

‘시민불편 해결사’

사 전적인 의미로 박하지 아니하고 잘 통함'이란 뜻을 가진 소통(疏通)이란 단어는 정치 경제 사회 문화 어느 분야를 막론하고 우리사회에서 가장 필요한 요소이자 시대적인 화두로 국가나 사회, 개인과 조직 등 어떤 입장에서건 이제 '소통' 없이는 어떤 일도 추진할 수 없고, 새로운 가치를 창출할 수가 없다

특히 행정에서의 '소통'은 시민들을 가장 가깝게 만날 수 있는 창구로서, 대민 서비스를 펼치기 위한 필수 덕목이자 시민들의 시정 참여를 높이는 첫 단추로 작용되기까지 하는 가운데, 남원시가 시민불편 살피미 '120민원봉사대'를 통해 찾아가는 현장민원해결로 소통행정을 몸소 실천하고 있어 그 행보를 짚어봤다.

▲시민불편 살피미 120민원봉사대

120민원봉사대의 찾아가는 현장민원은 지난 2009년부터 추진해온 남원시만의 시민 중심의 최고의 실행 행정으로 올해는 취약계층 생활 격차 완화와 시민에게 더 가까이 다가가기 위해 2월 15일부터 다채로운 활동을 펼치고 있다

일환으로 민간인과 공무원 11여명으로 구성된 120민원봉사대는 매주 화·수·목 주 3회 읍면동 마을을 찾아가 전기·수도·가스, 보일러, 이동빨래, 농기계 수리, 복지상담, 치매상담, 정신건강상담 등 시민들이 생활속에서 느끼는 불편사항을 직접 찾아가 일상 속 불편사항을 점검하고 해결해주고 있다.

또한, 최경식 시장은 분기별로 마을을 찾아가서 시민과 함께하는 소통행정 '찾아가는 현장 체험의 날'을 운영하고 있으며, 시 현인이나 격의없는 대화를 통해 지역발전이나 주민들의 의견을 수렴하는 소통간담회 시간도 가지며, 1일 2가구 찾아가는 소통행정추진으로 기초수급자, 독거노인 등 현장을 찾아 체험활동도 활발하고 펼치고 있다.

특히 올해는 세탁기(23kg)대를 추가 구입, 세탁기 3대, 건조기 1대를 장착해 내장된 2.5톤 탱크운영과 함께 공공근로 2명을 활용, 이불빨래의 수요자가 급증하는 시민중심 소통행정에 발맞춰 직접 이불빨래를 방문 수거해오고, 세탁 후 직접 이불빨래를 배달해주는 맞춤형 이동빨래방 서비스를 지원하고 있다.

또한, 이동빨래방서비스는 살균과 원단 보호 기능을 갖춘 빨래차량과 빨래감 수거 세탁, 건조 후 전달해 드리는 체계로 운영, 만족도가 매우 높은 생활맞춤형 사업으로 꼽히고 있으며, 장애가 있으시거나 거동이 불편한 어르신들의 각 가정을 찾아 농업인의 영농활동 지원과 안전사고 예방을 위하여 농업기술센터 농업기계팀의 수리 상담도 함께 진행하고 있다.

이같이 120민원봉사대는 지난달 말까지 찾아가는 현장민원활동을 통해 △전기가스 1,774건 △이불빨래 797건 △농기계 502건 △기타 636건 등 76개 마을을 410세대 3,709건을 처리한 바 있다

▲생활현장투어 운영

120민원봉사대는 관내 지역을 순회하는 생활현장투어(자전거투어)를 추진 해 민원이 접수되면 30분 이내로 현장에 도착, 현장에서 조치 가능한 사항은 120민원봉사대에서 차량활동 수거차 및 불편사항을 신속히 처리하며, 즉시 처리가 어려운 민원에 대해서는 관련 부서에 통보, 추후정비 및 결과를 안내하고 있다.

특히 명절기간에는 공공이용시설과 공용터미널, 남원역, 재래시장, 주요관광지를 중심으로 특별점검투어를 실시하며 도로, 하천, 골목길, 교통시설물발발 광고물 쓰레기 불법투기 등 생활환경과 주민편의 전반도 살피고 있다.

또한, 생활현장투어를 통해 주거 밀집지역과 교통 사각지대를 꼼꼼히 점검하고 있으며, 올 10월 말까지 공공시설물 관리와 도로 포트홀 및 교통시설물정비, 불법광고물 등 주요 도로변 위험요소를 생활현장 투어 순찰로 72회 801건을 처리한 바 있다.

▲독거노인 등 취약계층에 대한 실행행정추진

120민원봉사대는 독거노인 등 취약계층에 대하여 일상생활의 불편함을 해결해 드리는 실행행정도 추진하고 있다.

일환으로 민선 8기 출범과 더불어 시작된 읍·면·동장이 추진하는 '1일 1가구 찾아가는 소통행정' 추진과, 독거노인생활지원사, 요양보호사, 이·통장과 연계, 120민원 접수로 통해 도움이 필요한 가정을 방문, 생활민원서비스도



주 3회 읍면동 마을 찾아 시민 불편사항 점검·해결

최경식 시장, '찾아가는 현장 체험의 날' 운영

지난달 말까지 76개 마을 410가구 3709건 처리



펼치고 있다.

일례로, 주방에 설치된 수도 코브라 누수교체 심크대 소수선 방출입문 손잡이 교체, 노후된 스위치 콘센트 전등램프를 교체 위한 화재 위험대비 전기시설 점검 등 다양한 생활민원 소수선 서비스도 제공하고 있다.

그렇게 지난달 말까지 전기시설정비 보일러 점검, 창문 보수, 심크대 수선 가스시설 정비 등 생활민원 서비스 31세대 150건을 처리했다.

▲120전화 한통으로 해결

이밖에도 남원시는 2006년 9월부터 120전화민원 처리를 통해 소통행정을 이어가고 있다. 전 북도가 생활민원담당을 운영하는 6개 시·군에 전주 정읍 군산 익산 남원 김제 등에 063-120 전화번호를 부여함에 따라 남원에서는 063-120-5번으로 연결, 민원해결이 가능하기 때문이다.

이에 일상생활에 불편이 있는 취약계층을 발견 또는 독거노인 등 서비스가 필요할 때는, 국번없이 120으로 전화해서, 남원시 5번을 누르면 바로 생활민원이 접수, 처리되며, 또한 120전화민원은 요청 시, 시청 당직실로 자동연결 처리되고 있고 이용은 평일(주말) 오전 9시부터 오후 6시까지 이용할 수 있다.

120전화민원 주요처리현황은 △로트길 신고(동물사체) △소음이나 악취관련신고 △불법주정차위반 차량신고 △택시승차거부신고 △코로나 확진·검사관련 문의 △도로에 쓰러진 나무 사고우려 △가로등 고장신고 △기타 상수도요금관련(세금포함) 등이며, 올해 한해도 10월 말까지 245건의 120전화민원을 처리했다.

이은주 시민소통실장은 "120민원봉사대의 찾아가는 현장민원 활동이 시민 눈높이에 맞는 생활민원서비스로 호평받고 있다"며 "호응에 힘입어 앞으로는 120민원봉사대를 내실있게 운영, 주민편의 증진도모 및 진정성있는 소통행보를 전개해 나갈 방침"이라고 밝혔다.

/남원=김기두기자



남원시가 시민불편 살피미 '120민원봉사대'를 통해 찾아가는 현장민원해결로 소통행정을 몸소 실천하고 있다. 사진은 '찾아가는 현장 체험의 날' 일환으로 주민들과 소통행정에 나선 최경식 시장 모습이다.

다문화 가족과 함께하는

M E S

MINGLE - ENJOY - SHARE

FESTIVAL

2022.11.10(목)
7:30 pm

문화공간 이름 ART SPACE

큰서트가이드 <김정배>

주최 주관 | 문화재단 후원 | 전라북도 기획 | 이윤정 티켓 | 전석 1만원 문의 | 카카오톡 채널 '사단법인문화' 1:1 대화