

문서번호	민원여권과-12 770
결재일자	2016.4.25.
공개여부	대시민공개
보도여부	

주무관	민원행정팀장	민원여권과장	행정관리국장	부구청장
박지현	정성빈	김귀철	고한석	04/25 하철승
협 조				
	행정지원과장	임재홍		
	감사담당관	김영춘		

2016년 강북구 민원행정 및 제도개선 계획

2016.4.25.

강 북 구

목 차

I. 추진근거 및 민원행정 현황

1

II. 민원행정 추세 및 대응

2

III. 2016년도 민원행정 추진방향

4

IV. 분야별 추진내용

5

1. 정부3.0 기반의 민원서비스 제공
2. 국민의 민원부담 완화
3. 국민 눈높이에 맞춰 민원환경 조성
4. 신속·공정·적법한 민원처리
5. 민원행정 역량 강화를 위한 기반구축

V. 행정사항

21

□ 추진근거

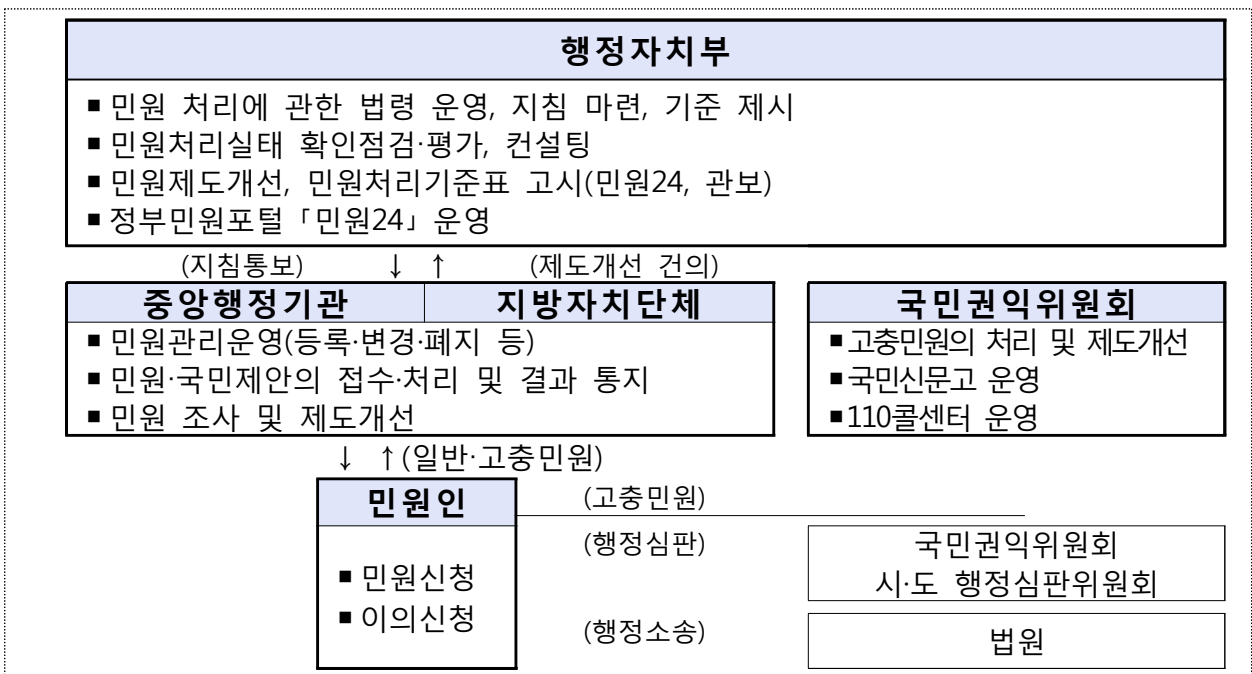
- '16년도 민원행정 및 제도개선 추진지침(행정자치부-1015, 2016.3.31)
- 민원사무처리에 관한 법률 제38조(민원행정 및 제도개선 계획 등)

<민원사무처리에 관한 법률>

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

□ 민원현황

- **민원의 정의** : 민원인이 행정기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하
 는 사항 [민원사무처리에 관한 법률 제2조 및 동법 시행령 제2조]
 - 인허가·등록 등의 신청, 확인·증명 신청, 질의·건의, 고충민원 등 기타 내용 및 성격
 등에 따라 분류
- **민원처리 관리체계**



□ 2015년도 민원처리 현황

【민원창구 유형별】

(단위 : 건)

새울창구							가족관계 창 구	여 권 창 구
계	인·허가, 면허,승인	신고,검사, 등록	증명,확인, 교부	신청, 청구	진정,질의 건의	기 타	가족관계 등 록	여 권 발 급
374,523	6,529	16,966	300,914	7,030	8,836	1,560	11,243	21,445

【민원구분별】

(단위 : 건)

계	고충민원	단순민원	복합민원	즉결제증명	즉결기타
374,523	378	65,902	7,150	294,215	6878

* 민원처리기준표상 분류기준 참고, 새울처리 기준

- 민원창구 유형별로 증명·확인·교부 민원이 건수가 압도적으로 높으며, 그 외에는 여권발급 > 신고·검사·등록 > 가족관계등록 > 진정·질의 등의 순서.
- 민원구분별로는 즉결제증명 민원의 비중이 높으며, 복합민원의 경우 옥외광고물 등의 표시허가(신고)와 건축허가, 건축물 사용승인 신청이 대다수를 차지.

II 민원행정 추세 및 대응

【최근추세】

□ 정보공유 및 시스템 개선으로 선제적·원스톱 행정서비스 제공

- 구민이 필요한 서비스를 이용하기 쉽도록 절차의 간소화, 원스톱 제공
- 구민을 찾아가는 적극적인 행정서비스, 다양한 세대와 필요를 가진 민원인을 배려하는 맞춤형 서비스에 대한 적극적인 노력과 실천 요구
- 민원24를 비롯한 인터넷 기반의 민원행정서비스에 대한 적극적 홍보와 이용률 제고. 아울러 시스템 보안, 개인정보 보호 강화 노력도 필요

[대 응]

□ 원스톱 방식의 민원서비스 실시

○ 행복출산 원스톱서비스

- 추진배경: 출생신고와 함께 가정양육수당, 출산양육지원금, 다둥이 행복카드 등 출산과 관련된 수혜적 서비스 신청을 개별기관을 일일이 방문하는 불편해소
- 추진방법: 출생신고와 연계하여 출산혜택 통합신청

○ 안심상속 원스톱서비스

- 추진배경: 상속을 위한 사망자의 금융거래, 토지, 자동차, 세금 등의 재산 확인을 개별기관을 일일이 방문하는 불편해소
- 추진방법: 사망신고(동시/이후)와 연계하여 한번의 통합신청으로 상속재산 결과 확인

○ 국제운전 면허증 접수 대행 서비스

- 추진배경: 여권과 국제운전면허증 신청을 위해 구청과 운전면허시험장(또는 경찰서)을 각각 방문하는 불편해소
- 추진방법: 도봉운전면허시험장과 업무협약을 통해 여권신청 시 국제운전면허증 통합신청

□ 민원시설 환경 등 개선

○ 구민중심의 종합민원실 운영

- 민원인의 편의를 고려한 종합민원실 배치 및 주차서비스 제공
- 민원사무편람 등 행정정보 검색을 위한 인터넷 zone 정비
- 도서구비 등 민원인이 대기시간 동안 활용할 수 있는 정보 및 편의시설 마련
- 장애인, 노약자, 임산부를 위한 편의시설 확충
- ※ 전용창구 운영 활성화, 장애인 편의물품 관리강화, 모유수유실, 시설정비 및 유축기 구비 등)

□ 민원행정서비스 품질관리 노력

- 민원행정서비스 향상을 위한 유기한민원 처리실태 점검, 방문민원 만족도 조사 등을 통해 행정서비스 품질 관리

목 표

구민이 만족하는 고품질 민원행정 서비스 구현

1. 정부3.0 기반의 민원서비스 제공

- 원스톱서비스 확대
- 구민 중심의 맞춤형 서비스의 선제적 제공
- 구민참여의 민원개선 상시발굴

2. 구민의 민원부담 완화

- 민원서류감축 및 사전안내기능 강화

3. 구민 눈높이에 맞춰 민원환경 조성

- 구민이 편안한 민원처리
- 사회 배려 대상자를 위한 민원서비스 제공확대
- 구민과 소통창구 다양화 및 민원편의 제공

4. 신속·공정·적법한 민원처리

- 복합민원의 신속처리
- 민원인의 권익보호강화
- 불만민원 사전예방 및 악성민원 엄정대응
- 법령에 따른 민원처리 절차의 준수

5. 민원행정 역량 강화를 위한 기반구축

- 민원제도 운영 및 처리 실태 확인 및 점검 실시
- 민원공무원 역량강화로 민원서비스 제공

추진전략
및
과제

1. 정부3.0 기반의 민원서비스 제공

1-1 원스톱 방식 확대

□ 추진방향

- 정보와 시스템의 공유 개방을 통해 민원인의 눈높이에서 정보를 일괄 안내·제공하고, 한곳에서 한번에 수반되는 민원행정을 신청할 수 있는 구민맞춤형 민원서비스 제공

□ 민원행정부문 원스톱서비스 확대

- 행복 출산 원스톱 서비스
 - 출산과 관련된 수혜적 서비스 신청을 개별기관을 일일이 방문하지 않고 출생신고와 동시접수(가정양육수당 지원, 전기요금경감, 가스요금경감 등)
- 안심상속 원스톱 서비스 실시(사망자 재산조회 통합처리시스템 확대)
 - 상속을 위한 재산조회 시 사망신고와 별도로 6곳을 방문하던 절차를 간소화하여 사망신고와 상속재산조회(금융거래, 토지, 자동차, 세금 등)를 한번에 통합신청 가능
- 여권과 국제운전면허증 동시 신청 발급
 - 여권신청시 국제운전면허증을 동시에 신청 받아 국제운전면허증 발급을 위해 운전면허시험장이나 경찰서를 방문해야 하는 번거로움 해소
- 기초생활 수급자 및 장애인 등록 수혜 서비스 동시 신청
 - 기초생활수급자 및 장애인 등록과 별도로 수혜서비스를 각각 신청해야 하는 불편 해소(전기요금, TV수신료, 통신료감면, 도시가스 감면 동시신청)
- 식품위생업, 공중위생업 등 폐업신고 간소화
 - 기존의 폐업신고를 위하여 세무서(사업자등록청)를 방문하지 않고도 구청(인허가청)영업신고·폐업신고시 사업자등록까지 일괄 처리

□ 민원서비스의 선제적 제공

- 국민의 생애주기(임신-출생-취업-사망 등)별 서비스 선제적 제공
 - 추진배경: 수혜 서비스를 찾기 위해 여러 기관을 방문하는 불편을 없애고, 한번의 방문과 신청으로 본인에게 맞는 서비스를 확인
 - (임신·출산) 혼인신고 시 임신·출산지원 서비스 안내
(출생) 출생신고 시 양육수당·출산지원금 등 서비스 한번에 신청
(취업) 공공일자리 발굴·연계, 취업상담·취업알선
(사망) 사망신고 시 금융·토지·국민연금 등 조회를 한번에 신청
(전입) 외국인도 내국인 전입신고처럼 읍·면·동에서 체류지 변경신고
- 맞춤형 수혜서비스 제공
 - 추진배경: 중앙행정기관·지자체·공공기관의 공공서비스를 통합하여 개인별 맞춤형 혜택 안내 서비스 제공
 - (오프라인) 민원인의 개인 자격정보를 연계·확인하여 수혜 가능한 서비스를 개인 맞춤형으로 종합안내
(온라인) 대한민국정부포털(www.korea.go.kr), 알러드림e(www.service.go.kr)

□ 구민참여를 통한 민원개선

- 정책제안제도 활성화
 - 추진배경: 주민과 직원의 적극적 구정참여를 통한 행정제도의 효율적 개선·반영
 - (분야) 행정제도·행정서비스·행정운영 개선 등 자치구 사무와 관련된 창의적 의견 등
 - (신청) 구민, 소속 직원
 - (방법) 국민신문고, 강북구 홈페이지, 인터넷, 우편, 방문 제출
 - (효과) 각종 행정제도를 개선하여 새로운 정책수요에 대한 신속한 대응

- **건설공사 구민행정 참여관계 운영**
 - 구 성: 건설사업 분야에 전문성을 가진 구민 4명
 - 대 상: 토목·건축·전기·통신·조경 공사 1억원 이상
 - 내 용: 공사 현장 확인 및 점검을 통한 구민의 관점에서 개선 요구
- **이용자 시설공사 사전점검제 실시**
 - 구 성: 시설물을 직접 이용하는 주민, 공사장 인근 통·반장 등
 - 대 상: 토목·건축공사 1억원 이상, 조경공사 3천만원 이상
 - 내 용: 시설물 이용 불편사항 유무 및 시설 개선·보완 사항 점검

2. 구민의 민원부담 완화

2-1 민원서류 발급감축 및 안내기능 강화

□ 행정정보공동이용활성화

- **주요내용:** 민원담당자가 행정정보공동전산망으로 확인 가능한 경우 각종 민원신청시 필요한 구비서류를 제출하지 않도록 하여 구비서류 감축 및 민원편의 제공
- **대상정보:** 주민등록등·초본등 148종('16. 1.)
- **추진방향:** 민원사무처리기준표상 공동이용시스템에서 확인 가능한 사항에 대해서는 구비서류 제출 요구금지, 대상목록 게시

□ 민원사무 편람 열람용 컴퓨터 비치

- **주요내용**
 - 민원정보의 사전제공이 가능하도록 우리구 홈페이지 내 민원사무편람 (민원서식)을 수시로 업데이트
 - 민원인이 민원사무 편람 열람을 통해 빠른 민원처리가 가능하도록 종합 민원실 내 열람용 컴퓨터 비치
- **비치장소:** 종합민원실
- **수 량:** 열람용 컴퓨터 2대

3. 구민 눈높이에 맞춰 민원환경 조성

3-1 구민이 편안한 민원처리

□ 민원서식 작성 예시 구 홈페이지 게시

- 복잡한 민원서식의 작성 예시를 강북구 홈페이지 민원창구에 게시하여 민원인이 작성방법 등을 쉽게 확인할 수 있도록 편의제공

□ 여권신청서 영문대필 서비스

- 대 상: 노약자, 거동불편자, 문맹자, 다문화가정, 재외동포 등
- 내 용: 여권신청서 영문작성시 어려움을 겪는 민원인에게 영문대필 서비스를 제공하여 쉽고 정확하게 여권발급 신청 도움

□ 구술 또는 전화 민원업무 운영

- 대 상: 불법주정차 단속 신고 등 12개분야 57종 현장민원
- 내 용: 민원인이 직접 출석하여 의사표시 할 필요가 없는 민원사무를 우리구 자체적으로 '구술 또는 전화민원사무'로 지정하여 민원서식 작성 부담감 경감 및 민원편의제공

3-2 사회 배려 대상자를 위한 민원서비스 제공 확대

□ 장애인·임산부 및 어르신 배려 민원서비스

- 종합민원실 내 장애인, 노약자, 임산부 배려창구 운영
- 장애인 편의시설 (화상전화, 휠체어, 점자안내 등 편의시설 재정비)
- 모유수유실 운영: 청결도 강화, 유축기 및 육아관련 도서 구비 등
- 어르신들을 위한 민원안내도우미제 시행

□ 국내 거주 외국인을 위한 외국어 민원서비스 등 확대

○ 외국어 홈페이지 구축

- 대 상: 3개 언어(영어, 중국어, 일어)
- 내 용: 구 홈페이지 구정정보 및 민원절차를 외국인도 쉽게 이용할 수 있도록 외국어 번역 홈페이지 구축

○ 외국어 신청서 번역본 비치

- 대 상: 4개 언어(영어, 중국어, 일어, 베트남어)
- 내 용: 외국인이 용이하게 민원서비스를 받을 수 있도록 민원창구에 외국어 신청서 번역본 비치

3-3 구민과 소통창구 다양화 및 민원편의 제공

□ 구민과의 소통창구 활성화

○ 열린 구청장실 운영: 주민과의 대화를 통해 민원 해결방안 모색

○ 구청장 일일 동장제

- 13개 동주민센터 순회, 동 민원행정 경험 및 주민의견 청취·수렴

○ 동 신년인사회 개최: 관내 13개 동주민센터

- 구정방향 보고 및 동 업무보고, 민생현장 시설방문
- 주민 건의사항 청취·답변 및 구정 반영

○ 주민참여 예산제 운영

- 구 성: 50명(당연직 6명, 주민 44명)
- 예산편성 과정에 주민의견을 반영하여 예산의 효율성과 투명성 제고

○ 희망마을 만들기 프로젝트

- 희망마을 만들기를 위한 주민공모 사업, 교육, 홍보추진
- 마을공동체 위원회 운영: 20명(당연직 7명, 위촉직 13명)
 - 마을공동체 정책 및 사업타당성 심사 의결, 발전방향 자문
- 마을공동체 인프라 마을사업지기 원스톱 지원

□ 스마트폰 SNS를 활용한 소통창구 확대

○ SNS 운영

- 트위터 www.twitter.com/gangbukgu, 페이스북 www.facebook.com/hopegb
- 내 용: 시·공간 제약 없이 행정 민원에 대응하기 위해 현장 소통 창구로 스마트폰 SNS운영
- 구 성: 기사, 사진, 동영상 등 다양한 형식으로 수시 업데이트 모니터링

○ 다양한 구정매체를 활용한 민원행정 정보제공

- 강북구소식지 발행: 매월 25일, 약14만부 발행
- e뉴스레터 발행: 주1회 발행, 구독회원 약 4만5천명

□ 구민이 편안한 민원 환경조성

○ 민원 수수료 납부환경 개선(카드결제)

- 민원 수수료 납부 편의 도모를 위해 구청 및 동 수수료 발생 민원에 대한 카드(신용카드, 교통카드)결제 활용

○ 무인민원발급기 창구 활성화 및 보안강화

- 설치현황 : 총 12대
 - 발급민원 : 28종(제증명 민원27종, 등기부등본 발급)
 - 무인민원발급기 유지·관리
 - 운영방법 : 관리책임자 지정 및 보안계획 수립을 통한 책임운영
 - 유지관리
 - 심야 및 주말에도 무인민원발급기를 이용할 수 있도록 민원수요 고려 배치
 - 무인민원발급기 이용률 제고를 위한 홍보와 편의제공
 - 고장 및 오류발생시 신속한 복구, 무인민원발급기 활용도 제고
 - 노후화된 무인민원발급기를 신규 교체하여 고장에 따른 구민불편 해소
- * 2013~2014년까지 총 3대 교체(종합상황실, 수유역, 미아사거리역),
2015년 1대(구청 민원실) 교체

4. 신속 · 공정 · 적법한 민원 처리

4-1 복합민원 신속처리

□ 민원후견인 운영

- 운영근거: 민원사무 처리에 관한 법률 제25조 및 동법 시행령 제39조
- 대상민원: 건축허가포함 48종
 - 다수부서(기관) 관련 복합민원 중심(필요시, 그 외 민원도 가능)
 - 업무대행사를 통한 접수 등 후견인 지정의 실효성이 없는 민원 제외
- 후견인 지정 및 운영방법
 - 각 부서 주무팀장을 제외한 6급 팀장 92명
 - 민원여권과에 후견인 지정대상 공무원 명단 비치
 - 민원 접수순에 따라 순번대로 지정하되 민원 성격과 기능별 전문성을 고려해 지정
 - 민원 1회 방문상담 창구 운영(종합민원실 8번 창구)
- 후견인 민원처리 절차

처 리 내 역	담당부서(담당자)	비 고
▶ 민원접수 및 후견인 지정·통보	민원여권과	
▶ 민원인에게 자기소개 및 민원처리 안내	후견인	직접면담 또는 유선
▶ 1차 중간처리 통보	처리부서 · 후견인	유선통보
▶ 2차 중간처리 통보	후견인	유선통보
▶ 최종 처리결과 통보	처리부서(서면) / 후견인(유선)	
▶ 후견인활동일지 작성·통보	후견인(전산입력·출력)	민원여권과 제출

□ 민원조정위원회 운영 활성화

○ 운영근거

- 민원사무 처리에 관한 법률 제24조 제3항 제3호, 동법 시행령 제37조
- 서울특별시 강북구 민원조정위원회 조례

○ 주요기능

- 소관이 명확하지 아니한 민원에 대한 처리주무부서의 지정
- 장기 미해결 민원, 반복민원 및 다수인 관련 민원에 대한 해소 또는 방지
- 처리주무부서 또는 실무종합심의회에서 결정된 민원 관련 법규적용 타당성 여부
- 민원의 종합적인 검토·조정을 위하여 구청장이 회부하는 사항 등

○ 위원 구성현황: 13명(당연직 3명, 위촉직 10명)

- 당연직(3명): 부구청장, 행정관리국장, 감사담당관
- 위촉직(10명): 주민대표, 시민계, 건축계, 법조계, 여성계, 종교계 등

4-2 민원인 권익 보호 강화

□ 고충민원의 책임있는 처리

○ 민원발생 예방대책 적극추진

- 구민참여 기회를 확대하고 다양한 의견수렴 및 반영
- 적극적인 홍보와 이해설득을 통한 구민불만 해소로 근원적 민원해결
- 재개발·재건축 등 취약민원과 반복·지속적 민원은 사례별 매뉴얼 작성
- 불이의 처분에 대한 권리 구제방법 고지

○ 발생민원의 적극적인 처리·관리

- 해결이 지연되는 민원에 대하여는 민원인과의 직접 대화, 주관부서와 관련부서 간 대책회의 등을 통하여 적극적으로 민원해결
- 민원인 편의에 입각한 적극적 민원처리 및 관리체계
- 신규사업 정책시행에 따른 민원 발생요인 예방대책 강구

○ 민원처리의 사후관리 강화

- 민원 처리상황에 대한 정기적인 점검 및 평가 실시
- 반복·불가민원에 대한 제도적 개선 필요성 등 검토
- 미해결 민원은 민원심의위원회 연계를 통하여 심도 있는 해결방안 모색

□ 민원사무심사관 역할 활성화

- 운영근거: 민원사무 처리에 관한 법률 제23조 및 동법 시행령 제33조, 제34조
- 민원사무심사관 - 민원여권과장 (※ 분임민원사무심사관 - 민원처리팀장)
- 담당역할 (분임민원사무심사관 포함): 민원사무 처리상황 확인 및 점검
 - 민원사무 처리기한 수시 점검
 - 민원사무 처리상황 매월 1회 확인·점검·보고
 - 법령에 따른 민원처리 강화를 위한 처리부서 주기적 교육실시 등

□ 민원보상제 실시

- 대 상: 민원처리과정에서 불편·부당한 대우를 받은 민원인
- 방 법: 정중한 사과와 보상금 지급
- 보상금액 : 5천원 상당의 도서문화상품권
- 보상기준
 - 담당자의 잘못으로 고객이 두번 이상 방문하였을 경우
 - 서비스이행기준(행정서비스현장 공통이행기준 및 각 분야별 이행기준)을 충족시키지 못해 이의를 제기한 경우
- 운영방법
 - 각 부서 민원보상제 담당자 지정, 지급 대장을 통한 지급실적 관리

□ 민원인 권리보호를 위한 민원 미란다 운영

- 도입목적
 - 민원인의 민원처리과정상 권리(친절, 신속, 공정한 민원 서비스를 받을 권리, 불만, 이의제기 및 시정요구 권리 등)를 사전 고지
- 운영방법: 구홈페이지 및 부서입구 민원 미란다 내용게시
- 민원미란다 내용

- 민원인은 친절, 신속, 공정한 민원서비스를 받을 권리가 있습니다.
- 민원인은 민원처리과정에서 불만이나 이의가 있을 경우 시정을 요구할 권리가 있습니다.
- 민원인은 공무원의 비리가 있을 경우 처벌을 요구할 권리가 있습니다.

□ 반복·다수인 민원에 대한 관리 강화

- 다수인 민원이 발생하지 않도록 사전예방대책 마련 및 사전 행정예고·청문회·공청회 등을 통한 민원해소 적극 추진
- 다수인관련 민원 처리
 - 민원인의 진의(眞意)여부 파악 및 민원내용 변조 방지를 위해 다수인 관련 민원의 연명부는 반드시 원본 제출 (민원사무처리에 관한 법률 시행령 제22조)
 - 다수인관련 민원 접수 시 “다수인관련민원”을 표시하여 감사(조사)부서를 경유한 후 처리부서로 통보하고 부기관장 이상에게 보고
 - 감사담당관은 다수인관련 민원의 처리상황 분석과 확인을 통한 자체 예방·관리 추진
- 반복민원 대응강화
- 민원조정위원회 심의·조정 활용
 - 다수인관련 민원에 대한 불가처분이나 3회 이상 반복된 민원 중 장기 미해결 민원은 민원조정위원회 심의·조정을 통하여 처리

□ 악성·특이민원에 대한 엄정한 대응

- 허위·반복 등 악성·특이 민원으로 인한 행정력 낭비 및 민원담당 공무원의 육체적·정신적 피해가 심각한 수준으로 엄정한 대응 필요
- 부서장 책임 하에 신속 대응, 상습적인 폭언·폭행 등 발생시 상황에 따라 녹음 또는 녹화, 전화내역 등으로 증거자료 수집
- 적극적인 민원처리로 악성민원 사전 예방
 - 민원담당 공무원은 공감·경청하는 태도로 친절하게 응대하고, 처리 진행상황의 통지 등 민원을 적극적으로 처리
- 기관 차원의 대응 필요
- 민원담당 공무원의 안정적 근무환경 조성

□ 민원의 신청 및 접수 등

민원의 신청 및 방법

- 민원의 신청은 문서(전자정부법 상 전자문서 포함)가 원칙(민원처리법 제8조)
- 직접방문할 필요가 없는 민원은 팩스·인터넷·우편 등으로 신청가능하고 행정기관의 장은 신청가능한 민원*을 정하여 편람 또는 홈페이지에 게시 (시행령 제10조)

* 기타민원에 한해 구술·전화 신청 가능

민원의 접수

- 민원서류는 민원실에서 민원으로 접수 후 민원문서로 즉시 등록·처리
 - 접수 후 처리부에 기록 및 접수증 발급, 처리 절차 및 소요기간 안내

민원서류를 민원실에서 민원으로 접수하지 않고, 처리부서에서 일반문서로 접수할 경우 민원처리기간, 처리결과 통지 등 민원처리절차 미적용으로 민원인에게 불이익이 발생함

- 법령에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고 부당한 접수 보류·거부·반려 금지 및 불필요한 서류 요구금지(민원처리법 제9조, 제10조)
- 민원의 접수·처리 체계 정비
 - 온라인민원 접수 시 온라인 접수창구 유형에 따라 일부는 민원실에서 접수하고, 일부는 처리부서에서 일반문서로 접수하여 민원관리가 소홀해지거나 누락 되는 사례 지양

민원문서의 이송 등

- 민원문서의 신속한 이송(민원처리법 제16조)
 - 당직근무자가 민원서류를 받는 경우 익일 근무시작 후 지체 없이 민원실로 인계, 민원접수가 누락되지 않도록 조치
 - * 민원인이 다른 행정기관 소관의 민원 신청 시, 반려하는 대신 해당 기관으로 8 근무시간 내 이송
 - 종이 민원서류를 다른 행정기관으로 이송할 경우, 스캔 등 전자적 파일형태로 처리기관(부서)에 이송 가능
 - 전자적 파일로 이송 받은 기관은 이를 원본으로 같음하여 신속히 처리, 처리기관에서 원본 요청 시 접수기관은 지체 없이 원본 송부
 - 타 기관에서 이송 받은 민원에 대해 처리결과를 통지할 경우 이송 받은 사실도 함께 기재하여 통보
 - 구비서류·기재사항 등의 흠결사항은 접수단계부터 즉시 보완 요구, 처리부서에 민원서류 이송 시 민원인 보완요구 사실도 함께 통보
- 소관이 모호하거나 불분명한 민원의 주관부서 지정
 - 민원심사관이 1차로 유관부서 의견을 수렴하여 조정하고, 조정이 어려운 경우 민원조정위원회를 개최하여 심의·지정

□ 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
 - * 국민신문고를 통한 민원처리의 경우에도 처리기간 연장은 2회까지만 가능
 - 처리기간 연장 시, 사유 및 처리완료 예정일을 민원인에게 지체 없이 통지

<민원 처리기간의 계산>

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

* 주5일제 정착에 따라 6일 이상 민원도 토요일을 제외하도록 법률개정('16.2.12.시행)

<민원종류별 처리기간>

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

민원처리상황 확인·점검 및 관리

- 민원처리상황과 운영실태를 매월 1회 이상 확인·점검하고 법령 위반 또는 민원 처리 미흡 시 시정조치 등(시행령 제22조)
- 민원심사관은 민원처리상황을 수시로 점검하여 처리기간이 경과한 민원을 발견하였을 때에는 지체 없이 예고장 또는 독촉장 발부(민원처리법 제25조, 시행령 제28조)
- * 민원심사관은 분소·출장소 등 원격지, 특별히 전문성이 필요한 경우 분임심사관 지정
- 민원처리부에 등재·입력된 자료는 부득이한 경우에 한해서만 결재를 득하여 수정하고 관련 증빙자료는 비치

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 미이행 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 협의통보

- 처리주무기관(부서)은 처리기간의 범위 내에서 **회신기간을 정하여** 협조기관(부서)에 **협의 요청**(민원처리법 제20조)
 - 협의 요청을 받은 기관에서는 **협의기간을 준수**하고 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 처리 예정일** 등을 문서로 통지(시행령 제23조)
 - * 인터넷 등으로 민원처리 진행상황을 민원인에게 미리 공개하는 경우 생략 가능, 우편통지 시, 발송기관 및 발송일자를 정확히 표시

□ 민원 처리결과에의 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)
- 각 기관에서는 단순 반복적 업무질의 등 경미한 사항 외에는 **1인 결재** 지양
 - 서신통지 민원이나 다수인관련 민원 등은 반드시 **부서장 이상의 결재**를 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

5. 민원행정 역량 강화를 위한 기반구축

5-1 민원제도 운영 및 처리실태 확인점검·평가 실시

□ 행정서비스 현장운영 활성화

- 현장구성: 공통이행기준 및 분야별 이행기준(20개 분야)
- 현장내용
 - 서비스 기준과 내용, 제공방법 및 절차, 잘못된 서비스에 대한 시정 및 보상조치 등을 구체적으로 정하여 공표하고 이의 실천을 구민에게 약속
- 운영내용
 - 행정서비스 현장 전문 및 이행기준, 도입배경 구청 홈페이지 게시
 - 각 부서별로 눈에 잘 띄는 곳에 행정서비스 현장 내용 게시
 - 행정서비스현장 이행정도 점검 및 피드백

□ 진정성 유기한 민원 처리실태 점검

- 점검 및 대상: 전 부서 및 동주민센터(상·하반기 각 1회)
- 점검내용: 민원처리 실태 서면 및 현장 확인점검
 - 민원해결 노력, 처리기간 및 지침 준수, 다수인민원처리, 사후관리 등
- 결과처리: 우수사례 전부서 확산, 지적사항 시정조치 등

□ 방문민원 만족도 평가

- 평가대상: 구·동·보건소·공공시설 방문고객(상·하반기 각 1회)
- 운영방법: 내방고객 대상 민원처리 품질 출구 설문조사 실시
 - 민원처리과정, 친절도, 신속성, 청렴성 등 8개 문항
- 결과처리: 지적사항 시정조치, 우수사례 확산, 고객 피드백 구정반영

□ 고충민원 사례 관리

- 추진방향
 - 민원사례 관리를 통한 지속적인 민원관리 시스템 개선방안 마련
 - 직원의 민원처리 역량을 강화하여 구민의 구정만족도 향상 도모
- 추진방법
 - 민원사례 선별·분석, 민원관리시스템 및 대민 친절도 개선방안 강구
 - 전직원 대상 민원조정향상 교육과 우리구 민원사례 전파교육 병행

□ 민원담당 공무원 직무교육 강화

- 대 상: 민원행정서비스 담당 공무원
- 내 용: 연간 상시학습 운영 교육계획에 의거 직무교육 이수,
민원전문 공무원에 의한 전문교육 등 역량강화 교육 실시

□ 직원힐링교육 실시

- 대 상: 70명 내외
- 시 기: 2016년 4월
- 내 용: 직무스트레스에 시달린 직원의 심신치유프로그램 진행
민원처리시 발생하는 애로와 개선사항 정보공유, 상호소통의 장을
마련하여 적극적이고 효율적인 업무추진 기회마련

□ 친절베스트 직원 선정

- 기 간: 연 2회
- 인 원: 10명 내외
- 심사 대상
 - 홈페이지, 친절카드, 방문, 전화, 우편 등으로 민원인이 칭찬한 직원
 - 부서장 추천 직원
- 심사방법: 1, 2차에 걸친 심사 후 대상 직원 선정
- 포상·우대: 구청장 표창 수여, 포상금지급, 선진행정 교육시 우선 선정

□ 민원담당 공무원에 대한 인사관리

- 민원담당 공무원에 대한 주기적 인사 고충상담 제도화
- 고충결과 전보 수시·정기 인사발령에 반영
- 기타 민원담당 공무원에 대한 동기부여 및 사기진작 방안
- 풍부한 행정실무 근무자 민원실 배치 (민원사무처리에 관한 법률 시행령 제32조)
- 직원 전보시 민원실 근무자 성비 비율 적극 고려 (각 성비의 최소비율이 25% 이상)

□ 민원담당 공무원을 위한 안정적 근무환경 조성

- 폭언·폭행 민원인에 대한 체계적 대응
 - 친절응대를 통한 민원인 폭언·폭행 사전예방
 - 폭행 등 발생 시 부서장 책임 하에 신속대응
 - 상습적인 폭언·폭행 발생시, 상황에 따라 녹음·녹화

IV

행정사항

- 행정지원과: 민원담당자 인사관리 및 친절행정 관련 협조
- 생활보장과: 장애인 민원편의 시설 정비 협조
- 전 부서
 - 법과 원칙에 따른 신속하고 공정한 민원처리
 - 각종 3.0 민원시책 운영·제도개선 사례 제출
 - 구민불편 개선을 위한 제안제도 적극 참여
 - 개인정보보호 관리강화 및 직무교육 이수철저. 끝.