

# 1. 구청장과의 대화 채널 운영

관리번호	5-1	사업구분	임기내/임기후	사업시기	단기/중기/장기	사업예산	비예산
사업주체	중구/서울시/국가	신규여부	신규/계속	이행단계	완료/완료(지속)/추진중/일부추진		
작성 자	감사담당관 : 박영준 ☎8201		민원순찰팀장 : 김종찬 ☎8022		담당 : 박은수 ☎8025		

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

## □ 정책개요

### ○ 구청장과 구민 간 직접 소통을 위한 「구청장 소통폰」 운영

- 운영개시 : 2022. 10. 11. (구청장 취임 100일)
- 처리절차 : 소관 부서장 책임 하에 신속 민원 처리 및 답변



### ○ 홈페이지 「구청장에게 바란다」 운영

- 처리절차 : 소관 국장 책임 하에 신속 민원 처리 및 답변



### ○ 구청장민원실 방문민원 상담(구청장 면담 요청 등)

- 주요내용 : 법령 저촉사항 허용 요구, 하소연, 막연한 불만 표출 등

## □ 추진실적

### ○ 「구청장 소통폰」 운영

- 분야별 유형 : 총 3,018건('22.10.11~'23.12.31.)

(단위 : 건)

계	건축 주택	경제 (세무)	도로 정비	교통	문화 디자인	보건 위생	복지	청소 환경	기타
3,018	891	84	523	284	87	155	333	332	329

- 일일처리건수 : 평균 12.2건 / 민원처리시간 : 평균 2.64일

- 유형별 처리결과 : 총 3,018건('22.10.11.~'23.12.31.)

(단위 : 건)

구청장 소통문자	처리완료(59.4%)		이해설득	적극검토	기관이송	감사인사	처리예외
	처리완료	조치예정					
3,018	1,243 (41.2%)	547 (18.2%)	745 (24.6%)	91 (3%)	127 (4.2%)	257 (8.6%)	8 (0.2%)

- 운영효과 : 민원처리에 대한 감사 인사와 응원 메시지가 늘어나고 있어  
단순 민원 해결을 넘어선 구민과의 쌍방향 소통채널로서 기능

- 카카오톡 대화채널 확대('23.10.23.~)

- ▶ 주민들이 카카오톡 친구목록에 구청장 소통폰을 추가하여 더욱 친근한 소통 기능
- ▶ 카카오톡 대화채널 확대 이후 감사인사 등 소통 메시지 증가

- 분기별 구청장 소통폰 민원 분석 : 구민행정수요 및 트렌드 파악

### ○ 홈페이지 「구청장에게 바란다」 운영

- 운영실적 : 총 1,210건('22.7.1.~'23.12.31.)

(단위 : 건)

계	건축 주택	경제 (세무)	도로 정비	교통	문화 디자인	보건 위생	복지	청소 환경	기타
1,210	508	33	97	57	60	65	249	68	73

- 일일처리건수 : 평균 4.4건 / 민원처리시간 평균 4.5일

### ○ 구청장민원실 방문민원 상담

- 운영실적 : 총 374건('22.7.1.~'23.12.31.)

(단위 : 건)

계	건축 주택	경제 (세무)	도로 정비	교통	문화 디자인	보건 위생	복지	청소 환경	기타
374	96	11	43	32	4	8	83	32	65

- ▶ 경청·공감:45건 / 이해설득:15건 / 부서이첩:299건 / 타기관 안내:15건

### ○ 주민 참여(소통) 실적

설명회·공청회 등	만족도 조사	민간전문가 자문	언론·방송보도	그 외 소통방안
-	1	-	3	2

- 민선8기 1주년 구정평가 만족도 조사「구청장 소통문자폰」 도움 여부 71.9%(긍정)
- 찾아가는 구청장실 소통문자폰 답변을 통한 구민과의 소통(27건)
- 우리은행(23개 지점)「구청장 소통문자폰」 홍보
- 구청장 소통폰 민원 서비스 카카오톡 확대 언론보도

## □ 공약달성 확인지표 및 실적

단위사업(성과지표)	구분	2022	2023	2024	2025	2026	이행률 (%)
구청장과의 대화 채널 접수민원 답변율	목표	100%	100%	100%	100%	100%	40
	실적	100%	100%				

## □ 향후계획

- 구청장이 직접 답하는 영상(유선) 소통문자폰 운영('24.4.)
  - 구청장이 직접 영상(유선)으로 민원답변(가칭 : 구청장과의 온(溫)데이트)
  - 매월 접수된 민원을 유형별 배분 후 희망하는 민원인에 한해 선정
- 찾아가는 구청장실 운영
  - 정기운영 : 홈페이지를 통해 구청장과 대화 신청(월 1회, '24.4.)
  - 수시운영 : 현장점검·주민상담 시, 소관부서와 함께 운영
- 「중구 구민고충처리위원회」 설치 및 운영
  - 주민이 제기한 고충민원에 대해 주민(전문가)이 직접 조사하고 주민 입장에서 의견을 제시토록 하여 민원처리 만족도 향상

## □ 기대효과

- 구청장과의 대화 채널 다양화를 통한 '더 쉽게 소통하는 중구' 실현
- 주민이 직접 체감하는 쌍방향 소통행정 강화로 신뢰감 및 친밀감 확대

## □ 홍보계획

- 온라인 및 오프라인 홍보 강화
  - 현수막 게시대를 활용한 홍보
    - ▶ 현수막 게시대(37곳) 중 유동인구가 많은 거점구간 5~7곳을 선정하여 게시
  - 중구 알림톡을 통한 주민 홍보
    - ▶ 중구민 37,500명을 대상으로 매월 2회 이상 중구청장 소통문자폰 이용 안내