

“변화를 선도하는 강남, 희망을 선사하는 강남”

등록번호	민원여권과-7791
등록일자	2016.3.17.
결재일자	2016.3.18.
공개구분	대시민공개

주무관	민원행정팀장	민원여권과장	행정국장	부구청장	구청장
신준하	황선옥	이인호	이창훈	주윤중	03/18 신연희
협조자	총무과장 기획예산과장 감사담당관	박철수 김희주 박진철			

- 민원서비스 우수기관 인증제 폐지, '정부3.0국민행복민원실' 과 통합운영 -

## 정부3.0 국민행복민원실 선정 추진계획

- 신청대상 : 민원실을 운영 중인 모든 지방자치단체
- 선정방법 : 시·도 자체 심사 및 추천\*을 거쳐 행정자치부 심사로 최종 대상기관 선정(10개 기관 이내) \*서울시의 경우 5개 자치구 추천 가능
- 심사지표 : 5개 지표 24개 항목
- 선정절차 : 2016. 6월 ~ 10월
  - 시·도 자체 심사 및 추천 : 신청 자치구에 대한 시 자체심사 (6월)
  - 서면심사 및 현지확인 : 외부전문가·건설팅위원 합동 (7~8월)
  - 선정 및 발표 : 심사위원단 심사 및 선정·발표 (10월)
- 선정기관 혜택 : 선정기관 정부포상 수여 및 현판 제작·전달
- 우리구 목표 : 2016년도 「정부3.0 국민행복민원실」 선정

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>• 2016년 정부3.0국민행복민원실 인증제 운영계획 통보</li> </ul>																											
추진 경위	<p>추진 경위는 무엇입니까?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 정부3.0국민행복민원실 선정 추진을 통하여 민원행정서비스 수준향상 및 국민 신뢰성 제고를 도모하고자 함</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>• 비예산</li> </ul>																											
수혜자 및 범위	<p>이 업무(사업)관련 수혜자는 누구이며 수혜범위를 파악해 보았습니까?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 대상 : 민원인 전체</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 민간부분(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 의전 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>	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 투융자 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 투융자 심사 등 관련절차 준수	-----	(   )																										
타 기관 사례	<p>타 구 사례를 파악, 비교해 보았습니까?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 민원실 운영 중인 모든 시·군·구 신청 가능</li> </ul>																											
전문가 자문	<p>전문가의 자문이나 검토를 받았습니까?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 해당사항 없음</li> </ul>																											

# 정부3.0 국민행복민원실 선정 추진계획

기존의 「민원서비스 우수기관 인증제」가 폐지되고 「정부3.0 국민행복민원실」과 통합·운영됨에 따라, 「정부3.0 국민행복민원실」 선정 추진을 통하여 우리구 민원 행정에 대한 구민 신뢰성 제고 및 민원서비스 수준향상을 도모하고자 함

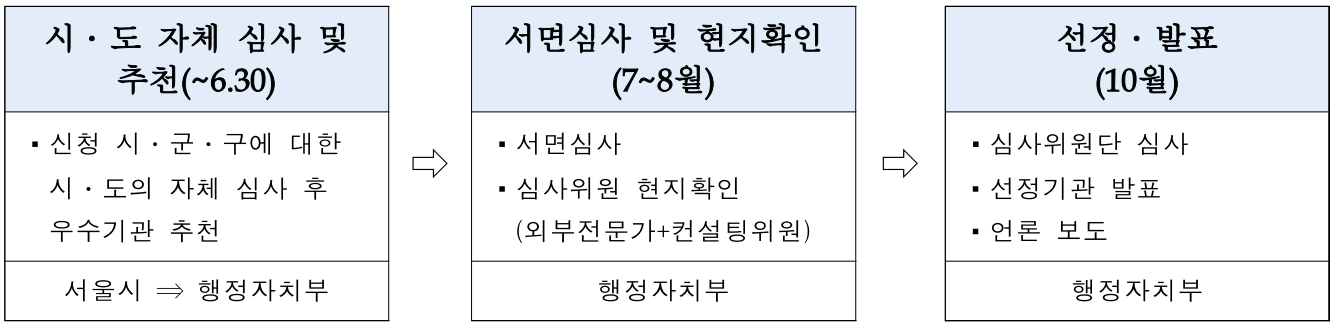
## I 추진경위

- 2015. 7. 31. : 민원서비스 우수기관 인증 추진계획 구두보고(구청장)
  - 추진목표 ⇨ 2016년 민원서비스 우수기관 인증 획득
- 2015. 8. 3. : 민원서비스 우수기관 인증 추진계획 확대간부회의 보고
- 2015. 9. 14. : 민원서비스 우수기관 인증 추진계획 수립 및 전부서 통보
- 2015. 9. 22. : 인증제 관련부서 담당자 회의 개최
- 2015. 9월 ~ : 부서별 지표 이행사항 점검 및 세부지표별 사업추진
- 2016. 2. 24. : 2016년도 「정부3.0국민행복민원실」 인증제 운영계획 공문접수
  - 민원서비스 우수기관 인증제 폐지, '정부3.0국민행복민원실'과 통합·운영 계획 알림

## II 심사개요

- 대상기관 : 민원실을 운영 중인 모든 지방자치단체
- 기관추천 : 광역별 소속 지자체(시·도 포함) 수의 20% 범위 내 추천
- 선정방법 : 시·도 자체 심사 및 추천\*을 거쳐 행정자치부 심사로 최종 대상기관 선정(10개 기관 이내) \*서울시의 경우 5개 자치구 추천 가능
- 심사지표 : 5개 지표 24개 항목

## ○ 선정절차



## ○ 인센티브 : 선정기관 정부포상 수여 및 현판 제작·전달

- 선정일로부터 3년간 인증, 3년 경과 후 재인증

### Ⅲ

## 심사지표 분석 및 문제점

### □ 심사지표 (5개 지표 24개 항목)

심사지표		측정항목	배점
민원실 시설 환경	1. 민원실 시설	1) 민원인 이용의 편리성을 위해 민원실이 배치된 위치 2) 민원인이 편리하게 민원신청을 할 수 있는 영역별 공간 확보 및 효율적인 공간 배치 3) 민원실을 쉽게 찾을 수 있는 외부 안내 유도 4) 민원실과 접근이 용이한 곳에 취약계층을 위한 편의시설 설치 5) 민원인을 위한 별도의 휴게·편의시설 및 부대시설 설치	25
	2. 민원실 환경	1) 민원실 공간에 조명 및 색채 사용 등 시각적 요소 도입 2) 민원실 내 환경 친화적인 요소 도입 3) 민원실 환경의 정기적 점검 등 관리 실태 4) 민원실 환경개선 시 외부 전문가 또는 지역주민 참여 5) 민원공무원의 안정적 근무환경 조성	25
민원 서비스	3. 민원서비스 인프라 수준	1) 민원행정 및 제도개선 계획수립 2) 민원행정서비스를 위한 전담조직 및 인적자원 구성 3) 공정·신속한 민원처리를 위한 기준과 제도 운영 4) 무인민원발급창구의 운영 및 관리 5) 민원행정서비스에 대한 기관장의 추진의지 및 민원공무원 사기진작을 위한 운영방안	15
	4. 민원서비스 운영 개선	1) 민원상담 및 접수의 편리성과 신속성을 향상시키기 위한 노력 2) 민원처리 과정상에서 진행상황 및 민원처리 결과 통지·전달 3) 민원행정서비스 전반에 대한 평가체계 운영 및 평가결과 피드백 4) 민원처리안내도 등 민원인을 위한 민원행정정보의 선제적 제공 5) 민원 1회방문 상담창구 운영 등 복합민원처리의 체계적 관리	15
	5. 정부3.0 민원시책 추진	1) 행정서비스현장 제·개정 및 운영의 적정성 2) 민원 편의를 위한 원스톱서비스 추진실적 3) 허가전담창구 설치 및 운영의 적정성 4) 민원실 등에 정부3.0 시책 홍보실적	20

- 민원실 시설·환경 분야 배점 강화 : **민원실 시설·환경(50점)** + 민원서비스(50점)
- 민원서비스 운영 관련 각 지표(배점 3점)에 비하여, 각종 정부3.0 시책 홍보 실적지표 배점이 상대적으로 높음(배점 5점)
- 민원실 운영 개선 우수사례에 대한 가점 부여(10점 범위 내)

**□ 문제점**

- 민원실 공간배치 효율성, 민원실 공간 시각적 요소(조명·색채) 도입 등 계량화 할 수 없는 지표에 따른 주관적 심사가 배제될 수 없음
- 친환경적 요소 도입, 민원실 벽면·집기 친환경 마감재료 사용 등 이행 기준이 모호하여, 지표 이행에 대한 확실성 결여

**IV 추진 계획**

**□ 추진방향**

- 민원실 환경개선 분야 평가 강화에 따라 개선가능 시설 집중 보완
- 정부3.0 소통하는 정부구현을 위한 선제적·능동적 민원서비스 제공

**□ 지표 관련부서 협력체계 구축**

- 부서별 지표현황 (부서별 중복 허용 / 부서 건재 순)

해당부서	감사담당관	기획예산과	총무과	민원여권과
지표수	2	2	12	18
주요내용	고질(약성)민원 해소 전담 조직 구성 여부, 민원조정 위원회 구성·운영	각종 정부3.0 시책 홍보	청사내 민원실 배치 및 편의시설 설치, 민원담당 공무원 사기진작방안 마련 및 행정서비스 평가체계 운영, 행정서비스현장 운영	민원실 환경개선 및 점검, 민원행정 제도개선, 무인 민원발급기 운영, 민원행정 정보 선제적 제공 등

- 부서별 업무 담당자 회의 개최
  - 지표별 이행기준 충족 여부 확인 및 개선가능 업무 집중 추진
  - 부서별 관련항목 증빙자료 최대 확보

## □ 추진일정

- '16. 3. 18 : 정부3.0 국민행복민원실 선정 추진계획 수립 및 통보
- '16. 3. 22 : 부서담당자 회의 개최
  - 정부3.0 국민행복민원실 지표 설명, 부서별 지표 관련 의견수렴(조정) 등
  - 참석대상 : 지표관련 업무담당자

해당부서	감사담당관	기획예산과	총무과	민원여권과
담당업무	고충민원, 민원조정위원회	정부 30 시책 추진	청사관리, 친절도 평가, 행정서비스 현장	민원제도개선

- '16. 4. 30 : 지표별 증빙자료 수집(1차) 및 보완
- '16. 5. 15 : 지표별 증빙자료 최종수집
  - 자체 평가표 작성 및 증빙자료 정리
- '16. 5. 31 : 정부3.0 국민행복민원실 신청 및 증빙자료 제출(⇨서울시)
  - 서울시에서 자체평가 실시 후, 행정자치부에 5개 자치구 추천
- '16. 7~10월 : 심사(서면·현지·위원회) 및 선정

## V

## 행 정 사 항

### □ 전부서 공통사항

- 민원처리절차 준수 철저
- 민원인에게 제공되는 홈페이지 게시 정보 오류사항 등 정비 철저
- 지표별 증빙자료 요청시 적극 협조

### □ 개별사항

- 진단지표 증빙자료 목록(#붙임3) 제출 철저 : 2016. 4. 29(금) 한 【지표 관련부서】
- 증빙자료(문서) 추출을 위한 부서문서 검색권한 부여(별도요청) 【전산정보과】

# 붙임 1

세부심사표(추진실적 '15. 1. 1 ~ '16. 5. 30)

자표	측정항목	측정기준	주관부서	비고
1-1	<p>민원인 접근 및 이용 편의를 위한 민원실 배치(5점)</p> <p>① 청사 주출입구에서 가까운 1층에 배치된 경우 : 5</p> <p>② 1층에 배치가 되어 있으나, 청사 주출입구에서 먼 곳에 배치 또는 2층에 배치 되었으나, 청사 주출입구에서 가까운 곳에 배치 : 3</p> <p>③ 1층이 아닌 다른 층 배치되고 청사 주출입구에서 먼 곳에 배치된 경우 : 1</p>	<p>민원인이 다른 층에 방문하지 않고 가능한 1층 민원실에서 원하는 민원서비스를 제공할 수 있는지 여부 등을 확인</p> <p>* 청사 주출입구와 민원실과의 거리 등을 감안</p>	총무과	
1-2	<p>민원인이 편리하고 편안하게 민원신청을 할 수 있는 영역별 공간 확보 및 효율적인 공간 배치 정도(5점)</p> <p>① 매우 우수 : 5 ② 우수 : 3 ③ 보통 : 1 ④ 미흡 : 0</p>	<p>민원실 공간배치의 전체적인 조화성·편안함·효율성 등을 종합 판단</p> <p>* 공간 상호 간 프라이버시 확보, 집기 및 비품의 적절한 배치, 사무공간과 대기공간의 일체감 조성 등</p>	총무과 민원여권과	
1-3	<p>민원실을 쉽게 찾을 수 있는 외부 안내 유도 정도(5점)</p> <p>① 매우 우수 : 5 ② 우수 : 3 ③ 보통 : 1 ④ 미흡 : 0</p>	<p>민원인이 청사 외부로부터 민원실 진입 시까지 타인의 도움 없이 외부안내 유도만으로 민원실에 접근할 수 있는지 여부 등을 확인</p>	총무과	
1-4	<p>민원실과 접근이 용이한 곳에 취약계층을 위한 편의시설 설치(5점)</p> <p>① 매우 우수 : 5 ② 우수 : 3 ③ 보통 : 1 ④ 미흡 : 0</p>	<p>민원실과 가까운 위치에 장애인·임산부 전용 주차장 설치 및 장애인 이용 편의시설* 설치 여부 등을 확인</p> <p>* 장애인 화장실, 도움벨, 출입시설 턱 제거, 점자 안내판, 전동휠체어 충전기, 휠체어, 목발 등 보조기구</p>	총무과	
1-5	<p>민원인을 위한 별도의 휴게·편의시설 및 부대시설 설치(5점)</p> <p>① 매우 우수 : 5 ② 우수 : 3 ③ 보통 : 1 ④ 미흡 : 0</p>	<p>민원인을 위한 테마공간*과 부대시설** 설치 등을 확인</p> <p>* 테마공간 : 북카페, 홍보코너, 쉼터, 건강측정 코너 등</p> <p>** 부대시설 : 은행(CD기 포함), 우체국, 세금 자동수납기 등</p>	총무과	
2-1	<p>민원실 공간에 조명 및 색채 사용 등 시각적 요소 도입(5점)</p> <p>① 매우 우수 : 5 ② 우수 : 3 ③ 보통 : 1 ④ 미흡 : 0</p>	<p>민원인에게 심리적 안정감과 편안함을 줄 수 있는 조명·색채 사용 등 시각적 요소 도입 등 확인</p>	총무과	
2-2	<p>민원실 내 환경 친화적인 요소 도입(5점)</p> <p>① 매우 우수 : 5 ② 우수 : 3 ③ 보통 : 1 ④ 미흡 : 0</p>	<p>화분·화단·정원 조성 등 친환경적 요소 도입, 민원실 내 벽면이나 집기 등의 마감재료(시트지, 페인트 등)에 유해하지 않는 친환경재료 사용 등</p>	총무과 민원여권과	

자표	측정항목	측정기준	주관부서	비고
2-3	<b>민원실 환경의 정기적 점검 등 관리 실태(5점)</b> ① 매우 우수 : 5 ② 우수 : 3 ③ 보통 : 1 ④ 미흡 : 0	민원실 내 각종 시설 및 환경의 매월 또는 분기별 정기적 점검계획 수립 여부 및 관리실태 등을 종합적으로 판단	민원여권과	
2-4	<b>민원실 환경개선 시 외부 전문가 또는 지역주민 참여(5점)</b> ① 매우 우수 : 5 ② 우수 : 3 ③ 보통 : 1 ④ 미흡 : 0	민원실 환경개선 시 외부 전문가 또는 지역주민 참여* 의견수렴 여부 등 확인 * 건축디자인 관련 전문가 및 지역주민 의견수렴, 방문 민원인 설문 등(홈페이지를 통한 의견수렴 포함)	총무과 민원여권과	
2-5	<b>민원공무원의 안정적 근무환경 조성(5점)</b> ① 매우 우수 : 5 ② 우수 : 3 ③ 보통 : 1 ④ 미흡 : 0	민원공무원 안정적 근무환경 보호기반* 조성과 관련, 시설·인력·장비 등 제반사항을 종합적으로 확인 * 청원경찰 배치, CCTV 설치, 녹음 전화 설치, 안전상담창구 설치·운영 등	총무과 민원여권과	
3-1	<b>민원행정 및 제도개선 계획 수립(3점)</b> ① 매우 우수 : 3 ② 우수 : 2 ③ 보통 : 1 ④ 미흡 : 0	매년 지자체 자체 민원행정개선 계획수립 여부 확인, 민원행정개선 계획 공유 및 민원인 대상 홍보실적 등 확인	민원여권과	
3-2	<b>민원행정서비스를 위한 전담조직 및 인적 자원 구성(3점)</b> ① 매우 우수 : 3 ② 우수 : 2 ③ 보통 : 1 ④ 미흡 : 0	민원행정기획 전담조직도* 및 구성원 업무분장 현황, 고질민원 해소 또는 악성민원 전담조직 구성 여부 등을 확인 * 전담조직이란 해당 기관의 민원행정을 총괄하는 부서에 민원행정 종합계획수립 기능이 포함되어야 하고, 단순 민원접수 또는 처리 기능만 있는 경우에는 해당되지 않음	감사담당관 민원여권과	
3-3	<b>공정·신속한 민원처리를 위한 기준과 제도 운영(3점)</b> ① 매우 우수 : 3 ② 우수 : 2 ③ 보통 : 1 ④ 미흡 : 0	민원조정위원회 구성·운영계획서 및 회의 개최 실적, 민원처리기간 단축률 관리 현황, 민원처리 마일리지 제도, 사전심사청구제 운영 등	감사담당관 민원여권과	
3-4	<b>무인민원발급창구의 운영 및 관리(3점)</b> ① 매우 우수 : 3 ② 우수 : 2 ③ 보통 : 1 ④ 미흡 : 0	무인민원발급기 운영 및 보안관리계획, 무인민원발급기 관리대장 비치 여부 등 확인 * 광역시도의 경우, 무인민원발급기 설치 여부만 평가(시군구에서 관리·운영)	민원여권과	
3-5	<b>민원행정서비스에 대한 기관장의 추진의지 및 민원공무원 사기 진작을 위한 운영방안(3점)</b> ① 매우 우수 : 3 ② 우수 : 2 ③ 보통 : 1 ④ 미흡 : 0	기관장 추진의지 : 기관장이 월례조회, 간담회, 인터뷰 등에서 민원행정서비스를 강조한 지시사항·당부말씀 사기진작 : 민원담당공무원에 대한 동기부여 및 사기진작 방안 등 우대 시책 등 관련 자료 확인	기획예산과 총무과 민원여권과	



지표	측정항목	측정기준	주관부서	비고
4-1	<b>민원상담 및 접수의 편리성과 신속성을 향상시키기 위한 노력(3점)</b> ① 매우 우수 : 3 ② 우수 : 2 ③ 보통 : 1 ④ 미흡 : 0	민원의 상담 및 접수에 관한 기관 자체 기준 및 제도 관련 문서, 상담 및 접수 관련 제도(행정정보공동이용, 부당한 접수거부, 과도한 서류요구 등에 대한 신고절차)에 대한 홍보실적 등 확인	민원여권과	
4-2	<b>민원처리 과정상에서 진행상황 및 민원처리 결과 통지·전달(3점)</b> ① 매우 우수 : 3 ② 우수 : 2 ③ 보통 : 1 ④ 미흡 : 0	민원처리 중간 통지 및 결과 전달에 대한 기준 및 제도 관련 문서, 인터넷 홈페이지 등을 통한 민원처리 진행상황에 대한 정보 공개 현황, 중간회신 및 민원처리결과 통지 현황, 전달 채널 관련 자료와 운영실적 등 확인	민원여권과	
4-3	<b>민원행정서비스 전반에 대한 평가체계 운영 및 평가결과 피드백(3점)</b> ① 매우 우수 : 3 ② 우수 : 2 ③ 보통 : 1 ④ 미흡 : 0	민원행정서비스 수준향상을 위한 점검 평가체계 수립 및 시행 여부, 평가결과 우수 부서(개인) 인센티브 부여, 부진 부서(개인)에 대한 교육 및 코칭, 자체 컨설팅 실적, 민원심사관 운영 및 활동실적 등 확인	총무과 민원여권과	
4-4	<b>민원인을 위한 민원행정정보의 선제적 제공(3점)</b> ① 매우 우수 : 3 ② 우수 : 2 ③ 보통 : 1 ④ 미흡 : 0	민원창구·민원공무원 좌석배치도 및 담당 업무 안내, 민원업무를 쉽게 알 수 있는 민원처리도 또는 순서도 게시, 민원 안내도우미 배치 및 운영의 충실성, 외국인이 자주 처리하는 민원서류의 번역본 해설서 비치 및 현행화 여부, 민원 신청시 참고할 수 있도록 분야별 민원사무편람 비치 및 정보의 충실성 등 확인	민원여권과	
4-5	<b>민원 1회방문 상담창구 운영 등 복합민원 처리의 체계적 관리(3점)</b> ① 매우 우수 : 3 ② 우수 : 2 ③ 보통 : 1 ④ 미흡 : 0	민원 1회방문 상담 전용 창구 설치 여부 및 운영실적 등을 확인 * 민원 1회방문 상담 창구 외에 별도로 민원 전문 상담원 등을 상시 배치·운영 여부	민원여권과	
5-1	<b>행정서비스현장 제·개정 및 운영의 적정성(5점)</b> ① 매우 우수 : 5 ② 우수 : 3 ③ 보통 : 1 ④ 미흡 : 0	행정서비스현장 제·개정 및 서비스현장 점검 보고서 등 확인 * 행정서비스현장 제정 및 기관 정책에 맞게 반영 여부, 정기적 이행여부 등 점검 및 현장 규정대로 운영 여부(분야별 고객 표준매뉴얼 마련 및 이행)	총무과	
5-2	<b>민원 편의를 위한 원스톱서비스 추진 실적(5점)</b> ① 매우 우수 : 5 ② 우수 : 3 ③ 보통 : 1 ④ 미흡 : 0	민원실 등에 폐업신고 간소화, 여권·국제 운전면허 원스톱발급, 안심 상속서비스, 다문화가족 체류지 및 전입신고 원스톱서비스 등	민원여권과	

지표	측정항목	측정기준	주관부서	비고
5-3	<b>허가전담창구 설치 및 운영의 적정성(5점)</b> ① 매우 우수 : 5 ② 우수 : 3 ③ 보통 : 1 ④ 미흡 : 0	민원실에 통합하여 제증명이나 인·허가 민원을 한 장소에서 한꺼번에 처리 가능한 허가전담창구 설치 및 처리실적 등 운영 여부 * 허가전담창구 설치(인·허가 업무 수) 및 처리건수에 따라 평가	민원여권과	
5-4	<b>민원실 등에 정부3.0 시책 홍보 및 운영 실적(5점)</b> ① 매우 우수 : 5 ② 우수 : 3 ③ 보통 : 1 ④ 미흡 : 0	각종 정부3.0 시책 홍보 및 운영실적 확인 * 지자체에서 정부3.0 관련 자체 시책 홍보 실적 등을 평가	기획예산과 민원여권과	

# 붙임 2

## 우수사례 추진실적 제출 서식(가점 부여)

※ 실정에 맞게 서식 변경 가능

**기관명**

**민원실운영 개선 우수사례명(타 기관과 차별화된 개선 우수사례)**

**추진배경**

- (휴먼명조 15)
- (휴먼명조 15)
- ※ (중고딕 13)

**현황 및 문제점**

- 
- 

**개선내용**

- 
- 
- ※

**추진실적 및 기대효과 (성과)**

- 
- 

※ 증빙자료(사진, 보도 등 첨부)제출, 단 사진크기는 A4 용지의 1/2 크기로 제작

**향후계획 (발전계획 및 추진일정 등)**

-

# 붙임 3

## 진단지표 증빙자료 제출서식

(부서명 : )

지표번호	문서번호	문서제목	담당자	비고
3-1	민원여권과-3333(2016.2.4)	2016. 민원행정 만족도 향상계획	신준하	

※ 참고사항

- 실적기간 : 2015.1.1 ~ 2016.5.30. (단, 기간내 추진실적 없으면 이전 실적 제출가능)
- 증빙내용이 결재문서가 아닌 경우 별도 작성 제출