



문서번호	감사담당관-11972
결재일자	2015. 12. 30.
공개여부	대시민공개
방침번호	부구청장 방침 제538호

주무관	조사팀장	감사담당관	부구청장	
민원동	진재화	정종근	12/30 이비오	
협조	정보화기획팀장 소원두 구민고충민원실장 신환창			

「구청장에게 바란다」 민원처리 운영 지침



성 동 구
(감사담당관)

「구청장에게 바란다」 민원처리 운영지침

구청장과 구민과의 온라인 소통의 장인 ‘구청장에게 바란다’의 내실 있고 체계적인 민원처리 지침을 수립하여 소통창구 기능 활성화를 통한 구민의 적극적인 구정 참여 유도 및 만족도 제고

I 운영 방향

- 민원 유형별 전결권 재조정으로 민원처리의 신속성 향상 및 직원들의 업무부담 경감
- 민원인의 입장을 충분히 고려하고 적극적인 자세로 민원처리
- 정책건의 및 복합민원의 신중하고 다각적인 검토로 구정 신뢰도 향상

II 민원처리 분석

■ 민원접수 및 처리현황

- 대상기간: 2015. 1. 1. ~ 2015. 12. 24.
- 처리건수: 총 169건
- 분기별 민원처리 현황

구 분	계	1/4분기	2/4분기	3/4분기	4/4분기
건 수	169	9	20	47	99

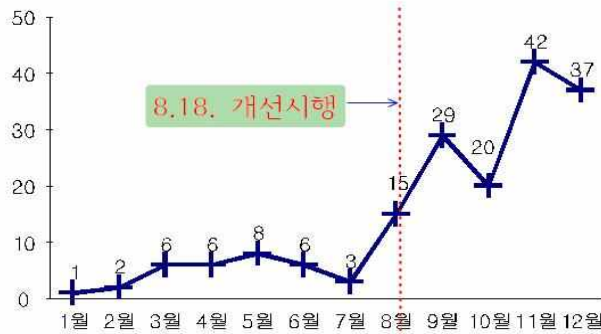
※ 3/4분기(8월) 「구청장에게 바란다」 운영 개선계획 시행(감사담당관-7387)

❖ 주요 개선내용(2015. 8. 18.)

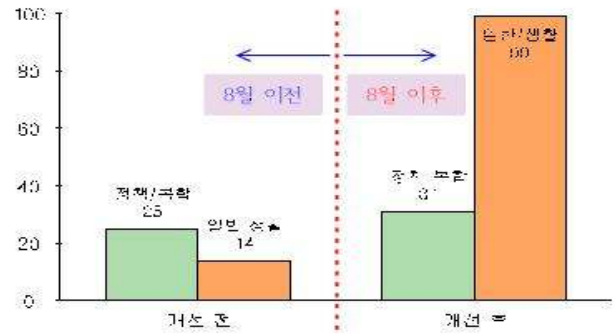
- 홈페이지 민원접수 접근성 개선: 홈페이지 초기화면 원클릭 접속 메뉴 신설 등
- 민원 접수화면 변경: ‘민원상담/건의’, ‘정책건의’, ‘부조리신고’ 구분 메뉴 통합
- 민원처리 전결권 상향조정: 부서장 → 부구청장(모든 민원)
- 기타 안내문구 수정 등

■ 운영개선(2015. 8. 18.) 전후 비교

○ 민원추이 분석(2015.12.24. 기준)



민원 접수 추이



민원 유형별 건수

구분	계	정책(시책)	복합(고질)	진정	생활
계	169	18	11	27	113
개선 전	39	7	5	12	14
개선 후	130	11	6	15	99

유형별 분석

구분	계	교통 토목	청소 환경	공원 녹지	주택 건축	행정 보건
건수	113	22	17	11	42	21

생활민원 세부 분석

■ 민원처리 분석결과

○ 『구청장에게 바란다』 민원처리 전결권을 ‘부구청장’ 으로 상향조정하여 운영한 결과

- 민원처리 인식면에서 각 부서에서 민원처리의 중요성을 느끼는 계기가 되었고,
- 내용면에서는 해당 부서의 형식적이고 단편적인 답변에서 탈피하여 구정방향에 부합되는 종합적이고 적극적인 답변을 함으로써 민원처리 내용의 질적 수준 향상도가 뚜렷하였음.

○ 그러나, 전결권을 상향함으로써

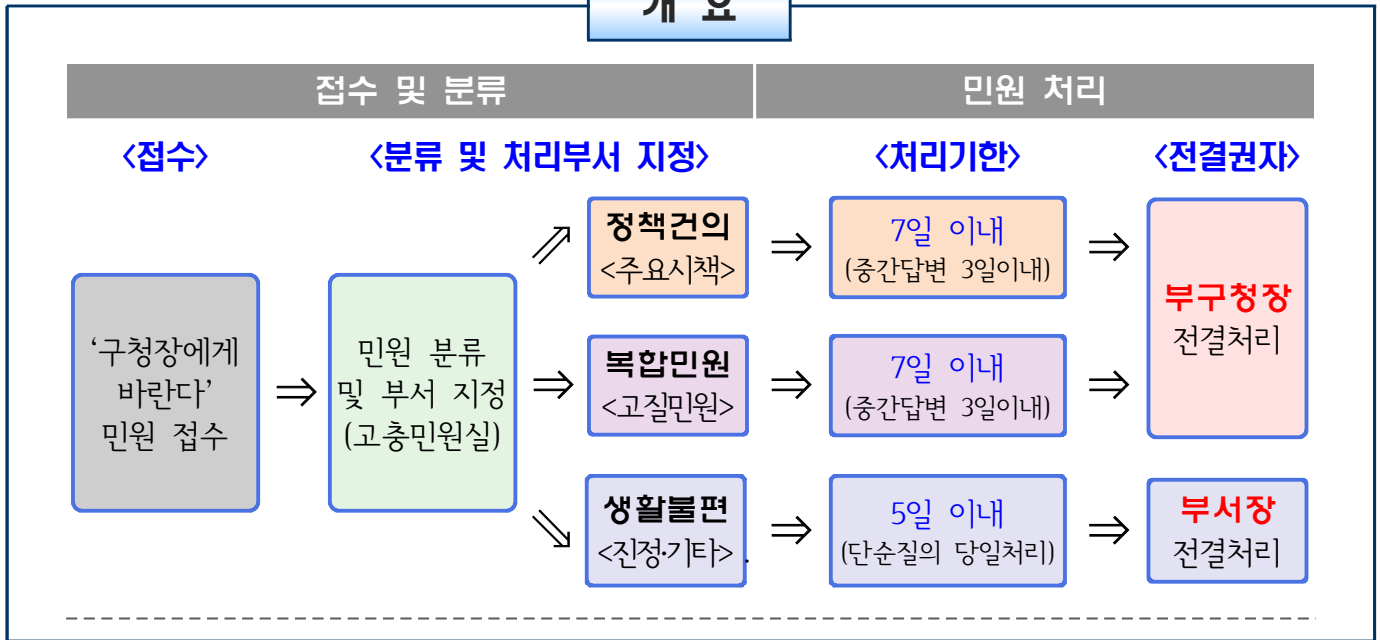
- 민원처리 기간이 타 자치구보다 지연되는 사례가 빈번하였으며,(민원 평균 처리기간: 타 자치구 5일, 우리 구 7일)
- 팀장 → 과장 → 국장 → 부구청장 결재에 이르기 까지 답변내용이 수시로 수정됨으로써 직원들의 부담이 가중되는 부정적인 사례도 있었음.

III

민원처리 세부지침

■ 민원처리 전결권 이원화(부구청장 전결 → 부구청장, 각 부서장 전결)

개 요



○ 정책건의(주요시책사업 등): 7일 이내 처리(부구청장 전결)

- 구정 전반에 대한 종합적인 검토가 필요한 민원 등

○ 복합·고질 민원: 7일 이내 처리(부구청장 전결)

- 법적검토, 현장확인 조사, 상부기관 질의 회신 등 시일을 요하는 사항
- 2개부서 이상의 검토 및 협의가 필요한 복합민원

※ 복합민원: 주관부서에서 협조부서 의견 수합 후 종합적 검토의견 작성

○ 일반 진정·단순 생활불편 민원: 5일 이내 처리(부서장 전결)

- 청소·주정차·소음 등 일상생활에서 발생하는 생활 불편 민원
- 재개발·재건축 등으로 인한 단순 항의성 민원(반복 민원 포함)
- 기타 단순 처리 가능 민원 등

■ 민원처리 방식

○ 민원처리방향 초안작성

- 정책건의 및 주요 시책사업, 복합민원의 경우,
- 민원 접수부서 또는 복합민원의 총괄부서는 사전에 민원처리 방향에 대한 초안을 작성하여 부구청장 보고 후 답변서 작성

○ 기본형식

- 서문: 친근한 인사말과 함께 민원에 대한 공감 표시

- ✓ 인사말(‘○○○님’ 등의 호칭으로 실명 비공개 처리)
- ✓ 구정 참여 및 관심에 대한 감사
- ✓ 불편·부당한 피해에 대한 심심한 위로
- ✓ 민원 요지에 대한 재 언급을 통한 본론 도입

- 본문: 민원해결에 대한 의지 및 조치결과 제시

- ✓ 민원인의 이해를 돕기 위한 민원요지와 연관된 전반적인 배경설명 및 안내
- ✓ 민원내용에 대한 사실 및 현장확인 사항 서술
- ✓ 민원 검토결과 및 조치(예정) 결과 상술
- ✓ 수용불가, 해결방안 없을 경우 대안 및 장기계획 등 제시

- 맺음말: 의견제시에 대한 감사표시와 마감인사

- ✓ 의견 및 민원제시에 대한 감사
- ✓ 일기변화와 관련된 부드러운 인사말
- ✓ 민원에 대한 적극적인 미해결에 따른 위로와 양해(수용불가 등)
- ✓ 답변 일자 및 구청장 명의
- ✓ 처리부서 부서장·팀장·담당자 성명 및 담당자 연락처

○ 유의사항

- 주민과 구청장과의 ‘온라인상 소통의 장’임을 인식하고 구청장의 입장에서 서한문 형식으로 작성
- 종합적이고 내실있는 답변이 될 수 있도록 복합·고질민원, 주요 시책사업에 대한 정책건의 등은 관련부서간 긴밀한 업무 협의·조정체계 구축
- 민원내용을 충분히 숙지하기 위해 필요 시 민원인과의 통화, 현장 확인 등을 거쳐 사실감 있는 답변 처리

■ 진정성 민원 비공개 처리

○ 비공개 대상

- 진정성 민원: 특정부서·업무를 거론 행정조치의 부당성 및 문책을 요하는 항의성 민원 등
- 민감성 민원: 이해당사간의 이권으로 인한 오해가능성이 있는 민원
- 개인적 민원: 단순히 개인적 의견 제시 민원
- 기 타: 처리부서의 요청에 의해 비공개 처리의 상당한 사유가 있을 시

○ 처리방법: 감사담당관(고충민원실) 민원내용 검토 후 비공개 처리여부 결정

○ 안내문구 삽입(전산정보과 협조)

❖ 홈페이지 내 게시판 안내 문구

- 진정성 민원, 이권개입 가능성이 있는 민원(이해관계 상충), 개인정보 노출 민원 등 민원 내용상 문제의 소지가 있는 일부 민원에 대하여 본인의 동의 없이 ‘비공개’ 처리될 수 있습니다.

IV 행정 사항

■ 일반·단순 민원처리 전결권 재조정 ----- [전부서]

- 시행일: 2016. 1. 4. 부터
- 조정사항: 일반 진정·생활민원 전결권 하향 조정(부구청장 → 부서장)
⇒ 정책건의(주요시책), 복합·고질 민원은 '부구청장' 전결 (※ 민원 접수 시 처리 방향에 대한 초안을 작성하여 부구청장 보고 후 답변서 작성 확정)
- ※ 「구청장에게 바란다」 모든 민원처리시 반드시 '감사담당관' 협조 경유

■ 홈페이지 관리자 매뉴얼 신설 ----- [전산정보과]

- 반영시기: 2016. 1월 중
- 주요내용
 - 민원유형 구분(정책제안/주요시책/진정/고충/복합/생활/기타), 전결권 구분(부서장/부구청장) 선택 구분 메뉴 추가 신설
 - 민원 접수 게시판 내 비공개 안내문구 삽입

■ 민원인의 고충에 대한 정성적 만족도 제고 ----- [전부서]

- 구청장에게 고충을 하소연하고자 하는 민원인의 입장을 충분히 고려하여 서한문 형식으로 구청장의 입장을 대변하여 충실한 답변 처리
- 기본적으로 답변처리 기본형식 및 유의사항을 준수하여 작성
 - ※ 전자문서 상 기본양식 임의적인 수정 및 편집 금지(글자 및 문단 모양 등)

■ 민원처리실태 사후관리 분석평가 및 지속적인 모니터링 시행

- 평가주기: 분기별 1회
- 평가방법: 현장확인 및 서면평가
- 평가내용: 민원처리기간 준수여부, 답변내용 이행실태, 재발민원 대처방안 등