



문서번호	민원여권과-10193
결재일자	2016. 4. 19.
공개여부	대시민공개
방침번호	

주무관	민원행정팀장	민원여권과장	행정관리국장	
이은지	김은경	이창호	04/19 김종순	
협조				

---

# 2016년도 민원행정 및 제도개선 추진계획

---

2016. 3.



**성 동 구**

(민원여권과)



● ● ● ● **목 차** ● ● ● ●

<b>I. 추진근거 및 2015년 성과</b>	<b>3</b>
<b>II. 2016년 민원행정 추진방향</b>	<b>6</b>
<b>III. 분야별 추진내용</b>	<b>7</b>
1. 정부3.0 기반의 민원서비스 혁신	7
2. 구민 눈높이에 맞춘 민원환경 조성	11
3. 신속·공정·적법한 민원처리	15
4. 민원행정 역량강화를 위한 기반구축	20
5. 정부3.0 국민행복민원실 선정 추진	22
<b>IV. 행정 협조 사항</b>	<b>23</b>

# 2016년도 민원행정 및 제도개선 추진계획

우리구 민원행정 및 제도개선 추진을 위한 기본계획 수립으로 행정서비스에 대한 구민의 요구와 기대치에 적극적으로 부응하고, 구민에게 감동을 주는 친절한 민원 행정서비스를 제공하고자 함

## I 추진근거

- 2016년 민원행정 및 제도개선 기본지침(행정자치부. 2016. 3.)
- 「민원 처리에 관한 법률」 제38조

제38조(민원행정 및 제도개선 계획 등) ①행정자치부장관은 매년 민원행정 및 제도개선에 관한 기본지침을 작성하여 행정기관의 장에게 통보하여야 한다.  
②행정기관의 장은 제1항에 따른 기본지침에 따라 그 기관의 특성에 맞는 민원행정 및 제도개선 계획을 수립·시행하여야 한다.

## II 2015년 성과 및 분석

- 2015년도 「민원행정서비스 우수기관」 인증 획득  
(행정자치부 2015. 11. 11.)
- 2015년 고충민원 처리 우수 지자체 선정  
(국민권익위원회 2016. 2. 24.)
- 서울시 전화·방문민원 응대 서비스 품질 점검결과

구 분	전화민원 응대	방문민원 응대	비 고
상반기	90.8점	95.3점	
하반기	93.2점	82.7점	△10.5

## □ 민원행정 관련 주요 통계

### ○ 유형별 민원 현황

연도	계	교부 증명	인가 허가	신고 검사	면허 승인	등록 확인	신청 청구	진정 질의 건의 이의	가족 관계 등록	여권 발급	기타
2015	451,861	369,778	2,948	17,280	2,424	4,216	9,569	5,777	13,088	25,674	1,107
2014	382,211	306,996	3,070	16,745	1,274	3,805	11,097	6,215	11,826	20,208	975
증감	69,650	62,782	▲122	535	1,150	411	▲1,528	▲438	1,262	5,466	132

- 2014년 대비 2015년에는 민원접수가 69,650건(13.2%) 증가하였음
- 대부분 유형의 민원이 증가한 가운데, 인·허가, 신청·청구, 진정·질의 민원은 소폭 감소하였음

### ○ 접수방법별 민원 현황

구	합계	민원24	무인민원 발급기	직접방문	우편	FAX	웹서비스 연계	기타
2015	451,861	303,821	65,432	62,600	37	478	19,151	251
2014	382,211	274,254	32,631	72,445	36	402	19,098	301
증감	69,650	29,567	32,801	▲9,845	1	76	53	▲50

- 각 동별 무인민원발급기 신규 설치(2015. 9월) 및 적극적인 홍보에 따라 무인민원발급기 사용이 전년 대비 두 배 이상(32,631건→65,432건)으로 증가하였고, 온라인에 의한 민원24 신청도 작년보다 10.8%(274,254건→303,821건) 증가하였음
- 상대적으로 직접 방문 건수는 9,845건 감소하였음

### ○ 고충민원 종류별 접수현황

연도	계	구청장예바란다	전자상담민원	고충민원(응답소)
2015	7,212	193	6,743	276
2014	5,219	45	4,890	284

- 소통구청장실에 대한 적극적인 홍보로 '구청장에바란다' 접수 건수가 전년 대비 4배 이상(45→193건) 증가하였고, 스마트폰을 활용한 민원 신청이 가능해짐에 따라 전자상담민원도 해마다 크게 증가하고 있는 추세임

○ 스피드민원 마일리지 운영 결과

	처리건수	단축 처리	단축률	지연처리	비 고
2015	28,058건	24,027건	52%	34건	
2014	23,695건	22,727건	41%	29건	

- 스피드민원 마일리지란 처리기간 2일 이상 유기한민원 379종(질의·건의 포함)의 처리 단축일수를 개인별 마일리지 점수로 환산하여 관리하는 제도임
- 2014년 대비 단축률은 10% 가까이 상승하여 민원 처리는 신속해진 것으로 나타났으나, 지연처리 건수는 소폭 증가됨
- 지연처리 예방을 위한 '민원처리 알림제' 시행 및 지연처리자 명단을 감사담당관 및 해당부서로 통보하는 등 대책방법 추진 중

**정부혁신 업무보고 시 대통령 말씀('16.1.26.)**

- ▶ “민원인이 여러 부서를 헤매다가 결국 원부서로 돌아오는 소위 ‘도돌이표 민원’ 이라는 말이 있는데 이런 후진적 관행은 반드시 개선해 나가야 하겠습니다. 또 독거노인, 장애인과 같은 취약계층은 민원이 있어도 제대로 말하기가 어려운 경우가 많을 것입니다. 따라서 직접 찾아가서 먼저 챙기는 선제적 민원관리에도 힘을 내주시길 바랍니다.”

## 목 표

## 구민중심 민원제도 및 서비스 구현

### 추진 방향

맞춤형  
원스톱서비스

간편한  
민원절차

구민중심  
민원환경

법에 충실한  
민원처리

민원행정  
역량강화

### 세부 추진 과제

#### ■ 정부3.0 기반의 민원서비스 혁신

1. 생활민원 원스톱서비스 확대
2. 수혜자 맞춤형 서비스의 선제적 제공
3. 구민 참여를 통한 민원·제도개선 적극 추진

#### ■ 구민 눈높이에 맞춘 민원환경 조성

1. 사회배려대상자를 위한 민원서비스 제공 확대
2. 쉽고 간편하게 이용할 수 있는 민원환경 조성

#### ■ 신속·공정·적법한 민원처리

1. 인·허가 등 복합민원의 신속처리
2. 민원인 권익보호 강화
3. 법령상 민원처리 절차의 준수

#### ■ 민원행정 역량강화를 위한 기반구축

1. 민원실 환경개선 추진
2. 민원 공무원의 역량강화

#### ■ 국민행복민원실 선정 추진

## 1 정부3.0 기반의 민원서비스 혁신

### 1. 생활민원 원스톱서비스 확대

#### □ 인·허가 폐업신고 간소화 추진

민원인이 세무서(사업자 등록청), 시·군·구(인·허가청)중 한 곳만 방문하여 사업자등록 폐업신고와 인·허가 영업 폐업신고를 동시에 신청할 수 있도록 개선

- 대상업종 : 인·허가 영업 폐업신고 34종
- 추진시기: 2016. 1. ~
- 홍보방법
  - 관할 지역내 업소 및 유관기관 등에 폐업신고 간소화 홍보
  - 폐업신고를 원하는 민원인에게 적극 안내 및 통합 폐업신고서' 비치
  - 구 홈페이지, 소식지, 지역신문 등 홍보

#### □ 사망신고 시 안심상속 서비스 제공

사망신고 시 사망자의 금융거래, 토지, 자동차, 세금 등의 재산 확인을 개별기관을 일일이 방문하지 않고 한 번의 통합신청으로 확인할 수 있도록 원스톱 서비스 제공

- 추진시기: 2016. 2. ~
- 신청장소: 구청 민원여권과 또는 사망자의 주민등록지 동주민센터
- 신청방법: 제1순위 상속인 신청(자녀, 배우자) 신분증 지참  
사망신고 시 또는 사망일이 속한 달로부터 6개월 이내



## □ 다문화가족 전입신고 간소화

내국인과 외국인으로 구성된 다문화가족의 경우 전입신고 시 구청과 동 주민센터를 이중으로 방문해야 했던 불편을 개선

- 사 무 명: 다문화가족 전입신고, 체류지 변경신고 간소화
- 대 상: 성동구 전입 다문화가족
- 간소화방법
  - 현 행: 다문화가족의 주소변경 시 동(전입신고)과 구(체류지 변경신고)에서 각각 접수 처리
  - 간소화: 외국인 체류지 변경신고 및 전입신고를 주소지 동에서 일괄처리

## □ 여권·국제운전면허증 동시 발급 서비스

구청과 운전면허시험장·경찰서(국제운전면허증)를 각각 방문하여야 하던 것을 여권 신청 시 동시에 신청·발급

- 시행시기: 2016. 4. 1.부터
- 처리기간: 신청일로부터 4일
- 추진방법: 강남면허시험장과 업무추진 협약 체결

## 2. 수혜자 맞춤형 서비스의 선제적 제공

### □ 복합민원 원스톱 추진을 위한 허가전담창구 운영

구민중심의 맞춤형 원-스톱 허가민원 처리를 통해 민원편의를 제공하고 처리기간 단축으로 구민들에게 질 높은 행정서비스 구현

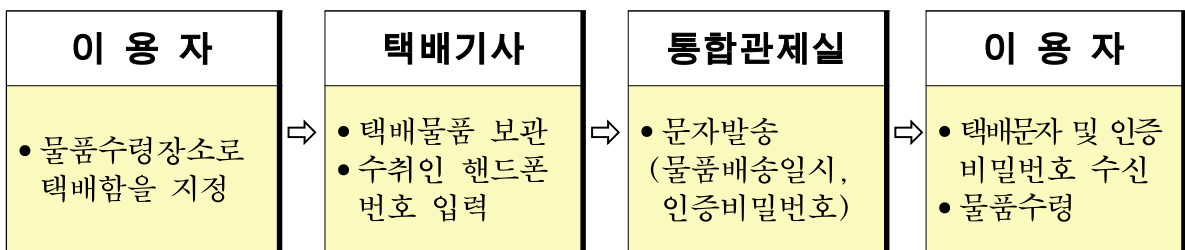
- 사업내용: 허가접수, 현장점검, 허가 발급까지 원스톱 처리
- 운영기간: 2014. 2. ~ 현재
- 장 소: 1층 민원프라자 허가전담 창구

- 허가대상: (9개 분야) 111개 업무
  - 문화·출판·관광분야, 체육시설업, 공장등록, 담배업
  - 식품위생·식품안전·위생지도 분야
  - 건축 허가 분야
- 세부내용
  - 허가 전담창구에서 접수받은 민원을 건축·보건·환경 등 각 분야별 전문 직원이 한 자리에 모여, 건물용도·사업자 자격·관련법 적법 여부를 일괄 검토하여 신속하게 처리(민원인 1회 방문 해결)
  - 노래방, 게임장, 유흥주점 등 현장 확인이 필요한 곳은 2일 이내 방문
  - 소방서, 경찰서 등 유관기관은 민원 접수 즉시 협의하여 2일 이내 수신
- 운영실적: 약 11,200건 인·허가 처리(2016. 3. 31. 기준)

## □ 무인 안심택배보관함 설치 및 운영

1인 가구 거주 및 단독주택 밀집지역에 24시간 운영하는 무인 택배 보관함을 설치하여 주민들의 불안감 해소 및 편의성을 증진

- 사업기간: 2016. 1. ~ 12.
- 설치장소: 1인 가구 및 단독주택 밀집지역 2개동
- 운영방법: 무료, 24시간 운영
- 관 리 자: 동 주민자치(위원)회(마스터키 관리 및 점검)
- 이용절차



### 3. 제안제도 활성화를 통한 민원·제도개선 적극 추진

#### □ 창의적 아이디어 발굴을 위한 공모전 『열려라! 성동』

구민이 일상생활에서 느끼는 불편사항에 대한 개선과제, 생활공감 제안을 접수 받아 심사·선정하고 정책에 반영

- 추진기간: 2016. 3. ~ 6.
- 공모자격: 성동구에 관심 있는 누구나(직원, 구민 등)
- 공모주제: 구민의 이해도·관심도가 높은 생활의제 관련 아이디어
- 공모방법: 구 홈페이지(상상하우스), 이메일, 우편, 팩스, e-성동보감
- 심사기준: 창의성, 경제성(능률성), 계속성, 적용범위, 노력도 등
- 시상기준: 금상(100만원), 은상(50만원), 동상(30만원), 장려상(20만원)
- 제안검토 사후관리
  - 국민신문고, e-성동보감, (구)상상하우스: 시스템 연계 답변
  - e-mail, 방문제안, 우편 등 팩스 제안: 부서별 검토결과 알림

#### □ 구민과 함께하는 정책토론회 『더 함』

주민과 전문가의 참여와 공감의 시간을 통해 다양한 의견을 수렴하여 제도개선 및 구정에 적극 반영

- 추진기간: 2016. 3.~10월
- 장 소: 3층 대강당
- 참석대상: 주제 관련 전문가, 관련단체 및 주민 100여명
- 토론안건: 주민의 참여와 공감, 의견수렴이 필요한 구정 주요현안
- 추진방법
  - 토론회 참여 패널과 청중의 자유로운 주제논의 및 현장토론
  - 성동구 블로그, 페이스북 등 SNS를 통한 온라인 주민의견 수렴
  - 구 홈페이지 인터넷 생방송을 통해 토론회 실시간 중계

## 2

## 구민 눈높이에 맞춘 민원환경 조성

### 1. 사회배려대상자를 위한 민원서비스 제공 확대

#### ☐ 사회적 배려대상자를 위한 ‘더불어사는 배려창구’ 운영

장애인, 임산부, 노약자는 대기 순서와 관계없이 우선 민원처리 할 수 있는 전용 창구 운영

- 대 상: 임산부, 장애인, 노약자
- 운영방법: 통합민원 2번 창구, 여권접수 창구
- 내 용
  - 임산부, 장애인, 노약자는 대기 순서와 관계없이 우선 민원처리
  - 장애인 110 수화통화서비스 전용 전화 설치

#### ☐ 국내거주 외국인을 위한 외국어 민원서비스 등 확대

급증하고 있는 다문화가족 및 외국인을 위한 전용창구를 운영함으로써 적극적인 행정서비스 제공 및 각종 시책사업 홍보

- 대 상: 다문화 가정 및 외국인, 임산부, 장애인, 노약자
- 상담언어: 영어, 필리핀어, 베트남어, 중국어
- 운영방법
  - 외국인이 필요로 하는 민원사무 1:1 맞춤 서비스
  - 외국인등록, 외국인 전입, 혼인신고 등 안내
  - 외국인 편익사업 등 각종 시책사업 안내 및 홍보
  - 다문화가족지원센터, 외국인 근로자센터, 건강보험관리공단 등 유관기관 연계 서비스 등

## 2. 구민이 편안한 민원환경 조성

### □ 행정정보 공동이용 활성화로 민원서류 발급 감축

행정정보 공동이용이 가능한 정보는 민원 접수 시 담당 공무원이 행정정보 공동이용 시스템에서 직접 확인하여 민원인 부담 해소

- 대상정보: 주민등록 등·초본 등 148종('16.1.)
- 추진방법
  - 민원처리기준표상 공무원 확인사항에 대해서는 구비서류 제출 요구 금지
  - 담당 공무원은 담당 사무의 공동이용 정보를 숙지하고 공동이용 시스템에서 구비서류 확인
  - 행정정보 공동이용 대상과 각 기관 내부 확인 가능한 자료목록을 홈페이지 및 민원실에 비치

### □ 구두로 신청하는 간편 민원 확대

구두로 신청하는 민원을 확대하여 노약자 등 정보 소외계층의 민원 신청서 작성 시 불편을 해소

- 민원인이 종이 신청서를 작성하는 대신 구두로 신청하고 담당 공무원이 대신 작성하여 민원인이 자필로 서명하면 민원접수 처리
- 대상민원: 17개 분야 57개 항목
  - \* 토지대장 열람·등본발급 신청, 지적도(임야도) 등본발급 및 열람 등
- 전화 및 구두신청이 가능한 민원을 확대하고, 일관성 있고 체계적인 추진을 위해 관련 지침 마련

## ☐ 스마트폰, SNS를 활용한 소통창구 확대

시·공간 제약 없이 현장 민원에 대응하기 위해 현장 소통 창구로 SNS(블로그, 페이스북, 트위터) 및 카카오토티, 인스타그램을 개설하여 확대 운영

### ○ 우리구 SNS 운영 현황

구분	채널명	특 성	홍보 테마	독자수
기 존	페이스북 <a href="https://www.facebook.com/Seongdongcitys">https://www.facebook.com/Seongdongcitys</a>	장문의 글, 사진, 동영상 콘텐츠 공유 및 친근한 이미지 부각	주요 행사, 정보마당, 안부글 등	친구 3,891명
	블 로 그 <a href="http://blog.naver.com/seongdonggu1">http://blog.naver.com/seongdonggu1</a>	홈페이지 축소판으로 여러 주제의 게시판 운영이 가능	교육, 공연, 동주민센터행사, 공동체 소식 등	방문자 수 300~400명 (1일 평균)
	트 위 터 <a href="https://mobile.twitter.com/people_sd">https://mobile.twitter.com/people_sd</a>	140자의 짧은 메시지의 신속한 전달	모든 홍보글 링크 주소 게시	팔로워 3,770명
추 가	카카오토티	사진 중심의 콘텐츠 배열	감성적 인물, 행사 스케치	
	인스타그램	"	작품사진 위주 게시	

## ☐ 전자행정서비스 강화

정책 수립 과정에 주민 설문조사를 통해 구민의 의견을 수렴함으로써 민원을 사전에 방지하고, 주요 민원행정서비스를 적극 홍보

### ○ 전자행정서비스 운영 확대

2015년(2015. 12. 31기준)			2016년 목표
총주민수(A)	신청자수(B)	신청비율 (B/A*100)	신청비율 30% 달성
294,068명	74,293명	25.18%	

- 동주민센터 내방민원 위주의 집중 홍보 및 접수
- 수요자별 맞춤형 행정 서비스 연중 제공

## □ 무인민원발급 창구 활성화

심야 및 주말에도 구민들이 무인민원발급기를 이용할 수 있도록 무인민원 발급기를 추가 설치하고 이용률 제고를 위한 홍보 강화

- 설치 현황: 총 22대(구청 2대, 동별 17대, 다중이용시설 3대)
  - ※ 각 동별 신규설치(2016. 9. 완료)
- 무인민원발급기 이용률 제고를 위한 홍보와 편의 제공
  - 무인민원발급기 추가 설치에 따른 월별 이용률 관리
  - 동별 안내요원을 무인민원발급기에 고정 배치하여 안내
  - 동 홈페이지, 게시판, 소식지 등 다중매체를 통한 홍보

## □ 민원24 홍보 지속 추진

온라인 대표민원창구인 민원24의 다양한 서비스에 대해 홍보 지속 추진으로 이용률 제고

- 추진사항
  - 민원24 안내문을 방문민원인에게 배포
  - 관내 주민대상 단체 회의, 각종 교육 활용하여 홍보
  - 각종 매체(홈페이지, 소식지, 지역신문 등) 활용하여 홍보

## □ 정확한 민원정보 안내를 위한 민원사무편람 정비

區 홈페이지의 민원사무편람(민원서식)을 정비하여 민원행정의 투명성과 공정성을 확보하고, 민원처리 공무원과 이를 이용하는 민원인의 업무 편의를 도모

- 추진기간: 2016. 2.
- 정비대상: 총 839건(區 및 洞 민원처리사무 전체)
- 주요정비내용
  - 관련 법령의 제정, 개정, 폐지 등으로 인해 수정해야 할 민원사무
  - 민원서식의 작성 예시문(견본) 추가 등록 등

### 3

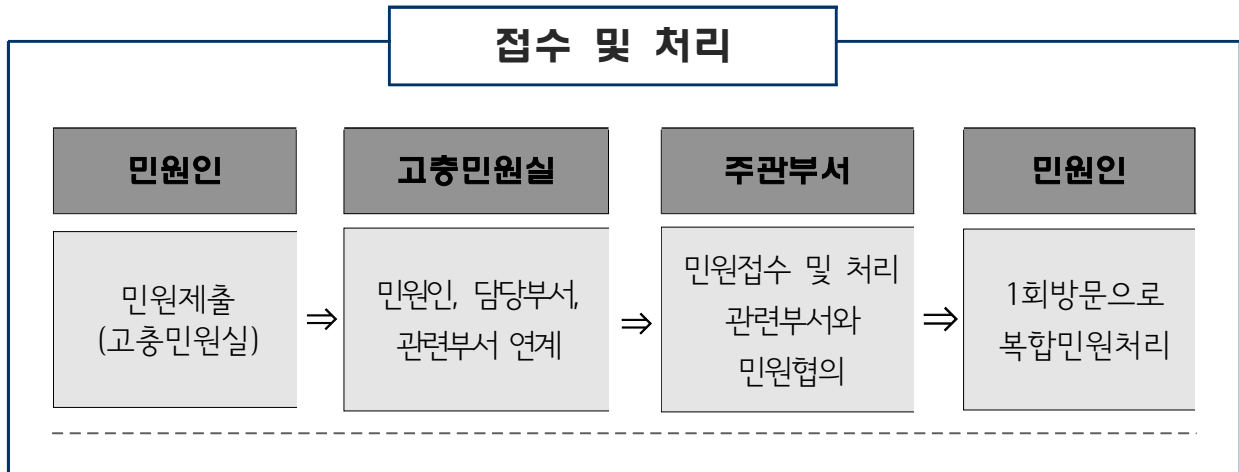
## 신속 · 공정 · 적법한 민원처리

### 1. 인·허가 등 복합민원의 신속처리

#### □ 민원 1회 방문 및 복합민원 처리

각종 생활불편 및 고충을 겪고 있는 주민을 대상으로 민원1회방문제를 운영함으로써, 민원인이 구청을 재방문하는 불편을 최소화하고 민원인의 부담경감 및 권익향상에 기여하고자 함

- 운영근거: 민원처리에 관한 법률 제32조(민원1회방문 처리제의 시행)
- 운영개요
  - 대 상: 성동구민 누구든지
  - 신청방법: 구민고충민원실 방문 후 서면 및 구술
  - 처리대상민원 : 각종 생활, 복지 등 고충민원
- 운영방법



- 1회 방문민원 접수 즉시 주관부서 및 담당자 지정하여 민원상담 및 민원서류 접수
- 주관부서 및 관련부서 담당자 지정 및 합동으로 민원 검토
- 생활민원 등 즉시처리 가능한 민원은 당일 즉시 처리 원칙
- 유기한 및 복합민원은 중간통보로 민원인 궁금증 해소 : 주관부서
- 최종 처리결과 확인 및 민원인과의 피드백 : 고충민원실



## □ 구민고충처리위원회 운영

행정기관의 위법부당하거나 소극적인 행정처분 등으로 침해된 구민의 권익과 불편·부당한 사항을 조사·처리하고 이에 따른 시정이나 권고를 행정기관에 요구하는 옴부즈만 성격의 구민 고충처리위원회를 운영함으로써 구민의 권익을 보호하고 구민과 소통하는 행정을 구현

- 위원회 명칭: 서울특별시 성동구 구민고충처리위원회
- 위 원 수: 7명[비상임 위원으로 운영(합의제)]
- 위원임기: 2015. 3. 16. ~ 2019. 3. 15.(4년, 연임불가)
- 주요 기능
  - 구청 및 그 소속기관에 관한 고충민원의 조사와 처리
  - 고충민원과 관련된 시정권고 또는 의견표명
  - 불합리한 행정제도의 개선에 대한 권고 또는 의견표명
  - 위원회 처리 결과 및 행정제도의 개선에 관한 실태 조사와 평가
- 처리대상 민원
  - 행정기관의 위법·부당한 처분
  - 불합리한 행정제도로 인하여 구민의 권리·이익을 침해한 사항
  - 불편·부담을 주는 고충민원 등

## 2. 법령상 민원처리 절차의 준수

### □ 민원의 신청 및 접수 등

#### 민원의 신청 및 접수

- 민원의 신청은 문서(전자정부법 상 전자문서 포함)가 원칙(법 제8조)
  - ※ 민원인의 의사표시를 문서로 증명할 필요가 없는 민원은 구술·전화 신청 가능

- 사전에 구술·전화·팩스 등으로 신청이 가능한 민원사무를 선정하여 편람 또는 홈페이지에 게시(영 제8조)
- 민원서류는 민원실에서 민원으로 접수 후 민원문서로 즉시 등록·처리
- 법령에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고 부당한 접수 보류·거부·반려 금지 및 불필요한 서류 요구금지(민원처리법 제9조, 제10조)

### 민원문서의 이송 등

- 민원문서의 신속한 이송(민원처리법 제16조)
  - 당직근무자가 민원서류를 받는 경우 익일 근무시작 후 지체 없이 민원실로 인계, 민원접수가 누락되지 않도록 조치
  - 종이 민원서류를 다른 행정기관으로 이송할 경우, 스캔 등 전자적 파일형태로 처리기관(부서)에 이송 가능
  - 구비서류·기재사항 등의 흠결사항은 접수단계부터 즉시 보완 요구, 처리부서에 민원서류 이송 시 민원인 보완요구 사실도 함께 통보

## □ 민원의 처리기간·처리방법 등

### 민원처리기간 준수

- 신속한 민원처리 및 부당지연 금지(민원처리법 제6조)
  - 법정처리기간이 남아있거나 민원과 관련 없는 공과금 미납 등을 이유로 민원처리를 지연해서는 안되며, 신속하게 처리
- 민원 처리기간의 연장은 2회에 한하여 가능(시행령 제21조)
  - 부득이한 사유가 있는 경우 처리기간의 범위에서 1회 연장가능, 민원인의 동의를 얻어 1회 재연장 가능
  - 처리기간 연장 시, 사유 및 처리완료예정일을 민원인에게 지체 없이 통지

### <민원 처리기간의 계산>

<b>5일 이하 민원</b>	▪ 시간 단위로 계산(접수시간 부터), 토요일·공휴일 제외
<b>6일 이상 민원</b>	▪ 일(日) 단위로 계산(초일 산입), 토요일·공휴일 제외

\* 주5일제 정착에 따라 6일 이상 민원도 토요일을 제외 ("16.2.12.시행)

### <민원종류별 처리기간>

<b>질의민원</b>	▪ 법령관련 : 14일 이내	<b>기타민원</b>	▪ 즉시(3근무시간 이내)
	▪ 단순질의 : 7일 이내		
<b>건의민원</b>	▪ 14일 이내	<b>고충민원</b>	▪ 7일 이내

### **민원문서 보완요구 이행절차 준수**

- 민원문서에 흠이 있는 경우 상당한 기간을 정하여 민원인에게 보완 요구(민원처리법 제22조)
  - 민원인이 보완 시 보완완료 일자를 즉시 등록하고, 요구기간 내 미 이행 시 이유를 구체적으로 명시하여 반려 가능(시행령 제25조)
- 보완요구가 빈번한 민원서류는 별도 목록을 작성하여 민원편람 및 전자민원창구 등에 게시하여 접수 시 확인 철저

### **관계기관(부서) 협의 시 신속한 통보**

- 처리주무기관(부서)은 처리기간의 범위 내에서 회신기간을 정하여 협조기관(부서)에 협의 요청(민원처리법 제20조)
  - 협의 요청을 받은 기관에서는 협의기간을 준수하고 협의가 지연될 경우 그 사유, 처리진행상황, 회신예정일 등을 사전 통보
  - \* 회신기간 연장은 회신기간 범위 내에서 1회 연장 가능

## 처리 진행상황 등의 통지

- 민원접수 후 30일 경과 또는 민원인 요청 시, 처리진행상황 및 처리예정일 등을 문서로 통지(시행령 제23조)
  - \* 인터넷 등으로 민원처리 진행상황을 민원인에게 미리 공개하는 경우 생략 가능, 우편통지 시, 발송기관 및 발송일자를 정확히 표시

## □ 민원 처리결과 등의 통지 등

- 처리결과 통지는 원칙적으로 문서로 하며, 기타민원이나 통지에 신속을 요하는 경우, 민원인이 요청 또는 동의 시 구술 또는 전화로 통지(민원처리법 제27조, 시행령 제29조)
- 단순·반복적 업무질의 등 경미한 사항 외에는 1인 결재 지양
  - 서신통지 민원이나 다수인관련 민원 등은 반드시 부서장 이상의 결재를 통해 처리
- 거부처분 통지 시 이의신청 등 민원인의 구제절차 고지(민원처리법 제27조, 제35조)
  - 이의신청 절차, 신청기간 등을 고지하고 이의신청과 별개로 행정심판 또는 행정소송을 제기할 수 있음을 안내
  - 고충민원·질의·건의 등은 처분이 아니므로 이의신청 대상이 아님
  - 개별법에 이의신청 조항이 있는 경우, 민원법이 아닌 개별법에 따른 구제절차를 고지

## 4

# 민원행정 역량강화를 위한 기반구축

## 1. 민원실 환경개선 추진

### □ 국민행복민원실 조성을 위한 민원프라자 환경개선

방문 고객 및 지역주민의 의견 수렴을 통해 성동구 민원프라자의 시설 및 환경을 개선하여, 쾌적하고 편리한 국민행복민원실로 조성하고 구민의 만족도를 향상시킴

#### ○ 추진방향

- 방문 민원 및 주민대표 등의 의견수렴을 통해 구민과 소통하는 양방향 민원행정 서비스 제공
- 민원실 접근성 제고와 이용 편의를 위한 사인시스템 구축
- 「시·군·구 민원실 표준모델」에 부합하는 민원실로 개선 추진

#### ○ 추진기간: 2016. 4. 1. ~ 5. 20.

#### ○ 세부개선사항

- 민원실 접근성을 높이기 위한 현판 교체
- 민원인의 동선을 최소화하는 사인시스템 구축
- 민원인용 사무기기 확충 등

## 2. 민원공무원의 역량강화

### □ 친절행정서비스 제공을 위한 ‘친절한 아침’ 운영

‘건강한 몸, 건강한 마음’으로 친절 실천하기 : 매일 아침 전 부서원이 모여 친절 스트레칭 실시 후 친절 다짐의 시간으로 아침 업무 시작

#### ○ 시행시기: 2016. 2.부터

#### ○ 대 상: 민원여권과 전 직원

○ 내 용

- 매일 아침 전 직원이 모여 스트레칭 실시
- 스트레칭 후 '이 달의 친절 실천' 함께 공유
- '친절다짐'으로 끝인사 하며 근무시작

□ **친절교육 확대 운영**

민원서비스 직무교육 및 친절에 관하여 반복적인 교육과 학습을 통해 친절을 체질화하고 민원 응대 평가에 적극적으로 대비

○ 교육시기: 매월 1회

○ 방 법: 부서장 자체교육

○ 내 용

- 민원응대 매뉴얼 실습 및 친절 마인드향상 교육
- 서울시 전화 및 방문민원 평가 시 집중 교육 실시
- 상황별 민원 응대 요령 및 불만 민원 대응법 공유

□ **민원담당 공무원 역량강화를 위한 직무 교육 실시**

민원담당 공무원의 업무(직무) 교육 및 학습 독려를 통해 직무 전문성 제고

○ 교육시기: 매년 정기적으로 실시

○ 대 상: 민원실 근무자, 유기한 민원 담당자, 고충민원 담당자 등

○ 교육시간: 인당 연 30시간 이상 목표

○ 교육방법: 자체교육, 교육기관 위탁교육, 사이버교육 등

- 자체집합교육: 친절, 민원인 정보보호 및 정보공개 요령, 민원사무처리요령 등

- 사이버교육: 대상자별 자체 신청하여 받도록 독려

## 5

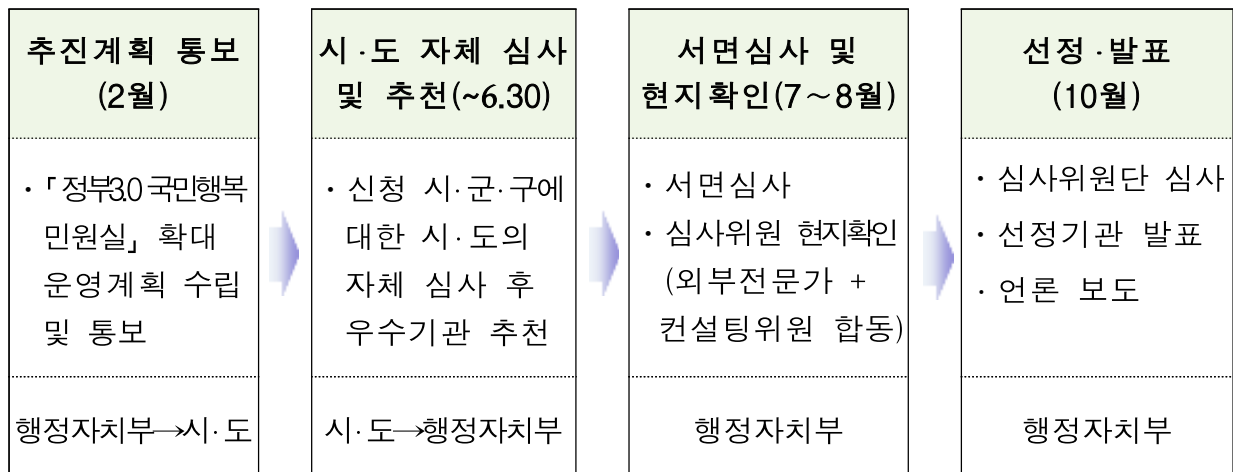
# 정부3.0 국민행복민원실 선정 추진

### □ 추진목적

- 민원실의 시설·환경 개선 및 민원서비스를 향상하여 '다시 찾고 싶은 편안한 민원실'을 조성하고, 행정자치부에서 개최하는 「정부3.0 국민행복 민원실」에 선정

### □ 평가개요

- 대상기관: 민원실을 운영 중인 모든 지방자치단체
- 기관추천: 광역별 소속 지자체(시·도 포함) 수의 20% 범위 내 추천
- 선정방법: 시·도 자체 심사 및 추천을 거쳐 행정자치부 심사로 최종 대상기관 선정(10개 기관 이내)
- 선정절차



### ○ 심사지표

- 민원실 시설·환경개선 (50점)
- 민원서비스 3개 지표 (50점)
  - 민원서비스 인프라 수준
  - 민원서비스 운영 개선
  - 정부3.0 민원시책 추진

## IV. 행정 협조사항

### 1. 제도개선 분기별 적극 발굴 협조 ————— 전 부서

- 생활민원 중심으로 구민에게 실질적인 편익이 돌아가는 과제집중 발굴
- 민원처리 과정에서 발생하는 민원인 불편사항에 대한 개선사항 적극 발굴
- 개선유형 : 절차 개선, 시스템 구축, 사무 통·폐합, 서류 감축, 처리기간 단축 등

### 2. 방문민원인에게 쉽고 편한 민원 서비스 제공 ————— 전 부서

- 신속한 민원 처리 및 방문민원 친절 행정서비스 제고
  - 민원인 응대시 공손하고 친절하게 응대함으로써 친절이미지 제고
  - 민원 방법 및 절차 등에 대하여 정확한 정보 제공
  - 민원부서별 유기한 민원 사무의 신속한 처리
- 행정정보공동이용 활성화

### 3. 국민행복민원실 선정 추진과 관련 자료제출 협조 — 해당부서

- 세부 심사지표에 따른 해당 부서별 업무 추진 및 자료제출
- 1차 심사자료 제출(4. 29. 한) : 민원여권과-8026호(2016. 3. 25.)