

혁신정책담당관실 소관

혁신정책담당관실 업무추진 방향

□ 여건과 환경

- 혁신 추진체제 정비, 혁신분위기 형성, 부서간 선의의 경쟁 여건조성 등 혁신의 심화·확산 계기는 마련된 상태
 - 혁신이 내재화 되지 못하고, 시민의 호응을 얻지 못할 경우, 자칫 변화의 속도가 늦어지거나 과거로 복귀할 가능성
- ⇒ 혁신의 실천과 확산을 통한 가시적인 성과창출 및 시민 점점 영역에서의 혁신을 가속화

□ 비전과 정책방향

- 혁신·분권을 실현하는 -
고객과 성과 중심의 일류 행정구현

,
, 가

지방행정혁신 성공적
모델창출, 거점화 확산

참신한 정책개발로
정책품질 향상

시민이 만족하는 선진형
행정시스템 정착

·혁신선도 자치단체 운영
·시민이 체감하는 행정혁신 실천
·혁신활동 실천과 학습
활동강화
·지역혁신 역량강화 및
지방분권 능동대처

·고객참여를 통한 정책
개발과 품질관리
·혁신정책 Idea 발굴로
활기찬 시정구현
·정책품질관리제도 도입

·고객만족을 위한
행정 서비스 제공
·통합성과 관리
시스템(BSC)구축
·조직혁신을 위한
팀제 도입 운영

1 『혁신선도 자치단체』 운영

- ◇ 분야별 혁신과제를 집중적으로 실행, 지방행정혁신의 성공 모델(Model House)화 및 거점화
 - ◇ 다른 자치단체에 대해 프로그램지원, 혁신관리기법·매뉴얼 보급 등 혁신 선도 입장에서 지원 및 자문 수행
-

□ 혁신과제 실천 로드맵 작성

- 자체혁신계획 정비·보완 및 구체적인 실천 로드맵 작성

□ 중점 혁신과제 실천

- 지방공동혁신과제 부분 : 4개 과제
 - 성과관리 시스템 도입 ⇒ BSC기반 통합성과관리시스템 구축
 - 자원봉사 인프라 확충 ⇒ 봉사고리 은행 시스템 구축
 - 갈등관리 ⇒ 쓰레기 자원화 시설 설치
 - 혁신공유시스템 구축 ⇒ 학습동아리 활동 지원 체계도입

□ 추진사항 상시관리 체계구축

- 지속적인 과제추진사항을 수시점검 및 평가

□ 혁신 성공모델 창출 및 매뉴얼 작성

- 중점 혁신과제의 성공적 실천을 통한 성공모델 창출
- 창출된 우수사례 매뉴얼제작 타 자치단체에 전파·확산

□ 중점추진 혁신과제 『혁신포럼』 운영

- 동일한 혁신중점분야 및 과제 추진 자치단체 참여
- 혁신과제에 대한 공동연구·학습활동, 상호정보공유, 우수사례 매뉴얼 공동제작·활용

② 시민이 체감하는 행정혁신 실천

- ◇ 금년도는 혁신의 확산기로 혁신마인드 제고 등 인프라 구축에 주력하고 구체적이고 체계적인 혁신활동 지원강화
 - ◇ 혁신과제의 지속적 추진으로 혁신문화 정착, 혁신성과 확산 및 실적과 성과 창출을 위한 혁신활동 역량집중
-

□ 추동력 강화를 위한 추진체계 구축

- 『지방행정혁신협의회』 운영 활성화
 - 구 성 : 20명(위원장 시장, 공무원, 외부전문가)
 - 운 영 : 정기(분기1회), 실질적 회의운영(필요시 수시)
 - 기 능
 - 지방행정혁신 전략조정, 협의 및 결정
 - 중앙과 지방간 혁신성과 공유 등 협력방안 강구
 - 혁신과제 발굴 및 추진방안 협의·평가 및 환류
- On/Off-Line을 통한 혁신교류 네트워크 운영
 - 부서별 워크숍 정례화 : 월1회
 - 『지방행정혁신 온라인 공유방』 운영으로 혁신마인드 공유
 - 『혁신자유토론방』 운영 : 혁신현장, 혁신자료방, 동영상자료방, 혁신U가이드, 자원봉사 릴레이
 - 『업무혁신방』 운영 : 업무혁신방, 변화와 혁신의 길
 - 혁신 구미호 발간 : 분기1회
 - 전 공직자에게 보내는 시장님 메시지 전달 : 월1회
 - 혁신명언 게첨 : 청내 화장실, 월1회 교체

□ 실천과 성과중심의 혁신과제 실천

- 부서단위 워크숍, 간담회 및 토론회 개최
 - 공통과제와 자체혁신과제 구분 실시 : 월1회
- 혁신과제 지속적 발굴 및 추진
 - 정기·수시발굴 분기별 발표회 개최 : 분기1회(부서별)
 - 혁신사례집 발간 : 2회, 400부
- 우수혁신사례 발굴 및 혁신성과 전파 및 공유
 - 『혁신자유토론평』 및 『업무혁신방』에 혁신사례 수시게재
 - 혁신과제의 진행과정 내용 등을 상시관리
 - 성공사례는 워크숍, 발표회 등을 통한 전파
 - 우수제안자에 대한 부서별, 개인별 인센티브 제공

□ 『지방공통혁신과제』 지속 추진

- 4개 분야 15개 공통혁신과제 수행을 통한 행정수준 1단계 Up-Grade
 - 행정 프로세스 분야 : 6개 과제
 - 일하는 방식, 지식관리, 민원제도, 기록관리, 정보공개, 재정운영개선
 - 정책품질관리 : 3개 과제
 - 정책품질관리, 행정서비스 전달체계개선, 정책홍보
 - 주민참여·협력분야 : 3개 과제
 - 주민참여 활성화, 공익활동 지원, 갈등관리
 - 혁신인프라 부분 : 3개 과제
 - 조직의 유연성제고, 능력과 성과중심의 인사혁신, 성과관리 시스템도입

③ 혁신활동 실천과 확산을 위한 학습활동 강화

- ◇ 혁신의지 확산과 역량개발을 위한 맞춤형 혁신교육 강화
 - ◇ 자율적인 학습체계 구축으로 전부서의 상시학습장화
 - ◇ 혁신활동의 체계적인 전파로 행정혁신 활성화 유도
-

□ 혁신마인드 확산을 위한 혁신교육 강화

- 행정프로세스 혁신교육 : 200명, 30백만원
- 6 Sigma 혁신기법 교육 : 300명, 45백만원
- 혁신역량 강화교육(Action Learning) : 200명, 30백만원
- 맞춤형 현지방문 혁신교육 : 140명, 21백만원
- Change Agent양성 및 혁신과제 프로젝트 교육 : 120명, 18백만원
- 고객만족 강사 양성교육 : 2명, 3백만원

□ 자율학습 체계 구축으로 전부서 상시 학습장화

- 인터넷 온라인망을 통한 학습지원
 - 혁신자유토론방, 혁신현장방, 혁신자료방, 동영상자료방, 혁신U가이드방
- 부서별 학습동아리 운영
 - 직렬별, 직급별 소모임 구성, 학습활동 정례화 : 부서별 1개이상
- 혁신학습의 날 운영
 - 행정서비스 현장제 운영부서(13개부서) : 주1회(매주 금요일)
 - 기타부서 : 매월1회 (셋째주 금요일)
- 부서별 혁신역량강화 워크숍 개최 : 월1회

□ 『혁신현장 체험의 날』 지속운영

- 혁신의 필요성 공감 및 마인드 확산을 위한 현장방문
- 시 기 : 매월 혁신 현장 체험의 날 지정 연중 실시 (매월 셋째주 금요일)
- 대상 및 장소 : 전직원, 유한킴벌리 김천공장

□ 변화와 혁신의 길라잡이 『혁신서가』 운영

- 혁신도서 구입비치 (행정자료실 내) : 200권, 2백만원
 - 혁신 신간도서를 분기별로 구입비치, 업무혁신토론방에 게재
- 독후감 게재 등을 통한 전직원 혁신마인드 공유

□ 행정혁신 붐 조성을 위한 『자원봉사 릴레이』 행사 지속전개

- 공직문화 혁신선도 및 “나눔의 실천”을 통한 혁신불씨 지피기 운동전개
- 『자원봉사의 날』 지정운영 : 매월 넷째주 금요일
- 관내 불우시설, 소외계층 등을 중심으로 지속적 실시
- 직제순 참여 전직원의 자원봉사화

□ 『자체 친절교육 강사제』 운영

- 운영시기 : 2006. 1 ~ 12월
 - 상반기 : 전직원 친절교육(10회 1,400명, 1일 5시간정도)
 - 하반기 : 시민교육으로 확대운영(각급 민간단체, 아미용업소 등)
- 강 사 : 자체강사 2명 확보
- 전직원의 친절마인드를 함양하고, 민원행정서비스 향상에 기여

4 지역혁신 역량강화 및 지방분권 능동적 대처

- ◇ 세계화, 지식정보화, 민주화, 지방화에 대응하여 지역 스스로 생존하기 위한 자치역량 축적, 혁신역량 강화, 주민참여 시책 확대 등 능동적인 대책강구
-

□ 『구미시지역혁신협의회』 운영 내실화

- 구 성 : 학계, 연구소, 산업계, 지방행정 전문가, 시민단체 등(29명)
- 기 능
 - 지역혁신 기반조성과 협의회를 통한 공동학습 및 지역혁신 운동전개
 - 인접 시군간 간담회, 토론회 등을 통한 지역혁신 마인드공유
- 추진계획
 - 지역혁신협의회 워크숍 참가(중앙, 도단위) : 10명 2회, 2백만원
 - 제3회 대한민국지역혁신박람회 참가 : 29명, 2회, 2백만원

□ 지방분권 실현을 위한 시민의식 교육

- 지방분권관련 시민의식 함양 특별교육 : 분기1회
- 지방분권의 필요성과 주요정책을 시민에게 홍보

□ 지방이양 대상사무 발굴 및 관리

- 중앙⇒도, 도⇒시군간 이양대상사무 발굴과 이양완료 사무에 대한 관리철저
 - 이양대상사무 발굴 : 5,298건(2005. 10월 현재)
 - 이양확정사무 : 1,346개 사무 이양확정, 948개 사후 이양완료

⑤ 고객참여를 통한 정책개발과 품질관리

- ◇ 시민 스스로 시정참여를 통해 비전제시자, 활동의 촉진자 역할 수임
 - ◇ 정책연구위원회와 정책모니터링 제도의 정착으로 고객만족형 정책개발과 품질개선
-

□ 정책연구위원회 운영혁신과 역할증대

- 목 적 : 지역발전에 관한 정책대안 제시 체제 상시 구축
- 구 성 : 각계전문가 28인, 위원장, 부위원장, 4개분과 구성
- 기 능 : 정책대안 제시, 현안과제 해결방안 강구, 새로운 정책건의 및 행정개선에 관한사항 등
- 운 영 : 월례회 개최, 정책개발 발표회 2회, 위원회 활성화 워크숍 2회

□ 구미사랑정책모니터링으로 시민만족형 시정구현

- 구 성 : 100명(시정에 관심 있는 만20세 이상 시민)
 - 운 영 : 자유의견 - 수시, 지정과제 - 분기1회
 - 추진내용
 - 시민생활과 직결되는 주요현안과 다양한 계층의 의견수렴
 - 시민들이 시정에 바라는 의견이나 고충을 적극 반영
 - 제출된 의견은 심의를 거쳐 시책에 적용 가능한 우수의견 선정
- ⇒ 우수모니터에 대한 보상제 확행

⑥ 참신한 혁신정책 Idea 발굴로 활기찬 시정구현

-
- ◇ 고정관념에 얽매이지 않고 창조적·혁신적 발상으로 참신한 혁신정책 발굴 및 신뢰행정 구현
 - ◇ 우수시책 Bench-marking, 새로운 시책개발과 현안문제 신속대응
-

□ 혁신정책 Idea Bank 운영 및 정책개발왕 선발

- 제안대상 : 시민, 기업, 대학, 공무원 등 누구나
- 제안분야 : 도·농이 함께하는 지역산업진흥, 근로 및 사회복지, 정주여건 개선, 교육 및 문화관광, 향토자원 활용 등
- 추진방향
 - 주민참여 활성화로 창의력 있는 Idea를 경쟁적으로 발굴
 - 마일리지, 인센티브제 적용으로 실적제 도입
 - 정책개발왕, 정책시행 우수부서 발굴

□ 미래디자인팀의 정책개발 참여 및 정예화

- 구 성 : 직급별, 직렬별 다양화, 정예화, 신규직원참여 (30명)
- 목 적 : 우수시책을 Bench-marking 우리시책으로 소화
시민 삶의 질 향상과 시정발전에 기여
- 운 영
 - 토론과 연구를 통한 Idea 개발로 새로운 행정환경에 적극대응
 - 최근 임용된 신규직원을 통한 **황당** Idea 발굴
 - 정책품질의 체계적인 관리로 우수시책 적극 발굴

7] 혁신 지향적 성과중심의 평가분석 추진

- ◇ 업무평가제도의 정착을 통한 평가역량을 강화하여 성과 지향적 행정관리 패러다임 확산
 - ◇ 평가제도 활성화로 내부로부터의 자발적 개선과 주민에 대한 책임성 확보
 - ◇ 조직의 혁신 유도과 시정목표의 효율적 달성
-

□ 주요업무 자체평가의 강화

- 시정주요업무 평가위원회 운영 내실화
 - 외부평가전문가 확대 ⇒ 평가의 객관성, 공정성, 전문성 확보
- 주요업무 추진상황의 반기별 자체평가 기능 활성화
- 현안사업, 주요시책 사업의 수시 현장 평가로 성과거양
- 실현가능성과 검증가능한 성과지표의 설정 ⇒ 평가실효성 확보

□ 목표관리제 운영

- 혁신지향적 평가시스템과 기법의 개발
 - MBO(목표관리) → BSC(균형성과관리) 점진적 적용
- 조직구성원들의 목표지향적 업무행태와 일하는 방식의 개선유도
- 업무목적달성에 대한 평가를 통한 행정의 효율성·생산성향상

□ 고객만족 혁신을 위한 전화친절도 평가

- 시민평가단 활용 객관성 및 평가척도 확보
- 신속성, 책임성, 전문성, 친밀감에 중점 체크리스트 구성
- 평가결과에 대한 심도 있는 분석으로 개선방안 적극강구
 - ⇒ 미흡부서에 대한 집중분석, 개선 될 때까지 지속평가

□ 평가결과의 환류기능 강화

- 평가 결과 우수·미흡사례 등 분석, 익년도 업무계획에 반영
- 고객 지향적 지방행정서비스의 질적 수준 제고 촉구
- 시정주요업무 추진 실적 및 평가 결과공개
- 우수부서 및 개인에 대한 인센티브 부여 확대
 - 성과중심 인사·평정자료 제공
 - 해외선진견학, 휴양시설(콘도) 우선 이용권 부여
 - 포상휴가제 적용
 - 우수부서 표창, 시상금 지급 : 5백만원

8] 고객만족(CS) 행정서비스 강화

- ◇ 행정서비스 제공체계를 개선하여 서비스 품질 향상 및 시민참여 활성화로 고객 만족도 제고
 - ◇ 행정서비스헌장제 운영교육을 통한 서비스 마인드 제고
-

□ 내실있는 행정서비스헌장제 운영

- 추진부서 : 13개부서 (시 12·동 1)
- 사 업 비 : 25백만원
- 추진내용 : 실천목표 제공, 이행약속
 - 헌장제 개선을 위한 내실있는 심의위원회 운영 : 4회
 - 민원처리개선 보상제 실시 : 헌장제 운영부서, 읍면동
 - 헌장제 이행실천서 및 우수사례집 발간 : 3종, 5,100부

□ 고객만족 행정서비스 강화교육

- 교육대상 : 6급이하 직원 214명
- 추진기간 : 2006. 3월 ~ 12월
- 사 업 비 : 36백만원
- 추진내용
 - 헌장제 운영 실천교육 : 1회 14명
 - 고객만족서비스 강화교육(전부서) : 2기 200명

□ 고객만족도 평가

- 대 상 : 전부서
- 추진기간 : 2006. 10월 ~ 12월
- 방 법 : 외부전문기관 위탁
- 사 업 비 : 36백만원
- 내 용 : 공무원 전화친절도 평가
 - 우수부서 및 공무원 시상(12월) : 7개부서, 6명

9] 통합성과관리(BSC) 시스템 구축

- ◇ 경영행정 혁신시스템 구축으로 업무실적과 평가를 성과달성 중심으로 전환, 일하는 조직문화를 정착시키고
- ◇ 행정의 생산성, 효율성 제고를 통해 시민에 대한 신뢰와 서비스의 질을 향상시키고자 함

<Balanced Score Card>

조직의 미션, 비전 및 전략목표를 실행하기 위해 재무, 고객, 내부프로세스, 조직의 학습 및 성장 측면에서 성과지표를 측정, 조직 전체의 종합적·균형적인 관점에서 성과를 평가, 관리하는 경영행정 기법

□ 추진방침

- 행정자치부 성과관리 매뉴얼을 근간으로 하되
- 전문연구기관의 컨설팅을 통해 ⇒ 여건과 실정에 적합한 시스템 개발
- 연차 단계별로 점진적 심화 적용, 제도도입 실효성 확보

□ 소요예산 : 1,050백만원(국비 900, 시비 150)

□ 세부추진계획

- '06년 3월
 - 워크샵 개최(세부실행방안 수립)
 - 직원 교육
 - 성과관리 매뉴얼 개발 착수 ⇒ 1월중 워크샵 개최, 세부계획 수립
- '06년 6월 : 성과관리 매뉴얼 개발
- '06년 9월
 - 매뉴얼 개발, 성과지표 검증작업 및 설문조사(결과분석 보완)
 - 교정평가, 시험운영 등
- '06년 12월 : 성과관리 매뉴얼 개발 완료
- '07년 3월까지 : 전산시스템 개발(성과, 고객, 업무, 보상관리시스템)
- 정착·심화 도입단계 : 2007년도
 - BSC를 기반으로 한 업무계획 수립

□ 기대효과

- 주요시책·사업 추진현황 실시간 확인 정보제공
- 지식공유, 업무처리 간소화로 업무 생산성과 효율성 제고
- 행정정보 공개로 행정의 책임성, 신뢰성 제고

10 정책품질관리제 도입

-
- ◇ 정책의 수립단계부터 전과정에 체계적인 품질관리로 정책의 원활한 추진을 도모하고 정책성과 거양
 - ◇ 정책실패 최소화 및 부실정책 방지로 시정의 신뢰도 및 시민 만족도를 제고시켜 행정의 경쟁력 강화
-

□ 추진방향

- 정책품질관리규정 제정 : 제도적 기반구축 및 기본지침 제시
- 정책품질관리 매뉴얼 제정 : 정책추진 단계별 점검사항
- 정책품질관리 카드 작성 : 정책실명제 적용을 통한 책임성 확보

□ 추진계획

- 가칭 “구미시정책품질관리규정”(구미시 훈령) 제정 : 2006. 2월
- 실무활용 정책품질관리 매뉴얼 SOP 마련
 - 소요예산 : 30백만원
- 시범부서 및 대상 정책 선정 시행 : 2005. 11 ~ 2006. 6월
- 정책품질관리 카드 작성 및 정책실명제 도입
 - 행정의 책임성 확보, 성과지표 개발, 단계별 진도관리
- 정책품질관리제도 전면 시행 : 2006. 7월

□ 기대효과

- 정책 추진시 이해당사자 반응, 시민만족도, 집행상 문제점, 모니터를 통한 정책품질 향상
- 정책고객 및 이해당사자 등에게 내용을 올바르게 알리기 위한 정책홍보에 원활
- 정책품질 향상을 위한 교육 자료로 활용, 정책의 추진실적과 평가 결과 등을 인사관리 및 예산 반영자료로 활용

11 조직혁신을 위한 팀제 도입

-
- ◇ 행정여건 변화에 능동적으로 대처 할 수 있는 유연성과 신축성 제고
 - ◇ 고객과 성과중심으로 조직을 운영하여 행정의 효율성 향상
-

□ 도입배경

- 고객과 성과중심으로 지방행정혁신을 조직적으로 뒷받침
- 조직구조의 유연성을 확보하여 조직의 효율성 극대화

□ 도입근거

- 지방자치단체의 행정기구와 정원기준 등에 관한 규정

□ 추진계획

- 팀 제 : 조직진단 전문기관의 용역을 통한 효율적인 팀제 모델개발 ⇒ 2007년 시행예정
- 조직진단 용역실시
 - 용역기간 : 2006. 3월 ~ 9월(7개월간)
 - 사 업 비 : 140백만원
 - 진단범위 : 본청 및 산하 전부서, 의회사무국
 - 진단내용 : 팀제도입에 따른 조직 재설계 및 적정인력 파악
 - 용역기관 : 조직진단 전문기관에 의뢰

□ 기대효과

- 행정수요의 지속적인 증가와 새로운 수요발생에 적극적 대응
 - 고객위주의 행정과 서비스 제공으로 고객만족도 제고
- ⇒ 조직구조의 유연성과 신축성 강화로 행정수요에 대한 탄력적인 대응으로 고객과 성과중심의 행정전환 기대