

1. 구청장과의 대화 채널 운영

관리번호	5-1	임기구분	임기내	사업주체	중구(지자체)	신규여부	계속
사업기간	장기	지역범위	중구전체		사업예산	비예산	
작성자	감사담당관: 대신명철(24401) 민원순찰팀장: 김종찬(28022) 담당: 최병수(28023), 전 용(28020)						

중구민과 구청장의 직접 소통을 강화하고 구민의 민원·건의 사항을 직접 청취·확인 후, 신속·정확하게 처리함으로써 구민 만족도와 신뢰도 향상.

□ 정책개요 및 실적

① 「중구청장 소통문자폰」 운영

- 개통일 : 2022.10.11.(화) (구청장 취임 100일)
- 운영실적 : 총 380건 (10.11.~12.31.)

유형	계	복지	도로/시설	주차	교육	노점/적치	건축	청소	가족보육
처리 건수	380	37	37	34	30	27	21	20	18
		보건/건강	시장	공원	문화	도심개발	칭찬	기타	안내등
		18	13	10	7	6	7	70	25

- ※ 기타 : 동물보호, 일자리, 행사초청, 면담요청 등 / 안내 등 : 타기관 이첩, 단순안내 등
- 일일접수 : 평균 6건 / 민원처리시간 : 평균 2.6일
- 시범운영결과
 - ▶ 구청장 소통문자폰 신규운영 주민만족도 향상(민원처리이후 주민감사인사 증가)
 - ▶ 특히, 중장년층 이상 주민은 기존 민원접수방식(서류, 인터넷)보다 쉽게 민원(의견)을 낼 수 있는 소통문자폰에 대해 만족도가 높음.
 - ▶ 구청장님께 간단한 인사나 응원 등의 메시지도 많아 구민과의 소통 강화
 - ▶ 고질민원 반복접수, 업무처리절차 혼선 등의 우려는 부서장이하 직원들의 적극적 협조로 원활히 처리

② 홈페이지 「구청장에게 바란다」 운영

- 운영실적 : 총 352건 (2022.7.1.~12.31.)

유형	계	교육	가족보육	노점/적치물	주차	복지	교통	시장	체육
처리 건수	352	113	52	22	14	14	11	11	11
		보건/건강	기획/홍보	주민자치	청소	재개발	공원	안전/재난	기타
		10	10	10	7	7	7	6	47

- ※ 기타 : 도로/시설물, 주택, 광고물, 동물보호, 일자리 등
- 주요민원 : 돌봄 및 어린이집 민원 다수, 노점 및 적치물, 주차, 복지 등

③ 구청장민원실 방문민원 상담

- 운영실적 : 총 118건 (2022.7.1.~12.31.)
- 주요민원 : 법령 저촉사항 허용 요구 및 하소연, 막연한 불만 표출 등

추진계획

○ '23년 「구청장 소통문자폰」 및 「구청장에게 바란다」 운영계획

신속하고 정확한 민원처리 및 친절하고 공감하는 소통 구현

▶ 22년 : 민원처리 평균 2.6일 ⇒ 23년 목표 : 평균 2.0 일 이내 민원 신속처리


분야별 민원에 대한 부서간 협업을 통한 맞춤형 대응으로 민원만족도 제고

- ▶ 안전분야 : 신속 민원 처리 및 유관부서 협업을 통한 안전사고 예방
- ▶ 복지분야 : 부서 및 주민센터와의 유기적 협조로 다각적 지원방안 검토
- ▶ 단속분야 : 법규정에 따른 정확한 민원처리로 2차민원 예방
- ▶ 고충복합 : 부서협업을 통한 다각적인 해결방안 모색, 대체가능한 대안 적극 발굴
민원 단순 해결에 더하여 법령 및 제도개선 병행
- ▶ 기타분야 : 민원처리시간을 최대한 단축 신속히 답변, 민원진행상황 안내

○ 친절하고 따뜻한 '구청장민원실' 운영

- 구청장민원실 방문 민원인 말씀 경청 및 공감 표시
- 민원 요지 파악 후 상담 및 설득을 통한 민원해소 추진
- 구청장 면담요청은 소관부서장 검토 및 필요성 여부 보고

홍보방안

주민 홍보	온라인	홈페이지, 중구광장, SNS, 보도자료, 카카오톡 채널 U-행복소통을 통한 주민안내	
	오프 라인	- 주민 : 청사 플래카드, 포스터, 전단지, 명함형 홍보 - 상인 : 전통시장 홍보물(전단지, 명함형) 배포(명절) - 정비사업 찾아가는 주민설명회 홍보물 배포(수시) - 주민자치위원회, 직능단체 회의시 사업홍보	
직원홍보	- 스마트폰 민원처리절차·방법 직원교육 실시 - 스마트폰을 활용한 안전순찰 참여 알림(새울 게시판)		

기대효과

- 구청장과의 대화 채널 상시 운영을 통한 '소통 중구' 실현
- 적극적인 민원 해결을 통한 구정 신뢰도 향상

공약달성 확인지표

단위사업(확인지표)	2022	2023	2024	2025	2026
구청장과의 대화 채널 접수민원 답변율	100%	100%	100%	100%	100%