



문서번호	감사담당관-7387
결재일자	2015.8.18.
공개여부	대시민공개
방침번호	부구청장 방침 제348호

주무관	구민고충민원실장	감사담당관	부구청장		
정지연	신환창	정종근	08/18 이비오		
협 조	전산정보과장	이창호			
	인권팀장	윤상일			
	정보화기획팀장	소원두			
	전산운영팀장	代한정화			

『구청장에게 바란다』 운영 개선계획



성 동 구
(감사담당관)

사 전 검 토 사 항

::: 해당사항에 표시하시기 바랍니다.

항 목	검 토 여 부
사 업 구 분	신규사업 <input type="checkbox"/> 공약(약속)사업 <input type="checkbox"/> 계속사업 <input checked="" type="checkbox"/> 인센티브/공모사업 <input type="checkbox"/>
소 통 분 야 고 려 사 항	<ul style="list-style-type: none"> ● 구 민 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 <input checked="" type="checkbox"/> ● 전 문 가 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 <input checked="" type="checkbox"/> ● 이해당사자 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 <input checked="" type="checkbox"/>
여 성 친 화 도 시	성 평 등 <input type="checkbox"/> 안 전·편 의 <input type="checkbox"/> 가 족·공 동 체 회 복 <input type="checkbox"/> 여 성 참 여 <input type="checkbox"/>
기 타 고 려 사 항	일 자 리 <input type="checkbox"/> 환 경 영 향 <input type="checkbox"/> 안 전 <input type="checkbox"/> 유 지 비 용 <input type="checkbox"/> 바 른 공 공 언 어 <input type="checkbox"/> 성 인 지 <input type="checkbox"/> 취 약 계 층 <input type="checkbox"/> 장 애 인 <input type="checkbox"/> 디 자 인 <input type="checkbox"/> 갈 등 발 생 요 인 <input type="checkbox"/>
타 자원 활용	<ul style="list-style-type: none"> ● 중 앙 부 처 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 <input checked="" type="checkbox"/> ● 서 울 시 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 <input checked="" type="checkbox"/> ● 기 업 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 <input checked="" type="checkbox"/> ● 민 간 단 체 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 <input checked="" type="checkbox"/>
언 론 홍 보 계 획	기획보도 <input type="checkbox"/> 보도자료 <input type="checkbox"/> SDTV <input type="checkbox"/> 성동뉴스레터 <input type="checkbox"/> 성동구소식지 <input type="checkbox"/> 기 고 문 <input type="checkbox"/> 전자행정서비스 <input type="checkbox"/> SNS <input type="checkbox"/> 기타(리플릿 등) <input type="checkbox"/> 없 음 <input checked="" type="checkbox"/>

● 홍 보 제 목 :

● 중점 홍보사항

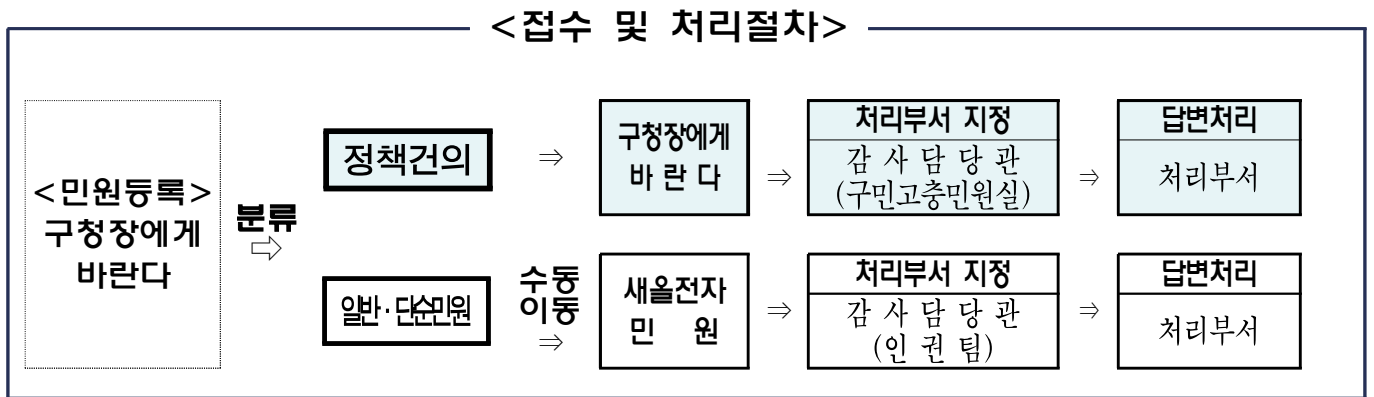
-
-

※ 우리 구만의 차별화된 사업내역과 중점 부각하여 홍보할 사항을 중심으로 '홍보제목'을 선정하여 간결하게 기재하시기 바랍니다.

『구청장에게 바란다』 운영 개선계획

구 홈페이지 ‘구청장에게 바란다’ 운영방법을 이용자 중심으로 개선함으로써 구민과 구청장이 온라인에서 만나는 소통창구의 기능을 활성화하여 구민의 구정 참여도와 행정서비스 만족도를 제고하고자 함

□ 처리절차



☞ 일반·단순민원은 「서울전자민원」으로 수동이동 처리 시행: 2013. 7월

□ 운영현황

- 운영기간: 2014. 7. 1. ~ 2015. 8. 6.
- 처리건수: 64건(‘구청장에게 바란다’에 접수한 총민원)

년도	계	일반상담민원 (서울상담민원 수동이동)	정책건의 (구청장에게 바란다)	부조리신고
총 계	64건	30건	34건	0건
2014년 (7.1~12.31)	25건	13건	12건	0건
2015년 (1.1~8.6.)	39건	17건	22건	0건

☞ 「구청장에게 바란다」에서 답변한 민원은 월평균 2~3건임

- 연도별 신청건수(=일반상담민원+정책건의)

2011년	2012년	2013년	2014년	2015. 8월
223건	121건	79건	45건	39건

□ 운영실태 및 개선방안

① 일반·단순민원(생활불편 등)은 서울전자민원으로 수동 이동 및 답변처리

⇒ 사전 안내는 하고 있으나 구청장에게 신청한 민원을 행정기관이 직권으로 서울전자민원으로 이동처리함으로써, 구청장의 답변을 바라는 주민의 마음을 헤아리지 못하여 구민의 행정에 대한 신뢰도와 구정에 대한 관심도를 약화시킴

개 선 안

◇ 일반·단순민원이라도 서울전자상담으로 이동처리하지 않고 「구청장에게 바란다」에서 답변하여 구민과 구청장과의 온라인 대화창구 활성화

② 구 홈페이지 상 「구청장에게 바란다」에 접근 어려움(접근경로 2단계)

⇒ 메인화면에 「구청장에게 바란다」 신청메뉴가 없어 '소통구청장실' 메뉴를 통해 짐작하여 신청할 수 있도록 화면을 구성하는 등 수요자 입장의 접근성을 고려하고 있지 않음

개 선 안: 구청장에게 바란다 메뉴 추가



③ 최초 신청화면에 처리절차 등 안내 부재

⇒ 이용자가 처음 접하는 화면에 벌금, 이동안내 문구 등으로 거부감 조성

<우리 구 초기 신청화면 안내 문구>




- 정보통신망 이용촉진 및 정보보호에 관한 법률 제65조에 따라 음란한 영상, 문자, 음향 등을 게시하거나 배포하면 1년이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처해질 수 있습니다.
- 다른사람의 주민등록번호를 부정하게 사용하는 자는 주민등록법 제37조에 의거 3년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처해질 수 있습니다.
- 이곳은 정책제안 창구입니다.
일반 민원은 민원상담/건의(<http://seongdong.eminwon.seoul.kr>)로 옮겨집니다.

개 선 안

구민의 관심과 참여로 함께 하는 열린행정구현! 구민 여러분과 소통 하는 소중한 의견을 듣습니다.

이 게시판은 구정에 대한 개선 건의사항을 듣는 곳입니다. 구민 여러분들께서 평소에 구정에 대하여 건의할 사항을 접수하실 수 있습니다.

단순 민원상담 및 불편사항은 아래에 신청하시면 더 빠르게 해결 하실 수 있습니다.

- | |
|--|
| ○ 단순 민원상담, 건의는 「온라인 민원상담」
https://seongdong.eminwon.seoul.kr/emwp/  |
| ○ 단순 생활불편민원 신고는 「서울시 응답소(☎120)」 |
| ○ 공영주차장, 거주자우선 주차장 이용은 성동구 도시관리공단(☎ 02-2204-7970) ⇒
https://parking.sdmc.go.kr/  |
| ○ 행정관련 부조리 신고는 「공직자 부조리 신고」 
http://www.sd.go.kr/sd/main.do?op=mainSub&mCode=13A040030000 |

※ 사이트 주소는 보이지 않게 처리

< 구청장에게 바란다 처리기한 안내 >

- 참고/단순시정/건의사항은 3일 이내, 부서 단독조사/결정가능 사항은 5일 이내,
- 현장확인/기관 간 협의/ 복합 민원사항은 7일 이내(※ 필요시 연장가능)

『정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률』에 따라 근거없는 비방등으로 타인의 명예를 훼손하는 경우 처벌될수 있으며, 정치적인내용, 욕설, 속어, 저속한 표현 등 사회윤리규범에 어긋나는 내용 및 동일안건에 대한 반복적인 글은 예고없이 삭제될 수 있음을 알려드립니다.

번호	제목	상담인	등록일자	상태(처리기한)	조회수
1727	성동구 왕십리 신설고등학교,중학교(이전) 문..	서**	15-08-12	처리중 (15-08-19)	10
1726	삼표레미콘부지 활용방안	장**	15-08-11	처리중 (15-08-18)	7
1725	관내 소공원의 특정일(토,일등) 재활용 버럭..	정**	15-08-06	완료	7
1724	서울숲 문화의 거리 조성건	박**	15-07-26	완료	26

[글쓰기 >](#)

④ 답변에 대한 사후 만족도 평가 부재

⇒ 일방향 행정으로 구민의 답변수용 여부 확인과 문제점에 대한 개선 미흡

개 선 안

- ◇ 신청자가 답변 확인 후 만족도 평가 및 의견을 제시할 수 있는 기능을 추가하여 평가결과 분석 및 개선안 마련

<예 시>

답변을 읽어보시고 평가에 응해주셔서 감사드립니다.
고객님께서 선택하신 만족도입니다.

만족도 : 매우만족

페이지 내용에 만족하십니까? 이 의견은 만족도 확인에만 사용됩니다.

매우만족
 만족
 보통
 불만족
 매우불만족

평가하기

한줄의견달기

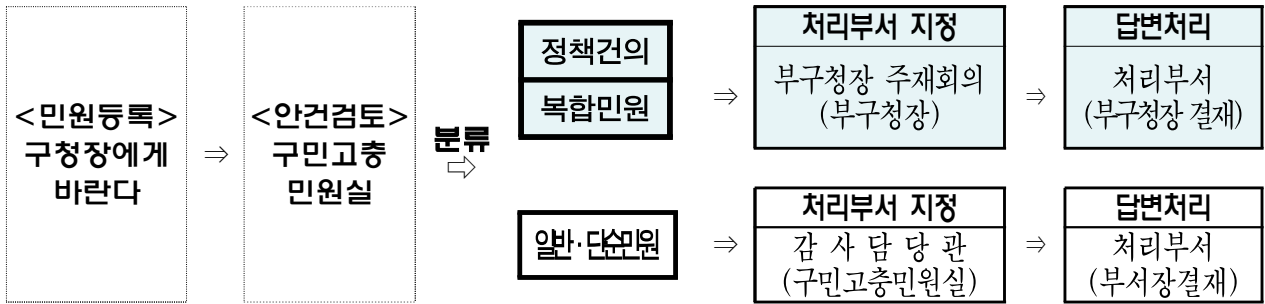
의견달기

⑤ 각 부서장 입장에서 형식적이고 무성의하게 답변처리 하고 있어 구청장입장에서 종합적이고 심도있는 답변 필요

⇒ 복합민원은 주관부서에서 협조부서의 서면 답변내용을 종합하여 답변하고 있으나 추상적 답변에 그침

개 선 안

- ◇ 답변처리 전결 상향(과장 ⇒ 부구청장)
 - 반복·즉답가능한 민원은 과장결재
- ◇ 복합·정책민원은 부구청장 주재 회의(주1회)에서 내실 있고 성의 있는 해결방안을 모색하여 답변처리



- ◇ 민원내용 2차 확인(전화, 현장확인)으로 현실적인 답변처리

6 수용·진행 중인 사업 등에 대한 사후 안내 부재

⇒ 수용·진행 중인 정책, 시정조치 사항에 대한 사후 안내 부재로 구민의 구정 관심도 확산 미흡

개 선 안

- ◇ 주요 정책, 개선요구 사항은 홈페이지에 진행사항, 결과 등을 안내하는 메뉴 신설
 - 「구청장에게 바란다」의 하위메뉴에 주요 정책, 건의사항에 대한 진행사항을 게시하여 사후처리 만족도 제고

7 답변처리 시 구청장 입장의 문구사용 미흡

⇒ 답변형식은 지키고 있으나 일반 상담민원과 유사한 문구사용으로 일반 상담민원 답변과 차별성 부족

개 선 안

- ◇ 답변자가 구청장임을 인지할 수 있는 문구사용으로 답변내용에 대한 구민의 신뢰도와 정성적 만족도 제고
 - 구정 운영방향 등을 반영하여 작성하고 서한문 형식으로 작성
- 〈예 시〉

~ 그래서, 일단 장애인 자녀와 ○○○ 님의 구직을 도와드릴 게 없는지 검토해서 조치하라고 관계부서에 지시를 해 놓았습니다. 이미 여러가지 지원제도에 대해 알아보셨겠지만, ○○○께 조금이나마 도움이 될 수 있는 지원책이 있는지 함께 찾아보는 것이 좋을 듯합니다. 담당부서에서 안내가 갈테니 시간을 내 방문하시어 상담을 받아보시기 바랍니다. "이하생략"

□ 향후계획

- 전결권 상향 조정 ----- [전 부서]
 - 시 행 일: 2015. 8. 17.부터
 - 조정내용: 『구청장에게 바란다』 민원 전결권 상향(과장 → 부구청장)
 - ※ 단순·반복민원이나 즉답 가능한 민원 제외
- 구 홈페이지 시스템 개선 -----[전산정보과]
 - 전자문서 결재선 상향 ----- 2015. 8. 17.(완료)
 - 구청장에게 바란다 게시판 이용자 편의 위주로 개선- 2015. 8. 21.한
(민원상담·건의, 정책건의, 부조리신고 ➡ 구청장에게바란다, 부조리신고로 이원화)
 - 접근경로 단축(원클릭으로 접근), 신청화면에 처리절차 안내 문구 삽입
----- 2015. 8. 21.한

- 민원처리 사후만족도 평가, 중요사업에 대한 사후안내 게시판 추가
----- 2015. 8. 28.한

○ 답변형식 개선 ----- [전 부서]

- 답변자가 구청장임을 인지할 수 있는 문구사용으로 답변내용에 대한 국민의 신뢰도와 정성적 만족도 제고
- 규정 운영방향 등을 반영하여 작성하고 서한문 형식으로 작성

○ 직원교육 ----- [감사담당관]

- 일시: 2015. 8. 19.(수) 11:00
- 대상: 국 서무주임
- 장소: 감사담당관
- 안건: 구청장에게 바란다 운영개선 방안 안내
(게시판 환경개선, 처리절차 안내, 답변형식 등). 끝.