

등록번호	민원여권과-6459
등록일자	2016.3.9.
결재일자	2016.3.9.
공개구분	부분공개

주무관	민원처리팀장	민원여권과장	행정국장	부구청장	
이호선	이병수	이인호	이창훈	03/09 주윤중	
협조자					

- **정렬한 행정, 신속한 민원처리 서비스 제공을 위한** -

## 2016 2월 민원사무 처리기간 단축률 추진 결과

- 추진개요
  - 추진기간 : 2016. 2. 1. ~ 2. 29.(1개월간)
  - 분석대상 : 유기한민원 5,851건(1월 대비 661건 증가)
- 민원처리 단축률 : **77.06% → 2016. 1월 72.11% 대비 4.95% 향상**
  - 단축률 75% 이상 : 12개 부서(보건과, 사회복지과, 의약과, 위생과 등)
  - 단축률 70% 이상 ~ 75% 미만 : 2개 부서(주차관리과, 도로관리과)
  - 단축률 70% 미만 : 10개 부서(복지정책과, 노인복지과, 일자리정책과 등)
  - 기타(처리건수 없음) : 6개 부서
    - ※ 서울시 자치구 평균 단축률 : 68.49%(1월 63.11% 대비 5.38% 향상)
- 민원처리 단축률 분석 결과
  - 2016. 2월 **민원사무처리단축률은 77.06%로, 연간 추진목표인 75%을 달성**하였음.
  - 일부 부서에서 전년도에 비해 하향세가 두드러지게 나타나고 있음.
    - ⇒ 해당 부서 대책 강구 필요(청소행정과, 문화체육과, 일자리정책과 등)
  - 일부 동주민센터 단축률 하락 : 역삼2, 대치1, 신사, 논현2, 대치2 등
  - 단축률 하락 부서 : 문화체육과(-20.6), 청소행정과(-14.47%), 일자리정책과(-7.24%) 등
  - 단축률 향상 부서 : 환경과(14.16%), 노인복지과(6.78%), 복지정책과(6.05%) 등

2016. 3. .

**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? • 민원사무처리에 관한 법률 및 동법 시행령 • '16.One-Stop 민원처리제 확립 및 단축률 향상 추진 계획 (민원여권과-1043, 2016. 1. 12)
추진 경위	추진 경위는 무엇입니까? • 공약사업 추진 및 민원행정서비스 향상
예산 사항	산출 근거 및 기준 또는 예산확보 및 투입우선순위 등의 내용을 검토하고 적시하였습니까? • 비예산
수혜자 및 범위	이 업무(사업)관련 수혜자는 누구이며 수혜범위를 파악해 보았습니까? • 대상 : 강남구 공무원 및 민원인
분야별 검토사항 (계속 : ○) (신규 : )	이 업무(사업)과 관련하여 아래 등 제반사항을 검토해 보았습니까? 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	타 구 사례를 파악, 비교해 보았습니까? • 각 자치구 시행
전문가 자문	전문가의 자문이나 검토를 받았습니까? • 해당사항 없음

## 2016. 2월 민원사무 처리기간 단축률 추진 결과

2016. 2월 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(민원연과-1043, 2016. 1. 12)

### I 추진 개요

- 추진기간 : 2016. 2. 1 ~ 2. 29 (1개월간)
- 사무대상 : 432종(1일 이상 유기한 민원사무), 30개부서 추진
- 추진목표 : 민원사무단축률 75% 이상

### II 추진 결과

- 유기한 민원 처리실적(전월 대비 661건 증가) (단위:건)

구 분	계	인터넷 민원	방문민원
2016년 2월	5,851	3,517(60.1%)	2,334(39.9%)
2016년 1월	5,190	2,517(48.5%)	2,673(51.5%)

- '16. 1월과 비교 분야별 주요 증감내용은,

- ▶ 복지문화 분야 1,194건 증가 ('16. 1월 1,344건 ⇒ '16. 2월 2,538건)
- ▶ 안전교통 분야 178건 감소 ('16. 1월 558건 ⇒ '16. 2월 380건)
- ▶ 도시환경 분야 168건 감소 ('16. 1월 1,275건 ⇒ '16. 2월 1,107건)

※ 특히 2월은 인터넷 접수(민원24 등)가 60.1%로 1월에 비해 11.6% 상승함

- 민원사무별 처리실적(상위 8개 민원사무)

구분	민원사무명	건수	구분	민원사무명	건수
1	보육료 및 양육수당 지원신청	1,389	5	기초연금 지급 신청	196
2	지역사회서비스투자사업 서비스 신청	560	6	도로점용허가신청-지방자치단체	183
3	통신판매업자의 (변경)신고	460	6	장애인등록증 재교부	183
4	임대조건 (변경)신고	278	7	육외왕고물등의 표시허가	174

### □ 민원사무처리 단축률 추진실적

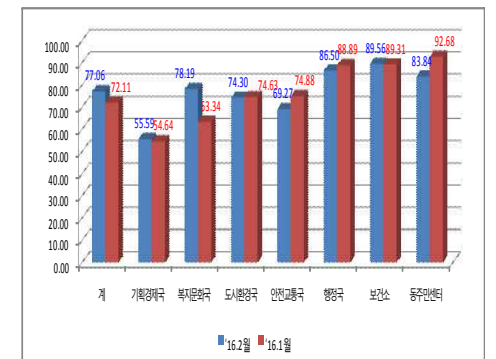
- 2016. 2월 단축률 : **77.06%**(1월 72.11% 대비 4.95% 향상)
  - ※ 서울시 자치구 평균 단축률 : 68.49%(1월 63.11% 대비 5.38% 향상)
    - ⇒ 「주거급여제공(변경)신청」, 「사회복지서비스 및 급여제공(변경)신청」 제외
- 부서별 단축률 추진현황
  - 단축률 75% 이상 : 12개 부서

연번	부서명	처리건수	단축률(%)	연번	부서명	처리건수	단축률(%)
1	보건과	35	95.18	7	보육지원과	1,530	86.90
2	사회복지과	592	92.65	8	민원여권과	291	86.50
3	의약과	322	89.26	9	세무1과	1	83.33
4	위생과	50	88.93	10	주택과	524	81.08
5	치수과	23	88.31	11	부동산정보과	59	79.54
6	환경과	133	87.11	12	건설관리과	206	76.00

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

### ○ 국별 단축률 추진현황

국 별	2016. 2월(%)	2016. 1월(%)	증감
기획경제국	55.59	54.64	0.95%향상
복지문화국	78.19	63.34	14.85%향상
도시환경국	74.30	74.63	0.33%하락
안전교통국	69.27	74.88	5.61%하락
행 정 국	86.50	88.89	2.39%하락
보 건 소	89.56	89.31	0.25%향상
동주민센터	83.84	92.68	8.84%하락



※ 전월대비 단축률 향상 폭이 큰 부서(향상률)

⇒ 환경과(14.16%), 노인복지과(6.78%), 복지정책과(6.05%), 사회복지과(5.56%) 등

※ 전월대비 단축률 하락 폭이 큰 부서(하락률)

⇒ 문화체육과(-20.60%), 청소행정과(-14.47%), 일자리정책과(-7.24%), 부동산정보과(-6.53%) 등

○ **민원사무처리 단축률 분석 결과**

- 2016. 2월 민원사무처리 단축률은 **77.06%**로, 1월 72.11% 대비 4.95% **향상**하였으며, 이는 **우리구 민원사무처리기간 단축률 연간 목표인 75%를 넘은 수치임.**
- 2월 단축률 추진사항을 살펴보면 대체로 양호한 수치를 보이고 있으나, 일부 부서에서 전년도에 비해 단축률 하향세가 두드러지게 나타나고 있는 바, **해당 부서에서는 단축률 하락 원인을 철저히 분석하여 대책을 강구해야 할 것으로 판단됨.**

부서명	2015. 2월	10월	11월	12월	2016. 1월	2월
청소행정과	72.18	73.80	66.62	74.07	63.93	<b>49.46</b>
문화체육과	72.94	59.36	56.90	51.95	63.78	<b>43.18</b>
일자리정책과	66.75	74.57	64.01	55.86	48.69	<b>41.45</b>
동주민센터	80.00	89.05	89.64	86.19	92.68	<b>83.84</b>

- 대부업의 등록(18건), 자동차대여사업변경등록(7건), 기초연금 지급신청(7건)건 설패기물처리변경계획서, 보육시설 변경인가, 장애인연금 지급신청 등이 법정 처리기간을 넘겨 처리하였음.(연장포함)
- 특히, 동주민센터의 경우 장애인등록증재교부, 장애인등록 등 유기한 민원사무가 같음에도 불구하고 **역삼2동, 대치1동, 신사동, 논현2동, 대치2동이 1월보다 현저하게 단축률이 하락**하였음.(역삼2동 8.33%, 대치1동 56.82% 등)
- 한편, 보육지원과(1,530건), 사회복지과(592건), 주택과(524건), 의약과(322건)등은 처리건수가 많음에도 단축률이 높게 나타남.
- **단축률이 70%이하인 부서에서는 유기한 민원처리가 원활히 이루어지도록 부서내 업무분담 조정 및 직원교육을 철저히 하고, 업무 미숙지로 인한 민원 처리 지연 등이 발생하지 않도록 담당자와 부서장의 관심이 필요함.**

※ 민원처리에 관한 법률 전면 개정 시행(2016. 2. 12) : 처리기간 계산 변경

○ **처리기간 계산(민원처리에 관한 법률 제19조)**

- 5일 이하로 정한 경우 : 접수시각부터 “시간” 단위로 계산, 공휴일, 토요일 산입하지 않으며, 1일은 8시간으로 함
- 6일 이상으로 정한 경우 : “일” 단위로 계산, 첫날 산입, **공휴일과 토요일은 산입하지 않음**

**III 행정사항**

- 유기한 민원사무 처리기한 안내(처리기간 1~2일전) 및 독촉장 발부
- 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. 2월 민원사무처리 단축률 추진실적 1부.  
2. 민원사무처리 단축률 상세내역(2016. 2월) 1부.