

등록번호	정책기획담당관-14842
등록일자	2014. 11. 11.
결재일자	2014. 11. 12.
공개구분	대시민공개

주무관	규제개혁팀장	정책기획담당관	부구청장	
윤화용	김정현	임근래	11/12 조인동	
협 조	주민자치국장 이경현			

정부3.0 실행계획

(2014.10월 ~ 2017.12월)

추진근거	대내(외) 협력 현황			사업비
	기관·부서·단체명	협의내용	협의결과	

서 대 문 구
정책기획담당관

목 차

I. 그간의 주요성과	3
1. 투명한 정부 구현	4
2. 유능한 정부 구현	4
3. 서비스 정부 구현	5
4. 일하는 방식 혁신 및 변화관리	5
II. 주요과제 추진계획	6
1. 국민 맞춤형 서비스 정부	7
2. 일 잘하는 유능한 정부	16
3. 국민에게 믿음을 주는 투명한 정부	18
4. 변화관리	22
III. 추진일정	24
 [첨부] 대표성공 사례	
1. 주요 성공사례 1	29
2. 주요 성공사례 2	31

I. 그간의 주요성과

1. 투명한 정부 구현

□ 공공정보 공개

○ 행정정보공개 적극적 활성화 추진

- 사전공표대상 확대 및 내용 공개
 - * 공표 대상 항목을 335개에서 484개 항목으로 확대
- 업무관리시스템상 부서장 이상 결재문서 원본 공개
 - * 전부서 추진사업 계획서 등 결재문서 목록의 월별 홈페이지 공개:3,020건
- 주요 회의 자료 및 회의록 공개
 - * 주요회의 동영상 18건 공개, 회의자료 17건 및 회의록 761건 공개('14년 6월 기준)

□ 공공데이터 개방

○ 공공데이터 포털에 데이터 개방

- 구 현황 연관 데이터 정보 47건 공개

○ 자체 공공데이터 개방 사이트 운영

- 서대문구 열린데이터 광장(<http://data.sdm.go.kr>) 146건 데이터 공개

2. 유능한 정부 구현

□ 부서내 칸막이 제거를 위한 운영시스템 개선

○ 현안과제의 효율적 해결을 위한 TF활성화 추진

- 8개부서 9개 팀 도입을 통한 현안과제 해결
 - * 동북지허브화 추진, 연세로 대중교통 전용지구

□ 과제 중심 업무관리체계 구축

○ 현안 과제를 과제 중심으로 정리하여 업무 효율성 제고

- 5대 전략과제, 15대분야, 30개 정책과제, 90개 단위사업으로 정리
 - * 복지, 경제, 문화교육, 환경, 참여 서대문으로 나누어 세부사업 체계 구축
 - * 부서 중심이 아닌 과제 사업 중심으로 개편하여 부서 칸막이 해소 노력

3. 서비스 정부 구현

□ 동 복지허브화를 통한 맞춤형 서비스 제공

○ 창구 일원화를 통한 복지·보건 서비스 원스톱 제공

- 2013년 ~ 2014.9.30까지 서비스 연계 강화 실적
 - * 14동 희망건강센터(방문간호사) 방문건수 : 수급자 7,710건, 차상위 5,776건, 기타 1,793건
 - * 서비스 연계 : 동주민센터 2,740건, 타기관 1,793건

□ 민원 편의 제고를 위한 열린 민원실 운영

○ 출생신고시 양육수당과 출산양육지원금을 한 번에 신청가능

- 동주민센터에서만 신청 가능했던 양육수당 신청을 구청에서 출생 신고하는 경우에도 가능하도록 제도 개선
 - * 2014.6.1 ~ 9.30 처리건수 : 78건

○ 사망신고시 상속인 금융거래 조회 서비스 제공

- 사망자의 금융재산을 확인하기 위해 여러 기관을 방문해야하는 불편함을 사망신고 시 신청서를 작성하면 동시에 금융거래 조회 서비스를 제공하는 방식으로 개편

4. 일하는 방식 혁신 및 변화관리

□ 특별과제(융합행정)를 선정하여 변화하는 행정환경 대응

○ 신촌 연세로 문화의 거리 조성을 위한 조직 개편

- 각 부서로 흩어져 있던 연세로 관리 팀을 하나의 과로 통합(2014.9.3조직개편)
 - * 지역활성화과 : 건설관리과 상설정비팀, 교통행정과 교통시설팀 일부 이관, 경제발전기획단 신촌상권활성화팀, 문화체육과 문화기획팀 일부 이관

□ 과거와 미래가 공존하는 4대 역세권 개발

○ 서대문구 대표 역세권을 구심점으로 새로운 도약을 위한 발판으로 비전 제시

- 서대문구의 새로운 중심 홍제권역, 문화와 젊음이 충만한 신촌권역, 서울의 중심지로의 도약 서대문권역, 주거와 상업의 융합 아현권역으로 지정하여 구역 특성에 맞는 방향제시와 개발 노력

II. 주요과제 실행계획

1. 국민 맞춤형 서비스 정부

1 찾아가는 서비스 및 사각지대 해소

1-1. 미리 찾아가는 선제적 서비스 제공

- 기초연금 지급관련 변경제도 안내 서비스 제공
 - '14년 7월에 새롭게 변화되는 기초연금제도와 관련하여 시행초기 혼란과 민원예방을 위하여 1:1 사전안내 시행
 - * 기초연금 민원 응대 매뉴얼 작성, 동주민센터 담당자가 기초연금 신규 대상자 2,069명에게 1:1 사전안내 전화로 적극적 서비스 제공
- 찾아가는 무료법률상담실 운영
 - 인왕시장 배송센터에서 무료법률상담 시범 시행('14년 8월 ~)
 - * 구청으로 상담인이 찾아오는 것이 아니라, 변호사가 직접 전통시장으로 방문하여 인왕시장 상인들과 인근 주민들에게 필요한 법률상담을 제공하여 접근성 향상 및 구민만족도 증가
 - * 시범 운영 후, 향후 첫째, 셋째 수요일 무료법률상담 고정 운영('15년~)
- 보건 분소와 지소의 운영으로 밀착형 보건 서비스 운영
 - 보건소 방문이 어려운 지역주민을 위한 방문보건의료서비스 제공
 - * 천연분소 : 첫째, 셋째 목요일 어르신, 장애인 방문진료
 - * 흥은분소 한방건강증진센터 : 매주 화요일~금요일 맞춤방문간호사와 연계하여 독거노인과 거동불편자를 대상으로 한방방문진료, 뇌병변 및 지체장애인 등을 위한 한방진료 지원
- 임신부·영유아 가정방문을 통한 건강관리 사업 시행
 - 보건소 모자보건실에 임신부 등록을 한 주민 중 방문에 동의한 산모의 가정을 방문하여 산모와 신생아의 건강 상태를 확인하여 필요한 의료 서비스 제공
 - * 임신부의 산전·산후를 체계적으로 지원하고 아동의 발달단계에 맞는 지속적 서비스를 제공함으로써 임신결과 향상 및 아동 건강발달 도모
 - * 산후 4주 이내 1~2번 보편적 방문 실시, 취약계층 임신부 대상자의 경우 아동이 만2세가 될 때까지 25회 이상 지속적 방문을 실시

1-2. 복지 및 생활 서비스의 사각지대 해소

- 민·관 협력을 통한 복지사각지대 상시 발굴체계 확대
 - 위기가정을 적시에 발굴하고, 찾아가는 복지서비스 강화 및 발굴 채널 다양화

구 분	민 간 체 계			공 공 체 계	
	발굴체계	복지통장	동 지역사회 복지 협의체 사회복지협의회 (좋은 이웃들)	위기가정 발굴단(서울시)	동주민센터 (복지동장, 방문복지 담당등)
조직현황	485통	14동 366명	130명	상담사 9명	28명

- 복지통장제 발굴사업 확대
 - * 사실거주조사 등 전입신고 확인조사 방문 시 상시 발굴 체계 가동
- 동 지역사회복지협의체 지원
 - * 지역 내 복지문제에 대한 논의, 사례 공유등 복지공동체 활동지원 및 교육
- 위기가정 발굴단, 동주민센터 공공체계 구축
 - * 복지동장이 찾아가는 방문복지 시행, 복지담당-방문간호사 공동방문 확대
- 민간중심의 자발적 나눔 사업 추진
 - 공동 모금회 성금지원
 - * 법적 요건 미비로 지원받지 못하는 대상자를 심의기구를 통해 적정지원
 - * 생계, 의료, 특수사업 등에 대한 세부기준 확대를 통한 복지사각지대 해소
 - 100가정 보듬기 사업
 - * 결연가정의 50%를 차상위로 선정하여 공적부조제도 보완기능 강화
 - * 결연 242호, 후원자 124명
 - I WISH 따뜻한 서대문 사업
 - * 의료, 학습, 문화 등 주민복지욕구에 맞는 서비스 및 후원처 개발
 - * 100가정 보듬기 사업등 후원 사업 연계 추진
 - * 협약 현황 22호
- 맞춤형 건강정보 제공으로 보건 의료서비스에 대한 주민 참여 확대
 - 여성, 어린이, 어르신등 사업대상에 따른 찾아가는 맞춤형 홍보 서비스로 필요한 보건서비스 정보 제공 및 적극적 안내
 - * 어르신 : 경로당, 복지시설, 재가시설 등 방문 홍보(실버감시단 활용)
 - * 영유아 : 어린이집, 유치원 대상 월례회의 및 보육시스템 등을 통한 홍보
 - * 여 성 : 공동주택 아파트 부녀회 및 여성관련 부서 협조를 통한 홍보

2 개인 맞춤형 통합서비스 제공

2-1. 맞춤형 서비스 통합을 주민 중심으로 재설계

- 산재되어 있는 복지 서비스를 주민이 접근하기 편하게 재설계
 - 기초생활수급자, 차상위계층을 비롯하여 거동불편자, 사각지대 취약계층 등을 대상으로 복지종합상담채널 구축
 - * 2014.7월 ~ 서대문구 행복 1004콜센터 시행
- 전통시장 활성화 정책 구현을 위한 '시장지원센터 Y' 개소
 - 지역경제 중심인 전통시장 지원을 위한 시장상인 및 주민들을 위한 공간을 마련하여 다양한 시장 활성화 정책의 구심점으로 시장 서비스 통합 제공
 - * 커뮤니티 공간 : 정기주간회의 및 자문회의 등 사업진행을 위한 협의체 조성 거점 공간으로 활용
 - * 교육 공간 : 영천시장 신시장 모델 선도시장 육성사업을 위한 상인·지역 주민 교육 공간
 - * 인포메이션 센터 및 전시·아카이브 공간 : 시장을 방문하는 관광객 및 외지인을 위한 리플렛 및 자료제공, 예술가 및 상인의 수공예품 및 수집품 전시공간으로 활용

2-2. 핵심영역별 맞춤형 원스톱 서비스 제공

- 공공·민간 복지자원 수집 및 DB전화를 통한 복지상담채널 일원화
 - '14년 1월~4월까지 공공·민간 복지자원 수집 및 DB전산화
 - '14. 5. 1. ~ 시범 운영 및 시스템(검색·이력관리) 오픈 : bokji.sdm.go.kr
 - * 총 152기관 1,903개 복지자원 수록 (단위:건)

구 분	총계	공공자원			민간자원		
		중앙부처	구청·주민센터	병원·보건소	복지관	재단	기타
자원목록(건)	1,903	344	456	75	393	48	587

- 최근 3개월 월평균 조회수 : 1,045건(1일평균 34.8건)

※ 행복1004콜센터 이용 현황(1일평균 31.7콜) (단위:건/14. 8월 기준)

총 계	수신 전화			발신 전화
	요청(응답+포기)	응답	포기	
635	448	312	136	187

- 다양한 주민욕구에 대응할 수 있는 '생활케어 서비스' 전달창구 구축
 - 2015. 1. 1 ~ 12. 31까지 북가좌1동 마을주민복지센터 운영예정

➔ 복지·보건 서비스 외 고용·마을이 결합된 「가좌마을 주민복지센터」 시범운영

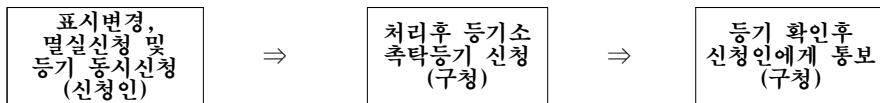
복지 + 보건 → 복지 + 보건 + **고용** + **마을**

- 하나의 공간에서 복지, 고용, 보건, 마을 사업 모두 해결할 수 있는 복합적 창구 개설
 - * 복합복지사업 : 주민욕구조사, 복지사각지대 발굴사업, 권역별 통합사례관리
 - * 고용연계사업 : 지역 일자리 창출사업, 일자리 지원센터 운영
 - * 보건연계사업 : 보건지소와 연계한 방문간호사 활동 지원
 - * 마을지원사업 : 주민제안사업, 마을학교사업, 마을활동가 양성프로그램 운영
- 업무프로세스

구분	일반 동(4개동)	마을주민복지센터(북가좌1동)	복지정책과
주요 업무	<ul style="list-style-type: none"> ● 단순복지 ● 마을공동체 사업 	<ul style="list-style-type: none"> ● 복합복지+ 전문서비스(보건,고용,법률) ● 고용·보건·마을공동체 협력업무 	<ul style="list-style-type: none"> ● 생활권 운영지원
세부 업무	<ul style="list-style-type: none"> ● 단순복지 <ul style="list-style-type: none"> - 상담,방문,사례관리 - 복지지원발굴 - 방문간호사 운영 ● 마을공동체 사업 	<ul style="list-style-type: none"> ● 복합복지 <ul style="list-style-type: none"> - 통합·고용·의료사례관리 - 솔루션 회의 운영 ● 고용(2층) <ul style="list-style-type: none"> ● 고용복지 연계 사업 ● 보건(3층) <ul style="list-style-type: none"> ● 보건복지 연계 사업 ● 마을(4층) <ul style="list-style-type: none"> ● 마을지원 사업 추진 	<ul style="list-style-type: none"> ● 희망복지팀 <ul style="list-style-type: none"> - 총괄지원 ● 복지지원팀 <ul style="list-style-type: none"> -자원연계지원 -통합사례관리지원

- 스마트폰 앱으로 거주자우선주차장 공유사업 시행('15년~)
 - 스마트폰으로 관내 모든 공영주차장 및 거주자우선 주차장 유희 주차공간 실시간 이용정보 검색
 - * '14년 10월 ~ 12월 구간제 노외공영주차장 8개소 시범운영 실시 후 확대시행
 - 「서울특별시 서대문구 주차장 설치 및 관리조례」 개정 추진
 - * 주차장 공유사업의 법률적 근거를 마련하고, 공유사업 실시에 따른 시간제 주차요금 조정 근거 마련

- 서대문구-서비스제공업체 간 업무협약체결
 - * 서울시 선정 공간공유 주차장 분야 공유기업과 협약
 - * 송파구와 업무제휴 체결 및 광진구, 강동구, 용산구와 업무제휴 진행
- 뉴타운 입주민을 위한 현장민원실 운영('15년~)
 - 2015년 북아현 1-2구역 및 가재울 4구역 아파트 입주민 편의를 위해 현장민원실 운영하여 생활 행정서비스 원스톱 제공
 - * 자치행정과, 동주민센터, 세무1과, 청소행정과 등 뉴타운 입주지원TF 구성
 - * 전입신고, 등·초본 및 인감증명서 발급, 취득세 신고·고지서 발급, 대형폐기물 및 재활용 등 청소관련 민원처리
- 주민 편의 향상을 위한 맞춤형 민원서비스 제공('15년~)
 - 상담이 필요한 인·허가 민원에 대하여 사전상담예약제 운영
 - * 옥외광고물, 공장등록, 주택, 건축, 위생분야 민원 분야에 관하여 개발상담이 필요한 민원인은 홈페이지 또는 유선을 통해 사전예약하면 민원처리 담당자와 민원상담 가능
 - 개명신고 1일 처리제 시행
 - * 최근에 증가하고 있는 개명신고 처리기간을 5일→1일로 대폭 단축하여 민원인의 편의성 향상
- 등기 원스톱 서비스 활성화
 - 건축물 철거 및 표시변경 내용에 관하여 건축주가 등기소에 촉탁해야하는 업무를 구청이 대행하여 원스톱 서비스 제공
 - * 2014년 등기촉탁 처리 현황 : 대상 329건 중 119건 등기촉탁 위임 처리



2-3. 주민시각에서 행정정보 안내의 통합 제공

- 수요자 중심 복지서비스 안내
 - 신규·변경 복지제도 및 정보 선제적 안내
 - * 희망플러스·꿈나래통장 신청 문자 알림, 희망키움통장II(신규) 신청 한부모 가족 문자 알림으로 207명 중 29명 신청(14%)

- 이력관리를 통한 상담의 효율화로 수요자 관심 정보 제공
 - * 정보알림 요청자 명단 관리(요청분야 : 고용, 주거지원 등)
 - * 개인이력 관리자(300명) 중 10%(32명)가 콜센터 재이용
- 복지급여 수급자에게 서비스 기준 및 내용에 관한 안내 및 소통
 - * 수급권자에게 사전 정보제공으로 민원예방 및 신뢰성 확보
 - * 상담 및 홍보물 안내, 집합교육, 방문 상담을 통하여 향후 재산 변동 시에 복지급여 변경사항에 대해 인지시키고, 미신고로 인한 복지혜택 누락 상황이 발생하지 않도록 예방
- 수혜자 맞춤형 통합 서비스 시스템 구축 후 종합 안내('15년~)
 - 모든 수혜적 공공서비스를 전산화하여 시스템 통합
 - * 추후 복지 시스템 완료 후, 개인별로 필요한 복지 서비스 안내
- 주민 맞춤형 「구 알림 서비스」 운영
 - 재난·안전, 복지, 문화, 건강, 육아 등의 정보를 구민의 휴대전화 및 이메일을 통해 주기적으로 발송하여 맞춤형 구 행정서비스 제공
 - * 주1회(매주 금요일) 이메일 뉴스레터 제작 및 발송(대상 6,616명)
 - * 재난·안전 등 긴급을 요하는 내용 문자 발송(대상 5,706명)

3-1. 주민이 직접 설계하는 서비스 프로세스 혁신

- 신촌활성화 협의회[가칭] 구성·운영('15년~)
 - 신촌활성화를 위한 공연기획, 경제활동 등 제반 활동 전개
 - * 신촌지역 이미지 제고 활동 전개
 - * 문화행사 등 지역행사 적극추진과 상인·업주 인식개선 교육
 - 신촌번영회, 신촌동 주민자치위원회 등의 단체와 지역상인, 시민단체, 문화기획단체, 학생, 문화기획자, 교수 등 외부전문가 등으로 구성
 - 추진일정
 - * '14. 10. ~ 12. 신촌발전 추진협의체 운영협의 및 계획수립
 - * '15. 1 ~ 협의체 발대식 개최 및 운영
- 작은 도서관 운영 시 주민참여 확대('15년~)
 - 주민이 직접 기획하는 프로그램등을 진행하여 도서관 서비스 향상
 - * '작은 도서관 친구들'(가칭) 구성하고, 작은 도서관 운영활동을 정기적으로 모니터링하여 개선방향 모색 및 도서관 운영에 주도적 역할 부여
 - * 작은 도서관 친구들이 주축이 되어 책나눔, 책 속 보물찾기 등 다양한 프로그램을 운영하여 즐겁고 재미있는 도서관 분위기 조성
- 지역주민 참여형 건강동아리 사업 운영('15년~)
 - 지역의 건강과 삶의 질 향상을 위해 보건사업 기획 시 주민을 참여시키고, 마을공동체, 생활체육회 등 지역사회자원과 연계하여 건강한 지역사회 실현
 - * 건강관리실 내 주민주도 순환운동 실시, 주민과 함께하는 재활보건, 만성질환, 구강보건, 영양교실 운영 등 건강동아리 양성 및 활용으로 건강 프로그램 참여도 증진 추진

3-2. 정부-민간 연계형 서비스 확대

- 공동주택 토론광장 지속적 추진
 - 공동주택의 관리·운영과 관련하여 주민간 소통을 통해 단지내 문제점에 대하여 함께 논의하고 합리적 해결방안을 마련하는 모임을 개최
 - 대규모단지(50세대 이상) 우선 추진 후, 순차적·권역별 확대 실시
 - * 매달 1회 이상 금요일에 단지 입주민, 공동주택 관리전문가, 관리소장 등 관리주체등이 함께 모여 현안문제 토론
 - * 단지 내 해결 가능한 사항은 현장에서 중재·조정하고, 법령 개선이 필요한 사항은 시·중앙부처 등에 제도 개선 요구
- 구민의견수렴 모바일 투표(mVoting) 추진('15년~)
 - 단순한 안전에서 복잡하고 중요한 사안 투표까지 단계적 운영
 - 투표결과에 대한 대표성 확보를 위한 표본추출(타겟투표)기능 구현
 - 서울시 mVoting을 활용한 협치 인프라 운영
 - * 정책결정 및 구민의견 수렴의 현실화를 위한 적용부분 발굴 적용확대
 - * 3가지 유형(구청→구민, 구청→직원, 구민→구민)의 모바일 투표 운영
- 대학생 먹거리 보안관 제도 운영
 - 관내 대학생을 명예소비자식품위생감시원으로 위촉하여 학교 주변 배달 음식점에 대한 감시활동 시범 실시
 - * 2014. 10월 중순 위생교육 실시 후, 10월 말 대학생 먹거리 보안관 위촉
 - * 2014. 11. 1 ~ 11. 30 한달 동안 4개권역으로 나누어 감시활동 시범실시
 - 식품제조, 학교 단체급식분야 등 확대시행('15년~)
 - * 타 부서 위생점검 관련 업무 자원봉사 지원 계획
- 민간기업 사회공헌활동기금(CSR) 활용한 일자리 협업사업 발굴('15년~)
 - 기업의 사회공헌기금 운영사업 및 활동계획 등 현황을 조사하여 우리 구와 연계할 수 있는 일자리 사업 협의 추진
 - * 기업홍보와 취약계층 지원을 병행할 수 있는 일자리 사업 창출에 협의하여 푸드뱅크 배달 서비스, 저소득층 집수리, 저소득 연탄배달, 치매 돌보미, 연세로 거리청소 등을 시범사업으로 선정
- 협동조합 간 연대 네트워크 구축을 통한 협동조합 활성화('15년~)
 - 관내 소비자생활협동조합 간 연대로 마을 기반 구민 체험활동 지원
 - * 지역생활협의회를 구성하여 사회적 경제 인지도를 향상하고, 체험지원

협력을 통한 프로그램 운영

- 협동조합 간 공동이용사업 추진

- * 사회적경제기업의 공동이용 가능 서비스에 대한 기초조사 이후 이용 서비스 선정 및 공급업체를 결정하여 저렴한 비용으로 협동조합 운영에 적합한 서비스를 개발·추진

○ 공유도시(공공·민간시설 유희공간 나눔) 확대 추진

- 공공·민간 시설 공간을 개방하여 주민들의 자기계발과 소통의 장으로 활용
 - * 공공시설 41개소, 민간시설 27개소 개방하고, 인터넷 예약시스템을 활용하여 원스톱 예약
 - * 분기별 이용실적 분석을 통해 개방공간 서비스 종료 및 추가 발굴
- 착한공간나눔릴레이 사업 운영 확대
 - * 교회시설 외 민간시설에 대한 지속적 공간 확보를 위해 협약 체결 노력

2. 일 잘하는 유능한 정부

4 협업과 소통을 통한 정부정책역량 제고

4-1. 협업을 우선시 하는 융합행정 실현

- 부서 간 온라인 협업 새울 시스템 구축으로 행정 효율성 증가('15년~)
 - 복합적인 행정 과제가 증가함에 따라 부서 간 협력이 필요한 정책들이 늘어나 적극적인 소통 필요성 증대 및 체계적 협업 시스템 구축이 요구
 - 새울시스템과 연계하여 부서 간 협업의 편의성과 능률성 향상
 - * 협업이 필요한 부서, 동시에 여러 부서 협조요청이 가능하게 하여 다원적 협조체계 구축
 - * 협력마일리지를 신설하여 우수 직원에게 포상하여 인센티브 제공
- 복합 행정 과제를 해결하기 위한 협업 중심 TF 활성화
 - 10개 이상(국별 2개 이상) TF 운영과제 선정 및 구성
 - * TF 운영 결과에 대한 정기보고 실시
 - * 정해진 운영기간이 만료되거나 TF 목표를 달성했을 시 즉시 해산하여 참여자의 업무 부담 최소화
 - 우수 TF 및 구성원 인센티브를 부여하여 협업행정 추진 동력 제공
 - * 운영성과 평가 결과 우수 TF팀에 단체 인센티브 표창, 우수 직원에게 개인 인센티브 부여



4-2. SNS 기반 범정부 통합소통체계 실현

- 인터넷전화서비스 전환에 따른 서대문 메신저 및 폰북 설치
 - 파일 송수신 및 IP전화기 연동을 통한 전화기제어 기능을 지원하여 메신저, 이메일, 전화 및 영상회의시스템에 이르기까지 모든 의사소통 통합관리가 가능한 시스템 구축
 - * 서대문 메신저 Howdy 개발을 통해 내부 직원 간에 소통 및 자료공유 활성화

* 모바일 서대문 폰북 설치로 외부에서도 조직도 및 직원 연락망 확인으로 현장 업무 처리 시 업무 효율성 향상

4-3. 업무다이어트 등으로 공무원 업무생산성 제고

- 각종 회의 시, 종이 회의자료 대신 노트북 활용
 - 회의자료를 종이 출력해서 배치하는 것이 아니라, 노트북에 다운 받아 활용하여 생산성 향상
 - 효율적인 당직근무 제도 운영으로 업무생산성 확보('15년~)
 - 숙직인원을 6명→5명으로 줄이고, 주 3일(월, 수, 토)은 기간제 근로자 2명을 포함하여 배치함으로써 숙직에 대한 부담을 줄여 직원들의 업무능률성 제고
- * 원칙적으로 정규직 공무원 편성, 보조적으로 기간제 근로자, 청원경찰, 공무원 등을 당직업무에 편성

4-4. 민관협치, 과학자급 공무원 양성 등 정책전문성 강화

- 국민신문고, 테마형 제안 공모대회를 통한 민간 제안의견 적극 정책반영
 - 국민신문고 및 구청 홈페이지를 통한 주민제안에 대해 수시 검토를 실시하고, 상·하반기 테마형 제안공모대회를 통해 현안업무에 대한 주민들의 의견을 검토·심사 후 정책 반영
- 전문임기제공무원 상시채용을 통한 전문성 향상
 - 감사담당관을 개방형 지위로 채용
 - * 청렴서대문 실현을 위한 감사담당관 외부 채용으로 행정 내·외부감사 추진 시 감사의 중립성 확보
 - 구청, 의회, 자연사박물관 등 전문성이 필요한 분야에 전문임기제공무원 채용으로 행정전문성 향상
 - * 정책기획담당관 기록연구사, 구의회 전문위원, 보건소 의사, 한의사, 자연사 박물관 학예연구관 및 연구사 채용 등 27명의 전문임기제공무원을 채용하여 심도 있는 연구 및 관리가 필요한 업무에 적재적소 활용

3. 국민에게 믿음을 주는 투명한 정부

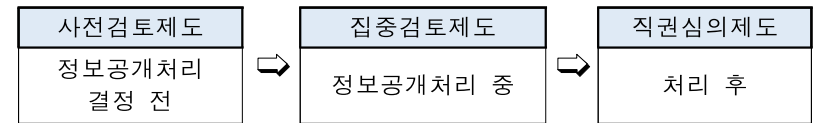
5 정보공개제도 전면 재정비

5-1. 정보공개제도의 전제조건으로 기록관리 대폭 강화

- 기록물 전수조사를 통한 전부서 기록물 점검 및 관리
 - 부서관리 중인 기록물 목록과 실제 기록물을 대조하여 현황 파악
 - 적극적 정보공개에 위한 사전 조건으로 기록물 전수조사를 통한 문서관리 효율화 추구

5-2. 정보공개제도의 성역과 예외지역의 획기적 해소

- 모든 정보의 공개를 원칙으로 하기 위해 '부적정한 비공개 최소화'
 - 단계별 검토제도 도입하여 비공개 결정의 신중을 기함



- * 사전검토제도 : 정보공개 처리부서에서 정보 비공개 결정전에, 정보공개 담당부서에 검토요청 요청하는 제도
- * 집중검토제도 : 정보공개처리 중, 정보공개담당자 협조 및 국장님 결재로 중간 처리 과정 검토
- * 직권심의 제도 : 지속적으로 비공개 결정되는 건에 대해서 직권심의 개최

- 정보 '부존재' 처리 시 처리 지침 안내
 - 부존재 대상 정보에 대한 명확하게 정의하고 예외 대상 불인정
 - * 정책기획담당관 담당자의 협조 후, 공문 결재
 - * 정보공개 부존재 처리 시, 사유를 명확하게 명시하여 민원 최소화
- 구민 소통을 위한 사전적·적극적인 정보공개
 - 결재문서 원문 및 회의록 공개
 - * 업무관리시스템 결재문서 원문, 공식회의 및 위원회 회의 자료, 회의록, 회의 동영상 등 구 홈페이지에 공개

5-3. 민간이 정책을 검증할 수 있는 수준의 원천정보·데이터 공개

- 홈페이지 사전정보공표 시스템 운영
 - 주민이 필요한 정보를 사전에 적극적으로 공개하여 구정 운영에 대한 상세 정보 제공
 - * 공통업무, 감사·교통·전산화, 일자리·경제·자치행정, 세금·계약·재정, 안전·재난·지적, 복지·어르신·장애인, 여성·보육·아동청소년, 문화·체육·교육, 주택·도시계획·건축, 환경·공원·상수도, 건강·식품 위생 11개 분야 484건의 사전정보를 공표하여 주민의 알권리 충족
- 주민생활과 관련 있는 원천 정보·데이터 개방
 - 공공데이터포털, 서대문구 열린데이터 광장 등 사이트에 민간이 활용 가능한 형태로 정보 및 데이터 공개
 - * 서울시 열린데이터 광장 79건, 공공데이터 포털 46건 데이터 및 API 제공

5-4. 지능형 정부업무 모니터링 시스템 확대

- 분야별 상시 모니터링시스템 구축 및 시행
 - 정보공개 처리대상과 구 홈페이지에 공개된 자료를 대상으로 부서별 처리현황 모니터링
 - * 정보공개 업무처리 기한 준수, 비공개·부존재 처리의 적정성, 회의자료 및 회의록 공개현황을 중점적으로 확인하여 우수, 부진부서 지정
 - 회계 관련 분기 및 상시 모니터링 실시
 - * 분기별 업무추진비 홈페이지 공개내역 모니터링, 클린카드(법인카드) 사용 내역 모니터링으로 예산 집행 현황을 엄격하게 감시
 - * e-호조 상시 모니터링으로 예산 목적 외 사용에 대한 지속적 감시
- 「정보공개모니터단」을 활용한 모니터링 시행
 - 기한을 정하여 정보공개 모니터단 모니터링을 통한 설문조사를 피드백하여 정보공개제도에 적극 반영
 - * 홈페이지 '행정정보공개' 메뉴, 사전공개 대상, 분류, 검색 및 이용의 적절성, 회의 공개의 적절성 등을 평가하여 문제점을 개선

6 공공데이터의 민간활용 기반 혁신

6-1. 주민·기업이 원하는 고가치·고수요 데이터 우선 개방

- 공공데이터 개방을 위한 계획 수립 및 시행
 - 전산정보과 「공공데이터 개방 확대 및 이용 활성화 추진계획」 수립
 - 구 보유 공공데이터의 적극 발굴 및 제공으로 공공정보를 적극 개방·공유
- 주민의 활용도가 높은 생활, 교통, 위생 분야 우선의 데이터 개방
 - 지속적인 데이터 발굴을 통해 단계적 개방 추진('15년~)
 - * 서울행정시스템 6개 업무 개방 추진 → 전부서 데이터 개방 목록 수집 및 등록 → 추가 데이터 개방

구분	공공데이터 포털	서대문구 열린데이터 광장
사이트주소	http://www.data.go.kr	http://data.sdm.go.kr
운영개시	2013.03.26	2014.02.17.
공공데이터 제공현황	* 개방기관 : 700개 * 제공데이터수 : 9,639개 - 서대문구 제공데이터수 : 46개	* 제공데이터수 : 146개 - 서울행정시스템 6개업무 : 위생, 보건, 지역산업, 문화, 환경, 축산

6-2. 공공데이터 품질보장 강화

- 제공 공공데이터의 품질관리 강화로 이용 활성화 추진
 - 기존 등록된 데이터를 점검하여 오픈데이터 형태로 전환
- 민간영역에서 데이터 활용이 자유로운 형태로 제공
 - 가공이 불가능한 형태가 아니라 필요한 부분을 수정, 편집하여 사용할 수 있는 유연적인 데이터 형태로 등록
 - * CSV, XML 등 특정 소프트웨어에 종속되지 않는 데이터 제공

6-3. 민간-공공 상생의 데이터 생태계 조성

- 지속적으로 공공데이터를 민간에 개방하여 민·관 동반 성장 추구
 - 공공데이터 개방으로 새로운 비즈니스 모델 및 서비스 개발 기반형성
- 공공분야 정보화 계획 수립 시, 민간부분 침해 방지 및 지속적 활용 가능성을 자세하게 분석하여 상생 데이터 환경 조성

- 정보화사업 추진 시 사전심의를 강화하여 신규 앱 개발 및 유지보수에 대한 구체적인 실효성 여부를 꼼꼼하게 판단
- * 민간이 자생적으로 데이터를 활용하여 신규 사업을 추진할 수 있는 토양을 마련하고, 적극적 협조를 통해 기업 활성화 기여

6-4. 오픈플랫폼 방식의 공공데이터 개방

- 공공데이터 포털과 서대문구 열린데이터 광장 중심으로 오픈플랫폼 조성
- 구청이 가지고 있는 다양한 행정 정보를 데이터로 전환하여 공공데이터 포털과 열린데이터 광장에 지속적으로 데이터를 공개, 두 공간을 연계·확장하여 민간이 독자적인 플랫폼을 구축 할 수 있도록 오픈플랫폼 제공

< 행정데이터를 이용한 상권분석 서비스 >



4. 변화관리

7 법·제도 개선과 문화확산

7-1. 법·제도 개선

- 주민 생활불편 법령 개선 요청과 조례·규칙 정비
 - 주민의 생활과 밀접하게 관련 있는 인·허가 민원 등 주민이 불편하거나 개선해야 할 필요를 느낀 법령 개선 요청
 - * 상반기 18건 법령개선 건의하여 1건 채택
 - 구 등록규제 자체 정비와 동시에 적극적 조례·규칙 제정 및 개정으로 급변하는 행정 상황에 대응
 - * 147건 등록 규제 중 21건의 조례·규칙 폐지 및 개정을 통해 규제 정비
- 지속적인 법령, 제도개선 사례 발굴
 - 1인 1아이디어 제안운동('15년~)
 - * 1인이 1아이디어씩 직무제안 공모서를 작성하고, 아이디어에 대해 과(팀)장 등과의 열린 토론으로 실현가능성, 타당성, 효과성 등을 토론하여 심사 후 우수사례 선정 및 적용

7-2. 주민중심의 창의적 공직문화 조성

- 부서 간 업무 협조 및 조정을 강조하는 분위기 조성에 대한 단체장의 강력한 의지
- 경직된 공직 분위기를 개선하고, 업무 전문성 향상과 소통을 통한 직무역량 강화 추진
 - 서대문 정책 멘토링을 도입하여 업무처리 노하우 등 공유('15년~)
 - * 정책 멘토단과 멘티를 선발하여 월 2회 내외의 정기적인 모임을 통해 예산, 도시계획, 행사, 건축, 전산 등 각 분야에 관한 질의응답식 멘토링을 시행하고, 내용을 누적하여 전체공개

□ 정부3.0 주민 인지도 강화를 위한 홍보

- 정부3.0 추진에 대한 주민 공감대 형성을 위한 홍보 추진
 - 구청 홈페이지에 정부3.0 관련 소식 등 게재
 - 각종 행사, 구 소식지, 전광판 및 IPTV, SNS(트위터, 블로그, 페이스북 등)를 통해 홍보
 - 동주민센터 통장 등 직능단체 회의를 통해 홍보
- 우수사례 및 중점 추진과제를 지역 언론을 활용하여 홍보
 - 지역 방송사, 신문사, 인터넷 뉴스를 활용하여 우수사례 전파

□ 직원 교육을 통한 정책 이해도 향상

- 외부 전문 강사 초빙을 통한 직원교육 실시
 - 정부3.0 전문 강사진을 활용한 연 2회 이상의 직원 교육 실시
- 이해 증진을 위한 공무원 교육기관을 통한 교육 실시
 - 부서별 관련 담당자 일정비율 이상 교육 수강 독려
 - 집합교육 및 사이버 강의 중점 수강

Ⅲ. 과제 추진일정

핵심 추진 과제	'14	'15	'16	'17	'18
I. 찾아가는 서비스 및 사각지대 해소					
1-1. 미리 찾아가는 선제적 서비스 제공					
1-1-1 기초연금 지급관련 변경제도 안내 서비스 제공					
1-1-2 찾아가는 무료법률상담실 운영					
1-1-3 보건분소와 지소의 운영으로 밀착형 보건서비스 운영					
1-1-4 인산부·영유아 가정방문을 통한 건강관리 사업 시행					
1-2. 복지 및 생활서비스의 사각지대 해소					
1-2-1 민·관 협력을 통한 복지사각지대 상시 발굴체계 확대					
1-2-2 민간중심의 자발적 나눔 사업 추진					
1-2-3 맞춤형 건강정보 제공으로 보건 의료서비스에 대한 주민참여 확대					
II. 개인 맞춤형 통합 서비스 제공					
2-1 맞춤형 서비스 통합을 국민 중심으로 재설계					
2-1-1 산재되어있는 복지서비스를 주민이 접근하기 편하게 재설계					
2-1-2 전통시장 활성화 정책 구현을 위한 '시장지원센터 Y' 개소					
2-2 핵심영역별 맞춤형 원스톱 서비스 제공					
2-2-1 공공·민간 복지자원 수집 및 DB전산화를 통한 복지상담채널 일원화					
2-2-2 생활케어 서비스 전달창구 구축					
2-2-3 스마트폰 앱으로 거주자우선주차장 공유사업시행					
2-2-4 뉴타운 입주민을 위한 현장 민원실 운영					
2-2-5 주민편의 향상을 위한 맞춤형 민원서비스 제공					
2-2-6 등기 원스톱 서비스 활성화					
2-3 국민 시각에서 행정정보 안내의 통합 제공					
2-3-1 수요자 중심 복지서비스 안내					
2-3-2 수혜자 맞춤형 통합서비스 시스템 구축 후 종합안내					
2-3-3 주민 맞춤형 구 알림 서비스 운영					
III. '정부 주도'에서 '민간참여'로 서비스 전달체계 혁신					
3-1. 국민이 직접 설계하는 서비스 프로세스 혁신					
3-1-1 신촌활성화 협의회 구성·운영					
3-1-2 작은 도서관 운영 시 주민참여 확대					

핵심 추진 과제	'14	'15	'16	'17	'18
3-1-3 지역주민 참여형 건강동아리 사업 운영					
3-2. 정부-민간 연계형 서비스 확대					
3-2-1 공동주택 토론광장 지속적 추진					
3-2-2 구민 의견수렴 모바일 투표 추진					
3-2-3 대학생 먹거리 보안관 제도 운영					
3-2-4 민간기업 사회공헌활동기금(CSR) 활용한 일자리 협업사업 발굴					
3-2-5 협동조합 간 연대 네트워크 구축을 통한 협동조합 활성화					
3-2-6 공유도시(공공·민간시설 유희공간 나눔) 확대 추진					
IV. 협업과 소통을 통한 정부 정책역량 제고					
4-1 협업을 우선시 하는 융합행정 실현					
4-1-1 부서간 온라인 협업세움시스템 구축으로 행정 효율성 증가					
4-1-2 복합 행정 과제를 해결하기 위한 협업 중심 TF 활성화					
4-2 SNS 기반 범정부 통합소통체계 실현					
4-2-1 인터넷 전화서비스 전환에 따른 세대문 메시지 및 폰북 설치					
4-3 정부업무 다이어트 등으로 공무원 업무생산성 제고					
4-3-1 각종 회의시, 종이 회의자료 대신 노트북 활용					
4-3-2 효율적인 당직근무 제도 운영으로 업무생산성 확보					
4-4 민관협치, 과학자금 공무원 양성 등 정부 전문성 강화프로그램 운영					
4-4-1 국민신문고, 테마형 제안 공모대회를 통한 민간제안의견 정책반영					
4-4-2 전문임기제공무원 상시채용을 통한 전문성 향상					

핵심 추진과제	'14	'15	'16	'17	'18
V. 정보공개제도 전면 재정비					
5-1. 정보 공개의 전제조건으로서 기록관리 대폭 강화					
5-1-1 기록물 전수조사를 통한 전부서 기록물 점검 및 관리					
5-2. 정보공개성의 성역과 예외지역의 획기적 해소					
5-2-1 모든 정보의 공개를 원칙으로 하기 위해 부적정한 비공개 최소화					
5-2-2 정부 '부존재'처리 시 처리 지침 안내					
5-2-3 구민 소통을 위한 사전적·적극적인 정보공개					
5-3. 민간이 정책검증이 가능한 수준의 원천정보 및 원천데이터 공개					
5-3-1 홈페이지 사전정보공표 시스템 운영					
5-3-2 주민생활과 관련 있는 원천 정보·데이터 개방					
5-4. 지능형 정부업무 모니터링 시스템 확대					
5-4-1 분야별 상시 모니터링시스템 구축 및 시행					
5-4-2 정보공개모니터단을 활용한 모니터링 시행					
VI. 공공데이터 민간활용 기반 혁신					
6-1 국민 기업이 원하는 고가치, 고수요 데이터 우선 개방					
6-1-1 공공데이터 개방을 위한 계획 수립 및 시행					
6-1-2 주민의 활용도가 높은 생활, 교통, 위생 분야 우선 데이터 개방					
6-2 공공데이터 품질 보장 강화					
6-2-1 제공 공공데이터 품질관리 강화로 이용 활성화 추진					
6-2-2 민간영역에서 데이터 활용이 자유로운 형태로 제공					
6-3 민간-공공 상생의 데이터 생태계 조성					
6-3-1 지속적으로 공공데이터를 민간에 개방하여 민·관 동반성장 추구					
6-3-2 공공분야 정보화계획 수립시 민간부분 침해가능성 분석하여 상생데이터 환경 조성					
6-4 오픈플랫폼 방식의 공공데이터 개방					
6-4-1 공공데이터 포털과 열린데이터광장 중심으로 오픈플랫폼 조성					

[첨부] 대표 성공사례

사례명	무인민원발급기 수수료 감면을 통한 복지인력 확충		
담당부서	자치행정과		
담당자	(직급) 행정7급	(성명) 허미선	전화번호 330-1072

□ 추진배경

- 동 기능전환의 일환으로 창구업무 경감을 위한 무인민원발급기를 설치하여 수수료 감면 시행으로 주민의 적극적인 민원해소와 편의 도모
- 추진근거 : 민원사무처리에 관한 법률 제16조 및 같은 법 시행령 제27조, 주민등록법 시행령 제49조 등

□ 추진경과 및 내용

- 추진경과
 - 2012.11. 7 수수료 징수 조례 개정 (감면)
 - 2012.11.27이전 동주민센터에 이미 설치된 무인민원발급기(8대)
 - 2012.11.28 주민편의를 위한 무인민원발급기 구매 계획
 - 2012.12.31 14개동(15대) 무인민원발급기 설치 완료
- 사업개요



○ 추진내용

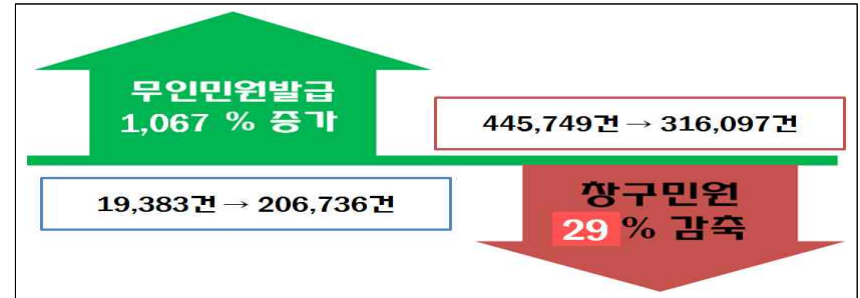
- 인력활용 (일반행정 인력을 복지인력으로 전환)

개편전			개편후					
동 주민센터 인력			동 주민센터 인력			기타 복지인력		
계	행정민원	주민생활지원	계	행정복지팀 (복지업무)	민원팀	복지동장	일자리상담	방문간호
230	178	52	206	131(82)	61	14	14	14



□ 주요성과

《기능전환 후 창구민원현황분석 결과》



○ 민원건수 비교 현황

구분	발급건수		
	2012.1~6월	2013.1~6월	2014.1~6월
무인민원발급기	19,383	208,082	206,736
동주민센터창구민원	445,749	328,087	316,097

□ 성공요인

- 수수료 징수조례 개정을 통해 주민등록 등·초본, 가족관계등록부 수수료 완전 면제
 - 발급창구에서 신청하는 민원인을 무인민원발급기로 유인하여 행정인력 감축에 기여
- 모든 동에 무인민원발급기를 설치하여 적극적인 민원 안내로 무인민원발급기 활용도 제고

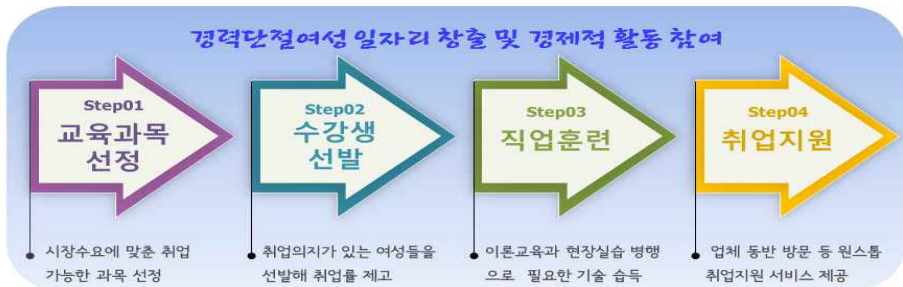
사례명	서대문여성 일자리up! 직업능력향상교육으로 취업까지 원스톱연계		
담당부서	여성가족과		
담당자	(직급) 행정9급	(성명) 이보라	전화번호 330-1388

□ 추진배경

- 여성 직장인이 출산·육아로 인하여 경력단절이 일어나 25세 ~ 54세 사이에 비경제활동 인구가 남성에 비해 4배 많음
- 30대 ~ 50대의 다양한 연령대 경력단절여성을 위한 직업능력 향상 교육 프로그램을 진행하여 경제적 자립도모

□ 추진내용

- 경력단절 여성 직업능력향상 및 일자리 창출 개요



- 교육과정 선정 및 교육과정

- 역사체험학습강사 교육 과정

- * 다양한 분야의 체험학습에 대한 관심이 증가함에 따라 체험학습 전문강사에 대한 수요 증가
- * 고학력 경력단절 여성은 일·가정 양립이 가능한 단시간 근무를 선호하므로 주말 시간제 근무를 하는 체험학습강사로 적합
- * 체험학습 업체와 취업지원 협약을 체결하여 기업 맞춤형 훈련을 통해 취업을 제고

- 호텔객실관리사 교육 과정

- * 그랜드힐튼 호텔 외에 서대문역 사거리에 관광호텔을 건립 중이고 외국인 관광객이 많은 중구와 인접하여 근거리 취업 가능
- * 실무위주 단기 집중 교육을 통해 취업 알선 및 연계 가능성 제고
- * 향후, 구인업체와 협약을 체결하여 중장년 여성 대상으로 안정적 일자리 연계

- 위탁교육기관 협약체결을 통한 전문적 교육 실시

- 서대문여성인력개발센터를 위탁교육기관으로 선정하여 교육
 - * 신촌에 위치하여 주민접근성이 용이하고, 여성의 직업능력 개발훈련과 취업 알선을 원스톱으로 지원할 수 있는 여성취업기관으로 전문적인 교육 시행
 - * 현장 중심의 교육진행과 센터의 다양한 취업지원 인프라 이용 가능

과정명	역사체험학습강사	호텔객실관리사
교육내용	<ul style="list-style-type: none"> • 한국사의 이해 • 주요문화재 및 답사지역 현장실습 	<ul style="list-style-type: none"> • 객실관리업무 • 호텔서비스 인카운터 • 정비지원부서 업무 등
인원	20명	20명
기간	2014. 8. 25 ~ 2014. 10. 27	2014. 9. 22 ~ 2014. 10. 29
시간	40회 / 166시간	25회 / 100시간

□ 주요성과

- 직접훈련 교육 수강 후 원서접수 및 동행면접 등 취업까지 이루어질 수 있도록 원스톱 서비스 제공
- 2013년 중소기업 회계실무, 진로체험강사 교육을 통한 취업연계

과정명	중소기업 회계실무	진로체험강사
교육내용	<ul style="list-style-type: none"> • 취업가능한 회계 실무 교육 (급여자료입력, 부가가치세 신고 등) • ITQ 한글, 엑셀교육(정보기술자격) • 직무소양 및 취업대비 	<ul style="list-style-type: none"> • 아동·청소년의 이해 • 진로지도방법, 현장체험학습 • 직무소양 및 취업대비
수료인원 / 취업인원	19명 / 6명	13명 / 6명
기간	2013.10.28 ~ 2013.12.20	2013.09.26 ~ 2013.11.27
시간	40회 / 160시간	42회 / 168시간

- 철저한 교육생 사후관리로 취업을 향상 제고

- 교육생 개인별 상담카드를 작성하여 1:1 취업상담 및 알선을 하고, 취업지원팀에서 전화나 이메일을 이용한 주기적 관리 시행
- 직무 소양 교육 및 취업대비교육 실시