

문서번호	민원여권과-106971
결재일자	2015.7.28.
공개여부	대시민공개
방침번호	

★ 주 무 관	민원처리팀장	민원여권과장	행정관리국장
조흥기	김애숙	홍순천	07/28 유제환
협 조			

『2015. 2/4분기』

온라인 민원상담 운영현황 분석 보고

■ 분석개요

- 기 간 : 2015. 4. 1. ~ 6. 30(2/4분기)
- 대 상 : 우리구 홈페이지 「민원상담」에 등록된 민원사항
- 건 수 : 총378건[전분기 대비 37.9%(104건) 증가]

■ 분석결과

- 계절적 요인 등으로 청소·환경관련 민원 77.5%(38건) 증가
- 기한내처리 95.5%(361건), 지연 4.5%(17건)
- 만족도 답변 50건 중 만족 62%(31건), 불만 26%(13건)
- 일반적 답변을 지양, 성실한 답변으로 만족도 개선노력 필요

행정관리국
민원여권과

온라인 민원상담 운영현황 분석 보고

우리구 홈페이지에서 운영하는 민원상담의 운영현황을 분석하여 문제점을 파악하고, 그 결과를 각 부서와 공유함으로써 성실한 민원응대를 유도하여 민원행정 만족도 향상에 기여하고자 함.

I 개 요

■ 운영개요

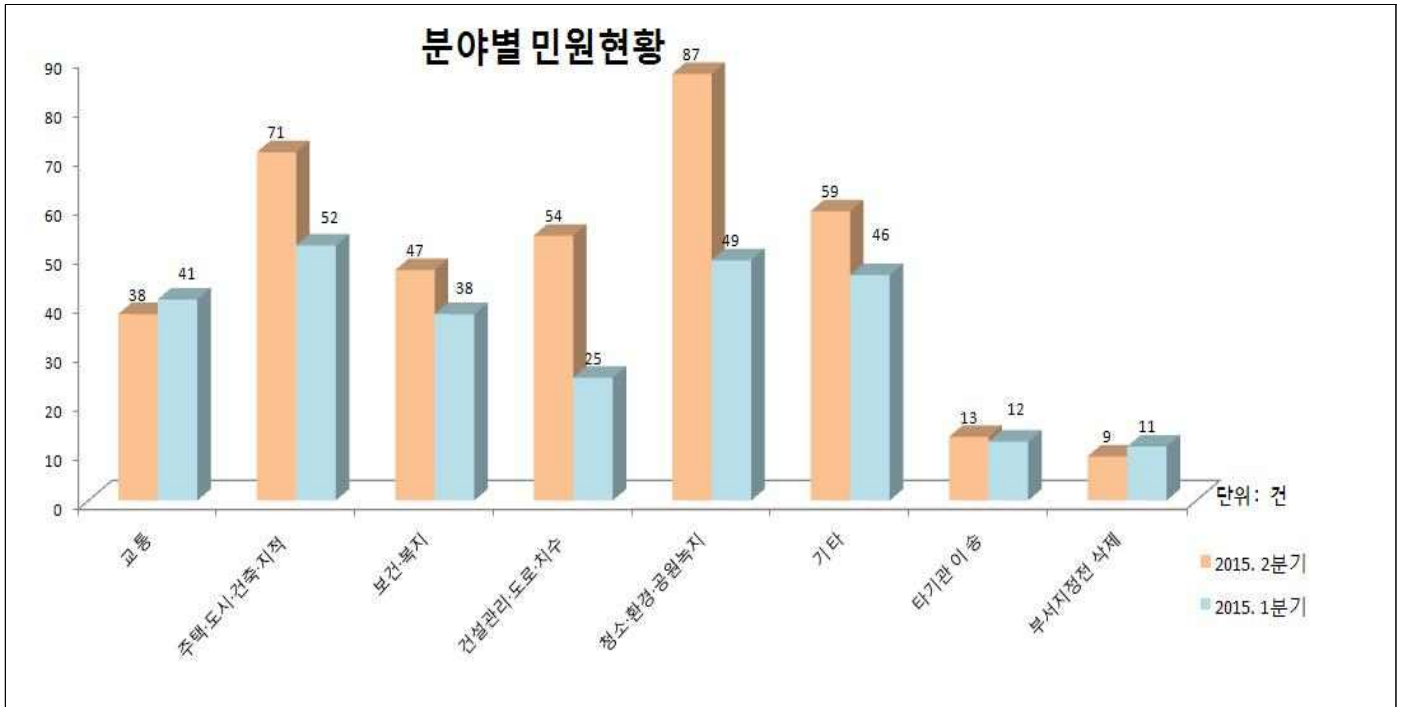
- 기 간 : 2015. 4. 1. ~ 6. 30(2/4분기)
- 대 상 : 우리구 홈페이지 「민원상담」에 등록된 민원사항
- 건 수 : 총378건
- 분석방법 : 민원상담에 접수처리된 민원을 분야별·부서별·처리기간별로 세분하고, 만족도 조사결과를 추가하여 분석함

■ 처리현황

- 분야별 민원현황

<단위 : 건, (%)>

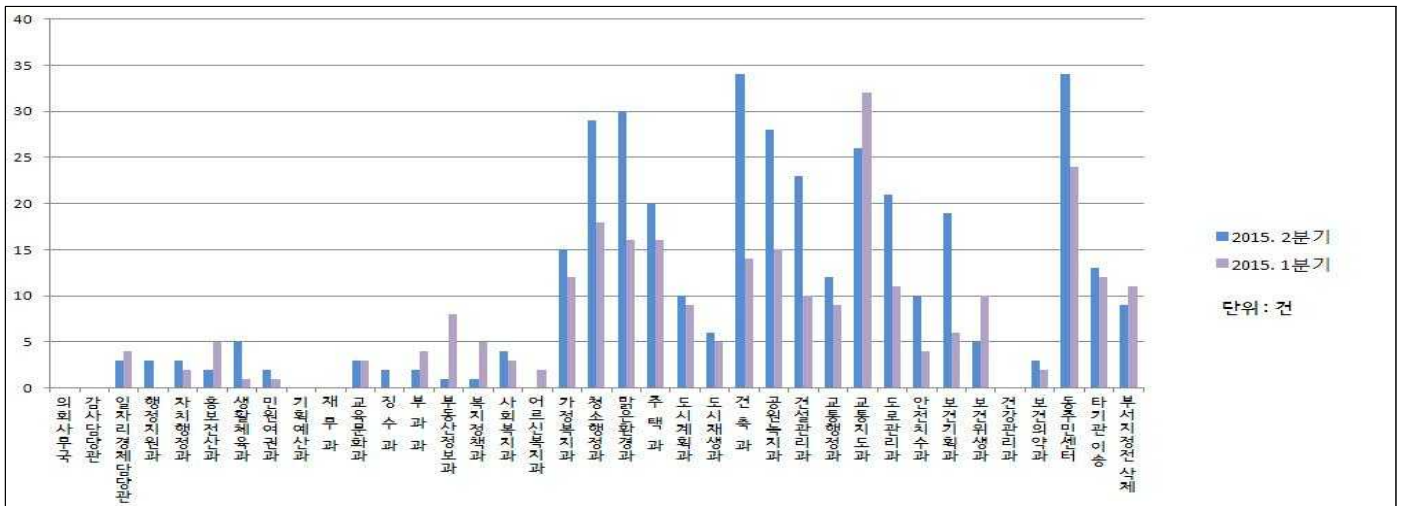
구 분	계	교 통	주택·도시 건축·지적	보 건 복 지	건설관리 도로·치수	청소·환경 공원녹지	기 타	타기관 이 송	본 인 취 소
2015. 2/4분기	378 (100.0)	38 (10.1)	71 (18.8)	47 (12.4)	54 (14.3)	87 (23.0)	59 (15.6)	13 (3.4)	9 (2.4)
2015. 1/4분기	274 (100.0)	41 (14.9)	52 (18.9)	38 (13.9)	25 (9.1)	49 (17.8)	46 (16.7)	12 (4.7)	11 (4.0)



● 총 평

- 2015. 2/4분기 민원상담은 총378건이 접수되어 2015. 1/4분기(274건)보다 37.9%(104건) 증가하였음
- 민원접수율이 높은 분야의 민원사항을 살펴보면, 청소·환경·공원녹지 관련 「환경」 분야로 전체 민원의 23%(87건)에 달하여 제기 건수가 가장 많으며, 불법광고물·(재)건축·공동주택 관리 및 인허가 관련 「주택·도시·건축·지적」 분야가 18.8%(71건), 노점상 가로정비·보도상 통행불편 등 「건설관리·도로」 분야가 14.3%(54건) 순으로 높은 비중을 차지하고 있음
- 2015. 1/4분기와 비교하여 민원접수의 증감 분야를 살펴보면, 무단투기·소음 단속 등 「청소·환경」 분야에서 제기된 민원사항이 계절적 요인 등으로 지난 분기 대비 총 38건 증가하여 77.5%의 증가율을 보였고, 유일하게 「교통」 민원은 총 3건이 줄어들어 7.3% 감소하였음

● 부서별 민원현황



- 부서별 민원접수내용을 살펴보면 「건축과」 34건으로 전체 민원사항의 9%에 달하여 민원제기건수가 가장 많고, 「맑은환경과」 30건(7.9%), 「청소행정과」 29건(7.7%), 「공원녹지과」 28건(7.4%) 순임

● 부서별 주 민원내용

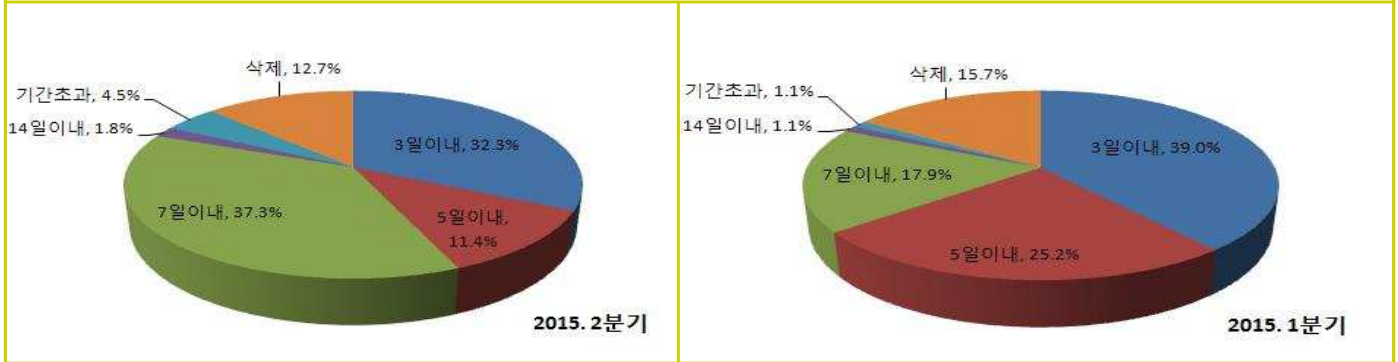
부서명	민원요청사항	비고
건축과	• 신축건설 공사현장 불편사항 관련	
맑은환경과	• 소음·분진 등 생활환경문제 관련	
청소행정과	• 분리수거, 무단투기 대책 관련	
공원녹지과	• 녹지공간 방역 및 근린공원 이용불편사항 관련	
교통지도과	• 불법주정차 단속, 과태료납부 등 문의	

● 처리기간별 민원 현황

<단위 : 건, (%)>

구분	계	3일 이내	5일 이내	7일 이내	14일 이내 (답변기한연장)	기간초과	취소
2015. 2/4분기	378 (100.0)	122 (32.3)	43 (11.4)	141 (37.3)	7 (1.8)	17 (4.5)	48 (12.7)
2015. 1/4분기	274 (100.0)	107 (39.0)	69 (25.2)	49 (17.9)	3 (1.1)	3 (1.1)	43 (15.7)

처리기간별 민원현황 (단위:%)



- 기한내 처리 민원 361건(95.5%) 중 기타(본인취소) 민원 48건(12.7%)이며
- 담당자 업무착오로 지연처리가 17건(4.5%)으로 전분기 대비 14건 증가함

II 민원답변 만족도조사

설문 응답건수 : 총50건

서비스 만족 분야

문항1) 귀하께서 제공 받은 민원상담 서비스에 대해 만족하십니까?

<단위 : 명, (%)>

구 분	계	만 족	보 통	불 만 족
2015. 2/4분기	50 (100.0)	31 (62.0)	6 (12.0)	13 (26.0)
2015. 1/4분기	60 (100.0)	32 (53.3)	6 (10.0)	22 (36.7)

분석내용

- 설문조사 응답 50건 중 공원녹지과 8건, 건축과 6건, 가정복지과·보건기획과 각 4건이었으며, 도로관리과 민원처리에 가장 많은 만족 표시함
- 이는 해당부서의 지속적인 행정혁신과 민원업무 처리에 있어 제도개선 노력으로 가능하였음

<p>● 민원상담 설문 1 : 민원상담 서비스 만족도</p>	<p>답변에 대한 만족도</p>	<p>비고</p>
<p>단위:%</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 만족 62.0%, 불만족 26.0%로 민원상담 답변에 대한 만족도가 불만족에 비해 상대적으로 높은 것으로 나타났으며, • 2015. 1/4분기와 비교시 만족 8.7% 증가, 불만족 10.7% 감소된 것으로 나타남 	

● 미흡한 분야

문항2) 민원상담 답변중 가장 미흡한 부분은 어떤 것이라고 생각하십니까?
(문항1에서 불만족에 답한 경우만 해당)

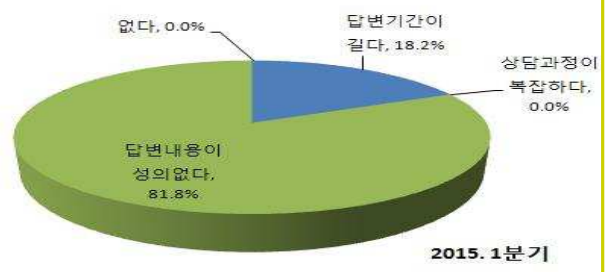
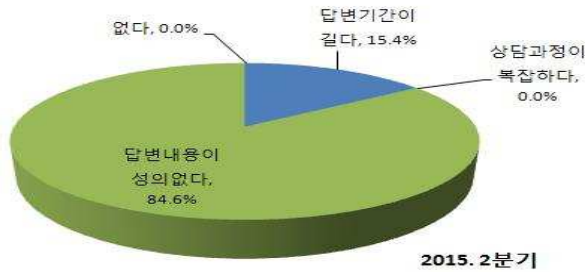
<단위 : 명, (%)>

구 분	계	답변기간이 길다	상담과정이 복잡하다	답변내용이 성의없다	없다
2015. 2/4분기	13 (100.0)	2 (15.4)	0 (0.0)	11 (84.6)	0 (0.0)
2015. 1/4분기	22 (100.0)	4 (18.2)	0 (0.0)	18 (81.8)	0 (0.0)

● 분석내용

- 민원처리 불만족 의견 13건 중 가정복지과, 보건기획과 각 3건 등으로 답변내용이 미흡하다는 의견이 있었으며,
- 해당 부서에서 주로 처리되는 금연관련 지도점검, 청소년독서실 관리 등 우리구 관리시설 이용상 불편사항의 개선을 요구하고 있는 것으로 판단되며, 형식적 답변을 지양하고 현장중심의 적극적 민원처리 노력이 필요

● 민원상담 설문2 : 답변에 대한 불만족 사유



- 답변 내용에 불만을 가지는 경우, 민원인의 84.6%가 불만족 사유로 「**답변내용이 성의 없다**」를 꼽았으며, 2015. 1/4분기와 비교하여 답변기간이 길다는 의견은 2.8% 감소하였음

Ⅲ 문제점

- 2015. 2/4분기 민원처리 건수는 총378건으로 전분기 대비 37.9%(104건) 증가하였으며, 지연처리는 총 17건(4.5%)으로 일부 지연사례 발생
- 민원처리 만족도 조사결과 응답자 50명중 만족 31명(62.0%), 보통 6명(12.0%), 불만 13명(26.0%)이며, 불만 응답자 중 84.6%(11명)가 불만사유로 「답변내용이 성의 없다」를 들어, 담당자의 형식적 응대가 불만사례로 나타남

Ⅳ 개선방안

- 민원사항에 대한 담당자의 정확하고 적극적인 업무처리가 요구되며 담당자 부재시 민원사항의 처리가 지연되지 않도록 업무 인계·인수에 철저
- 불법광고물·노상적치물·무단투기·불법주정차단속 등 생활불편민원 사항은 지속적으로 제기되고 있어, 신속하고 정확한 처리·철저한 사후관리가 필요

Ⅴ 행정사항

- 전부서(동)에 「2015. 2/4분기 민원상담 처리실태 분석 결과」를 통보하여 적극적이고 성실한 민원응대로 민원행정 만족도 향상

[붙임1]

2015년 2/4분기 동작구 홈페이지 「민원상담」 부서별 처리현황

(단위 : 건)

부서명	2015. 1/4분기	답변완료						취소
		2/4분기소계	3일이내	5일이내	7일이내	1회 연장	기간초과	
총계	274	378	122	43	141	7	17	48
의회사무국	0	0						
감사담당관	0	0						
일자리경제담당관	4	3	2		1			
행정지원과	0	3	1		2			
자치행정과	2	3			1		1	1
홍보전산과	5	2	1					1
생활체육과	1	5		3				2
민원여권과	13	2		2				
기획예산과	0	0						
재무과	0	0						
교육문화과	3	3		1			1	1
징수과	0	2						2
부과과	4	2						2
부동산정보과	8	1			1			
복지정책과	5	1	1					
사회복지과	3	4			1			3
어르신복지과	2	0						
가정복지과	12	15	3	2	8			2
청소행정과	18	29	12	1	14		1	1
맑은환경과	16	30	1	2	22		3	2
주택과	16	20	4	1	11		1	3
도시계획과	9	10	4	1	4		1	
도시재생과	5	6	3					3
건축과	14	34	1	3	13	7	3	7
공원녹지과	15	28	8	4	16			
건설관리과	10	23	5	3	11		4	
교통행정과	9	12	8		4			
교통지도과	32	26	15	6	3			2
도로관리과	11	21	9	3	8			1
안전치수과	4	10	1	1	6		2	
보건기획과	6	19	12	2	5			
보건위생과	10	5	2	2	1			
건강관리과	0	0						
보건약과	2	3	1	1	1			
동주민센터	24	34	15	5	8			6
타기관 이송	0	13	13					
부서지정전 삭제	11	9						9

[붙임2]

2015년 2/4분기 동작구 홈페이지 「민원상담」 답변 만족도 현황

(단위 : 건)

부서명	만족도 등록건수	만족도 답변 결과						
		만족	보통	불만	불만 사유			
					답변기간이 길다	상담과정이 복잡하다	답변내용이 성의없다	없음
합계	50	31	6	13	2	0	11	0
의회사무국	0							
감사담당관	0							
일자리경제담당관	0							
행정지원과	2	2						
자치행정과	1	1						
홍보전산과	0							
생활체육과	0							
민원여권과	0							
기획예산과	0							
재무과	0							
교육문화과	0							
징수과	0							
부과과	0							
부동산정보과	0							
복지정책과	0							
사회복지과	0							
어르신복지과	0							
가정복지과	4		1	3			3	
청소행정과	1	1						
맑은환경과	3	2		1			1	
주택과	2	2						
도시계획과	1			1			1	
도시재생과	0							
건축과	6	4	1	1			1	
공원녹지과	8	4	2	2	1		1	
건설관리과	3	2	1					
교통행정과	1	1						
교통지도과	3	2		1			1	
도로관리과	3	3						
안전치수과	1	1						
보건기획과	4	1		3			3	
보건위생과	1	1						
건강관리과	0							
보건약과	0							
동주민센터	3	2		1	1			
타기관 이송	3	2	1					

[붙임3]

2015년 2/4분기 동작구 홈페이지 「민원상담」 부서별 민원 현황

(단위 : 건)

부서명	건수		비고	부서명	건수		비고	
	2015. 2/4분기	2015. 1/4분기			2015. 2/4분기	2015. 1/4분기		
총 계					378	274		
소 계	105	72		소 계	273	202		
의회사무국	-	-		도시관리국	주택과	20	16	
감사담당관	-	-			도시계획과	10	9	
일자리경제담당관	3	4			도시재생과	6	5	
행정관리국	행정지원과	3	-		건축과	34	14	
	자치행정과	3	2		공원녹지과	28	15	
	홍보전산과	2	5		안전건설교통국	건설관리과	23	10
생활체육과	5	1		교통행정과		12	9	
민원여권과	2	1		교통지도과		26	32	
기획재정국	기획예산과	-	-		도로관리과	21	11	
	재무과	-	-		안전치수과	10	4	
	교육문화과	3	3		보건소	보건기획과	19	6
	징수과	2	-			보건위생과	5	10
	부과과	2	4			건강관리과	-	-
부동산정보과	1	8		보건약과	3	2		
주민생활복지국	복지정책과	1	5		동주민센터	34	24	
	사회복지과	4	3		부서지정전삭제 (본인에의한삭제)	13	11	
	어르신복지과	-	-		타기관지정	9	12	
	가정복지과	15	12					
	청소행정과	29	18					
	맑은환경과	30	16					