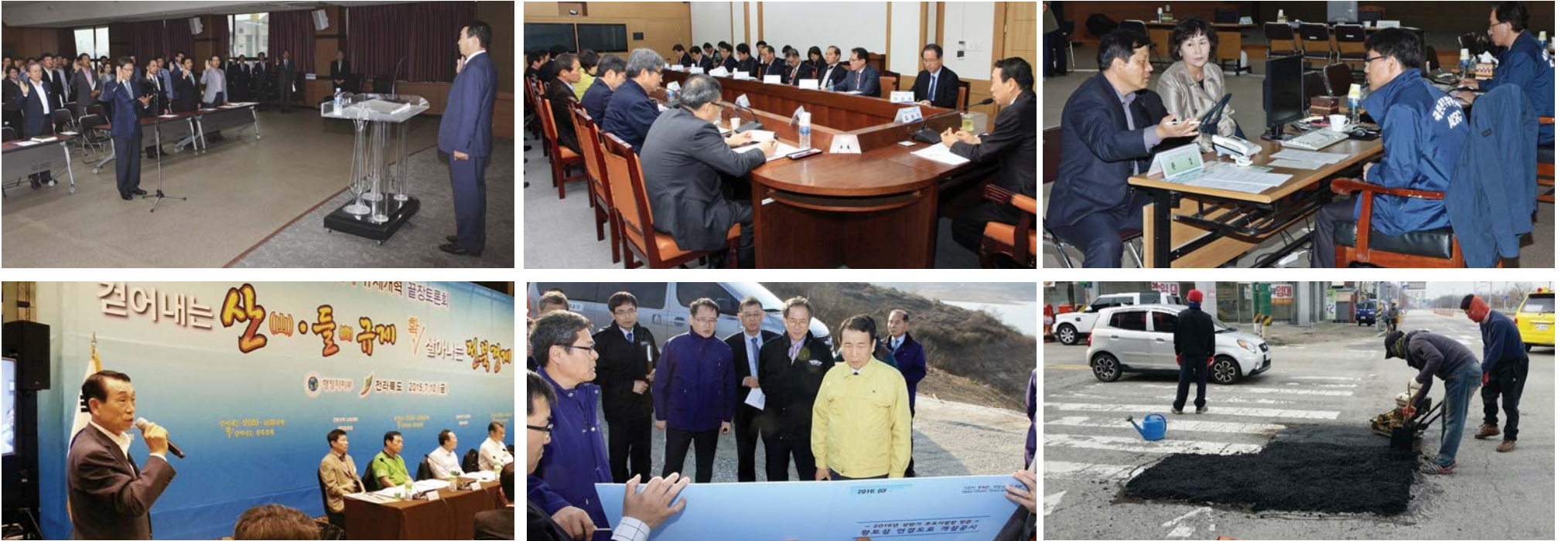


# 시민들 불편·애로·고충 상담 통해 해결 '감동행정' 실천



“시민만족! 시민감동의 행정서비스를 실현한다!”  
정읍시가 신뢰와 투명성을 기반으로 한 눈높이 행정 강화로 시정에 대한 시민들의 만족감을 높이고 있다. 시는 “반쪽을 넘어 감동으로 신뢰받는 정읍시정을 실현한다”는 자세로 전 직원들이 철저한 자기 관리를 통해 공직자로서의 신뢰감을 높여가고 있고 시민 중심의 생활밀착형 시책 추진을 통해 시민 무한감동을 실현해가고 있다.”고 밝혔다.

### ▲부패 Zero! Clean 정읍!

동서고금을 떠나 공직자는 국가의 기둥으로서 희망성취의 중심에 있다해도 과언이 아니다. 공직자 한 사람 한 사람의 자세는 예나 지금이나 시공을 초월해 매우 중요하고, 국가 발전과 사회에 미치는 영향 또한 지대하다.

시는 이러한 맥락에서 직원들의 공복(公僕)으로서의 올바른 자세 확립과 업무능력 그리고 전문성을 높이는 데 주력하고 있다. 특히 ‘공직자의 청렴은 공직 윤리 차원을 넘어 지역 나아가 국가의 경쟁력을 결정하는 중요한 척도’라며 ‘청렴 정읍’ 실현을 위한 다각적인 노력을 기울이고 있다.

시는 자체 교육 등을 통해 청렴하고 부패 없는 클린(Clean) 정읍을 위해서는 공직자가 먼저 관행적 부패 척결에 앞장서고 공정한 사회를 만들어 가는데 솔선수범해야 함을 강조하고 있다. ‘찾아가는 청렴교육’이나 ‘전 직원 반부패 청렴서약’, ‘공무원행동강령책임관 회리인 운영’, ‘전 직원 청렴교육’, ‘Clean 정읍 자기학습 프로그램 운영’, ‘공무원 부조리 신고센터 운영’ 등이 이를 위한 대표적인 시책들이다.

이와 함께 ‘업무와 관련하여 어떠한 경우에도 금품이나 향응을 받지 않겠다’, ‘민원업무를 누구에게나 공정하고

## 공직자 부패 척결 청렴교육·클린 자기학습 프로그램 운영 민원발생 예방위한 시민불편 살피미·현장 기동반 활성화

투명하게 처리하며 청탁을 받지 않겠다.’ 등 반부패·청렴 서약서를 통해 공직자들의 청렴 위반 행위에 대한 경각심을 일깨우고 있다.

### ▲고충민원 만족도 UP, 시민 감동도 UP

시민들의 애로를 상담하고 고충을 해소하는데도 주력하고 있다. 최근 사회의 다원화와 환경변화에 따라 각종 민원이 크게 증가하고 있는 가운데 다양한 방식의 소통을 통해 고충민원을 해소함으로써 시민들에게 큰 도움을 주고 있다.

이러한 노력으로 시는 국민권익위원회가 지난해 실시한 ‘2015년도 지자체 고충민원 처리실태 확인조사’에서 ‘우수’ 평가를 받았다. 종합점수에서 전국 평균 74.1점을 훨씬 웃도는 82.5점을, 만족도 부문에서도 전국 평균(53.3%)보다 높은(58.5%) 평가를 받아 시민의 눈높이에서 시민들의 억울함과 고충을 잘 해결하는 지자체로서의 면모를 과시했다.

특히 올해 1월에는 30여년에 걸친 지역고충민원인 신태인 지하차도 개설을 국민권익위 중재를 통해 해결, 지속적인 소통과 시를 중심으로 한 관계기관이 협력을 통해 얻은 결실로 주목받기도 했다.

한편 시에 따르면 지난해 기준 고충민원은 모두 1천760건으로 전자민원(새우)을 통한 민원이 1천583건으로 가장 많

았고, 방문과 전화를 통한 상담 민원 143건, 상담기관 이첩 민원은 24건으로 나타났다. 이중 단순 상담인 전자민원을 제외한 167건의 해소율은 137건으로 82.04%이다.

### ▲전 공직자 ‘시민불편 살피미’, 현장기동반도 ‘호응’

산하 전 공무원이 출퇴근 또는 출장 시 시민에게 불편을 주거나 미관을 저해하는 사항을 찾아서 해결하는 ‘시민불편 살피미’도 돋보인다. 올해만도 지난 5월까지 모두 2만700건을 발굴, 처리했다.

이와 별도로 지난 2014년부터 민원 발생을 미리 예방하기 위해 시민 불편사항을 직접 찾아 나서 해소하고 있는 ‘현장기동반’도 호응을 얻고 있다. 첫 시행이후 지난 달 말까지 58개소 179건을 점검하고 해당 부서에 통보, 개선토록 조치했다.

시는 앞으로도 ‘시민불편 살피미’와 ‘현장기동반’ 활성화를 통해 시민과 소통하고 불편사항을 신속히 해결함으로써 시민의 삶의 질을 높이고 신뢰받는 시정을 구현한다는 방침이다.

### ▲불합리한 지방규제 개선, 정책실명제도 돋보여

시민들의 불편을 초래하는 지방규제 개선에도 심혈을 기울이고 있다. 지방규제란 ‘국민의 권리를 제한하거나 의무

를 부과하는 내용이 정읍시 조례에 규정된 것’을 의미한다. 시는 상위법 위반 조례 내용의 개정, 불합리한 조례 내용 발굴정비 중앙부처(11개부처) 개선과제에 대한 조례개정, 대한상공회의소 주관 경제활동친화성 개선정비, 행사부장관 주관 끝장토론 등을 통해 개선을 건의함으로써 성과를 거두고 있다.

시에 따르면 지난해 기준 정읍시 총 등록규제건수는 301건이다. 규제 대상이 아닌 사회적 약자 및 재난안전 관련 규제 46건(사회적약자, 재난안전37)을 제외한 225건에 대한 접수조사를 실시해 불합리하거나 상위법을 위반한 조례 45건을 발굴(안화19, 폐지26)을 정비했다.

시는 또 이와 별개로 법제처 등 11개 상담기관 71건에 대한 개선 조례 개정에 나서 지난해 말까지 66건에 대한 정비를 마무리했고, 이달 말까지 5건에 대한 조례개정을 마무리할 예정이다.

이 같은 노력에 힘입어 시는 대한상공회의소에서 전국 243개 지방 자치단체를 대상으로 실시한 경제활동 친화성 평가에서 2015년도 말 전국 15위(S등급)평가를 받은 바 있다.

### ▲주요 현안사업 정책실명제 운영

주요 현안사업 정책 실명제를 통해 시정 주요정책 집행과정의 책임성과 투명성을 높이는 물론 정부 3.0핵심 가치인 정보의 개방과 공유를 통해 시정의 신뢰성을 높이고 있다.

대상은 10억 이상의 사업과 1억원 이상의 용역, 그밖에 중점관리가 필요한 사업 등으로, 연 2회 추진상황을 시청 홈페이지(www.jongup.go.kr) 정책실명제란에 공개해 필요한 시민들은 언제든지 열람토록 하고 있다.

/정읍=김대환 기자



**무주군의회**  
MUJU-GUN COUNCIL  
mujucc.gaontec.co.kr

대한민국을 넘어 세계로 뻗어나가는  
전통문화의 장



**안빛골** Banditgol  
Traditional Crafts Culture Village

**전통공예문화촌**

군민郡民 중심中心의  
민주의회民主議會

