 향상 교육으로 주도적 소통의 기반 조성 및 확대

- ◇ 시민참여를 위한 소통채널 확대로 소통하고 공감하는 토론문화 정착 및 시정성과 극대화를 위한 시민정책자문단 구성·운영
- ◇ 정책추진 결과에 대한 시민만족도 조사를 통한 시민정책 기반 마련

□ 시민과 함께하는 시민토론회 개최

- (추진방향) 시민들의 생생한 현장의 목소리를 수렴, 정책에 반영하는 범시민 소통·토론의 장 마련
- (사업개요)
 - 시 기 : 연 2회(5월, 10월)
 - 장 소 : 시청 대회의실, 체육관, 야외공원 등
 - 참여대상 : 인천시민 300~500여명(市 홈페이지 공개모집)
 - 토론주제 : 주요시정 현안사항, 공약사항, 시민 제안사항 등
 - 주요내용 : 시정의 정책 우선순위 선정 및 시민 의견 수렴

□ 시민정책자문단 구성·운영(신규)

- (추진배경) 협치, 혁신, 소통분야를 동시에 아우르는 조직운영에 능동적으로 대처할 수 있는 시스템 구축
 - 시민 참여를 통한 정책 제안 및 추진사업 평가, 자문
- (구성개요)
 - 명 칭 : 시민정책자문단
 - 구성인원 : 위원장 2명 포함 45명 이내 * 3개분과(분과별 15명)
 - 주요임무 : 시정 주요정책 발굴 및 자문

□ 협치, 혁신, 소통분야 시민만족도 조사(신규)

- (조사대상) 협치, 혁신, 소통분야의 추진사업 전반
- (조사방법) 전화 및 온라인 조사
- (조사내용) 협치, 혁신, 소통분야 정책 수요조사 및 정책추진 결과에 대한 만족도 측정
- (결과활용) 시민이 만족하고 공감하는 시민정책 수립 자료로 활용

- ◇ 정책에 대한 시민참여와 선택권 보장으로 속의 민주주의 도입
- ◇ 주요정책에 시민의 직접 참여도 향상 및 양방향 소통기능 강화

□ 폭넓은 참여와 다양한 속의 방식을 통한 인천형 공론화 추진(신규)

- 주요 정책 및 현안에 대한 공정하고 투명한 공론화 실시
 - 공론화위원회 구성 및 분기별 위원회 개최 : '19.1월~2월
 - 심의대상 및 절차, 요건 등을 명시한 운영세칙 마련 : '19.2월
- 공공갈등 해소를 위한 의제별 공론화 과정 진행
 - 의제와 관련한 전문가로 구성된 추진위원회 구성(10명)
 - 공론조사 및 공공토론 추진을 위한 대행업체 선정
 - 시민참여단 구성 및 온오프라인 교육 실시 등 다양한 속의방식 마련
- 시민참여와 속의를 통해 정책결정을 위한 최종 권고안 도출
- 홈페이지 등을 통한 공론화의 모든 과정과 결과의 투명한 공개

□ 시민과의 온라인 소통창구 '인천은 소통e가득' 운영(신규)

- 참여 민주주의 시정 실현을 위한 온라인 시민청원 운영
 - 지역 현안 및 정책에 대한 자유로운 의견 제시 창구
 - 성립*된 청원에 대한 답변으로 시민과의 시정공유 및 공감대 확대
 - * 30일간, 3,000명의 시민 지지를 받은 청원
- 공론화 및 각종 시민정책의 현황 공개로 양방향 소통 내실화
 - 인천형 공론화 추진 과정과 결과에 대한 정보 제공
 - 시민토론회, 현장소통 등 시민의견 청취 및 추진 결과 공개
 - 민·관 거버넌스 관련 각종 정보와 자료의 공유로 정책소통 기능 강화
- 모바일 투표시스템 구축* 등 시정참여의 접근성 향상
 - * 2019년 인천시 웹사이트 전면개편과 연계 추진

- ◇ ‘시민이 시장’ 인 소통하는 현장중심의 시민행정 강화
- ◇ 주요 갈등민원의 예방·해결을 위한 갈등관리시스템 강화

□ 「생생 현장소통」 추진

- 시민을 직접 찾아가 만나 해결하는 「시민정책 소통의 날」 운영
 - (시기) 월 1회 / 10개 군·구 지역 중 1곳 선정 방문
 - (내용) 현안사항이 있는 지역을 선정 방문하여 현장에서 해결 방안 마련 추진
- 시청 접근성이 떨어지는 시민을 위한 「찾아가는 시청」 운영
 - (시기) 분기 1회 / 섬 등 시청 접근성이 떨어지는 지역 선정 방문
 - (내용) 시민 건의사항, 고충민원 등을 현장에서 즉석 상담하고 해결방안 마련

□ 갈등민원의 체계적 관리 및 대응역량 강화

- 사후적 갈등관리에서 예방적·적극적 갈등관리시스템으로 강화
 - 상시 모니터링을 통하여 필요한 경우 초기에 대응계획 수립
 - * 관련부서 협업을 통해 갈등대응 TF 구성·운영
- 단계별·사안별 다양한 방식의 갈등조정 추진
 - 갈등 징후와 확산·심화 정도를 감안하여 사업부서와 갈등조정 전문가 지원, 갈등조정협의회 운영, 갈등영향 분석 실시 등 협의
- 갈등민원 예방 및 해결을 위한 공무원 갈등관리 역량 강화
 - 전문기관과 연계 갈등역량 강화 교육 실시(연2회)

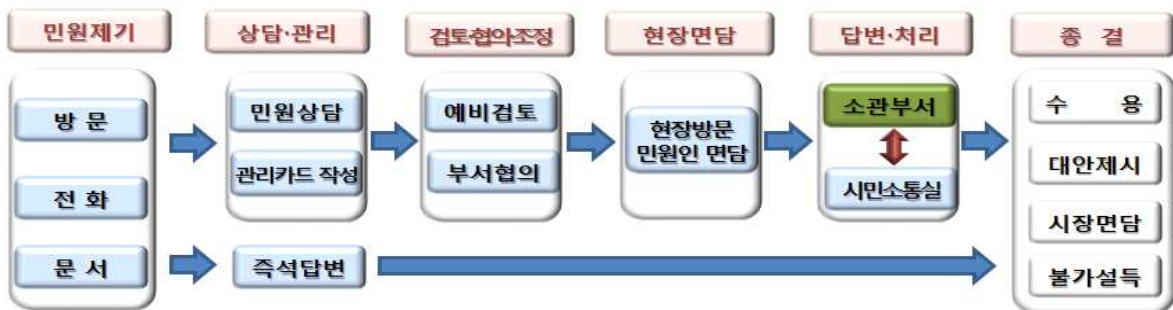
5

「시민소통실」 운영으로 민원 서비스 향상

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

□ 신속·친절한 민원상담으로 시민 만족도 제고

- 소통민원 전담창구를 통한 시민고충 해결 및 직접소통 확대
- 복합민원 One-Stop 처리 및 시민과 해당 부서 간 조정·중재 역할 강화
 - 배치인원 : 4명 [행정5(1), 시설6(2), 행정7(1)]
 - 주요업무 : 전화, 방문, 서면 등을 통한 시민소통민원응대, 면담, 현장방문, 관련기관(부서) 협업·조정·중재, 관리
 - 시민소통민원 처리체계



□ 시민소통실 운영을 통한 신뢰행정 구현

- 시민결의로 「찾아가는 시민소통실」 운영 : 년 4회(분기별)
 - 지하철역 및 지하상가에서 시민들의 생활 불편사항 및 정책제안 접수
- 공감소통을 위한 현장 방문 활성화 : 매주 수요일/수시
 - 현장 방문을 통한 시민과의 공감대 형성 및 애로사항 청취(현장에 답이 있다)
- 시민소통 민원 해결을 위한 「관련부서 실무자 협의」 강화
 - 관련 부서간 정보 공유를 통한 협업 및 적극적인 해결방안 모색
- 투명한 시민소통 구현을 위한 추진 결과 정보공개 : 월 1회(시 홈페이지)