

문서번호	민원여권과-2955
결재일자	2016.2.4.
공개여부	대시민공개
방침번호	

★ 주 무 관	민원처리팀장	민원여권과장	행 정 국 장
조홍기	김애숙	홍순천	02/04 오영수
협 조			

『2015. 4/4분기』

온라인 민원상담 운영현황 분석 보고

■ 분석개요

- 기 간 : 2015. 10. 1. ~ 12. 31(4/4분기)
- 대 상 : 우리구 홈페이지 「민원상담」에 등록된 민원사항
- 건 수 : 총336건[전분기 대비 24.7%(110건) 감소]
※ 전년도 4분기(313건) 대비 7.3%(23건) 증가

■ 분석결과

- 건축공사 감소, 계절적 영향 청소·환경 민원 43.3%(51건) 감소
- 기한내처리 95.5%(321건), 지연 4.5%(15건)
- 만족도 답변 58건 중 만족 58.6%(34건), 불만 29.3%(17건)
- 일반적 답변을 지양, 성실한 답변으로 만족도 개선노력 필요

행 정 국
민원여권과

사전 검토사항

해당항목에 '■' 표시하시기 바랍니다.

검토 항목	검토 여부	비고
추진 근거	<input checked="" type="checkbox"/> 법령 <input type="checkbox"/> 방침 <input type="checkbox"/> 별도규정 없음 ()	
사업 추진 유형	<input type="checkbox"/> 신규사업 <input checked="" type="checkbox"/> 기존사업	
	<input type="checkbox"/> 일회성사업 <input checked="" type="checkbox"/> 계속사업 (년)	
예산 확보 사항	<input type="checkbox"/> 신규 확보 필요 <input type="checkbox"/> 확보 완료 (국 , 시 , 구) <input checked="" type="checkbox"/> 비예산 사업	예산 팀 조 ()
이해관계인 유무	<input type="radio"/> 주민 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 <input checked="" type="checkbox"/>	
	<input type="radio"/> 단체 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 <input checked="" type="checkbox"/>	
타 자원 활용가능성	<input type="radio"/> 중앙부처 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 <input checked="" type="checkbox"/>	
	<input type="radio"/> 서울시 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 <input checked="" type="checkbox"/>	
	<input type="radio"/> 민간단체 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 <input checked="" type="checkbox"/>	
	<input type="radio"/> 기업체 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 <input checked="" type="checkbox"/>	
홍보 필요성	<input type="radio"/> 홍보대상 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 <input checked="" type="checkbox"/>	홍보물 심사 조 ()
	<input type="radio"/> 보도자료 : 유 <input type="checkbox"/> 무 <input checked="" type="checkbox"/>	

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. 10. 1. ~ 12. 31(4/4분기)
- 대 상 : 우리구 홈페이지 「민원상담」에 등록된 민원사항
- 건 수 : 총336건
- 분석방법 : 민원상담에 접수처리된 민원을 분야별·부서별·처리기간별로 세분하고, 만족도 조사결과를 추가하여 분석함

■ 처리현황

○ 분야별 민원현황

<단위 : 건, (%)>

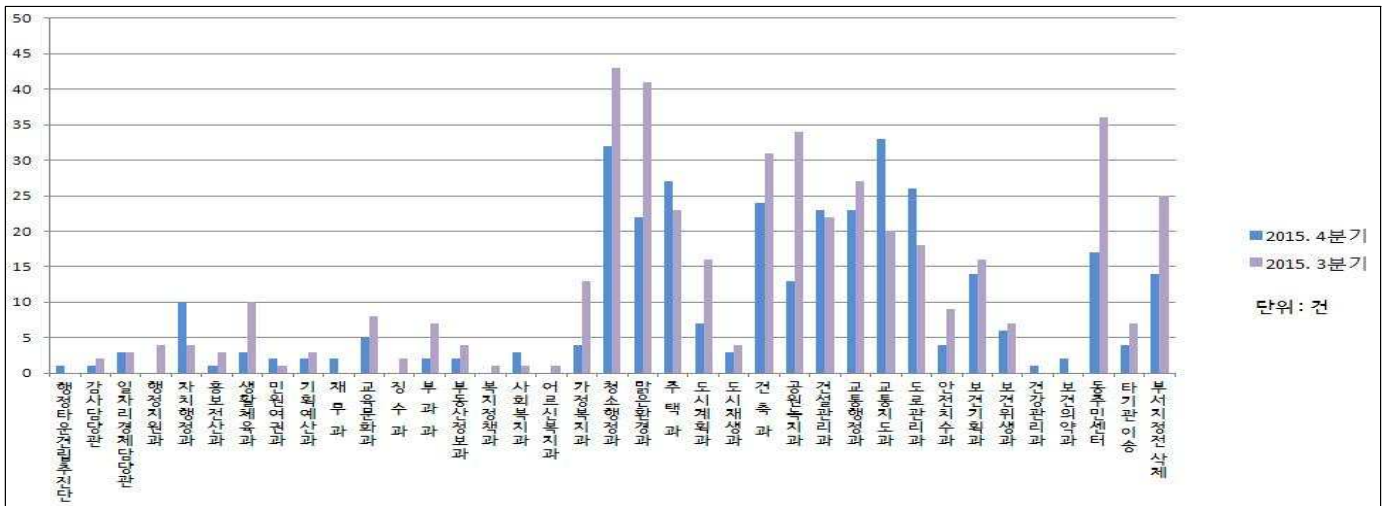
구 분	계	교 통	주택·도시 건축·지적	보 건 지	건설관리 도로·치수	청소·환경 공원녹지	기 타	타기관 이 송	본 인 취 소
2015. 4/4분기	336 (100.0)	56 (16.7)	63 (18.7)	30 (8.9)	53 (15.8)	67 (19.9)	49 (14.6)	4 (1.2)	14 (4.2)
2015. 3/4분기	446 (100.0)	47 (10.5)	78 (17.5)	39 (8.7)	49 (11.0)	118 (26.5)	83 (18.6)	7 (1.6)	25 (5.6)



○ 총 평

- 2015. 4/4분기 민원상담은 총336건이 접수되어 2015. 3/4분기(446건)보다 24.7%(110건) 감소, 전년도 4/4분기(313건) 대비 7.3%(23건) 증가하였음
- 민원접수율이 높은 분야의 민원사항을 살펴보면, 청소·환경·공원녹지 관련 「환경」 분야로 전체 민원의 19.9%(67건)에 달하여 제기 건수가 가장 많으며, 불법광고물·(재)건축·공동주택 관리 및 인허가 관련 「주택·도시·건축·지적」 분야가 18.7%(63건), 불법주정차 단속·교통시설물 설치 등 「교통」 분야가 16.7%(56건) 순으로 높은 비중을 차지하고 있음
- 2015. 3/4분기와 비교하여 민원접수의 증감 분야를 살펴보면, 불법주정차 단속 등 「교통」 분야에서 제기된 민원사항이 견인업무 증가의 영향 등으로 지난 분기 대비 총 9건 증가하여 19.1%의 증가율을 보였고, 「청소·환경」 민원은 총 51건이 줄어들어 43.3% 감소하였음

● 부서별 민원현황



- 부서별 민원접수내용을 살펴보면 「교통지도과」 33건으로 전체 민원 사항의 9.8%에 달하여 민원제기건수가 가장 많고, 「청소행정과」 32건(9.5%), 「주택과」 27건(8.0%), 「도로관리과」 26건(7.7%) 순임

● 부서별 주 민원내용

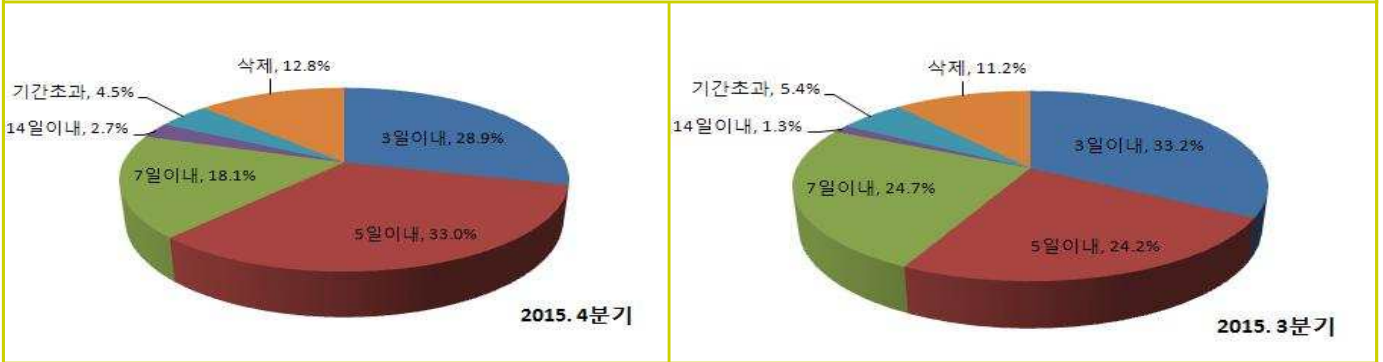
부서명	민원요청사항	비고
교통지도과	• 불법주정차 단속, 견인업무처리 관련	
청소행정과	• 분리수거, 무단투기 대책 관련	
주택과	• 공동주택 관리, 불법건축물 문의	
도로관리과	• 도로보수, 가로등 고장신고 등	
건축과	• 신축건설 공사현장 불편사항 관련	

● 처리기간별 민원 현황

<단위: 건, (%)>

구분	계	3일 이내	5일 이내	7일 이내	14일 이내 (답변기한연장)	기간초과	취소
2015. 4/4분기	336 (100.0)	97 (28.9)	111 (33.0)	61 (18.1)	9 (2.7)	15 (4.5)	43 (12.8)
2015. 3/4분기	446 (100.0)	148 (33.2)	108 (24.2)	110 (24.7)	6 (1.3)	24 (5.4)	50 (11.2)

처리기간별 민원현황 (단위:%)



- 기한내 처리 민원 321건(95.5%) 중 기타(본인취소) 민원 43건(12.8%)이며
- 담당자 업무착오로 지연처리가 15건(4.5%)으로 전분기 대비 9건 감소함

II 민원답변 만족도조사

설문 응답건수 : 총58건

서비스 만족 분야

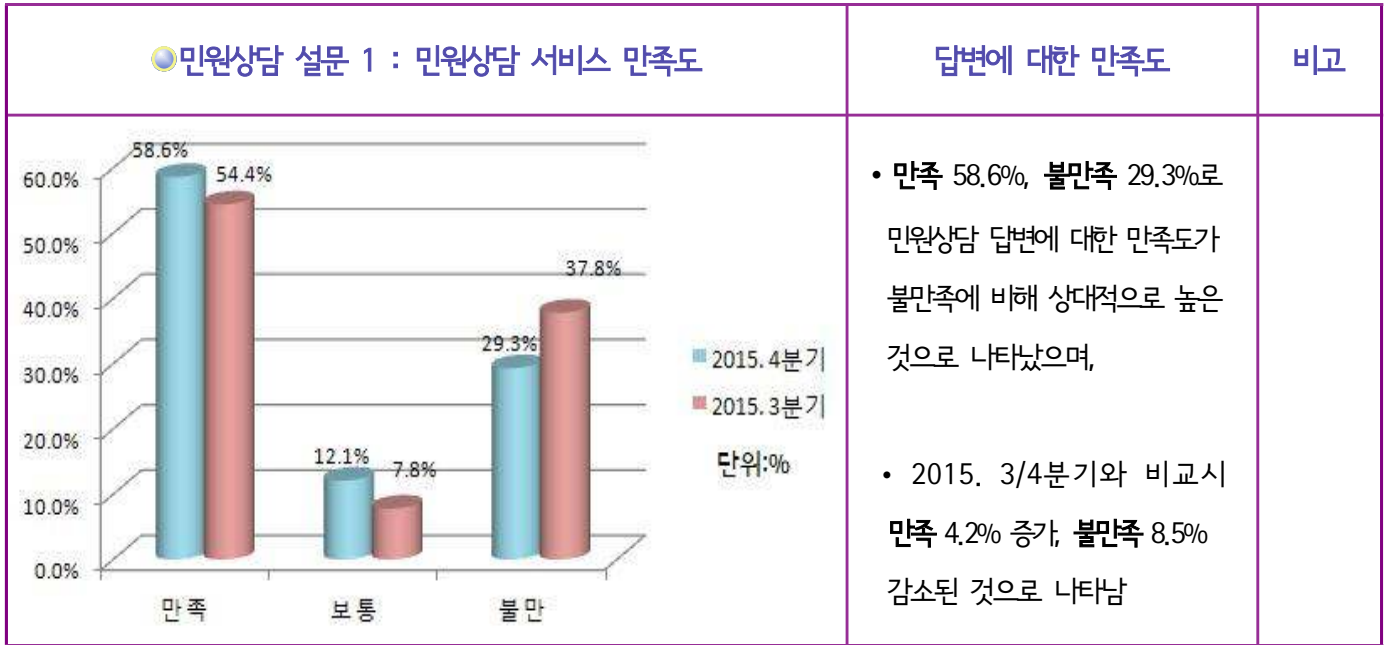
문항1) 귀하께서 제공 받은 민원상담 서비스에 대해 만족하십니까?

<단위 : 명, (%)>

구 분	계	만 족	보 통	불 만 족
2015. 4/4분기	58 (100.0)	34 (58.6)	7 (12.1)	17 (29.3)
2015. 3/4분기	90 (100.0)	49 (54.4)	7 (7.8)	34 (37.8)

분석내용

- 설문조사 응답 58건 중 교통지도과 7건, 주택과 6건, 건축과 6건이었으며, 건설관리과 민원처리에 가장 많은 만족 표시함
- 이는 해당부서의 지속적인 행정혁신과 민원업무 처리에 있어 제도개선 노력으로 가능하였음



○ 미흡한 분야

문항2) 민원상담 답변중 가장 미흡한 부분은 어떤 것이라고 생각하십니까?

(문항1에서 불만족에 답한 경우만 해당)

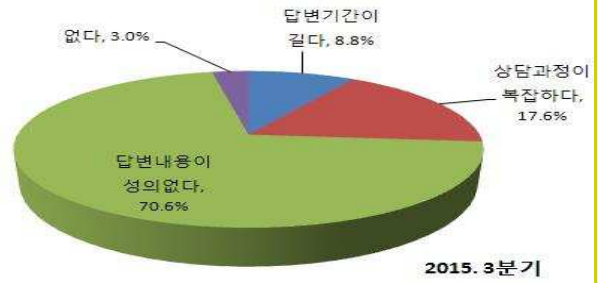
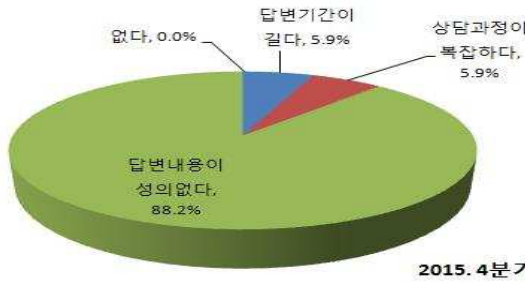
<단위 : 명, (%)>

구 분	계	답변기간이 길다	상담과정이 복잡하다	답변내용이 성의없다	없다
2015. 4/4분기	17 (100.0)	1 (5.9)	1 (5.9)	15 (88.2)	0 (0.0)
2015. 3/4분기	34 (100.0)	3 (8.8)	6 (17.6)	24 (70.6)	1 (3.0)

○ 분석내용

- 민원처리 불만족 의견 17건 중 교통지도과 3건, 보건위생과 3건 등으로 답변내용이 미흡하다는 의견이 있었으며,
- 해당 부서에서 주로 처리되는 불법주정차 단속, 식품위생 점검 등 생활 불편사항의 개선을 요구하고 있는 것으로 판단되고, 형식적 답변을 지양하고 현장중심의 적극적 민원처리 노력이 필요함

● 민원상담 설문2 : 답변에 대한 불만족 사유



- 답변 내용에 불만을 가지는 경우, 민원인의 88.2%가 불만족 사유로 「**답변내용이 성의 없다**」를 꼽았으며, 2015. 3/4분기와 비교하여 상담과정이 복잡하다는 의견은 11.7% 감소하였음

Ⅲ 문 제 점

- 2015. 4/4분기 민원처리 건수는 총336건으로 전분기 대비 24.7%(110건) 감소하였으며, 지연처리는 총 15건(4.5%)으로 일부 지연사례 발생
- 민원처리 만족도 조사결과 응답자 58명중 만족 34명(58.6%), 보통 7명(12.1%), 불만 17명(29.3%)이며, 불만 응답자 중 88.2%(15명)가 불만사유로 「답변내용이 성의 없다」를 들어, 담당자의 형식적 응대가 불만사례로 나타남

Ⅳ 개 선 방 안

- 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 행 정 사 항

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

[붙임1]

2015년 4/4분기 동작구 홈페이지 「민원상담」 부서별 처리현황

(단위 : 건)

부서명	2015. 3/4분기	답변완료						취소
		4/4분기소계	3일이내	5일이내	7일이내	1회 연장	기간초과	
총계	446	336	97	111	61	9	15	43
행정타운건립추진단	0	1		1				
감사담당관	2	1						1
일자리경제담당관	3	3	1			2		
행정지원과	4	0						
자치행정과	4	10		1	5		3	1
홍보전산과	3	1	1					
생활체육과	10	3		3				
민원여권과	1	2		1				1
기획예산과	3	2		2				
재무과	0	2	2					
교육문화과	8	5	1	3			1	
징수과	2	0						
부과과	7	2	1					1
부동산정보과	4	2		1				1
복지정책과	1	0						
사회복지과	1	3	2	1				
어르신복지과	1	0						
가정복지과	13	4	1	1	1			1
청소행정과	43	32	8	18	4		2	
맑은환경과	41	22	2	10	8		2	
주택과	23	27	10	6	6	1		4
도시계획과	16	7	3	4				
도시재생과	4	3	1					2
건축과	31	24	2	3	9	3	2	5
공원녹지과	34	13	4	2	6			1
건설관리과	22	23	1	9	10		2	1
교통행정과	27	23	10	10	2			1
교통지도과	20	33	19	8		1	1	4
도로관리과	18	26	8	12	5		1	
안전치수과	9	4			2		1	1
보건기획과	16	14	9	4	1			
보건위생과	7	6		3	1	2		
건강관리과	0	1						1
보건약과	0	2	1	1				
동주민센터	36	17	6	7	1			3
타기관 이송	7	4	4					
부서지정전 삭제	25	14						14

[붙임2]

2015년 4/4분기 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	58	34	7	17	1	1	15	0
행정타운입추진단	0							
감사담당관	0							
일자리경제담당관	0							
행정지원과	0							
자치행정과	2	2						
홍보전산과	0							
생활체육과	2	1		1			1	
민원여권과	0							
기획예산과	0							
재무과	1		1					
교육문화과	3	2		1	1			
징수과	0							
부과과	0							
부동산정보과	0							
복지정책과	0							
사회복지과	0							
어르신복지과	0							
가정복지과	1	1						
청소행정과	4	3		1			1	
맑은환경과	3	1	1	1			1	
주택과	6	3	1	2		1	1	
도시계획과	1	1						
도시재생과	1	1						
건축과	6	3	1	2			2	
공원녹지과	3	2		1			1	
건설관리과	4	4						
교통행정과	1		1					
교통지도과	7	3	1	3			3	
도로관리과	5	4	1					
안전치수과	0							
보건기획과	3	1		2			2	
보건위생과	3			3			3	
건강관리과	0							
보건약과	1	1						
동주민센터	1	1						
타기관 이송	0							