

정책혁신담당관실

계 속 사 업

1. 행정혁신의 지속적인 추진
2. 문제 해결형 혁신교육 및 맞춤형 학습강화
3. 구미의 비전구현을 위한 시민만족 정책개발
4. 업무연찬·현장체험 등 조직원 참여활성화
5. 전국학술대회 유치로 지역발전 도모
6. 고객만족 행정서비스 및 체감도 향상

신 규 사 업

1. 정책품질관리 시스템 「U-PQC館」 시행
2. 고객관리(CRM)시스템구축
3. BSC기반 구축 및 시범운영
4. 조직 활력강화를 위한 Re-Start운동전개
5. 행정혁신리더 양성

계 속 사 업

① 행정혁신의 지속적인 추진

- ◇ 세계 일류명품도시 『구미』 건설을 위한 새로운 환경과 변화에 부응하는 행정혁신추진
 - ◇ 새로운 틀, 새로운 의식으로 고객이 만족할 때 까지 지속적인 고품격 행정서비스제공
-

□ 혁신공유방 운영의 내실화

- 행정혁신 추진과정에 다양한 정보제공과 참여기회확대
 - 우수사례 경진대회개최와 우수사례 벤치마킹 등
- 행정혁신 성과 공유의장 마련
 - 『구미시 지방행정혁신협의회』의 혁신시책 지원강화

□ 실천과 성과중심의 혁신과제 발굴

- 성과 창출가능 혁신과제의 중점추진 : 4대 중점과제
 - 고객만족, 행정투명성제고, 업무프로세스혁신, 성과중심조직의 혁신성, 독창성, 효과성이 뛰어난 혁신과제 발굴 (1부서 1사업 중점)

□ 나눔 문화정착을 위한 『자원봉사 릴레이』 추진

- 혁신선도 및 자원봉사생활화로 “나눔” 문화를 함께 실천
- 직제순 참여와 전 직원의 자원봉사요원으로 양성추진
- 『자원봉사의 날』 지정운영 : 매월마지막 주 금요일
- 월1개부서 참여(년 12부서) → 월2개부서 확대 (년 24개부서)

② 문제 해결형 혁신교육 및 맞춤형 학습강화

- ◇ 지방행정혁신 성과창출을 위한 전문적인 지식습득과 능력을 배양토록하고 한 차원 Up-grade된 맞춤형교육 실시
 - ◇ 행정혁신마인드 제고와 새로운 지식을 지속적으로 창출해 나가는 평생학습공동체 형성
-

□ 맞춤형 행정혁신교육 강화

- 혁신교육 운영체계 개선
 - 혁신교육 내용에 대한 내부구성원의 의견을 적극수렴
 - 기존교육프로그램 전면재검토, 독창적 교육시스템개발
- 혁신역량강화를 위한 교육계획
 - 직급·직렬별, 혁신테마별 다양한 교육프로그램 운영
 - 5급 이상 간부공무원 : 행정혁신리더십, 경쟁력강화과정
 - 6급 이하 전공무원 : 행정혁신실무자, 촉진자 양성과정
 - 전 직원 : 수요조사에 따라 전체종합 및 맞춤형집합교육 등

□ 자율학습 내실화

- 혁신공유 방을 통한 자율학습지원
 - 혁신학습활동 : 혁신교육활동, 학습동아리, 독서 스터디클럽
 - 혁신참여활동 : 혁신가이드방, 혁신동영상자료, 혁신명언방
- 혁신도서 독후감쓰기 운동의 지속추진
 - 독서정보공유, 독후감모음집 발간, 도서추천 릴레이 등
 - 참여자 인센티브제공 (혁신마일리지 부여)

③ 구미의 비전구현을 위한 시민만족 정책개발

- ◇ 시민과 전문가의 정책참여확대로 비전구현을 위한 정책의 개발과 시민만족을 위한 체감시책 발굴
-

□ 구미의 비전구현을 위한 집행가능한 정책의 개발

- 구미시정책연구위원회의 현실적이고 집행가능정책연구(구성 20명)
 - 과제의 광범위한 연구방향 : 정책실행가능성에 초점 두고 연구
 - 과제연구결과에 대한 토론회 : 정책시행의 타당성확보
- 대구경북연구원과 정책연구 연계기능 강구

□ 시민만족을 위한 체감시책 발굴

- 구미사랑정책모니터 통한 시민만족시책반영 및 홍보(구성 99명)
 - 시민생활과 직결되고 불편 및 만족도향상시책의 의견수렴
 - 권역별, 분야별간담회 및 평가보고회 개최로 공감대확산
 - 적극적인 시민참여를 위한 시책의 홍보기능강화
- 창조적 · 혁신적 발상으로 참신한 Idea 발굴
 - 시민 · 공무원의 제안사항 진지하게 검토시행
 - 작은 부분도 시민의 소리로 반영한다는 각오로 접근

□ 개선방안

- 시책에 반영 가능한 과제의 선정 정책연구 기능강화
- 시민의 모니터 및 Idea사항에 대한 신뢰제고
 - 장기계획과 연계한 업무부서의 진솔한 답변

4 업무연찬 · 현장체험 등 조직원 참여활성화

- ◇ 급변하는 행정환경에 적극대응하고 현안해결 및 발전적 대안을 발굴 선도 시정을 위한 소속공무원의 활동 강화
-

□ 현안해결 및 발전시책 발굴로 선도시정 실현

- 시정의 비전과 꿈을 찾는 미래디자인팀 운영활성화
 - 참신한 시책개발을 위한 토론과 연구 : 신규직원 적극참여
 - 분야별 정기적(상 · 하반기) Bench-Marking 정례화
- 현안 및 정책연구희망자 발굴지원
 - 현안해결에 안목과 열정이 있는 직원 적극지원
 - 국내 · 외 우수사례 발굴을 통한 책임감 및 사명감부여

□ 연구하고 학습하는 분위기확산

- 실질적 업무프로세스 개선을 위한 학습동아리 활동 강화
- 부서장의 참여의지 제고로 형식 활동지양, 창조적 활동참여

□ 개선방안

- 미래디자인팀 및 정책연구 발굴팀 사기진작 및 충분한 지원
 - 우수시책 발굴 시상 및 격려, 간담회 등 지원책 수립
- 일부 부서원만 참여하는 활동 지양 : 관리자의 관심으로 적극대처
- 활동결과의 우수사례 발표회, 책자 발간 등 사명감 고취

5 전국학술대회 유치로 지역발전 도모

- ◇ 명품도시 건설을 위한 잘사는 구미, 건강한 구미, 행복한 시민, 어울림 문화를 추구하는 구미발전에 걸 맞는 학술대회 유치
-

□ 유치분야 주제

- 첨단 IT산업도시에 걸 맞는 지식·정보 학술대회 유치
- 교육·문화·환경·복지 등 지역발전 분야 중점
- 교육도시, 문화도시, IT산업분야 우선유치

□ 추진방침 및 계획

- 전국규모 학술대회 유치로 구미의 발전상 및 잠재력홍보
- 체류기간동안 첨단산업현장 방문, 제4공업단지 견학 숙박 등으로 지역경제 활성화에 기여
- 관내대학 석학, 지역전문가, 공직자 참여로 지역관심사항 고취

□ 개선방안

- 우리시의 발전과 관련이 적은 소규모학술대회 유치지양
- 향후 컨벤션 산업으로 발전될 수 있는 방향 모색

□ 6 고객만족 행정서비스 및 체감도 향상

- ◇ 고객관리시스템과 연계하여 서비스 체계개선을 통한 고객중심의
고품질 행정서비스제공 및 체감도 향상
-

□ 행정서비스현장 운영 내실화

- 현장운영부서 확대 : 13개 부서 → 16개 부서
- 행정환경에 부합되는 현장으로 전면개정 검토

□ 고객만족 마인드제고를 위한 교육 및 워크숍개최

- 운영반성 : 친절위주의 일시적 교육으로 교육성과 미흡
- 추진계획
 - 마인드제고를 위한 토론회, 교육, 워크숍 등 다양화
 - 자체친절강사, 친절다짐의 시간 연중 체계적으로 운영

□ 고객의 소리 운영방법 개선 및 평가환류

- 추진상황 : 고객의 소리에 형식적으로 대응 및 관리
- 추진방향
 - 고객의 소리 관리카드 작성 및 추진상황 기록관리
 - 월별처리결과를 홈페이지에 게시하여 실천의지 홍보
 - 불만 건의사항을 매월 분석하여 재발방지대책 수립
 - 매분기 고객만족도 및 전화친절도 평가 및 환류

신 규 사 업

① 정책품질관리 시스템 『U-PQC 館』 시행

- ◇ 정책의 형성·집행·홍보·평가·환류 등 추진상황 전반의 공개와 평가를 통한 정책만족도 향상도모
 - ◇ ‘좋은 정책’ 을 위해 필요한 사항을 체계적으로 관리·기록
⇒ 정책 실패 및 정책불량품 방지하는 총체적인 활동
-

□ 사업개요

- 사업기간 : 2007. 11 ~ 2008. 3
- 사 업 비 : 50백만원 (특별교부세)
- 주요내용 : 시스템통합구축
 - 정책품질관리 + 고객관리 + 지식관리 + 시 홈페이지로 구성

□ 추진계획 및 운영방향

- 매뉴얼에 의한 정책품질관리 카드 작성 및 정책실명제 도입
 - 행정책임성 확보, 만족도향상 방안모색, 단계별 진도관리
- 2008년 대상 정책 선정 : 2008. 3월 중
 - 구미시정책품질관리규정(구미시 훈령 제156호)에 의거선정
- U-PQC館 시스템에 선정사업등재 및 추진사항 기록관리

□ 기대효과

- 정책의 체계적 관리 및 기록유지로 정보공유 업무능률 향상
 - 정책품질관리(유사한 업무)를 위한 업무편람 활용
- 정책의 추진과정 온라인공개로 시민 의견수렴 및 만족도 제고
- 정책집행 실명제로 책임감 고취 및 사명감 부여

□ 2 고객관리(CRM)시스템구축

- ◇ 고객과 쌍방향 의사소통으로 신뢰성 확보, 서비스제공에 대한 만족도 조사 및 환류 과정을 거쳐 맞춤형 행정서비스 구현
-

□ 사업개요

- 구축기간 : 2007. 7. ~ 2008. 2. (7개월)
- 사업비 : 341백만원
- 주요내용
 - 고객 D/B 구축, 고객의 소리 관리, 캠페인관리
 - 고객만족도 조사, 행정정보서비스 체계구축

□ 추진계획

- 기간 : 2008. 3월 ~ 6월 (4개월)
- 내용
 - 고객 D/B의 중복제거 및 업무별 안정화 작업과 사용자 교육
 - 연계시스템 및 프로그램 이중 로그인 방지기능 안정화
- 시스템 운영 : 08. 7. 1
- 콜 센터 구축 및 연계 (CRM 시스템 구축완료시)
- 성과관리시스템과 연계 (BSC 시스템 구축완료시)
- ※ 시스템운영 인력 - 2명 필요

□ 기대효과

- 민원접수·처리·완료과정의 공개로 투명한 행정서비스 제공
- 이동통신기기를 통한 신속 정확한 민원처리와 현장행정추진

③ BSC기반 구축 및 시범운영

◇ 통합성과 관리시스템의 시범운영으로 성과중심의 일하는
조직문화 구축 및 고객중심의 시정구현

□ 사업개요

- BSC 기반 통합성과 관리시스템 구축 및 시범운영
 - 시 기 : 2007. 11 ~ 2008. 12월
 - 소요예산 : 33백만원 (시스템 교육운영비 등)
 - 시스템 연계

'08. 2월까지		'08년 중
KMS (지식관리)	CRM (고객관리)	업무관리 (행자부보급)
BSC (성과관리)		

□ 추진계획

- BSC(성과관리) KMS (지식관리) CRM (고객관리)시스템 연계 :
2008. 2월 말까지
- 업무관리 시스템 연계 : 2008. 11월중
- 통합 성과관리시스템 시범운영 : 2008. 3월 ~ (1년간)
 - 미션과 전략의 효과적 수행여부 점검
 - 기 개발된 지표에 의한 성과측정 (부서별)

□ 기대효과

- 미션과 비전에 대한 전략적 조직운영가능.
- 고객과 성과중심의 책임행정구현

4 조직 활력강화를 위한 Re-Start 운동전개

◇ 조직의 활력강화, 고객응대 태도교정, 업무능률 향상도모

□ 사업개요

- 친절다짐의 시간 부실운영
 - 친절다짐의 시간을 시행하고 있으나 지속 운영되지 않음
- Fun경영 (신바람 나는 직장) 도입 필요
 - 경쟁력강화와 창조적인 업무수행을 위해 일을 축제로 승화

□ 추진계획

- Re-Start운동 자료작성
 - 경쾌한 음악선정 (조직원의 활력을 강화하는 음악)
 - 구미방송 아나운서 중 선정하여 Re-Start 멘트 녹음
- 하루 2차례 전부서 동시 실시
 - 아침업무개시 전 경쾌한 음악과 멘트에 따라 가벼운 인사
 - 오후시간대 신나는 음악에 맞춰 몸풀기 및 인사실시

□ 기대효과

- 조직의 활력 강화
 - 웃는 얼굴, 가벼운 몸풀기, 인사로 조직전체의 활력 강화
- 고객응대 태도 교정
 - 인사연습 매일 2차례실시 인사의 습관화
- 업무능률 향상
 - 신나는 음악과 몸풀기로 업무집중도를 높임

5 행정혁신리더 양성

- ◇ 철저한 리더십 프로그램개발과 운영을 통해 직원들의 리더 양성으로 생산성향상과 세계속의 명품도시 구미건설 기여
-

□ 사업개요

- ‘미래의 리더’를 조기 발굴 잠재적 리더로 집중육성
- 업무를 통한 리더십 축적
 - 다양한 업무경험관리와 전문분야 외의 업무경험으로 전문성과 다양성 동시축적
- 지속적인 관심과 지원으로 리더십교육의 피드백
 - 멘토링 시스템을 통한 지속적 교육관리
- 개인이 아닌 팀 양성중심 팀 운영의 리더십교육
- ‘인재중시’의 행정혁신 문화의 일회성이 아닌 반복추진

□ 추진계획

- 소요예산 : 100백만 원
- 운영방향 : 소수정예 팀 위주의 인재중시 운영
- 운영방법 : 프로그램 개발을 위한 전문기관 위탁 (2회 실시)

□ 기대효과

- 글로벌 행정추진을 위한 지방자치단체 인적자본육성에 기여
- 생산성향상과 세계속의 명품도시건설 이바지