

등록번호	정책기획담당관-5805
등록일자	2015.4.16.
결재일자	2015.4.17.
공개구분	대시민공개

주무관	정책기획팀장	정책기획담당관	부구청장	구청장
이자경	유병선	임근래	조인동	04/17 문석진
협 조	행정지원과장 자치행정과장 인사팀장 자치행정팀장	오남희 최선희 이현 송용섭	주민자치국장	이경현

2015년 창의행정 추진계획



서대문구
정책기획담당관

목 차

I. 현황 및 문제점	1
II. 추진방향	3
III. 중점 추진사항		
■ 지속가능한 제안제도 운영기반 강화	4
■ 제안의 질적 향상을 위한 아이디어 발굴 다각화	5
■ 창의·제안활동 활성화를 위한 인센티브 제공	9
■ 제안 사후관리 강화를 통한 정책반영 내실화	10
IV. 소요예산	11
V. 행정사항	12
※ 붙임		
■ 국민행복제안 모범답변(예시)		
■ 2015 창의 마일리지 항목별 지급기준		
■ 채택제안 실시계획서(서식)		

2015년 창의행정 추진계획

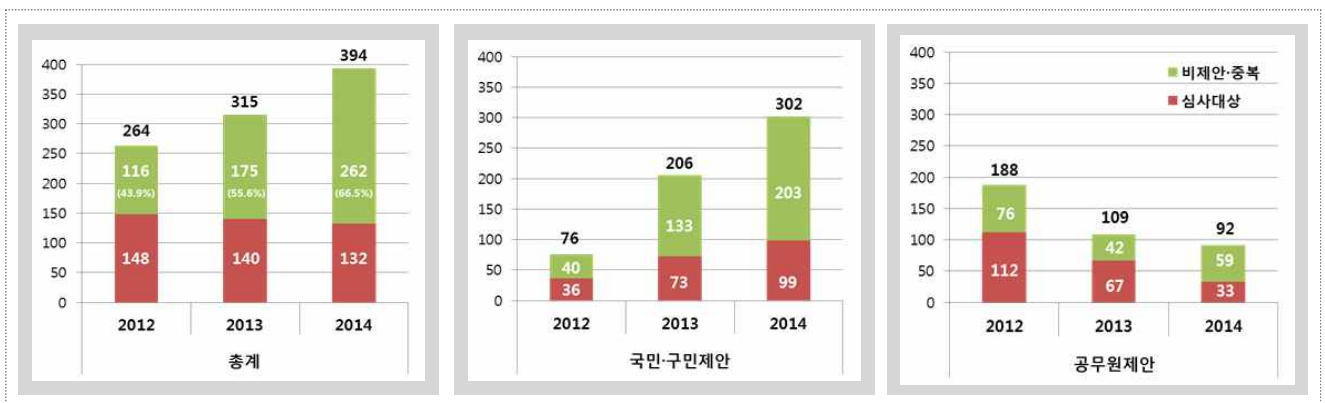
인력·예산 등 투입가능한 행정자원이 한정된 상황에서 창의적이고 효율적인 업무개선을 통해 급변하는 사회의 복합적인 행정수요에 적극 대처하고 구정 경쟁력을 강화하고자 함

I 현황 및 문제점

□ 최근 3년 간 제안 접수 및 채택 현황

○ 총괄

구분 연도	총계				국민·구민제안				공무원제안			
	접수건수			채택 건수	접수건수			채택 건수	접수건수			채택 건수
	계	심사 대상	비제안· 중복		계	심사 대상	비제안· 중복		계	심사 대상	비제안· 중복	
2012 ¹⁾	264	148	116	7	76	36	40	3	188	112	76	4
2013 ²⁾	315	140	175	13	206	73	133	7	109	67	42	6
2014 ³⁾	394	132	262	14	302	99	203	8	92	33	59	6



1) 2012년 제안접수 대상기간 : 2011.12.01~2012.11.12

2) 2013년 제안접수 대상기간 : 2012.11.13~2013.11.03

3) 2014년 제안접수 대상기간 : 2013.11.04~2014.11.07

○ 국민·구민 제안

구분 연도	접수건수									채택건수 (등급)		
	총계			심사대상			비제안·중복제안			계	자유	테마
	계	자유 ⁴⁾	테마 ⁵⁾	계	자유	테마	계	자유	테마			
2012	76	76	-	36	36	-	40	40	-	3 (장려5)	3 (장려3)	-
2013	206	171	35	73	41	32	133	130	3	7 (우수2장려5)	-	7 (우수2장려5)
2014	302	243	59	99	51	48	203	192	11	8 (최우수1우수3장려4)	2 (우수1장려1)	6 (최우수1우수2장려3)

○ 공무원 제안

구분 연도	접수건수															채택건수 (등급)
	총계			본인 실행 업무						타인 실행 업무						
	계	심사 대상	비제안 중복	계	심사대상			비제안·중복			계	심사대상			비제안·중복	
채택					장기 검토	불채택	기시행	기타	채택	장기 검토		불채택	기시행	기타		
2012	188	112	76	9	2	1	-	5	1	179	19	54	36	24	46	4 (우수1장려3)
2013	109	67	42	2	-	-	-	1	1	107	13	33	21	14	26	6 (최우수1우수1장려4)
2014	92	33	59	0	-	-	-	-	-	92	11	15	7	14	45	6 (최우수1우수3장려2)

□ 문제점 및 개선방안

- 최근 3년간 총 제안건수 증가하였으나, 접수된 제안 중 단순건의·중복 등 비제안 비율 [’12년 43.9% → ’14년 66.5%] 도 크게 증가
 - ☞ 제안의 질을 높이기 위한 제안 방식의 다각화 모색 필요
- 국민·구민 제안 건수는 증가한 반면 공무원 제안 건수는 감소 추세
 - ☞ 공무원 제안 활성화를 위한 인센티브 다양화 필요
- 본인 실행 업무에 대한 제안 부족
 - ☞ ‘내 업무에 대한 혁신공식’을 활용한 본인업무 개선 추진
- 실시부서의 업무부담과 실무상 한계에 따른 제안 실행 미흡
 - ☞ 채택 제안 사후관리 강화를 통해 실질적 업무반영 유도

4) 자유(공모) : 국민신문고를 통해 상시 접수된 국민·구민제안

5) 테마(공모) : 테마형으로 지정공모를 통해 접수된 구민제안

2014년 운영성과

□ 우수 창의·제안 활동에 대한 포상

- 제안심사위원회 심사 통해 **총 14건 우수제안 채택 및 5,300천원 시상금 지급**
 - 구민제안 : 8건(최우수 1, 우수 3, 장려 4) 3,700천원 지급
 - 공무원제안 : 6건(최우수 1, 우수 3, 장려 2) 1,600천원 지급
- 창의활동 우수 직원에 대한 **마일리지 포상으로 총 39명 1,368천원 지급**
 - 상상릴레이 시스템을 통한 제안활동, 제안실무심사 참여 등

□ 생활밀착형 우수제안 채택 및 실시

- ‘민원발급기 바닥에 이용자 대기선 표시’, ‘마을버스 노선표를 눈높이에 설치’, ‘홍제동 행복기숙사 주차장을 거주자우선주차구역으로 제공’ 등 구민생활과 밀접한 생활밀착형 제안을 채택하여 실시함으로써 주민생활 개선으로 연결

II

추진방향

추진 목표

구민고객 만족도 향상 및 경쟁력 있는 창의구정 실현

추진 전략	지속가능한 제안제도 운영기반 강화	제안의 질적 향상을 위한 아이디어 발굴 다각화	창의·제안활동 활성화를 위한 인센티브 제공	제안 사후관리 강화를 통한 정책반영 내실화
추진 과제	<ol style="list-style-type: none"> ① 제안 처리방법 개선 ② 제안시스템 정비 	<ol style="list-style-type: none"> ① 대학생 정책제안 공모 ② 생활밀착형 테마 구민제안 공모 ③ 본인업무에 대한 혁신제안 발굴·실시 ④ 1부서 10아이디어 그룹제안 발굴 ⑤ 지식포럼, 벤치마킹 등을 통한 사고확장과 정책개발 	<ol style="list-style-type: none"> ① 우수제안 선정 및 포상 ② 직원 창의마일리지 제도 운영 ③ 제안 우수사례 추천 	<ol style="list-style-type: none"> ① 채택제안에 대한 실행점검 추진 ② 제안 실시성과 평가 추진

Ⅲ

중점 추진사항

1 지속가능한 제안제도 운영기반 강화

① 제안 처리방법 개선

- 비제안성 사안에 대한 신속한 분류와 답변으로 행정력 낭비 최소화
 - 민원이관 사항, 제안으로 검토하되 제도의 취지에 맞지 않아 채택될 수 없는 단순건의 사항 등을 명확히 구분하여 처리
- 제안 처리기간 준수로 신속성 및 충실성 확보

구 분	주 처리시스템	처리방법
구 민 제 안	국민신문고	<ul style="list-style-type: none"> · 소관부서로 지정된 날부터 15일 이내에 검토결과 회신 (서대문구 국민 제안제도 운영 조례 시행규칙 제9조 2항) · 부서장 전결로 채택여부를 결정하여 정책기획담당관으로 공문제출
공무원제안	상상릴레이	<ul style="list-style-type: none"> · 검토자로 지정된 날부터 15일 이내에 검토완료 (직원제안 처리의 효율성 및 시의성 제고) · 부서 논의를 거쳐 채택여부 결정한 후 검토의견을 시스템에 등록

- 국민신문고 국민행복제안 답변 품질 향상
 - 제안에 대한 채택·불채택 사유 등 제안자가 충분히 이해하고 수긍할 수 있는 수준의 친절하고 성실한 답변 제공

구 분	답변 시 기재사항
민 원 이 관	· 민원이관 사유와 이관 이후 처리방식 등
불 채 택	· 관련 정책(사업) 현황 소개, 구체적인 불채택 사유 등
채 택	· 관련 정책(사업) 현황, 구체적인 채택내용, 향후 실시계획 등
공 통	· 인사말, 근거법령, 업무담당자 정보 안내 등

※ 【붙임1. 국민행복제안 모범답변 예시】 적정 활용

2 제안 시스템(상상릴레이) 정비

- 추진시기 : 2015. 4월
- 추진방향 : 활용도가 떨어지는 기능을 통폐합하여 화면을 단순화하고 업무 프로세스에 맞게 기능을 추가하여 이용편의 제공
- 정비방법 : 시스템 유지관리 업체(다모넷)와 협의
- 세부 정비내용

구 분	정비내역
항 목 통 폐 합	<ul style="list-style-type: none"> · ‘릴레이소식지’와 ‘지식Diary’ 게시판을 폐지하고 ‘지식은행’에 통합 ※ ‘지식은행’에 글 등록 시 ‘업무분류(업무지식/일반지식)’ 및 ‘업무분야(기획/예산/복지 등)’를 선택하여 카테고리 구분
기 능 추 가	<ul style="list-style-type: none"> · 「제안실시등록」에 ‘추진상황’ 및 ‘완료보고’ 입력 기능 추가

2 제안의 질적 향상을 위한 아이디어 발굴 다각화

1 창의적 아이디어 발굴을 위한 대학생 정책제안 공모

- 추진시기 : 2015. 5 ~ 6월 중(연 1회)
- 공모대상 : 관내 대학교 재학생(대학원생 포함)
- 공모주제 : 구정현안 및 구민생활과 직결된 각종 제도개선 방안 등
- 기대효과 : 우리구가 보유하고 있는 젊은 인적자원을 활용한 참신하고 혁신적인 정책 아이디어 발굴

2 생활밀착형 테마 구민 제안 공모

- 추진시기 : 연중
- 공모대상 : 서대문구민(서대문구 소재 직장, 학교, 단체 구성원 포함)
- 공모주제 : 구민의 이해도·관심도가 높은 생활의제 관련 아이디어
- 기대효과 : 정책제안에 대한 심리적 장벽을 낮춰 참여율을 높이고 구민의 현장 경험에서 나온 제안을 실질적인 생활개선으로 연계

③ “내 업무에 대한 혁신공식” 전파를 통해 본인업무 개선

- 추진방법 : 직원의 각종 창의·제안활동 추진 시 ‘혁신공식’ 적용을 통해 본인업무에 대한 창의적 업무프로세스 개선 유도
- 기대효과 : 직원의 창의적 역량 발휘 및 행정효율성 제고

내 업무에 대한 혁신공식

“햇바퀴 돌 듯 똑같아 보이던 세상을 바꾸는 건 작은 시도에서 시작된다.”

더하기(+)

■ 나의 업무에 필요한 부분 창조적 벤치마킹 하기

- 타 지방자치단체, 민간기업 등 우수사례 적극 발굴
- 우수사례는 우리 구의 실정에 맞게 변형하는 등 충분한 성찰

빼기(-)

■ 의례적으로 실시하는 필요 없는 업무 정리하기

- 관행적으로 집행하는 사업(보고)에 대한 존폐 고민
- 사문화된 규정·규제 철폐

곱하기(×)

■ 유사한 업무는 통합하여 관리하기

- 각 부서에서 진행되는 유사한 업무는 통합하여 관리하기

나누기(÷)

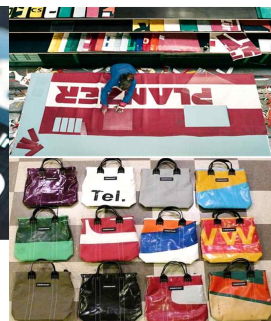
■ 내 업무에 적용되는 사례·아이디어·정책을 다른 업무에 적용하기



버스노선에
화살표가 더해져
정류장이 더 편리해지다



기능에서 기능을 빼다
단 하나의 집중 : 사진공유 서비스 인스타그램



폐현수막에
자유로움을
곱하다
프라이탁

4 업무 불편사항 발굴 경진대회

- 추진시기 : 2015년 상반기
- 추진대상 : 서대문구청 직원 및 주민
- 발굴내용
 - 직원들의 업무상 불편하거나 불합리하여 개선이 필요한 사항
 - 주민들의 생활 속 법령이나 업무처리 상 행정규제로 인한 불편사항
- 추진방법
 - 직원 : 팀당 1건 이상 불편사항 발굴하여 부서별 제출(부서평가 실시)
 - 주민 : 구 홈페이지, 직능단체회의, 포스터 홍보를 통한 업무 불편사항 공모

5 1부서 1아이디어 그룹제안 발굴

- 추진시기 : 수시
- 추진목적 : 집단지성을 활용한 공무원 제안문화 정착 및 활성화
- 아이디어 발굴분야
 - 예산 절감 및 확보 방안
 - 불필요하거나 낭비적인 업무 프로세스 개선 방안
 - 기타 생활밀착형, 체감도가 높은 행정 개선 아이디어

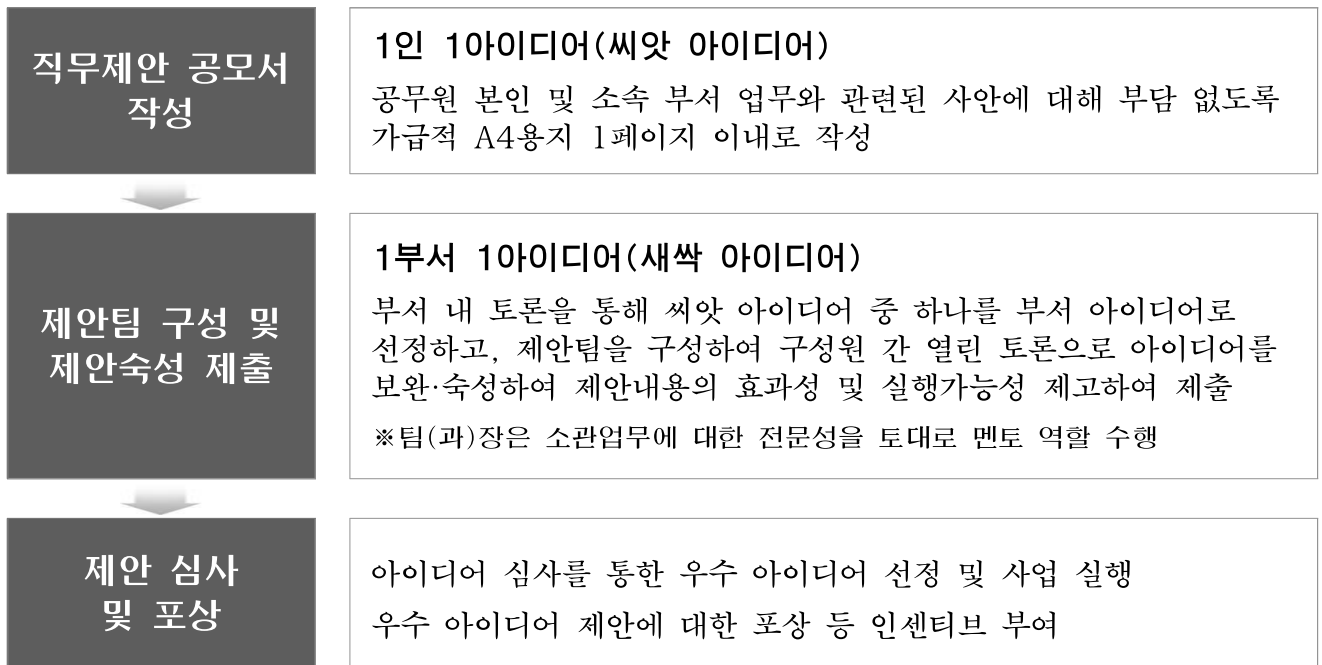
업무혁신 제안 예시 (서울시 창의상 선정 우수사례)

- 민원, 인·허가 절차 및 서류 간소화, 처리시간 단축
 - ▶ 어린이집 민원방문횟수, 민원서류 간소화를 통한 어린이집 민원서비스 혁신 실현 [서울시 여성가족정책실]
- 행정업무 절차 및 서비스 개선으로 주민 편의 제공 및 비용 절감
 - ▶ 공원 놀이터 놀이시설(모래) 직영(直營) 소독 [관악구 공원녹지과]
 - ▶ 기초노령연금, 교통카드 한 번 신청으로 오케이 [도봉구 창제2동]
- 신기술 및 공법 적용으로 예산 절감 및 불편사항 개선
 - ▶ 생활쓰레기 소각 배출가스에서 열 회수 수익 창출 [서울시 기후환경본부]
 - ▶ 보도블록포장 시공품질 향상을 위한 공사방법 개선 [노원구 부동산정보과]

※ 제안으로 볼 수 없는 사항

- 중복제안, 기 시행사업, 규정과 무관한 제안, 단순 주의환기·건의·불만사항
- 일반 통념상 그 적용이 불가능하다고 판단되는 것

○ 추진방법



⑥ 지식포럼(독서모임) 『열려라! 서(書)대문!』

- 추진시기 : 2015. 3월 ~ 12월
- 추진대상 : 간부 및 주제 관련 업무 부서원, 희망직원
- 추진방법
 - 월 1회 구정발전 및 조직문화 개선과 관련된 주제별 책 선정
 - 발제자의 발제를 중심으로 간부와 직원들이 해당도서의 저자(또는
관련 전문가)와 함께 토론하며 구정운영 방향 모색
- 기대효과 : 독서와 토론을 통한 사고의 확장과 아이디어 창출로 창의
적인 구정 정책개발에 기여

⑦ 벤치마킹을 통한 정책공유 『서대문 공감투어』

- 추진시기 : 2015. 2월 ~ 11월
- 추진내용 : 현안사업과 관련하여 우리구에 접목 가능한 타 지방자치
단체 우수사례 현장 방문을 통한 벤치마킹
- 추진방법 : 국별, 협업 부서별, 부서(동)별 자체계획에 따라 10명 이내로
구성하여 추진

3 창의·제안 활동 활성화를 위한 인센티브 제공

① 우수제안 선정 및 포상

- 접수된 제안에 대해 제안심사실무위원회 사전심사 후 제안심사위원회에서 우수제안 채택하여 포상

구 분	제안심사실무위원회	제안심사위원회
구 성	위원장(정책기획담당관) 포함 20명 이내 6급 이하 공무원	위원장(부구청장) 포함 10명 이내 당연직 및 위촉직 위원
기 능	본심사 안건 상정여부 심사	제안의 채택여부 및 등급 결정
회 의	분기별 1회 개최 (4·7·10·12월, 필요시 조정)	반기별 1회 개최 (7·12월, 필요시 조정)

- 포상내용

구 분	구민제안	공무원제안	비 고
등 급	최우수, 우수, 장려	좌 동	<ul style="list-style-type: none"> · 부상금은 관련 조례 및 규칙에 의하되 예산 범위 내 지급 · 제안심사실무위원회에서 채택된 제안은 5만원 지급 (등급제외자)
시상내역	구청장 표창 및 부상금 · 최우수(100만원) 2명 · 우 수(50만원) 4명 · 장 려(30만원) 4명	구청장 표창 및 부상금 · 최우수(50만원) 2명 · 우 수(30만원) 4명 · 장 려(10만원) 4명	

② 직원 창의 마일리지 제도 운영

- 제안 및 창의 활동에 대한 항목별 마일리지를 지급하고 현금으로 환산하여 포상
- 추진방향
 - 본인 실행 제안의 실시에 대한 마일리지 지급 확대
 - 채택제안 실시 공무원에게 제안자와 동일한 수준의 마일리지 지급
 - 제안실무심사 참여도에 따른 마일리지 지급
 - 지식포럼, 벤치마킹 등 각종 창의활동에 따른 마일리지 지급
 - 개별 사업부서에서 각종 명칭, 아이디어 공모 시 사전협의를 통해 특별 마일리지 부여

○ 세부내역

구 분	내 용
산 출 식	취득마일리지 × 1,000원 (고정환율제)
유효마일리지	연간 <u>15점</u> 이상 ※ 15점 미만 마일리지는 소멸
포상금상한액	300천원
지 급 시 기	2015. 12월 (연 1회)
지 급 기 준	【붙임2. 항목별 지급기준】 참조
비 고	· 예산 범위 내 지급 · 마일리지 정산결과 총 합산 유효마일리지가 예산 범위 초과시 마일리지 취득 상위순으로 지급

③ 제안 우수사례 추천

○ 우수제안 추천으로 포상기회 제공

구 분	서울창의상	중앙우수제안 추천
주 관	서울특별시 사회혁신담당관	행정자치부
시상시기	5월, 11월(반기별 1회)	12월(연 1회)
시상부문	창의제안, 제안실행, 혁신시책, 상생협력	국민제안, 일반행정, 재정경제, 과학기술
심사기준	창의성, 효과성, 실현가능성, 계속성 등	창의성, 효율성, 적용범위, 계속성, 노력도
시상내역	상장 수여 및 포상금 지급, 실적가점 부여 등 인사상 특전 부여	

4 제안 사후관리 강화를 통한 정책반영 내실화

① 채택제안에 대한 실행점검 추진

- 제안주무부서 : 채택결정일로부터 **3년간** 채택제안의 이행상황 확인·점검 및 미실시제안 추진 독려⁶⁾
- 실 시 부 서 : 채택제안에 대한 실시계획 수립⁷⁾
 - ▶ 단기 과제는 즉시 실시, 중장기 과제는 실시까지 업무추진과정 기록·관리
 - ▶ 채택제안이 직접 실시하기에 부적당할 경우 수정·보완하여 실시

6) 국민제안 조례 시행규칙 제20조 제1항, 공무원제안 규칙 제25조

7) 국민제안 조례 시행규칙 제15조 제1항, 공무원제안 규칙 제26조

② 제안 실시성과 평가 추진

- 실시 관리기간 내에 있는 채택제안에 대하여 실시 후 성과평가 시행
- 평가주체 : 실시부서
- 평가지표 : 행정개선 효과, 예산절감·수입증대 효과
- 평가시기 : (행정개선) 채택 결정일부터 3년
(예산절감 등) 최초 성과가 나타나는 달의 다음 달부터 1년간

IV 소요예산

□ 총 소요예산 : 33,763천원

구 분	금액(천원)	예산과목
· 구민·대학생 우수제안 포상	5,700	업무개선 및 제안제도 운영, 제안제도 운영, 일반보상금, 기타보상금
· 직원 우수제안 시상	3,100	업무개선 및 제안제도 운영, 제안제도 운영, 포상금, 포상금
· 업무개선 마일리지 시상	4,800	
· 제안 홍보물 제작	1,200	업무개선 및 제안제도 운영, 제안제도 운영, 일반운영비, 사무관리비
· 제안심사위원회 운영수당	560	
· 제안시스템 유지관리	7,603	업무개선 및 제안제도 운영, 제안제도 운영, 일반운영비, 공공운영비
· 제안제도 운영 업무추진	800	업무개선 및 제안제도 운영, 제안제도 운영, 업무추진비, 시책추진업무추진비
· 벤치마킹	10,000	행정지원과, 신속한 행정지원 좋은 직장만들기, 직원교육훈련, 스마일교육 프로그램 운영, 포상금, 포상금

V

행정사항

전 부서 협조사항

- 자체 명칭·아이디어 공모에 따른 창의 마일리지 부여 시 사전협의

제안제도 운영 홍보 홍보담당관, 전산정보과

- 구 홈페이지, 블로그, 트위터 등 매체 활용 홍보

우수제안에 대한 인센티브 부여 행정지원과, 자치행정과

- 자체우수제안 채택자에 대한 직원 및 구민 표창
- 중앙우수제안 채택자에 대한 인사상 특전 부여 [공무원제안규정 제17조]

채택제안에 대한 사후관리 철저 관련 부서

- 채택제안에 대한 실시계획서 및 반기별 추진현황 제출
 - ☞ 【붙임3. 채택제안 실시계획서】 활용
- 실시 완료 후 자체 실시성과 평가 실시