

사회를 움직이는 '황금의 쇠사슬' 되다

남원시는 지난해 민선 7기 출범과 함께 '친절하고 살맛나는 천년남원'을 핵심공약으로 선정하고, 친절행정 정착 및 확산을 위해 다채로운 시도를 하는 등 매우 친절한 남원시정을 만들기 위해 노력해왔다. 특히, 올해 시정목표를 '편안하고 친절한 행정'으로 삼고, 시민에게 다가가는 '평이근민(平易近民) 행정'을 추진한 바, 독일 문학을 세계적 수준으로 끌어올린 위대한 작가 괴테의 "친절은 사회를 움직이는 황금의 쇠사슬이다"라고 한 것처럼, 남원시의 친절행정이 얼마나 공식사회(행정)를 움직이는 황금쇠사슬이 됐는지, 올해 남원시의 친절행정 성과를 돌아본다.

/편집자주

◆투명하고 친절한 행정

남원시의 친절다짐은 먼저 시청 출입문 변화에서부터 시작했다.

시청 각 부서의 문은 출입문을 비롯해 시장 실문 역시 모두 목재로 변경했다. 나무 소재 특유의 따뜻한 느낌은 좋을지 몰라도 각 부서를 찾는 민원인들에게 목재출입문은 무겁고, 인을 볼 수 없어, 단절감과 거리감, 폐쇄성을 느끼게 하는 요인이 되어 이를 변화시킨 것이다.

이는 '매우 친절한 남원시정'을 표방하며 출발한 민선 7기 남원시정에 있어 안과 밖이 단절된 목재출입문은 가장 먼저 고쳐야 할 소통 사항으로, 남원시는 작년 9월 전부서의 출입문을 투명유리문으로 전면 교체하면서 매우 친절한 남원시정 만들기의 전면전을 선포하고, ▲친절분위기 조성 ▲친절역량 강화 ▲친절동기 부여 ▲직인 보호제도 등 4가지 전략을 중점적으로 추진하기 전략으로 친절행정 안착에 주력해 왔다.

◆친절분위기 조성

남원시는 시민이 감동하는 행정서비스를 펼치기 위한 친절분위기 조성을 위해 부서별 친절시책 추진, 상시 모니터링 시스템 구축, 우수사례 공유 및 환경개선에 앞장서 왔다.

그 일환으로 33개 실과소, 23개 읍면동에서 업무특성에 맞춰 부서별 친절시책을 추진해왔다.

총무과는 친절은 당선의 목소리로부터, 홍보 전산과는 남원의 목소리! 시민을 웃게 한다, 보절면 내 집처럼 편안한 보절 카페 등 부서별로 독특한 아이디어로 시민들을 대했다.

또한 지난 4월에는 카카오톡 플러스친구 '친절남원'을 개설해 시민 누구나 24시간 언제든지 간편하게 친절과 불친절 민원 상담과 처리할 수 있는 행정서비스를 구축했으며, 국민신문고 등 기존 민원 접수보다 간편해 300여명이 가입하면서 그동안 총 36건의 민원을 처리하는 높은 만족도를 나타냈다.

특히, 총무과(과장 류흥성)는 제89회 춘향제 기간(5.8~5.12) 찾아오는 방문객에게 친절한 남원의 이미지를 심어주기 위해 '친절남원' 캠페인을 실시하기도 했으며, 이밖에도 친절 우수사례와 환경개선 사례 등을 내부 게시판

과 페이스북 등에 공유함으로써 친절문화 확산에 노력해왔다.

◆친절역량 강화위한 에너지 충전

남원시는 올해 수요자 맞춤 친절교육, 찾아가는 읍면동 현장코칭, 전화친절도 조사 등으로 친절 역량을 강화해 왔다.

그 일환으로 지난 9월 6일 10시와 오후 2시 시청강당에서 전 직원을 대상으로 연극으로 만나는 친절교육을 실시하기도 했다.

'민원인의 마음으로 불나다'라는 주제로 펼쳐진 연극 형식의 친절교육에서는 언제든지 발생할 수 있는 불만 요소를 사전에 제거해 친절 마인드를 구축하는 내용으로 직원들에게 큰 호응을 얻었다.

또한 전 직원을 대상으로 민간서비스 수준의 친절예법 습득 및 친절마인드 확립을 위한 친절교육과, 민원현장을 벗어나기 힘든 직원을 위해 강사가 직접 23개 읍면동 민원실을 방문해 문제점 개선과 친절교육을 병행하는 '찾아가는 읍면동 현장 코칭'을 시행 친절도 향상에 노력했다.

이밖에도 매년 외부 조사전문기관에 위탁해 전 직원을 대상으로 공무원 전화친절도를 조사했으며, 조사결과 우수평가 기준인 평균 90점을 상회하는 92.5점을 얻어 2017년 81.5점, 2018년 91.2점에 비해 매년 상승세를 유지하고 있었고, 이에 따라 우수부서 4개소와 우수직원 21명에게는 격려와 포상을 병행해 친절분위기를 고조시켰다.

◆친절 동기부여 위해 노력

남원시는 올해 '친절 동기부여'에도 관심을 기울였다. 친절한 직원이 자긍심을 가지고 보람 있는 서비스를 제공 할 수 있도록 부서 및 직원 인센티브(패널티) 부여하는 것은 물론, 칭찬민원 알림 및 격려, 청렴·친절 마일리지 제도를 운영했다.

이에 시 홈페이지에는 "민원인을 밝게 맞아 주고 적극적으로 응대하는 모습을 지켜보면서 즐거운 기본으로 업무를 마칠 수 있었다", "신속한 업무처리로 한 걸음에 일을 처리할 수 있었다" 등의 친절공무원에 대한 칭찬 사례가 줄을 이었으며, 칭찬 문자메시지나 편지가 이



지난해 9월 전 부서 출입문 전면 교체
친절분위기 조성·역량 강화 등 추진
23개 읍면동 등에서 부서별 시책 운영
청렴·친절 마일리지 제도도 운영
시 "시민 만족 친절행정 계속될 것"

환주 시장 앞으로 직접 송달되기도 했다.

남원시는 친절직원을 올 10월까지 총 37명을 선정해 이환주 시장이 직접 격려하고 소정의 남원사랑상품권을 지급했으며, 친절분위기 확산을 위해 접수된 칭찬 사연은 전 직원에게 공유하도록 했다.

◆친절위한 직원 보호제도

남원시는 아무리 친절하려해도 민원인의 부당한 폭언과 협박 등에는 이길 장사가 없다는 점을 감안해 약성 민원으로 부터 직원을 보호하기 위해 민원응대 매뉴얼을 제작해 배부했다.

또, 민원인이 정당한 응대에도 불구하고 처리 결과 등에 불만을 품고, ▲불친절 신고 등으로

불이익 처분을 요구한 경우를 대비해 ▲특이 민원발생보고 제도를 도입해 직원들을 보호했다.

이밖에도 피해공무원에 휴게시간을 부여하고 폭언 등 언어폭력 시 녹음을 실시하도록 대책을 마련해 줌으로써 스트레스 노출로 인한 공무원의 심리적, 육체적 피해를 사전에 예방, 친절행정이 지속적으로 추진 될 수 있도록 대책 마련에 나섰다.

◆남원시 친절행정, 더할 나위 없었다

남원시는 오는 12월 전화친절도 조사결과 미흡한 부분에 대해 전 직원을 대상으로 친절교육을 실시하고, 친절 종합우수부서 4개소를 선정해 한해를 마무리 지을 예정이다.

따라서 살펴보면 남원시의 올 친절행정은 얼마 전 말보다 행동으로 몸소 보여준 진정성 담긴 실천이자 강력한 소통의 메시지였다.

특히, 더 낮은 자세로 시민에게 다가가는 ▲평이근민(平易近民)은 '매우 친절한 남원시정' 조성에 중요한 요인으로 작용하면서, 이제 친절을 넘어서 곧 감동 행정을 실현하는 데할 나위 없는 조건으로 성숙되었다.

남원시 관계자는 "이환주 시장의 전국에서 가장 친절한 남원시정을 만들겠다는 의지는 확고하며, 시장이 시민의 마음을 여는 가장 강력한 수단으로 ▲친절을 택한 만큼, 시민들이 만족하는 그날까지 친절행정은 앞으로도 계속될 것"이라고 강조했다.

/남원=김기두 기자

무주 빨강치마리조트

홈페이지: <http://www.milmo.co.kr> 전화: 063-322-7000