

행정서비스 밀착지원 및 정보제공

1 기본 현황

□ 사업개요

사업기간	<input checked="" type="checkbox"/> 연례반복										
사업위치	서울특별시 중구 덕수궁길 15 서울시청 서소문별관 (2동 2층)										
총사업비	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="text-align: center;">총</td> <td style="text-align: center;">(국비)</td> <td style="text-align: center;">(시비)</td> <td style="text-align: center;">(보조율)</td> <td style="text-align: center;">(구비)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">194,880천원</td> <td></td> <td style="text-align: center;">194,880천원</td> <td style="text-align: center;">0 %</td> <td></td> </tr> </table>	총	(국비)	(시비)	(보조율)	(구비)	194,880천원		194,880천원	0 %	
총	(국비)	(시비)	(보조율)	(구비)							
194,880천원		194,880천원	0 %								
사업내용	<ul style="list-style-type: none"> ○ 서울생활도우미 운영 ○ 민원법률자문단 운영 ○ 찾아가는 서울시청 운영 ○ 민원서비스 품질관리 										
사업형태	<input checked="" type="checkbox"/> 직접수행 <input type="checkbox"/> 자치단체 보조 <input type="checkbox"/> 민간이전 <input type="checkbox"/> 출연출자 <input type="checkbox"/> 민간위탁 <input type="checkbox"/> 기타										
사업시행주체	신속행정담당관										

□ 사업 성격 및 사전절차 대상 여부

신규	계속	투자심사	학술용역	기술심사	자랑보조심의	정보화심사	공유재산	안전예산	출자·출연
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
경상	투자								
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								

□ 사업 담당자

실·국	부서명	과 장	팀장	주무관
시민소통기획관	신속행정담당관	김영란 2133-4240	한정우 2133-4242	백미경 2133-4247
시민소통기획관	신속행정담당관	김영란 2133-4240	한정우 2133-4242	이정도 2133-4244
시민소통기획관	신속행정담당관	김영란 2133-4240	안수기 2133-4250	최윤진 2133-4251

2 예산 설명

□ 예산 총괄

(단위 : 천원)

구분	2015년 예산액	2016예산액 (A)	2017예산(B)	증감 (B-A)	(B-A)*100/A
					(x-)
계	(x-)	(x-) 237,182	(x-) 194,880	(x-) △42,302	(x-) △17
사무관리비	(x-)	(x-) 217,182	(x-) 174,880	(x-) △42,302	(x-) △19
공공운영비	(x-)	(x-) 20,000	(x-) 20,000	(x-)	(x-)

□ 예산 요구내역 및 산출근거

과목구분	세부 산출내역
사무관리비	○ 민원법률자문단 운영 = 9,000천원 50,000원*15건*12월
	○ 서울생활도우미 운영 = 142,960천원
	- 서울생활도우미 수당 = 140,560천원 70,000원*8명*251일
	- 서울생활도우미 근무복 구입 = 2,400천원 150,000원*8명*2회
	○ 찾아가는 서울시청 운영 = 11,520천원
	- 운영물품 구매 = 6,000천원 500,000원*12월
	- 주차비 = 4,320천원 360,000원*12월
	- 근무복구매 = 1,200천원 150,000원*4인*2회
	○ 행정서비스 분야별 적정품질 수준 검토 = 11,400천원 150,000원*4명*19회
	공공운영비
- 유류비 = 13,000천원 250,000원*52주	
- 유지관리비(점검,보험,세차 등) = 7,000천원	

3 사업 설명

□ 사업목적

- 서울생활도우미 운영으로 행정서비스 신청에서 종결까지 시민시각에서 밀착지원 제공
- 민원법률자문단 운영으로 적극적 시민권익 보호
- 찾아가는 서울시청 운영으로 지역,대상별 맞춤형 밀착지원 실시
- 효과적인 행정서비스 품질관리를 위한 객관적 기준설정 및 수준향상 도모

□ 사업근거

- 민원사무처리에 관한 법률 제25조(민원후견인)
- 민원사무처리에 관한 법률 제42조(민원제도의 개선)
- 민원사무처리에 관한 법률 시행령 제32조(명예직 민원상담인 위촉)

□ 사업내용

- 서울생활도우미 운영
 - 운영방법 : 퇴직공무원 등 행정전문가를 서울생활도우미로 위촉
 - 운영인력 : 분야별 전문 퇴직공무원 8명(4명/1일근무)
 - 지원내용 : 맞춤형 행정서비스 안내 및 민원처리 1:1지원
- 민원법률자문단 운영
 - 운영방법 : 법률전문가를 민원법률자문단으로 위촉하여 민원인 또는 내부직원 민원처리에 전문적 법률서비스 제공
 - 운영인력 : 6명
 - 지원내용 : 미해결 민원 또는 이해설득 처리민원에 대한 시민불만 최소화를 위해 민원인의 신청에 의해 전문가 법률자문 실시
- 찾아가는 서울시청 운영
 - 운영방법 : 행정서비스 소외지역을 찾아가 민원서비스 제공
 - 운영인력 : 전문상담사(시간선택제임기제 공무원) 3명, 운전원 1명
 - 지원내용 : 행정서비스 제공 안내, 민원접수, 상담, 제증명,민원서류 이송 서비스 등
 - 이동지역 특성에 맞는 테마상담 및 부서간 협업 실시
 - ▷ 민생경제과(상조, 다단계피해상담),
 - 서울시어르신상담센터(노인복지상담),
 - 시민감사옴부즈만위원회(고충민원상담) 등
- 행정서비스 품질관리
 - 시정 각 분야별 행정서비스의 효과적 품질관리를 위한 기준 검토
 - ▷ 행정서비스 제공기준을 공표하고 적정성 여부 검토
 - ▷ 관련부서, 전문가, 시민이 참여하여 적정기준 설정 및 수준 향상 도모

□ 추진경위

- 서울생활도우미 운영
 - 민원도우미 시범운영(시민봉사담당관) : '15. 9 ~ '15.12

- 민원도우미 운영(8명): `16. 1 ~
- 신속행정담당관 업무이관: `16.7.18
- 명칭 변경(민원도우미→서울생활도우미) : `16.10
- 업무범위 확대에 따라 추가위촉(4명) : `16.11~
 - ▷ 해피콜실시, 행정서비스 전문상담 추가 실시

○ 민원법률자문단 운영

- 민원법률자문서비스 시범운영(시민봉사담당관): `15. 10 ~ `15.12
- 민원법률자문단 운영 개시(자문변호사 3명) : `16. 1 ~ :
- 신속행정담당관 업무이관 : `16.7.18
- 자문변호사 추가위촉(3명) : `16.8.1

○ 찾아가는 서울시청

- ‘찾아가는 응답소’ 운영개시(시민봉사담당관) : `15.7.1
 - ▷ 민원접수 및 제증명 발급 등
- 신속행정담당관 업무이관 : `16.7.18
- 명칭변경(찾아가는 서울시청) 및 업무범위 확대 : `16.10~
 - ▷ 행정서비스 종합상담까지 확대 실시

□ 중점추진사항(사업추진의 필요성)

- 시민이 받을수 있는 다양한 행정서비스에 대한 정보부족, 복잡한 절차로 인한 어려움 해소
 - ▷ 서울생활도우미, 찾아가는 서울시청 등 운영으로 1:1밀착지원
 - ▷ 행정서비스 지원시스템(서울을 가지세요) 구축 및 운영으로 맞춤형 정보제공
- 시민이 편리하게 이용하고 신뢰 할 수 있는 민원 및 행정서비스 제공환경 조성
 - ▷ 민원법률자문단 운영으로 민원처리 신뢰도 향상에 기여
 - ▷ 적극적 행정서비스 품질관리 실시

□ 사업추진절차

- 사업별 세부추진계획 수립 → 사업실행 및 예산집행 → 결과보고 및 평가

□ 2017년도 추진일정

(단위 : 천원)

사업추진절차	추진기간	예산집행금액	추진세부내용
계		194,880	
서울생활도우미	2017.01~2017.12	142,960	서울생활도우미 운영
민원법률자문단	2017.01~2017.12	9,000	민원법률자문단 운영
찾아가는응답소	2017.01~2017.12	31,520	찾아가는 서울시청 운영

행정서비스 품질관리	2017.01~2017.12	11,400	행정서비스 품질 기준 검토
------------	-----------------	--------	----------------

4 사업 효과

□ 최근 3년 추진실적

2014년도	
2015년도	<ul style="list-style-type: none"> ○ 서울생활도우미 운영('15.9~12) / 총 상담건수 : 959건 ○ 민원법률자문단운영('15.10~12) / 총 자문건수 : 40건 ○ 찾아가는 서울시청 운영('15.7~12) / 총 방문횟수 : 67회
2016년도	<ul style="list-style-type: none"> ○ 서울생활도우미 운영 <ul style="list-style-type: none"> - 주요내용 : 건축, 교통, 안전 등 분야별 민원 밀착 지원 실시 - 총3,529건(일 평균 : 17.6건) ※ '16. 10월말 기준 ○ 민원법률자문단 운영 <ul style="list-style-type: none"> - 주요내용 : 불만제기, 이해설득이 필요한 민원에 대해 민원인 및 민원회신 부서 법률 자문 - 총107건 자문 ※ '16. 10월말 기준 ○ 찾아가는 서울시청 운영 <ul style="list-style-type: none"> - 운영방법 : 주3회 다중이용시설, 소외계층 밀집지역 등 방문(밀착지원 서비스 수요지 발굴) - 주요내용 : 민원접수 및 상담, 제증명 발급, 수혜적 행정서비스 밀착지원 실시 등 - 방문횟수 : 총96회(1회방문 평균 상담건수 : 47건) ※ '16. 10월말 기준)

□ 향후 기대효과

- 시민이 요구하는 행정서비스를 시민 입장에서 밀착지원하여 정보제공의 편의성 제고
- 서울시 주요 행정서비스의 접근편의성 증대 및 이용률 향상으로 시정 성과 확산에 기여

5 최근 3년 결산 현황