

문서번호	민원어권과-1311
결재일자	2016. 1. 18.
공개여부	대시민공개
방청번호	

★ ◎

민원서비스는 친절과 신뢰입니다. **성동**

주무관	민원처리팀장	민원어권과장	행정관리국장	
이성혜	박정아	이창호	01/18 김종순	
협조				

사전 검토 사항

∴ 해당사항에 표시하시기 바랍니다.

항 목	검 토 여 부
사업 구분	신규사업 <input type="checkbox"/> 공약(약속)사업 <input type="checkbox"/> 계속사업 <input checked="" type="checkbox"/> 인센티브/공모사업 <input type="checkbox"/>
소통 분야 고려 사항	<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"/>
기 타 고려 사항	일 자리 <input type="checkbox"/> 환경영향 <input type="checkbox"/> 안 전 <input type="checkbox"/> 유지비용 <input type="checkbox"/> 바른 공공언어 <input type="checkbox"/> 성 인 지 <input type="checkbox"/> 취약계층 <input type="checkbox"/> 장 애 인 <input type="checkbox"/> 디 자 인 <input type="checkbox"/> 갈등발생 요인 <input type="checkbox"/>
타자원 활용	<ul style="list-style-type: none"> ● 중앙부처 : 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"/>
언론 홍보 계획	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"/> S N S <input type="checkbox"/> 기타(리플릿 등) <input type="checkbox"/> 없음 <input checked="" type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> ● 홍보 제목 : ● 중점 홍보사항 - - 	
※ 우리 구만의 차별화된 사업내역과 중점 부각하여 홍보할 사항을 중심으로 '홍보제목'을 선정하여 간결하게 기재하시기 바랍니다.	

- 보다 신속한 민원처리로 구민에게 감동을 주는 -
2016. 스피드민원 마일리지제 운영 계획

2016. 01.

 **성 동 구**

- 보다 신속한 민원처리로 구민에게 감동을 주는 -

2016. 스피드민원 마일리지제 운영 계획

민원처리기간 단축으로 구민에게 빠른 행정서비스를 제공하고 유기한 민원 처리 우수직원 시상을 통해 민원업무 담당직원의 사기를 진작시키고자 함.

I 추진 근거

- 민원사무처리에 관한 법률 시행령 제42조 「민원제도의 개선」
- 「민원처리 마일리지」제도 운영지침(행정안전부 민원제도과-42, '08. 6. 24.)

II 2015년 추진현황

□ 개 요

- 대상기간: 2014. 11. 1. ~ 2015. 10. 31.
- 대상사무: 처리기간 2일 이상 유기한민원 379종(질의건의 포함)
- 방 법: 민원처리 단축일수를 개인별 마일리지점으로 환산관리

□ 추진 실적

- 처리건수: 총 28,058건/ 단축처리 24,027건
- 단 축 륜: 52% (2014년 41%)
(단축률=단축처리일수(192,874일)/법정처리일수(366,852일)×100)
- 우수공무원 선정 및 시상
 - 선정시기: 2015. 2월/5월/8월/11월 분기별 선정
 - 선정인원: 총 48명(분기별 12명)
 - 소요예산: 2,400천 원(온누리상품권 50천 원×12명×4회)

□ 부서별 민원처리 및 마일리지 현황

(처리기간: '14. 11. 1. ~ '15. 10. 31.)

연 번	부서명	처리건수	마일리지	연 번	부서명	처리건수	마일리지
총 계		28,058	50,901	18	건강관리과	258	530
1	보육가족과	5,655	16,044	19	사회복지과	149	433
2	지역경제과	2,590	5,354	20	재무과	126	300
3	안전관리과	1,282	2,591	21	세무2과	79	235
4	청소행정과	952	2,423	22	행당1동	116	230
5	보건의료과	1,175	2,373	23	성수2가1동	84	199
6	주택과	1,026	2,366	24	왕십리도선동	73	189
7	왕십리2동	942	2,348	25	도시계획과	79	181
8	세무1과	728	2,144	26	마장동	76	180
9	교통행정과	1,029	2,003	27	공보담당관	84	148
10	주민생활과	1,533	1,962	28	치수과	51	126
11	토지관리과	605	1,603	29	일자리정책과	87	103
12	맑은환경과	643	1,593	30	주거정비과	62	102
13	토목과	423	1,147	31	전산정보과	31	93
14	민원여권과	547	1,074	32	행당2동	20	57
15	복지정책과	514	815	33	성수1가1동	20	53
16	건축과	343	713	34	용답동	18	51
17	노인청소년과	288	623	35	성수1가2동	17	51

□ 지연처리 민원현황

(처리기간: '14. 11. 1. ~ 15. 10. 31.)

월	총계	11월	12월	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월
건수	34	0	0	0	3	8	5	2	1	1	7	3	4

결과 분석

- 우수공무원 포상 및 지연처리 예방을 위한 내부편지 알림제 시행에 따라 민원처리 단축률 상승
 - 2014년 단축률 41% → 2015년 단축률 52%
- 민원처리 지연 건수 증가에 따른 대책 마련 필요
 - 2014년 29건 → 2015년 34건
 - 대책방안
 - 매월 민원처리 운영실태 통보 시 각 처리부서 단축률 공개로 빠른 민원처리 유도
 - 지연처리 예방을 위한 담당자 내부편지 알림제 지속 시행
 - 지연처리자 명단을 감사담당관 통보에서 해당부서까지로 확대 실시

III 2016년 추진방향

- 지속적인 빠른 민원 처리로 민원 만족도 향상
- 유기한민원 처리 우수직원 분기별 시상으로 업무 자긍심 제고
- 민원 지연처리 예방으로 행정능률 향상 및 구민 불편 해소

IV 세부추진계획

- 민원처리기간 단축 및 지연처리 예방
 - 지연처리 예방을 위한 담당자 내부편지 알림제 시행
 - 처리기간 지연처리자 명단 월 1회 감사담당관 및 해당 부서 통보
- 분기별 우수공무원 포상
 - 대상기간: 2015. 11. 1. ~ 2016. 10. 31.
 - 대상민원: 대상기간 중 처리기간 2일 이상 유기한 민원

- 선정인원: 분기별 마일리지 상위자 10명
- 선정시기: 2016. 2월/5월/8월/11월

- 1분기 (2015. 11. 1. ~ 2016. 1. 31.), • 2분기 (2016. 2. 1. ~ 2016. 4. 30.)
- 3분기 (2016. 5. 1. ~ 2016. 7. 31.), • 4분기 (2016. 8. 1. ~ 2016.10. 31.)

※ 동일한 직원이 연속 수상할 경우 당해연도 2회로 수상횟수 제한

- 마일리지 산정방법: 민원처리 단축일수를 마일리지 점수로 환산

민원처리기간	단축기간	마일리지	비 고
2 ~ 6일	1일	1점	※ 특정업무에 편중되는 것을 방지하기 위해 건별 최고점수는 3점으로 제한
7 ~ 13일	2일	1점	
14 ~ 19일	4일	1점	
20 ~ 30일	5일	1점	
30일 초과	6일	1점	

- 격 려 품: 온누리상품권 50,000원 지급
- 소요예산: 2,000천 원(50천 원×10명×4회)

V 추진 일정

- 부서별 단축률 및 지연처리 민원 관리: 2016. 매월
- 민원처리 우수공무원 분기별 시상: 2016. 2월/5월/8월/11월

VI 행정사항

- 스피드 민원 마일리지제 선정기준 및 일정 통보: 민원여권과
- 민원업무 지연 처리자 사후조치(통보): 감사담당관(해당부서)
- 민원처리 전부서
 - 민원인에게 민원24 등 온라인 신청가능한 민원은 온라인 신청 안내
 - 담당업무에 대한 전문성 강화로 불필요한 서류 제출 요구 지양
 - 민원처리 담당자는 부서민원을 수시 확인하여 유기한 민원처리 지연 방지. 끝.