

“변화를 선도하는 강남, 희망을 선사하는 강남”

등록번호	민원여권과-32859
등록일자	2014.11.10.
결재일자	2014.11.10.
공개구분	대시민공개

주무관	민원행정팀장	민원여권과장	행정국장	부구청장 직위대리
신준하	代이미화	이경진	오병혁	전결 11/10 주윤중
협조자				

- 청렴한 행정, 신속한 민원처리 서비스 제공을 위한 -

2014. 10월 민원사무처리 현황 분석 결과

추진근거

- 민원사무처리에 관한 법률 시행령 제34조(처리상황의 확인·점검)
- '14년 민원행정 만족도 향상 종합계획(민원여권과-1832호, 2014.1.17)

민원사무 확인·점검 개요

- 분석대상 : 「행정시스템」에 등재된 '우리구' 접수 유기한·제증명 민원 및 서울시 응답소 일반민원
- 대상기간 : 2014. 10월
- 분석구분
 - 유기한 민원 : 구분별, 유형별, 신청방법별, 담당기능별
 - 제증명 민원 : 접수유형별(직접방문, 무인발급)
 - 서울시 응답소 민원 : 접수분야별, 처리기간별
- 분석방법 : 관리시스템에서 민원접수 자료 추출하여 전월대비 변화추이 분석

'14. 10월 민원사무 처리실적

구분		2014 10월	2014 9월	증감(%)
유기한 민원		5,082	5,083	-1(△0.0%)
제증명 민원	계	117,485	114,736	2,749(2.4%)
	인터넷민원	71,486	72,964	-1,478(△2.0%)
	방문민원	25,530	22,676	2,854(12.6%)
	무인발급기 민원	20,469	19,096	1,373(7.2%)
서울시 응답소(일반) 민원		349	317	32(10.1%)

강 남 구
(민원여권과)

【 관련 규정 및 제반사항 사전검토서 】

검토분야	확인 및 적시사항																											
관련 규정 및 근거	<p>현행 관련 법, 시행령, 조례, 규칙, 관련 지침 등 근거를 모두 검토하고 적시하였습니까?</p> <ul style="list-style-type: none"> • 민원사무처리에 관한 법률 시행령 제34조(처리상황의 확인·점검) 																											
추진 경위	<p>추진 경위는 무엇입니까?</p> <ul style="list-style-type: none"> • 추진경위 : 우리구에서 접수·처리한 민원사무처리현황 확인·점검을 통하여 국민의 권익보호와 신속·공정한 민원처리를 도모하고자 함 																											
예산 사항	<p>산출 근거 및 기준 또는 예산확보 및 투입우선순위 등의 내용을 검토하고 적시하였습니까?</p> <ul style="list-style-type: none"> • 해당사항 없음 																											
수혜자 및 범위	<p>이 업무(사업)관련 수혜자는 누구이며 수혜범위를 파악해 보았습니까?</p> <ul style="list-style-type: none"> • 대상 : 일반주민 																											
분야별 검토사항 (계속 :) (신규 :)	<p>이 업무(사업)과 관련하여 아래 등 제반사항을 검토해 보았습니까?</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 60%;">① 관련부서 협조</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">-----</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">()</td> </tr> <tr> <td>② 이해관계인 및 예상되는 민원</td> <td style="text-align: center;">-----</td> <td style="text-align: center;">()</td> </tr> <tr> <td>③ 추진상 사전 걸림돌</td> <td style="text-align: center;">-----</td> <td style="text-align: center;">()</td> </tr> <tr> <td>④ 미래행정 수요예측</td> <td style="text-align: center;">-----</td> <td style="text-align: center;">()</td> </tr> <tr> <td>⑤ 시장조사</td> <td style="text-align: center;">-----</td> <td style="text-align: center;">()</td> </tr> <tr> <td>⑥ 민간부분(시설 등)과의 경제성 및 효율성 등 비교</td> <td style="text-align: center;">-----</td> <td style="text-align: center;">()</td> </tr> <tr> <td>⑦ 업무 매뉴얼 및 관련 법규</td> <td style="text-align: center;">-----</td> <td style="text-align: center;">()</td> </tr> <tr> <td>⑧ 행사관련 의전 및 선거법</td> <td style="text-align: center;">-----</td> <td style="text-align: center;">()</td> </tr> <tr> <td>⑨ 투융자 심사 등 관련절차 준수</td> <td style="text-align: center;">-----</td> <td style="text-align: center;">()</td> </tr> </table> <ul style="list-style-type: none"> • 해당사항 없음 	① 관련부서 협조	-----	()	② 이해관계인 및 예상되는 민원	-----	()	③ 추진상 사전 걸림돌	-----	()	④ 미래행정 수요예측	-----	()	⑤ 시장조사	-----	()	⑥ 민간부분(시설 등)과의 경제성 및 효율성 등 비교	-----	()	⑦ 업무 매뉴얼 및 관련 법규	-----	()	⑧ 행사관련 의전 및 선거법	-----	()	⑨ 투융자 심사 등 관련절차 준수	-----	()
① 관련부서 협조	-----	()																										
② 이해관계인 및 예상되는 민원	-----	()																										
③ 추진상 사전 걸림돌	-----	()																										
④ 미래행정 수요예측	-----	()																										
⑤ 시장조사	-----	()																										
⑥ 민간부분(시설 등)과의 경제성 및 효율성 등 비교	-----	()																										
⑦ 업무 매뉴얼 및 관련 법규	-----	()																										
⑧ 행사관련 의전 및 선거법	-----	()																										
⑨ 투융자 심사 등 관련절차 준수	-----	()																										
타 기관 사례	<p>타 구 사례를 파악, 비교해 보았습니까?</p> <ul style="list-style-type: none"> • 서울시 및 자치구별 민원사무처리 상황 정기점검 시행 																											
전문가 자문	<p>전문가의 자문이나 검토를 받았습니까?</p> <ul style="list-style-type: none"> • 해당사항 없음 																											

2014. 10월 민원사무처리 현황 분석 결과

2014.10월 우리구에서 접수·처리한 민원사무처리현황 확인·점검을 통하여
구민의 권익보호와 신속·공정한 민원처리를 도모하고자 함

□ 추진근거

- 민원사무처리에 관한 법률 시행령 제34조(처리상황의 확인·점검)
- '14년 민원행정 만족도 향상 종합계획(민원여권과-1832호, 2014.1.17)

□ 민원사무 확인·점검 개요

- 분석대상 : 「행정시스템」에 등재된 '우리구' 접수 유기한·제증명 민원 및 서울시 응답소 일반민원
- 대상기간 : 2014. 10월
- 분석구분
 - 유기한 민원 : 구분별, 유형별, 신청방법별, 담당기능별
 - 제증명 민원 : 접수유형별(직접방문, 무인발급)
 - 서울시 응답소 민원 : 접수분야별, 처리기간별
- 분석방법 : 관리시스템에서 민원접수 자료 추출하여 전월대비 변화추이 분석

□ '14. 10월 민원사무 처리실적

(단위 : 건)

구분	2014. 10월	2014. 9월	증감(%)	
유기한 민원	5,082	5,083	-1(△0.0%)	
제증명 민원	계	117,485	114,736	2,749(2.4%)
	인터넷민원	71,486	72,964	-1,478(△2.0%)
	방문민원	25,530	22,676	2,854(12.6%)
	무인발급기 민원	20,469	19,096	1,373(7.2%)
서울시 응답소(일반) 민원	349	317	32(10.1%)	

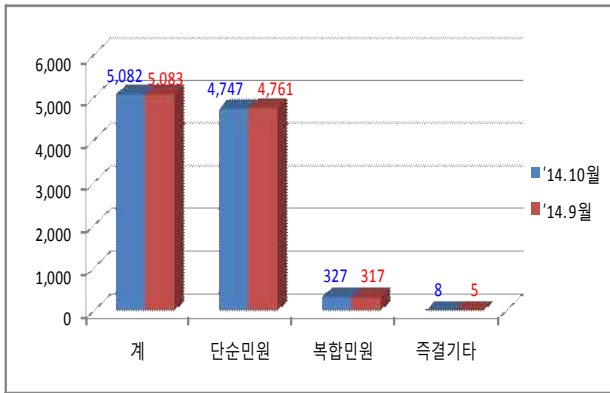
□ 민원분석내용

유기한 민원사무

○ 민원구분별

(단위 : 건)

기간	계	단순민원	복합민원	즉결기타
'14. 10월	5,082 (100%)	4,747 (93.4%)	327 (6.4%)	8 (0.2%)
'14. 9월	5,083 (100%)	4,761 (93.7%)	317 (6.2%)	5 (0.1%)



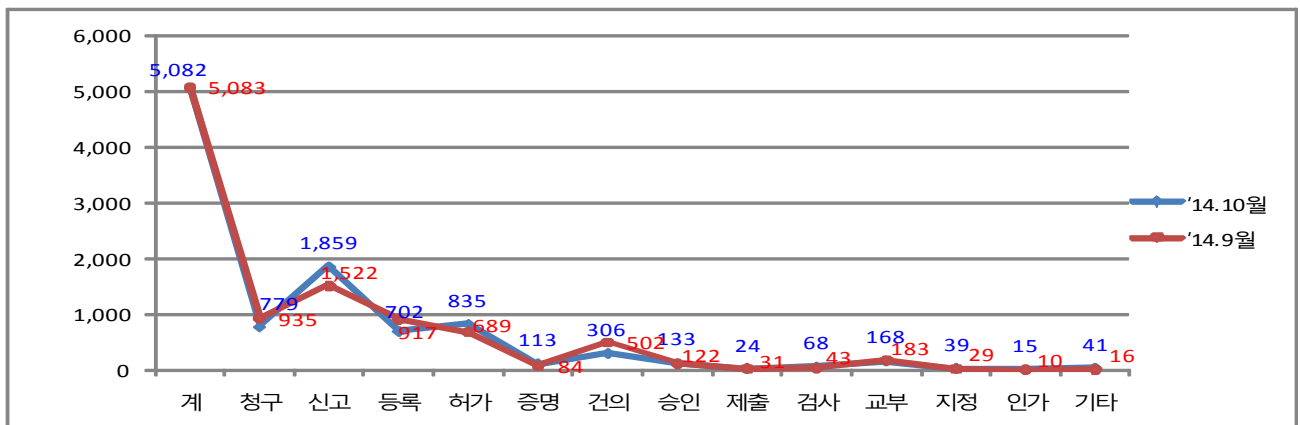
- 단순민원이 전체의 94%를 차지 (전체 구분별 비율은 큰 변화폭이 없음)
- 전체 민원건수는 전월대비 1건 감소
 - 단순민원 중 건강진단등 신고(129→224) 및 도로점용 허가(93→183)는 증가한 반면, 기초연금지급 신청 건수가 감소(357 → 172)함

○ 민원유형별

(단위 : 건)

기간	계	청구	신고	등록	허가	증명	건의	승인	제출	검사	교부	지정	인가	기타
'14. 10월	5,082 (100%)	779 (15.3%)	1,859 (36.6%)	702 (13.8%)	835 (16.4%)	113 (2.2%)	306 (6.0%)	133 (2.6%)	24 (0.5%)	68 (1.3%)	168 (3.3%)	39 (0.8%)	15 (0.3%)	41 (0.8%)
'14. 9월	5,083 (100%)	935 (18.4%)	1,522 (29.9%)	917 (18.0%)	689 (13.7%)	84 (1.7%)	502 (9.9%)	122 (2.4%)	31 (0.6%)	43 (0.8%)	183 (3.6%)	29 (0.6%)	10 (0.2%)	16 (0.3%)

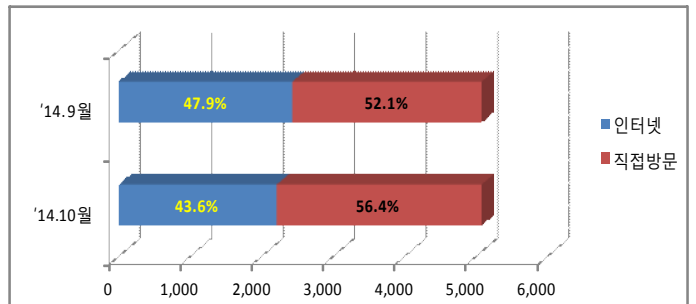
* 기타 : 검정, 보고, 신청, 이의, 확인 등



- '14.10월 민원유형별로 신고 민원이 전체의 36.6%로 가장 많았고 허가(16.4%), 청구(15.3%), 등록(13.8%) 등 순으로 나타남
- 전월대비 감소폭이 가장 큰 민원유형은 건의 민원으로 196건(502 → 306) 감소함
 - 기초연금지급 신청 건수의 감소(357 → 172)가 주요인으로 파악됨

○ 민원신청 방법별 (단위 : 건)

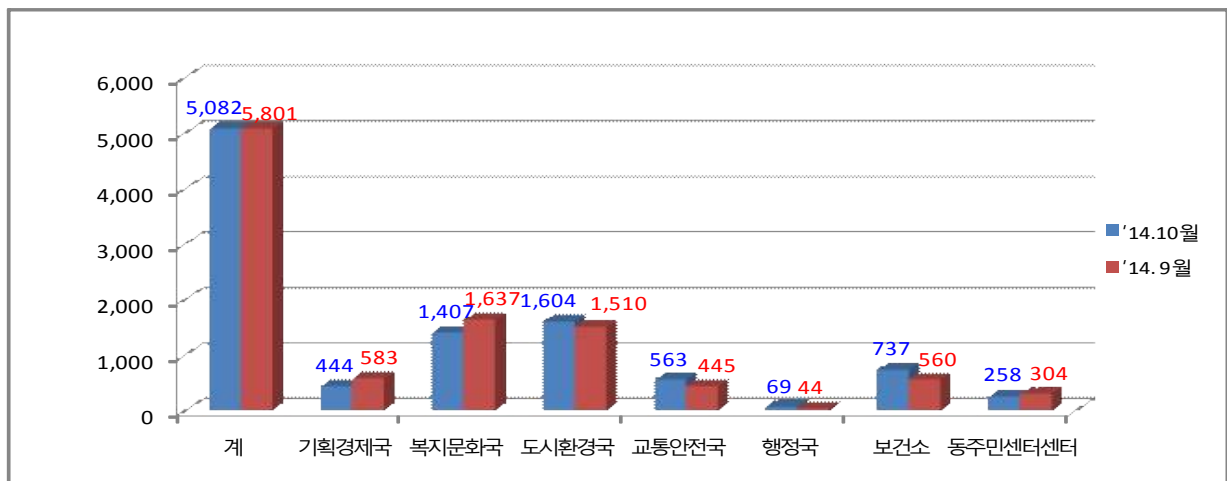
기간	계	인터넷 (민원24)	직접방문
'14. 10월	5,082 (100%)	2,214 (43.6%)	2,868 (56.4%)
'14. 9월	5,083 (100%)	2,434 (47.9%)	2,649 (52.1%)



- 신청방법별 인터넷민원이 전월대비 220건(9%) 감소함
- 내방민원 감소를 통한 행정인력의 효율적 운영 및 민원인의 시간적·경제적 비용절감을 위하여 민원24의 지속적인 홍보가 요구됨

○ 담당기능별 (단위 : 건)

기간	계	기 획 경제국	복 지 문화국	도 시 환경국	교 통 안전국	행 정 국	보 건 소	동 주 민 센 터
'14. 10월	5,082 (100%)	444 (8.7%)	1,407 (27.7%)	1,604 (31.6%)	563 (11.1%)	69 (1.4%)	737 (14.5%)	258 (5.1%)
'14. 9월	5,083 (100%)	583 (11.5%)	1,637 (32.2%)	1,510 (29.7%)	445 (8.8%)	44 (0.9%)	560 (11.0%)	304 (6.0%)



- '14.10월 담당기능별로 복지문화 분야(동주민센터 포함)가 32.8%로 가장 많았고 도시환경 31.6%, 보건 14.5%의 순으로 주민생활과 밀접한 복지, 주택분야가 전체의 약 64%를 차지하고 있음
- '14.9월과 비교 분야별 주요 증감내용은,
 - ▶ 복지문화 분야 230건 감소 ('14.9월 1,637건 ⇒ '14.10월 1,407건)
 - 기초연금지급 신청(357 → 172) 및 보육료 양육수당 지원신청(804 → 650)의 건수의 감소로 감소폭이 가장 큼
 - ▶ 도시환경 분야 94건 증가 ('14.9월 1,510건 ⇒ '14.10월 1,604건)
 - 도로점용허가 건수(93 → 183) 증가로 증감폭이 큼
 - ▶ 보건 분야 177건 증가 ('14.9월 560건 ⇒ '14.10월 737건)
 - 건강진단등 신고건수(129 → 224) 증가로 증감폭이 큼

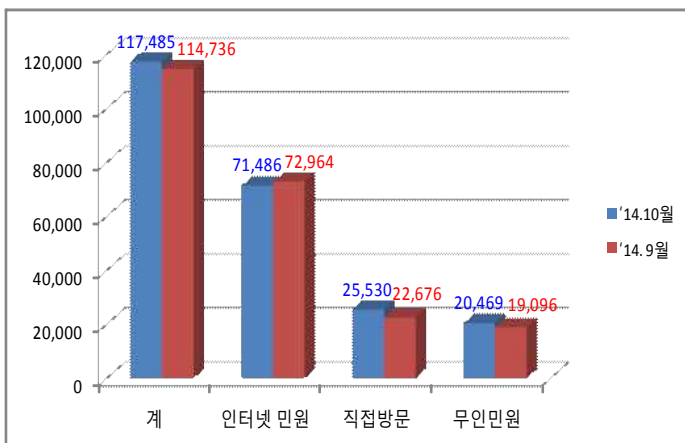
제증명 민원사무

○ 민원접수 유형별

(단위 : 건)

기간	계	인터넷 민원	직접방문	무인민원
'14. 10월	117,485 (100%)	71,486 (60.8%)	25,530 (21.7%)	20,469 (17.4%)
'14. 9월	114,736 (100%)	72,964 (63.6%)	22,676 (19.8%)	19,096 (16.6%)

* 인터넷 민원 : 등·초본, 건축물, 지방세 증명 등 42종 / 직접방문(민원여권과) : 등·초본, 인감, 가족관계, 어디서나 민원, 유기한민원접수 등 15종 / 무인민원(13개소) : 등·초본, 지방세 증명, 교육부 관련 민원 등 70종



- 제증명 민원은 총 117,485건으로 전월 대비 2,749건(2.4%) 증가하였으며
- 주민등록 등·초본, 가족관계 및 인감 증명 발급증가(15,191 → 17,399)가 주요인임
- 전체 유형별 차지율은 큰 변화폭이 없음

▶ 직접방문 창구민원

(단위 : 건)

기간	계	주민등록 등초본	제적 등초본	가족관계 증명	인감 증명	본인서명 확인	어디서나 민원	외국인 체류지변경 자격면허	유기한 민원접수
'14. 10월	25,530 (100%)	3,791 (14.8%)	727 (2.8%)	9,210 (36.1%)	4,398 (17.2%)	101 (0.4%)	1,008 (3.9%)	1,326 (5.2%)	4,969 (19.5%)
'14. 9월	22,676 (100%)	3,083 (13.6%)	455 (2.0%)	8,336 (36.8%)	3,772 (16.6%)	105 (0.5%)	919 (4.1%)	1,182 (5.2%)	4,824 (21.3%)

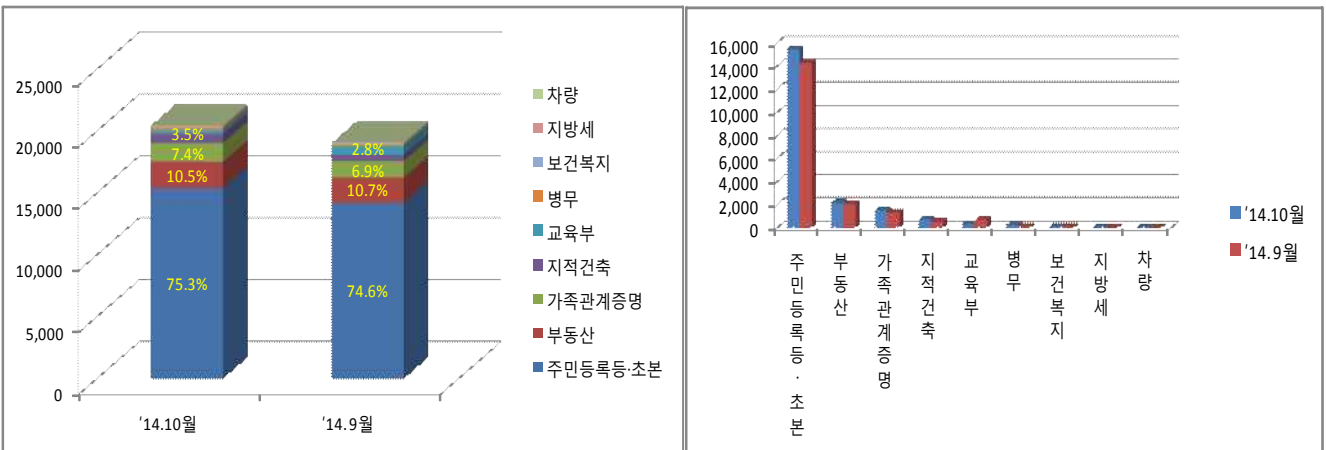
- 제증명 직접방문 민원 종류별로 주민등록 등·초본, 가족관계 증명 및 인감증명이 전체의 68%이상을 차지하고 있음
- 직접방문 민원종류별 비율은 매월 큰 변동없는 차지율을 유지하고 있음

▶ 무인민원발급 창구민원

① 민원종류별

(단위 : 건)

기간	계	주민등록 등초본	부동산	가족관계 증명	지적건축	교육부	병무	보건복지	지방세	차량
'14. 10월	20,469 (100%)	15,421 (75.3%)	2,147 (10.5%)	1,513 (7.4%)	710 (3.5%)	290 (1.4%)	240 (1.2%)	83 (0.4%)	37 (0.2%)	28 (0.1%)
'14. 9월	19,096 (100%)	14,243 (74.6%)	2,050 (10.7%)	1,317 (6.9%)	527 (2.8%)	688 (3.6%)	127 (0.7%)	105 (0.5%)	31 (0.2%)	8 (0.0%)

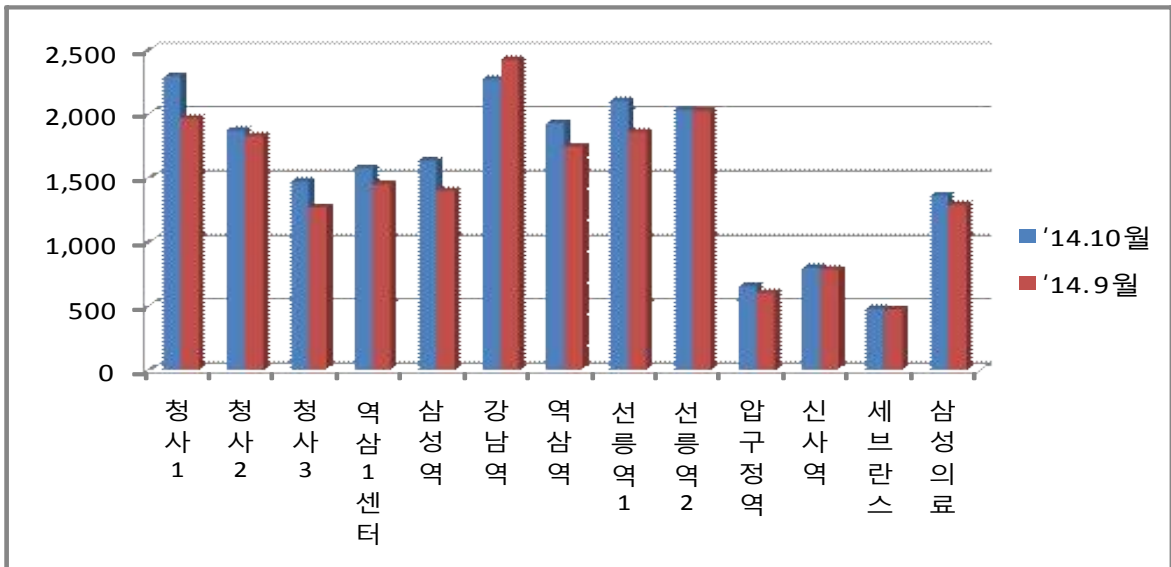


- 전월대비 1,373건 증가 ('14.9월 19,096건 → '14.10월 20,469건 / 7.2% 증가)
- 주민등록 등·초본 발급이 전체의 75% 정도를 차지하고 있으며,
- 부동산 등기부와 가족관계민원은 총13대중 4대만 발급 가능하나 각각 전체의 10.5%, 7.4%를 차지, 무인민원발급기에 대한 높은 의존율을 나타냄

② 설치장소별

(단위 : 건)

기간	계	청사 1	청사 2	청사 3	역삼 1센터	삼성역	강남역	역삼역	선릉역 1	선릉역 2	압구정역	신사역	세브란스	삼성의료
'14. 10월	20,469 (100%)	2,293 (11.2%)	1,869 (9.1%)	1,473 (7.2%)	1,578 (7.7%)	1,632 (8.0%)	2,270 (11.1%)	1,925 (9.4%)	2,104 (10.3%)	2,029 (9.9%)	653 (3.2%)	800 (3.9%)	479 (2.3%)	1,364 (6.7%)
'14. 9월	19,096 (100%)	1,964 (10.3%)	1,827 (9.6%)	1,267 (6.6%)	1,447 (7.6%)	1,400 (7.3%)	2,421 (12.7%)	1,743 (9.1%)	1,858 (9.7%)	2,022 (10.6%)	603 (3.2%)	785 (4.1%)	473 (2.5%)	1,286 (6.7%)



- '14.10월 무인민원발급기 설치 장소별 처리비율은 구청사(27.5%) > 선릉역(20.2%) > 강남역(11.1%) > 역삼역(9.4%) 등 순으로 상업지역·사무실이 밀집된 지역의 이용율이 높은 것으로 파악됨
- 전월대비 강남역을 제외한 모든 발급기에서 발급 이용건수가 증가함

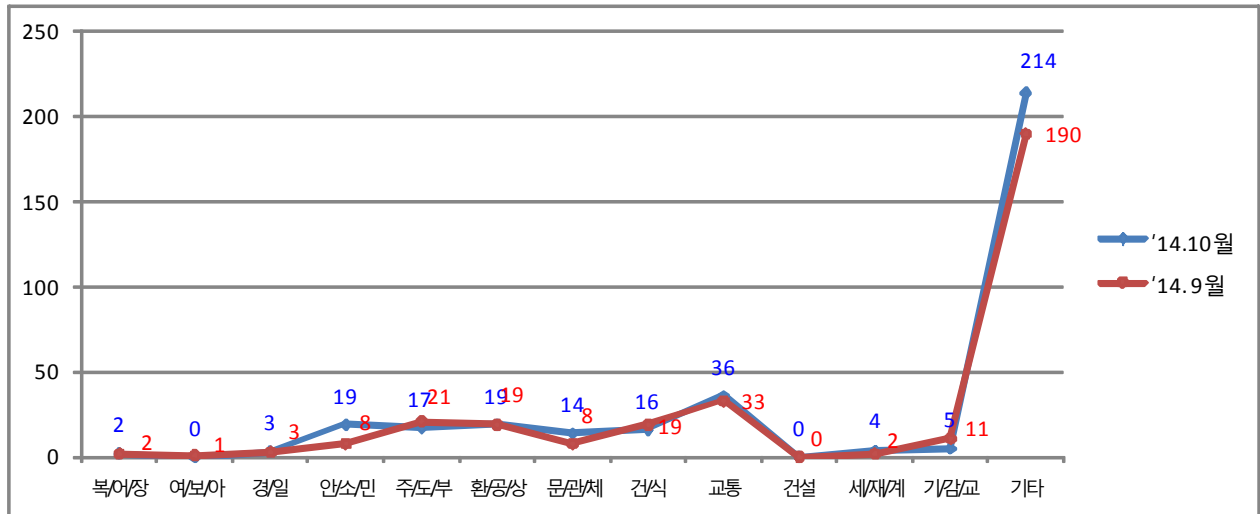
서울시 응답소 (일반)민원사무

○ 민원접수 분야별

(단위 : 건)

기간	계	복지 여권 장애인	여성 보육 아동	경제 알짜	안전 소방 민위	주택 도시 부동산	환경 공원 상도	문화 관광 체육	건강 식품 위생	교통	건설	세금 재정 계약	기획 감사 교육	기타
'14. 10월	349 (100%)	2 (0.6%)	0 (0.0%)	3 (0.9%)	19 (5.4%)	17 (4.9%)	19 (5.4%)	14 (4.0%)	16 (4.6%)	36 (10.3%)	0 (0.0%)	4 (1.1%)	5 (1.4%)	214 (61.3%)
'14. 9월	317 (100%)	2 (0.6%)	1 (0.3%)	3 (0.9%)	8 (2.5%)	21 (6.6%)	19 (6.0%)	8 (2.5%)	19 (6.0%)	33 (10.4%)	0 (0.0%)	2 (0.6%)	11 (3.5%)	190 (59.9%)

* 기타 : 120 다산콜센터 전화 상담 민원



- 응답소 일반민원 분야별로 기타(120다산콜센터 접수민원) 분야가 전체의 61%정도를 차지하고 있으며, 분야별로 큰 변동 없는 차지율을 유지함
- 전월대비 민원접수 건수가 약 10%(32건) 증가하였으며, 이는 노점상 단속 및 불법광고물 정비 관련 민원의 소폭 증가가 주요인임

○ 민원처리 기간별

(단위 : 건)

기간	계	기한내	처리중	기한초과		
				소계	5일미만	5일이상
'14. 10월	349	324	25	-	-	-
'14. 9월	317	317	0	-	-	-

- '14. 10월 서울시 응답소 일반민원 처리중 지연처리는 없음

□ 행정사항

- 민원인들의 제출서류 부담 완화 등을 위해 인·허가 민원 접수시 행정정보 공동이용 적극 활용
- 내방민원 감소를 통한 행정인력의 효율적 운영 및 민원인의 시간적·경제적 비용절감을 위하여 온라인 『민원24』 적극적 홍보 추진
- 민원처리 법정기한 준수 및 성실한 답변 게재로 반복·불만 민원 재발생 방지

【붙임 1】

부서별 응답소 일반민원 접수·처리 현황

부서명	'14.9월	'14.10월	증가건수	부서명	'14.9월	'14.10월	증가건수
합계	317	349	32				
공보실				보건행정과		1	1
감사담당관	5		-5	위생과	23	16	-7
기획예산과				보건과	19	16	-3
지역경제과	4	9	5	의약과	4	5	1
일자리정책과				구의회사무국			
관광진흥과		1	1	신사동	1	2	1
세무관리과		1	1	논현1동		8	8
세무1과	2	3	1	논현2동	1		-1
세무2과				압구정동			
복지정책과	3	1	-2	청담동	1		-1
보육지원과	3	3		삼성1동			
사회복지과	3	4	1	삼성2동			
노인복지과		1	1	대치1동			
문화체육과	2		-2	대치2동	1	2	1
청소행정과	17	14	-3	대치4동		1	1
주택과	13	11	-2	역삼1동	4	2	-2
도시계획과	7	8	1	역삼2동	2		-2
건축과	17	17		도곡1동			
환경과	5	14	9	도곡2동			
공원녹지과	12	8	-4	개포1동	1		-1
부동산정보과	3	1	-2	개포2동	1	1	
교통정책과	28	33	5	개포4동			
주차관리과	62	54	-8	일원본동			
자동차민원과		2	2	일원1동		1	1
안전건설과	18	31	13	일원2동			
도로관리과	10	16	6	수서동		1	1
치수방재과	4	11	7	세곡동		2	2
총무과	6	10	4	도시관리공단	26	31	5
자치행정과				당직실	6	4	-2
재무과							
교육지원과		1	1				
전산정보과	3	2	-1				
민원여권과							