

# 민원서비스 품질관리 및 시상

## 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;">(시비)</td> <td style="text-align: center;">(보조율)</td> <td style="text-align: center;">(구비)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">63,858천원</td> <td></td> <td style="text-align: center;">63,858천원</td> <td style="text-align: center;">0 %</td> <td></td> </tr> </table>	총	(국비)	(시비)	(보조율)	(구비)	63,858천원		63,858천원	0 %	
총	(국비)	(시비)	(보조율)	(구비)							
63,858천원		63,858천원	0 %								
사업내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 민원서비스 품질점검 및 전화,방문민원 응대 교육</li> <li>○ 민원행정 우수사례 발굴 및 시상</li> </ul>										
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	자방보조심의	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	시민봉사담당관	전재선 02-2133-6460	양성호 02-2133-6462	이경옥 02-2133-6469
시민소통기획관	시민봉사담당관	전재선 02-2133-6460	양성호 02-2133-6462	이경희 02-2133-6470
시민소통기획관	시민봉사담당관	전재선 02-2133-6460	이강년 02-2133-7929	김성택 02-2133-7932

## 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-) 102,148	(x-) 62,458	(x-) 63,858	(x-) 1,400	(x-) 2
사무관리비	(x-) 62,948	(x-) 23,578	(x-) 26,578	(x-) 3,000	(x-) 12
시책추진업무추진비	(x-) 1,600	(x-) 1,600	(x-) 1,280	(x-) △320	(x-) △20
포상금	(x-) 36,000	(x-) 36,000	(x-) 36,000	(x-)	(x-)

□ 예산 요구내역 및 산출근거

과목구분	세부 산출내역	
사무관리비	○ 민원응대(방문 및 전화)서비스 품질점검	= 20,000천원
	- 미스터리샐러 운영 민원접점부서 점검(전문기관 용역수행) 40,000원*100개 부서*5회	= 20,000천원
	○ 우수사례 발굴 및 시상	= 1,578천원
	- 심사위원회 개최 150,000원*4명*1회	= 600천원
	- 심사자료 인쇄 등 681,000원*1회	= 681천원
	- 우수부서 및 직원 표창장 제작 6,600원*45개	= 297천원
	○ 민원처리 만족도 조사 5,000,000원	= 5,000천원
시책추진업무추진비	○ 민원서비스 우수사례 발굴 및 시상 업무추진 1,280,000원	= 1,280천원
포상금	○ 민원행정 개선분야 시상	= 12,000천원
	- 최우수 3,000,000원*1개 부서	= 3,000천원
	- 우수 2,000,000원*2개 부서	= 4,000천원
	- 장려 1,000,000원*3개 부서	= 3,000천원
	- 참가	= 2,000천원

과목구분	세부 산출내역		
	500,000원*4개 부서		
	○ 응답소 민원서비스 우수실적 시상	=	10,000천원
	- 최우수	=	4,000천원
	2,000,000원*2개 부서		
	- 우수	=	6,000천원
	1,000,000원*6개 부서		
	○ 민원처리 단축분야 시상	=	2,000천원
	- 최우수	=	2,000천원
	1,000,000원*2개 부서		
	○ 민원응대 친절분야 시상	=	12,000천원
	- 최우수	=	6,000천원
	1,000,000원*6개 부서		
	- 우수	=	6,000천원
	500,000원*12개 부서		

### 3 사업설명

#### □ 사업목적

- 민원서비스 품질점검 및 개선을 통해 시민들이 만족할 수 있는 친절한 민원서비스 제공
- 민원행정 및 제도 개선 우수사례를 발굴하고 시상함으로써 민원행정서비스 품질향상

#### □ 사업근거

- 법령상 근거
  - 민원처리에 관한 법률 제4조(민원 처리 담당자의 의무)
  - 민원처리에 관한 법률 제39조(민원제도의 개선)
- 기타 근거(방침, 지침 등)
  - 2016. 민원서비스 우수사례 시상계획(2016.4.21.)
  - 시민중심 민원서비스 혁신계획(2015. 9.16.)

#### □ 사업내용

- 사업기간 : 2017년 1~12.
- 총사업비 : 64백만원
- 사업내용
  - 민원접점부서 민원서비스 품질점검
    - ▷ 점검시기 : 연 2회

- ▷ 점검분야 : 전화·방문 민원
- ▷ 점검대상 : 전화민원이 많은 160개 부서, 민원실 운영 92개 부서
- ▷ 점검자 : 외부전문 조사기관 용역(미스터리사피)
- ▷ 점검내용 : 전화민원 응대시 수신 신속성, 민원인 방문시 맞이태도, 상담태도, 전체 만족도 등
- ▷ 점검결과 활용 : 우수 부서 및 직원 표창, 미흡부서 친절도 향상교육 실시
- 민원행정 우수사례 발굴 및 시상
  - ▷ 시상분야 : 민원제도 개선 우수사례, 응답소 민원처리 우수 및 민원응대 친절 기관(부서)시상
  - ▷ 분야별 선정방법 : 공모 및 평가를 통해 선정
  - ▷ 시상식 : 2017. 12월 (예정)
- 전화, 방문민원 응대 교육 실시 : 연중
  - ▷ 민원서비스 품질점검 미흡부서 직원교육, 민원접점부서 직원 교육

□ **추진경위**

- 민원응대 서비스 품질점검
  - 08~16년 : 민원접점부서 민원응대(전화,방문) 서비스 품질점검 시행
- 민원서비스 우수사례 발굴 및 시상
  - '08~16년 : 민원접점부서 민원응대(전화,방문) 서비스품질 평가 우수부서 표창
  - '13~16년 : 민원서비스 우수사례 발굴 및 시상

□ **중점추진사항(사업추진의 필요성)**

- 민원 접점부서의 서비스품질 점검과 관리, 민원행정 및 제도 개선사례의 공유와 확산을 통해 편리하고 신뢰할 수 있는 민원환경 조성

□ **사업추진절차**

- 집행절차
  - ▷ 세부추진계획 수립 ⇒ 사업추진 ⇒ 사업비 집행 ⇒ 사업완료 ⇒ 사업효과 분석
- 계약체결
  - ▷ 용역발주 ⇒ 계약체결(재무과) ⇒ 용역완료 ⇒ 사업비 지급

□ **2017년도 추진일정**

(단위 : 천원)

사업추진절차	추진기간	예산집행금액	추진세부내용
계		63,858	
계획 수립	2017.01~2017.03		사업별 세부추진계획 수립

민원접점부서 서비스품질 점검	2017.04~2017.10	20,000	외부 전문기관 활용 전화·방문 민원응대 실태 점검
민원행정 우수사례 발굴 및 시상	2017.09~2017.11	38,858	우수사례 선정, 시상식 개최
민원처리 만족도 조사	2017.01~2017.12	5,000	응답소 민원 등 민원답변 후 만족도 조사 실시

## 4 사업 효과

### □ 최근 3년 추진실적

2014년도	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 민원접점부서 서비스품질 점검 및 친절향상 교육 실시</li> <li>○ 민원행정 우수사례 발굴 및 시상</li> </ul>
2015년도	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 민원접점부서 민원응대서비스 품질 점검 및 서비스 향상 교육 실시</li> <li>○ 민원행정 우수사례 발굴 및 시상 (4개 분야, 36개 부서) <ul style="list-style-type: none"> <li>- 민원제도 개선 우수사례, 민원응대, 법정민원 신속성, 응답소 민원처리</li> </ul> </li> </ul>
2016년도	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 민원접점부서 민원응대서비스 품질 점검 및 서비스 향상 교육 실시</li> <li>○ 민원행정 우수사례 발굴 및 시상 (4개 분야) <ul style="list-style-type: none"> <li>- 민원제도 개선 우수사례, 민원응대, 법정민원 처리, 응답소 민원처리</li> </ul> </li> </ul>

### □ 향후 기대효과

- 주기적인 민원서비스 품질점검을 통한 품질개선 및 시민만족도 향상
- 민원개선 우수사례의 발굴과 공유를 통한 동기부여 및 고품질의 민원행정서비스 확산

## 5 최근 3년 결산 현황

(단위 : 천원)

연도	당초예산	전년이월	예산변경	예산현액	집행액	차년이월	집행잔액
2013	(x-) 18,640	(x-) 0	(x-) 0	(x-) 18,640	(x-) 17,797	(x-) 0	(x-) 843
2014	(x-) 95,778	(x-) 0	(x-) 0	(x-) 95,778	(x-) 95,020	(x-) 0	(x-) 758

2015	(x-) 102,148	(x-) 0	(x-) 0	(x-) 102,148	(x-) 96,182	(x-) 0	(x-) 5,966
------	-----------------	-----------	-----------	-----------------	----------------	-----------	---------------