

등록번호	민원여권과-9973
등록일자	2016. 4. 7.
결재일자	2016. 4. 7.
공개구분	부분공개

주무관	민원처리팀장	민원여권과장	행정국장	부구청장	
이호선	이병수	이인호	이창훈	04/07 주윤중	
협조자					

- 정렬한 행정, 신속한 민원처리 서비스 제공을 위한 -

2016. 3월 민원사무 처리기간 단축률 추진 결과

- 추진개요
 - 추진기간 : 2016. 3. 1. ~ 3. 31.(1개월간)
 - 분석대상 : 유기한민원 7,774건(2월 대비 1,923건 증가)
- 민원처리 단축률 : **78.32%** → 2016. 2월 77.06% 대비 **1.26%P 향상**
 - 단축률 75% 이상 : 13개 부서(보건과, 환경과, 의약과, 사회복지과 등)
 - 단축률 70% 이상 ~ 75% 미만 : 2개 부서(건설관리과, 지역경제과)
 - 단축률 70% 미만 : 10개 부서(복지정책과, 노인복지과, 문화체육과 등)
 - 기타(처리건수 없음) : 5개 부서
 - ※ 서울시 자치구 평균 단축률 : **67.49%**(2월 68.49% 대비 1%P 하락)
- 민원처리 단축률 분석 결과
 - 2016. 3월 민원사무처리단축률은 **78.32%**로, 연간 추진목표인 **75%**을 달성하였음.
 - 그간 부진했던 일부 부서 및 동주민센터 단축률 큰 폭으로 향상
 - ⇒ 지역경제과, 일자리정책과, 청소행정과, 노인복지과, 각 동주민센터
 - 단축률 향상 부서 : 청소행정과(32.21%), 일자리정책과(15.72%), 지역경제과(15.51%) 등
 - 단축률 하락 부서 : 치수과(-18.81), 위생과(-6.04%), 도로관리과(-4.33%) 등
 - 2016. 3. 22 단축률 관련 전 부서 및 동주민센터 회의 개최, 독려 및 의견수렴

2016. 4. .

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 의견 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. 3월 민원사무 처리기간 단축률 추진 결과

2016. 3월 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. 3. 1 ~ 3. 31 (1개월간)
- 사무대상 : 497종(1일 이상 유기한 민원사무), 30개부서 추진
- 추진목표 : 민원사무단축률 75% 이상

II 추진 결과

- 유기한 민원 처리실적(전월 대비 1,923건 증가) (단위:건)

구 분	계	인터넷 민원	방문민원
2016년 3월	7,774	4,447(57.2%)	3,327(42.8%)
2016년 2월	5,851	3,517(60.1%)	2,334(39.9%)

- '16. 2월과 비교 분야별 주요 증감내용은,

- ▶ 복지문화 분야 644건 증가 ('16. 2월 2,538건 ⇒ '16. 3월 3,182건)
- ▶ 도시환경 분야 524건 증가 ('16. 2월 1,107건 ⇒ '16. 3월 1,631건)
- ▶ 기획경제 분야 277건 증가 ('16. 2월 735건 ⇒ '16. 3월 1,012건)

- 민원사무별 처리실적(상위 8개 민원사무)

구분	민원사무명	건수	구분	민원사무명	건수
1	보육료 및 양육수당 지원신청	2,367	5	병적증명서 발급	206
2	통신판매업자의 (변경)신고	632	6	옥외광고물등의 표시허가	205
3	도로점용허가	430	7	기초연금지급 신청	202
4	보육시설종사자 경력(재직)증명서	261	7	장애인등록증 재교부	202

□ 민원사무처리 단축률 추진실적

- 2016. 3월 단축률 : **78.32%**(2월 77.06% 대비 **1.26%P 향상**)

※ 서울시 자치구 평균 단축률 : 67.49%(1월 68.49% 대비 1%P 하락)

⇒ 「주거급여제공(변경)신청」, 「사회복지서비스 및 급여제공(변경)신청」 제외

- 부서별 단축률 추진현황

- 단축률 75% 이상 : 13개 부서

연번	부서명	처리건수	단축률(%)	연번	부서명	처리건수	단축률(%)
1	보건과	47	95.07	8	보육지원과	2,544	85.11
2	환경과	246	91.75	9	부동산정보과	103	85.05
3	세무1과	3	90.00	10	위생과	66	82.89
4	의약과	429	89.01	11	청소행정과	11	81.67
5	민원여권과	298	88.78	12	주차관리과	5	80.00
6	사회복지과	119	88.54	13	자치행정과	5	75.00
7	주택과	627	85.53				

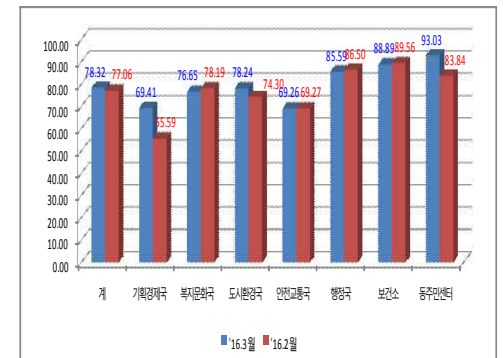
- 단축률 70% 이상 ~ 75% 미만 : 2개 부서(건설관리과, 지역경제과)

- 단축률 70% 미만 : 10개 부서(복지정책과, 노인복지과, 문화체육과, 일자리정책과 등)

- 기타(처리건수 없음) : 5개 부서

- 국별 단축률 추진현황

국 별	2016. 3월(%)	2016. 2월(%)	증감
기획경제국	69.41	55.59	13.82%P향상
복지문화국	76.65	78.19	1.54%P하락
도시환경국	78.24	74.30	3.94%P향상
안전교통국	69.26	69.27	0.01%P하락
행 정 국	85.59	86.50	0.91%P하락
보 건 소	88.89	89.56	0.67%P하락
동주민센터	93.03	83.84	9.19%P향상



※ 전월대비 단축률 향상 폭이 큰 부서(향상률)

⇒ 청소행정과(32.21%P), 일자리정책과(15.72%P), 지역경제과(15.51%P), 노인복지과(11.37%P) 등

※ 전월대비 단축률 하락 폭이 큰 부서(하락률)

⇒ 치수과(-18.81%P), 위생과(-6.04%P), 도로관리과(-4.33%P), 사회복지과(-4.11%P) 등

○ 민원사무처리 단축률 분석 결과

- 2016. 3월 민원사무처리 단축률은 **78.32%**로, 2월 77.06% 대비 1.26%포인트 향상하였으며, **2개월 연속 민원사무처리기간 단축률 연간 목표인 75%를 달성함.**
- 3월 단축률 추진사항을 살펴보면 대체로 양호한 수치를 보이고 있으며, **특히 그간 부진했던 지역경제과, 일자리정책과, 청소행정과, 노인복지과 등의 민원처리 단축률이 큰 폭으로 상승하였으며, 2월 부진했던 동주민센터의 경우 대부분 단축률 90% 이상을 달성한 것으로 나타남.**
- 특히, 보육지원과(2,544건), 지역경제과(871건), 주택과(627건), 의약과(429건) 등은 처리건수가 많음에도 불구하고 단축률이 높게 나타남.
- 이와 같은 단축률 향상 원인은 **각 부서의 지속적인 관심과 더불어 2016. 3. 22. 민원사무처리 단축률 관련 전부서 서무주임 회의를 개최, 그간 부진했던 부서 및 동주민센터를 독려하고 단축률 향상을 위한 부서의 애로사항을 듣고 의견을 수렴하는 등의 꾸준한 노력의 결과**라 볼 수 있음.
- 아울러, 여전히 단축률이 70%이하인 10개 부서에서는 유기한 민원처리가 원활히 이루어지도록 부서내 업무분담 조정 및 직원교육을 철저히 하고, 업무 미숙지로 인한 민원 처리 지연 등이 발생하지 않도록 담당자와 부서장의 관심이 필요할 것으로 판단됨.

- 붙임 : 1. 2016. 3월 민원사무처리 단축률 추진실적 1부.
2. 민원사무처리 단축률 상세내역(2016. 3월) 1부.

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(새울행정시스템 공지사항)