

문서번호	민원여권과-65 9
결재일자	2016.1.7.
공개여부	대시민공개
보도여부	

주무관	민원처리팀장	민원여권과장	행정관리국장
박종복	여월현	김귀철	01/07 고한석
협 조			
	행정지원과장	임재홍	

2016년도 민원처리 단축마일리지 운영계획

2016.1.6.

강 북 구

- 민원행정 스피드지수 제고를 위한 -

민원처리 단축마일리지 운영계획

민원처리기간 단축정도에 따라 처리담당자에게 마일리를 부여하고 우수직원에게는 포상을 실시하여, 민원담당 직원의 사기진작과 동시에 전반적인 민원처리기간 단축을 유도함으로써 구민에게 양질의 민원서비스를 제공하고자 함

1

운영 근거

- 민원처리마일리지제도 운영지침 -

- 행정안전부 민원제도과-269(2008.06.24)호
- 서울시 시민고객담당관-11601(2008.06.30)호

2

운영 방향

- 민원처리기간 단축을 통한 신속한 민원처리로 구민편의 도모
- 민원처리 단축실적 우수직원에 대한 포상으로 직원 사기진작

3

운영 개요

- 대상기간: 2015. 11월 ~ 2016. 10월
- 대상부서: 민원사무(유기한민원) 처리부서 <동주민센터 제외>
- 대상민원: 법정처리기간이 2일 이상인 유기한민원 중 대상기간 내에 접수·처리된 해결민원

- 고충민원(진정, 질의, 건의), 처리결과가 해결이 아닌 반려, 이첩, 취하 등의 민원은 제외

4

운영계획

마일리지 산정방법

- 새울행정시스템의 마일리지관리를 통해 자동부여설정
- 마일리지 부여방식

점수기준 (1회)	계산방법 (ex. 15일짜리 민원을 7일만에 처리한 경우)
10점 만점	$\frac{\text{법정처리기간} - \text{실제처리기간}}{\text{법정처리기간}} \times 10$ $\rightarrow (15-7)/15 \times 10 = 5.33 \approx 5\text{점 부여}$

- ▶ 정수로만 부여하되, 소숫점은 반올림
- ▶ 마일리지 감산: 지연처리방지를 위하여 동일 계산식으로 감점 적용 (단, 보완보정 등 민원인의 귀책사유로 초과된 기간은 제외)

마일리지 관리 및 조회방법

○ 마일리지 관리

- ▶ 분기별 민원처리 단축마일리지 집계·통보
- ▶ 누적된 마일리지 점수에 따라 우수직원 포상

○ 마일리지 획득내역 실시간 조회 가능

- ▶ [새울행정시스템] > [민원] > [민원마일리지] > [마일리지획득내역] 메뉴를 통해 '나의마일리지' 조회 가능

우수직원 포상

- 시 기: 2016. 12월중
- 훈 격: 구청장 표창
- 대 상: 3명 (최우수상 1명 - 20만원, 우수상 2명 - 각10만원)
- 중복시상 제한 대상·기간 적용

- ▶ 순위대로 하되, 부서별 1인 선정 원칙 (최상위 고득점자 1인)
- ▶ 해당 표창 및 포상 기(既) 수여자는 3년간 선정 제외
- 소요예산: 40만원 (포상금)
 - ▶ 산출내역: (200,000원×1명)+(100,000원×2명)= 400,000원
 - ▶ 예산과목: 민원여권과, 고객만족행정, 민원행정서비스운영, 민원처리 운영, 포상금, 포상금

5 협 조 사 항

- 민원처리 단축마일리지 운영계획 전직원 공람조치 및 단축처리 적극 독려
- 민원처리담당자는 민원처리 완료시 새올행정시스템에 즉시 결과 입력
 - 최종처리근거란에 해당문서(공문)번호와 시행일자 입력
예) 최종처리근거 → 000과-12345(2016.01.04)호
 - 처리 후 입력지연 시, 근거문서를 첨부하여 수정요청 (민원여권과)
- 확대간부회의 시 시상 협조 (행정지원과)

6 기 대 효 과

- 신속한 민원처리로 구민만족도 향상
- 민원인의 시간적, 경제적 비용 절약으로 행정신뢰도 향상. 끝.