

## 1. 구청장과의 대화 채널 운영

관리번호	5-1	사업구분	임기내/임기후	사업시기	단기/중기/장기	사업예산	1.5백만원
사업주체	중구/서울시/국가	신규여부	신규/계속	이행단계	완료/완료(지속)/추진중/일부추진		
작성자	감사담당관:박영준☎8201	민원순찰팀장: 김성보☎8022	담당: 장지은, 손소진☎8020, 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

- 운영실적 : 총 8,222건('22.10.11~'25.9.30.)

(단위 : 건)

계	건축 주택	경제 (세무)	도로 정비	교통	문화 디자인	보건 위생	복지	청소 환경	기타
8,222	1,559	321	1,216	929	236	487	852	915	1,707

- 일일접수건수 : 평균 11.05건 / 민원처리시간 : 평균 2.72일
- 운영효과 : 민원처리에 대한 감사 인사와 응원 메시지가 꾸준히 접수되고 있어 단순 민원 해결을 넘어선 구민과의 양방향 소통채널로서 기능
- 카카오톡 대화채널 확대('23.10.23.~)
- 분기별 구청장 소통폰 민원 분석 : 구민 행정 수요 및 트렌드 파악
- 「중구청장의 시시callcall테이트」 운영 : 총 9회, 45명 대상 실시('24. 4. 24.~)
- 「민원처리 해피톡」 운영 : 총 4회, 3,293명 대상 발송('25. 6. 9.~)

## ○ 홈페이지 「구청장에게 바란다」 운영

- 운영실적 : 총 1,921건('22.7.1.~'25.9.30.)

(단위 : 건)

계	건축 주택	경제 (세무)	도로 정비	교통	문화 디자인	보건 위생	복지	청소 환경	기타
1,921	632	45	200	178	95	127	357	140	147

- 일일처리건수 : 평균 2.46건 / 민원처리시간 평균 4일

## ○ 구청장민원실 방문민원 상담

- 운영실적 : 총 725건('22.7.1.~'25.9.30.)

(단위 : 건)

계	건축 주택	경제 (세무)	도로 정비	교통	문화 디자인	보건 위생	복지	청소 환경	기타
725	171	28	90	65	15	23	153	69	111

## ○ 주민 참여(소통) 실적

설명회·공청회 등	민족도 조사	민간전문가 자문	언론·방송보도	그 외 소통방안
-	4	-	7	3

- 「구청장 소통폰」주민소통 도움 1위 선정('25.구정만족도 조사)
- 「중구청장의 시시callcall데이트」만족도 조사 82.75%('24.)
- 「구청장 소통폰」, 「중구청장의 시시callcall데이트」관련 언론보도

## □ 공약달성을 확인지표 및 실적

단위사업(확인지표)	구분	2022	2023	2024	2025	2026	이행률 (%)
구청장과의 대화 채널 접수 민원 답변율	목표	100%	100%	100%	100%	100%	60%
	실적	100%	100%	100%			

## □ 연차별 예산 확보 및 집행 실적

(단위 : 백만원)

구 분	계	2022	2023	2024	2025	2026
확보액	소계	-	-	4	1.5	
	구비	-	-	4	1.5	
집행액	소계	-	-	4	0.5	
	구비	-	-	4	0.5	

## □ 향후계획

### ○ 「구청장 소통폰」, 「구청장에게 바란다」, 방문상담 지속 운영

- 「중구청장의 시시callcall데이트」, 「민원처리 해피톡」: 월 1회 운영