

등록번호	민원여권과-32020
등록일자	2014. 12. 11.
결재일자	2014. 12. 12.
공개구분	대시민공개

★주무관	민원관리팀장	민원여권과장	주민자치국장	부구청장	구청장
전배식	문두성	신상영	이경현	조인동	12/12 문석진
협 조		감사담당관                    이수원 정책기획담당관            임근래			

**2014년도**  
**『민원서비스 우수기관 인증』 수상 및 향후계획**

추진근거	대내(외) 협력 현황			사업비
	기관·부서·단체명	협의내용	협의결과	
	정책기획담당관 감사담당관	BSC 운영 민원조정위원회 설치·운영	검토중	

**서 대 문 구**  
 민원여권과

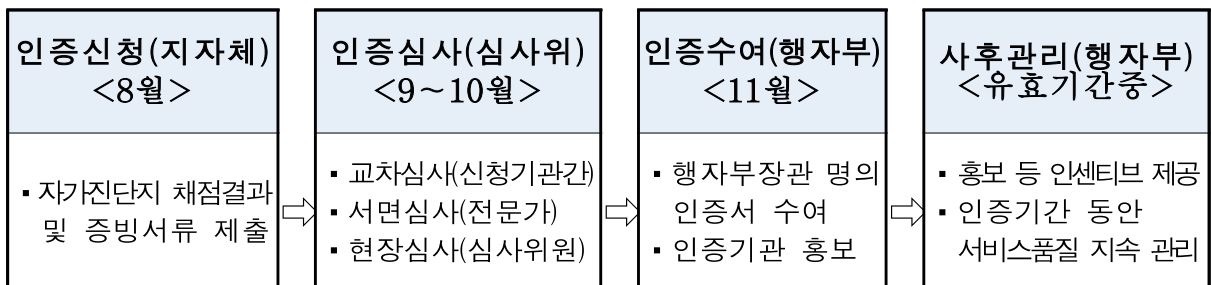
2014년도

# 『민원서비스 우수기관 인증』 수상 및 향후계획

행정자치부 주관 『민원서비스 우수기관 인증』 진단평가 결과 800점(1,000만점) 이상을 평가받아 인증을 획득함에 따라 인증마크를 적극 활용·홍보하여 직원의 자긍심을 높이고 주민에 대한 양질의 민원서비스를 지속적으로 제공하고 관련 진단지표를 지속적으로 분석·보완함으로써 재인증 대비에 만전을 기하고 자율적 역량강화를 통한 민원서비스 향상 도모

## 1 평가 개요

- 인증주체: 행정자치부 장관
- 인증대상: 광역시·도, 시·군·구
- 신청자격: 인증 평가지표\*에 의한 자율 진단결과 800점 이상(만점 1,000점) 득점 기관
  - 제출기한 : 2014.8.29.(금) 18시까지
  - 신청방법 : 온라인인증시스템(서울행정시스템 내 구축) 입력 행정자치부에 신청
  - 진단분야 : 3개 영역 6개 진단항목의 133개 세부지표로 구성
- 추진부서 : 민원여권과외 22개부서
- 유효기간 : 인증서 수여일로부터 2년(재인증시 3년)
- 인증절차



## 2

## 인 증 획 득

### ○ 인증서(패) 수상 및 포상금(일백만원) 수령

- 일 시: 2014.12.8.(월) 『2014년 민원공무원의 날 행사』
- 장 소: 더케이호텔리조트(舊 교육문화회관, 서초구 양재동 소재)
- 참 석: 부구청장님의 민원여권과 직원 6명 참석

### ○ 인증현황

2014년 (35)	<ul style="list-style-type: none"><li>· 신 규(23): (광역) 대구광역시(기초)서울(서대문, 광진, 영등포, 관악), 부산(금정, 사상), 인천(남동), 대전(서구), 경기도(고양, 부천, 남양주, 화성, 광명, 양평), 강원(영월), 충남(보령, 당진, 예산), 전북(남원, 고창), 전남(여수, 광양)</li><li>· 재인증(12): (기초) 서울(동대문, 중랑, 마포, 구로, 송파, 강동), 대구(수성), 광주(남구), 경기도(안양, 파주), 충북(보은), 충남(서산)</li></ul>
2013년 (20)	<ul style="list-style-type: none"><li>· (광역) 서울시, 대전시, 경기도</li><li>· (기초) 서울(금천·용산·서초·강북·양천), 부산(사하·진구), 경기(수원·안산·의정부·이천·의왕·시흥시), 강원(평창군), 충북(충주시), 충남(공주시, 홍성군)</li></ul>
2012년 (15)	<ul style="list-style-type: none"><li>· (기초) 서울(중랑·동대문·송파·구로·마포·강동), 안양시, 파주시, 서산시, 구미시, 보은, 영덕, 부산(강서구), 대구(수성구), 광주(남구)</li></ul>

## 3

## 향 후 계 획

### ○ 검토사항(우리구 미시행 및 미평가 평가항목)

- 조직의 비전과 전략목표 실현을 위한 균형성과평가제도(BSC:Balanced Scorecard) 도입 검토(관련 4개 지표): 정책기획담당관 협조
- 민원행정에 대한 구체적인 기관 전체의 정성/정량적 목표 수립 및 구성원 공유
- 민원행정에 대한 기관 목표달성을 위한 각 부서별 정성,정량적 목표 수립

- 각 부서별 전략적 목표를 BSC의 KPI(핵심성과지표)에 반영 여부
- 기관 성과평가지시 민원행정서비스 지표 비중 10%이상 반영여부
- 민원사무처리에 관한 법률 시행령 제37조에 근거한 민원조정위원회의 설치·운영  
검토: **감사담당관** 협조
  - 소관불명 처리주무 부서 지정, 장기/반복/다수 민원 해소 또는 방지
  - 거부처분에 대한 이의신청, 민원실무심의회 결정 타당성 여부
  - 처리부서 또는 심의회에서 결정된 민원 관련 법령, 제도의 타당성/필요성 검토
  - 대규모 창업/공장설립 등 민원심의, 기타 민원의 종합적인 검토조정을 위한 회의에 부치는 사항

○ **지속적 관리·운영 사항: 민원행정서비스 개선 및 만족도**

- 행정자치부 확인 평가지표인 ‘지자체 정부합동평가 지표’의 지속적 관리 운영
- 민원처리 신속성(최근2·3년간 평균 대비 신속성 연속 상승)
- 민원24 온라인 신청률(전국 지자체 평균이상)
- 민원서비스 만족도(상향 또는 유지, 만족도 전국 평균이상)
- 민원제도 개선발굴 및 서비스 개선 실적

**4**

**행정사항**

- 2016년도 재인증 평가에 대비하여 진단지표 중심의 체계적이고 적극적인 사업을 지속적으로 보완 및 추진하여 재인증 취득에 만전을 기하고, 전 부서의 적극적인 협조와 간부님의 지속적인 관심이 필요함. 끝.