

민원제안통합관리시스템 운영

1 기본 현황

□ 사업개요

사업기간	<input checked="" type="checkbox"/> 연례반복										
사업위치	시민소통기획관 시민봉사담당관										
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;">(사비)</td> <td style="text-align: center;">(보조율)</td> <td style="text-align: center;">(구비)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">637,798천원</td> <td></td> <td style="text-align: center;">637,798천원</td> <td style="text-align: center;">0 %</td> <td></td> </tr> </table>	총	(국비)	(사비)	(보조율)	(구비)	637,798천원		637,798천원	0 %	
총	(국비)	(사비)	(보조율)	(구비)							
637,798천원		637,798천원	0 %								
사업내용	<ul style="list-style-type: none"> ○ 응답소 시스템 운영 및 유지관리 ○ 서식민원관리시스템 운영 및 유지관리 										
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	서울특별시										

□ 사업 성격 및 사전절차 대상 여부

신규	계속	투자심사	학술용역	기술심사	자정보조심의	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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
경상	투자					2016. 7월(유지관리)			
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					2016. 7월(신규개발)			

□ 사업 담당자

실·국	부서명	과 장	팀장	주무관
시민소통기획관	시민봉사담당관	전재선 02-2133-6460	이강년 02-2133-7929	유정심 02-2133-7930
시민소통기획관	시민봉사담당관	전재선 02-2133-6460	이강년 02-2133-7929	조성진 02-2133-7931

2 예산 설명

□ 예산 총괄

(단위 : 천원)

구 분	2015년 예산액	2016예산액 (A)	2017예산(B)	증감 (B-A)	(B-A)*100/A
					(x-)
계	(x-) 379,354	(x-) 431,568	(x-) 637,798	(x-) 206,230	(x-) 47
사무관리비	(x-) 2,100	(x-) 2,400	(x-) 29,568	(x-) 27,168	(x-) 1,132
공공운영비	(x-) 350,813	(x-) 373,945	(x-) 549,899	(x-) 175,954	(x-) 47
전산개발비	(x-) 26,441	(x-) 55,223	(x-) 58,331	(x-) 3,108	(x-) 5

□ 예산 요구내역 및 산출근거

과목구분	세부 산출내역
사무관리비	○ 제안기술평가회(응답소, 서식민원관리시스템) 150,000원*8명*2회 = 2,400천원
	○ 상용소프트웨어(DB암호화) 라이선스 추가 구매 27,167,250원 * 1식 = 27,168천원
공공운영비	○ 휴대전화 문자 이용료 7,716,833원*12월 = 92,602천원
	○ 응답소 시스템 운영 및 유지관리 322,296,000 = 322,296천원
	○ 서식민원관리시스템 운영 및 유지관리 135,001,000 = 135,001천원
전산개발비	○ 응답소 현장민원처리시스템 모바일 웹 개발 58,331,000 = 58,331천원

3 사업 설명

□ 사업목적

- 「응답소」의 안정적이고 효율적인 운영과 지속적인 기능개선 및 유지보수로 민원행정서비스 만족도 제고
- 서울시 서식민원시스템 5종의 통합관리와 모니터링, 민원처리현황 실시간 공개, 열린민원실 원스톱 민원처리 지원을 통해 민원처리기간 단축 및 민원행정서비스 만족도 제고

□ 사업근거

- 법령상 근거
 - 민원 처리에 관한 법률
 - 전자정부법 제7조
- 기타 근거(방침, 지침 등)
 - 민원제안 통합관리 추진계획(시장방침 제314호, 2012.10.11)
 - 민원제안 시스템 통합관리 ISP 추진계획(시민봉사담당관-21428호, 2012.10.25.)
 - 민원제안 통합관리시스템 구축계획(시민봉사담당관-14194호, 2013. 4.18)
 - 통합민원실 구축 계획(안) (시장방침 제411호, 2010.10.26.)

□ 사업내용

- 사업기간 : 2017.1월 ~ 12월
- 응답소 시스템
 - 응답소 시스템 운영 및 유지관리
 - ▷ 응답소 시스템 안정적 운영 지원(타 시스템 간 연계 안정, 시스템 관리를 위한 지원 등)
 - ▷ 업무절차 변경, 업무개선 사항, 업무 신설 등에 필요한 프로그램 변경 및 추가
 - ▷ HW 및 응용SW, 상용SW 유지관리(정기점검 및 수시점검)
 - 응답소 현장민원처리시스템 모바일 웹 개발
- 서식민원관리시스템
 - 서식민원관리시스템 응용 SW 및 상용 SW 유지관리(정기점검 및 수시점검)
 - 본청 및 자치구 민원처리 단축률(스피드지수) 산출
 - 타 시스템과의 연계 부분 기능개선 및 운영에 필요한 사용자 요구사항 반영
 - ▷ 연계시스템: 시도행정정보시스템 및 새올시스템(행정자치부), 고객지원시스템(상수도사업본부),

□ 추진경위

- 응답소 시스템
 - '12. 10. 11. 민원제안시스템 통합관리 추진계획 수립(시장방침 314호)
 - '12. 12월 ~ '13. 3월 민원제안시스템 통합관리 ISP 수립
 - '13. 7월 ~ '14. 2월 응답소(민원제안통합관리시스템) 구축
 - '14. 2. 5. ~ 3. 4. 응답소 시범운영
 - '14. 3. 5. ~ 응답소 정식운영

- '14. 9월 ~ '15. 2월 응답소 2차 개발
- 서식민원관리시스템
 - '08. 10월 ~ '09. 2월 서식민원관리시스템 구축을 위한 ISP 수립
 - '09. 4. 10. 서식민원관리시스템 구축
 - '10. 1. 1. 서식민원관리시스템 운영 개시(대시민 공개)
 - '10. 7. ~ 8월 서식민원관리시스템 이중화 환경 구축
 - '11. 3. ~ 9월 서식민원관리시스템
고도화(통합민원처리기능 추가)

□ **중점추진사항(사업추진의 필요성)**

- 민원제안 처리 및 통합관리를 위해 운영 중인 응답소시스템과 서식민원관리시스템의 안정적 운영을 위해 전문적인 유지보수가 필요함

□ **사업추진절차**

- 집행절차
 - 계획수립 → 예산편성 → 예산타당성 검토(정보기획담당관) → 제안요청서 또는 과업지시서 검토(정보기획담당관) → 계약심사(계약심사과) 및 보안성 검토(정보통신보안담당관) → 발주(재무과) → 계약(재무과) → 사업관리(검수 및 준공)
- 계약체결
 - 발주(입찰공고) → 제안서 접수 및 평가(정량적평가 및 정성적평가) → 업체선정 → 계약체결 → 용역시행 → 사업비 지급

□ **2017년도 추진일정**

(단위 : 천원)

사업추진절차	추진기간	예산집행금액	추진세부내용
계		637,798	
기본계획 수립	2016.09~2016.10		운영 및 유지보수에 대한 세부 계획 수립
제안요청서, 계약심사, 보안성 검토	2016.10~2016.11		정보기획담당관 제안요청서 검토결과 반영, 계약심사과 심사결과 반영, 정보통신보안담당관 보안성 검토결과 반영
발주 및 제안서 평가, 협상	2016.11~2016.12	2,400	입찰공고, 제안서평가위원회 구성 및 개최, 평가, 기술협상 진행
계약	2016.12~2016.12		계약 의뢰(재무과)
사업관리(기성금 지급)	2017.01~2017.12	542,796	월별 부분준공 신고에 따른 검수 및 기성금 지급
공공요금 지출	2016.01~2016.12	92,602	월별 휴대전화 문자 이용료 지급

4 사업 효과

□ 최근 3년 추진실적

2014년도	<ul style="list-style-type: none"> ○ 응답소 <ul style="list-style-type: none"> - 평균민원처리기간 1일 단축 (응답소 이전 3.8일, 응답소 이후 2.8일) - 재난·위기 관련 SNS시민소통 체계 일원화 (SNS 긴급메시지 전파) ○ 서식민원관리시스템 <ul style="list-style-type: none"> - 민원사무편람 게시판 재구성 및 서식민원사무별 처리 흐름도 개발(속도개선)
2015년도	<ul style="list-style-type: none"> ○ 응답소 <ul style="list-style-type: none"> - 민원처리 모니터링 및 내외부 소통기능 강화 ○ 서식민원관리시스템 <ul style="list-style-type: none"> - 시민용 웹사이트 개선(반응형 웹) 및 민원사무편람 게시판 이용통계 개발 등
2016년도	<ul style="list-style-type: none"> ○ 응답소 <ul style="list-style-type: none"> - 민원답변 품질 제고를 위한 기능개선 등 ○ 서식민원관리시스템 <ul style="list-style-type: none"> - 행정서비스현장 홈페이지 개선 및 전문(법률 건축 등) 자문 시스템 개발 등

□ 향후 기대효과

- 지속적인 기능개선 및 유지관리로 시스템의 안정적 운영
- 신속하고 정확한 민원처리로 시민만족도 향상
- 민원처리모니터링 및 응답소 통합DB 행정자료 활용으로 선제적 민원관리 강화

5 최근 3년 결산 현황

(단위 : 천원)

연도	당초예산	전년이월	예산변경	예산현액	집행액	차년이월	집행잔액
2013	(x-) 183,451	(x-) 0	(x-) 0	(x-) 183,451	(x-) 167,000	(x-) 0	(x-) 16,451

2014	(x-) 177,328	(x-) 0	(x-) 0	(x-) 177,328	(x-) 171,778	(x-) 0	(x-) 5,550
2015	(x-) 379,354	(x-) 0	(x-) 0	(x-) 379,354	(x-) 362,122	(x-) 0	(x-) 17,232