

자 치 행 정 국

I. 총 관

II. 2009년 주요업무 추진실적

III. 2010년 주요업무 계획

I. 총괄

□ 자치행정국에서는

- 모두가 함께 참여하는 「자치시정」 구현을 위하여
 - 시 민 > 생활공감 서비스 제공 시민단체 > 시정과 협력체계 강화
 - 자 치 구 > 상생 발전기반 마련 공 무 원 > 신바람 나는 일터 조성
- 시민이 행복한 대전을 만들기 위한 「시정동력」 제공

□ 금년도 주요성과로는

- 고객 감동의 「맞춤식 서비스」 제공으로 시민 만족도 향상
 - 민원처리기간 47% 단축, 시민 알권리 충족, 120콜센터 기능강화 등
- 시민 참여와 협력을 바탕으로 화합하는 자치시정 실현
 - 자원봉사 최고도시(15만명), 자치구 역량강화 지원, 현장중심 대화 등
- 경제난 극복을 위한 세무·회계제도 개선 등 행정역량 결집
 - 계약처리기간 61% 단축, 세무조사 면제, 지역업체 참여기회 확대 등
- 근무성적 평정제도 개선 등 일 중심의 공직분위기 조성
- 시청광장 문화예술공연 등 시민과 함께하는 시청사 개방공간 확대
- 경기침체로 인한 거래세수 감소에도 불구하고 안정적 소요재원 조달

□ 내년에는

- 전국동시지방선거, 지방세제개편 등 많은 변화가 예상되는 시기로 시민의 다양한 욕구에 능동적으로 대처하면서
- 「시정 60년」 새로운 출발을 위해,
“시정통합+고객만족+시정지원” 시스템을 더욱 힘차게 가동

Ⅱ. 2009년 주요업무 추진실적

1. 행정서비스의 획기적 개선
2. 경제 회생을 위한 역량 결집
3. 참여와 협력의 자치시정 구현
4. 직원 사기진작과 청사환경 개선
5. 소요재원의 안정적 조달

1. 행정서비스의 획기적 개선

- 전화·사이버·대민 등 시민과 만나는 접점서비스 강화로 만족도 제고
- 항상 고객 눈높이에 따라 민원 입장을 생각하는 「맞춤식서비스」 제공

① 고객만족 민원서비스 제공

- 민원처리기간 단축 : '06년 14.1일 ⇨ '09년 7.5일 / 47% 단축
- 무방문 민원 **28종 883천건 발급** / 구비서류 62만건 감축
 - 총 637천명 혜택, 65만시간 절약
- 민원처리 마일리지제 확대 운영
 - '08년 3일이상 민원 222종 ⇨ '09년 2일이상 민원 248종
- 신속·정확한 정보공개 처리
 - 공개율 '06년 91.2%(처리기한 10일) ⇨ '09년 100%(처리기한 7일)

② 「대전120콜센터」 기능 강화

- 120콜센터 상담실적 연평균 60% 급증 - 기능 강화로 민원편의 증진

강화 내용	• 상담인원 : 15명 ⇨ 22명 / 7명 증원
	• 운영시간 : 11시간(휴일 9시간) ⇨ 365일 18시간 / 7시간 연장
	• 안내분야 : 5개분야 ⇨ 시정 전분야
	• 안내대상 : 일반인 ⇨ 청각장애우 포함(수화상담서비스)

- 전국체전 「종합안내시스템」 가동, **One-Stop** 안내(10.12부터)

《 변화 모습 》

구 분	(단위)	2006년	2008년	2009년	2010년
민원처리기간	일	14.1	8	7.5	7
여권발급기간	일	7	4	4	3.5
콜센터상담실적	건	385	1,053	1,600	2,000

2. 경제희생을 위한 역량 결집

- 지역경제 활성화를 위한 민·관 협력 및 기업 친화적 환경 조성
- 공무원 등 채용확대를 통한 청년실업 해소 및 일자리 창출 기여

1] 기업부담 완화 및 경영 활성화

- 영세·성실기업 세무조사 면제 확대 : 274개 기업 ⇨ 774개 기업
- 「계약단축 매뉴얼」 제작 배부로 계약처리기간 **61%** 단축
- 「계약심사제」 운영을 통한 예산절감 257억원 / 목표 150억원
- 지역업체 참여기회 확대
 - 지역업체 우선계약 참여비율 확대 95% ⇨ 97%
 - 공공공사 지역제한기준 상향 조정 70억원 ⇨ 100억원
 - 분할발주로 지역업체와 계약(7개공사 ⇨ 21개 업체 231억원)

2] 공공부문 일자리 확대

- 지방공무원 채용(5, 9월) : 205명 / '08대비 82명 증가
 - 일반직 105명, 소방직 100명
 - ※ 청년실업 해소를 위해 임용대기자 조기 실무수습
- 어르신 시험감독관 확대 배치 : 137명 ⇨ 205명
 - 공개경쟁시험 : 5% ⇨ 15%, 자격·면허시험 20% ⇨ 40%
- 일자리 창출(100명분)을 위한 예산절감 : 800백만원
 - 공무원 보수, 국외여비, 산업시찰 비용, 직원 워크숍 급량비 등

《 변화 모습 》

구 분	(단위)	2006년	2008년	2009년	2010년
공무원 채용	명	174	123	205	200
전자계약율	%	55	70	80	90

3. 참여와 협력의 자치시정 구현

- 현장중심, 시민우선 생활시정 강화 및 경쟁력 있는 주민자치 실현
- 자치구 및 시민단체와 연계·협력시스템 구축으로 원활한 시정 구현

① 자치구와 상생발전 기반 마련

- 자치구 재정지원('07~'09) - 총 68개 사업 665억원
- 자치구 평가체계 정비 및 인센티브 지원('09) - 14개시책 850백만원
- 시·구간 조기집행 및 계약사무 공유, 선진 세무행정시스템 보급

② 자원봉사 활성화 및 시정참여

- 자원봉사자 등록수 **150천명 돌파**('09.9) / 인구 10명당 1명
- 우수자원봉사자 우대 및 참여문화 확산
 - 마일리지증 발급 4,874명 / 인증서·뱃지 수여 3,394명
- 세분화된 전문 자원봉사단 구축 - 1004봉사단, 전문봉사단 등
- **IAC·전국체전 성공개최 참여**
 - 국제우주대회(IAC) 350명, 전국체전 3,000명 참여 자원봉사

③ 시민소통의 사회통합여건 조성

- 자치구 연두방문 - 주민과의 대화중심 운영
- **다양한 계층별·직능별 시정설명회 개최** : 40회
 - 경제난 극복 시민과의 대화, 수요현장방문, 직능단체 간담회 등
- 생활공감 시정·주부모니터단 운영(400명) / 정책제안 292건

《 변화 모습 》

구 분	(단위)	2006년	2008년	2009년	2010년
자원봉사참여시민	천명	68	126	156	200
민생현장방문	회	7	110	130	150

4. 직원 사기진작과 청사환경 개선

- 일 중심의 인사시스템 정착 및 신바람 나게 일할 수 있는 여건 조성
- 시민 중심의 문화·여가활동·휴식 공간으로 저탄소 녹색청사 조성

1] 신바람 나는 근무여건 조성

- 근무성적 평정제도 개선
 - 연도별 근평비율 균등적용, 경력만점 도달기간 1~5년 단축
- 성과 지향의 교육훈련 강화
 - 연간 교육훈련 기준시간 확대(직급별 5~10시간), 직무 전문성 강화
- 자기계발 등 개인성장 지원 - 외국어 학습 150명 원어민 전화교육
- 여가·건강증진 프로그램 운영
 - 직장동호회·열린상담실 운영, 직원 워크숍 개최(연 2회)

2] 시민과 함께하는 개방공간 확대

청사20층

- '08. 12 복합문화공간 조성 / 하늘마당 + 하늘도서관
- 개장시 일평균 370명 ⇨ 현재 일평균 **650명** / 16만명 이용

시청광장

- 시청광장 문화공연(9.12부터) 토요일콘서트(매주 토요일), 작은음악회(수시)
- 시민타종체험(격주 토요일) - 가족(결혼·회갑), 회사(창립) 기념일 등

3] 시민 친화적인 「저탄소 녹색청사」 조성

- 시청사 5층 옥상녹화 1,400㎡ / 시청광장 녹지조성 5,000㎡
- 태양광 발전시설 설치 : 5층 남측옥상 320㎡, 30Kwp

《 변화 모습 》

구 분	(단위)	2006년	2008년	2009년	2010년
연 간 교 육 시 간	시간	-	50	60	80
청 사 이 용 시 민	천명	190	250	320	380

5. 소요재원의 안정적 조달

- 안정적인 자주재원 기반 조성을 위한 지방세수 확충노력 지속 추진
- 체계적인 체납징수 활동 전개 및 납세자 편의시책 발굴·운영

① 지방세수 목표 차질없는 달성

징수목표

- 목표액 : 1조 1,692억원(2회추경 기준)
- 지방세 8,908억원, 세외수입 1,977억원, 부동산교부세 807억원

징수실적

(9월말기준)

- 징수액 : 8,785억원(75%)
- 지방세 6,802억(76%), 세외수입 1,427억(72%), 부동산교부세 556억(69%)

- 매월 세목별 증감요인 분석, 부진세목 집중 관리
- 취득세 등 거래세수 감소분 부동산교부세 확보대책 강구

② 체계적인 체납징수 활동 전개

- 9월말 현재 총 체납액 1,176억원
- ⇒ 체납액 정리기간('09. 10~'10. 2)중 322억원 징수 목표

③ 고객지향 납세편의시책 운영

- 인터넷 온라인 시스템 구축, 신고·납부불편 해소
 - 세무조사 신고, 전자고지 송달서비스제, 세외수입 지로납부제 등
- 「기업세무조사 상담제」 실시 ⇒ 기업 불편사항 개선

《 변화 모습 》

구 분	(단위)	2006년	2008년	2009년	2010년
지방세 징수율	%	96.9	96.1	96.3	97.1
수수료 현실화	%	89	92	92	96
세무조사 면제	기업	-	274	774	774

Ⅱ. 2010년 주요업무 계획

1. 대내외 환경변화 능동적 대처
2. 완전한 경기회복과 성장 지원
3. 고객만족 행정서비스 정착
4. 시민과 함께하는 「녹색청사」 조성
5. 미래 성장동력 체계적 육성

2010년 업무여건 및 방향

업무여건

○ 시정 전반과 시민 생활에 다양한 변화 예고

예상
변화

- 지역경제가 금융위기 이전으로 회복
- 전국동시지방선거로 반목과 갈등 우려
- 지방소득·소비세 도입, 지방세제 개편

⇒ 어느 해보다 행정의 효율적 대응이 요구되는 시기



중점방향

- 대내외 환경변화에 능동적으로 대처하면서 완전한 지역경기 회복과 성장 지원
- 고객만족 행정서비스를 정착시키고, 시민과 함께하는 「녹색청사」 조성과 미래성장동력의 체계적 육성

자치역량의 재 결집

⇒

새로운 시정 60년 준비

1. 대내외 환경변화 능동적 대처

- 전국동시지방선거 이후 흩어진 민심을 하나로 모아 화합 한마당 구현
- 시민여론 수렴과 타 지역 연계를 통해 각종 제도개편논의 합리적 대응

1] 제5회 전국동시지방선거 관리

개요

- ▶ 선거일 : '10. 6. 2(수), 06:00~18:00
- ▶ 선거인원 : 93명(광역 20, 기초 68, 교육 5) / 43개 선거구

- 공명선거 분위기 조성 및 투표 참여방안 마련 / 완벽한 선거관리

2] 시민 참여역량 강화

- 시·구청 「공동협력시스템」 구축
 - 구청장과 정례대화(분기별), 정책간담회·동장 워크숍(반기별)
- 주민참여 현장행정 강화
 - 시정소통 간담회, 생활밀착형 현장방문 대화, 직능단체 회의 등
- 지방선거 후 시민화합·협력 대책 마련

3] 품격높은 '자원봉사도시' 육성

- 그동안 양적 확대에서 품질 중심의 자원봉사로 도약
- 기업연대 사회공헌사업 참여 확대
 - 노블레스 오블리주 협약 : '09년 17개기업 ⇨ '10년 40개기업 참여
- 동 단위 자원봉사센터 「희망캠프」 운영 / 동별 5명씩 운영자 양성

4] 「지방세제 개편」 대비 철저

- 지방소득·소비세 도입 불구, 정부 감세정책으로 재정에 어려움 예상
 - ⇨ 부족분 보전 건의 및 거래세수 확보대책 마련
- 지방세법 분법 시행시기 연기('10년 ⇨ '11년)
 - 지방세 관련조례 개정 준비, 세수변동 및 재원보전대책 강구

2. 완전한 경기회복과 성장 지원

- 조기집행 등 지원을 통하여 완전한 경기회복과 재도약의 기반 조성
 - 지속적인 제도개선을 통해 서민생활 안정 및 지역경제 활성화 도모
-

① 조기집행을 통한 경기부양 지원

- 완전한 경기회복을 위해 조기집행자금 지원대책 마련
 - 금년과 같이 일시차입, 타 회계자금 전용 등 적극적 방안 모색
- 대금지급 「바로바로제」 도입 시행
 - 종전 청구일로부터 3일이내 지급 ⇨ 개선 1일이내 지급
- 계약업무 처리기간 단축, 일상경비 지출범위 확대 등 지속 추진

② 지역업체 참여확대 및 건전회계 운영

- 지역업체 우선계약대책 마련
 - 지역제한 및 공동도급, 관내 용역기관 활용, 지역생산품 우선구매
- 고객편의, 투명성 제고를 위한 「전자계약제」 확대
- 「계약심사제」 전문성 강화로 예산절감 극대화

③ 「희망나눔 플러스 운동」 전개

- 이웃의 아픔을 보살피는 「생활거점형」 자원봉사
 - 1004봉사단·전문봉사단 주도 소외계층 880세대 생활 밀착지원
 - 자원봉사 박람회 ⇨ 찾아가는 「자원봉사 대축제」 전환(3만명 수혜)
- 「모아보자 경제살리기운동」 전개
 - ‘100만 희망담기’ 저금통 릴레이, ‘모아보자 국민대행진’ 캠페인
 - ⇨ 독거노인, 소년소녀가장, 결식아동 등 어려운 이웃돕기 사용

3. 고객만족의 행정서비스 정착

- 인터넷을 통한 '안방 민원시대', 종이 없는 '그린 민원시대' 개막
- 전국에서 가장 안전하고 살기좋은 「Safety-Daejeon」 환경 조성

① 지속적인 민원만족도 향상

- 민원처리기간 지속 단축 '06년 14.1일 ⇨ '10년 7일 / 50.4% 단축
- 여권발급업무 고객편의 증진
 - 노인을 위한 여권발급 우대창구 운영, 여권업무 연장근무제·택배제 시행
 - 찾아가는 여권 민원창구 / 10인이상 학교 및 기업체 대상
- 무방문 민원 확대 시행 : '09년 28종 ⇨ '10년 100종 ⇨ '11년 200종
- 무인민원 발급기(100개소) 주1회 점검으로 사용자 편의도모

콜센터
개선

- 콜센터 만족도 : '09년 95.8% ⇨ '10년 98% 수준까지 향상
- '09년 전화·수화상담 ⇨ '10년 휴대폰 문자상담 서비스로 확대
- ※ 국내 최초 버스안내시스템 운영 / 시내버스 정류장 - 콜센터 연결

② 지방세 납부 편의제공

- 지방세 신용카드 납부제 확대 / '09년 4개사 ⇨ '10년 전 카드사
- 지방세 납부시스템 개선
 - 종이 고지서 없는 지방세 납부 / ATM기·인터넷 기능 개선
 - 납세자 지정계좌를 사용하는 가상계좌시스템 도입 활용

③ 안심하고 살 수 있는 도시환경 조성

- 「특별사법경찰수사팀」 구성·운영 / 자치구 파견 5명(보건 3, 환경 2)
 - 식품·공중위생·원산지 표시 점검, 환경 및 청소년 보호
 - 기획·특별단속으로 살기 좋고 안전한 도시환경 조성
- 범죄예방 CCTV 통합관제센터 시범 운영 / 1개 자치구 선정

4. 시민과 함께하는 「녹색청사」 조성

- 녹색도시 건설의 전초기지인 시청사를 「저탄소 녹색청사」로 조성
- 지속적인 개방과 문화향유기회 제공으로 친숙한 청사 이미지 확립

1] 청사 개방과 문화공간화

청사내부

- 2층 전시실(550m²) 환경개선
 - 전시대 교체, 자연광 차단으로 전시공간 활용 최적화

하늘마당

- 공연장르 확대, 소외계층 초청 등 이용 활성화
 - ⇒ 시민이 건전한 여가·휴식·문화생활을 즐기는 명소로 정착

시청광장

- 민간단체의 공익·문화행사 무상대여 및 개최 지원으로 개방 확대
- 공연의 다양화·전문화를 위해 토요일콘서트 등 문화예술과 이관

2] 「저탄소 녹색청사」 조성

- 북측 현관앞 잔디식재 – 국기게양대 부근 3,000m²
- 의회동 남측공간 태양열 급탕설비 – 자전거보관대 위치 211m²
- 청사 녹색질 향상, 생육환경 개선, 잔디식재 등 지속 추진

3] 쾌적한 청사환경 유지

- 청사미관 향상 – 지하주차장 등 벽체 도색(3,000m²)
- 누수발생 방지 – 청사 건물외부 실리콘 마감처리
- 에너지 절약 및 유지보수 비용 절감
 - 에너지 절약을 위한 공조설비 인버터(17대) 설치
 - 노후화 된 냉각탑(동편 주차장) 및 무정전 전원장치(전산실 등) 교체

5. 미래 성장동력 체계적 육성

- 새로운 시정 60년 도약을 위한 우수인력 확보 및 행정능력 배양
- 시민에게 행복을 원활하게 전달하기 위한 공직내부 시스템 구축

① 우수인력 채용 및 직무능력 강화

- 분야별 전문지식과 능력을 갖춘 우수인력 선발, 면접시험 강화
- 직무능력 향상을 위한 상시학습활동 지원
 - 전 직원 연간 교육훈련(60시간) 이수, 리더쉽 교육·전문기관위탁 교육
 - 직무 부담이 없는 사이버 교육 확대, 독서통신 교육 도입
- 다양한 형태의 학습프로그램 운용 : 청강연수, 어학 스터디 등

② 일·가족 중심의 행복한 일터 조성

- 국외 배낭연수 지원(90여명), 자녀 보육료 지원(150여명)
- 부서별 워크숍(4월), 한마음 체육대회(10월), 공무원 예능작품전(12월) 개최
- 「1직원 1동호회 갖기운동」 전개
 - '09년 38개 1,468명 ⇨ '10년 40개 1,761명(전 직원의 56%)
 - 직장동호회 ⇨ 복지시설간 1:1 자매결연 추진 / 자원봉사 연계
 - 동호회 한마음대회 개최 - 공연·전시, 활동 홍보(사진전 등)

③ 전국 우수시책 발굴 시정 반영

- 중앙부처 업무계획, 중앙·지역언론 보도내용 등 상시 파악
- 공격적인 자세로 우수시책 선점, 치밀한 분석을 토대로 시정 반영

<흐름도>

