

“변화를 선도하는 강남, 희망을 선사하는 강남”

등록번호	민원여권과-4257
등록일자	2016.2.17.
결재일자	2016.2.17.
공개구분	대시민공개

주무관	민원처리팀장	민원여권과장	행정국장		
이호선	이병수	이인호	02/17 이창훈		
협조자					

- 고객만족 및 청렴 최우수구 인증샷을 위한 -

2016년 유기한민원 접수창구 청렴실천 강화계획



목 표 : 부서청렴도 100%, 고객체감 만족도 95% 달성

① 추진개요

- 운영기간 : 2016. 2. ~ 12월
- 유기한 민원 대상 : 31개부서 432종
- 청렴추진반 구성 : 5명(총괄반장1, 총괄팀장1, 팀원3)

② 중점내용

- 청렴, 친절 다짐 이행
- 민원편의 제공을 위한 민원처리 단축률 향상
- 부서 직원간 유대강화 및 소통하는 근무환경 조성

2016. 2. .

강 남 구
(민원여권과)

【 관련 규정 및 제반사항 사전검토서 】

검토분야	확인 및 적시사항
관련 규정 및 근거	현행 관련 법, 시행령, 조례, 규칙, 관련 지침 등 근거를 모두 검토하고 적시하였습니까? • 2016년 『구민에게 신뢰받는 청렴 강남』 종합계획(감사담당관) • 민원사무 처리에 관한 법률 시행령 제52조
추진 경위	추진 경위는 무엇입니까? • 청렴 최우수도시 만들기 추진 일환
예산 사항	산출 근거 및 기준 또는 예산확보 및 투입우선순위 등의 내용을 검토하고 적시하였습니까? • 비예산 사업
수혜자 및 범위	이 업무(사업)관련 수혜자는 누구이며 수혜범위를 파악해 보았습니까? • 대상 : 관내 주민 및 직원
분야 별 검토사항 [계속 :] [신규 :]	이 업무(사업)과 관련하여 아래 등 제반사항을 검토해 보았습니까? ① 관련부서 협조 ----- (O) 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 ----- (O) ⑧ 행사관련 의전 및 선거법 ----- () ⑨ 투융자 심사 등 관련절차 준수 ----- () • 위 언급한 사항은 반드시 검토하고 해당되는 사항에 체크한 다음, 해당 사항을 요약 작성하세요
타 기관 사 례	타 구 사례를 파악, 비교해 보았습니까? • 천안시, 여주 소방서 등 부패관련 기획단 운영 중
전문가 자 문	전문가의 자문이나 검토를 받았습니까? • 해당사항 없음

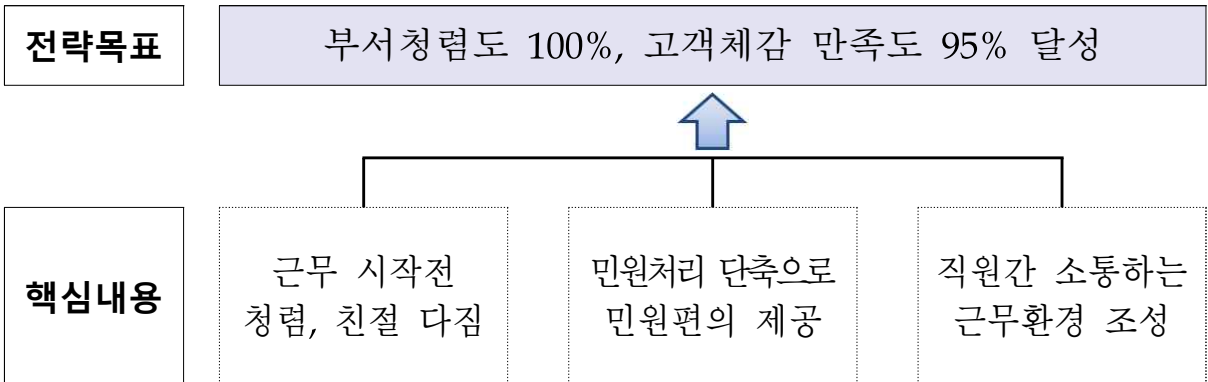
2016년 유기한민원 접수창구 청렴실천 강화계획

강남구 청렴 추진기획단 운영에 따른 유기한 민원 접수시 청렴실천 의지를 강화함은 물론, 친절하고 신속·공정한 민원행정을 구현함으로써 신뢰받는 전국 최우수 청렴도시 구현에 기여코자 함.

I 추진근거

- 2016년 강남구 청렴추진기획단 운영계획(감사담당관-1035, 2016. 01. 21)
- 구청장 방침 "2016년 「구민에게 신뢰받는 청렴강남」 종합계획"(감사담당관 2015. 12. 23.)

II 추진목표



III 유기한민원 현황

31개부서 432종(2016.2.17.현재)

- 민원유형별 (단위:건)

계	신고	허가	등록	검사	보고	청구	신청	교부	승인	인가	기타
432	200	61	67	3	7	10	10	15	23	9	27

- 법정처리기간 (단위:건)

계	기간	1일	2일	3일	4일	5~9일	10~15일	16~20일	21~30일	31~60일	61일이상
432		27	23	81	27	164	72	12	16	8	2

□ 국별 민원사무처리 기간 단축 및 조정 현황

(단위:건)

구분 \ 국명	계	기 경 제 국	복 지 문 화 국	도 시 환 경 국	교 통 안 전 국	행 정 국	보 건 소
총 민원건수	432	36	101	162	63	6	64
단축민원 건수	186	14	59	71	18	3	21
비단축 민원건수	246	22	42	91	45	3	43

IV 세부추진계획

청렴추진반구성

□ 추진기간 : 2016. 2월 ~ 12월

□ 청렴추진반 구성 : 5명

○ 추진반장 : 민원여권과장

○ 추진반 r 팀장 : 민원처리팀장

↳ 업무처리담당 3(행정7급 이호선, 행정7급 이혜성, 행정7급 민지영)

□ 추진반 역할

○ 유기한 민원접수 창구 관리감독

○ 청렴실천 강화 교육실시

○ 유기한 민원에 대한 신속한 접수 처리(전화번호 기재확인)

○ 업무처리 절차



주요추진내용

□ 청렴실천 이행처리 준수

○ 민원접수 직원 청렴다짐 이행

○ 유기한민원 접수시 민원인에게 청렴 실천 당부

⇒ 유기한 민원 접수증 교부 시 청렴시책 홍보 고무인 날인

- 유기한민원 접수 및 처리부서 담당의 유기적 업무 협조체계 구축
- 부서별 유기한민원 담당자 명단 및 업무메뉴얼 수시 정비
- 유기한민원 접수시 핸드폰번호(연락처)작성 안내
- 철저한 인증기 관리 : 수입증지 일일결산 보고

부패행위 근절을 통한 투명성 확보

- 직무관련자로부터 금품·향응 수수 금지
- 직무관련자에 대한 경조사 통지 등 사적 관계 근절
- 청렴 서한문 발송
 - 대상 : 민원여권과 관리 3개 용역업체(*****)
 - 발송시기 : 월1회(매월 1일 ~ 10일)

민원처리의 객관성·신뢰성 확보 및 친절도 향상

- 신속·정확한 민원처리와 친절한 민원안내
- 직원 간 협조적 대직관계 민원처리로 민원인 불편 해소
- 민원인의 질문에 공손하며 적극적인 응대로 민원불편 감소 및 예방
- 민원을 처리부서로 안내시 처리담당 부재 유무 등을 확인하여 신뢰성 확보
- 단축처리기한 1일전 처리담당 알림 문자메시지 제공

주요추진일정

추진할 내용	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
▶ 민원처리 단축률 추진 (민원불만 사전해소)											
▶ 자료정비 (홈페이지, 민원처리담당, 업무메뉴얼)											
▶ 청렴교육 실시(월1회) ▶ 인증기 관리 강화											
▶ 민원접수시 전화번호 기재 (외부민원 청렴도 평가대응)											

소요예산 : 비예산

- 유기한민원 집중 접수시(정기허가민원)에는 처리부서 인력 및 업무메뉴얼 지원 협조
- 청렴 서한문 발송 : 월1회
- 민원접수 후 처리부서 친절, 청렴 협조 유대체계 구축