

# 시민시장담당관

---

시 민 시 장 담 당 관      업 우 원

---



## I. 목표 및 핵심전략

---

# ‘시민의 불편은 줄이고 공감은 채우는’ 소통행정 추진



추진전략	중점 추진과제
시민시장과 함께하는 공감 행정	<ul style="list-style-type: none"><li>① 시민시장의 진심을 담은 소통 행정 구현</li><li>② 안전은 높이고, 불편은 낮추는 ‘바로처리’</li><li>③ 시민 중심 스마트 행정, 민원상담 ‘AI혁신’ 스타트</li></ul>

## II. 주요 일반현황

### □ 직제 및 정·현원

(2026. 1. 1. 기준)

(단위 : 명)

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

### □ 재정현황

#### ○ 예산현황

[단위 : 천원]

2026년 예산액	전년도 예산액(최종)	비 고
1,471,858	960,476	

### □ 일반현황

#### ○ 주요업무

연번	팀 명	주 요 업 무
1	진심소통팀	복합·심층민원 소통, 1일 명예시장 운영, 진심소통 1박 2일 건의사항 관리, 시민제안제도 운영
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. 2026년 업무추진 방향

---

#### □ 시민시장의 진심을 담은 소통 행정 구현

- 시장님을 찾는 목소리! 직소 민원 응대로 답합니다.
  - 복합·심층민원, 건설적 제안 등 시민의 답답한 마음을 소통
- 미래 주인공인 초·중학생의 1일 명예시장으로 행정참여 기회 마련
  - 미참가 학교에 대한 참여 홍보로 시민시장 마인드 확대

#### □ 안전은 높이고, 불편은 낮추는 '바로처리' 운영

- 실시간 모니터링 및 사후관리 강화를 통한 민원처리의 신속·정확성 제고
  - 접수부터 완료까지 실시간 모니터링을 통해 처리기한을 단축하고, 처리 예정 민원에 대한 주기적인 사후관리로 빠짐없는 생활불편 민원 처리
- 현장예찰과 단가계약 공사를 활용한 생활불편 민원의 선제적 해결 및 시민안전 확보
  - 복합민원, 반복민원, 예산문제, 담당 부서가 불분명한 민원 등에 대한 적극적인 민원처리

#### □ 시민 중심 스마트 행정, 민원상담 'AI 혁신' 스타트

- AI를 활용한 스마트 민원상담 환경 조성 및 상담 효율 극대화
  - 노후화된 시스템 교체 및 AI 기반의 챗봇, 보이스봇 도입을 통한 단순 반복 민원의 자동응대 체계 구축으로 신속, 정확한 상담 서비스 제공



## IV. 부서별 세부과제(사업)

---

# 시민시장담당관

### 주요 추진과제(사업)

1.	시민시장의 진심을 담은 소통 행정 구현
2.	안전은 높이고, 불편은 낮추는 '바로처리'
3.	시민 중심 스마트 행정, 민원상담 'AI혁신' 스타트

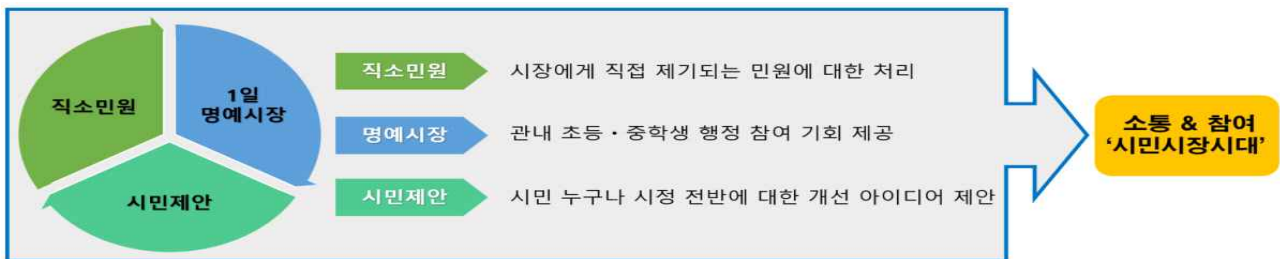
# 1

## 시민시장의 진심을 담은 소통 행정 구현

### 추진목표

- 직소 민원 처리·1일 명예시장 운영·제안제도 효과적 추진으로 시민의 소통·참여를 높여 '시민시장시대' 진심 행정의 실현

### □ 사업개요



○ 기 간 : 2026. 1. ~ 2026. 12.

○ 사업비 : 총6,300천원

### □ 추진계획

○ 시민시장의 진심을 듣는다! 직소 민원 응대로 시민에 더 가까이

- 복합·심층민원 비중↑, 시민과 부서 간 오해 및 소통 부재 사항의 중재·조율  
⇒ 유형별 상담 : 복합·심층민원(사실확인·조치), 건설적 제안(부서 검토 요청)

○ 「1일 명예시장(초·중학생)」 운영으로 청소년 시민시장 마인드 함양

- 대상 : 관내 초·중학생 / 무보수 명예직 / 1일 (임기)
- 미참여 학교 형평성 확대를 위한 관내 학교 추가 안내
- 이동 동선 효율화·설문 작성 등으로 참여 학생 만족도 제고

○ 시민제안제도 관련 내용

- 행정제도, 운영개선, 행정서비스 개선을 위한 시민들의 창의적인 의견을 상시 수렴하여 시정 참여 소통 강화
- 시정소식지, 남양주 블로그, 내손에 남양주 등을 통한 홍보로 시민제안 제도의 적극적인 운영

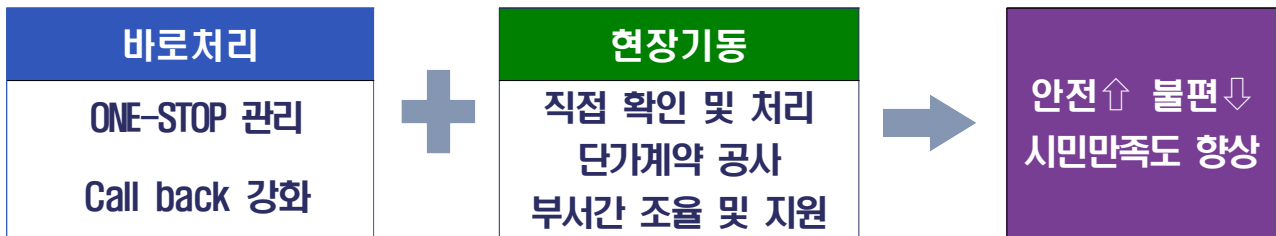
## 2 안전은 높이고, 불편은 낮추는 ‘바로처리’

### 추진목표

- 신속하고 촘촘한 바로처리 운영으로 시민의 안전은 높이고 불편은 낮춰 시민만족도 향상

### □ 사업개요

- 사업기간: 2026. 1. 1. ~ 12. 31.
- 소요예산: 822,496천원



### ○ 기대효과

- 촘촘한 모니터링과 사후관리를 통한 민원처리 신속성 및 정확성 확보
- 선제적 현장예찰과 전문적인 보수체계를 통한 시민 불편요인 사전 차단 및 부서 간 경계없는 지원으로 행정 사각지대 해소

### □ 추진계획

- 더 신속하고 빠짐없는 생활불편민원 처리를 위한 바로처리 체계 확립
  - (One-Stop 관리) 접수부터 완료까지 실시간 모니터링으로 처리기한 단축
  - (call back 강화) 처리완료(예정) 민원에 대한 주기적인 사후관리로 ‘동일민원 반복’ 및 ‘지연민원’ 제로화 추진
- 더 신속하고 안전한 생활불편민원 처리를 지원하는 현장기동팀 운영
  - (직접확인 및 처리) 현장예찰을 통해 민원발생 전 조치로 시민불편 해소
  - (단가계약 공사) 직접 처리가 곤란한 민원은 원인 파악, 공사 방법, 사후 관리까지 종합적 고려하여 전문 업체를 통해 민원 처리
  - (부서간 조율 및 지원) 소관이 불분명하거나 예산이 부족하여 방치되는 민원 제로화

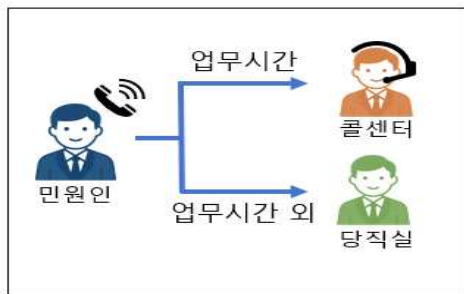
### 3 시민 중심 스마트 행정, 민원상담 '시혁신' 스타트

#### 추진목표

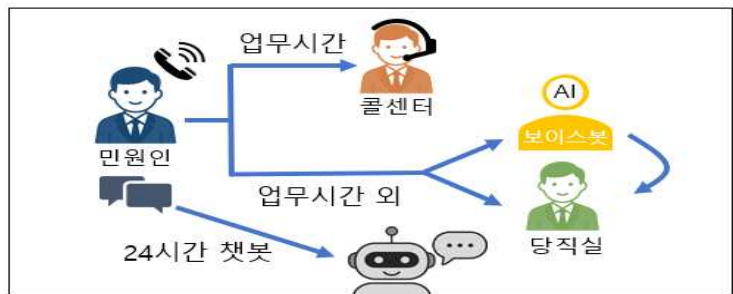
- 기존 시스템 업그레이드 및 AI 챗봇·보이스봇 도입을 통한 다채널 상담으로 스마트 민원상담 환경을 조성

#### □ 사업개요

- 사업기간: (구축) 2026. 1. ~ 11. / (운영) 2026. 12. ~ 계속
- 소요예산: 530,000천원
- 주요내용: 노후화된 기존 민원콜시스템 업그레이드 및 AI챗봇·보이스봇 도입을 통해 스마트 콜센터 시스템 구축



<현행>



<개선안>

#### □ 추진계획

- (시스템 고도화) 노후화된 시스템의 보안 취약점을 해결하고 프로그램 개선 및 만족도 조사, 신규 서비스 연계를 위한 업그레이드
- (챗봇) 시 대표 홈페이지에 대화형 24시간 민원안내 서비스 제공
  - 단순 문의사항 안내, 생활불편민원 접수를 위한 챗봇 24시간 운영
- (보이스봇) 콜센터 업무시간 종료 후 단순 민원 안내(18시~익일9시, 휴일)
- (상담지원) STT(음성텍스트변환) 기술을 통한 정확하고 신속한 상담 추진
  - 상담내용을 텍스트로 변환해 민원인의 말을 빠르게 인지하여 상담시간 단축
- 주요추진일정
  - (2026. 4) 과업심의, 사전협의, 보안성검토 (2026. 6) 계약 및 고도화 작업 (2026.11) 시범 운영 (2026.12) 정식 운영