

살고싶은 도시 함께 만드는 인천

2019년 주요 업무계획

2018. 12.

 인천광역시
<http://www.incheon.go.kr>
[행정관리국]

순 서

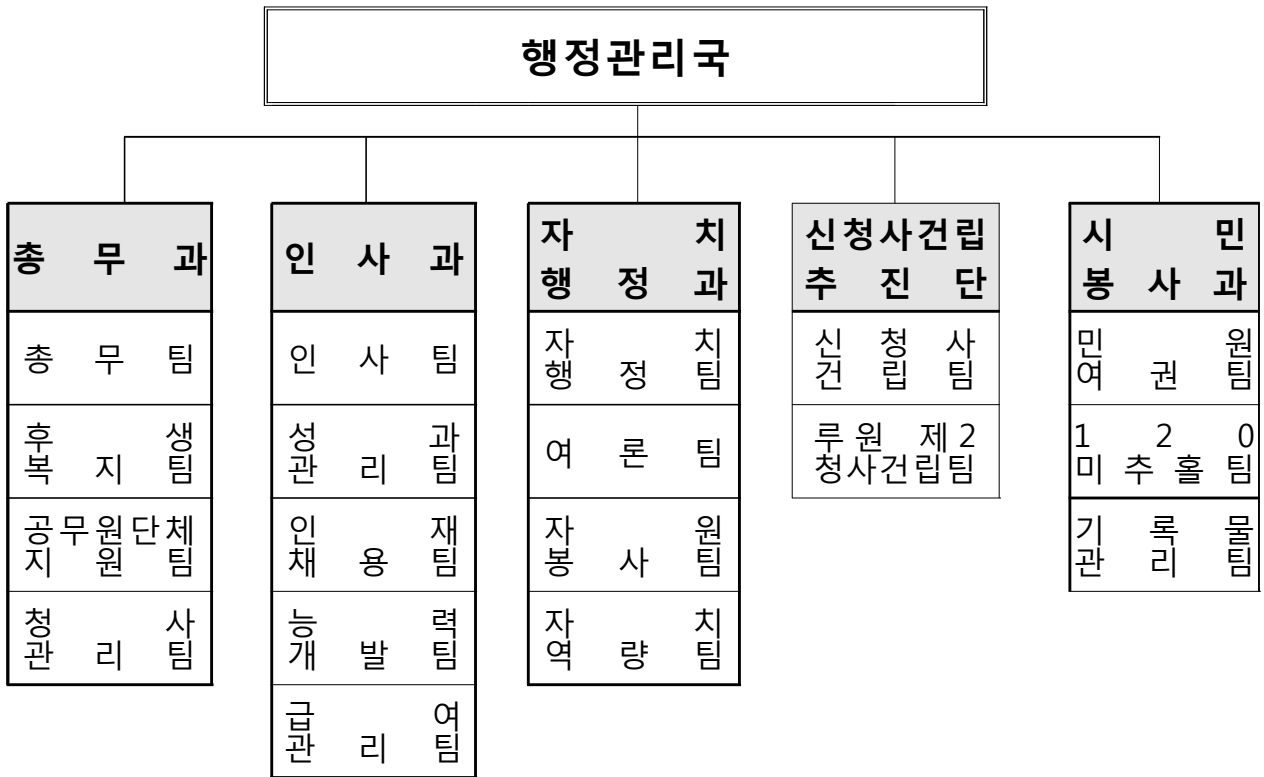
I. 일반현황	1
II. 2018년 성과와 평가	4
III. 2019년 정책 여건과 목표	9
IV. 2019년 주요업무 추진계획	16

I. 일반현황

1 기 구 : 5과 18팀

2 조직표

(18. 12. 31 현재)



3 인력(정/현원) : 131/139명(일반직 120/129, 개방계약직 11/10)

4 예 산

(단위 : 백만원)

구 분	2018년	2019년	내 역		
			인건비	물건비	사업예산
계	275,217	265,003	141,595	11,173	112,235
총 무 과	20,332	20,788	13	603	20,172
인 사 과	223,490	230,086	141,582	10,233	78,271
자 치 행 정 과	27,338	10,518		287	10,231
신 청 사 건 립 추 진 단	162	24		11	13
시 민 봉 사 과	3,895	3,587		39	3,548

5 주요 현황 및 통계

□ 행정구역 현황(2018.11월말 현재)

- 면 적 : 1,063.27km²
- 세대수 및 인구수 : 1,211천세대 3,021천명(남 1,520천명, 여 1,501천명)
※ 외국인 67,554명 포함
- 행정구역 : 10개 군·구 152읍면동 ※ 통·리(수) 4,653개, 반(수) 23,032개

□ 시, 군·구 공무원 현황(정/현원) : 14,988/14,454명

- 시 : 6,546명 / 6,328명
 - 일반직(3,360/3,257), 연구·지도직(204/203), 소방직(2,849/2,752),
임기제 등(133/116)
- 군·구 : 8,442명 / 8,126명
 - 일반직(8,259/7,923), 연구·지도직(76/67), 임기제 등(107/136)

□ 시 청사 시설물 현황

구 분	건 물 명 칭	층 수	연면적(m ²)	준 공 일
대지 면적		68,696.7m ²		
건축 연면적		48,814.39m ²		
시 청사	본 관 동	지하2, 지상5	25,922.5	1986.01.09
	민 원 동	지하1, 지상4	4,781.28	1993.11.09
	데이터센터	지하1, 지상6	6,443.45	2011.08.22
	기타(안내실, 차고, 경비실 등)		1,550.03	
	합 계			38,697.26
의회청사	의회청사	지상1, 지상4	5,874.18	1991.06.10
	의회청사(부속동)	지상 6	4,242.95	2008.03.03
	합 계			10,117.13

□ 300만 시민과 소통하는 미추홀콜센터 운영

○ 콜센터 운영현황

(단위 : 명, 백만원, 건)

구분 \ 연도	제4기		제3기		제2기		제1기	
	2018 (10월말)	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011
상담인력	70	62	59	56	61	47	42	38
사업비	2,654	2,400	2,096	1,877	2,085	1,453	1,088	2,889
상담만족도	95.7%	95.3%	94.7%	95.4%	94.6%	90.1%	89.6%	-
통화품질 (통화성공률)	93.4%	95.3%	89.4%	85.2%	78.3%	67.1%	76.0%	76.7%
콜통계 (년누적)	797,636	804,724	894,107	876,568	868,272	463,317	284,256	16,324
콜통계 (일평균)	2,623	2,205	2,450	2,402	2,379	1,270	779	526
비 고	부평구 통합 (3. 1.)		팩스 종료 (1. 1.) 버스노선 전면개편 (7.18.~9.13.)	수화외국어 종료 (3. 1.)	상수도(12) 통합 (2. 24.) 인천아시안 게임 (9.19.~10.4.)	미추홀구 통합 (4. 9.)	연수구 통합 (9. 17.)	콜센터 개소 (12. 1.)

Ⅱ. 2018년 성과와 평가

1 주요성과

□ 소통과 공감, 감동의 조직문화 조성

- ‘행사 및 의전 간소화’ 적극 이행*으로 시민 배려 및 편의 제공
 - * 내빈소개 및 치사 축소 또는 생략, 좌석배치 자율, 사회적 약자 우선 배치(1열)
 - ※ 시민의 날 어울림 마당 간소화 적극 이행으로 시민 편의 제공(지루함 제거)
(사회자 시민공모, 모바일초청장 사용, 내빈소개 생략, 스탠딩 진행 등)
- 직원 역량 강화 및 시정철학 공유를 위한 ‘명사(전문가) 초청 강연’ (3회)
- 시장과 공직자와 소통·공감의 장 운영(9회)
 - 다양한 계층의 공직자와 소통을 통한 사기진작 및 활기찬 직장분위기 조성

□ 근무능률 향상을 위한 직원 후생복지 증진

- 맞춤형 복지제도를 효율적으로 운영, 직원 복지수준 향상 도모
 - 복지점수 부여 확대(인사포인트), 단체보험 보장 확대, 축구 관람권 지원
- 일과 삶의 균형으로 개인의 삶의 질 향상과 업무 효율성 증대
 - EAP(직장인 심리지원 프로그램)을 통한 맞춤형 프로그램 및 힐링캠프 운영
 - 종합검진기관 확대(3→4개소) 및 검진비 지원(2,143명)
 - 직장동호회 활동 지원(43,639천원 / 34개 동호회)
 - 콘도(신규 3구좌) 구입 및 펜션 이용 확대 지원(21개소)
 - 체력단련실 신설(미추홀타워)

□ 노·시간 상시대화 및 협력체제 구축

- 시 간부 공무원과 노조와의 간담회 개최 : 총 8회
- 공무원 노사공동협의회 개최 : 2018. 9. 28
- 공무원 노조 임금협약체결(정근수당 지급율 50% 인상) : 2018. 10. 11
- 공무원 노사합동 워크숍 및 공동연수, 체육행사 지원 : 8회
- 선진 노사문화 체험 합동 국외연수 : 2018. 9. 11 ~ 9. 16

□ 전직원 의견수렴을 위한 공직문화 워크숍 개최

- 기간/장소 : 2018.10.23. ~ 10.29.(총5회) /하버파크호텔, 송도컨벤시아
- 참석인원 : 4급이하 2,213명
- 제안현황 : 총 4,279건(분석 2,397건)

분야	합계	인사	시정 일반	일하는 방식	복지	복무	공직 문화	시설	조직	소통	평가	기타
건수	2,397	767	352	311	243	206	135	124	114	79	27	39
비율 (%)	100%	32%	14.7%	13.0%	10.1%	8.6%	5.6%	5.2%	4.8%	3.3%	1.1%	1.6%

- 향후계획 : 주요과제 108개 관리과제로 관리

□ 「인사혁신 추진계획」 수립·시행

- 직원 의견수렴
 - 인사제도 개선TF 구성·운영 : 2018.9~10월
 - 전직원 공직문화 워크숍, 행정부시장 주제 TF회의 개최 등(9회)
 - 분야별 의견수렴(실국장, 주무과장, 노조, 기술직인사TF 등)
- 추진내용 : 승진, 전보, 성과평가, 인사운영, 역량강화
 - (승진) 정보확충 및 프로세스 강화, 다면평가 개선 등
 - (전보) 기피·현안업무 공모제 운영, 공감인사협의회 운영 등
 - (성과평가) 근평체계 개선 및 성과상여금 다각화
 - (인사운영) 육아공무원 맞춤형 인사, 관리직 여성임용확대 등
 - (역량강화) 직급별 승진필요 역량과정 신설, 연구·학습 지원 등
- 향후계획 : 「2019년 인사운영 기본계획」 반영·시행

□ 근평의 공정성 제고 및 성과중심의 근평제도 확립

- 근평 전산화에 따른 인사행정시스템 가중점수 동점자 처리기준 개선
 - (기존) 현직급임용일 > 최초임용일 > 현부서임용일 > 생년월일
 - (개선) 최근명부 순위 > 현직급임용일 > 최초임용일 > 생년월일 ⇒ 인사행정시스템 기준
- 평정단위별 서열결정 공통기준 마련 및 직원 공지 의무화
- 근무성적평정위원회 운영위원 확대(7명→10명)로 심의기능 강화
- 인사제도개선 TF 결과 반영(평정자 서열 및 실·국 서열 공개)

□ 시민 애로사항 청취 및 군·구 현안사항 해결방안 모색

- 군·구 연두방문시 시민행복+대화를 개최하여 문제해결을 위한 실·국 보고회(5회) 등 시민 애로사항 해결노력 경주
 - * 건의사항 총382건(기관83, 시민299) / 수용123건, 단·중·장기229건, 불기22건, 대안제시 8건
- 시장, 군수·구청장 정책회의(3회), 군수·구청장협의회(6회), 군·구 부단체장회의(7회)를 통하여 지역 현안 청취 및 해결방안 제시

□ 시민들의 일상생활 속 행정서비스 체감도 제고 노력

- 민간 중심 가치재창조사업 추진으로 인천의 정체성 확립 및 자긍심 고취
 - * 인천사랑아카데미, 인천역사 강의, 교직원 인천공감 연수프로그램 등
 - * 선도사업 : 인천 국제 1인 미디어 페스티벌 등 우수사업 3건 선정 (543백만원)
- 인천의 역사·문화적 현장 바로알기 프로그램 운영으로 시민과의 현장 소통 및 시정 참여 확대
 - * 강화, 송도국제도시, 차이나타운 등 주요시정현장 11코스(88회 4,263명 참여)
- 동계·하계 대학생 아르바이트 선발(500명)로 시정참여 및 일자리 제공
- 지역사회에서 열심히 봉사하는 숨은 일꾼 발굴(233명) 및 포상

□ 자원봉사의 나눔과 배려로 살고 싶은 도시 만들기 기여

- 자원봉사자 재능 나눔을 통한 취약계층 집 고쳐주기 사업
 - 주거환경개선(1,024가구), 수혜자 만족도(91점)
- 시민이 직접 읍면동 자원봉사 플랫폼 운영으로 참여기반 마련(20개소)

□ 시민 중심의 신속하고 편리한 민원 서비스 제공

- 민원인 중심의 민원행정 구현
 - 시민상담센터 운영 활성화(758건), 민원처리 점검·확인(15회), 민원담당자 친절교육(2회), 친절유공공무원 포상(60명), 민원담당공무원 스트레스 해소(힐링캠프 운영 12회 337명)
- 시민과 소통하는 미추홀콜센터 운영
 - 시·구청, 교통, 상수도 등에 대한 상담서비스 운영 : 797,636건

- 콜 상담서비스 확대를 위해 부평구 통합 추진 : 2018. 3월
- 시민과의 양방향 소통을 위한 상담만족도·공무원 전화친절도 조사 : 28회
- 체계적인 기록관리와 정보공개를 통한 투명하고 책임 있는 행정 실현
 - 비전자 문서 이관(5,834권), 중요기록물 DB구축(1,256권), 사전 정보공개목록 점검(633건)
 - 원문정보 공개율 65.1%(2018년 10월말 기준)

② 평가 및 개선방향

□ 직원 복지체감 만족도를 반영한 맞춤형 복지사업 추진

- 후생복지 전반에 대한 직원 설문조사 결과(2018. 8월)를 토대로 직원들이 실제로 체감할 수 있는 복지사업 추진
 - 다양한 복지시책 시행과정에서 호응도 주기적 점검(복지사업 만족도 설문조사정례화 등)
 - 직무수행으로 지치고 피로한 직원들의 건강회복을 위한 직원휴게소(마음건강 충전소) 설치 운영 필요

□ 노사협력관계의 안정화 도모

- 전공노 합법화 추진('18.3.)과 인통노의 전국공무원노동조합 가입('19. 1월)에 따른 노사갈등의 사전 예방 필요성 증대
- 노사가 공동으로 수행하는 파트너십 프로그램 도입과 공무원 노사관계의 문제점 해결 및 발전방안 지속적 모색
- 공무원이 아닌 근로자의 산업재해 예방 및 안전보건 유지를 위해 관련 법령 준수 및 근로자의 복지증진 도모

□ 공정·투명·공감하는 인사제도 개선을 위한 노력

- 민선7기 인사혁신 일환으로 승진, 전보 등 인사 프로세스 개선, 적소적재인사 시행 및 다면평가 강화 등 공감하고 신뢰받는 인사시스템으로 보완·발전
 - 평가자의 주관적 판단 보완과 성과를 기반으로 객관적인 평가를 유도하는 근평체계 마련
 - 충분한 인센티브 부여를 통한 희망자 및 역량 우수자 배치로 기파 현안업무 해소 및 체감 강화
 - 직급별 맞춤형 역량강화 및 필수교육과정 지정으로 직무능력 도모

□ **시민의 정부에 걸맞은 군·구와 상생 발전 방안 모색 필요**

- 시가 주도하고 10개 군·구가 동일한 형태로 수동적으로 따라오는 관행을 탈피하여 군·구 주도형 「맞춤형 연두방문*」으로 전환
- * 맞춤형 연두방문 : 일시, 장소, 진행방식 등을 지역 특성과 여건을 고려 군·구가 결정 추진
- 평가시책 및 세부지표를 외부기관 협업을 통해 전면 재정비하여 객관성 확보 및 인센티브 확대를 통해 시, 군·구 모두가 만족하는 평가방식으로 개선 방안 모색

□ **자원봉사활동 활성화를 위한 참여프로그램 개발 및 다양화**

- 자원봉사자 등록인원은 증가하였으나 실제 참여인원은 감소하고 있어 참여활성화를 위한 방안 모색이 필요
- * 지역기반 자원봉사 프로그램 개발, 재능기부 참여 프로그램 개발 등
- 읍·면·동 생활형 자원봉사 거점 마련 필요

□ **시민의 참여 유도를 위한 시민자치역량 강화 및 시민의식 개선 필요**

- 자연환경과 역사문화 등 인천만의 강점 중심의 인천의 브랜드 가치 향상과 경쟁력 제고에 기여하였으나 다양한 시민계층의 참여 부족
- 시민의 자발적인 참여로 인천의 가치와 시정운영 방향을 바로 알고, 인천 발전에 기여할 수 있도록 시민자치역량 강화 필요

□ **민원처리 역량 제고 및 민원행정 서비스 향상 도모**

- 시민이 만족하는 민원행정시스템 운영으로 대시민 서비스 향상
- 민원제도 개선 추진
 - 자치민원 정비 23건, 민원처리마일리지제도 운영 2회
- 120미추홀콜센터 서비스 확대로 고품질 상담서비스 제공
 - 콜 상담서비스 확대 완료 : 2018. 3월 부평구 통합
 - 콜 상담서비스 확대 추진 : 2019년 동구 통합 추진

- 체계적인 기록물 관리로 시민의 알권리 제고에 기여
 - 종이 기록물 전자화 및 기록관리시스템 운영 확대, 정보공개 청구대상은 공개를 원칙으로 정보 공개율 향상
 - * 중요기록물 DB구축 : 2018년까지 35,668권 중 34,649권(97.1%)
 - * 2017년말(56.6%) 대비 2018년 10월말(65.1%)로 8.5% 향상, 전국 16위 → 9위 도약
 - 공공업무수행 기록의 철저한 관리를 위한 직원 인식 교육 및 기록관리 점검강화

Ⅲ. 2019년 정책 여건과 목표

① 정책 여건

- (직원복지여건) 직원 후생복지 만족도 및 선호도 설문조사(2018. 8월)에서 나타난 직원들의 다양한 요구에 부응하는 맞춤형 복지 사업을 통해 업무능률 향상과 직장 만족도 제고 등 일과 삶의 조화와 균형이 요구됨
- (인사운영) 2019년도는 인천특별시대를 본격적으로 열어가기 위하여 조직과 인력운영의 혁신과 실행이 요구되는 시기이며, 성과 중심의 인사 및 성과평가, 직무능력 향상을 위한 역량강화 방안이 요구됨.
- (시정여건) 시민이 직접 참여하는 시민 중심의 시정운영 시대가 도래됨에 따라 시민 개개인이 권리와 의무를 균형 있게 요구하고 실천하는 시대의 변화에 부합하는 시민의식 개선 시급.
- (군·구와의 관계) 시민의 행정 체감도 향상을 위해서는 시와 군·구의 상생협력이 무엇보다 중요한 시점

- 시 정책에 대한 공유 및 추진 당위성에 대한 군구의 적극적인 참여와 자발적 협조를 유도하기 위해서는 군·구별 현안사항에 대한 시의 해결의지 및 포용이 요구됨.
- (민원서비스 품질 제고) 민원인의 눈높이에서 민원인이 원하는 행정 서비스 제공을 위해 민원 편의시설을 확대, 전화친절도 모니터링 실시, 120 미추홀콜센터의 상담서비스를 확대하고 정보공개 활성화로 민원인이 행복한 여건 조성

2 정책 추진방향

- 지속적인 행사 간소화로 ‘시민이 중심이며 주인’ 인 의미있는 행사 마련과 직장내 근무혁신으로 일과 가정의 균형(워라벨) 정착
 - ↳ 시민을 우선 배려하고 직원이 편안하고 행복한 일터 만들기
 - 다양하게 요구되는 복지 수요에 맞춰 직원들이 실제로 체감 할 수 있는 후생 복지사업 추진
- 성과중심의 전직원 참여를 이끌어 내는 인사 프로세스 개선, 지속적인 인사혁신 추진을 통해 체계적인 인사시스템 정착·운영
 - 합리적 성과관리와 평가의 객관성 확보를 통해 근평의 신뢰도 제고
 - 성과우수자 인센티브 강화로 자발적 성과 창출동기 부여
 - 신지식 습득·사회환경 변화 체득 위한 가치관 함양 및 직무역량 향상 유도
- 시민의 정부에 걸맞은 열린 자치행정 구현
 - ↳ 군·구 소통협치 네트워크 구축, 자원봉사 활성화, 시민자치 역량강화
 - 민원인 편의 및 만족도 향상을 위한 역량강화
 - 120미추홀콜센터 통합 상담서비스 확대 실시

3 정책목표

비전

즐거운 일터에서, 행복한 시민을 위해



목표

소통·협업의 행정지원으로 시민 중심 인천 구현



전략 1.
수요자 중심의 소통과
활기찬 직장분위기 조성

- ① 행사 간소화 및 직원이 행복한 근무환경 조성
- ② 직원 수요 중심의 다양한 복지사업 추진
- ③ 소통과 상생의 협력적 노사문화 정착
- ④ 환경개선을 통한 효율적인 시청사 관리

전략 2.
공감·혁신적인 인사행정
구현

- ① 변화·혁신하는 인사제도 확립
- ② 성과우수 및 모범공무원 등 사기진작
- ③ 자기주도적 역량강화 교육지원

전략 3.
시민의 정부에 걸맞은
열린 자치행정 구현

- ① 군·구 상생협력을 위한 소통협치 네트워크 구축
- ② 열린행정으로 시민의 흥쾌한 시정참여 유도
- ③ 자원봉사 활성화로 더불어 사는 지역공동체 회복
- ④ 시민의 삶을 바꾸는 작은 실천 시민자치역량 강화

전략 4.
시민 중심의 민원서비스
행정 구현

- ① 민원응대 품질개선을 통한 민원서비스 제공
- ② 120미추출콜센터 고품질 상담서비스 확대운영
- ③ 체계적인 기록물관리 및 투명한 정보공개

4 주요사업별 지표

□ 총괄표

(단위 : 백만원)

시정 방침	주요 전략	추진사업명(주요과제)	신규/ 계속	사업기간	총사업비 (국비포함)	국가 지원
수요자 중심의 소통과 활기찬 직장 분위기 구성	- 행사 간소화 및 직원이 행복한 근무환경 조성	계속	지속	191		
	- 직원 수요 중심의 다양한 복지사업 추진	계속	지속	12,751		
	- 소통과 상생의 협력적 노사문화 정착	계속	연간	37.7		
	- 환경개선을 통한 효율적인 시청사 관리	계속	연간	6,560		
	4개 시책	사업비 계		19,539.7		
살 고 싶 은 도 시	- 변화·혁신하는 인사제도 확립	계속	지속	비예산		
	- 성과우수 및 모범공무원 등 사기진작	계속	지속	8,767		
	- 자기주도적 역량강화 교육지원	신규	2019-	1,513		
	3개 시책	사업비 계		10,280		
함 께 만 드 는 인 천	- 군·구 상생협력을 위한 소통협치 네트워크 구축	계속	지속	7,111		
	- 열린행정으로 시민의 흥쾌한 시정참여 유도	계속	지속	742		
	- 자원봉사 활성화로 더불어 사는 지역공동체 회복	계속	지속	1,992		
	- 시민의 삶을 바꾸는 작은 실천, 시민자치역량 강화	계속	지속	525		
	4개 시책	사업비 계		10,370		
시민 중심 의 민원 서비스 행정구현	- 민원응대 품질개선을 통한 민원서비스 제공	계속	지속	357		
	- 120미추홀콜센터 고품질 상담 서비스 확대운영	계속	지속	2,793		
	- 체계적인 기록물관리 및 투명한 정보공개	계속	지속	398		
	3개 시책	사업비 계		3,548		

□ 사업별 세부지표

추진사업 (주요과제)	지 표	단위	2018	2019	2020
행사 간소화 및 직원이 행복한 근무환경 조성	○ 국경일 및 기념일 행사 시민참여율	%	60	70	80
	○ 소통·공감의 장 운영 연인원	명	150	200	250
	○ 유연근무제 참여율	%	17.7	30	35
직원 수요 중심의 다양한 복지사업 추진	○ 맞춤형복지제도 운영	백만원	10,561	10,574	11,000
	○ 직원마음건강지원사업 운영	명	2,728	4,000	4,000
	○ 콘도 이용률 제고	%	83	86	90
	○ 도서지역 휴양시설 이용 지원 확대	명	400	600	800
	○ 장애인공무원 편의지원	명	5	7	10
소통과 상생의 협력적 노사문화 정착	○ 공무원 노사공동협의회 정례 운영	횟수	1	2	2
	○ 공무원직 노사협의회 정례 운영	횟수	4	4	4
	○ 노사 간 워크숍·간담회 등을 통한 애로사항 청취	횟수	9	11	13
	○ 안전보건관리규정 제정 및 위원회 설치 운영	횟수	-	4	4
	○ 사업장 별 안전·보건교육 실시	횟수	-	4	4
환경개선을 통한 효율적인 시청사 관리	○ 예산 효율집행에 따른 지역경제 활성화(일자리 창출)	명	150	160	170
	○ 지속적인 시설관리 사업 추진	억원	59	65	70

추진사업 (주요과제)	지 표	단위	2018	2019	2020
변화혁신하는 인사제도 확립	○ 승진시 정보확충 및 프로세스 강화	건	852	764	674
	○ 공감인사협의회 운영	회	1	5	5
	○ 인사 고충 처리	건	700	700	720
	○ 평정자의 주기적 성과기록 관리(신규)	명	-	2,000	2,000
	○ 동료의 360°평가실시(신규)	명	-	1,600	2,000
성과우수 및 모범 공무원등 사기진작	○ 우수, 모범공무원 포상	명	253	253	253
자기 주도적 역량강화 지원	○ 4급 역량교육 및 평가추진(신규)	명	-	48	60
	○ 5급 역량교육 실시(신규)	명	-	144	144
군·구 상생협력을 위한 소통협치 네트워크 구축	○ 군·구 맞춤형 연두방문	회	10	10	10
	○ 기초단체장 및 부단체장 회의	회	14	15	15
열린 행정으로 시민의 흥쾌한 시정참여 유도	○ 타 시·도 우수사례 발굴 건수	건수	25	30	30
	○ 대학생 아르바이트 시정참여	명	500	500	500
	○ 모범 선행시민 발굴	명	233	250	270
자원봉사 활성화 화로 더불어 사는 지역공동체 회복	○ 시 자원봉사자 활동자수	천명	173	175	178
	○ 자원봉사 5천시간 가입자수	명	541	600	650
시민의 삶을 바 꾸는 작은 실천, 시민자치역량 강화	○ 생생 시정 바로 알기 운영	회수	88	100	150

추진사업 (주요과제)	지 표	단위	2018	2019	2020
민원응대 품질 개선을 통한 민원 서비스 제공	○ 고객 만족 전화 친절도 조사	점	93.6	93.7	93.8
	○ 온라인 민원 처리 만족율	%	25.9	26.0	26.1
	○ 민원 처리 기간 단축율	%	68.7	68.8	68.9
120미추홀콜센터 고품질 상담 서비스 확대운영	○ 상담만족도 조사	%	95	95	95
체계적인 기록물 관리 및 투명한 정보공개	○ 중요기록물 DB구축	권	1,256	1,019	-
	○ 사전정보 공표자료의 내실화	건	633	633	633

5 주요 관리지표(2022년 인천의 변화)

연번	지표명	단위	2017	2018	2019	2020	2022	특광역시 비교
1	주민등록인구 * 근거 : 통계청 장래인구추계	천명	2,923	2,942	2,961	2,979	3,022	서울>부산>인천>대구> 대전>광주>울산
2	인구증가율 * 근거 : 통계청 장래인구추계	%	0.56	0.65	0.64	0.61	0.70	인천>울산>대전>광주> 대구>부산>서울
3	투표율 * 근거 : 선거 결과보고서	%	75.6	55.3	-	-	56.0	울산→서울→광주→부산 →대전→ 대구→인천
4	자원봉사 참여율 * 근거 : 1365포털 (인구, 활동통계)	%	5.9	6.3	6.5	6.8	7.0	대전>울산>광주> 대구>부산>서울> 인천
5	원문 정보공개율 * 근거 : 정보공개포털	%	56.6	65.1 *10월말	70	72	75	2017년8위 2022년: 2~3위 도약

IV. 2019년 주요업무 추진계획

<핵심(현안)과제>	17
1. 변화·혁신하는 인사제도 확립	18
2. 군·구 행정실적 평가 방식 개선방안 마련	19
3. 원문 정보공개율 제고를 통한 시민참여 실현	20
<총무과>	21
1. 행사 간소화 및 직원이 행복한 근무환경 조성	22
2. 직원 수요 중심의 다양한 복지사업 추진	23
3. 소통과 상생의 협력적 노사문화 정착	24
4. 환경개선을 통한 효율적인 시청사 관리	25
<인사과>	26
1. 성과우수 및 모범공무원 등 사기진작	27
2. 자기주도적 역량강화 교육 지원	28
<자치행정과>	29
1. 군·구 상생협력을 위한 소통협치 네트워크 구축	30
2. 열린행정으로 시민의 흥쾌한 시정참여 유도	31
3. 자원봉사 활성화로 더불어 사는 지역공동체 회복	32
4. 시민의 삶을 바꾸는 작은 실천, 시민자치역량 강화	33
<시민봉사과>	34
1. 민원응대 품질개선을 통한 민원서비스 제공	35
2. 120미추홀콜센터 고품질 상담서비스 확대운영	36
3. 체계적인 기록물 관리 및 투명한 정보공개	37

핵심(현안) 과제

- ① 변화 · 혁신하는 인사제도 확립
- ② 군 · 구 행정실적 평가 방식 개선
- ③ 원문 정보공개율 제고를 통한 시민참여 실현

1

변화·혁신하는 인사제도 확립

◇ 인사운영 사항에 대한 직원 의견수렴을 통해 진단·분석하고, 직원이 참여하여 공감하고 신뢰받는 체계적인 인사시스템으로 정착·운영

□ 추진방향

- 성과중심, 전직원의 참여를 이끌어 내는 인사제도 개선
- 승진, 전보 등 인사운영의 시스템화
- 성과평가의 객관성 확보, 직급별 맞춤형 역량강화

□ 추진내용

- 승진심의 강화를 위한 『정보확충 및 프로세스 강화』
 - (4.5급 승진대상자) 정보확충 및 심의자료 제공
 - * 1년간 주요업무성과 정보 제공 (본인 작성)
 - * 평판의견 수렴 : 인성·업무능력·대인관계 등 (부서장 작성)
 - (4급 승진대상자) 프로세스 강화
 - * 사전심사 회의(행정부시장,실국장 등 23명) : 실적,역량,평판 등 심사
 - * 인사위원회 대면심사 : 개인 발표 및 질의응답
 - (다면평가 방식 개선) 외부전문기관 용역
 - * 함께 근무한 50명으로 평가단 구성, 평가하위 10% 승진시 참고
- 『적소적재 전보인사』
 - 『기피·현안업무 공모제』 운영으로 인센티브 강화
 - 『부서특성 반영 희망전보』, 고충심사제 운영
 - 『공감인사협의회』 운영(20명 이내 공개모집) : 직원중심의 의견수렴·반영
- 합리적 성과평가 : 근평체계 개선, 성과상여금 다각화
- 직급별 승진필요 역량과정 신설, 미래대비 핵심가치 교육강화 등

□ 향후계획

- 과제별 세부 추진계획 수립 : 2018. 12월~
- 2019년 인사운영기본계획 수립 : 2019. 1월

- ◇ 군·구 행정실적 평가 방식에 대한 전면 개편을 통해 평가에 대한 공정성 및 실효성 확보
- ◇ 외부기관 협업을 통한 평가 지표의 객관성 확보 및 인센티브 확대

□ 사업개요

- 근거 : 인천광역시 군·구 행정지원 협력에 관한 규정 제7조
- 평가대상 : 10개 군·구
- 평가방식 개선 T/F팀 운영
 - 운영기간 : 2019. 2월 ~ 10월
 - 검토대상 : 군·구 위임사무, 시비보조사업 중 군구와의 상호협력이 필수적인 핵심 사업 위주
- 적용시점 : 2020년도(2019년도 실적)부터
 - * 2019년도(2018년도 실적) 군·구 행정실적 평가는 현행 유지

□ 현 실태 및 문제점

- 현행 평가방식은 시 중심의 일방적 평가로 일부 군·구의 반발
- 연례답습에 다른 평가의 객관성 저하 및 상위 그룹 고착화에 따른 중·하위 군·구의 적극적 참여 저하
- 시책별 인센티브 지급에 따라 1, 2위 간의 지급액의 역전 현상 발생 및 평가의 변별력 저하 * 대상(계양구 : 145백만원), 최우수(연수구 : 153백만원)
- 국정평가 지표와의 중복지표로 인한 군·구의 이중 평가 부담

□ 개선방안

- 시, 군·구 담당자 만족도 등 설문조사 실시로 문제점 및 개선방안 도출
- 평가의 객관성 확보를 위하여 외부기관(인천연구원) 협업 추진
- 우수 기관에 대한 인센티브 상향 및 포상금 편성으로 적극행정에 대한 동기 부여 등 개선방안 모색

3

원문정보 공개율 제고를 통한 시민참여 실현

시민의 알권리를 보장하고 시정에 대한 시민참여와 시정운영의 투명성 확보를 위하여 원문정보 공개율을 70%이상 달성 추진하고자 함.

□ 추진개요

- 근거 : 『공공기관의 정보공개에 관한 법률』 제8조의2
- 공개대상 : 3급이상 및 부단체장 결재문서 중 공개(부분공개)로 분류된 문서
- 공개방법 : 정부정보공개포털에 자동 등재 · 공개
 - * 최초시행 : '14. 3. 28. (3. 21.부터 생산된 문서)

□ 추진실적

- (공개율) '18. 10월말 현재 원문공개율은 65.1%로 전국 17개 시도 중 9위
 - '17년말(56.6%) 대비 8.5%가 상승하는 등 매년 공개율 향상
 - * ('15) 55.4% → ('16) 55.2% → ('17) 56.6% → ('18) 65.1%
 - 공개율 실적이 미흡한 기관의 경우 지속적인 개선 노력 필요
 - * 시 : 경제청(38.4%), 상수도사업본부(42.1%) 등 / 군·구 : 부평구(37.8%), 강화군(46.5%) 등

(단위 : %)

구분 기간	市전체	전국	시	중구	동구	미추홀구	연수구	남동구	부평구	계양구	서구	강화군	옹진군
	군구포함												
'18.1.~10.	65.1	61.4	66.3	71.2	68.8	72.3	75.4	65.8	37.8	71.4	54.2	46.5	74.4

- 원문정보대상 37,384건 중 공개건수는 24,351건
 - 대상건수 : ('15) 61,166건 → ('16) 63,425건 → ('17) 65,478건 → ('18.10.) 37,384건
 - 공개건수 : ('15) 34,625건 → ('16) 35,041건 → ('17) 37,049건 → ('18.10.) 24,351건

□ 향후계획

- 직원교육(2019. 2월) 실시 및 기관·부서별 공개율 공지(매월말)
- 부분공개 적극 활용 및 기 결재문서의 비공개 적정여부 점검·재분류
- 군·구 행정실적 종합평가 시 반영(2019. 1월)
 - '19년도 목표율 70% 달성을 위하여 각 부서 및 군·구의 적극적인 협조 필요

총무과

- ① 행사 간소화 및 직원이 행복한 근무환경 조성
- ② 직원 수요 중심의 다양한 복지사업 추진
- ③ 소통과 상생의 협력적 노사문화 정착
- ④ 환경개선을 통한 효율적인 시청사 관리

1

의전 간소화 및 직원이 행복한 근무환경 조성

- ◇ 의전 간소화로 시민이 중심이고 시민과 함께하는 참여형 행사 추진
- ◇ 일과 가정이 양립하고 소통·공감의 문화가 있는 직장분위기 조성

□ 의전 및 행사 간소화 지속 추진

- 각종 행사 시 의전 간소화로 시민 배려 및 자발적 참여 확대
 - 국경일 행사 개최 : 3.1절, 광복절, 한글날 기념행사
 - * 역사적 의미가 있는 장소 선정(3.1절 100주년), 특색있는 기념식, 시민참여 행사 기획 등
 - 각종 기념일 행사 개최 : 시민의 날 기념행사, 인천상륙작전 기념식 등
 - * 시민이 직접 참여·주도하는 행사, 시민 배려(신속진행)로 민원 발생 억제, 시민 참여방안 마련(평일 → 토·공휴일, 시민 좌석 확대, 사전 홍보강화 등)

□ 양 방향 소통·화합의 장 마련

- 격의 없는 소통·화합의 장 운영
 - 현안·격무 업무 추진 직원에 대한 다양한 방법의 격려 실시
 - * 현장근무 직원(공무직, 청경 등) 간담회 격려, 격무(교통 등)업무 직원 수시 격려 등
- 직원 타운홀 미팅 추진으로 소통·공감하는 토론 문화 조성
 - 수평적 팀구성, 퍼실리테이터 지정 토론, 문화공연 병행 추진
 - * 주제를 선정하여 토론(시장↔직원, 직원↔직원)을 통한 의견수렴 후 시정반영

□ 일과 가정의 균형(워라밸)을 위한 근무혁신

- 정시 퇴근 문화 조성
 - 가족사랑의 날 확대 또는 섯다운제, 집중근무시간제, 초과근무 모니터링 강화 등
- 유연근무제 활성화로 유연하고 탄력적인 근무환경 조성
 - 부서 참여목표제 30% 추진, 집단유연근무제, 활용실적 분기별 분석 등
- 연가 및 특별휴가 등 가족친화 제도 적극 권장
 - 하계 및 동계휴가 실시, 퇴근 후 휴식보장(SNS, 단체카톡 등 업무지시 금지)
 - 연가 당겨쓰기, 자녀돌봄휴가·육아시간·모성보호시간 확대 등

- ◇ 직원 근무능률 향상과 직장만족도 제고를 위한 복지제도 운영
- ◇ 일과 삶의 균형으로 개인의 삶의 질 향상과 업무 효율성 증대

□ 직원 복지수요를 반영한 후생복지사업 추진

- 직원복지사업 만족도 조사 정례화
 - 다양한 복지시책 시행과정 호응도를 주기적으로 점검 및 반영
- 맞춤형복지제도를 활용한 다양한 복지혜택 제공 (106억원)
 - 복지포인트 제공, 단체보험 가입(보장확대), 스포츠관람 등
- 직원 마음건강 지원사업 위탁(2차년도) 추진 (2억원)
 - 직원 상담실 운영, 가족친화, 소통·역량증진 특성화 프로그램 운영
 - 고위험군 및 민원접점 공무원 힐링 프로그램 운영
 - . 1박2일 및 1일 코스 추가 (숲치유, 섬·문화역사 탐방, 템플스테이, 힐링데이)
- 직원 종합건강검진비 지원 : 2,143명 (4.3억원)
- 장애인 공무원 편의지원(보조공학기등)을 통한 장애친화적인 근무환경 조성

□ 직원 복지시설 이용편의 제공

- 소담홀(구내식당) 전자식권 시스템 도입
 - 전자공무원증과 전자식권을 활용한 종이식권, 현금소지 불편 해소
- 직원 건강관리를 위한 체력단련실 시설 보강 * 미추홀타워 포함
 - 노후 운동기구 및 바닥 교체 등 시설 환경개선

□ 일과 삶의 균형으로 근무의욕 고취

- 직원 워크숍 및 여가활동 시 숙박시설 이용 지원
 - 콘도회원권(1,968박), 도서 펜션(400박) 지원
- 직장동호회 활동 지원 : 34개 동호회 1,757명
 - 시장기대회, 각종 행사시 현실적 경비 지원
- 라이프 클리닝 복지서비스 제공
 - 일과 가정을 양립하는 직원들을 위한 세탁물 처리 이용 지원

- ◇ 협치·소통을 통한 파트너십 조성으로 상생의 노사관계 정립
- ◇ 교육, 업무연찬, 단체교섭 등을 통한 노사관계 역량 강화

□ 공무원 및 공무원직 노조 단체교섭 추진

- 상생과 협력을 통한 노사갈등 해소 및 안정적인 노사관계 정착
 - 공무원노조 단체교섭 진행 및 협약체결 : '19년 상반기
 - 공무원 근로여건 개선 및 복지방향 등 노조 요구사항 협의
 - 전공노 합법화('18. 3월), 인통노 전국공무원노동조합 가입('19. 1월)으로 교섭대상 추가 예상
 - 공무원직노조 단체·임금 교섭 실시 : '19년 4월 ~ 10월
 - 공무원직 임금 인상 및 근로조건 개선 등 요구사항 협의
 - 시, 군·구 노조 통합교섭 진행 및 협약체결

□ 노사 간 대화창구(협의회, 연찬회, 워크숍 등) 운영 및 소통강화

- 공무원 노사공동협의회 정례 운영 : 연 2회
 - 단체협약 이행사항 점검 및 현안·건의사항 협의·조정
- 공무원직 노사협의회 정례 운영 : 연 4회
 - 근로자의 근로조건 및 복지향상을 위한 노사 간 협의·조정
- 시, 군·구 노사업무관계자 업무 연찬회 : 연 1회
- 노사 간 워크숍·간담회 등을 통한 애로사항 청취 : 연 7회
 - 노사 간 정례간담회(4회), 노사합동 공동연수 및 워크숍(연 3회)

□ 공무원이 아닌 근로자대상 산업안전보건법 이행 강화(신규)

- 산업재해 예방 및 안전·보건 유지를 위한 관련법령 준수
 - 안전보건관리규정 제정 및 위원회 설치 운영 : 연 4회
 - 안전·보건관리자 선임(각 1명), 기관·부서별 관리감독자 지정
 - 사업장 별 안전·보건교육 실시 : 분기별 6시간

- ◇ 지속적인 청사 환경개선 및 안전관리를 통하여 시민과 직원이 모두 만족하는 쾌적한 청사환경 조성
- ◇ 소통 및 협업 증진을 위한 효율적인 사무공간 재구성

□ 시청사의 노후시설 환경개선

- 시청사의 노후 시설 개선사업 추진(500백만원)
 - 옥상누수에 따른 방수공사, 보일러 및 냉온수기 세관(정비)공사 등
 - 건축, 소방, 전기 등 시설물 유지관리 및 성능 개선
- 고효율 LED 조명 교체 추진(20백만원)
 - IDC 동 및 본관동 LED 조명 교체 추진(현재 89%→100% 전환)

□ 시청사의 안전관리 강화

- 청사 시설 안전점검 실시
 - 제3종 시설물 안전점검 실시 : 연2회(상·하반기)
 - 소방안전점검, 승강기안전관리 : 연12회(매월 점검실시)
 - 본관동 및 민원동에 대한 내진 성능평가 및 설계 실시
 - 본관동 25,922㎡, 지하2층·지상5층(1985.11.11. 준공)
 - 민원동 4,781㎡, 지하1층·지상4층(1993.11. 9. 준공)
- ※ IDC동 내진설계 반영(2011.8.22.준공)

□ 사무공간의 재구성

- 사무실의 밀폐된 공간을 최소화하고 개방형으로 전환하여 직원·부서간 소통과 협업을 증진하는 사무공간으로 재구성
 - (단기) 본관 3~4개 부서를 선정하여 사무공간 개선 시범사업 추진
 - (중장기) 민원동 1개층 스마트오피스 추진
- * 사무공간의 여유공간은 휴게실, 회의실, 소통공간 조성

인사과

- ① 성과우수 및 모범공무원 등 사기진작
- ② 자기주도적 역량강화 교육 지원 [신규]

1

성과우수 및 모범공무원 등 사기진작

- ◇ 열심히 일하는 직원 및 성과 우수 직원에 대한 합당한 인센티브 부여를 통해 사기진작을 도모하고 지속적 성과 창출동기 부여

□ 추진방향

- 성과우수자 등에 대한 적극적인 발굴 및 인센티브 부여
- 선택적·적립식 인센티브제 도입 → 성과창출에 대한 동기부여 강화
- 해외연수 및 인사포인트 제도 등 다양한 포상제도 운영

□ 사업개요

- 업무성과 우수자 등 포상
 - 올해의 공무원, 이달의 우수공무원, 시 모범공무원, 정부 모범공무원 및 우수공무원 등 250여명
 - 공무원, 청원경찰 등 표창으로 현장근로자 사기 진작
- 장기근속공무원 국내·외 연수 실시
 - 25년 이상 장기근속 공무원 연수 기회 부여
 - * 노조단체협약사항 이행('17 협약서 제74조)
- 모범공무원 등 해외연수
 - 조직 내 활력 제고 및 지속적 성과 창출 동기 부여
 - * 성과우수자 및 모범 실·국 추천인 등
- 인사포인트 활성화
 - 포인트 부여: 실적가산점 대체, 이달의 우수공무원, 제안 우수, 직무 발명, 중앙부처 기관평가, 성과공유활성화사업 등
 - 포인트 사용: 인사(희망전보, 교육·공모 파견), 해외시찰, 복지포인트
 - * '19년 복지포인트 50,000p 확보

□ 향후계획

- 모범공무원 포상 및 인사포인트 운영 : 연중
- 장기근속자 및 모범공무원 해외연수 : 2019. 4. ~ 10.

- ◇ 시민 의식 성장과 사회 환경 변화 대비 직무 역량 강화 필요
- ◇ 시민에 대한 봉사자로서의 올바른 가치관 함양 및 능력발전 제고

□ 추진방향

- 직급별 맞춤형 역량교육으로 직무 능력 향상 도모
- 신지식 습득 및 사회 환경 변화 체득 위한 공직자 아카데미 운영
- 자기 주도 학습 실시(독서코칭서비스)로 마인드 변화 유도

□ 사업개요

- 직급별 맞춤형 역량강화 및 필수교육과정 지정
 - 4급, 5급 승진예정자 : 시범교육(4급), 역량교육 의무 이수(5급)
 - 보고서 품질향상교육 신설, 핵심가치, 리더십 등 필수교육 지정
- 공직자 아카데미 운영
 - 미래대응(4차 산업혁명·혁신성장 등) 주제를 집중 선정하여 운영
 - 설문결과 반영한 분야별 선호도 높은 전문가 초청, 고품격 강연 제공
 - 타부서와 협업, 문화 행사 연계 프로그램 진행
- 독서코칭서비스
 - 도서구입비 지원, 학습시스템 통해 온라인 과제 작성 및 검토
 - 6개월 시범 운영 후 확대

□ 향후계획

- 직급별 맞춤형 역량강화 계획 수립 : 2019. 1월
- 공직자 아카데미 계획수립 및 용역추진 : 2019. 1월 ~ 2월
- 독서코칭서비스 계획수립 및 용역추진 : 2019. 2월 ~ 3월

자치행정과

- ① 군·구 상생협력을 위한 소통협치 네트워크 구축
- ② 열린행정으로 시민의 흥쾌한 시정참여 유도
- ③ 자원봉사 활성화로 더불어 사는 지역공동체 회복
- ④ 시민의 삶을 바꾸는 작은 실천, 시민자치역량 강화

1

군·구 상생협력을 위한 소통협치 네트워크 구축

- ◇ 시와 군·구간 정책을 공유하고 협치 행정을 통한 상생발전 도모
- ◇ 지역별 주요 현안 해결을 위한 시와 군·구 상시 소통채널 강화 및 현안사항에 대한 정책의 일관성 유지 등 행정의 신뢰 구축

□ 군·구와 상생 발전을 위한 협력 강화

- 각계각층의 시민의견 청취를 위한 「군·구별 맞춤형 연두방문」 추진
 - (시기) 2019. 2월 ~ 6월 / (대상) 10개 군·구
 - 시 주도 방문형식 탈피, 군·구별 특성에 맞는 초청형식
- 시와 군·구간 문제해결 중심의 ‘소통협의체’ 운영
 - 시장,군수·구청장 정책회의(분기1회), 군수·구청장 협의회(월1회), 군·구 부단체장회의(월1회) 개최 등 소통채널 정례화
 - 군·구 주요 숙원사업 해결을 위한 「찾아가는 현장 시장실*」 운영(수시)
 - * 군·구 현안사항 중 복합민원 현장 및 테마별 방문 필요시

□ 지역 균형발전을 위한 지원체계 구축

- 행정복지센터 신축 지원
 - 특별조정교부금 또는 특별회계를 통한 신축(청리3동) 및 노후청사 지원
- 불합리한 자치구간 경계조정 및 행정체계 조정 지원(수시)
 - 도시개발구역 내 2개 자치구 혼재구역 조정
 - * (미추홀구·연수구) 송도역세권, 용현·학익지구 / (중구·미추홀구) 송의운동장 구역
- 2019년도(2018년 실적) 군·구 행정실적 종합평가 추진
 - (평가시책) 8개 분야 45개 시책사업
 - (인센티브) 상사업비 약 10억, 우수기관 및 시책별 담당자 표창
- 정부 지방자치박람회(2019.10월) 참가 인천지역 우수사례 홍보

- ◇ 사회통합을 위한 열린 행정으로 시민들의 흥쾌한 시정 참여 유도
- ◇ 시민체감 우수시책 발굴 및 맞춤형 열린 행정으로 시민 참여 제고

□ 인천지역 과거사 치유를 통한 시민·사회 통합

- 월미도 폭격 사건 피해자 장기민원 해결 방안 모색
 - 월미도장기민원조정위원회(분기1회) 개최
 - 생활안정지원 조례 제정 방안 등 다양한 지원 방안 도출
- 대일항쟁기 강제동원 피해자 지원
 - 피해여성근로자의 권익향상을 위한 매달 생활보조비 등 지원
- 한국전쟁 민간인 희생자 위령사업 지원(월미도위령제, 강화위령제)

□ 시민체감 우수시책 발굴·시행

- 타시·도 우수사례 비교·분석, 시정 반영 여부 종합 검토
 - 타시·도 우수사례 전파(주1회) 검토결과 보고(월1회)
- 시민체감 우수시책 발굴 인센티브 반영(연2회) 및 우수시책 경진대회 개최(연1회)
- 시민체감형 우수시책 적극 발굴로 시민 만족도 제고

□ 맞춤형 열린 행정 수행으로 시민 참여 유도

- 대학생 아르바이트 사업을 통한 시정참여 기회 제공
 - 동·하계 방학이용 연2회(500여명/회당 17일간)
- 모범선행 시민 표창(연 200여명 / 분기별 표창 실시)
 - 시정발전, 재난구호 및 봉사활동 등 선행을 실천한 시민 등
- 명절 연휴 종합대책 수립(2회) 및 명절 민생현장 방문(2회)
- 연말 소외계층 및 현장근로자 등 10개 계층에 정부 연말연시 선물 지급

- ◇ 자원봉사를 통한 지역문제 해결 및 성숙한 시민의식 고취
- ◇ 시민의 자원봉사 참여 접근성 향상 및 적극적 활동 도모

□ 시 자원봉사센터 내실운영 지원

- 자원봉사센터 상시 협력체계 구축, 관리자 교육
- 가족봉사단 운영(신규), 우수프로그램 발굴 지원
- 시 홈페이지 고도화(모바일 버전 구축), 웹진제작 등

□ 자원봉사자 공헌인정 사기진작 시책 추진

- 자원봉사 마일리지제 병간호비 지원
 - 자원봉사 누적시간 500시간 이상자 대상/1년 5일 이내 지원
- 자원봉사자 상해보험 지원, 자원봉사 인센티브 지원
- 우수자원봉사자 워크숍 및 시 센터 근조기 지원
- 우수자원봉사자 공헌인증 시책(5천시간 인증메달 등) 추진

□ 자원봉사 활성화를 위한 지역공동체 회복 사업 추진

- 읍·면·동 자원봉사 플랫폼 운영(확대)
 - 주민센터 기반 자원봉사 플랫폼 50개소 운영
 - 시민이 직접 지역문제해결 중심 자원봉사 프로그램 발굴·운영
 - * 2018년 20개소 시범운영
- 기업-자원봉사센터- 지자체 자원봉사 네트워크 구축(신규)
 - 지역사회 문제와 기업 비즈니스 모델 연계 자원봉사 프로그램 개발
- 자원봉사자 재능기부 사랑의 집 가꾸기 : 저소득층 주거개선(820가구)

- ◇ 사회적 신뢰 구축과 시민의식 정립을 위한 시민주도의 사회운동 전개
- ◇ 인천의 강점과 가치 제고를 통한 인천의 긍정적 이미지 향상

□ 시민이 주도하는 시민의식 개선 운동 추진

- 인사하기, 눈 맞추고 대화하기 등 공감 캠페인 전개
 - 일상의 소소한 변화로 다양한 공존과 배려의 사회 구현
- 기초 질서 지키기(대중교통질서, 공공 에티켓 등)
 - 권리와 의무를 균형 있게 실천하는 자발적 준법정신 함양
- 시민이 직접 참여하고 체험하는 캠페인 전개 및 다양한 SNS를 활용한 홍보 및 확산 활동

□ 시민과 함께 하는 인천의 자긍심 및 정체성 제고

- 민간분야의 전문성을 활용하여 인천 알리기 교육사업 및 공동체 의식 강화사업 추진
 - 인천의 문화, 역사 등 이론 강좌와 현장 견학
 - * 인천사랑아카데미(8회, 300명), 역사강의(8회, 300명), 교직원 인천공감 연수(2회, 80명) 등
- 시민과 밀착된 소통현장 확대를 위한 '생생시정 바로 알기' 운영 강화
 - 일반시민 및 단체/ 강화, 송도, 등 주요 11개 코스 운영
 - 문화, 역사, 경제 등 인천의 가치 및 시정 운영 홍보를 위한 시민 현장 견학(연 100회, 4,500명) 확대
- 인천인의 유대감 강화 및 지역 경쟁력 확보를 위한 인천인물 발굴·관리
 - 인천의 뿌리 깊은 가문 및 오래된 점포 등 인천의 역사와 전통을 발굴하여 계승·보존사업 지속 추진(간담회 등 연4회)

시민봉사과

- ① 민원응대 품질개선을 통한 민원서비스 제공
- ② 120미추홀콜센터 고품질 상담서비스 확대 운영
- ③ 체계적인 기록물 관리 및 투명한 정보공개

1

민원응대 품질개선을 통한 민원서비스 제공

◇ 민원 편의시설의 확대 및 민원담당 직원에 대한 대응역량 강화, 민원응대 품질개선 등을 통한 대시민 만족서비스 구현

□ 민원인 편의 제고를 위한 서비스 제공

- 민원실 행복공간 조성을 통해 쾌적한 민원환경 제공
- 토요일 여권 연장근무 및 24시간 무인민원발급기 운영
 - (현행) 민원실내/근무시간중 → (개선) 민원실 중앙현관/24시간 운영
- 시민 고충해결을 위한 「시민상담센터(법률, 세무, 소비자 상담)」 운영 개선
 - 시민상담센터 및 민원상담실을 독립공간으로 설치하여 민원인 사생활 보호

□ 민원 만족도 향상을 위한 대응역량 강화

- 전화예절 수준 및 문제점 분석을 위한 친절도 모니터링 실시
 - 미추홀콜센터 상담원이 민원인을 가장하여 모니터링 실시(연 2회)
- 민원행정 실적 평가(군·구, 연 1회) 및 민원처리실태 확인·점검(시·분·청, 연 16회)을 통해 대민서비스 질 향상
- 친절봉사 우수공무원 발굴·표창으로 민원담당 공무원 사기진작
 - 연 60명(분기별 15명; 시 10, 군·구 5)

□ 민원담당 공무원 감정보호를 위한 치유 프로그램 운영

- 민원담당직원 감정 코칭 및 힐링 캠프 운영(14회, 420명)
 - 섬탐방, 숲치유, 템플스테이, 문화역사탐방, 힐링데이 등
- 소통공감능력 및 악성·특이민원 대응역량 교육
 - 친절교육 시 소통공감능력 명사특강 병행(연 2회, 400명)
 - 악성·특이민원 대응매뉴얼 제작·보급

- ◇ 120 대표번호를 통해 시민과 소통하는 고품질의 상담서비스를 제공하고 미통합 군·구와 상호협의를 통해 점진적인 통합 추진

□ 운영현황

- 개 소 : 2011. 12. 1.(구축비: 2,656백만원)
- 운영시간 : 365일 24시간
- 상담인력 : 73명(상담사 69명, 운영진 4명)
- 상담분야 : 시정, 구정(미추홀구, 연수구, 부평구, 동구), 교통, 상수도 등
- 상담채널 : 전화 및 문자, 온라인(홈페이지, SNS) 등
- 상담실적 : 797,636건(일평균2,623건/2018. 10월말 기준)
- 상담장소 : 미추홀타워 13층(연수구 갯벌로 12)

□ 추진계획

- 120미추홀콜센터 통합 상담서비스 확대 실시(2019. 4. 1., 동구 추가)
 - 사업비: 62백만원(특별조정교부금), 운영비: 36백만원(시/구 50% 분담)
- 연중무휴 콜센터 상담서비스 제공 및 매월 상담만족도 조사
 - 조사건수: 28건(상담만족도조사, 전화친절도 조사, 소방만족도 조사 등)
- 상담사(고객응대 근로자)의 인권보호 및 사기진작 추진
 - 추진근거: 산업안전보건법(법 제26조2, 시행령 제25조의7, 시행규칙 제26조의2)
 - 추진사항: 악성·강성 민원응대매뉴얼 정비, 힐링프로그램 운영(수시)

120미추홀콜센터 상담사 보호를 위한 운영지침 제정

□ 기대효과

- 미추홀콜센터 민원응대서비스 확대실시로 민원서비스 격차 해소
- 악성/강성 민원으로부터 상담사를 보호하여 안정적인 서비스 제공

- ◇ 기록물의 체계적인 통합관리를 통해 보유기록물의 안정적 보존 및 활용
- ◇ 적극적인 정보공개로 투명한 시정 및 책임 행정 구현

□ 모든 공공기록물의 철저한 관리 및 기록관리 인식 제고

- 기록관리 인식제고를 위한 직원교육 및 실태점검
 - 기록물관리책임자, 신규임용자 등 주기적 교육으로 기록관리 인식제고
 - 전 부서 기록점검의 날 지정·운영(매월)
- 주요기록물의 생산·관리어부 주기적 모니터링 및 이관대상 기록물 인수
- 중요기록물 DB 구축
 - 보존기간 준영구 이상 종이기록물(1,019권)을 전자화, 기록관리시스템에 업로드 및 이용 확대

□ 정보공개 활성화로 참여·소통 행정 구현

- 정보공개 청구대상은 공개를 원칙으로 적극 검토 후 공개
- 사전 정보공개량과 질을 제고함으로써 사전 정보공포 내실화
 - 공표항목(대규모 예산사업, 시민생활 관련정보 등) 추가 발굴
 - 공표자료 자체점검과 현행화 수시 실시

□ 발간실·행정자료실 운영을 통한 직원편의 도모

- 각종 회의자료 및 교육자료 자체 발간
 - 2018년 발간실적 : 총 756건
- 직원 희망도서 분기별 구입
 - 2018년 도서구입 : 총 699권, 대출실적: 7,719권