

시민시장담당관

시 민 시 장 담 당 관 원 경 희

I. 목표 및 핵심전략

시민시장 모두를 위한 만족행정 구현



추진전략

시민시장과
함께하는
시민만족행정

중점 추진과제

- ① 시민의 목소리를 소통으로 잇다! ‘진심소통 ON’
- ② 시민 만족의 ‘생활불편민원 바로처리’

Ⅱ. 주요 일반현황

□ 직제 및 정원

(2025. 1. 1. 기준)

(단위 : 명)

구 분	계	일 반 직						임기제	비고
		소계	5급	6급	7급	8급	9급		
정 원	18	18	1	4	5	4	4		정원 외 3 (시간선택제)
현원	합 계	21	15	1	5	6	1	2	6
	진심소통팀	4	4	1	1	1	1	-	
	바로처리팀	3	3	-	1	1	-	1	
	현장기동팀	5	5	-	1	3	-	1	
	민원콜센터팀	9	3	-	2	1	-	-	6

□ 재정현황

○ 예산현황

[단위 : 천원]

2025년 예산액	전년도 예산액(최종)	비 고
883,288	2,967,322	

□ 일반현황

○ 주요업무

연번	팀 명	주 요 업 무
1	진심소통팀	방문·고질민원 소통, 1일 명예시장 운영, 시민제안제도 운영, 진심소통 1박 2일 건의사항 관리
2	바로처리팀	바로처리 행사기획 및 운영, 생활불편민원 모니터링, 바로처리 성과관리, 바로처리 시민참여단 운영
3	현장기동팀	소규모공사, 단가계약, 예찰활동, 긴급민원초동대응, 생활복합민원 협의 및 조정
4	민원콜센터팀	민원콜센터 상담 및 교환, 생활불편민원 접수

Ⅲ. 2025년 업무추진 방향

□ 시민의 목소리를 소통으로 잇다! ‘진심소통 ON’

- 해결이 어려운 민원(고질민원·다부서민원)에 대한 ‘진심소통’
 - 종합검토 필요한 다부서민원 ⇒ 관련 실무부서 한자리 연석회의 추진
- 1일 명예시장(초·중학생) 운영으로 청소년 소통 지속
 - 1일 명예시장 미신청 지역 추가 홍보를 통한 참여 형평성 제고
- 시민들의 창의적인 의견을 수렴하여 시정 참여 소통 강화
 - 다양한 매체를 활용한 분기별 홍보를 통해 시민제안제도의 적극적인 운영

□ 시민이 만족하는 ‘생활불편민원 바로처리’

- 생활불편민원 처리 시민만족도 제고를 위해 처리대상 민원을 확대
 - 기존 비법정도로 국한된 민원처리에서 생활불편 전반으로 업무 확대
- 생활불편민원 모니터링 기능 강화
 - 생활불편 8572반의 신속한 민원 처리를 위한 실시간 모니터링 실시
- 바로처리 기동팀의 적극 행정 추진
 - 민원 누락·방치 사례가 없도록 민원담당 부서 지원 및 복합민원 등에 대한 적극적이고 신속한 민원 처리

IV. 부서별 세부과제(사업)

시민시장담당관

<input type="checkbox"/> 주요 추진과제(사업)
1. 시민의 목소리를 소통으로 잇다! ‘진심소통 ON’
2. 시민 만족의 ‘생활불편민원 바로처리’

1 시민의 목소리를 소통으로 잇다! ‘진심소통 ON’

추진목표

- 민선8기 ‘시민 시장 시대’의 주인공인 남양주 시민과 소통의 기회를 마련하고 시민 의견을 반영한 거버넌스 시정의 확대

□ 사업방향



□ 추진계획

- 해결이 어려운 민원(고질민원·다부서민원)에 대한 ‘진심소통’
 - 불편·불만이 높은 민원에 대한 심층 응대로 민원 해결
 - ⇒ 민원 적극 해결을 위한 관련부서와 실시간 미팅 (관련부서 All in One 회의)
- 1일 명예시장(초·중학생) 운영으로 청소년 소통 지속
 - 대상 : 관내 초·중학생 / 무보수 명예직 / 1일 (임기)
 - 관내 학교장 추천·지역 안배 등 통한 참여 형평성 제고
 - 재난상황실·스마트시티통합센터·정약용유적지 등 시설 견학 및 의견제시
- 시민제안제도
 - 행정제도, 운영개선, 행정서비스 개선을 위한 시민들의 창의적인 의견을 상시 수렴하여 시정 참여 소통 강화
 - 분기별 홍보를 통해 시민제안제도의 적극적인 운영

□ 기대효과

- 시민·청소년의 진솔한 의견이 행정에 반영되는 기회
- 빛나는 시민 아이디어를 발굴해 효과적인 정책의 우리시 확산

2

시민 만족의 ‘생활불편민원 바로처리’

추진목표

- 생활불편민원 전체로 바로처리 서비스의 업무 범위를 확대하여, 보다 많은 시민들이 공감하고 체감하는 바로처리 민원서비스 제공

□ 사업방향

시민만족도 제고

업무 범위 확대

생활불편민원



모니터링·지원 강화

생활불편 민원 모니터링
민원처리의 적극성·신속성

□ 추진계획

○ 바로처리 민원서비스의 업무 범위 확대

- 기존 비법정도로 민원에서 생활불편민원 전반으로 업무 확대
- 생활불편8572반 [44개과 142개팀(행정복지센터, 읍면동, 실과소)]과 적극적인 업무 협업 추진

○ 생활불편민원 모니터링 기능 강화

- 민원접수에서 민원처리까지의 실시간 모니터링을 통한 민원 진행사항 확인 및 신속한 민원처리 독려
- 처리예정으로 완료한 민원에 대하여 3일 이후부터 민원처리 여부 및 추진계획에 대한 확인 전화(CallBack) 시행

○ 민원콜센터 생활불편민원 업무 협업 강화

- 정확한 민원 접수를 위한 생활불편민원 처리 상담유형 현행화 및 통계적 데이터 관리
- 신속한 시정 안내를 위한 시기별 민원 특성 파악 및 행사, 홍보사항 등 사전 공유

○ 바로처리 현장기동팀의 적극 행정 추진

- 생활불편8572반에서 처리하기 *어려운 민원에 대한 2개 권역 단가계약 추진으로 적극적이고 신속한 민원처리 / 사업비 : 시설비 8억원(2025년 예산편성)
- * 복합민원, 예산문제, 행정절차적 문제, 반복민원, 사유재산과 관련되어 담당 부서가 없거나 그에 대한 판단이 곤란한 민원

□ 기대효과

- 적극적이고 신속한 바로처리 생활불편민원 서비스 제공으로 시민시장의 만족도 제고
- 생활 밀착형 불편 민원의 효율적 해결로 시민시장의 행정에 대한 신뢰도 강화