

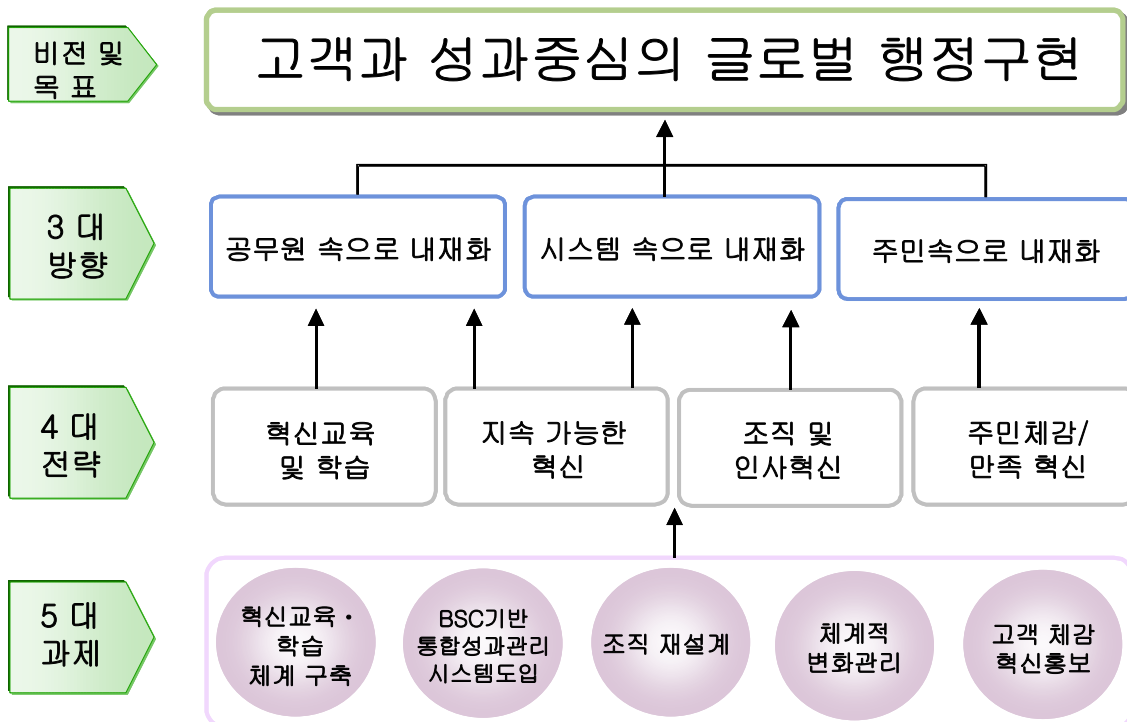
혁신정책담당관실 소관

혁신정책담당관실 업무추진 방향

□ 여건과 환경

- 혁신의 본격적 실행·확산으로 혁신수준이 개선되고 있으나 혁신활동이 정책혁신으로 직접 연계되지 않아 혁신성과에 대한 시민들의 체감도는 높지 않음
- 혁신내재화와 주민체감 행정혁신활동의 지속 추진을 위해 새로운 틀, 새로운 의식, 새로운 관행이 필요한 시점
⇒ 고객만족과 성과창출을 위한 혁신의 실행과 확산

□ 추진방향



주요사업

Ⅰ 성과창출 중심의 행정혁신 실천

- ◇ ‘06년도는 혁신 내재화 시기에 맞는 혁신전략 수립과 주민 만족 성과중심의 새로운 시스템 구축
 - ◇ 혁신이 공무원 속에 내면화되고, 혁신의 결과가 정책·업무 속으로 스며드는 시민들이 혁신을 이해하고 동참할 수 있는 ‘열린 혁신’ 추진
-

□ 참여형 혁신을 통해 혁신 내재화 촉진

- 『구미시지방행정혁신협의회』 운영 내실화
 - 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
- 혁신성공모델 창출 및 매뉴얼 작성을 통한 혁신정착
 - 혁신공유방 On/Off-Line을 통한 혁신교류 네트워크 운영
 - 우수혁신현장을 직접방문·체험하는 『혁신현장 아카데미』 개설

- 혁신정부체험하기 투어(행자부), 장성아카데미, 함평나비축제 등
- 혁신소식지(혁신구미호), 타 지자체 혁신성공사례 등 제작 배부
- 혁신활동이 정책에 접목되어 성과가 향상된 우수사례 적극 발굴

□ 실천과 성과중심의 혁신과제 추진

- 혁신과제 통합운영, 1부서 1브랜드화 육성
 - 부서별 혁신과제수 : '06년 150개 내외 → 68개 내외로 대폭 축소
- 참여·체험·현장학습 활동 강화
 - 부서단위 워크샵, 간담회, 발표회 등을 통한 상시 학습장화
 - 혁신활동이 정책에 접목되어 성과가 향상된 우수사례 적극 발굴
 - 혁신사례집 발간, 혁신성과 전파 및 공유 : 분기 1회, 1,000부
 - 전 공직자에게 보내는 시장님 혁신메세지 전파 : 월1회
 - 혁신독서방, 혁신동영상, 혁신명언게첩, 혁신U-Guide, 혁신현장체험 활동, 자원봉사릴레이 등 공유활동 확대 (10개 시책 지속 추진)
- 혁신참여활동시스템(혁신공유방) 구축으로 시너지 효과 창출
 - 혁신참여 6개 contents 개발 : 혁신참여 및 과제관리 등
 - 나의 혁신활동 개설로 부서 및 개인 활동내역 수시 열람
 - 행정혁신 관련 각종 정보, 추진상황 등 상시관리
 - 우수참여자에 대한 부서별, 개인별 인센티브 제공 등

② 참신한 혁신정책 Idea 로 역동적 시정구현

- ◇ 창조적·혁신적 발상으로 참신한 혁신정책 발굴 및 신뢰행정 구현
 - ◇ 급변하는 행정환경에 적극 대응하고 미해결 과제에 대해 발전적 대안을 마련하여 조직의 활성화와 시정발전에 기여
-

□ 정책 Idea Bank 운영 및 정책반영률 제고

- 제안창구 : 시청 홈페이지, 서면, 팩스, 전자문서시스템 등
- 제안분야 : 도·농이 함께하는 지역산업진흥, 근로 및 사회복지, 정주여건 개선, 교육 및 문화관광, 향토자원 활용 등
- ※ 2006년 Idea Bank 운영실적 : 192건(시민 26건, 공무원 166건)
- 반영률 제고
 - 시행가능한 정책 제안건의 검토를 실국장으로 격상
 - 문서에 정책 Idea Bank 표시제 도입
 - 정책집행 우수부서 및 정책개발왕 등 시상확대
 - 혁신공유방을 통해 혁신 마일리지 부여

□ 시정의 비전과 꿈을 가꾸는 미래디자인팀 정예화

- 구 성 : 30명(직급별, 직렬별 다양화, 정예화, 신규직원 참여)
- 운 영
 - 토론과 연구를 통한 Idea 개발 및 황당 Idea 발굴
 - 학습동아리(CoP)와 연계하여 우수시책 발굴에 출선수범
 - 정기적인 Bench-marking 및 워크샵 참여

□ 학습동아리(CoP) 활성화로 조직역량 제고

- 구 성 : 2006. 2. - 40개 팀(본청23, 출장소4, 직속기관3, 사업소10)
- 참여인원 : 446(공무원 389, 외부전문가 57)
- 연구분야 : 정책품질 향상을 위한 과제 발굴 및 개선안 도출,
해묵은 과제, 일버리기 등 부서별 핵심과제
- 운영방안
 - 상·하반기 2회 연구과제 발표
 - 전문가 초청 워크숍 개최
 - 우수학습동아리 시상 및 혁신공유방 마일리지 부여(개인, 부서)

□ 전국 학술대회 유치, 미래의 구미 비전 제시

- 목 적
 - 새로운 민선시대 비전을 실현, 시민들에게 꿈과 희망을 제시
 - 전국의 학술대회를 우리지역에 유치, 교육도시의 발판 마련
- 개최일정
 - 춘계 학술대회 : 2007. 2월~8월중
 - 추계 학술대회 : 2007. 9월~12월중
- 유치방법
 - 시장 서한문 발송
 - 전국 및 지역규모별 소요예산 일부지원
 - 우리시의 시정 과제에 걸 맞는 학술연구 권장
- 소요예산 (40,000천원)
 - 전국단위 학회 : 3회×10,000천원=30,000천원
 - 지역단위 학회 : 2회× 5,000천원=10,000천원

③ BSC기반 통합성과관리시스템 구축

- ◇ 고객과 성과중심의 객관적인 업무평가 시스템으로 일하는 조직문화 정착과 행정서비스 품질 향상
 - ◇ 정책에 대한 주민참여 확대와 정책의 투명성, 책임성 제고
-

□ 추진방침

- BSC성과관리+지식관리+고객관리+업무관리+보상관리시스템



⇒ 시스템 연계로 통합성과관리시스템 구축

- 성과·고객·업무관리시스템 구축을 병행 추진

⇒ 시스템간의 연계성 사전 종합 검토, 효율성 제고

□ 사업개요

- 사업기간 : '06. 8 ~ '07. 6월

- 사업내용

- 업무관리시스템 설계 - 문서관리, 과제(기능·목적별)관리 설계
→ 지자체형 표준 솔루션 보급(행정자치부)
- 성과관리시스템 설계 및 구축
 - 기관의 미션 및 전략목표 설정, 부서단위 전략성과, 맵 도출 등
 - 성과결과 수용도 및 활용도 제고 방안 마련
- 고객관리시스템 설계 및 구축
 - 고객관리체계의 현상분석 : work-flow분석
 - 핵심고객관리업무 프로세스 개선
 - 고객 D/B 통합 구축·관리 등 업무설계

- 실시간 업무처리 Tracking 체계 및 모니터링
- 고객평가시스템 및 세부운영방안 설계
- 지식관리시스템(혁신마일리지 포함) 구축 운영
- 소요예산 : 1,150백만원(국비 1,000백만원, 시비 150천원)
 - BSC기반 성과관리시스템 : 382백만원 ('07. 2월 완료)
 - 고객관리시스템 : 468백만원 ('06 하반기 추진)
 - 전산시스템 Customizing : 100백만원('07 상반기 추진)
 - BSC 성과관리시스템 : 65백만원, 고객관리시스템 : 35백만원
 - 시스템 구동 서버(주 전산기) 구입 : 200백만원

□ 주요 추진내용

- 전산시스템 구축 : 행자부에서 표준시스템 보급예정('07. 6)
 - 양산시 + 행자부 정보화팀 = 지자체 표준 솔루션 개발
 - 행자부에서 추진하는 시군구 정보고도화 사업과 연계 및 사업별 예산제도와도 연계 추진
- BSC기반 성과관리시스템 운영을 위한 실무자 교육 및 워크숍 개최
 - 완벽한 운영체계 구축
- 데이터 입력 및 전산시스템 시험운영
- 성과시스템의 수정·보완으로 성과관리체계 기틀 마련
 - 성과지표, 목표지표 조정 및 수정 보완
- 지식관리시스템과 연계한 통합 운영 관리

□ 향후계획

- '07. 7월 시범운영 — '08. 1월 본격운영
 - 통합행정혁신시스템 구축(전 부서) 운영
 - 업무관리 + 지식관리+ 성과관리 + 고객관리 = 연계 통합
 - 성과관리결과와 인사보상과 연계
 - 인사평정 반영 비율 점진적 확대

4] 주민체감형 고객만족행정 추진

- ◇ 행정서비스 마인드를 행정중심에서 고객중심으로 바꾸어 서비스 품질향상 및 시민참여 활성화로 고객만족도 제고
 - ◇ 고객이 원하는 것을, 고객이 원할 때까지 치열하게 일하고 일한 결과를 고객인 시민들로부터 직접평가를 받음으로써 고객중심의 행정 수행
-

□ 고객평가제 실시

- 추진부서 : 전부서
- 추진방법 : 고객평가엽서, 홈페이지 활용
- 평가내용 : 친절도, 업무처리의 전문성·신속성
- 평가결과 조치
 - 칭찬공무원·부서 : 인센티브 제공
 - 불만, 불친절 공무원·부서 : 패널티 적용

□ 고객의 소리 수집·활용

- 수집방법 : 고객평가엽서, 홈페이지, 고객만족 서포터즈
- 수집대상 : 불만, 건의, 제안, 칭찬
- 활용계획
 - 주민만족도 제고를 위한 개선과제 발굴 추진
 - 불만족 사례를 통해 고객접점에서의 서비스 개선요인 도출
 - 고객의 수요를 파악, 충족시켜줌으로써 고객만족도 제고

□ 찾아가는 친절강사제 운영

- 운영시기 : 년중 지속적으로 실시
- 교육대상 : 고객평가제, 홈페이지에 지적된 불친절 공무원·부서
- 운영방법 : 시 자체 친절강사 활용
- 교육내용 : 고객서비스 스탠다드 실천요령 숙지

□ 전화친절도 조사

- 조사대상 : 전부서
- 추진기간 : 분기 1회
- 조사방법 : 외부전문기관 위탁 및 자체평가 병행
- 사업비 : 30백만원
- 조사내용 : 전화수신 신속성, 첫인사 등 전화응대요령 평가
- 조사결과
 - 우수부서 시상, 친절도 확산
 - 불만족 사례를 통해 고객접점에서의 서비스 개선요인 도출

□ 내실있는 행정서비스헌장제 운영

- 추진부서 : 13개부서(시 12· 동 1)
- 사업비 : 25백만원
- 추진내용
 - 헌장제 개정을 위한 심의위원회 운영
 - 민원처리개선 보상제 실시
 - 우수사례집 발간

시 책 사 업

1] 혁신교육 전담, 자체강사 요원 양성

- ◇ 시 산하 직원중 혁신교육 전담 강사를 선발하여 교육 진행 강사로 양성, 혁신교육에 직접 참여
 - ◇ 기존 교육시스템을 전면 개편, 자체강사 중심의 교육운영을 통해 예산절감 및 독창적인 교육시스템 재 구축
-

□ 추진계획

- 기존 교육시스템 전면 수정, 교육운영체계 재 구축
 - 위탁교육 (기존) ⇒ 자체 교육프로그램 개발 운영 (변경)
 - 최초교육 개발시 개발비 투입, 향후 변경시만 소액예산 투자
 - 자체강사 중심, 참여 실습식 교육과정 운영
 - 특강중심, 나열식, 백화점식 교육 위주에서 혁신실천 체험과정 편성
 - 단계별(3단계) 교육과정 운영으로 혁신역량 제고
 - 1단계 : 혁신생활화 과정 (혁신의 생활화 실천)
 - 2단계 : 혁신리더십 확산과정 (혁신의 주변확산 실행)
 - 3단계 : 혁신조직력 강화과정 (조직의 혁신경쟁력 강화)
- ※ 희망자 수요조사 후 혁신촉진자 과정 준비중 ('06. 10월중)

□ 기대효과

- 획기적인 예산절감 도모 (위탁교육비의 60% 수준)
- 혁신리더로서의 자부심과 개인 경쟁력 제고

② 양질의 정책 시스템 『정책품질관리제』 전면 시행

- ◇ 정책의 형성 · 집행 · 홍보 · 평가 및 환류 등 추진상황 전반
 - ◇ ‘좋은 정책’을 위해 필요한 사항들을 확인 · 점검
 - ⇒ 정책의 품질을 체계적으로 관리 · 개선함으로써, 정책실패 및 정책불량품을 방지하는 총체적인 노력 및 활동
-

□ 추진개요

- 정책추진 과정에서 발생할 실패 및 불량정책의 사전예방
- 정책품질관리 규정과 매뉴얼 제정으로 정책 프로세스별 적용할 점검 사항과 기준을 제공
- 향후 품질관리 대상정책 중 모범 또는 불량정책은 평가와 연계하고, 개인별 성과관리에 적극 반영

□ 추진계획

- 매뉴얼에 의한 정책품질관리 카드 작성 및 정책실명제 도입
- 혁신공유방(구축완료시) : 정책품질 단계별 점검사항 입력
 - 시범실시('06.9월-'07.1월)한 결과 반영, 전면시행 시 반영
- 2007년 대상 정책 선정 : 2007. 1월중
- 가칭 “구미시정책품질관리규정”(구미시 훈령) 제정 : 2007. 2월

□ 기대효과

- 불량정책 및 정책실패를 사전에 방지하여, 정책의 품질향상으로 주민 만족도 향상, 지방정부의 신뢰도 제고
- 정책집행자의 실명제에 의한 담당공무원들의 책임감 고취 및 사명감 부여