

“변화를 선도하는 강남, 희망을 선사하는 강남”

등록번호	민원여권과-6698
등록일자	2016.3.9.
결재일자	2016.3.10.
공개구분	대시민공개

주무관	민원행정팀장	민원여권과장	행정국장	부구청장	
신준하	황선옥	이인호	이창훈	03/10 주윤중	
협조자	기획예산과장 총무과장	김희주 박철수			

- 주민불편사항 해소 및 정부합동평가 지표 이행을 위한 -

## 국민생활밀접 민원제도 개선발굴 추진계획

추진근거

- 민원처리에 관한 법률 제39조 및 시행령 제41조(민원제도의 개선)
- 2016년 정부합동평가 대비 부진지표 대책 보고(2016. 2. 4)

연도별 발굴현황

구분	총계	1차		2차		순위
		중점 개선분야	발굴실적	중점 개선분야	발굴실적	
2014년도	3	복지, 보육	0	주택, 건축, 부동산, 자동차	3 (부동산)	25
2015년도	2	경제, 고용, 주민생활, 복지	2 (경제)	주민생활, 복지, 기업, 기타(경제고용)	0	24

\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*

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"> <li>• 민원처리에 관한 법률 제39조(민원제도의 개선)</li> <li>• 민원처리에 관한 법률 시행령 제41조(민원제도의 개선)</li> </ul>																											
추진 경위	<p>추진 경위는 무엇입니까?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2014 국민생활 중심 민원제도 개선 과제 발굴 제출요청(서울시 시민봉사담당관 -6617,26077호)</li> <li>• 2015 국민생활밀접 민원제도 개선 과제 발굴 제출요청(서울시 시민봉사담당관 -11632,25514호)</li> </ul>																											
예산 사항	<p>산출 근거 및 기준 또는 예산확보 및 투입우선순위 등의 내용을 검토하고 적시하였습니까?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 해당사항 없음</li> </ul>																											
수혜자 및 범위	<p>이 업무(사업)관련 수혜자는 누구이며 수혜범위를 파악해 보았습니까?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 대상 : 일반주민</li> </ul>																											
분야별 검토사항 (계속 : ) (신규 : )	<p>이 업무(사업)과 관련하여 아래 등 제반사항을 검토해 보았습니까?</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 60%;">① 관련부서 협조</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">-----</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">( )</td> </tr> <tr> <td>② 이해관계인 및 예상되는 민원</td> <td style="text-align: center;">-----</td> <td style="text-align: center;">( )</td> </tr> <tr> <td>③ 추진상 사전 걸림돌</td> <td style="text-align: center;">-----</td> <td style="text-align: center;">( )</td> </tr> <tr> <td>④ 미래행정 수요예측</td> <td style="text-align: center;">-----</td> <td style="text-align: center;">( )</td> </tr> <tr> <td>⑤ 시장조사</td> <td style="text-align: center;">-----</td> <td style="text-align: center;">( )</td> </tr> <tr> <td>⑥ 민간부문(시설 등)과의 경제성 및 효율성 등 비교</td> <td style="text-align: center;">-----</td> <td style="text-align: center;">( )</td> </tr> <tr> <td>⑦ 업무 매뉴얼 및 관련 법규</td> <td style="text-align: center;">-----</td> <td style="text-align: center;">( )</td> </tr> <tr> <td>⑧ 행사관련 의견 및 선거법</td> <td style="text-align: center;">-----</td> <td style="text-align: center;">( )</td> </tr> <tr> <td>⑨ 투융자 심사 등 관련절차 준수</td> <td style="text-align: center;">-----</td> <td style="text-align: center;">( )</td> </tr> </table> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 해당사항 없음</li> </ul>	① 관련부서 협조	-----	( )	② 이해관계인 및 예상되는 민원	-----	( )	③ 추진상 사전 걸림돌	-----	( )	④ 미래행정 수요예측	-----	( )	⑤ 시장조사	-----	( )	⑥ 민간부문(시설 등)과의 경제성 및 효율성 등 비교	-----	( )	⑦ 업무 매뉴얼 및 관련 법규	-----	( )	⑧ 행사관련 의견 및 선거법	-----	( )	⑨ 투융자 심사 등 관련절차 준수	-----	( )
① 관련부서 협조	-----	( )																										
② 이해관계인 및 예상되는 민원	-----	( )																										
③ 추진상 사전 걸림돌	-----	( )																										
④ 미래행정 수요예측	-----	( )																										
⑤ 시장조사	-----	( )																										
⑥ 민간부문(시설 등)과의 경제성 및 효율성 등 비교	-----	( )																										
⑦ 업무 매뉴얼 및 관련 법규	-----	( )																										
⑧ 행사관련 의견 및 선거법	-----	( )																										
⑨ 투융자 심사 등 관련절차 준수	-----	( )																										
타 기관 사 례	<p>타 구 사례를 파악, 비교해 보았습니까?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 전자치구별 민원제도 개선과제 발굴 시행</li> </ul>																											
전문가 자 문	<p>전문가의 자문이나 검토를 받았습니까?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 해당사항 없음</li> </ul>																											

# 국민생활밀접 민원제도 개선발굴 추진계획

정부합동평가 지표 중 하나인 국민생활 밀접 분야의 민원제도 개선발굴을 적극 추진하여, 주민불편사항을 해소하고 평가 지표 이행에 철저를 기하고자 함

## □ 추진근거

- 민원처리에 관한 법률 제39조 및 시행령 제41조(민원제도의 개선)
- 2016년 정부합동평가 대비 부진지표 대책 보고(2016. 2. 4)

## □ 정부합동평가 지표개요

- 세부지표명 : 민원제도 개선발굴 실적(1-2-1-㉠)
- 평가내용
  - 제도개선 건의 : 국민생활밀접 과제 발굴 후 행정자치부로 제출한 실적  
 ※ 30건 이상 건의시 만점 획득
  - 제도개선 채택 : 건의사항 중 중앙행정기관에서 제도개선 채택된 과제
- 발굴실적 산식 :  $\{(제도개선 건의건수 \times 0.3) + (제도개선 중앙채택건수 \times 0.7)\} / \text{지자체수}$

## □ 민원제도 발굴현황

- 연도별 발굴현황

구분	총계	1차		2차		순위
		중점 개선분야	발굴실적	중점 개선분야	발굴실적	
2014년도	3	복지, 보육	0	주택, 건축, 부동산, 자동차	3 (부동산)	25
2015년도	2	경제, 고용, 주민생활, 복지	2 (경제)	주민생활, 복지, 기업, 기타(경제고용)	0	24

※ 주민생활 : 주민등록, 전입신고, 병역(민방위), 광고물 허가 등

○ 발굴과제 내역

구분	분야	제도개선 과제명	제출부서
2014년도	부동산	외국인토지취득허가 절차 간소화, 토지(임야)대장 발급 수수료 완화, 부동산중개사무소 개설 등록 등 민원서식 개선	부동산정보과
2015년도	경제	주택 임대사업자 등록, 주택 임대조건 신고	주택과

□ 문제점

- 부서 관심도 부족으로 자료제출 의지 결여
- 자료 미제출에 대한 인센티브 및 디센티브 부재로 개선과제 발굴 동기부여 미약

\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*

□ 세부추진방안 (행정자치부 별도 시행계획 시달시)

〈 기본방향 〉

- 국민이 편익을 체감할 수 있는 민원제도 개선
- 기존 방식과 온라인 상시 과제 발굴 방식을 결합, 실질적 과제 발굴
- 국민과의 현장 소통 강화로 수혜자맞춤형 개선방안 창출

1. 발굴제출 시기 : 1차 4월, 2차 8월경 예정

2. 대상분야 선정기준 (행자부 별도 선정)

- 일상생활에 자주 접하고 신청건수가 많은 분야
- 국민생활과 밀접하여 미치는 영향이 큰 분야
- 진정, 건의 등 고충민원이 국민권익위에 많이 제기된 분야

### 3. 주요개선 유형

<ul style="list-style-type: none"> <li>• 신청수요 감소 등으로 실효성이 적거나 신청건수가 없어 존속 필요성이 없어진 민원사무</li> </ul>	⇒	폐지
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 단순 통계유지 또는 정보 확인을 위한 민원사무 등</li> </ul>	⇒	통합
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 구비서류, 처리절차, 원인행위 등이 동일·유사함에도 2개 이상의 민원사무로 세분화된 경우 등</li> </ul>	⇒	통합
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 신청서 기재내용 또는 내부자료로 확인이 가능한 구비서류</li> <li>• 행정정보 공동이용대상 정보가 구비서류로 규정된 경우</li> <li>• 원본과 사본을 함께 제출케 하거나 같은 서류를 복수로 제출케 한 경우 등</li> </ul>	⇒	구비서류 감축
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 민원처리에 실제 소요된 기간보다 법정처리기간을 길게 규정한 민원사무 (민원마일리지제 운영실태를 통해 실제처리기간 파악)</li> </ul>	⇒	법정처리 기간단축
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 민원처리에 꼭 필요한 사항 외의 과도한 개인정보를 요구하는 민원사무</li> </ul>	⇒	개인정보 보호강화
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 각종 면허·허가 유효기간, 각종 증명서 유효기간 중 연장필요성이 있는 경우</li> </ul>	⇒	유효기간 연장
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 온라인·자동화 등을 활용 민원인 편의를 도모할 수 있는 경우</li> <li>• 기타 국민편의, 업무의 효율성 등을 제고하기 위해 민원처리 절차, 방법 등의 개선이 필요한 경우</li> </ul>	⇒	신청·처리 절차개선
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 국민편의, 업무의 효율성 등을 제고하기 위해 민원서식 내용 중 추가·변경·삭제할 필요가 있는 경우</li> <li>• 동일·유사 건으로 2회씩 신청하는 불편이 따르는 경우 등</li> </ul>	⇒	민원서식 개선
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 온라인·자동화 등으로 행정비용이 감소된 경우</li> <li>• 사회취약계층 등 감면요인이 있는 경우 등</li> </ul>	⇒	수수료 감면
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 복합민원에 해당됨에도 복합민원으로 지정하지 않은 경우</li> <li>• 민원사무명이 공급자 중심으로 되어 있거나 민원내용 판단에 혼동을 줄 수 있는 경우</li> <li>• 인허가민원 중 신고·등록민원으로 완화가 필요한 경우</li> <li>• 획일적인 기준으로 신고의무 등을 부과하여 불편을 주는 경우</li> </ul>	⇒	기타 제도개선 (복합민원지정, 민원명변경 등)

\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*