

등록번호	민원여권과-3937
등록일자	2016.2.12.
결재일자	2016.2.15.
공개구분	부분공개

주무관	민원처리팀장	민원여권과장	행정국장	부구청장	
이호선	이병수	이인호	이창훈	02/15 주요중	
협조자					

- **정렬한 행정, 신속한 민원처리 서비스 제공을 위한** -

2016 1월 민원사무 처리기간 단축률 추진 결과

□ 추진개요

- 추진기간 : 2016. 1. 1. ~ 1. 31.(1개월간)
- 분석대상 : 유기한민원 5,190건(12월 대비 428건 감소)

□ 민원처리 단축률 : 72.11% → 2015. 12월 74.11%대비 2% 하락

- 단축률 75% 이상 : 12개 부서(자치행정과, 치수과, 보건과, 의약과 등)
- 단축률 70% 이상 ~ 75% 미만 : 2개 부서(도로관리과, 환경과)
- 단축률 70% 미만 : 10개 부서(복지정책과, 노인복지과, 일자리정책과 등)
- 기타(처리건수 없음) : 6개 부서
- ※ 서울시 자치구 평균 단축률 : 63.11%(12월 64.93% 대비 1.82% 하락)

□ 민원사무처리 단축률 분석 결과

- 단축률 50%에 미치지 못하는 일부 부서(복지정책과, 노인복지과, 일자리정책과)를 제외하면 대체로 양호한 수치를 나타내고 있으며, 기초연금 지급 신청, 장애인 지급신청, 통신판매업자의 신고, 대부업 등록 등에서 법정처리기한을 넘겨 처리한 것으로 나타남.
- 단축률 하락 부서 : 청소행정과(-10.14%), 일자리정책과(-7.17%) 등
- 단축률 향상 부서 : 복지정책과(15.43%), 문화체육과(11.83%), 건설관리과(8.09%) 등

2016. 2. .

강 남 구
(민원여권과)

【 관련 규정 및 제반사항 사전검토서 】

검토분야	확인 및 적시사항																											
관련 규정 및 근거	<p>현행 관련 법, 시행령, 조례, 규칙, 관련 지침 등 근거를 모두 검토하고 적시하였습니까?</p> <ul style="list-style-type: none"> · 민원사무처리에 관한 법률 및 동법 시행령 · '16.One-Stop 민원처리제 확립 및 단축률 향상 추진 계획 (민원여권과-1043, 2016. 1. 12) 																											
추진 경위	<p>추진 경위는 무엇입니까?</p> <ul style="list-style-type: none"> · 공약사업 추진 및 민원행정서비스 향상 																											
예산 사항	<p>산출 근거 및 기준 또는 예산확보 및 투입우선순위 등의 내용을 검토하고 적시하였습니까?</p> <ul style="list-style-type: none"> · 비예산 																											
수혜자 및 범위	<p>이 업무(사업)관련 수혜자는 누구이며 수혜범위를 파악해 보았습니까?</p> <ul style="list-style-type: none"> · 대상 : 강남구 공무원 및 민원인 																											
분야별 검토사항 (계속 : ○) (신규 :)	<p>이 업무(사업)과 관련하여 아래 등 제반사항을 검토해 보았습니까?</p> <table border="0"> <tr> <td>① 관련부서 협조</td> <td>-----</td> <td>()</td> </tr> <tr> <td>② 이해관계인 및 예상되는 민원</td> <td>-----</td> <td>()</td> </tr> <tr> <td>③ 추진상 사전 걸림돌</td> <td>-----</td> <td>()</td> </tr> <tr> <td>④ 미래행정 수요예측</td> <td>-----</td> <td>()</td> </tr> <tr> <td>⑤ 시장조사</td> <td>-----</td> <td>()</td> </tr> <tr> <td>⑥ 민간부분(시설 등)과의 경제성 및 효율성 등 비교</td> <td>-----</td> <td>()</td> </tr> <tr> <td>⑦ 업무 매뉴얼 및 관련 법규</td> <td>-----</td> <td>(○)</td> </tr> <tr> <td>⑧ 행사관련 의전 및 선거법</td> <td>-----</td> <td>()</td> </tr> <tr> <td>⑨ 투용자 심사 등 관련절차 준수</td> <td>-----</td> <td>()</td> </tr> </table>	① 관련부서 협조	-----	()	② 이해관계인 및 예상되는 민원	-----	()	③ 추진상 사전 걸림돌	-----	()	④ 미래행정 수요예측	-----	()	⑤ 시장조사	-----	()	⑥ 민간부분(시설 등)과의 경제성 및 효율성 등 비교	-----	()	⑦ 업무 매뉴얼 및 관련 법규	-----	(○)	⑧ 행사관련 의전 및 선거법	-----	()	⑨ 투용자 심사 등 관련절차 준수	-----	()
① 관련부서 협조	-----	()																										
② 이해관계인 및 예상되는 민원	-----	()																										
③ 추진상 사전 걸림돌	-----	()																										
④ 미래행정 수요예측	-----	()																										
⑤ 시장조사	-----	()																										
⑥ 민간부분(시설 등)과의 경제성 및 효율성 등 비교	-----	()																										
⑦ 업무 매뉴얼 및 관련 법규	-----	(○)																										
⑧ 행사관련 의전 및 선거법	-----	()																										
⑨ 투용자 심사 등 관련절차 준수	-----	()																										
타 기관 사례	<p>타 구 사례를 파악, 비교해 보았습니까?</p> <ul style="list-style-type: none"> · 각 자치구 시행 																											
전문가 자문	<p>전문가의 자문이나 검토를 받았습니까?</p> <ul style="list-style-type: none"> · 해당사항 없음 																											

2016. 1월 민원사무 처리기간 단축률 추진 결과

2016. 1월 우리구에서 접수·처리한 유기한 민원사무를 정밀 분석하여 향후 민원사무 처리기간 단축률을 향상에 반영함으로써 더욱 신속하고 정확한 민원처리로 구민의 민원만족도 향상에 기여하고자 함.

- 2016년 One-Stop 민원처리제 확립 및 단축률 향상 추진계획(민원여권과-1043, 2016. 1. 12)

I 추진 개요

- 추진기간 : 2016. 1. 1 ~ 1. 31 (1개월간)
- 사무대상 : 432종(1일 이상 유기한 민원사무), 30개부서 추진
- 추진목표 : 민원사무단축률 75% 이상

II 추진 결과

- 유기한 민원 처리실적(전월 대비 428건 감소) (단위:건)

구 분	계	인터넷 민원	방문민원
2016년 1월	5,190	2,517(48.5%)	2,673(51.5%)
2015년 12월	5,618	2,927(52.1%)	2,691(47.9%)

- '15. 12월과 비교 분야별 주요 증감내용은,
 - ▶ 복지문화 분야 512건 감소 ('15. 12월 1,856건 ⇒ '16. 1월 1,344건)
 - ▶ 기획경제 분야 113건 증가 ('15. 12월 732건 ⇒ '16. 1월 845건)
 - ▶ 도시환경 분야 54건 감소 ('15. 12월 1,329건 ⇒ '16. 1월 1,275건)

- 민원사무처리 단축률 추진실적

- 2016. 1월 단축률 : **72.11%**(12월 74.11% 대비 2% 하락)
- ※ 서울시 자치구 평균 단축률 : **63.11%**(12월 64.93% 대비 1.82% 하락)
 - ⇒ 「주거급여제공(변경)신청」, 「사회복지서비스 및 급여제공(변경)신청」 제외

- 부서별 단축률 추진현황

- 단축률 75% 이상 : 12개 부서

연번	부서명	처리건수	단축률(%)	연번	부서명	처리건수	단축률(%)
1	자치행정과	2	95.00	7	보육지원과	866	87.62
2	치수과	14	93.75	8	사회복지과	62	87.09
3	보건과	35	93.69	9	부동산정보과	79	86.07
4	의약과	345	89.10	10	주택과	574	82.19
5	위생과	69	88.83	11	건설관리과	394	80.81
6	민원여권과	371	88.28	12	주차관리과	4	75.00

- 단축률 70% 이상 ~ 75% 미만 : 2개 부서(도로관리과, 환경과)
- 단축률 70% 미만 : 10개 부서(복지정책과, 노인복지과, 일자리정책과, 관광진흥과 등)
- 기타(처리건수 없음) : 6개 부서

- 국별 민원사무처리 단축률

국 별	2016. 1월(%)	2015. 12월(%)	증감	비 고
기획경제국	54.64	50.20	4.44% 향상	
복지문화국	63.34	73.55	10.21% 하락	
도시환경국	74.63	72.54	2.09% 향상	
안전교통국	74.88	71.39	3.49% 향상	
행 정 국	88.89	89.32	0.43% 하락	
보 건 소	89.31	90.04	0.73% 하락	

※ 전월대비 단축률 향상 폭이 큰 부서(향상률)

⇒ 복지정책과(15.43%), 문화체육과(11.83%), 건설관리과(8.09%), 지역경제과(6.84%), 위생과(6.23%) 등

※ 전월대비 단축률 하락 폭이 큰 부서(하락률)

⇒ 청소행정과(-10.14%), 일자리정책과(-7.17%), 자동차민원과(-4.64%), 사회복지과(-4.04%) 등

○ 민원사무처리 단축률 분석 결과

- 2016. 1월 민원사무처리 단축률은 72.11%로, 12월 74.11% 대비 2% 하락하였 으며, 이는 2015년 12월 단축률 보다는 낮은 수치이나 매월 65% ~ 70%사이 에서 머물렀던 단축률에 비교하면 비교적 높은 수치를 나타내고 있음.
- 1월 단축률 추진사항을 살펴보면 단축률 50%에 미치지 못하는 일부 부서(복지정책과, 노인복지과, 일자리정책과)를 제외하면 대체로 양호한 수치를 나타내고 있으나, 청소행정과는 2015. 12월에 비해 10.14% 하락하여 전체적인 단축률 하락에 영향을 미친 것으로 판단됨.
- 특히 일자리정책과는 2015. 10월 74.57%였던 단축률이 11월 64.01%, 12월 55.86%, 2016년 1월 48.69%로 큰 폭(25.88%)으로 하락하였는 바, 해당 부서에서는 단축률 하락 원인을 분석하여 대책을 강구해야 할 것으로 판단됨.
- 기초연금 지급신청, 장애인연금 지급신청 등 사회복지 관련 민원사무와 통신 판매업자의 (변경)신고, 대부업 등록 등 지역경제 관련 민원사무, 자가용화물 자동차 사용신고 등 일부 민원사무가 법정처리기간을 넘겨 처리한 것으로 나타남.(연장 포함)
- 한편, 2016. 1. 25일자 인사이동으로 인하여 유기한 민원 처리담당자가 변경된 경우, 처리기간 미숙지(특히, 처리기간이 5일 이하인 경우)와 민원처리 절차완료 후 민원처리시스템(서울행정시스템 내) 입력이 지연되는 경우가 나타나지 않도록 교육 등을 철저히 해야 할 것임.

※ 처리기간 계산(민원사무 처리에 관한 법률 제6조)
 - 처리기간을 5일 이하로 정한 경우 : 접수시각부터 “시간” 단위로 계산, 공휴일, 토요일 산입하지 않으며, 1일은 8시간으로 함
 - 처리기간을 6일 이상으로 정한 경우 : “일” 단위로 계산, 첫날 산입, 공휴일은 산입하지 않음

□ 유기한 민원사무 처리 시 유의사항

- 유기한 민원 접수 창구 미경유
 - 서울행정시스템에 등록된 유기한 민원사무임에도 유기한 민원 접수 창구(민원실 5번 창구)에 접수하지 않고 일반문서로 접수 처리하는 사례 발생(감사담당관-1862, 2016. 2. 5)

- 각 부서에서는 유기한 민원사무인 경우 반드시 『민원사무처리에 관한 법률』에 의거하여 민원실에서 접수·처리하고, 민원인에게도 별도 접수 창구(민원실 5번 창구)에 접수할 것을 안내하여야 함.

○ 인허가 및 각종 유기한 민원 업무처리 시 유의사항 (감사담당관-664, 2016.1.14)

- 처리기한이 남아있다고 하여 처리 지연 금지
- 관계 법령에서 정한 인허가 요건 충족 시 반드시 즉시 처리
- 보완요구는 반드시 정당한 사유에 한해 최소한으로 사용
 - ⇒ 보완요구 건수에 따라 민원사무 처리기간 단축률 평가 시 감점 적용
- 처리기한 내 반드시 인허가 처리 완료(무분별한 기한 연장 금지)

III 행정 사항

□ 유기한 민원사무 처리기한 안내(처리기간 1~2일전) 및 독촉장 발부

□ 유기한 민원 접수 처리 실태 조사

- 조사기간 : 2016. 2. 15 ~ 2. 29
- 조사대상 : 전 부서
- 조사내용 : 유기한 민원사무임에도 일반 문서로 접수·처리하고 있는 지 여부
- 조사양식

연번	부서명	민원사무명	유기한 민원 창구 접수	일반 문서 접수	비고

※ 민원사무별 유기한 민원 창구 접수 또는 일반 문서 접수 중 해당되는 란에 “○” 표시(붙임 민원사무처리기준표-2016. 1. 4일자 참조)

□ 민원처리 단축률 향상을 위한 부서 집중 관리

- 민원처리 담당별 처리기간 1일 전 알림 문자메시지 제공
- 강남구 홈페이지 부서별 실적 공개(매일, 홈페이지 하단 민원스피드지수)
- 민원처리 집중의 날 운영 : 매주 화요일 공지(서울행정시스템 공지사항)

- 붙임 : 1. 2016. 1월 민원사무처리 단축률 추진실적 1부.
2. 민원사무처리 단축률 상세내역(2016. 1월) 1부.