



문서번호	감사담당관-2466
결재일자	2016.3.17.
공개여부	대시민공개
방침번호	부구청장 방침 제97호

지방행정주사	인권팀장	감사담당관	부구청장	
박미자	최경백	정종근	03/17 이비오	
협조	★전산정보과장 이창호 전산운영팀장 황한규			

- ‘구청장에게 바란다’ 시스템 개선(`15.8.18.) 이후 -
운영실태 분석 및 답변처리 방식 개선 계획

[2016. 3.]



성동구

(감사담당관)

사 전 검 토 사 항

∴ 해당사항에 표시하시기 바랍니다.

항 목	검 토 여 부
사 업 구 분	신규사업 <input type="checkbox"/> 공약(약속)사업 <input type="checkbox"/> 계속사업 <input checked="" type="checkbox"/> 인센티브/공모사업 <input type="checkbox"/>
소 통 분 야 고 려 사 항	<ul style="list-style-type: none"> ● 구 민 : 유 <input checked="" type="checkbox"/> () 무 <input type="checkbox"/> ● 전 문 가 : 유 <input checked="" type="checkbox"/> () 무 <input type="checkbox"/> ● 이 해 당 사 자 : 유 <input checked="" type="checkbox"/> () 무 <input type="checkbox"/>
여 성 친 화 도 시	성 평 등 <input type="checkbox"/> 안 전 · 편 의 <input type="checkbox"/> 가 족 · 공 동 체 회 복 <input type="checkbox"/> 여 성 참 여 <input type="checkbox"/>
기 타 고 려 사 항	일 자 리 <input type="checkbox"/> 환 경 영 향 <input type="checkbox"/> 안 전 <input type="checkbox"/> 유 지 비 용 <input type="checkbox"/> 바 른 공 공 언 어 <input checked="" type="checkbox"/> 성 인 지 <input type="checkbox"/> 취 약 계 층 <input type="checkbox"/> 장 애 인 <input type="checkbox"/> 디 자 인 <input type="checkbox"/> 갈 등 발 생 요 인 <input type="checkbox"/>
타 자 원 활 용	<ul style="list-style-type: none"> ● 중 앙 부 처 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 <input type="checkbox"/> ● 서 울 시 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 <input type="checkbox"/> ● 기 업 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 <input type="checkbox"/> ● 민 간 단 체 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 <input type="checkbox"/>

언 론 홍 보	기 획 보 도 <input type="checkbox"/> 보 도 자 료 <input type="checkbox"/> S D T V <input type="checkbox"/> 성 동 뉴 스 레 터 <input type="checkbox"/> 성 동 구 소 식 지 <input type="checkbox"/>
계 획	기 고 문 <input type="checkbox"/> 전 자 행 정 서 비 스 <input type="checkbox"/> S N S <input type="checkbox"/> 기 타 (리 플릿 등) <input type="checkbox"/> 없 음 <input type="checkbox"/>

● 홍 보 제 목 :

● 중 점 홍 보 사 항

-
-

※ 우리 구만의 차별화된 사업내역과 중점 부각하여 홍보할 사항을 중심으로 '홍보제목'을 선정하여 간결하게 기재하시기 바랍니다.

- ‘구청장에게 바란다’ 시스템 개선('15.8.18.) 이후 -
운영실태 분석 및 답변처리 방식 개선 계획

‘구청장에게 바란다’ 시스템 개선('15.8.18.) 이후 민원처리 실태 분석 결과를 바탕으로 운영상 미흡한 점을 수정·보완하기 위해 답변처리 방식을 개선하여 구민 만족도 및 행정의 신뢰성 제고

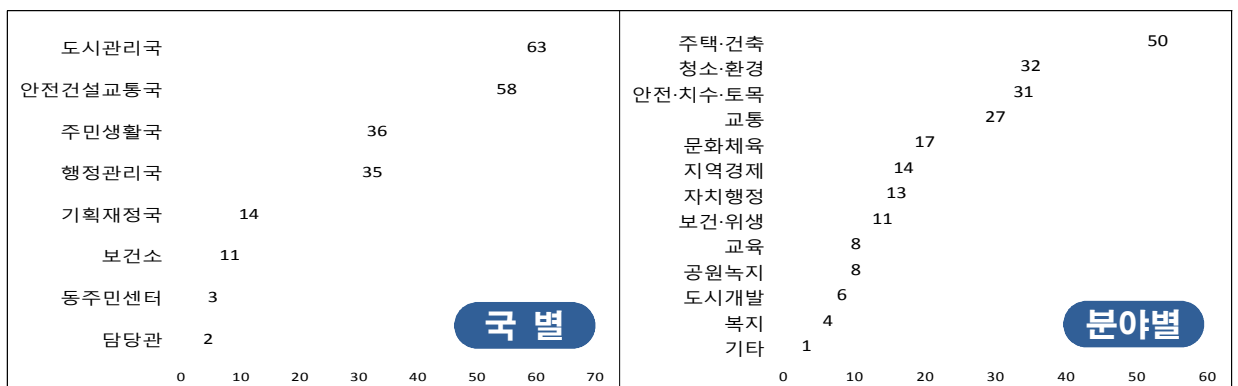
I 운영 개요

1. 시스템 개선

- 시행일자: 2015. 8. 18.
- 주요 변경내용
 - 홈페이지 민원접수 접근성 개선
 - ⇒ 홈페이지 초기화면 원클릭 접속 메뉴 신설 등
 - 민원 접수화면 변경
 - ⇒ ‘민원상담/건의’, ‘정책건의’, ‘부조리신고’ 구분 메뉴 통합
 - 민원처리 전결권 상향조정 ⇒ 부서장 → 부구청장(모든 민원)
 - ※ 전결권 이원화(2016. 1.): 정책건의·복합(부구청장), 생활불편 등(부서장)
 - 기타 안내문구 수정 등

2. 운영실적

- 운영기간: 2015. 8. 18.(시스템 개선일) ~ 2016. 3. 13.
- 민원처리 현황(총 222건)



II

운영실태 분석

1. 향상된 점

① 접근성 개선으로 주민 참여도 향상

- 홈페이지 초기화면에 ‘구청장에게 바란다’ 메뉴 신설 및 복잡했던 민원 신청 접근경로 간소화

※ 전 동기 대비 민원접수 약 10배 증가

개선 이전 (2014. 8월 ~ 2015. 3월)	개선 이후 (2015. 8월 ~ 2016. 3월)	비고
23건	222건	

② 답변 내용의 질적 향상으로 구민 만족도 제고

- 전결권 상향으로 검토 단계를 강화하여 구청장의 입장을 대변하는 종합적 검토를 통한 답변의 질 향상
- 민원처리 방향에 대해 민원 답변 전 ‘부구청장 사전검토’ 과정을 통하여 결재과정에서 소요되는 불필요한 시간 단축

③ 즉답 가능한 민원의 처리기한 단축

- 전결권 이원화 조치로 단순 민원 및 생활불편 신고 등 즉시 처리가능 민원은 ‘부서장 전결’로 신속한 민원처리

2. 미흡한 점

① [답변내용 면] 일부 민원답변 구민 눈높이 충족에는 여전히 부족

- 주민이 제기한 민원에 대해 구청장의 입장에서 공감과 위로해 주는 표현이 부족하고, 부서 입장만을 대변하는 무성의하고 소극적 답변
- 민원 요지에 대한 구체적 설명이 부족하고 추상적 용어 사용 등으로 인하여 답변내용 모호

② **【처리절차 면】 결재 시 ‘고충민원실 협조’ 과정은 단순 확인에 불과**

- 결재 전 고충민원실과의 사전검토 과정을 누락하는 경우가 잦으며, 사전검토를 거치더라도 결재진행 과정에서 내용 수정되어 의미 퇴색
- 또한, 결재과정 상 ‘고충민원실 협조’는 내용 수정이 불가능하여 개선 필요

③ **【문장구성 면】 일방적 입장 전달, 민원 해결 노력 부족**

- 민원 답변 시 일반 민원인에게 친숙하지 않은 전문용어, 법조문 등을 사용하여 공무원의 입장에서 답변처리
- 의미 전달에 혼동을 일으키지 않도록 정확한 용어를 사용하고 간결한 문장으로 표현해야 하나, 불필요한 수식어 사용으로 가독성 저해
- 특히, 부정적 답변(불가, 어려움, 가능성 희박 등)의 경우 우리 구 차원의 노력, 과정, 현실적 한계 등 민원인이 납득 가능한 충분한 설명 부족

④ **【처리기한 면】 마감기일 임박한 포괄적인 답변처리**

- 대부분 처리기한을 준수하고 있으나, 일부 부서에서 즉시 답변이 가능한 단순 민원을 마감일까지 미뤄 답변하는 사례 왕왕 발생
- 향후 지속적으로 진행해야 하는 민원은 구체적인 계획(처리일자 및 조치내용 등)을 명시해야 하나 포괄적인 답변으로 일관

⑤ **【민원양태 면】 관련부서 간 협의 미흡 및 후속조치 미확인**

- 관련부서 간 업무협의를 제대로 거치지 않아 또 다른 민원 발생

<사례1> 금호15주택재개발구역
주정차 허용 민원과 연관된 추가 자전거 교통사고

- 민원답변 후 이행여부에 대한 확인이 없어 민원해결 장기간 소요

<사례2> 종량천 치수공사로 인한 피해보상 요구 민원

Ⅲ 주요 개선사항

공 통 유 의 사 항

「민원인의 처지와 상황을 이해하고, 구청장의 입장에서 성의있는 답변처리」

[접수 시]

- ❖ 접수 직후 민원처리 방향에 대한 ‘부구청장’ 사전 검토
 - 민원요지, 처리방향, 근거 등 간단명료하게 보고(구두 또는 1장 이내 보고서)
- ❖ 기안 전 답변내용 고충민원실 사전 협의

[기안 시]

- ❖ 전결 형태 및 해당부서에 맞는 공용서식(3종 중 택1) 사용
- ❖ 결재순서 지정 시 최종결재자 직전 ‘고충민원관리자(검토)’ 추가
- ❖ 문서 서식 준수 (남산체 M14, 줄간격 150%)

1. 민원 처리기한 단축 신속성, 만족도 제고

- 처리방향: 신속한 민원처리로 구민의 신뢰성 및 만족도 제고
- 기한 단축 현황

민원유형	현행	변 경
정책건의 · 복합민원	7일 이내 (중간답변 3일 이내)	5일 이내 답변
생활불편 · 진정민원 등	5일 이내 답변 (단순질의 당일 처리)	3일 이내 답변
기타 단순민원 (불법광고물, 무단투기 등)		24시간 이내 (현장민원은 당일 처리)

2. 결재선 상 ‘고충민원관리자’ 경로 추가 신설

..... 감사담당관 답변 내용 조정

- 계정신설: 조직도 상 고충민원실 내 ‘고충민원관리자’ 신설
- 결재방법: 모든 답변 결재처리 시 최종 결재(부구청장, 과장) 직전 ‘고충민원관리자’를 ‘검토자’로 지정
- 검토내용: 민원요지를 바탕으로 한 ‘구청장’ 입장에서의 답변 여부
 - 정확성(6하 원칙 등), 용이성(읽기 쉽고 알기 쉬운 표현), 일관성(항목별 서술), 가독성(서식 통일), 충실성(성의 있는 답변) 등 종합적 검토 수정

☞ 개선 전 · 후 비교

구 분		현 행	개선 후
결재 경로	과장 전결	담당 (기안) ▶ 고충민원실 (협조) ▶ 팀장 (검토) ▶ 과장 (결재)	담당 (기안) ▶ 팀장 (검토) ▶ 고충민원관리자 (검토) ▶ 과장 (결재)
	부구청장 전결	(부구청장 전결 시) ▶ 국장 (검토) ▶ 부구청장 (결재)	담당 (기안) ... 국장 (검토) ▶ 고충민원관리자 (검토) ▶ 부구청장 (결재)
감사담당관 (고충민원실)		협조 (내용수정 불가)	검토 (내용 수정 가능)

3. 민원답변 내용 실행여부 사후점검(확인) 범위 확대 시행

..... 민원처리 내용 충실성 제고

- 현재 민원 내용 중 CCTV설치, 주차단속, 청소 등 가시적인 분야를 대상으로 주간 단위 이행실태 점검을 하고 있으나,
- 향후 점검범위를 확대하여 정책건의 반영여부, 보상협의, 부서간 업무 협의(공유) 등 비가시적 분야까지 확대하여 민원 답변내용 전반에 대해 이행실태 점검시스템 구축

4. 답변 서식 통합 및 문구 조정 업무효율 및 가독성 확보

○ 기안서식 변경

- 현행 8종 → 3종으로 통합 [부서장, 부구청장(일반부서, 담당관) 전결]
- 결재란에 ‘고충민원관리자’ 검토 서명란 추가
 - ※ 민원유형별 답변예시 문구 삭제(별도 참조)

○ 답변 기본틀(문구) 변경

- 답변내용 하단 ‘처리부서(과장·팀장·담당자 성명, 연락처 등)’ 삭제
- 담당자 성명 및 연락처 본문내용에 기입(끝인사 전)
 - ☞ ‘보다 자세한 사항은 ○○○○과 ○○○주무관(2286-0000)에게 연락하시면 친절히 답변드릴 것입니다.’ 등의 문구를 추가

IV 행정 사항

■ 시스템 상 변경사항 반영 요청 [전산정보과]

- 임의계정 신설: 고충민원실 내 ‘고충민원관리자’ 계정 추가
- 기안서식 변경

- 변경 서식(3종) 등재 [부서장, 부구청장(일반부서, 담당관) 전결]
- 고충민원관리자 결재 시 협조란에 기입되도록 양식 변경
예시) 과장전결 시(고충민원관리자 검토)

「구청장에게 바란다」 민원처리 보고서		직위(직급)	처리방법	처리자	발의자
문서번호	감사담당관-해	○○○○과장	결재	나과장	
결재일자		홍길동	검토	고충민원관리자	
공개여부		이길동	검토	이길동	
		나과장	기안	홍길동	
		주무관			
		고충민원관리자			

기안서식 표기

결재선 지정

■ 민원 유형 및 답변내용 분석 [감사담당관]

- 분석내용: 답변내용, 이행여부, 후속조치 재발방지 등 종합검토
- 분석주기: 매월 초

■ 답변처리 개선방안 전 직원 숙독 교육 [감사담당관]

- 부서 서무주임 회의를 통한 전 직원 변경사항에 대한 숙지
- 답변처리 개선사항 전면 시행: 2016. 3. 28.부터

- 붙임 1. 민원처리 보고서 주요 변경사항 1부
2. 민원 유형별 답변 예시 1부. 끝.

붙임 1. 민원처리 보고서 주요 변경사항

구청장에게 바란다 답변 방식 개선 계획

문서번호	감사담당관-2466
결재일자	2016.3.17.
공개여부	대시민공개

지방행정주사	인권팀장	감사담당관	부구청장	부구청장
박미자	최경백	정종근	03/17 이비오	
협조	★전산정보과장	이창호	검 토	
	전산운영팀장	황한규	주무관	고충민원관리자

민원사항

- 번 호 : 1234
- 상담인명 : 김○○
- 처리기한 : 20 . . . (등록일자 : 20 . . .)
- 민원유형 : 시정요구형 (수용)
- 제 목 :
- 내 용 :

답변내용

○○○님 안녕하십니까? 구청장 정원오입니다.

~ 민원유형별 답변예시 참조 ~

본문 삽입

보다 자세한 사항은 ○○○○과 ○○○주무관(2286-0000)에게 연락하시면 친절히 답변드릴 것입니다

20 년 월 일
성동구청장 정원오 드림

삭제

■ 처리부서 : ☎2286-0000 주무관 ○○○ ○○팀장 ○○○ ○○○○과장 ○○○

붙임 2. 민원 유형별 답변 예시

민원 유형별 답변 예시

민원유형	답변 예시
시정요구 (수용)	<p>그동안 ○○님께서 ○○의 사유로 어려움(고통·피해 등)을 겪으시게 되는데 대해 죄송한 마음과 함께 위로의 말씀을 드립니다.</p> <p>○○○님의 ○○건에 대한 시정요구 사항에 대하여 조사 한 결과, ○○이 잘못된 것이 확인되어 ○○를 시정조치를 하였습니다.</p> <p>앞으로는 이와 같은 일이 발생되지 않도록 관리감독을 잘 하도록 하겠으며 더 나은 개선방안을 마련해 보도록 하겠습니다.</p> <p>○○○님께 불편을 끼쳐드린데 대해 다시 한번 죄송하다는 말씀을 드리며, ○○○님 가정에 건강과 행복이 늘 함께 하시길 기원합니다.</p>
시정 요구 (수용불가)	<p>그동안 ○○○님께서 ○○사유로 인하여 어려움을 겪으신데 대해 안타깝게 생각하며 심심한 위로의 말씀을 드립니다.</p> <p>○○○님께서 말씀하신 사항에 대하여 조사 한 결과, ○○는 ○○사유로 ○○되었습니다.</p> <p>○○○님께서 기대를 가지고 저에게 의견을 주셨는데 만족한 답변을 드리지 못한 점 널리 양해하여 주시기 바랍니다.</p> <p>○○사유로 인하여 어려움을 겪으신데 대해 다시 한번 위로의 말씀을 드리며, ○○○님의 가정에 건강과 행복이 늘 함께 하시길 기원합니다.</p>
시정요구 (검토대상)	<p>○○에 관한 제도는 ○○으로(바꾸거나) 하자는 ○○○님의 글은 잘 보았습니다. ○○에 관한 관심이 높아지고 있는 때에 시의 적절한 의견을 주신 ○○○님께 감사의 말씀을 드립니다.</p> <p>○○○님께서 건의하여 주신 내용을 검토 한 결과, ○○사유로 인하여 당장 실현은 어렵더라도 향후 행정여건 변화 추이에 따라 충분히 검토해 볼만한 가치가 있다고 판단됩니다.</p> <p>앞으로 ○○건은 향후 정책수립이나 집행 시 ○○○님의 의견을 잘 참고하도록 하겠습니다.</p> <p>구정에 대한 애정어린 관심으로 좋은 의견을 주신 ○○○님께 다시 한번 감사의 말씀을 드리며, 앞으로도 구정 발전을 위하여 더 많은 조언과 의견을 주시기 바랍니다.</p>

민원유형	답변 예시
<p>구정참고 (기시행)</p>	<p>우리 구정에 많은 관심을 가지시고 ○○에 대한 건의를 하여주신 ○○○님께 감사의 말씀을 드립니다.</p> <p>○○○님께서 건의하여 주신 ○○ 사항은 우리구가 채택하여 현재 시행중인 사항이나 일부 일선 구청에서 혼선을 빚고 있어 ○○○님께 걱정을 끼쳐 드린 것 같습니다.</p> <p>앞으로 ○○일을 할 때는 ○○○님께서 말씀하신 사항을 염두에 두고 차질이 없도록 일선 공무원에 대한 교육을 강화하고 관리감독을 보다 철저히 하도록 하겠습니다.</p> <p>우리 구정에 애정을 가지시고 건의를 하여 주신 ○○○님께 다시 한 번 감사의 말씀을 드리며, 가정에 건강과 행운이 늘 함께 하시길 기원합니다.</p>
<p>구정참고 (정책과정중)</p>	<p>우리 구정에 많은 관심과 애정을 가지시고 ○○에 대한 건의를 하여주신 ○○님께 감사의 말씀을 드립니다.</p> <p>○○○님께서 건의하여 주신 ○○에 관한 사항은 현재 우리 구에서도 전문가의 자문과 주민의견을 충분히 수렴한 후 그 시행여부를 신중히 결정하고자 준비 중에 있다는 말씀을 드립니다.</p> <p>정책결정 과정에 ○○○님의 의견을 잘 참고하여 보다 나은 안이 마련되도록 최선을 다하겠습니다.</p> <p>구정발전을 위해 좋은 의견을 주신 ○○○님께 다시 한번 감사의 말씀을 드리며, 가정에 건강과 행운에 늘 함께 하시길 기원합니다.</p>
<p>이해설득 (제도상불가, 하소연)</p>	<p>○○○님께서 ○○에 대한 정책(행정집행)으로 입으신 경제적 손실 (간판철거, 주차단속, 각종 과태료 부과 등)에 대하여 먼저 안타까운 마음과 함께 위로의 말씀을 드립니다.</p> <p>○○○님께서도 잘 알고 계신 바와 같이 ○○ 업무는 ○○으로 인해 불가피한 일일뿐 아니라 ○○이기 때문에 ○○의 중단(철회, 반환 등)은 현실적으로 어렵다는 점을 넓은 아량으로 이해하여 주시기 바랍니다.</p> <p>※ ○○에 대한 시책 등을 소상하게 소개하여 이해를 구함</p> <p>이유야 어쨌든 ○○으로 인해 경제적 손실을 입으신데 대해 심심한 위로의 말씀을 드리며 ○○○님의 가정에 건강과 행운이 늘 함께 하시길 기원합니다.</p>

민원유형	답변 예시
타기관 소관 (이첩)	<p>○○에 관한 업무가 비록 우리구 소관은 아니지만 ○○○님께서 ○○사유로 인하여 불편을 겪으신데 대해 안타깝게 생각하며 심심한 위로의 말씀을 드립니다.</p> <p>○○○님께서 말씀하신 사항은 우리구 소관사항이 아니라 ○○기관 소관사항이므로 책임있는 답변을 드릴 수 없어 아쉽게 생각합니다.</p> <p>해당 사항에 대해서는 소관기관(☎0000-0000)으로 이첩하였으며 책임있는 처리 후 그 결과를 통보해 드리도록 하였습니다.</p> <p>○○○님께서 기대를 가지시고 저에게 글을 남기셨는데 만족할 만한 답변을 드리지 못한 점 널리 양해하여 주시기 바라며, ○○○님의 가정에 건강과 행운이 늘 함께 하시길 기원합니다.</p>
중간답변 (중간회신)	<p>우리 구정에 많은 관심과 애정을 가지시고 ○○○에 대한 의견을 주신 ○○○님께 감사의 말씀을 드립니다.</p> <p>○○○님께서 건의하여 주신 ○○○에 관한 사항은 현재 ○○○의 사유로 (현장확인, 법적검토, 질의회신 등) 중에 있음을 알려드립니다. (현장확인, 법적검토, 질의회신 등) 결과에 따라 답변을 속히 준비하여 ○월 ○일까지 최종 답변 드리도록 하겠습니다.</p> <p>구정발전을 위해 좋은 의견을 주신 ○○○님께 다시 한번 감사의 말씀을 드리며, 가정에 건강과 행운에 늘 함께 하시길 기원합니다.</p>