

제 196차 안산시의회(임시회)
황효진 의원 시정질문 서면질문서

안 산 시 의 회

제196회 안산시의회 임시회

시 정 질 문

황효진 의원

1. 민원콜센터 운영에 대하여?

2. 도시공사 운영에 대하여?

더 듣고 더 뛰고 더 변화하는 시정

2012. 9.25.(화) 10:00

안산시의회 본회의장

제196회 안산시의회 임시회
시정 질문(서면질문) 답변서

< 서면 질문 >

- ☐ 서면질문 답변
 - 황효진 의원 (2건)



안 산 시

- 첫번째로 질문하신 『민원콜센터 운영』에 대한 문제점에 대하여 답변 드리겠습니다.
- 다양한 IT 기술의 발달과 주민들의 차원 높은 행정서비스의 요구는 계속 증가하는 반면 공무원들의 사고방식과 틀에 박힌 업무형태로 시민들의 불만과 개선을 요구하는 민원이 발생하여 민원콜센터를 추진하게 되었습니다.
- 민원콜센터를 운영하게 되면 민원인들에게 항상 신속·정확·친절하게 민원에 대하여 상담함으로써 콜센터를 이용하는 모든 시민들이 만족하는 행복도우미로 자리 잡을 것으로 예상되어 집니다.
- 아울러 콜센터를 구축하게 되면 의원님께서 말씀하신 스마트폰이나 다양한 정보통신 기기를 통한 상담도 이루어 질 수 있도록 다양한 방안을 강구하여 추진하도록 하겠습니다.
- 두 번째로 질문하신 행정사전절차 이행에 관하여는 중기지방재정계획 반영 후 투·융자 심사를 거치는 것이 원칙이지만, 사정변경 또는 예측하지 못한 사업의 경우 차기계획 반영 조건으로 추진이 가능하다는 지침에 따라 중기지방재정계획은 10월에 반영하여 추진할 계획입니다.

- 세 번째로 예산편성 시기와 관련해서는 그동안 민간기업과 금융권에서만 운영하던 콜센터를 지방자치단체에서는 지난 2007년 서울과 경기도에서 처음 도입하였습니다.
- 우리 시에서도 2007년 도입을 검토하였으나 제반여건이 충족되지 않아 도입을 미루게 되었는데 “좋은 일은 빨리 시작하라”는 말이 있듯이 민원행정의 획기적인 패러다임 변화를 통하여 77만 안산시민이 만족하게 될 것이라는 확신이 있어서 추진하게 되었습니다.
- 앞으로 철저한 준비를 통하여 민원콜센터 운영과 관리에 차질이 없도록 최선을 다해 나가겠습니다.

- 다음은, 두번째로 질문하신 『안산도시공사의 운영 업무』에 대한 문제점에 대하여 답변 드리겠습니다.
- 안산도시공사 지도감독과 관련해서는 안산도시공사의 기구 및 정원, 인사 및 보수 등 중요한 내부규정 사항과 중요 재산의 취득, 관리 및 처분에 관한 사항에 대하여 승인을 통한 관리감독을 하고 있으며,
- 공사의 예산 및 결산의 승인과 위탁업무에 대해서는 부서별 지도감독을 통해 감독을 하고 있습니다.
- 또한 매년 안산도시공사 사장과 경영성과계약을 실시하여 임기중 달성해야 할 경영의 목표 등 사장의 책임 경영을 보장하고, 공사의 경영 효율성과 경쟁력 향상을 도모하고 있습니다.
- 감사 기능으로 안산시 자체감사를 2년마다 실시하고 있으며, 올해도 11월경 자체감사를 실시할 계획이며, 안산시 일상감사 규정 제2조의 의거 시설공사, 용역, 물품 구매·제조 등 일상감사를 실시하고 있습니다.
- 두 번째로 지적하신 안산도시공사 조직의 방만함에 대해서는 2011년 1월 1일 통합시에는 조직 및 예산, 인원이 정비가 되었으나 이후 신규사업 등의 증가로 도시공사 조직이 외형적으로 커졌다고 보여집니다.

- 의원님께서 지적하신 사항에 대하여 문제를 인식하고 있는바 그동안 개별 위탁사업에 대하여는 타당성 검토를 통해 인원 및 예산 소요내역을 검토가 되었는데 도시공사 전체 사업에 대하여는 총괄적인 검토가 지난한 사항입니다.
- 향후 안산도시공사 전체 위·수탁사업 및 개발사업에 대한 조직진단을 계획하고 있는바, 위·수탁 성과분석 및 조직진단 용역을 토대로 인원 조정 등 대안을 강구하여 내실 있는 조직 운영이 되도록 하겠습니다.
- 성과급과 관련하여 성과급은 지방공기업법에 따라 행정안전부에서 매년 지방공기업을 대상으로 경영평가를 실시하여 그 결과에 따라 성과차등하여 지급하고 있으며,
- 행정안전부 경영평가 결과에 따라 사장은 0%에서 ~ 450%까지, 임원 및 직원은 0%에서 ~ 300%까지 지급할 수 있으며, 경영수지, 사업수행실태, 주민만족도 등 시 재정여건을 감안하여 시장이 지급율을 적정하게 결정하고 있습니다.
- 성과급 지급율에 대하여는 경영평가결과, 수익구조, 사업내용, 시 재정요건 등을 종합적으로 고려하여 합리적으로 결정할 계획으로 본예산은 부득이 필요한 예산으로 이해하여 주시기 바랍니다.