

규제개혁담당관실

주요사업

1. 창의실용 행정문화의 지속적 조성·확산
2. 행정규제개혁 지속 추진
3. 명상체험관 활성화를 통한 웰빙문화 확산
4. 영어전용구역(English Zone)운영
5. 변화에 부응하는 시민체감형 정책개발
6. 전국학술대회 유치로 지역발전 도모
7. 다양한 모니터링을 통한 행정서비스 개선
8. 맞춤형 행정서비스현장 운영
9. 조직 활력강화를 위한 Happy-Start 운동전개
10. 선진 자치단체 Blind Shopping 교육
11. 시정 주요시책 성과 분석 실시
12. 성과관리시스템(BSC)연계 및 확대운영

신규사업

1. 시정 Global Practice 팀 운영
2. 시민 체감형 열린 토론회 개최
3. 도전! 불만제로 고객관리

주요사업

① 창의실용 행정 문화 조성·확산

- ◇ 공직사회 전반에 창의적 실용주의에 기반한 행정문화의 지속적 확산으로 대시민 만족도, 시정 성과향상 및 시정의 경쟁력 제고
-

□ 추진분야

- 대민서비스 제고분야 : 서비스 품질 및 만족도 제고
- 행정효율성 향상분야 : 업무처리방식(프로세스) 효율화
- 행태/문화 개선분야 : 창의성, 전문성향상교육 등 직원역량 강화

□ 추진계획

- 추진전략 및 실행과제 선정·추진 : 전부서
- 맞춤형 교육 및 학습활동 등 추진
 - 창의실용 마인드 함양, 추진전략, 추진기법 교육실시 : 2회
 - 실천과제 발굴 워크숍 등 실시 : 2회
 - 우수사례 벤치마킹 실시
- 창의실용 공유방 운영 활성화
 - 다양한 정보제공으로 창의실용 행정문화 조성 도모
 - 창의실용활동 우수부서 및 개인에 대한 인센티브 제공

□ 기대효과

- 창조적이고 현실적이며 실용적 업무추진으로 시민이 만족하는 실질적인 성과창출

② 행정규제개혁 지속 추진

- ◇ 시민들에게 불편·부담을 주는 불필요한 규제 및 유사행정 규제를 정비하여 수요자 중심의 행정추진
-

□ 사업개요

- 기존 규제개혁 과제 중 파급효과가 큰 중점관리과제 정비
- 지역경제 활성화 및 주민편익 증진에 기여할 수 있는 규제를 중점 발굴 정비

□ 추진계획

- 규제개혁 대상과제 발굴 및 개선방안 강구
 - 규제개혁 발굴 컨설팅 및 교육 실시 : 2회
 - 규제개혁 공유방 운영 및 제안자에 대한 인센티브 제공
 - 규제개혁 우수사례 홍보를 통한 개선방안 강구
- 신설·강화 규제 심사 및 관리 강화
 - 규제개혁심의위원회(12명) 역할 제고
 - 심의결과 등록규제 정비결과 DB화
- 행정규제 등록 일제정비 실시
 - 조례, 규칙상 규제사항 전수조사 실시
 - 일제정비결과 규제사무 시 홈페이지 공개

□ 기대효과

- 시민들에게 불편·부담을 주는 규제정비를 통하여 규제개혁 체감도 향상
- 규제완화로 기업하기 좋은 환경을 조성으로 살기좋은 구미 건설

③ 명상체험관 활성화를 통한 웰빙문화 확산

- ◇ 전국 최초로 운영중인 명상체험관이 이용 시민들의 정서순화에 크게 기여하고 있는 바, 새로운 개념의 명상체험기회 확대 제공으로 웰빙 삶에 대한 시민 욕구 충족
-

□ 명상체험관 개요

- 위 치 : 시청별관(142.4m²)
- 이용대상 : 구미시민 및 구미시 공무원
- 운영시간 : 평일 09:00 ~ 21:00, 토요일 09:00 ~ 18:00
- 명상콘텐츠
 - 자세 & 좌선 명상
 - 이미지 & 릴렉스 명상
 - 만다라명상 등
 - 자연 명상
 - 디톡스 명상

□ '09년 운영계획

- 읍면동별 단체 명상체험 기회 제공 : 1,200여명
 - 통·리장, 새마을지도자, 부녀회원, 바르게살기위원 등
- 시민과 공무원 명상강좌반 운영 : 2,300명(시민 1,400 공무원 900)
 - * '08년도 - 시민 500명, 공무원 400명
- 명상체험관 운영 전문화 : 명상전문가 상시 고용으로 이용객 편의도모 및 운영의 활성화

□ 기대효과

- 뇌(腦)를 쉬게하고 마음을 비우는 이색적인 명상체험기회 확대 제공
- 웰빙 삶에 대한 시민 욕구충족 및 세계속의 명품도시 이미지 제고

□ 영어전용구역(English Zone) 운영

- ◇ 동락공원내의 어린이 놀이터를 영어전용구역으로 운영하여 시민들에게 영어의 필요성 및 학습의 계기를 제공함으로써 영어 친화도시 기반조성

□ 영어전용구역 개요

- 위 치 : 동락공원 어린이놀이터(Children's Playground)
- 운영기간 : 춘·추계(4~6월, 9~11월)
- 운영시간 : 매주 일요일 15:00 ~ 17:00(2시간)
- 운영방법 : 영어전문가, 자원봉사자들이 다양한 캐릭터 복장으로 영어로 말 걸어주기
- 소요예산 : 10백만원

□ '09년 운영계획

- 영어존 운영의 전문성과 책임성 확보를 위한 영어전문가(외국인 포함) 2명 정도 확보
- 영어로 말 걸어주기, 손이나 얼굴에 페이스페인팅 등 특색 있는 이벤트 실시로 영어교육의 계기 제공
- 가족과 함께 즐길 수 있는 놀이문화 조성

□ 기대효과

- 어린이들에게 영어 동기부여 및 부모 관심도 제고로 생활영어 활성화에 기여함

5 변화에 부응하는 시민체감형 정책개발

- ◇ 일반시민과 사업자, 전문가 등 이해관계인이 정책과정에 직접 참여함으로써 구미비전 구현을 위한 체감시책 발굴
-

□ 『구미시정책연구위원회』 정책연구 기능 강화

- 위원회 역할 : 시책 반영이 가능한 연구과제 선정후 토론회를 통해 수정·보완하여 우리시에 부합되는 결론 도출
- 구성인원 : 20명(시의원, 교수, 대경연구원, 기업관련자)
- 향후방안 : 대구경북연구원과 정책연구 연계기능 강화

□ 시민만족을 위한 체감시책 발굴 및 정책관리 강화

- 구미사랑 정책모니터요원(민간인 130명)운영 활성화
 - 시민생활과 직결되는 불편 및 제안사항 반영 해결
- 미래디자인팀(공무원 28명)운영 활성화
 - 선진지 벤치마킹을 통해 아이디어를 발굴하여 우수시책 도입
- 시민 제안제도 활성화
 - 제안창구 : 시홈페이지(시민참여광장)내 국민신문고 사이트
 - 제안등급에 따라 적절한 인센티브 제공
- 정책품질관리시스템을 통한 주요시책 공개
 - 방법 : 시홈페이지내 정책품질관리 사이트 공개
 - 내용 : 정책추진과정 온라인 공개하여 시민의견 수렴

□ 기대효과

- 시민의 다양한 정책수요와 의견을 수렴하여 시정에 적극 반영함으로써 시민만족도 향상

□ 6 전국학술대회 유치로 지역발전 도모

-
- ◇ 전국학술대회를 유치하여 구미관련 주제를 다룸으로써 지역발전 전략을 확보하고, 첨단산업도시 홍보와 지역경제 활성화에 기여하는 기회로 활용
-

□ 사업 개요

- 개최대상 : 지역발전을 위한 전국학술대회
- 개최시기 : '09년 4~10월
- 소요예산 : 16백만원
- 유치분야
 - 첨단 IT 산업도시에 걸맞는 지식·정보관련 학회의 학술대회
 - 산업, 교육, 문화, 환경, 복지 등 지역발전 분야
 - 5공단, 경제자유구역, 에너지, 저탄소 녹색성장 관련 분야

□ 추진 방향

- 영향력과 홍보효과가 큰 중앙단위 학회를 우선유치
- 우리시의 발전과 관련이 적은 소규모 학술대회는 지양
- 구미와 관련된 현실적이고 실행 가능한 주제를 포함
- 일반시민, 사업자, 단체 등을 참여시켜 지역문제 관심 유도

□ 기대효과

- 지역문제에 대한 해법과 지역발전 전략을 확보
- 첨단산업도시의 발전상과 잠재력을 전국에 홍보
- 기업방문, 제4단지 견학, 숙박 등으로 지역경제에 기여

7 다양한 모니터링을 통한 행정서비스 개선

- ◇ 직원 전화친절도, 민원행정 고객만족도, CRM 고객의 소리를 정기적으로 평가·분석·관리·환류하여 미비점 개선 및 고객의 눈높이에 맞는 서비스 제공
-

□ 사업개요

- 사업기간 : 2009. 1 ~ 2009. 12
 - 사업비 : 10백만원
 - 주요내용 : 행정서비스 만족도 정기적인 분석 및 개선안 도출
 - 분기별 직원 전화친절도 조사, 고객만족도 평가
 - 매월 CRM 고객의 소리 자료 분석
 - 수시 행정서비스 평가 및 의견수집
- ☞ 고객평가엽서 , 민원실 설문지 비치

□ 추진계획 및 운영방향

- 분기별 직원 서비스태도 평가(4월, 7월, 10월)
 - 직원 전화친절도 조사, 유기한 민원에 대한 만족도 조사
- 월별 고객의 요구사항 및 트렌드 파악(2009. 1~)
 - CRM으로 수집되는 각종 자료를 토대로 民意 확인
- 상시 고객 의견 접수(2009. 1~)
 - 행정서비스 개선 의견 수렴용 설문지, 고객평가엽서 비치

□ 기대효과

- 측정된 객관적인 자료를 근거로 직원 교육 실시
- 직원 친절도 향상 및 고객의 눈높이에 맞춘 행정서비스 제공

8] 맞춤형 행정서비스헌장 운영

- ◇ 행정서비스 이행기준인 행정서비스헌장을 급변하는 고객의 요구에 맞게 실행·평가·관리하여 서비스 체감도 향상
-

□ 사업개요

- 사업기간 : 2009. 2 ~ 2009. 12
- 사업비 : 20백만원
- 주요내용 : 전문인력 양성 및 운영 내실화
 - 행정서비스헌장제 전문교육 확대
 - 행정서비스개선 의견 상시 수집(설문지 활용)

□ 추진계획 및 운영방향

- 행정서비스헌장 전문인력 양성 : 2009. 3.
 - 행정서비스헌장 전문교육 확대 실시(40명)
- 행정서비스 운영 부서 확대 : 2009. 3.
 - 민원접촉이 빈번한 부서위주(51부서)
- 행정서비스헌장 실천 다짐대회 개최(9월 석회)
 - 고객맞춤형 행정서비스헌장 제·개정 공포 및 전직원 실천 다짐대회 개최

□ 기대효과

- 서비스 이행기준 표준화로 전반적인 행정서비스 수준 향상

9 조직 활력강화를 위한 Happy-Start 운동전개

◇ 조직의 활력강화, 고객응대 태도교정, 업무능률 향상도모

□ 사업개요

- Re-Start운동을 한단계 업그레이드 시킨 Happy-Start운동
 - 신나는 음악에 맞춘 가벼운 스트레칭+폭소운동+칭찬

□ 추진계획

- Happy-Start운동 프로그램 제작 : 2009. 1.
 - 경쾌한 음악 선정, 스트레칭 개발, 행복메세지 녹음
- 리더 교육 후 전부서 실시 : 2009. 2.

10 선진 자치단체 Blind Shopping 교육

◇ 우리 시와 타 지자체의 행정서비스를 민원인 입장에서 비교 체험함으로써 우리의 서비스 현주소 확인 및 우수사례 도입

□ 추진개요

- 시 기 : 2009년 4월경
- 대 상 : 30명 정도(민원부서 담당자)
- 방문기관 : 2008년 행정서비스 우수 지자체 및
고객만족도가 높은 민간 서비스 업체
- 방 법
 - 교육생은 민원인으로 가장하여 민원 접촉빈도가 높은 부서의 주요업무 상담(타지자체, 민간기업)
 - 시설부문, 직원 서비스 부문 장점, 단점, 우수사례 발표

Ⅱ 시정 주요시책 성과 분석 실시

- ◇ 실효성 있는 성과분석으로 행정품질 및 서비스 향상
- ◇ 성과지향적 행정관리 패러다임 확산으로 일하는 조직문화 전환 유도

□ 사업개요

- 대상사업 : 시정주요업무, 시장지시사항, 33대프로젝트 및 당면현안사업 등
- 평가시기 : 정기평가(연 4회) 및 수시평가
- 평가방법 : 평가단에 의한 서면 및 현장 확인 평가
- 평가결과 : 문제점 및 진도분석을 통한 효율적인 시정 방안 강구

□ 추진계획

- 시정주요업무 자체평가 실시
 - 근 거 : 정부업무평가기본법, 구미시주요업무의평가에관한규칙
 - 대상업무 : 2009년도 시정주요업무 전반
 - 평가부서 : 49개 부서 (담당관 · 과 · 소단위)
 - 방 법 : 분기별 핵심업무 추진상황 진도 분석
 - 평가결과 : 우수부서 선정 시상 (6백만원)
- 시장지시사항 추진상황 점검 실시
 - 대 상 : 시장지시 및 훈시사항
 - 방 법 : 수시 및 정기적으로 현장 확인 점검 진도 분석
- 33대프로젝트 및 분기별 당면 현안사업 진도분석
 - 대 상 : 33대 프로젝트(90개사업), 분기별 현안사업
 - 방 법 : 수시 및 정기적으로 현장 확인 · 점검과 진도 분석
- 목표관리제 실시
 - 대 상 : 5급 이상 일반직 공무원
 - 평가결과 : 근무성적 평정 및 성과상여금 반영 등

□ 기대효과

- 수시 및 정기 성과분석을 통해 조직 경쟁력 강화

12 성과관리시스템(BSC) 연계 및 확대운영

- ◇ 성과관리시스템을 시정 전반으로 확대 운영하여 시민만족과 전략중심의 성과 지향적 조직문화 조성

□ 사업개요

- 기 간 : 2008. 11 ~ 2009. 12월
- 내 용
 - 2009년 시정주요업무 성과관리시스템으로 관리
 - 종합적인 성과측정을 위해 타 시스템과 연계 추진
- 소요예산 : 20백만원 (시스템 교육운영비 등)

□ 추진계획

- 기존의 성과지표 수정·보완 : 2008. 12월 말까지
- 시정주요업무 성과지표 개발 입력 : 2009. 2월중
- BSC(성과관리), KMS (지식관리), CRM (고객관리)시스템 연계 : 2009. 8월 말까지

'09. 8월까지		'09년 중
KMS (지식관리)	CRM (고객관리)	업무관리 (행안부 보급)
BSC (통합성과관리)		

- 성과관리시스템 확대운영 : 2009. 3월 ~ 12월
 - 미션과 전략의 효과적 수행여부 점검
 - 성과지표에 대한 성과측정 (부서별)

□ 기대효과

- 시정성과에 대한 전략적 조직운영
- 시민만족과 성과중심의 책임행정구현

신 규 사 업

① 시정 Global Practice 팀 운영

-
- ◇ 업무의 Global Practice를 통하여 시정의 국제화 경쟁력을 높이고 직원들의 세계화마인드 함양 노력을 보여줌으로써 시정에 대한 고객만족도 향상의 계기를 마련
-

□ 사업개요

- 사업기간 : '09년 1~12월(년중)
- 사 업 비 : 1.2백만원
- 사업내용
 - 직원을 대상으로 글로벌 시정 연구동아리 구성 운영
 - 상시적 영어 발표·토론을 통하여 글로벌 시정 토대구축

□ 추진계획

- 글로벌 프랙티스 시정 연구동아리 구성 : '09년 1월
 - 직원 30명 내외로 하되, 전문가(Native) 자문 및 협조
- 영어로 하는 Presentation과 토론 : '09년 2월~ 년중(주1회)
 - 정기적으로 시정 주요업무에 대한 글로벌 능력 배양
- 영어 Presentation 발표회와 토론회 개최
 - 년 2회 정기적인 행사를 통해 시정 발전방향 모색

□ 기대효과

- 글로벌 지식의 공유·확산으로 직원들의 글로벌 능력배양
- 시정 영어 자료를 수집하여 투자유치 및 홍보자료로 활용
- 홈페이지에 자료 공유 및 홍보를 통하여 시민 만족도 향상

② 시민 체감형 열린토론회 개최

-
- ◇ 정책연구위원회와 연계하여 시민, 단체, 사업자 등 이해관계인이 참여하는 시민 체감형 토론회를 개최함으로써 지역문제의 해결방안을 마련하고 구미발전을 도모
-

□ 사업개요

- 사업명 : 시민 체감형 열린토론회 개최
- 개최시기 : 년 2회
- 주관 : 구미시 정책연구위원회
- 사업비 : 10백만원
- 사업내용
 - 시민 여론을 고려하여 시민이 원하는 연구주제 선정
 - 정책연구위원회(연구기관)에 의뢰하여 과제연구 수행
 - 주제와 관련 있는 이해관계인이 참여하는 열린토론회 개최

□ 추진 계획

- 토론회 개최계획 수립 : '09년 1월
 - 관내대학, 단체, 사업자 등 이해관계인 참여 협의
 - 부서별 협력방안 협의 : 주제선정, 관계자 섭외 등
- 토론회 개최 : 상·하반기
- 토론회 개최결과 시정반영 검토 및 시행계획 수립

□ 기대효과

- 시민이 체감하는 토론회를 개최하여 실효성 있는 정책개발
- 시민참여를 통해 시정에 대한 홍보와 관심 확산

③ 도전! 불만제로 고객관리

- ◇ 시민참여광장(Yescall)에 접수된 불만민원을 제기한 고객에게 서비스 개선 사항 및 감사의 서한문을 발송
 - ◇ 지속적인 모니터링 및 고객불만 개선을 통한 고객만족도 향상
-

□ 추진내용

- 서한문 발송 : 분기별
- 불만민원 발생 : 년 400건 정도(월/33건)
- 사업비 : 4백만원
- 대상 : 시민참여광장에 불만 민원을 제기한 고객
- 내용
 - 감사의 서한문 발송
 - 불만민원 사례 모음집 발간
(10,000원×400권=4,000천원)

□ 추진 계획

- 불만민원 사례 모음집 발간 : 12월

□ 기대효과

- 한 차원 높은 서비스 제공으로 민원인에게 기대이상의 만족도 제공
- 시 이미지 향상 및 신뢰행정 구현