

시민소통실

2015 주요업무계획

I. 기본 현황

1 조직 및 주요업무

팀명	현원	주요업무
시민소통	2명	시장 공약사항 점검, 시민소통활성화 계획수립 및 과제 발굴, 시민소통정책 추진상황 점검·평가, 시민단체 등과 소통교류 활성화, 주민과의 대화추진
갈등조정	1명	집단민원(20인이상) 및 갈등민원처리, 공공갈등 예방·조정추진, 갈등해소
홍보	5명	지역홍보 종합계획 수립, 시정홍보, 기획보도, 소식지 배부, SNS콘텐츠 작성 및 활용, 동영상 뉴스제작 홍보 및 내고향 TV 관련업무
직소민원T/F	1명	“시장에게 바란다”민원처리, “주민불편신고”처리

2 인 력

(2015. 1. 20.현재)

구분	계	일반직(임기제, 전담직위 포함)						연구직	지도직		별정직
		4급	5급	6급	7급	8급	9급		지도관	지도사	
정원	12	-	1	4	3	2	2	-	-	-	
현원	9	-	1	1	5	2		-	-	-	
과부족	△3	-	-	△3	2	-	△2	-	-	-	

3 예산 현황

(단위 : 백만원)

구분	예산액		전년 예산액		비교증감	
	예산액	구성비	예산액	구성비	증감률	증감률
계	627	100%	0	0%	627	100%
정책사업	599	95.5%	0	0%	599	95.5%
행정운영경비	28	4.5%	0	0%	28	4.5%
인력운영비	27	4.5%	0	0%	27	4.5%
기본경비	1	0%	0	0%	1	0%
재무활동	0	0%	0	0%	0	0%

Ⅱ. 2015 주요업무계획

1 부 서 목 표

- 열린 마음으로 시민과 진실한 소통을 통해 행정 불신 해소, 갈등 해소, 불편사항 해결, 그리고 건의사항 정책반영
⇒ 시민과 소통하는 행복한 나주 구현

2 추 진 전 략

- 주민과의 대화를 통한 열린 소통행정 구현
- 시민들과 지역사회 전문가가 참여하는 시민소통위원회 운영
- 주요시책 추진 시 발생하는 갈등예방 및 해결을 위한 갈등관리 조정 기구 설치
- 다각적인 홍보 채널을 통한 신속하고 수준 높은 시정정보 전달

3 역 점 시 책

- 시민과의 소통강화로 참여시정 구현
- 시민화합·지역공동체 조성을 위한 소통행정 강화
- 시민화합을 위한 갈등관리 조정 시스템 구축
- 시정 핵심사업의 전략적 통합 홍보
- 나주시 옛 사진 기록물 D/B구축
- 소통과 공감으로 시민감동 「직소민원」 처리

4 주요 업무 목표

구분	업 무 명	지표/목표명	2015년 목표	담당
현안	시민과의 소통강화로 참여시정 구현	시민과의 소통역량강화	100%	시민소통
현안	시민화합·지역공동체조성을 위한 소통행정	시민건의사항 처리율	74%	시민소통
현안	시민화합을 위한 갈등관리 조정시스템 구축	갈등관리 시스템 구축으로 갈등 예방 및 해결	60%	갈등조정
현안 (성과)	시정핵심사업의 전략적 통합 홍보	수준 높은 시정정보 전달	27회	홍보
		다각적인 홍보 채널을 통한 보도자료 반영	32%	
현안	나주의 옛 사진 기록물 DB구축	역사 문화적 가치 제고	100%	홍보
현안	소통과 공감으로 시민감동 「직소민원」 처리	시정 신뢰도 향상	90%	직소민원 T/F

5 기관평가 대응계획 - 중앙부처, 도

● 해당없음

6 2016년도(2015 실적) 정부합동평가 대응

● 해당없음

7 2016년도(2015 실적) 생산성대상 대응

● 해당없음

8 주요 사업비 현황

(단위 : 백만원)

연번	주요 사업명	사업비	사업내용	비고
1	언론사 광고 홍보	100	다중매체(방송, 신문, 잡지)를 통한 지역 홍보	2015
2	시정 핵심사업 전략적 홍보	150	방송, 공항, KTX, 전광판 등을 통한 시정 전략 홍보	"
3	나주소식지 발행	71	반기별 시정소식지 제작	"

1 시민과의 소통강화로 참여시정 구현

시민의 자발적 참여와 나주의 발전방안과 정책을 소통과 토론을 통해 시민의 뜻을 반영하여, 시민이 결정하는 참여시정 구현

1. 시민소통위원회 구성

목 표 | 시민과의 소통역량 강화

- 「시민소통위원회 설치 및 운영 등에 관한 조례」 공포에 따른 시행규칙 제정 / 2월초
 - 분과위원회에 소관부서 명시 등 소통위 세부사항 근거 마련
- 시민소통위원회 구성(안) / 2월 중순
 - (인원) 각계각층 70명 이내
 - (구성) 위원장 2명 / 공동위원장(시장, 선출 민간위원장)
 - (모집) 공개모집
 - (분과) 자치교육, 역사도시, 보건복지, 혁신경제, 농업농촌
 - (기능) 계층, 지역간 갈등조정 역할, 시민적 합의가 필요한 사항

2. 시민소통위원회 운영 방향

- 소통위원회 내실화
 - 전체회의, 분과별 회의 반기 1회 개최
 - 시민소통위원회 활동 평가 실시
- 시민과의 소통강화
 - 시민과의 소통채널 다양화
 - 참여와 경청의 쌍방향 소통
- 시민중심 참여시정
 - 시정이슈에 대한 시민참여 및 시민의 참신한 의견활용
 - 시책실시 전·후 시민의견 수렴

담당부서	시민소통실	시민소통팀장	☎8131	주무관 손영호	☎8133
------	-------	--------	-------	---------	-------

2

시민화합·지역공동체 조성을 위한 소통행정 강화

- 민선6기 시정목표와 역점시책을 시민과 함께 공유하고 민생현장의 애로사항을 수렴하여 시정에 반영함으로써 열린 소통행정 구현
- 다양한 시정소식을 신속하고 정확하게 전달하고, 시민 불편사항을 찾아서 처리하는 위민행정 실현

1. 연두순방 주민과의 대화 추진

| 목 표 | 시민 건의사항 처리율 76%

- 연두순방 주민과의 대화 / 2. 24. ~ 3. 6.(기간중 10일) / 20개 읍면동
 - 2015년 시정 역점시책 안내, 지역현안 및 주민 애로사항 청취 수렴
- 연두순방 주민과의 대화 건의사항 처리결과 보고회 / 3월중

2. 시민과 소통을 위한 1마을 현장대화 추진

| 목 표 | 시민 건의사항 처리율 72%

- 1마을 현장대화 / 수시사안 발생시 / 생업현장 등
 - 시민의 불편사항을 듣고 해결하기 위해 마을·단체·현장 방문을 통한 문제 해결

3. 예산 집행계획

(단위 : 백만원)

총 사업비	확보액	미 확보액	상반기 집행계획
47 (시비)	47 (시비)	-	47 (100%)

담당부서	시민소통실	시민소통팀장	☎8131	주무관	손영호	☎8133
------	-------	--------	-------	-----	-----	-------

3 시민화합을 위한 갈등관리 조정 시스템 구축

주요 시책 수립·추진시 집행부와 주민 상호간 또는 기관·단체간의 갈등 예방과 조정·해결을 위한 갈등관리 조정기구 설치 운영으로 지역사회 통합에 기여

1. 갈등관리심의위원회 구성·운영

목 표 | 갈등관리 시스템 구축으로 갈등예방 및 해결

- 갈등관리심의위원회 구성 : 2015. 2.
 - 15명 이내(시의원, 대학교수, 시민단체 대표 등)
- 갈등조정협의회 구성운영 : 사안발생시
 - 11명 이내(이해관계인, 관계전문가 등)
- 시민생활과 밀접한 관계가 있거나 시민의 이해상충으로 인하여 과도한 사회적 비용 발생 우려 시 갈등영향분석 실시 : 수시
- 갈등관리 모니터링 및 역량 강화 교육
 - 갈등발생 안전은 관리카드를 작성하여 지속 관리
 - 갈등관리 공무원 및 관계자 역량강화 교육 : 년 1회 이상

2. 갈등사안 해결 방안

- 1단계 : 해당부서의 대화·설득을 통한 해결
- 2단계 : 갈등관리심의위원회 심의를 통한 해결
- 3단계 : 갈등조정전문가 의뢰를 통한 해결

3. 예산 집행계획 : 해당없음

담당부서	시민소통실	갈등조정팀장	☎8141	주무관 윤순아	☎8142
------	-------	--------	-------	---------	-------

4

시정 핵심사업의 전략적 통합 홍보

시정 핵심 사업에 대한 다양한 홍보 콘텐츠를 발굴 및 전략적 맞춤형 홍보를 통한 시민참여 확대

1. 시정핵심사업의 전략적 홍보

지 표 | 시정핵심사업의 전략적 홍보 27회

- 전략적 홍보 계획 수립 : 2015. 1. ~ 2월
 - 기업유치, 일자리 창출, 문화 관광, 체육행사유치, 농·특산물 홍보 등
- 각종 홍보 콘텐츠 개발 및 홍보 : 2월 ~
 - TV 및 언론광고, 수도권 지역 및 다중이용시설 옥외광고탑, 인터넷 등

2. 시정핵심사업 홍보 강화

지 표 | 보도자료 반영률 32%

- 특집기사 자료 선정 : 월 2회, 부서별 순서 지정
 - 시정 주요사업, 문화관광, 일자리창출, 기업유치 등 테마별 주제선정
- SNS(트위터, 페이스북) 활용 - 친구확보 4,000명
- 출입기자 정례 간담회를 통한 시정홍보 : 분기 1회

3. 기대효과

- 다각적인 홍보 채널을 통한 신속하고, 수준 높은 시정정보 전달

4. 예산 집행계획

(단위 : 백만원)

총 사업비	확보액	미 확보액	상반기 집행계획
250 (시비)	250 (시비)	-	175(70%)

담당부서	시민소통실	홍보팀장 장치민	☎8261	주무관 정유선 ☎8262	주무관 조준식 ☎8263
------	-------	----------	-------	---------------	---------------

5 나주의 옛 사진 기록물 DB 구축

- 나주의 옛 모습들을 기록물로 DB구축 체계적인 관리로 역사적, 문화적 기록의 보존가치 제고
- 시민 및 출향향우에게 옛 추억을 나누는 공유의 장 마련

1. 필요성

- 나주의 변화된 모습을 체계적으로 관리하여 역사적 가치 제고
- 나주인에게 나주의 추억을 나누며 공유할 수 있는 정보의 장 마련

2. 옛 사진 기록물 DB구축

- 추진기간 : 2015. 1월 ~
- 추진방법
 - 옛 사진 등을 스캔하여 CD 및 영상기록물 정리
 - 시민들이 보유한 나주의 옛 사진 공유
 - 나주시 홈페이지 “옛 추억을 떠올리며” 코너 마련 게재
- 소요인원 : 1명(공공근로)
- 필요장비 : 고속 스캐너 1

3. 기대효과

- 나주의 역사가 한 눈에 볼 수 있으며, 체계적인 기록관리 보존으로 역사적, 문화적 가치 제고
- 나주의 옛 추억을 시민들과 공유하며 나주시민의 자긍심 고취

4. 예산 집행계획

(단위 : 백만원)

총 사업비	확보액	미 확보액	상반기 집행계획
30 (시비)	-	30 (시비)	-

담당부서	시민소통실	홍보팀장	장치민	☎8261	주무관	조경수	☎8265
------	-------	------	-----	-------	-----	-----	-------

6

소통과 공감으로 시민감동 「직소민원」 처리

- 시민의 입장에서 직소민원 상담과정부터 해결까지 전 과정 모니터링을 통한 신속·공정한 민원처리로 시정 신뢰도 및 시민만족도 제고
- 단순 민원해소 차원을 넘어 체계적 사후관리를 통한 민원 대응력 향상으로 민원서비스 질 향상

1. 인터넷 민원처리 시스템 운영

| 목 표 | 민원처리 적정률 90%

- 부탁해요 시장님, 주민불편신고 인터넷 민원 신고센터 운영
- 반복 및 장기민원 처리 시 소통을 통한 대화와 설득의 현장 민원행정 추진
- 신속성, 적법성, 공정성을 기준으로한 정기적 민원사무 처리실태 점검

2. 직소민원 책임관리제 운영

| 목 표 | 책임관리제 운영률 100%

- 민원관련 부서장을 민원책임관으로 지정 운영
- 부서간 정보공유 및 책임성 강화를 위한 정기적 직소민원 처리결과 보고회 운영
- 현장중심 민원 해결을 위한 주요민원 관할 읍·면·동장 공유 처리제 시행

3. 민원 관리 데이터베이스(D/B) 구축

| 목 표 | D/B 구축률 80%

- 민원의 체계적 사후관리를 위한 특이민원 관리카드 구축
- 장기·반복 민원 사전 차단 및 민원 처리 효율성 증대를 위한 특이민원 지속 발굴로 특이민원 관리카드 상시 관리 추진

4. 예산 집행계획 : 해당없음

담당부서	시민소통실	직소민원TF팀장	☎8151	주무관 박길수	☎8152
------	-------	----------	-------	---------	-------

2015 주요업무계획