

# 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, 카카오토티) 운영 : '14. 7. 16.
- 카카오토티플러스 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 카카오토티·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

