

“코로나19 위기상황 극복을 위한 소통 강화”
도민 소통 강화 추진 계획

- 코로나 19 위기 상황 극복을 위한 소통 강화 -
도민 소통 강화 추진 계획

- 사회적거리두기 강화에도 불구하고 코로나19 확산세 지속되고, 장기화 됨에 따라 민생 어려움 가중되고 있어 위기상황 극복을 위한 소통 강화 필요
- 생생한 민생현장의 소리 반영을 위한 도민과의 소통 강화 및 애로 사항 해결 노력

I 대내외 여건 및 정책 방향

□ 대내외 정책 여건

- **'20년 사회적거리두기 강화 불구, 코로나19 확산세 지속**
 - 코로나19에 따른 사회적·경제적 변화에 대응하기 위한 도민 사회와의 소통·협력 강화 및 맞춤형 적극 행정 추진 지속 요구
- **코로나19 국면 장기화로 지역경제 어려움, 활력화 총력 대응 필요**
 - 건설경기 침체 중 코로나19 장기화로 관광 등 서비스업 부진, 경제 타격
 - ('21년) '20년 기저효과, 정부 내수 활성화* 및 백신접종 확대에 의한 관광객 이동제한 완화 등 서비스업 여건 개선 및 제조업 생산 상승 전망
- **코로나로 취약계층 불안정 심화**
 - 임시·일용직, 서비스업 등 취약계층 근로자 많은 분야에 코로나 충격 집중
 - 노인·장애인 등 취약 계층이 코로나19의 직·간접적 영향을 더 크게 받음

□ 정책 방향

- **도민 중심의 열린 소통문화 조성 강화**
 - 포스트 코로나 시대의 새로운 환경 변화에 따라 다양한 경로를 통해 도민의 뜻을 정책에 반영하는 '도민중심의 소통' 지속 추진
- **소통과 협력 기반에서 공공갈등 체계적 관리**
 - 공공갈등의 체계적인 관리를 위한 전문가들과의 네트워크 구축 및 사회협약위원회 기능 강화
- **도민과 함께 소통 공감하는 공약실천 관리**
 - 도민이 참여하는 민관합동 공약관리 체계 구축 및 공약 추진상황 투명한 공개로 도민화합 공약 실천력 및 정책 신뢰도 제고

II 세부 추진 계획

1 코로나19 위기 극복을 위한 현장 소통 강화

- 코로나19 위기 극복과 분야별 현장 중심의 소통 강화로 도민이 체감하는 정책 발굴 및 도정 현안 해결방안 모색

□ 추진방향

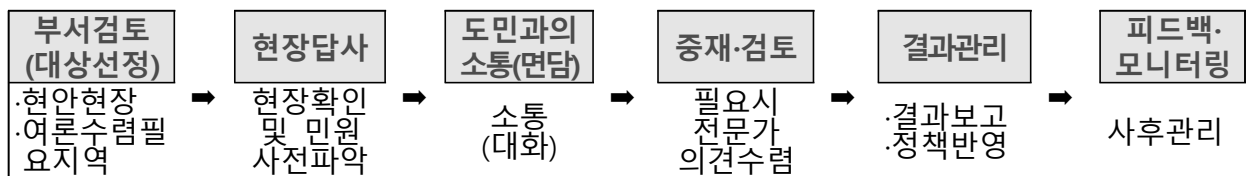
- 코로나19 방역과 지역경제 회복·활력화 등을 위한 현장 중심의 다양한 소통행정 추진
- 도민과 함께하는 맞춤형 현장 정책소통 강화로 도민 만족도 제고

□ 추진상황

- 코로나19 방역과 주요 현안 해결을 위한 도민 체감의 현장소통 추진
 - 코로나19 및 주요 현안지역, 유관기관 등 방문(33회)
 - 도지사 긴급지시사항 관리(193건), SNS 등 여론동향(264건)
- 각계각층의 다양한 의견수렴을 위한 소통네트워크 강화
 - 도정운영과 정책 개선방안 제시를 위한 도민인식조사 실시(3회)
- 현장의 소리를 반영한 도지사 요청사항 관리(210건)
 - 요청사항 추진실적(12월말): 추진완료 176건(84%), 추진중 34건(16%)

□ 추진계획

- 코로나19 위기 극복과 소통 사각지대 해결을 위한 현장 중심의 소통 추진
- 부서와의 협업, 소통혁신을 위한 소통시스템 구축 운영



- 시민사회단체 등과의 소통네트워크 형성과 협력기반 조성
- 도정 현안에 대한 의견을 수렴하는 도민인식조사 추진
 - 도정 주요 정책 추진 및 갈등현안 해소 등을 위한 자료 활용
- 도민 건의사항, 도지사 요청사항 수시 점검 및 관리

2 코로나19 대응을 위한 여론 모니터링 추진

- 코로나19 대응·극복을 위한 지역여론 모니터링을 강화하고 신속한 방역체계 구축 및 민생경제 활력 지원

□ 추진개요

- 기 간: 코로나19 상황 종료시까지
- 주요활동: 코로나19 대응 도지사 요청사항 관리, 방역현장점검 및 언론·SNS 등 여론 모니터링 실시

□ 추진상황

(2020.12월 말 기준)

구 분	실 적	내 용	비 고
계	457건		
지시사항 관 리	193건	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 코로나19 대응 도지사 요청사항 관리 ▶ 코로나19 긴급 비상대책회의 요청사항 관리 ▶ 도지사 긴급지시(SNS) 부서별 조치사항 관리 	
여론동향 모니터링	264건	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 언론, SNS, 인터넷카페 등 여론동향 모니터링 ▶ 도내 주요기관별 코로나19 대응상황 모니터링 ▶ 방역 대응인력 및 의료기관 관계자 면담 ▶ 소상공인 등 코로나 피해 업계 여론동향 모니터링 	

□ 향후 추진계획

- 코로나19 대응 도민 여론 및 현장 모니터링 추진 및 결과 전파
- 코로나19 관련 도지사 요청사항의 신속한 추진 및 지속적 관리

3 대학생 도정정책 모니터링단 운영

- 도내 대학생을 대상으로 도정정책 모니터링단을 구성·운영하여 도정정책에 대한 참신한 의견을 수렴하고, 도↔대학생 간 소통활성화 도모

□ 추진 개요

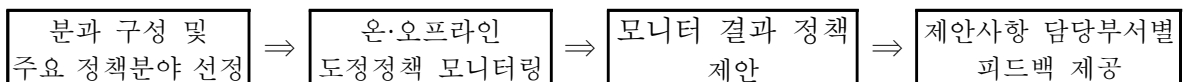
- 활동기간: 2021. 1.~2021. 12.(1년)
- 선발인원: 제주도 소재 대학교 재학(졸업) 중인 학생 50명 이내
- 주요내용: 정책 및 도정발전에 관한 제안, 지역 현안과 청년일자리 관련 여론 수렴 등

□ 추진 계획

- 대학생 도정정책 모니터링단 구성: '20. 12월 ~ '20. 2월
 - 모집 공고 및 신청 접수: '20. 12월 ~ '21. 1월
 - 모니터 위촉 출범(서면): '20. 2월
 - 분과 구성 및 1차 분과회의 추진: '21. 2. ~ 3.
- 모니터링단 활동
 - 전체회의: 연 1회 이상 개최
 - * 활동성과 공유, 팀별 정책발표 및 의견제시 등
 - 팀별회의: 정기-분기별 운영, 수시-팀별 자체 추진
 - * 팀별 정책 주제 관련 아이디어 도출, 참신한 신규 정책 설계 등

□ 활동 지원

- 모니터링단 정책 제안에 대한 담당부서별 검토 및 피드백 제공



- 정책 모니터링·제안 주기를 월별로 설정하여 활동의욕 고취
 - 정책정보 공유를 위한 회의 운영, 월별 우수모니터 선정 및 보상
- 포스트코로나 시대를 대비한 비대면 소통 플랫폼 운영
 - 온라인(웹페이지, SNS 등) 중심 소통회의 운영 및 정책 모니터링 추진

4 효율적인 업무지원을 위한 여론 수렴 활성화

- 주요정책 및 현안, 사회적 이슈 등에 대해 시의성 있게 다각적인 도민 및 수요자 중심의 여론 수렴으로 정책 의사결정 기초 지원
- 다양한 계층 대상의 단계별 여론 수렴으로 갈등요소를 미리 찾아내고 사전에 갈등 원인 해소로 사회적 비용 최소화 도모

□ 추진 방향

- 민생 현장 중심의 여론 수렴 활동 강화로 도민 불편 최소화 주력
- 각종 이슈 등에 대한 선제적 여론관리로 시의성 있는 정책 대응 유도

□ 추진 계획

- 효율적인 대도민 소통을 위해 전문적인 소통 네트워크 운영
 - 다양한 도민 여론 수렴을 위하여 오피니언리더 활용(직능별)
 - 행정시별 여론 담당자 지정 운영 및 보고 체계 확립
- 도정 핵심정책 연계 각종 이슈에 대한 갈등 징후 탐색 체계 구축
 - 분야별 여론 동향 분석 등을 통해 갈등을 미리 예방
 - 각종 이슈사업은 지속적인 모니터링 체계 구축
 - 각종 사회현안에 대한 의견수렴과 전문가 검증으로 정책 반영
- 도민 여론 심층 분석을 통한 도민불편 해소 및 행정신뢰도 제고
 - 각 분야별 도정정책의 추진상황 및 도민체감도 모니터링
 - 도민불편해소, 공직혁신 등 정3책 기조 맞춤형 여론 수렴 활동

5 소통과 협력 기반, 공공갈등 관리 및 사회협약위원회 운영

- 공공정책에 대한 갈등을 예방·관리하고 해결 능력 향상
- 양보와 타협이 존중되는 사회분위기 조성 및 지역사회 통합

□ 추진방향

- 공공갈등관리 제도적 근거를 바탕으로 실질적 갈등관리 성과 도출
- 사회협약위원회 역량강화를 통한 권익증진 및 사회문제 해결

□ 추진상황

- 공공갈등 관리 관련 조례 제·개정(2건): '20.7.15
- 공공갈등 전수조사(2회), 공공갈등사업 60건(중점관리 5건)
- 공공갈등 관리 및 사회협약위원회 기능강화 컨설팅(2회)
- 갈등전문가 자문(5회), 공직자 갈등관리 교육(3회) 및 매뉴얼 배부(800부)
- 사회협약위원회 운영: 12회(갈등관리, 사회협약 체결 등)
 - 제주국립공원 관련 권고('20.7.28), 취약계층 주거안정지원 사회협약 체결('20.11.11)

□ 추진계획

- 전수조사를 통한 갈등진단 → 중점관리 갈등사업 선정
- 중점관리대상사업 맞춤형 갈등관리
 - 전문가 컨설팅, 갈등영향분석, 사회협약위원회 관리사업 선정 등
 - 도민여론 상시 모니터링 등을 통한 지속적인 갈등관리
- 공공갈등 실질적 해소를 위한 갈등조정협의회 구성 운영
- 갈등관리 능력 향상을 위한 공직자 역량강화 교육(4~11월)
- 갈등관리 개선방안 마련: 실태평가(11월) 및 종합점검(12월)
- 제7기 사회협약위원회 도민사회 통합 활동강화
 - 공공갈등 사회문제 해결(권고, 의견제시), 도민권익증진 활동
 - 사회통합 과제 발굴, 사회협약위 갈등관리 전문가 확대 등

6 도민과 함께 소통·공감하는 공약실천 관리

- 민선7기 공약사업 이행률 제고를 통해 도정 신뢰 향상
- 투명한 공약관리로 도민이 공감하는 공약 실천

□ 추진 방향

- 공약사항에 대한 주기적 점검 및 외부기관 평가를 통한 실행력 담보
- 도민과의 소통채널 다양화로 도민들의 공약에 대한 접근성 강화

□ 추진 상황

- 민선 7기 공약 115개 사업(14개분야) → 정상추진 중 110개사업
* ('18~20년)투자계획 2조7,715억원 → 실적 2조627억원(74.4%)
* (2021년)투자계획 1조1,864억원 → 확보 8,483억원(71.5%)
- 2020년 공약 추진상황 자체점검 및 대도민 공개 실시(2회)
- 공약실천자문위원회 운영: 5회 (전체 2, 분과·서면 등 3)
- 도민배심원단 운영 (19세 이상 도민 무작위선발 45명·3차회의 개최)
* 공약조정·변경 심의(12건)·공약 개선권고안 제시 33건 등
- '20년 전국 시·도지사 공약이행 및 정보공개 평가 최고(SA)등급 달성

□ 추진 계획

- 도민공감 확대를 통한 수요자 중심의 공약관리 추진
 - 유관기관·민간단체 등 현장 및 수요자 의견 공약추진과정에 반영
 - 공약실천자문위원회 운영: 연 10회 이상
* 공약 추진상황 점검·개선방안 제시, 공약조정·변경 관련 자문, 정책제안 등
 - 도민화합공약 실천을 위한 도민배심원단 운영(상반기)
* 공약 조정·변경 심의, 공약이행상황 평가·권고안 제시
- 공약이행의 주기적 점검·평가 및 투명한 공개로 정책 신뢰도 제고
 - 공약이행상황 자체점검·평가 및 도민공개(연 2회)
 - 외부기관 주관 전국 시·도지사 공약이행 평가 참여(연 1회)
 - 도 홈페이지 「공약 365센터」 운영 및 분야별 현장소통 추진(연중)

III

현장소통 협업 체제 구축 및 역할 분담

1

현장소통시 업무 프로세스 및 역할

□ 업무 프로세스 및 역할

현장소통 기획

[소통담당관]

- 현안 이슈 모니터링 조사 및 방문 현장 구체화
- 비서실과 협의하여 도지사 보고 후 일정 확정



세부일정 수립

[담당부서]

- 방문 예정 현장 담당부서에서 세부일정 수립 및 소통담당관실에 자료 제출
- 사업현황, 주요 현안사업, 예상 건의사항 및 부서 검토의견 작성(말씀자료 필요한 경우 사전 준비)



보도자료 작성·제공

[담당부서] 현장소통별 보도자료는 2일전까지 작성하여 소통담당관실로 송부

[소통담당관] 공보관실, 언론비서관과 협의하여 최종 보도자료 확정 제공(담당부서 명의)

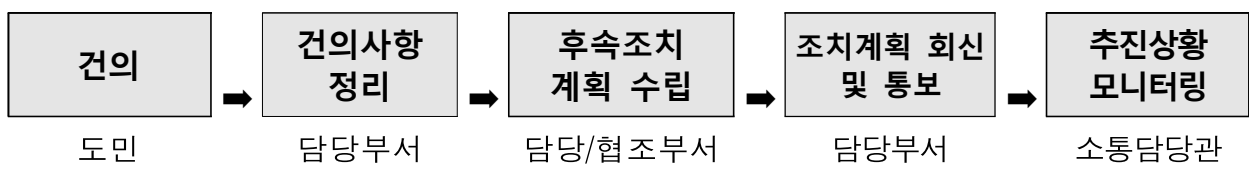


건의사항 후속조치

[담당부서] 건의사항 후속조치계획 수립, 건의자에게 공유 및 공감대 형성

[소통담당관,자치행정과] 건의사항 총괄 보고 및 관리

□ 건의사항 조치



□ 부서 협조사항

- 최초 소통행보 기획 시 기본 및 현황자료 적극 제공 협조
 - 일정 개요 1Page 작성 필요(타임별 세부일정, 지사님 역할 명확화, 현장 안내, 사회자(필요시), 배석자, 참석자 확인)
 - 1쪽에 내용을 모두 기재하기 어려운 경우 뒤에 상세한 내용 첨부
 - ① 사업개요, 추진상황, 추진실적, 향후계획 ② 문제점, 개선방안
 - ③ 예상 건의사항 및 답변자료 ④ 참석자 상세 명단
 - ⑤ 방문예정지 정보(상세내용 또는 지도), 동선 지도 등
 - ⑥ 각종 현황, 민원사항, 예상되는 갈등 등 공유 철저

- 일정별 메시지, 보도자료 준비 ※ 공보관실 협의 필수
 - ① 일정에 모두발언, 인사말씀 등이 있는 경우 사전 준비 필요
 - 담당부서별 메시지팀 담당자와 협의
 - ② (사전 브리핑) 현장소통에 대한 총괄 사전 브리핑 작성
 - 주관부서에서 사전 브리핑 작성(공보관실 고동환 주무관과 협의)
 - 보도자료는 소통 현장 방문일 2일전까지 제출
 - * 담당부서 → 소통담당관, 공보관/언론비서관 → 최종 담당부서 공유 후 언론 제공
 - ③ (사후 브리핑) 현장소통 개별일정 사후 브리핑을 사전에 작성
 - 담당부서에서 사후 브리핑 작성(공보관실 고동환 주무관과 협의)
 - 현장의 정책과 연계하여 지사님이 강조할 메시지, 의미 등을 넣어서 작성하되 최종자료 작성에 있어 원칙은 실제 발언이 원칙

- 건의사항은 후속조치계획을 마련, 건의자 공유 및 공감대 형성
 - 현장방문 시 건의사항은 관계부서에서 조치계획을 수립, 소통담당관실에서 총괄하여 소통행보 후속조치계획 보고 등 사후관리
 - 건의사항에 대한 추진상황 등 관리 철저

현장 소통 체크리스트

▶ 사전 체크리스트

	<input type="checkbox"/> 현장소통 기획
D-7	<input type="checkbox"/> 현장소통에 담긴 메시지
	<input type="checkbox"/> 일정 개요 <input type="checkbox"/> 타임별 세부일정 <input type="checkbox"/> 지사님 역할 명확화 ※ 현장일정 진행 시 관계부서 내용 공유 필요 - 담당부서 외 비서실 일정팀(김민철 주무관, 김태현 주무관), 공보관실(미디어홍보팀, 홍보콘텐츠팀, 보도기획팀)
D-5	<input type="checkbox"/> 현장안내*, 사회자, 배석**, 참석자 확인 * 일반적으로 담당부서 국장 또는 담당부서장이 담당 ** 방문지 읍면동장, 행정시 부시장, 관계부서장 배석 검토
	<input type="checkbox"/> 행사장 내 지사님 동선 확인
	<input type="checkbox"/> 현장에서의 소통대상과의 대화 검토(예상 건의사항 등)
D-3	<input type="checkbox"/> 수행차량 이동 동선
D-2	<input type="checkbox"/> 예상 건의사항 답변자료 준비 확인
	<input type="checkbox"/> 담당부서 사후 브리핑 작성 확인(담당자: 공보관실 고동환 주무관)
D-1	<input type="checkbox"/> 지사님 인사말씀 세팅 확인
	<input type="checkbox"/> 전체 내용 최종 점검

▶ 당일 체크리스트

D-Day	<input type="checkbox"/> 배포 전 브리핑 자료 검토* * 공보관·비서실 검토 → 소통담당관실, 담당부서 병행 검토 → 배포
	<input type="checkbox"/> 현장 워딩자료 수령(담당자: 공보관실 고동환 주무관)
	<input type="checkbox"/> 현장 요청사항 확인

▶ 사후 체크리스트

D+1	<input type="checkbox"/> 현장 요청사항 전파
	<input type="checkbox"/> 현장 건의사항 전파 및 시스템 등록 독려
D+Nday	<input type="checkbox"/> 현장 건의사항 등록여부 확인 및 중간 점검

2

효과적인 현장소통을 위한 일정 기획방향(안)

도민들에게 파급력 있는 정책 메시지를 전달하기 위해서 도정 현안과 연계한 집중된 일정 기획으로 효과적인 현장 소통 추진

□ 일정 기획 프로세스

- 지사님 요청 또는 소통기획팀의 일정 기획에 따른 현장 소통 추진
- 일정 기획 시 효과적인 메시지 전달을 위하여 방문 장소, 면담대상, 지사님 역할 등을 고려하여 결정

□ 문제점

- (산발적 주제 선정) 현안 이슈, 주어진 상황에 맞춘 현장소통을 진행하는 경우, 일관성 있는 강렬한 메시지 전달이 어려움
- (실제 일정과의 연계성) 메시지 전달의 파급력이 적다보니 지사님 참여하시는 실제 일정으로 이루어지는 경우가 적음.

□ 개선방안

- 주간 정책 조정 회의와 연계하여 현장 소통 일정 추진
 - ① 도정 메시지 전달이 필요한 주요 현안 및 도정 정책 아이템 선정
 - ② 사전 점검 회의 개최를 통한 해당 현안에 대한 이해도 제고
 - ③ 현장 확인 및 주요 관계자와의 대화 등 현장 소통 일정 진행
 - ④ 주간 정책 조정 회의 시 종합 메시지 전달

□ 부서 의견

- 현안에 대한 세부적인 점검을 하고 현장의 목소리를 생생히 청취함으로써 다양한 이해관계자를 고려한 실질적인 정책이 이루어질 수 있도록 주간 정책 조정 회의와 연계한 현장 소통 기획 추진

3

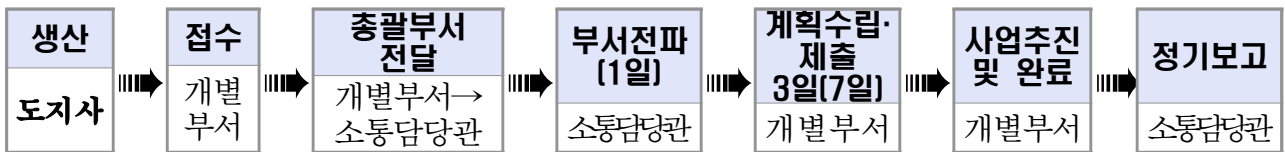
현장 도민건의사항 및 도지사 요청사항 관리계획(안)

□ 추진배경

- 도민이 현장에서 건의한 내용과 지사님이 현장에서 도민과 약속한 사항에 대하여 체계적 관리 및 피드백 시스템 작동이 필요

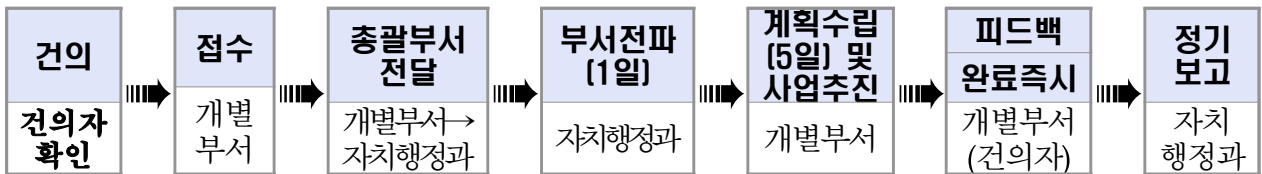
□ 관리방법

○ 요청사항



- ※ 요청사항 계획 수립 및 제출: 특별요청사항(3일 이내), 일반요청사항(7일 이내)
- ※ 현장 요청사항 중 주민 등 대상이 있는 경우 피드백 추진(현장 알리미)

○ 건의사항



□ 사업 내용 및 관리 내실화

○ 상세한 진행상황 관리

- 이력관리 : 부서지정일, 건의자 방문·전화, 완료일 등 일정 기록
 - ※ (예) 이력관리 : 담당부서 지정 ⇒ 사실확인(건의자 통화·방문 등) ⇒ 추진상황 설명(→건의자) ⇒ 완료시 설명(→건의자)
- 추진상황 : 건의사항 처리를 위한 내용들을 상세히 기재
 - ※ (예) 추진상황 : 현장확인, 예산확보, 관련기관·단체협의, 진행상황 등

▲ 자치행정과는 반기 1회 시스템 현행화를 수시 관리체계로 전환

○ 문제점 위주 관리 : 향후 문제점까지 파악후 대안제시

○ 건의자 피드백 : 단계별 확인 응대

- 접수(사실 확인)→중간(추진상황 안내)→완료(추진결과 인지여부)

▲ 각 단계별로 '언제', '누가', '어떻게', "어떤 내용"으로 기록화(6하원칙)

▲ 건의자와 통화한 시각까지 상세히 기록

□ 사업 추진 상황 보고 정례화 준수

○ 대면보고 분기 1회(보고회 개최 또는 총괄 대면 보고)

- ※ 서면보고 : 격월로 추진상황 총괄 보고(소관 부서 포함)

○○○(행사 또는 일정명)
현장 도민 건의사항 및 도지사 요청사항 보고

< 2021. 00. 00(월) ○○○ 주무관, ○○○○담당, ○○○접수부서 >

일정개요

- 일시/장소: 2021. 00. 00.(월) 10:00~11:00 / 장소
- 일정명:
- 참석대상: ○○○단체(대표 ○○○)
- 주요내용
-
-

도민 건의사항

구분	건의자	건의내용	담당부서	비고
1	이름 (직위, 연락처)	○ ○		
2	이름 (직위, 연락처)	○ ○		

도지사 현장 요청사항 (지사님이 약속하거나 현장에서 담당부서에 당부한 사항)

구분	수명자	요청사항	담당부서	비고
1	이름 (직위, 연락처)	○ ○		
2	이름 (직위, 연락처)	○ ○		

향후계획

-
-