

2020. 1.

2020년도 주요업무계획



소통감사담당관

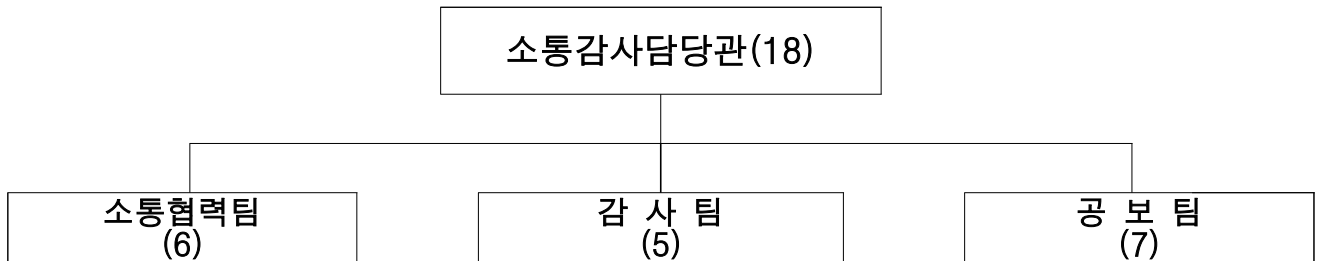


보 고 순 서

□ 기본현황	1
□ 2019 주요성과	2
□ 2020 업무계획	4
□ 2020 구상사업	8

기 본 현 황

□ 조 직



□ 인 력

구 분	계	5급	6급	7급	8급	9급
정 원	17	1	6	6	4	0
현 원	17	1	5	7	4	0

※ 시간선택제임기제(1명) : 동영상촬영기사, 인력 현원 통계에 불포함

□ 위원회 현황

위원회명	위원장 (단체 대표자)	위원수 (명)	근거법령	임기 (년)
자체감사결과처분 심사위원회	소통감사담당관	5	남구 자체감사결과 처분 심사위원회 운영 규정	당연직
공직자 윤리위원회	김 상 현	5	공직자윤리법 제9조	2
자율적 내부통제 위원회	부구청장	9	남구 자율적 내부통제 운영에 관한규칙 제4조	당연직
부산남구신문 편집위원회	부구청장	10	부산광역시 남구 구보 조례 제4조	2

□ 구청 출입기자 : 8명

- 신 문 사 : 부산일보, 국제신문
- 방송통신사 : KBS, MBC, KNN, CBS, 연합뉴스, 티브로드

2019 주요성과

□ 공공갈등 대응체계 구축 및 맞춤형 갈등 조정·해결

- 공공갈등 체계구축 및 제도 마련
 - ▷ 「부산광역시 남구 행정기구 설치 조례」 및 시행규칙 개정 : 공공갈등 업무신설
 - ▷ 「부산광역시 남구 공공갈등 예방 및 소통과 해결에 관한 조례」 제정·공포
- 공공갈등 관리 및 대응체계 구축·운영
 - ▷ 2019년도 공공갈등관리 종합계획 수립 : 소통감사담당관-9607(3.13.)
 - ▷ 동별 갈등관리 전문인력(행정민원팀장 17명) 및 갈등관리멘토 지정(4명)
 - ※ 한통레미콘 공장설립 관련 갈등경보제 시행(4.12.) : 예비경보발령 1회
- 현장중심 맞춤형 공공갈등 조정 및 해결
 - ▷ 갈등현안실무대책회의 및 조정협의회 개최 : 10회
 - ▷ 공공갈등 조정·중재 및 해결 : 용당동 레미콘 공장 설립반대 등 2건

□ 현장 중심의 소통·공감행정 구현

- 구청장과 직접 소통창구인 직소민원실 설치 및 확대운영 : 1월~12월
 - ▷ 443건 접수 433건 종결(이해설득 298, 요구수용 112, 대안조정 11, 타기관안내 12), 불가 10건
- 구청장과 함께하는 「차 한 잔의 데이트」 운영 : 3회(청년창업자, 장애인, 소상공인 등)
 - ▷ 사회적약자, 시민사회·직능단체 등 다양한 계층의 구민 대상, 분기별 1회
- 민생탐방! 찾아가는 「현장 소통&공감의 날」 운영 : 13개 부서 50여 차례
 - ▷ 구민·직원, 유관기관 및 재해우려지, 다중이용업소 등 부서장 중심 민생탐방
- 고충민원 처리실태 점검 : 처리전담반 구성 및 분기별 점검, 지적사항 12건
 - ▷ 접수건수 : 10,825건(새올행정 793, 새올참여마당 7,307, 당직 2,282, 직소 443)

□ 지방세 납세자보호관제도 운영기반 구축

- 지방세 납세자보호관제도 활성화 계획 수립 : 소통감사담당관-9606(3.13.)
- 지방세 납세자 권리현장 표준안 고시 : 납세자 권리현장 전부개정(4.10.)
- 납세자의 고충민원 처리와 권리보호를 위한 시책 운영
 - ▷ 지방세 길라잡이 운영 : 240개 신설법인 지방세 신고·납부 안내문 발송
 - ▷ 세무고충 상담을 통한 납세자 권리보호 : 80건 상담, 지방세 감면 등

□ 공직비리 예방 감사(감찰)활동 전개

- 종합감사 : 보건소 및 6개동(3월~4월), 부산시 이행실태 감사 수감(9월)
- 공직감찰 : 취약시기 공직기강 감찰 4회, 비위통보공무원 감찰 7건
- 특정감사 : 외부강의 등 운영실태 감사, 세외수입 감사 등 7회
- 시공감사 : 오륙도 해파랑길 관광안내소 증축 및 리모델링 공사 등 9건
- 계약심사 : 2019년 남구도서관 청소용역 등 55건, 109,733천원 절감

□ 청렴행정 구현을 통한 신뢰받는 공직문화 조성

- 공직자 청렴의식 함양 : 청렴·적극행정 직장교육 실시, 청렴 자가학습시스템 운영
- 다양한 청렴시책 추진 : 청렴서약서, 청렴전화컬러링, 청렴 해피콜 운영 등 17개
- 구민불편 적극해소 : 기동감찰 4건, 명예감사관 제보 44건, 진정·고충민원 64건
- 예방적 감사기능 강화 : 청백-e시스템, 공직자 자기관리시스템 운영 11,087건
- 남구 공직자윤리위원회 운영 규정 제정 : 9월 ▶ 부산시 최초
- 구청장 직통 부정·부패 신고 전용창구 설치·운영(구청장 명함에 반영) : 7월~

□ 다양한 매체를 활용한 구정 홍보 강화

- 주요시책 보도자료 제공 : 19개 언론사 903건 제공, 언론보도 3,372건
- 구정 언론보도 일일 모니터 : 450회 새울 게시판 게시
- 광고를 활용한 구정홍보 : 지역언론사, 인터넷 매체, 옥외대형전광판 16건
- 구정 활동사진 및 영상물 활용 홍보영상 제작 DID 게시 : 58건
- 구정정책 홍보를 위한 기자간담회 개최 : 14회
- 현장 기자회견 : 3회(주피터 프로젝트, 유해화학물질 저장소, 세계평화공원 조성계획)
- 부산남구신문 증면 발행 : 월119,900부(타블로이드 배판, 12면)
- 증면에 따른 다채로운 정보 게재 : 남구 12경, 유관기관 소식 등
- 남구신문 주민 참여 활성화 도모 : 주민참여기사 134건(전체 646건 대비 20.7%)

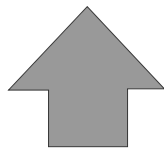
□ SNS 활성화로 홍보계층 다양화

- 남구 SNS 채널 개설·운영 : 페이스북, 인스타그램, 트위터, 유튜브 등
- 기획콘텐츠 제작 및 게시 : 20건
- 축제 및 구정주요 행사와 연계 페이스북 이벤트 실시 : 8회
- SNS 서포터즈 구성·운영 : 30명, 게시물 33건

2020 업무계획

목 표

“구민 중심의 소통·공감행정 구현”



중 점 추 진 과 제

- ☐ 현장 중심의 소통·공감으로 책임행정 구현
- ☐ 청렴행정 구현으로 신뢰받는 공직문화 조성
- ☐ 구민맞춤형 홍보로 함께하는 구정 실현

현장 중심의 소통·공감으로 책임행정 구현

【추진방향】

[소통협력팀]

- ◇ 체계적인 공공갈등 관리로 관내 갈등 예방 및 구정의 신뢰도 제고
- ◇ 경청과 공감으로 주민과 함께 고민하는 현장 중심의 소통행정 구현

□ 공공갈등 대응체계 구축 및 갈등관리 역량강화

- 갈등관리 대응체계 구축 : 갈등관리소통심의위원회 구성 및 운영 : 상반기
 - ▷ 현장중심 맞춤형 갈등조정 : 조정협의회, 갈등현안실무협의회 구성
- 선제적 예방체계 구축 : 사전진단, 갈등경보, 갈등전문가 풀(POOL) 구성
 - ▷ 위원회 및 전문가 풀(POOL) 구성 : 갈등사안별 자문 및 협상코칭, 조정지원
- 갈등관리 인식제고 및 직원 역량강화 : 연 2회 16명(상·하반기)
 - ▷ 갈등관리 전문기관·우수 기관 방문 벤치마킹 및 전문기법 교육

□ 현장 중심의 소통·공감으로 책임행정 구현

- 구청장 직소민원실 운영 : 정상 근무일 10:00~16:00(직원 1명 순환근무)
 - ▷ 민원현장을 즉시 확인하는 ‘달리는 구청장실’ (현장소통기동반) 운영
- 민생탐방! 찾아가는 「현장 소통&공감의 날」 운영 : 연중(수시)
 - ▷ 부서장 중심으로 월 1회 이상 운영하여 현장우선 책임행정 구현
- 주민과 함께하는 소통부스 운영 : 연중(관내 축제 및 정책·사업 추진 시)
 - ▷ 주민의 다양한 의견을 경청하고 현장수렴·반영하는 등 양방향 소통행정 추진

□ 지방세 납세자보호관제도 운영 강화

- 납세자보호관 업무영역 확대 권고(행안부)에 따른 의견수렴 및 검토
 - ▷ 지방세 관선 세무대리인 제도 운영 등 : 2020. 상반기
- 납세자보호관 업무편람 수정 및 업무처리 절차 개정작업
 - ▷ 업무영역 확대 및 업무 구체화 작업 : 2020. 상반기
- 납세자보호관 업무 중 ‘그 밖의 권리보호’ 업무 구체화 여부 검토·추진
 - ▷ 납세자의 기한연장, 가산세 감면, 징수유예 등 신청에 대한 처리

청렴행정 구현으로 신뢰받는 공직문화 조성

[감사팀]

【추진방향】

- ◇ 공직사회에 활력을 불어넣고, 구민에게 도움주는 감사 추진
- ◇ 선진감사체계 확립으로 투명하고 신뢰받는 청렴문화 정착
- ◇ 감찰의 적시성과 공정성 확보로 열심히 일하는 공직분위기 조성

□ 법과 원칙을 바로 세우는 감사·감찰 실시

- 종합감사 : 시설관리사업소 및 6개동(2020. 3~4월중) ▷ 3년 주기
- 특정감사 : 민간위탁기관 운영실태감사 등 현실에 부합되게 탄력적 운영
- 계약심사 : 건설공사 3억원 이상 사업 등 행정낭비요인 사전제거 및 예산절감
- 기강감찰 : 연말연시, 총선, 명절전·후 등 취약시기 집중감찰 및 수시감찰

□ 공직신뢰 제고를 통한 청렴도 향상 추진

- 청렴실천 정착분위기 조성 : 청렴콘서트·청탁금지법 교육 실시, 청렴도서 지급 등
- 부패·부조리 신고센터 확대 : 구청장 직통 부패신고 전화, 부조리·갑질신고센터 운영
- 적극행정 공직문화 조성 : 적극행정 면책지원으로 소극적 업무처리 행태 개선
- 자율적 내부통제기능 강화 : 청백-e시스템 상시 모니터링, 부적절사항 사전 조치

□ 구민과 소통하는 열린 감사로 주민불편 적극 해소

- 주민참여 감사제도 운영 : 명예감사관제 활성화 등 주민참여방안 확대
- 사전컨설팅 감사 활성화 : 인·허가 등 규제관련 업무 시행 전 타당성 검토
- 취약분야 특별감찰·관리 : 해빙기·우수기 등 계절별 취약분야 감찰 강화
- 상시기동 현장감찰반 운영 : 주민생활 불편요인, 안전저해행위 등 기동감찰 강화

□ 재산등록제도 운영강화를 통한 공직윤리 확립

- 재산등록 정확성 확보 : 인사발령자 재산신고 안내, 알림기능 활용 신고기한 준수
- 재산등록 효율성 제공 : 재산등록 게시판 운영, 부서방문 신고방법 적극 지원
- 공직자윤리위원회 운영 : 재산등록 심사 및 위반자 조치, 고지거부 허가심사 실시
- 공직윤리확립 제도 강화 : 퇴직자 취업제한, 선물신고, 주식 백지신탁제도 운영

구민맞춤형 홍보로 함께하는 구정 실현

【추진방향】

[공보팀]

- ◇ 선제적이고 다양한 홍보방법 개발 및 강화로 효율적 구정홍보 전개
- ◇ 구민맞춤형 밀착홍보로 구정에 대한 접근성 및 일체감 조성

☐ 선제적 언론 홍보 강화로 구정 신속 전파

- 연중 언론 홍보계획 수립 추진 : 부서별 주요사업 및 시책 등
- 언론 보도자료 발굴 및 적기 제공 : 신문사, 방송사, 통신사
- 언론 광고를 통한 홍보 강화 : 지면, 인터넷 배너, 캠페인 등
- 구정 언론보도 사항 일일 모니터링 : 일 2회 모니터링 및 게시
- 구정정책 홍보를 위한 기자간담회 개최 : 정기(연 4회), 수시

☐ 구정 일체감 조성을 위한 맞춤형 부산남구신문 발간

- 명예기자, 독자참여마당 활성화로 주민참여 지면 확대
- 동네 소식, 미담사례, 봉사활동 등 주민 이야기 상세 취재 게재
- 유관기관, 학교소식, 복지시설 소식 등 다채로운 정보 게재
- 남구신문 홈페이지 게시 : PDF 파일, e-book 등 업로드
- 모바일 부산남구신문 발간으로 접근성, 편리성 제고 및 독자층 확대

☐ 양방향 소통홍보 강화 및 다양한 홍보시스템 구축

- 페이스북 기획콘텐츠 제작, 블로그 운영 등 SNS 운영 강화
- 이벤트, 광고 등을 통한 SNS 구독자 수 증가 도모
- SNS 서포터즈 홍보콘텐츠 제작·게시, 댓글, 공유 등 참여 확대
- 카카오톡 플러스 친구 활용 구정 홍보 활성화
- 비즈링, 행정전화 연결음 활용한 상시 홍보로 홍보 효과 제고
- 구정 홍보사진, 영상물 제작 홈페이지 및 DID 송출

구 상 사 업

1] 공감 치유! 갈등관리 소통역량 강화

- ◇ 타 기관의 공공갈등 해결(실패)사례 벤치마킹을 통한 업무역량 강화
- ◇ 막무가내 집단민원, 고질 악성민원, 언어폭력 등 공격적 민원에 대한 응대로 인하여 발생된 직원들의 트라우마 치유 및 극복

□ 추진개요

- 대상부서 : 전 부서(갈등요인이 높은 안전도시국 산하 부서 직원 우선)
- 운영인원 및 기간 : 16명, 연 2회 (상·하반기 각 1회 현장교육)
- 추진방법
 - ▷ 갈등관리 전문기관 및 타 지자체 견학을 통해 공공갈등 해결(실패) 사례 등 우수사례 및 공공갈등 관리기법 등에 대하여 벤치마킹
 - ▷ 벤치마킹을 통하여 갈등해결 능력 향상 및 직원역량 강화를 통해 민원응대 시 자신감을 배양하여 갈등관리에 대한 전문성 제고

□ 추진계획

- 2020. 3월 : 세부추진계획 수립
- 2020. 상·하반기 : 우수기관 방문 및 벤치마킹 실시(반기별)

□ 기대효과

- 타 지자체 갈등해결 사례 공유 및 분석을 통한 해결방안 마련
- 갈등현장의 다양한 사례를 공유하고 실무관점에서 갈등원인을 이해하여 해결하는 사례중심의 갈등관리 능력 배양
- 민원에 시달리는 직원들의 우울증과 트라우마 등의 치유가 필요하므로 1박 2일 동안의 힐링캠프를 통해 스트레스 해소와 업무 역량 강화

② 현장 출동! 달리는 구청장실(소통car) 운영

- ◇ 현장 확인이 필요한 직소민원의 경우 즉시 출동하여 처리방안 검토
- ◇ 현장 출동 및 발 빠른 민원 처리로 행정의 신뢰도 향상

□ 운영개요

○ 구성 및 운영

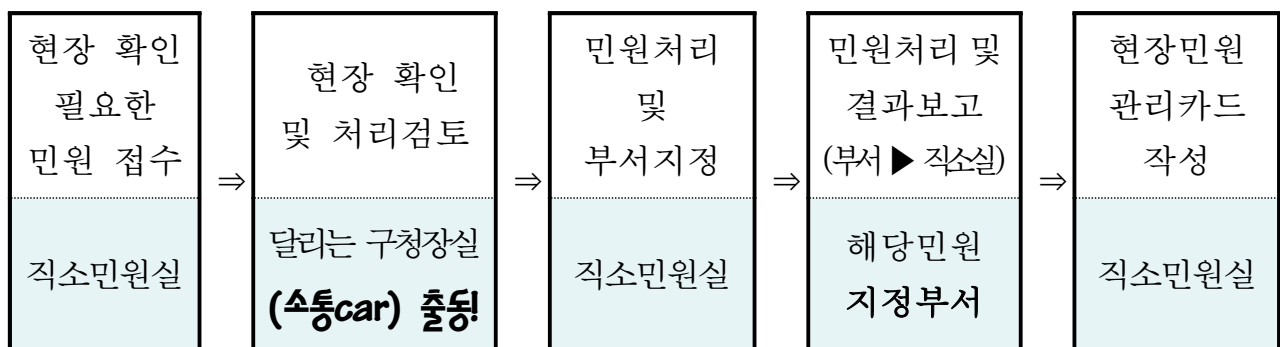
- ▷ 구 성 : 소통협력팀장 및 팀원
- ▷ 운 영 : “소통car” 를 이용하여 신속히 현장 출동(민원접수 시)

○ 대상민원 : 구청장실 방문민원 중 현장 확인이 필요한 민원

○ 주요내용

- ▷ 현장 확인이 필요한 직소민원실 방문민원 접수시 즉시 출동 확인
- ▷ 현장 방문하여 접수민원에 대한 처리 가부를 판단
- ▷ 현장 상황(현장사진)을 해당부서에 전달하고 부서에서 자체 처리
- ▷ 부서에서 자체 처리후 처리결과를 민원인에게 통지하고, 민원종결

□ 업무처리 절차



□ 기대효과

- 민원인의 불편 및 요구사항에 대한 신속하고 적극적인 응대
- 구민의 눈높이에 맞는 행정처리로 민원 만족도 제고

③ 청렴향기 솔~솔 『청렴 콘서트』 개최

기존 강의 형식의 교육에서 벗어나 연극 및 뮤지컬 등의 콘텐츠를 결합하여 청렴 교육의 효율성 제고

□ 사업개요

- 대 상 : 직원 200명
- 추진시기 : 2020. 상반기
- 교육시간 : 2시간
- 추진방법 : 국민권익위원회 청렴연수원 신청, 청렴교육 전문업체 의뢰
- 사업내용 : 기존 강의 형식의 교육에서 벗어나 연극 및 뮤지컬 등을 결합한 새로운 형태의 청렴 직장교육 실시

□ 추진계획

- 2019. 11. ~ 12. : 청렴연수원 청렴콘서트 신청
 - ▷ 미선정 시 전문업체 의뢰(소요예산 : 4,800천원)
- 2020. 2. ~ 6. : 청렴콘서트 개최(직장교육 일정과 조율)

□ 기대효과

- 강의와 문화콘텐츠를 결합하여 지루하다는 청렴교육의 편견을 개선하고 청렴에 대한 인식을 제고
- 청탁금지법 및 행동강령 등 청렴교육의 이해도 향상으로 청렴한 조직 문화 조성에 기여

4 '내 손안의 신문' 모바일 부산남구신문 발간

‘읽는 신문’에서 ‘보는 신문’으로 뉴스의 소비 형태가 변화되고 있는 뉴미디어시대에 부합하는 모바일 부산남구신문을 발간함으로써 ‘내 손 안의 신문’을 기대하는 독자들의 욕구를 충족시키고 구정 홍보의 폭을 넓히고자 함.

□ 추진개요

- 추진기간 : 2020년 1월 ~ 계속
- 추진내용
 - ▷ 부산남구신문 발행시, 지면신문을 모바일에 최적화된 형태로 제작
 - ▷ ‘카카오톡 플러스친구’ 서비스 활용 월 1회 소식지 전송
- 추진방법 : 전문 운영업체 선정, 반응형 모바일 신문 레이아웃 제작

*반응형 모바일 신문 레이아웃이란?

휴대전화 뿐만 아니라 PC, 태블릿 등 각종 모바일 기기에 따라 화면의 구조 및 사이즈가 각 기기에 적합한 형태로 변화되어 사용자들의 가독성을 높이는 레이아웃을 말함.

- 소요예산 : 20,400천원

□ 추진계획

- 2019. 10.~12. ▷ 모바일 부산남구신문 시범운영
- 2020. 1월 중 ▷ 모바일 부산남구신문 운영 단가 계약 체결
- 2020. 1.~12. ▷ 모바일신문 발행, 카카오톡 친구 플러스 맺기 홍보
 - ▷ 모바일 부산남구신문 정식운영

□ 기대효과

- 전 국민이 사용하는 카카오톡 어플에서 ‘친구추가’ 터치만으로 남구신문의 내용을 쉽고 편리하게 볼 수 있도록 접근성, 편의성 확보
- 모바일신문 발간으로 남구신문의 독자층을 대폭 확대함으로써 구정 홍보 대상의 다양화와 홍보의 효율성 제고 및 활성화 도모

