

# 여수시 시민감사관제 운영 내실화

1-1

감사담당관실

시민의 시정참여 기회 확대와 시정감시 기능 강화 등 시민감사관제 운영의 내실화로 「부정·부패가 없는 청렴한 도시」 실현

## □ 운영현황

- 여수시 시민감사관 운영 규정 제정 : 2011. 12. 13.
- 구성인원 : 34명(사회단체 5, 법률 1, 회계 1, 읍면동 대표 27), 임기 2년  
\* 2014. 4. 3. 제2기 시민감사관 위촉
- 주요 임무
  - 각종 위법·부당한 행정사항 및 공무원 비위사실 제보
  - 주민 불편·불만요인의 개선사항 및 민원사항 제보
  - 시정발전에 필요한 사항 건의, 읍면동 자체종합감사 참관

## □ 추진계획

### < 2014년 >

- 시민감사관 소통 기회 마련
  - 간담회 및 워크숍(10월 중) 개최
- 시민감사관 운영 내실화를 위한 조례 제정 : 10월~11월
  - 시민감사관 인원, 자격, 역할 등 구성 범위에 관한 사항
  - 시민감사관 임무 등에 관한 사항
- 시민감사관 활동 우수자 표창 : 12월 중 (매년)

### < 2015년 이후 >

- 시민감사관 재정비 : 2015년 상반기
  - 환경, 법률, 회계, 건설 등 분야별 전문가 추가 위촉
  - 시민감사관 임무 이원화
    - ▶ 지역대표 : 위법·부당사항, 공무원 비위사실, 주민불편사항 등 각종 제보 활동 및 시정발전 건의, 읍면동 종합감사 참관

▶ 전문가 : 특정분야·사회적 이슈 감사 참여 및 자문 역할, 시정에 대한 감시 활동, 각종 정책 제언 등

- 시민감사관 소통 기회 마련
  - 간담회 정례화 (매분기), 워크숍 (년 1회)
- 시민감사관 활동실적 등 성과 보고 : 반기별

□ 연도별 투자계획

(단위 : 백만원)

사업명	사업량	사업비							
		계 (총사업비)	기 투자액	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년 이후
시민감사관 간담회 및 워크숍 개최	1식	47	-	7	10	10	10	10	-

※ 재원별 : 47백만원 【시비 47】

□ 문제점 및 대책

- 구성원 대부분이 전문지식인 보다는 지역대표 위주로 구성되어 운영과 활동에 한계
- 제2기 시민감사관이 '14. 4. 3.자로 위촉되어 재구성에도 어려움이 있음.
  - ⇒ 분야별 전문가를 추가 위촉하여 감사 참여 등의 임무를 부여하고, 시민감사관 구성 범위 등의 근거 마련을 위하여 현행 규정을 조례로 제정
  - ⇒ 간담회 정례화 및 워크숍 개최 등을 통한 활성화로 시정참여 기회 확대

□ 기대효과

- 시민과 함께 하는 소통행정으로 행정의 투명성과 책임성 확보
- 분야별 전문가 참여로 감사의 질적 향상과 시민 고충·불편 사항 해소에 기여

# 시장 직통 SNS 신문고 설치

1-2

직소민원  
담당관실

- ◇ 시민들의 다양한 고충민원 및 불편사항에 대해 SNS로 신속하게 접수·처리하여 적극적인 열린 시정 구현
- ◇ 최근 사회적으로 폭발적 관심을 불러일으키고 있는 SNS를 활용한 시정홍보 효과 극대화

## □ 운영개요

- SNS 여수신문고 계정 개설 : '14. 7. 14
- 주요기능
  - 고충민원 및 불편사항 접수 : 페이스북([www.facebook.com/yssinmungo](http://www.facebook.com/yssinmungo))
  - 시정홍보 및 주요행사 안내 : 카카오토리([story.kakao.com/yssinmungo](http://story.kakao.com/yssinmungo)), 카카오토리플러스
  - 기타 시정제안 및 건의사항 등 접수

## □ 운영계획

- 운영
  - 신문고에 게시된 민원사항 접수 및 관리
  - 시정 홍보사항은 수시, 지속적 게시 (공보담당관실 협조)
- 접수
  - 전담직원 지정, 실시간 게시 상황 관리
  - 직소민원 일일 접수 방법과 동일하게 처리
- 처리
  - 단순민원 : 시장님 직접 또는 직소민원담당관실 답변
  - 일반·복합민원 : 직소민원담당관실 접수 → 처리부서 지정(주관 협조부서) → 주관부서 처리 및 회신 → 직소민원담당관실 답변 게재

## □ 지금까지 추진사항

- SNS 신문고(페이스북, 카카오토리) 운영 : '14. 7. 16.
  - 카카오토리플러스 추가 운영 : '14. 8. 4.
  - SNS활용 홍보 리플렛 제작 배부 (10,000부) : '14. 9. 12.
- ※ 운영기간 중 민원접수 29건(인터넷 민원접수 중 4.1%, 전체 중 2.7%)

## □ 추진계획

### < 2014년 >

- SNS 신문고 전 직원·직원가족 친구 맺기 지속 추진
  - 전 직원 SNS 신문고 친구맺기 여부 점검 : '14. 10월중
- 이·통장 회의 시 SNS 신문고 친구 맺기 방문 홍보·교육 : '14. 11월중
- SNS 신문고 관리 전담직원 배치
- 선거법 범위 내 카카오토리·플러스를 활용한 다양한 시정 홍보
- 시민들과 선거법 범위 내 폭넓은 소통으로 SNS 운영 활성화
  - 시민위원, 이·통장, 주민자치위원 등 자생단체 가입 유도

### < 2015년 이후 >

- SNS 관리 전담팀 구성 운영(조직개편 후)
- 스마트폰 전용 홈페이지 구축(정보통신과)을 통한 SNS 신문고 연계 운영

## □ 문제점 및 대책

- SNS 신문고 신규 설치 및 기존 생활불편스마트폰 앱 활용으로 이용도 저조
  - 전담요원 배치 및 이용자수 확보, 홍보 등으로 SNS 신문고 활성화
- 많은 내용의 고충민원은 SNS상 게재 한계
  - 내용이 복잡한 고충민원은 방문접수 및 시 홈페이지 '여수시에 바란다', 새울전자민원 등 인터넷 민원 유도

## □ 기대효과

- 스마트폰을 활용한 시민들의 고충 민원의 신속한 처리로 신뢰받는 시정 구현
- 시민들의 다양한 시정 참여로 함께하는 소통 시정 구현

민선6기 시정 목표인 「화합하는 소통시정」을 시민이 체감할 수 있고, 공직자로서 직무연찬과 능력개발을 향상시켜 시민이 행복한 지자체 경쟁력 강화

## □ 추진방침

- 창의적 행정 및 긍정마인드를 제고할 수 있는 교육강화
- 성과 및 기여도에 따른 인센티브 병행 추진

## □ 추진계획

- 공무원 교육훈련 전담팀 신설 운영
  - 목 표 : 전체 직원의 1/10이상이 상시교육 중 시스템화
  - 시 기 : 민선6기 조직개편 시
  - 구 성 : 1팀 3명(팀장 1, 팀원 2)
  - 주요업무
    - 민선6기 공무원 교육훈련 종합계획 수립·시행
    - 집합교육, 인터넷교육, 연수 및 위탁 등 프로그램 개발 운영
- 예) 국내 대학원 석·박사 야간과정 위탁교육, 지방행정 연수원 맞춤형 교육, 공직자 직무교육 및 역량강화 워크숍 등
- 우수부서 및 친절공무원 선정관리

구 분	우수부서	친절공무원
추진시기	년 2회(상·하반기)	격월제
대 상 자	시정기여 및 친절공무원 다수 선정 부서	민원인 및 부서장 추천 친절공무원
선정방법	공적심의회 심사	공적심의회 심사
인센티브	표창, 인증패 출입문 부착	표창 및 배지, 인사상 우대

○ 신규직원 공직 적응 훈련 제도화

- 기 간 : 임용 직후 1박2일, 합숙

- 내 용

- 기본소양 교육(공직가치, 청렴, 시민소통 등)
- 직무능력개발(공문서 작성, 예산회계 실무 등)
- 여수 바로 알기 체험(문화, 관광, 산업 등)
- 공직적응 멘토·멘티 결연 추진
- 기타 공동체 훈련 등

- 방 법 : 자체교육 내지 전문교육기관 위탁

- 강 사

- 외부 및 내부강사 초빙
- 선배 퇴직공무원 재능기부자 모집·충원

□ 연도별 투자계획

(단위 : 백만원)

사 업 명	사업량	사 업 비(시비)							
		계 (총 사업비)	기 투자액	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년 이후
공무원 교육 훈련	1식	7,000		1,000	1,500	1,500	1,500	1,500	

※ 재원별 : 7,000백만원 【시비 7,000】

□ 기대효과

- 공무원 교육을 통한 능력 개발로 시민 중심의 최고 행정 구현
- 사고의 전환을 위한 동기 부여로 성숙된 공무원상 정립

- ◇ 정책입안 및 시행 단계에서부터 시민의 의견을 시정에 적극 반영
- ◇ 시정의 주인인 시민과 함께 시정책을 논의할 수 있는 토론문화 확산

## □ 운영개요

- 구 성 : 1과 3팀\* 10명 내외(직소민원담당관 폐지)
  - \* 시민소통팀, 법률지원팀, SNS팀
- 주요업무
  - 대 시민 소통 계획 수립·총괄 조정
  - 시민 소통 과제 발굴 및 추진
  - 시민 소통 네트워크 구축 및 관리
  - SNS 체계 구축 및 관리(직소민원 포함)
  - 시민위원회 운영·관리 등

## □ 추진계획

### < 2014년 >

- '14. 9. : 조직개편(안) 수립
- '14. 9. : 조직개편 관련 '조직관리위원회' 심의
- '14. 9. : 조직개편 계획 및 조례안\* 방침 결정(시장)
  - \* 「여수시 행정기구 설치 조례」, 「여수시 지방공무원 정원 조례」
- '14.10. : 조례개정(조직개편)안 의회 설명·상정
- '14.11. : 조례·규칙 개정 의결 및 공포 ※ 제158회 임시회: '14. 10.~

### < 2015년 이후 >

- 시민소통담당관실 운영

## □ 기대효과

- 시민의 뜻이 곧 정책이 되고, 시민이 참주인이 되는 「소통여수」 구현을 위한 시스템 구축

# 시민위원회 도입

1-5

기획예산과

시민과 소통행정 추진을 위해 주요정책의 입안 단계에서부터 시민의 의견을 수렴하여 시정에 적극 반영하기 위해 시민위원회를 구성 운영

## □ 사업개요

- 구성 일 : '14. 8. 19
- 기 능 : 시정주요 정책에 대한 시민의 의견 수렴 및 자문 역할  
\* 시정 현안사항, 추진 예정인 주요정책, 그 밖에 필요한 정책 등
- 구 성 : 각계각층 대표 100명(5개 분과 각각 20명씩 구성)  
\* 객관성 확보를 위해 시민패널(1,000명), 인터넷시민위원(50명) 별도운영
- 근거마련 : 여수시 시민위원회 설치 및 운영 규정·조례 제정
- 회 의 : 전체회의(분기 1회 또는 필요할 경우) / 분과회의(월 1회)

## □ 추진현황

- 시민위원회 구성 및 운영 방침결정 : '14. 7. 15.
- 시민위원회 설치 및 운영 규정 제정 : '14. 7. 23.
- 시민위원회 위원 참여 희망자 모집 : '14. 7. 16 ~ 7. 30.
- 시민위원회 위촉 및 전체 위원회 개최 : '14. 8. 19.
- 시민위원회(분과위) 운영실적 : 14회 26건에 대한 의견 제시

## □ 향후계획

- 시 조례·제정 방침결정 및 제정 : '14. 10. ~ '14. 12  
※ 조직개편 후 시민소통과(신설)로 해당업무 이관

## □ 기대효과

- 시민의 목소리를 시정에 반영하는 창구로서 열린 시정 구현



# 시민 공무원평가제 도입

1-6

기획예산과

민선6기를 맞이하여 시민이 공무원을 평가하는 혁신적인 시스템을 운영하여 시민이 주인인 시정상을 구현함으로써 시민 지향적 행정 서비스를 한단계 높이고자 함

## □ 평가개요

- 대 상 : 전 직원(민원부서와 비민원부서 구분 평가)
  - 1단계 : 유기민원 업무담당자 대상 시범 운영(하반기)
  - 2단계 : 읍면동 및 실과소 확대 운영(2015년부터)
- 평가분야 : 5개 항목
  - 민원부서 : 품위·친절성, 책임·성실성, 신속·정확성, 공정성, 청렴성
  - 비민원부서 : 품위·친절성, 책임·성실성, 공정·청렴성, 직무능력성, 리더십
- 평가요령 및 시기
  - 민원부서 : 방문(경험) 민원인 직접 평가(매일/콜센터/월1회 분석)
  - 비민원부서 : 공무원(내부고객) 평가(연 2회)
    - \* 내부+외부고객(행정수요자)
- 평가결과 활용
  - 근무성적평정, 보직관리, 교육훈련 등 인사관리 반영
  - 평가점수 최하위권 감사담당부서에서 별도 관리

## □ 추진실적

- 평가 기본계획 수립 및 평가관련 부서 협의 : ' 14. 8월
- 평가모형 설계 등 설문서(안) 작성 : ' 14. 8월
- 정보통신 보안성 심사 : ' 14. 9월
- 시민평가시스템(민원부서) 계약 : ' 14. 9월

추진계획

- 시민평가시스템(민원부서) 평가 시범운영 : '14. 9~12월
- 평가시스템 보완 및 읍면동·실과소 확대 운영 : 2015. 1월~  
- 시민평가 시스템 보완 및 콜센터 운영에 따른 직원 채용 등

연도별 투자계획

(단위 : 백만원)

사업명	사업량	사업비							
		계(총사업비)	기투자액	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년 이후
시민공무원평가제	1식	60	-	20	20	5	5	5	5

※ 재원별 : 60백만원 【시비 60】

기대효과

- 행정의 투명성 및 신뢰성 회복으로 시민에 대한 행정서비스 향상 기여