

# 민원 해결 창구 넘어 행정 신뢰 높인다

## ‘시정중심 으뜸정읍’ 실현... 2023년에 설치·운영

정읍시가 시민과의 소통을 강화하고, 생활 속 불편 사항을 신속히 해결하기 위한 전담 창구인 ‘시민소통실’을 운영하며 시민 만족도를 크게 높이고 있다. 민선 8기 정읍시의 시정 구호인 ‘시정중심 으뜸정읍’ 실현을 위한 핵심 공약으로, 2023년 1월 설치돼 운영하고 있다.

시민소통실은 시청 1층에 위치해 누구나 쉽게 접근할 수 있도록 편의성을 높였다. 일반 행정 사무실과는 달리 개방형 구조로 돼 있어 시민 누구나 부담 없이 방문할 수 있다.

민원 접수부터 시장과의 직접 면담 요청, 개인 상담, 전화 민원 등 다양한 민원을 한 곳에서 해결하는 통합 소통 창구 역할을 담당한다. 특히 시민의 불편을 신속히 처리하



이학수 정읍시장

고, 실질적이고 구체적인 해결책을 제시하는 등 시민과 행정 간 신뢰를 구축하고 있다.



### ▲시민 불편 해결의 최전선, 직소민원 처리 성과

2023년 개소 후 시민소통실을 통해 접수된 민원은 최근 기준 총 680건으로 집계됐다. 방문 민원이 526건, 전화 상담 민원이 154건에 달한다.

분야별로 살펴보면 도시·건설 분야가 176건으로 가장 많았고, 복지 104건, 산림·농축산 88건, 교통·환경 71건, 기타 일반민원 241건 등 다양한 영역에서 민원이 접수됐다.

접수된 민원의 내용은 단순한 생활 불편부터 제도 개선 요구까지 폭넓게 분포하고 있다. 이 중에서도 특히 제도 개선과 관련한 민원이 주목받았다.

대표적인 사례로, 지원금 관련 민원을 들 수 있다. 한 시민이 지원 기준에 부합하지 않아 지원금 수령이 어려워진 상황에 대해 시민소통실이 적극적으로 관련 부서와 협의에 나섰다. 그 결과 예외조항을 신설해 해당 시민이 지원금을 받을 수 있게 했다. 이를 통해 적극행정 추진과 유연성을 높였다는 평가를 받았다.

또 다른 사례로는 시의 권한이 아닌 민원 처리에서도 적극적인 대응으로 신뢰를 쌓았다.

시 관할이 아닌 민원이라 하더라도 “관할이 아니다”라며 선을 긋지 않고 관련 유관기관과 협력해 적극적인 중재와 협의를 통해 시민 불편을 해소했다. 국가기관과의 협조가 필수적이었던 복잡한 사안까지도 시민소통실이 중심이 돼 해결책을 이끌어내는 성과를 거뒀다.

특히 현장 중심의 민원 처리 방식도 주목할 만하다. 지난 여름 가뭄이 심각했던 시기, 한 농민이 논에 물 공급을 요청한 민원을 제기했다. 현실적으로 어려운 민원이었으나, 시민소통실은 즉시 현장에 출동해 인근 방죽 상태를 확인하고 양수기 대여·설치, 사용법 안내까지 세심하게 지원했다. 이 같은 현장 밀착형 적극



## 개소 후 접수 민원 총 680건... 제도개선 관련 민원 ‘주목’ 시민소통위원회 구성 등 온·오프라인 소통 기회 넓혀가

행정은 시민들에게 큰 호응을 얻었다.

시민소통실이 이처럼 좋은 평가를 받는 이유는 바로 민원을 처리하는 자세에 있다.

단순히 민원을 접수하고 관련 부서에 전달하는 수동적 업무에서 벗어나, 실질적이고 구체적인 해결 방안을 모색하고 시민과 함께 해결책을 찾아가는 능동적 자세를 갖추고 있다.

이 같은 적극적인 행정은 민원 만족도 향상으로 이어지고 있으며, 시민의 행정에 대한 신뢰도를 크게 높이고 있다.

▲시민 눈높이에 맞춘 민원서비스 지속 확대  
시는 시민소통실의 성과를 더욱 확대하기 위

해 온라인과 오프라인에서 시민과의 소통 기회를 넓혀가고 있다. 온라인 소통 창구인 ‘정읍시 소통방’을 통해 시민, 출향인, 관광객 등 누구나 쉽게 정책 제안과 토론, 설문과 투표를 통해 시정에 참여할 수 있는 기회를 제공하고 있다.

특히 소통방에 등록된 제안이 1개월 내 50건 이상 공감대를 받으면, 이를 시민소통위원회에서 심사해 실제 정책에 반영하는 시스템을 운영 중이다. 이를 통해 시민의 다양한 목소리가 시정에 반영되는 민주적이고 참여적인 행정을 실현하고 있다.

또한 시민소통위원회를 구성해 시민과의 소



통을 한층 심화하고 있다. 시민소통위원회는 정읍시의 주요 정책과 민원에 대해 시민들의 의견을 심도 있게 검토하고 논의하는 기구다. 이를 통해 행정과 시민 간의 신뢰를 더욱 견고하게 다지고, 시민 중심의 행정을 펼쳐나가고 있다.

또한 민원 서비스의 질을 높이기 위한 다양한 시도를 지속적으로 전개하고 있다. 정기적인 직원 교육과 워크숍을 통해 직원들의 민원 처리 역량을 향상시키고, 민원 처리 과정에서 나타난 개선점을 지속적으로 발굴해 업무 매뉴얼을 지속적으로 업데이트하고 있다.

이학수 시장은 “시민소통실은 단순한 민원창구가 아닌, 시민과 행정이 진정으로 소통하는 핵심 공간”이라며 “앞으로도 시민이 실제로 체감할 수 있는 능동적이고 적극적인 행정 서비스를 지속적으로 제공해 시민 만족도를 더욱 높여나갈 것”이라고 했다. /정읍=김대환 기자

## 전주천을 살립시다

자연과 인간이 어우러진  
생태이전 - 전주천

전주의 남동쪽에서 북서쪽으로 흐르는  
전주천은 유역면적 31.53km<sup>2</sup>,  
길이 30km의 지방 1급 하천이다.

전주에서 남동쪽으로 26km 정도 떨어진  
임실군 관촌면 솔치에서 발원하여  
시의 중심지를 관통 하여 흐르는 전주천은  
서신동 추천에서 삼천(三川)과 합류하는  
만경강 제1지류이다

전주매일 캠페인