

등록번호	민원여권과-32526
등록일자	2014. 12. 18.
결재일자	2014. 12. 18.
공개구분	대시민공개

주무관	민원관리팀장	민원여권과장	주민자치국장	부구청장	구청장
이정아	문두성	신상영	이경현	조인동	12/18 문석진
협 조					

# 2014 민원처리 마일리지제도 운영 평가

추진근거	대내(외) 협력 현황			사업비
	기관·부서·단체명	협의내용	협의결과	

**서 대 문 구**  
민원여권과

# 2014 「민원처리 마일리지제도」 운영 평가

법정처리기간보다 민원사무를 단축 처리한 담당공무원에게 마일리지를 부여하는 민원처리 마일리지제도 운영으로, 단축률을 향상하여 민원행정 만족도를 제고하고 민원담당 공무원의 사기를 진작시키고자 함

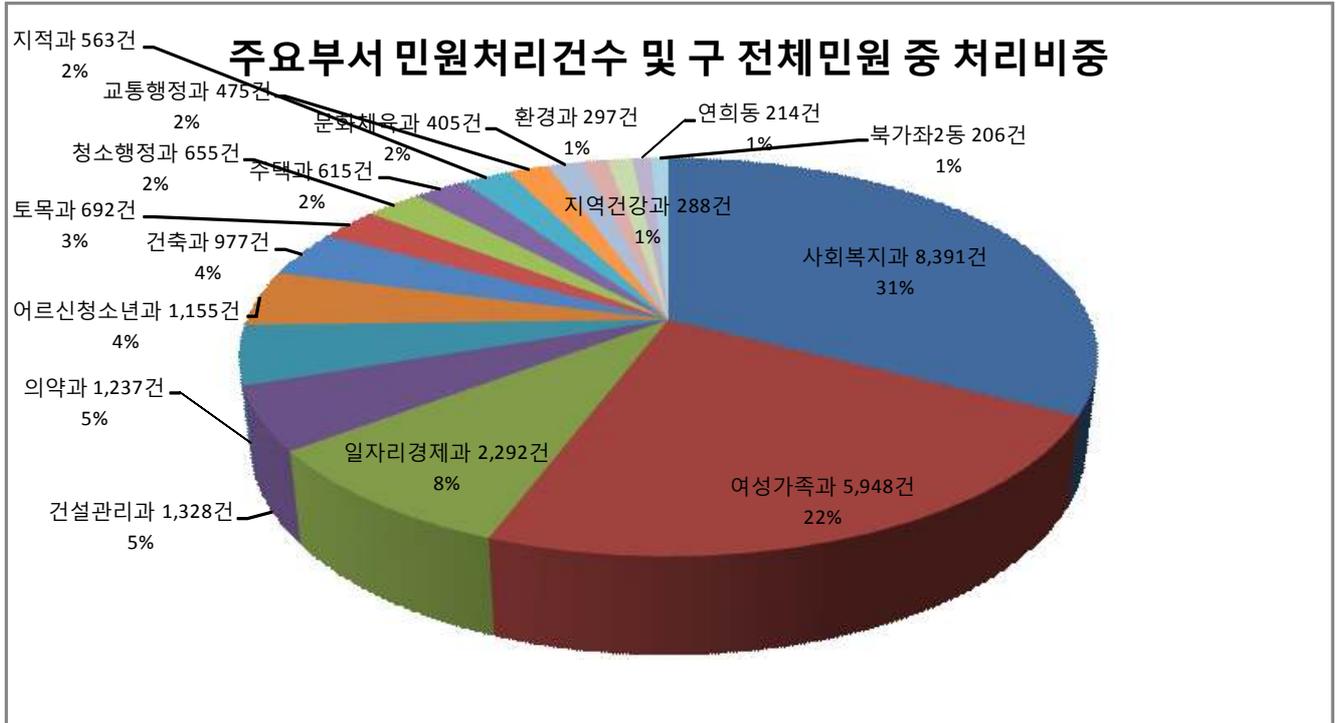
## I 평가개요

- 대상기간: 2014. 1. 1. ~ 2014. 11. 30.
- 대상사무: 법정처리기간 1일이상 유기한 민원 555종
  - ▷ 민원유형 : 인가, 허가, 면허, 신고, 승인, 인정, 검사, 등록, 확인 등
  - ▷ 민원구분 : 단순, 복합 (\* 고충민원 제외)
- 평가방법
  - 법정처리기간 대비 처리기간 단축한 민원사무 담당자에게 단축일수만큼 마일리지 부여, 지연 처리한 담당자에게 마일리지 삭감
  - 개인별로 마일리지 부여하며, 부서 진출입 상관없이 누적 관리
  - 연간 마일리지 우수자 및 단축률 우수부서 시상
- 2014년 구 목표 단축률: 72%

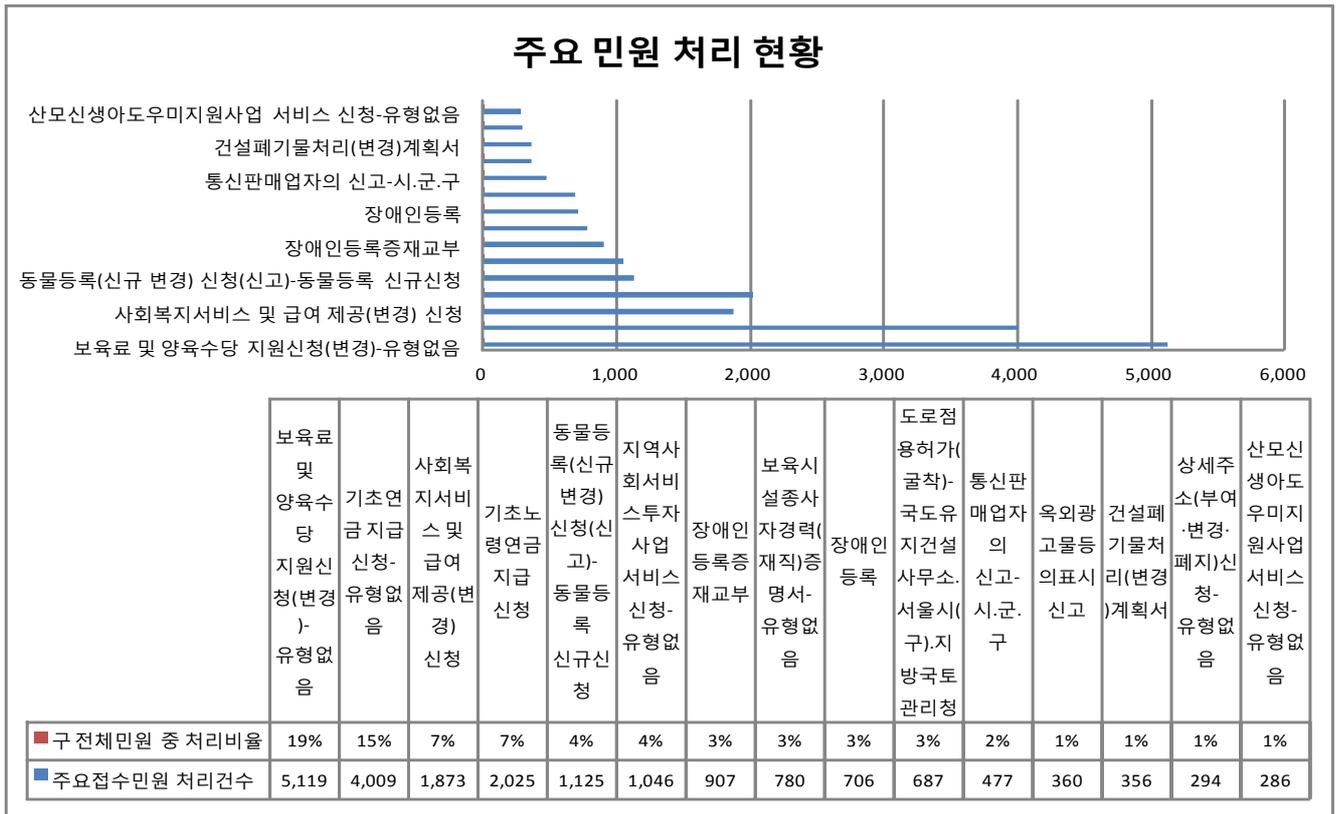
## II 운영평가

- 대상부서: 사회복지과 외 40부서 (보건소 및 동주민센터 포함)
- 평가대상민원
  - 2014. 1. 1. ~ 11. 30. 기간 중 접수 및 처리완료한 민원 27,361건
  - 「보육료 및 양육수당 지원신청(변경)」 외 393종
- 구 평균 단축률: 54.7%

## □ 주요 부서별 민원처리현황

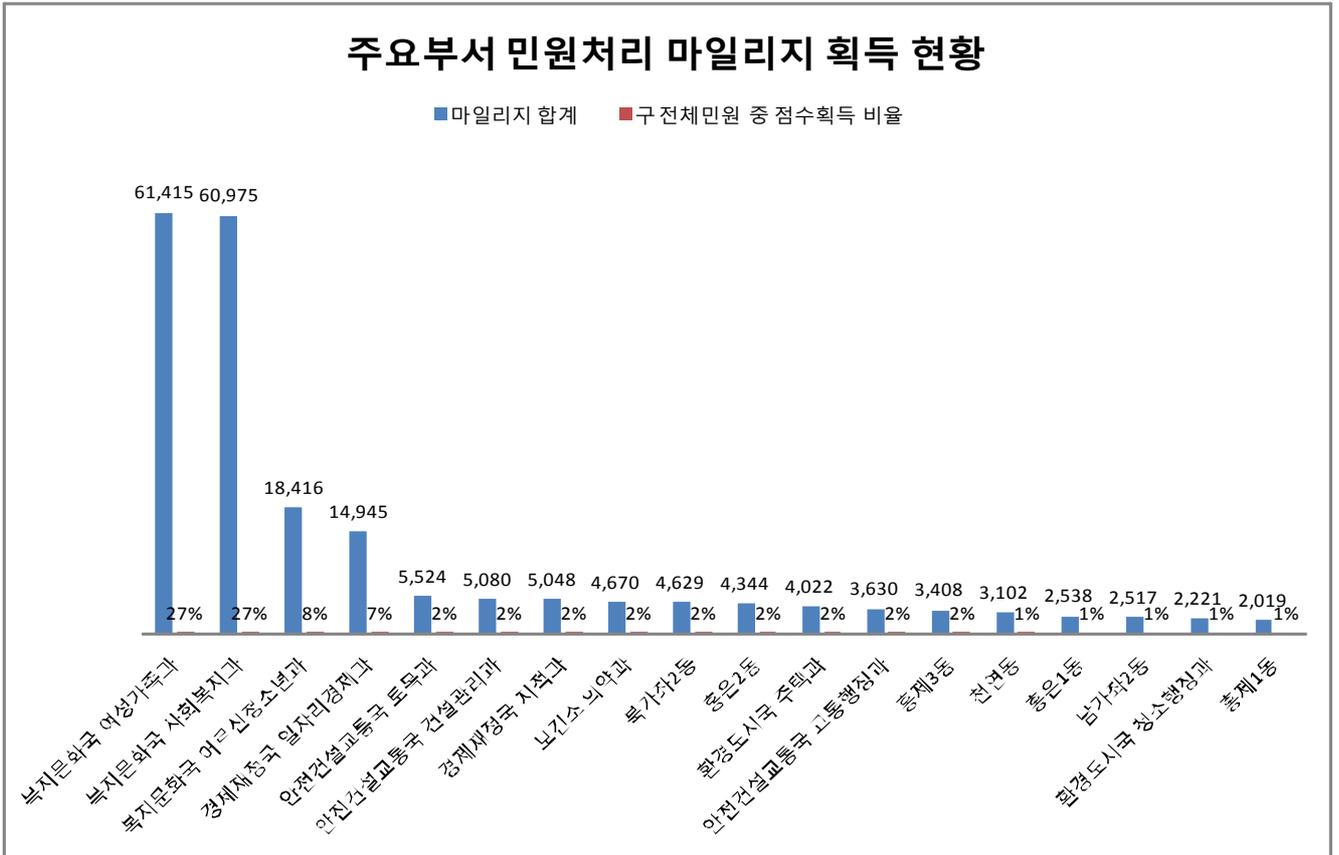


## □ 주요 접수민원 현황



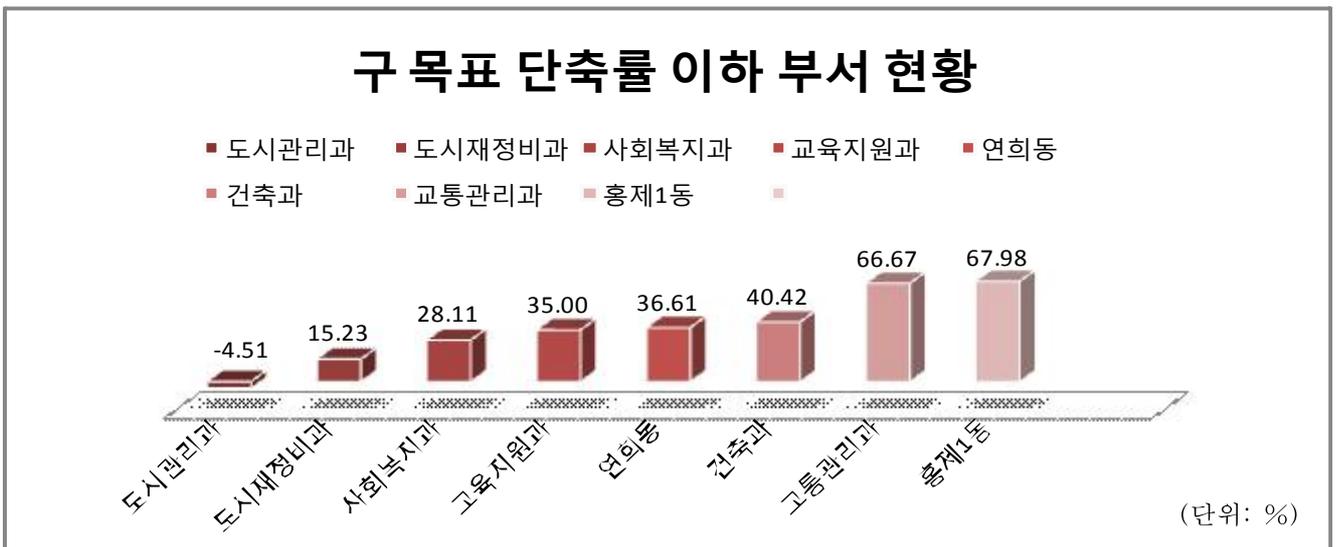
□ 민원처리 마일리지 획득현황: 총 226,852점

○ 최고득점 부서: 여성가족과 61,415점(구 전체의 27.1%)



□ 단축률 현황

○ 구 평균 단축률: 54.7% (\* 2013년도 구 평균: 64.2%)



\* 구 목표 단축률: 72%

○ **구 평균 단축률 하락원인**

- 구 목표 단축률 이하부서는 도시관리과 외 7부서로 해당부서 민원이 전체민원의 35.6%를 차지하며, 이 중 **사회복지과(단축률 28.11%)**와 **건축과(단축률 40.42%)** 민원이 전체민원의 각각 30.7%, 3.6%를 차지하고 있어 구 평균 단축률 하락에 요인이 됨

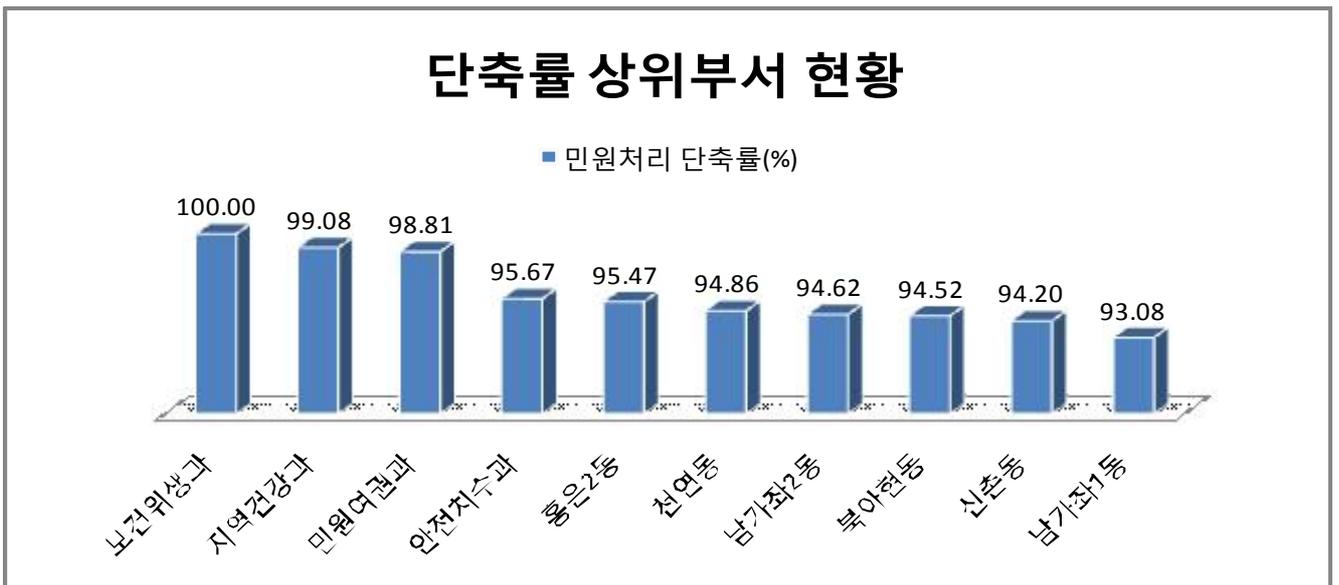
※ 사회복지과 및 건축과 제외 시 구 평균: 84.58%

- **사회복지과**는 작년대비 단축률이 상승(23% → 28.11%)하였으나, 기초연금제도 시행 등으로 인한 **민원처리건수가 대폭 증가(5,435건 → 8,391건)**하여 구 평균 단축률 하락에 영향을 줌

- 민원처리건수와 단축률이 상위부서인 **여성가족과와 일자리경제과** (구 경제발전기획단) **민원처리건수가 대폭 감소**[여성가족과: 10,518건 (79.4%) → 5,948건(84.4%), 일자리경제과: 5,419건(86.9%) → 2,292건 (86.2%)]하여 구 평균 단축률 하락에 영향을 줌

※ 「보육료 및 양육수당 지원신청」 민원(9,873건 → 5,119건)과 「동물등록 신청(신고)」 민원(5,005건 → 1,125건)이 대폭 감소됨

○ 단축률 상위부서: 보건위생과(100%), 지역건강과(99.08%), 민원여권과(98.81%)



※ 보건위생과는 18시 이후 접수분을 야간처리한 건들이 있어 평균 단축률 상승

※ 동주민센터 접수민원: 「장애인등록」, 「장애인등록증재교부」

- 상기 현황은 우수부서 선정과는 별개임(민원처리율이 1% 미만일 경우 우수부서 제외)

○ 작년대비 단축률 상승부서: 여성가족과 외 총 14부서

연번	부서명	2013년	2014년	연번	부서명	2013년	2014년
1	보건위생과	83.3	100	9	여성가족과	79.4	84.4
2	지역건강과	95.7	99.08	10	전산정보과	72.6	83.53
3	안전치수과	90.7	95.67	11	환경과	76.9	80.28
4	문화체육과	75.8	90.66	12	토목과	76	79.95
5	어르신청소년과	78.2	87.29	13	건축과	13.8	40.42
6	지적과	66.3	86.33	14	사회복지과	23	28.11
7	주택과	49.4	85.52	15	교육지원과	33.3	35
8	교통행정과	75.4	84.46				

### III 우수자 및 우수부서 선정결과

□ 선정기준

구분	선정기준
우수 공무원	· 마일리지 고득점자를 선정하되, 구 목표 단축률(72%) 이하는 제외 · 최우수/우수/장려 시상자는 3개 부문 통틀어 해당부서 최고득점자 1명만 선정
우수 부서	· 단축률 상위부서를 선정하되, 민원처리건수가 구 전체의 1% 미만은 제외

□ 포상내역: 구청장 표창 및 부상

(단위: 천원)

구분	계	최우수	우수	장려	모범 (부상만 수여)
상금 계	2,000	500	500	400	600
개인표창	1,400(18명)	200(1명)	150(2명)	100(3명)	50(12명)
부서표창	600(3부서)	300(1부서)	200(1부서)	100(1부서)	-

□ 개인 우수자 현황

연번	구분	소속부서명	성명	마일리지 합계(점)	단축률(%)
1	최우수	여성가족과	노보람	32,374	82.78
2	우수	어르신청소년과	김선희	13,396	85.76
3	우수	일자리경제과	최현정	8,835	88.56
4	장려	토목과	전준홍	4,527	79.59
5	장려	홍은2동	음학도	4,344	95.47
6	장려	지적과	김동춘	3,763	90.74

※ 모범 선정자 명단(어르신청소년과 이윤 외 11명): 붙임1 참조

※ 마일리지 고득점자 중 제외자 현황

- 박지현(여성가족과, 26,786점): 개인 표창은 1부서 최고득점자에게만 수여기준에 의해 제외
- 사회복지과 담당자: 마일리지 고득점에도 구 목표단축률 기준에 의해 제외

□ 우수부서 현황

연번	구분	부서명	단축률(%)	민원처리건수	마일리지 합계(점)
1	최우수	지역건강과	99.08	288	864
2	우수	문화체육과	90.66	405	1,544
3	장려	청소행정과	90.05	655	2,221

(구 전체민원 1% 기준: 274건 이상 처리부서)

## IV 향후계획

- 우수자 및 우수부서 시상: 2014. 12. 31.(수) 예정
- 2015년도 민원처리 마일리지 운영계획 수립: 2015. 1월중

- 붙임: 1. 2014 개인별 마일리지 우수자 현황 1부  
 2. 2014 부서별 단축률 및 우수부서 선정 현황 1부  
 3. 2014 민원처리내역 1부. 끝.