



'23. 5월 서울시 민원처리실태 보고

2023. 6.

민원 담당관

목 차

1 총 괄 (서울시·자치구)

1

- 접수현황
- 처리현황 및 점검결과
 - 처리기간 신속도
 - 시민 만족도

2 서울시 민원처리실태

4

- 접수현황
- 처리현황
- 민원처리사항 점검결과
 - 처리기간 신속도
 - 시민 만족도
 - 민원처리 준수사항 점검
- 주요 민원현황
- 행정사항

3 자치구 민원처리실태

10

- 접수현황
- 처리현황
- 민원처리사항 점검결과
 - 처리기간 신속도
 - 시민 만족도

< 붙 임 >

1. (서울시) 민원 접수 및 처리 세부현황 12
2. (기관·부서별) 민원처리 단축 및 지연현황 18
3. (서울시) 응답소민원 처리사항 점검현황 24

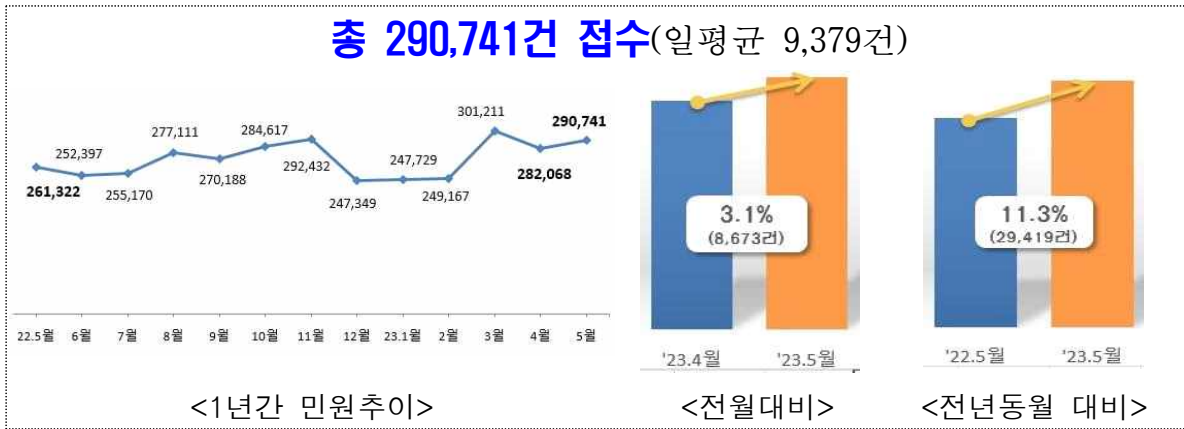
2023. 5월 서울시 민원처리실태 보고

2023년 5월 서울시 민원처리 운영현황 및 실태분석 결과를 보고드립니다

1 총괄 (서울시·자치구)

□ 접수현황

- '23년 5월 총 290,741건 접수되어 전월 대비 3.1%(8,673건) 증가, 전년 동월 대비 11.3%(29,419건) 증가



☞ 전년동월대비 주요 증가사유

- 송파 41.6%(3,638건), 광진 34.7%(2,500건), 관악 20.7%(2,000건), 마포 14.1%(2,102건), 강남 12.5%(2,042건) 등 대부분 자치구 민원 증가 및 서울시 법정민원 7.7%(3,705건) 증가
- 시 전체 일반민원 유형별로는 도로/가로정비민원 43.7%(6,135건), 교통민원 13.4%(18,718건) 증가

□ 처리현황 및 점검결과

- 접수민원에 대해 처리율 97.3%(282,916건), 처리중 2.7%(7,825건)

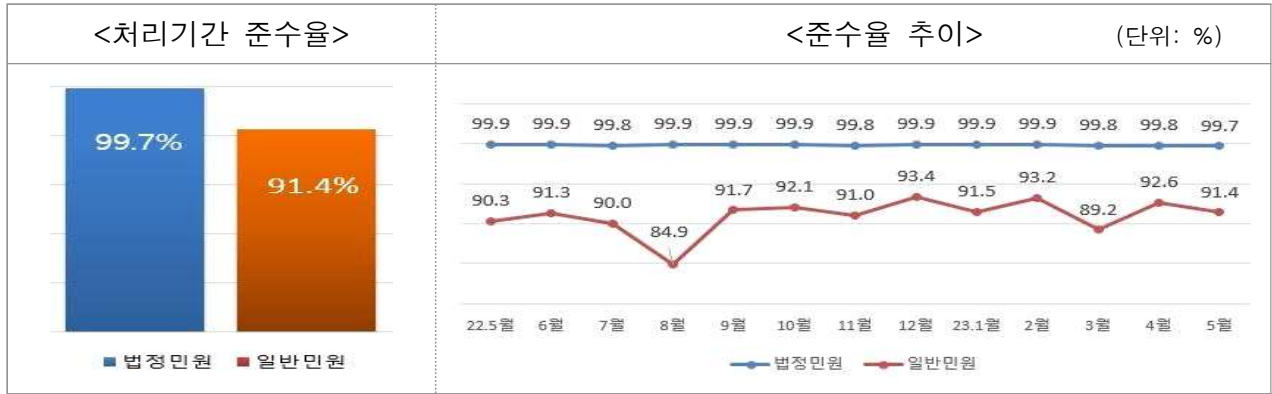
(단위 : 건)

구 분	접 수	처 리			처리중
		소 계	완 료	기 타 (타기관이송,착오등)	
계	290,741	282,916 (97.3%)	280,313 (96.4%)	2,603 (0.9%)	7,825 (2.7%)
서울시	80,665 (27.7%)	77,332	75,305	2,027	3,333
자치구	210,076* (72.3%)	205,584	205,008	576	4,492

* 자치구 법정민원 제외한 수치

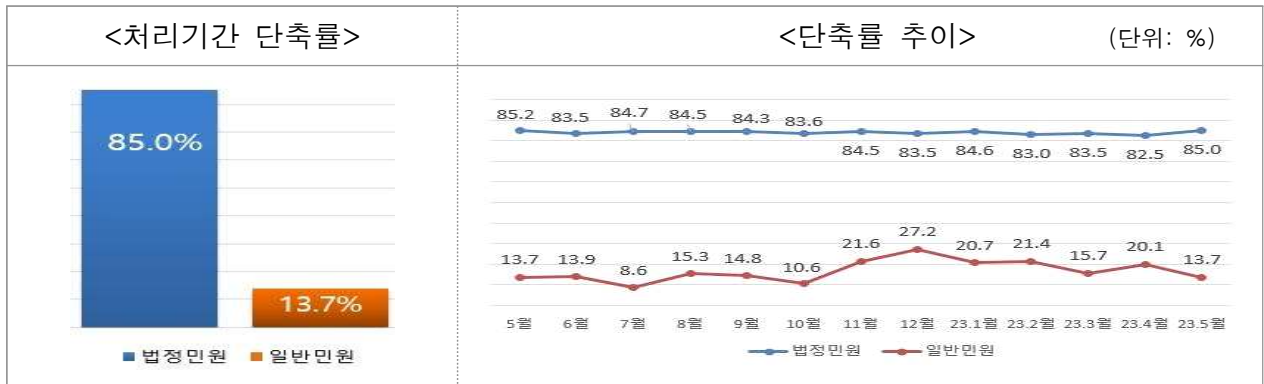
○ 처리기간 준수율

- 처리기간 준수율은 처리기한 내 처리 준수 정도로서,
법정민원 99.7%로 전월대비 0.1% 하락, **일반민원 91.4%**로 1.2% 하락



○ 처리기간 단축률

- 처리기간 단축률은 법정처리기간 대비 단축 정률로서,
법정민원 85.0%로 전월대비 2.5% 상승, **일반민원 13.7%**로 전월대비 6.4% 하락



○ 전월대비 일반민원 신속도(준수율, 단축률) 하락 사유

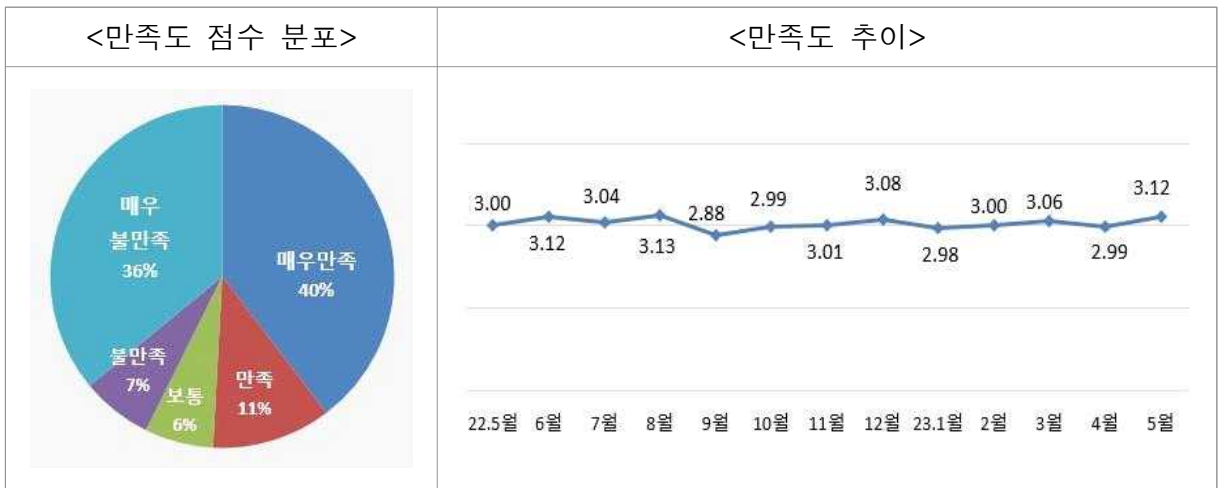
- 서울시 신속도는 전월 대비 소폭 상승하였으나(준수율 동일, 단축률 0.9% ↑)
 자치구 신속도가 하락하여(준수율 1.4% ↓, 단축률 11.1% ↓) 전체 신속도 하락

(단위 : %)

구분	준수율				단축률			
	법정민원		일반민원		법정민원		일반민원	
	4월	5월	4월	5월	4월	5월	4월	5월
전체	99.8	99.7	92.6	91.4	82.5	85.0	20.1	13.7
서울시	99.8	99.7	91.4	91.4	82.5	85.0	27.2	28.1
자치구	-	-	92.8	91.4	-	-	14.6	3.5

○ 시민만족도 : 3.12점

- 민원답변에 대해 민원인의 만족도를 평가한 것으로서, 매우만족 39.7%, 매우불만족 36.0% 등 순으로 나타났으며, 점수로 환산한 만족도는 3.12점 (5점 만점)으로 전월대비 0.13점 상승



※ 만족도 점수 : 매우만족 ~ 매우불만족까지 5등분한 구간을 5~1점으로 환산한 점수

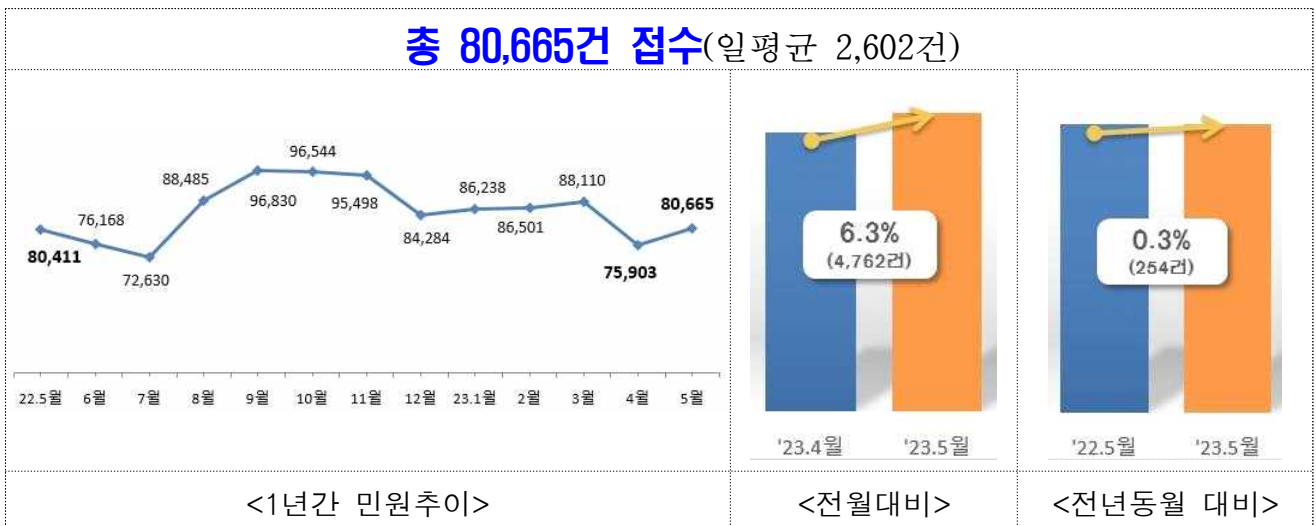
- 본청의 만족도가 3.24점으로 가장 우수하며, 자치구의 경우 전월 대비 0.15점 상승하여 시민 만족도 향상이 두드러짐.

구 분	합 계	서울시				자치구
		소 계	본 청	사업소	투자출연	
'23.5월	평가점수 (평가건수) 3.12 (6,280)	3.17 (954)	3.24 (641)	3.17 (208)	2.75 (105)	3.11 (5,326)
'23.4월	평가점수 (평가건수) 2.99 (7,073)	3.15 (1,054)	3.22 (685)	3.10 (251)	2.85 (118)	2.96 (6,019)
증감	평가점수 (평가건수) 0.13 (△793)	0.02 (△100)	0.02 (△44)	0.07 (△43)	△0.10 (△13)	0.15 (△693)

2 서울시 민원처리실태

□ 접수현황

- '23년 5월 총 80,665건 접수되어 전월(75,903건) 대비 6.3%(4,762건) 증가
전년 동월(80,411건) 대비 0.3%(254건) 증가



☞ 전월대비 주요 증가사유

○ 상수도사업본부 이사정산 관련 민원, 전자고지 신청 민원 등의 증가로 법정민원 7.7%(3,705건) 증가

□ 처리현황

- 접수민원에 대해 처리율 95.9%(77,332건), 처리중 4.1%(3,333건)

(단위 : 건)

구 분	접 수	처 리			처리중
		소 계	완 료	기 타 (타기관이송,착오등)	
계	80,665	77,332 (95.9%)	75,305 (93.4%)	2,027 (2.5%)	3,333 (4.1%)
법정민원*	51,774 (64.2%)	51,581	51,533	48	193
일반민원**	28,891 (35.8%)	25,751	23,772	1,979	3,140

* 법정민원: 인·허가, 신고, 증명 등 서식민원

** 일반민원: 응답소 통합민원 시스템으로 등록되는 민원

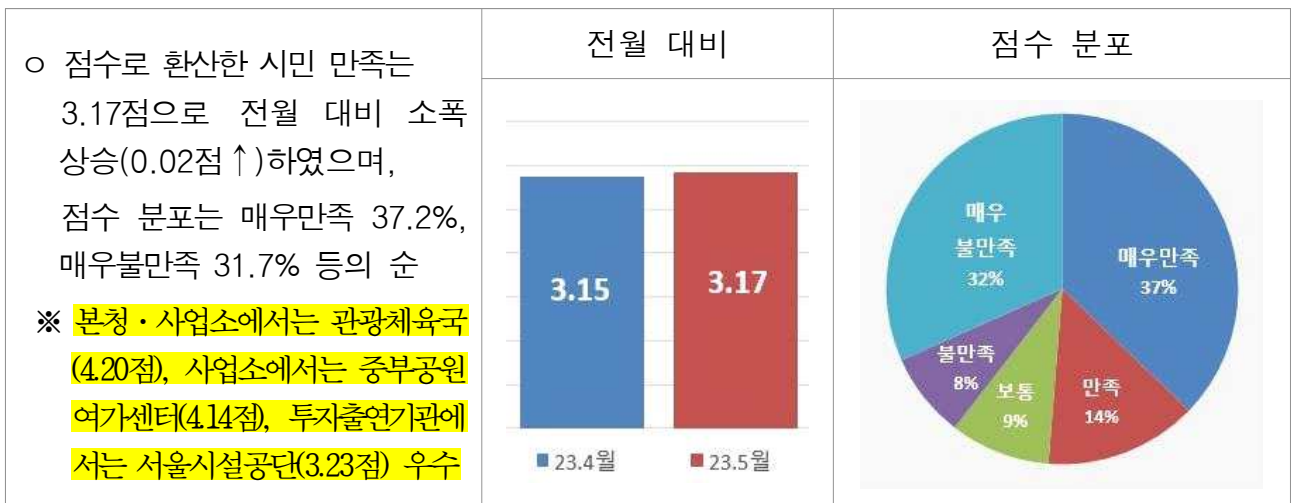
□ 민원처리사항 점검결과

(1) 처리기간 신속도

- 서울시 법정민원 처리기한 준수율은 전월 대비 소폭 하락하였으나,
- 단축률은 법정민원과 일반민원 모두 전월 대비 상승하였으며,
- 도시기반시설본부(토목부)의 일반민원 지연율 감소(6.3%↓) 및 시 열린 민원실 법정민원 단축률 상승(9.5%↑)이 두드러짐



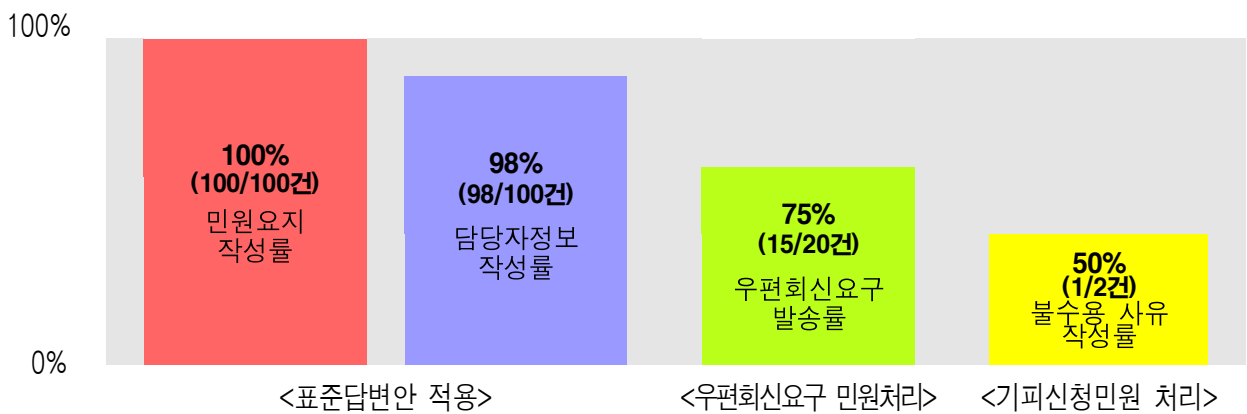
(2) 시민 만족도



(3) 민원처리 준수사항 점검

○ 민원답변(총 129건)에 대한 민원처리의 적정성 점검 결과, 민원요지 작성률 100%(전월과 동일), 담당자 정보 작성률 98%(전월대비 15%↑), 우편회신요구 민원 발송률은 75%(전월대비 10%↑), 기피신청 민원에 대한 불수용사유 작성률 50%(전월대비 10%↑)로 나타남*

* 표준답변안 적용(매월 100건) 및 우편회신요구 민원처리(매월 20건) 점검방법은 표본 조사, 기피신청 민원처리 점검은 전수조사('23.4월 8건 / 5월 9건)임



※ 점검개요 : 각 실국별 및 기관별 민원답변 확인·점검(129건)

① 표준답변안 적용 : 민원요지 및 담당자 성명 등 담당자 정보 기재 여부(100건)

② 우편회신요구 민원처리 : 온라인 민원처리 후 우편 회신 여부(20건/우편발송 15건)

③ 기피신청 민원처리 : 기피신청 불수용시 사유 기재 여부 및 민원답변 표준안 적용 여부(9건/기피신청 불수용 2건)

☞ 점검사항 미준수 업무담당자 및 소속 부서장·팀장에게 별도 안내(이메일)

□ 주요 민원 현황

(1) 집단(반복)민원

분 야	민원요지	접수량 (민원인수)	담당부서
도시계획	목동아파트 1~3단지 조건 없는 중상향 요구	3,473건 (116명)	도시계획국 도시관리과
환경	난지물재생센터 악취문제 해결 요청	980건 (270명)	물재생센터 조사과/시설보수과
교통	덕은지구 교통문제 해결 요구	576건 (123명)	도시교통실 버스정책과

(2) 월간 이슈민원

분 야	민원명	세부내용	담당부서
안전 소방 민방위	서울시 경계경보 위급재난문자 관련 민원	<p>서울시가 5월 31일 오전 경계경보를 발령하며 발송한 재난 문자메시지와 행정안전부의 '오발령' 문자메시지에 비판 민원 다수 접수</p> <p>☞ 행정안전부의 중앙민방위경보통제소 지령방송이 오전 6시 30분 수신되었고, 그 내용은 「현재 시각, 백령면 대청면에 실제 경계경보 발령, 경보 미수신 지역은 자체적으로 실제경보를 발령」으로, 서울 민방위경보통제소 상황실 근무자는 6시 32분까지 중앙민방위경보통제소에 경보발령 확인을 위해 2회 시도하였으나 통화가 연결되지 못하였음. 이에 경보 미수신 지역에 서울도 포함된다고 판단하여 경계경보를 발령하고, 절차에 따라 위급재난문자를 발송함. 앞으로 이러한 문제가 반복하여 일어나지 않도록 행정안전부에 경보발령 지역을 오인하지 않도록 명확한 지령방송을 해줄 것을 요구하고, 우리 부서도 상황에 맞게 신중하고 신속하게 경보발령하도록 하겠음.</p>	서울종합 방재센터 민방위 경보통제소
복지 장애인	장애인 동료상담가(사) 적정한 상담비 책정 요구	<p>서울시 장애인 개별동료상담가 수당 삭감 소식에 장애인 자립생활지원센터 보조금 집행 기준에 이의 제기하며 민원 접수</p> <p>☞ 장애인자립생활지원센터 지원사업은 2002년 시비 지원사업으로 5개소에 대해 지자체 중 전국 최초 시행하여 현재까지 지원하고 있으나, 2022년까지 장애인자립생활지원센터 사업 중 동료상담가수당에 대해서는 객관적인 기준이 없어 장애인자립지원과에서는 동료상담가에 대한 객관적인 기준을 마련하여 「2023년 장애인자립생활지원센터 운영 보조사업비 지원액 및 집행기준」을 통보(2022.12.21.)한 바 있음. 동 집행기준 통보 이후 (사)장애인자립생활센터협의회 및 연합회 요청에 따라 상기 문제에 대해 몇차례 논의 후 서울시에서는 작년 말 통보했던 기준대로 1년간 운영한 후 동 기준에 대한 논의가 다시 있어야 한다는 입장을 단체에 전달하였음. 서울시는 동료상담가가 장애인자립생활 및 역량강화 등을 위해 반드시 필요하다는 점에 대해서는 공감하고 있으나, 서울시에서 20년만에 장애인자립생활센터 운영기준을 마련하였으므로 기준대로 운영해본 후 추가적인 논의가 더 필요하다고 사료됨.</p>	복지정책실 복지기획관 장애인 자립지원과

(3) 직소민원(시장에게 바란다)

분 야	민원요지	세부사항	담당부서
주택	<p>공공임대 주택건설 폐기 탄원 및 문화공원,수변공원 조성 4차 청원</p>	<p>흑석2재정비 촉진 구역 재개발 정비사업 주민대표회의 연명부(6,494명) 제출 ('23.5.8.)</p> <p>☞ 흑석빗물펌프장이 이전할 부지에 추진 중인 흑석 혁신 거점 공공주택지구 조성사업은 가용택지가 고갈된 상황에서 입지 조건이 우수한 저이용 유휴 부지(유수지)를 활용하여 청년, 신혼부부 등 다양한 계층의 주거복지 향상을 위한 공공주택과 지역 주민들이 이용할 수 있는 도서관 등 주민편의시설, 빗물펌프장 및 합류식 하수관로 월류수 저류조 등을 복합개발하는 사업으로써, 현재는 추진 방향을 결정 하기 위하여 자치구 및 지역주민들이 요구하는 내용을 종합적으로 검토 중에 있음.</p> <p>현재 존치관리구역인 흑석 유수지 부지는, 과거 흑석1구역에 편입되어 있었으나 사업의 지연 및 실현 불투명 등의 사유로 동작구청장이 촉진계획 변경을 입안하여, '19.10.15. 서울특별시 도시재정비 위원회의 심의를 거쳐 흑석1구역에서 제척 및 종전의 용도지역으로 환원 결정된 곳으로, 문화공원 설치는 당시 변경 결정 사유와 취지 및 주변 여건 변화, 정책 여건 등을 종합적으로 고려하여 입안권자인 동작구 청장과 면밀한 검토가 필요한 사항임.('23.5.22.)</p>	<p>주택정책실 공공주택과</p>
주택	<p>성북구 장위 13구역 일대 모아 주택 반대 청원</p>	<p>성북구 장위 13구역 주민 (470명) 연명부 제출 ('23.5.16.)</p> <p>☞ 현재 성북구 장위 13구역 일대는 모아타운 대상지 선정 공모 신청한 구역이 없으며, 모아타운 대상지 선정 공모는 공모 요건(면적 및 노후도 기준 등)에 적정하고 신청 구역 일대 주민을 대상으로 해당 자치구에서 주민설명회를 개최하여 의견을 수렴한 후에 서울시로 공모 신청이 가능한 사항임. 모아타운 반대에 대한 의견을 자치구에 전달하여 모아타운 대상지 선정 신청과 관련하여 면밀하게 검토될 수 있도록 하겠음. ('23. 5. 22.)</p>	<p>주택정책실 전략주택공급과</p>

□ 행정사항

○ 2023년 제2차 민원사무편람 일제정비

- 정비내용

- 우리 시에서 관리하는 각종 민원사무의 현행화를 통해 관련 법령 등의 제·개정 사항을 반영하고 민원사무 내용을 최신화함으로써 보다 정확한 민원서비스 제공

※ 응답소시스템에 등록된 민원편람 목록 : 27개 실·국·본부·사업소의 443개('23.5월 현재)

- 정비절차

- 본청 전 부서 및 사업소에 민원편람 일제정비 요청 공문발송 (6월)
- 각 부서에서 시스템 상 정비(신규, 수정, 삭제) 후 민원담당관에 통보 (6~7월)
- 민원편람 정비 결과보고 (7월)

- 향후계획 : 3차 일제정비 (12월)

3 자치구 민원처리실태

□ 접수현황

- '23년 5월 응답소시스템으로 총 210,076건 일반민원 접수
전월 대비 1.9%(3,911건) 증가, 전년 동월 대비 16.1%(29,165건) 증가



☞ 전년동월대비 주요 증가사유

- 송파 41.6%(3,638건), 광진 34.7%(2,500건), 관악 20.7%(2,000건), 마포 14.1%(2,102건), 강남 13.5%(2,042건) 등 대부분 자치구 민원 증가
- 자치구 일반민원 유형별로는 도로/가로정비민원 42.6%(5,421건), 교통민원 15.6%(20,129건) 증가

□ 처리현황

- 접수민원에 대해 처리율 97.9%(205,584건), 처리중 2.1%(4,492건)
처리현황은 해결 97.1%(204,019건), 자체종결 0.3%(617건)임

(단위 : 건)

합 계	처리 완료					처리중
	소계	해 결 (완전,차선,일부 등)	자체종결 (반복,욕설,성희롱 등)	추진불가 (법령,예산 등)	기 타 (이송, 취하 등)	
210,076	205,584 (97.9%)	204,019 (97.1%)	617 (0.3%)	372 (0.2%)	576 (0.3%)	4,492 (2.1%)

- 접수채널별로는 120다산콜이 53.9%, 스마트불편신고가 41.8% 등을 차지함
(단위 : 건)

합 계	120다산콜*	스마트 불편신고	국민신문고 등 연계	홈페이지	기 타*
210,076	113,266 (53.9%)	87,832 (41.8%)	3,652 (1.7%)	1,728 (0.9%)	3,598 (1.7%)

*120다산콜: 전화, 문자, 채팅, 챗봇, 영상 / 기타: 통합접수센터, 포트홀신고, SNS 등

- 분야별로는 교통(70.9%)이 가장 큰 비중을 차지하고, 환경/청소(8.9%) > 도로/가로정비(8.6%) > 보건/위생 분야(2.8%) 등의 순

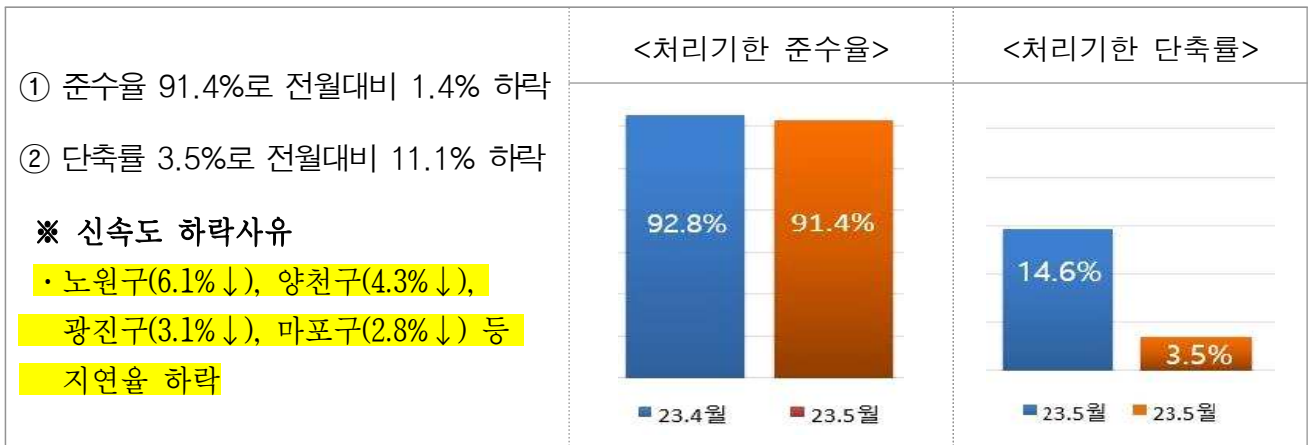
(단위 : 건)

계	교통	환경/청소	도로/가로정비	보건/위생	주택/건축	
	148,920 (70.9%)	18,579 (8.9%)	18,154 (8.6%)	5,883 (2.8%)	3,934 (1.9%)	
210,076	안전/소방	일반행정	복지/여성	문화/관광	경제/산업	기타*
	1,000 (0.5%)	652 (0.3%)	531 (0.2%)	454 (0.2%)	150 (0.1%)	11,819 (5.6%)

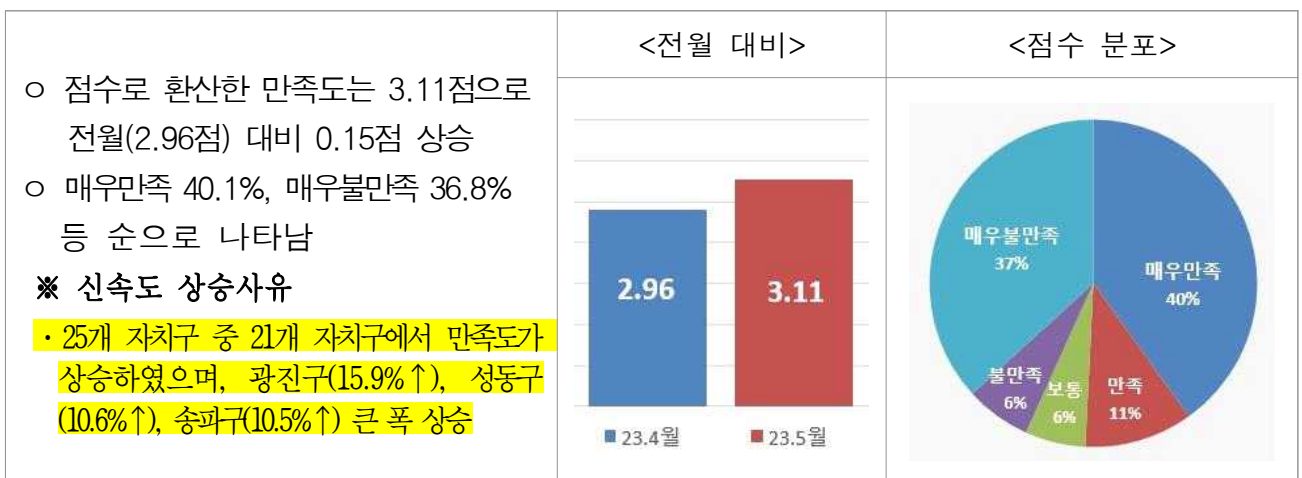
*기타 : 범죄신고, 기타 불편사항, 고지서 재발행, 자치구 연계, 건의, 유형없음 등

□ 민원처리사항 점검결과

(1) 처리기간 신속도



(2) 시민 만족도



<붙임 1>

'23년 5월 서울시 민원 접수 및 처리 세부현황

법정민원

※ 자치구 제외

○ 접수유형별 현황

- 접수유형은 전화 접수가 60.5%(31,341건)로 가장 많은 부분을 차지하고 있으며, 이어 방문(33.1%) > 온라인(6.2%) > 팩스(0.1%) > 우편(0.1%) 접수 순

(단위 : 건)

구 분	합 계	오프라인					온라인
		소계	방문	전화	우편	팩스	
계	51,774 (100%)	48,569 (93.8%)	17,145 (33.1%)	31,341 (60.5%)	45 (0.1%)	38 (0.1%)	3,205 (6.2%)
열린민원실	1,523 (2.9%)	1,079	1,052	0	27	0	444
본청(사업부서)	1,071 (2.1%)	483	482	0	1	0	588
사업소*	49,180 (95.0%)	47,007	15,611	31,341	17	98	2,173

* 사업소: 소방재난본부(각 소방서 포함), 품질시험소, 상수도본부, 보건환경연구원

○ 기관별 처리현황

- 기관별 접수건 비율은 사업소가 95.0%로 가장 많은 법정민원을 접수하고 있으며,
- 처리기간 준수율은 평균 99.7%로 지연처리건수는 158건(0.3%)이고,
- 처리기간 단축률은 평균 85.0%이며 사업소의 단축률이 87.4%로 가장 높음.

(단위 : 건)

구 분	계	열린민원실	본청(사업부서)	사업소
접수건	51,774 (100%)	1,523 (2.9%)	1,071 (2.1%)	49,180 (95.0%)
처리기간 준수율 (지연건수)	99.7% (158)	100.0% (0)	99.7% (3)	99.7% (155)
처리기간 단축률	85.0%	81.2%	68.1%	87.4%

○ 실국별 처리현황

- 실국별 처리현황은 상수도사업본부가 33,518건으로 전체 민원의 64.7%를 차지하고, 소방재난본부(30.0%) > 홍보기획관(2.9%) > 안전총괄실(0.6%) 등의 순

(단위 : 건)

구 분	접 수	처리중	처 리					
			소계	해결	불가	취하	반려	기타 (이송 등)
계	51,774	193	51,581	50,211	1,310	6	6	48
열린민원실	1,523	16	1,507	1,496	1	2	1	7
홍보기획관	1,523	16	1,507	1,496	1	2	1	7
본청 사업부서	1,071	111	960	948	2	4	4	2
안전총괄실	330	0	330	330	0	0	0	0
복지정책실	221	0	221	216	2	0	3	0
도시교통실	146	17	129	128	0	1	0	0
푸른도시여가국	115	3	112	111	0	0	1	0
주택정책실	57	20	37	33	0	3	0	1
디지털정책관	55	0	55	55	0	0	0	0
재무국	46	46	0	0	0	0	0	0
기후환경본부	37	16	21	21	0	0	0	0
시민건강국	23	1	22	22	0	0	0	0
문화본부	9	1	8	8	0	0	0	0
시민감시옴부즈만위원회	6	3	3	2	0	0	0	1
물순환안전국	5	0	5	5	0	0	0	0
도시계획국	4	0	4	4	0	0	0	0
행정국	4	2	2	2	0	0	0	0
디자인정책관	4	0	4	4	0	0	0	0
관광체육국	2	0	2	2	0	0	0	0
미래청년기획단	2	0	2	2	0	0	0	0
경제정책실	1	1	0	0	0	0	0	0
여성가족정책실	1	0	1	1	0	0	0	0
비상기획관	1	0	1	1	0	0	0	0
평생교육국	1	1	0	0	0	0	0	0
대변인	1	0	1	1	0	0	0	0
사업소	49,180	66	49,114	47,767	1,307	0	1	39
상수도사업본부	33,518	23	33,495	32,189	1,306	0	0	0
소방재난본부	15,544	21	15,523	15,482	1	0	1	39
보건환경연구원	103	22	81	81	0	0	0	0
품질시험소	15	0	15	15	0	0	0	0

○ 유형별 처리현황

- 유형별로는 ‘신청’ 22,072건(42.2%), ‘신고’ 17,836건(34.4%), ‘제출’ 5,690(11.0%), ‘보고’ 2,690건(3.9%) 등의 순

(단위 : :건)

구 분	접 수	처리증	처 리					
			소계	해결	불가	취하	반려	기타 (이송 등)
계	51,774	193	51,581	50,210	1,310	6	6	49
신청	22,072	37	22,035	21,235	799	0	0	1
신고	17,836	19	17,817	17,513	288	0	1	15
제출	5,690	0	5,690	5,690	0	0	0	0
보고	2,012	1	2,011	1,985	0	0	0	26
등록	676	25	651	645	1	2	1	2
증명	595	0	595	594	1	0	0	0
검사	590	5	585	565	20	0	0	0
교부	461	0	461	453	2	0	3	3
요구	412	0	412	272	140	0	0	0
허가	375	5	370	369	0	1	0	0
진정	104	14	90	85	1	2	0	2
시험	103	22	81	81	0	0	0	0
인가	87	0	87	81	5	1	0	0
검정	66	2	64	46	18	0	0	0
이의	61	28	33	21	12	0	0	0
승인	39	1	38	38	0	0	0	0
청구	32	26	6	0	6	0	0	0
추천	21	0	21	21	0	0	0	0
질의	15	0	15	15	0	0	0	0
건의	10	1	9	8	0	0	1	0
확인	5	0	5	5	0	0	0	0
지정	4	0	4	4	0	0	0	0
인정	1	0	1	1	0	0	0	0
기타	507	7	500	483	17	0	0	0

일반민원

○ 접수 및 처리결과

- 민원 처리율은 평균 89.1%이며 기한 준수율은 평균 91.4%이며, 처리 단축률은 평균 28.1%로 나타남. (단위 : 건, %)

구 분	접수건수*	처리완료			처리중	처리율	기한 준수율	단축률
		총완료건수	기한내	지연				
계	28,891	25,751	23,531	2,220	3,140	89.1	91.4	28.1
본 청	18,576	16,394	15,591	803	2,182	88.3	95.1	30.8
직속기관	2,048	1,588	1,272	316	460	77.5	80.1	15.7
사 업 소	3,946	3,682	3,050	632	264	93.3	82.8	5.8
투자출연	4,321	4,087	3,618	469	234	94.6	88.5	29.3

* '23.5.1~5.31 응답소시스템 등록 민원 기준

○ 처리 유형별 현황

- 처리현황은 처리완료가 89.1%(25,751건)이며, 처리중 10.9%(3,140건)임.

(단위 : 건)

합 계	처리 완료					처리중
	소계	해 결 (완전,차선,일부 등)	추진불가 (법령,예산 등)	자체종결 (반복,욕설,성희롱 등)	기 타 (이송, 취하 등)	
28,891	25,751 (89.1%)	23,523 (81.4%)	82 (0.3%)	167 (0.6%)	1,979 (6.8%)	3,140 (10.9%)

○ 접수 채널별 현황

- 접수채널별로는 120다산콜이 49.1%, 국민신문고 등 연계 28.0% 등을 차지함.

(단위 : 건)

합 계	120다산콜*	국민신문고 등 연계	스마트 불편신고	홈페이지	기 타*
28,891	14,181 (49.1%)	8,096 (28.0%)	2,983 (10.3%)	2,438 (8.5%)	1,193 (4.1%)

*120다산콜: 전화, 문자, 채팅, 챗봇, 영상 / 기타: 통합접수센터, 포트홀신고, SNS 등

○ 분야별

- 분야별로는 교통(32.9%)이 가장 큰 비중을 차지하고, 주택/건축(28.7%) > 환경/청소(9.2%) > 도로/가로정비(7.0%) 분야 등의 순

(단위 : 건)

계	교통	주택/건축	환경/청소	도로/가로정비	안전/소방	
	9,514 (32.9%)	8,298 (28.7%)	2,667 (9.2%)	2,023 (7.0%)	1,848 (6.4%)	
28,891	일반행정	복지/여성	보건/위생	문화/관광	경제/산업	기타*
	639 (2.2%)	418 (1.5%)	304 (1.1%)	255 (0.9%)	232 (0.8%)	2,693 (9.3%)

*기타 : 범죄신고, 기타 불편사항, 고지서 재발행, 자치구 연계, 건의, 유형없음 등

- 주요민원 내용 (교통 분야) 불법 주·정차 단속 신고 등 현장민원 등
(환경/청소 분야) 노점상, 불법광고물, 무단투기 신고 등
(도로/가로정비 분야) 도로 및 보도 불편사항, 가로등 고장 등

○ 시민 만족도

- 민원답변에 대한 민원인의 만족도를 평가한 것으로서 5점 만점에 3.17점으로 전월(3.15점) 대비 0.02점 상승함.
- 만족도 점수 분포는 매우만족과 매우불만에 68.9%가 집중돼 양극화된 모습을 보임.(매우만족 37.2%, 매우불만 31.7%)

(단위 : 점, 건)

구 분		계	본 청	사업소	투자출연
'23.5월	평가점수 (평가건수)	3.17 (954)	3.24 (641)	3.17 (208)	2.75 (105)
'23.4월	평가점수 (평가건수)	3.15 (1,054)	3.22 (685)	3.10 (251)	2.85 (118)
증감	평가점수 (평가건수)	0.02 (△100)	0.02 (△44)	0.07 (△43)	△0.10 (△13)

- 만족도 유형별 분포 현황

(단위 : 건)

계	매우만족(5점)	만족(4점)	보통(3점)	불만족(2점)	매우불만족(1점)
954	355 (37.2%)	134 (14.0%)	88 (9.2%)	75 (7.9%)	302 (31.7%)

※ 동일인의 반복민원 만족도 평가는 1건으로 산출

- 본청·사업소 실국/기관별 만족도 현황(만족도 점수가 높은 순 나열)

<본청>

(단위 : 건, 점)

실국	만족도 점수	만족도 참여건수(질의유형별)					
		합계	매우만족	만족	보통	불만	매우불만
관광체육국	4.20	5	3	-	2	-	-
행정국	3.76	25	13	3	3	2	4
도시교통실	3.74	337	167	58	30	20	62
홍보기획관	3.67	9	4	2	1	-	2
여성가족정책실	3.58	12	5	2	2	1	2
안전총괄실	3.50	12	5	3	-	1	3
문화본부	3.17	5	1	2	1	1	-
시민건강국	3.10	10	3	2	-	3	2
균형발전본부	3.00	5	1	2	-	-	2
주택정책실	2.98	54	18	8	4	3	21
디지털정책관	2.83	6	1	1	1	2	1
기후환경본부	2.50	20	6	1	1	1	11
복지정책실	2.17	41	8	3	2	3	25
경제정책실	2.00	8	2	-	-	-	6
도시계획국	1.49	59	2	4	3	3	47

<사업소>

(단위 : 건, 점)

기관	만족도 점수	만족도 참여건수(질의유형별)					
		합계	매우만족	만족	보통	불만	매우불만
중부공원여가센터	4.14	7	4	1	1	1	-
도로사업소	3.89	46	26	6	5	1	8
상수도사업본부	3.71	14	6	4	-	2	2
소방재난본부	3.41	29	13	3	4	1	8
서울대공원	3.14	7	3	1	-	-	3
한강사업본부	3.00	42	12	8	3	6	13
서울식물원	2.60	5	-	1	2	1	1
도시기반시설본부	2.52	23	7	-	2	3	11
서부공원여가센터	1.50	6	-	-	1	1	4
물재생센터	1.00	8	-	-	-	-	8

<투자출연기관>

(단위 : 건, 점)

기관	만족도 점수	만족도 참여건수(질의유형별)					
		합계	매우만족	만족	보통	불만	매우불만
서울시설공단	3.23	35	14	4	3	4	10
서울교통공사	2.63	43	7	6	8	8	14
서울주택도시공사	2.00	11	1	2	-	1	7

※ 만족도 평가건수가 5개 이상인 실국/기관 대상, 동일인의 반복민원 만족도 평가는 1건으로 산출

〈붙임 2〉

'23년 5월 민원처리 단축 및 지연 현황

법정민원(단축률-스피드지수)

※ 자치구 제외

□ 실국별 세부현황

(단위 : 건, %)

실국명	총건수	스피드지수		
		이번달	지난달	증감
계	23,448	85.0	82.5	2.5
열린민원실	1,138	81.2	71.7	9.5
홍보기획관	1,138	81.2	71.7	9.5
본청 사업부서	752	68.1	61.0	7.1
안전총괄실	330	90.2	84.8	5.4
여성가족정책실	1	90.0	56.7	33.3
미래청년기획단	1	85.0	-	-
관광체육국	1	80.0	-	-
문화본부	9	79.2	65.5	13.7
디지털정책관	34	77.3	83.4	△6.1
시민건강국	21	74.8	83.8	△9.0
푸른도시여가국	116	73.7	74.5	△0.8
디자인정책관	4	65.3	73.0	△7.7
복지정책실	13	63.7	73.7	△10.0
비상기획관	2	60.0	-	-
도시계획국	2	57.1	50.0	7.1
주택정책실	21	54.8	74.2	△19.4
대변인	1	50.0	-	-
도시교통실	138	47.8	43.1	4.6
기후환경본부	24	41.5	34.1	7.5
재무국	24	38.4	42.0	△3.5
물순환안전국	6	27.6	24.7	2.8
행정국	3	23.3	20.0	3.3
경제정책실	1	0.0	-	-
사업소	21,558	87.4	87.5	△0.1
품질시험소	15	90.6	90.4	0.3
상수도사업본부	19,168	88.3	88.1	0.1
소방재난본부	2,315	85.3	85.5	△0.2
보건환경연구원	60	34.8	44.9	△10.0

※ 산출제외 : 법정민원서식의 처리일이 3시간인 민원 제외

※ 스피드지수(단축률)는 민원별 민원처리 업무방식이 다르므로 참고사항으로만 활용

일반민원(지연율)

1 기관 순위(실·국·본부, 사업소, 투자·출연기관)

□ (베스트 10) 지연 없이 처리한 기관

순위	기관명(실·국·본부)	처리건수	지연건수	전일지연율
1	물재생센터	549	0건	0%
2	도시기반시설본부	191		2.29%
3	상수도사업본부	145		0%
4	시민건강국	67		0%
5	여성가족정책실	57		1.22%
6	120다산콜재단	56		0%
7	중부공원여가센터	49		6.98%
8	기획조정실	23		4.76%
9	서울식물원	22		0%
10	평생교육국	19		3.23%
11	체육시설관리사업소	19		0%

※ 지연 없이 민원 처리한 기관 중 처리 건수가 많은 順으로 상위 10위

□ (워스트 10) 처리 지연율 높은 기관

순위	기관명	처리건수	지연건수	지연율	전일지연율
1	아동복지센터	3	2	66.67%	100%
2	서울물재생시설공단	26	3	11.54%	0%
3	균형발전본부	39	4	10.26%	6.25%
4	재무국	10	1	10%	0%
5	문화본부	41	4	9.76%	4.55%
6	서울주택도시공사	300	24	8%	5.68%
7	안전총괄실	113	7	6.19%	6.25%
8	주택정책실	295	16	5.42%	6.54%
9	서부공원여가센터	57	3	5.26%	1.75%
10	행정국	175	7	4%	1.08%

※ 지연율(%) = (민원처리 지연건수 / 총 민원처리건수) X 100

※ 민원 처리건수가 2건 이상인 기관 중 지연율이 높은 기관 順 정렬

2

부서 순위(실·국·본부, 사업소, 투자·출연기관)

□ (베스트 20) 지연 없이 처리한 부서

연번	실·국·본부명	부서명	처리건수	지연율	전월지연율
1	물재생센터	난지물재생센터	547	0%	0%
2	복지정책실	복지기획관 어르신복지과	525		0%
3	도시교통실	교통기획관 보행자전거과	101		1.69%
4	도로사업소	북부도로사업소	84		0%
5	복지정책실	복지기획관 장애인자립지원과	83		4.76%
6	도시기반시설본부	도시철도국 도시철도사업부	63		5.56%
7	도시교통실	교통기획관 교통운영과	61		1.92%
8	도로사업소	성동도로사업소	54		0%
9	주택정책실	주택공급기획관 전략주택공급과	52		4.55%
10	도시기반시설본부	시설국 토목부	51		6.25%
11	주택정책실	주택공급기획관 주택정책과	44		0%
12	소방재난본부	서초소방서	37		0%
13	소방재난본부	강서소방서	33		0%
14	관광체육국	체육진흥과	31		0%
15	소방재난본부	영등포소방서	31		0%
16	소방재난본부	용산소방서	31		0%
17	경제정책실	경제일자리기획관 미디어콘텐츠산업과	30		0%
18	소방재난본부	노원소방서	30		0%
19	소방재난본부	구로소방서	27		0%
20	상수도사업본부	남부수도사업소	26		0%

※ 민원처리 건수가 많은 부서順 정렬

□ (위스트20) 처리 지연율 높은 부서

순번	실·국·본부명	부서명	처리건수	지연건수	지연율	전일지연율
1	문화본부	문화재정책과	9	3	33.33%	0%
2	균형발전본부	균형발전기획관 도시정비과	4	1	25%	8.33%
3	재무국	세무과	4	1	25%	0%
4	균형발전본부	동남권추진단	5	1	20%	0%
5	도시교통실	교통기획관 도시철도과	75	15	20%	18.97%
6	문화본부	문화시설과	5	1	20%	12.5%
7	경제정책실	국제협력과	6	1	16.67%	0%
8	복지정책실	복지기획관 장애인복지정책과	6	1	16.67%	27.27%
9	주택정책실	주택공급기획관 주거정비과	65	10	15.38%	10.23%
10	관광체육국	관광정책과	14	2	14.29%	0%
11	디지털정책관	정보통신보안담당관	9	1	11.11%	0%
12	푸른도시여가국	자연생태과	9	1	11.11%	11.11%
13	균형발전본부	균형발전기획관 도심재창조과	10	1	10%	0%
14	행정국	시민협력과	10	1	10%	0%
15	기후환경본부	녹색에너지과	23	2	8.7%	0%
16	기후환경본부	친환경차량과	12	1	8.33%	0%
17	도시교통실	교통기획관 버스정책과	2,675	217	8.11%	13.64%
18	한강사업본부	시설부	76	6	7.89%	6.85%
19	안전총괄실	안전총괄관 교량안전과	51	4	7.84%	8.77%
20	홍보기획관	서울브랜드담당관	13	1	7.69%	0%

※ 민원처리 부서별 처리지연율이 높은 順으로 상위 20개 부서

※ 지연율(%) = (민원처리 지연건수 / 총민원처리건수) X 100

☞ **참고) 지연 건수 기준 민원 처리 지연 기관(위스트 10) 및 부서(위스트 20)**

▶ **기관(실·국·본부) 현황**

순위	기관명	처리건수	지연건수	지연율	전월지연건수
1	도시교통실	6,215	238	3.83%	547
2	도시계획국	7,447	42	0.56%	111
3	서울주택도시공사	300	24	8%	13
4	주택정책실	295	16	5.42%	25
5	기후환경본부	495	16	3.23%	9
6	한강사업본부	380	13	3.42%	10
7	도로사업소	742	13	1.75%	18
8	안전총괄실	113	7	6.19%	7
9	행정국	175	7	4%	2
10	소방재난본부	628	7	1.11%	2

※ 일반민원 지연 건수가 많은 順으로 상위 10개 기관(실·국·본부)

▶ **부서 현황**

순번	실·국·본부명	부서명	처리건수	지연건수	지연율	전월지연건수
1	도시교통실	교통기획관 버스정책과	2,675	217	8.11%	477
2	도시계획국	도시관리과	7,218	39	0.54%	109
3	도시교통실	교통기획관 도시철도과	75	15	20%	11
4	기후환경본부	자원회수시설추진단 자원순환과	413	13	3.15%	9
5	주택정책실	주택공급기획관 주거정비과	65	10	15.38%	9
6	한강사업본부	시설부	76	6	7.89%	5
7	행정국	총무과	143	6	4.2%	1
8	도로사업소	동부도로사업소	121	5	4.13%	5
9	안전총괄실	안전총괄관 교량안전과	51	4	7.84%	5
10	한강사업본부	공원부	86	4	4.65%	4
11	문화본부	문화재정책과	9	3	33.33%	0
12	주택정책실	주택공급기획관 공동주택지원과	56	3	5.36%	7
13	도로사업소	강서도로사업소	121	3	2.48%	6
14	도로사업소	서부도로사업소	187	3	1.6%	4
15	한강사업본부	운영부	187	3	1.6%	1
16	도시계획국	도시계획과	205	3	1.46%	1
17	관광체육국	관광정책과	14	2	14.29%	0
18	기후환경본부	녹색에너지과	23	2	8.7%	0
19	주택정책실	재정비촉진사업과	28	2	7.14%	1
20	소방재난본부	양천소방서	29	2	6.9%	0

※ 일반민원 지연 건수가 많은 順으로 상위 20개 부서

3 자치구 순위

□ 처리 지연을 낮은 자치구 순

순번	자치구명	처리건수	지연건수	지연율(전월대비)	전월 지연율
1	성동구	245	2	0.82% (↑ 0.82)	0%
2	금천구	587	6	1.02% (↑ 0.63)	0.39%
3	서초구	499	6	1.2% (↓ 2.18)	3.38%
4	강동구	652	10	1.53% (↑ 0.45)	1.08%
5	성북구	253	4	1.58% (↑ 1.58)	0%
6	관악구	334	6	1.8% (↑ 1.43)	0.37%
7	광진구	290	8	2.76% (↓ 3.1)	5.86%
8	서대문구	2,260	65	2.88% (↑ 1.72)	1.16%
9	중랑구	294	9	3.06% (↑ 2.09)	0.97%
10	송파구	505	18	3.56% (↑ 0.57)	2.99%
11	중구	379	14	3.69% (↑ 1.24)	2.45%
12	동작구	206	9	4.37% (↑ 0.42)	3.95%
13	양천구	607	27	4.45% (↓ 4.25)	8.7%
14	용산구	352	16	4.55% (↑ 0.45)	4.1%
15	강서구	377	18	4.77% (↑ 1.16)	3.61%
16	은평구	218	11	5.05% (↓ 0.27)	5.32%
17	도봉구	156	10	6.41% (↑ 2.56)	3.85%
18	구로구	209	15	7.18% (↑ 2.81)	4.37%
19	노원구	262	19	7.25% (↓ 6.14)	13.39%
20	강북구	210	16	7.62% (↑ 1.24)	6.38%
21	종로구	218	17	7.8% (↑ 1.46)	6.34%
22	강남구	401	38	9.48% (↑ 2.8)	6.68%
23	영등포구	260	25	9.62% (↑ 4.06)	5.56%
24	동대문구	259	25	9.65% (↑ 0.07)	9.58%
25	마포구	418	41	9.81% (↓ 2.81)	12.62%

※ 지연율(%)=(민원처리 지연 건수/ 총민원처리수) X 100

<붙임 3>

'23.5월 서울시 응답소민원 처리사항 점검현황

표준답변안 적용

□ 점검개요

- 점검대상 : 일반민원을 대상으로 실·국·기관별 표본 추출(100건)
- 점검내용 : 민원답변 표준안 준수 여부 확인

□ 점검결과

- 총괄 (단위 : 건)

구 분	계 (점검건수)	민원요지 미작성	담당자정보 미기재	비 고
계	100	0 (-)	2 (2.00%)	
본 청 (해당 건수)	44	0 (-)	1 (2.27%)	
사 업 소 (해당 건수)	34	0 (-)	0 (-)	
투자출연기관 (해당 건수)	22	0 (-)	1 (4.55%)	

※ 점검 사항 미준수 담당자, 팀장 및 부서장에게 점검 결과 별도 안내(담당자 e-메일)

우편 회신 요구 민원 처리

□ 점검개요

- 점검대상 : '23.5월 국민신문고 연계 우편회신요구민원 대상 표본 추출(20건)
- 점검내용 : 민원 답변 후 우편 회신 요구 민원의 우편 발송 여부 점검

□ 점검결과

(단위 : 건)

연번	처리부서(기관)	점검건수	우편 발송	우편 미발송	비고
계	20개 부서	20	15	5	

※ 점검 사항 미준수 담당자, 팀장 및 부서장에게 점검 결과 별도 안내(담당자 e-메일)

기피신청민원 처리

□ 점검개요

- 점검대상 : '23. 5월 국민신문고 연계 민원 중 기피신청 민원 전체
- 점검내용 : 기피신청 민원 수용 여부 및 불수용 시 사유 기재 여부, 민원 답변 표준(안) 적용 여부 등 점검

□ 점검결과

(단위 : 건)

연번	처리부서(기관)	점검건수	기피신청			민원답변 표준안 (미준수)	점검결과
			수용	불수용			
				작성	미작성		
계	9개 부서	9	7	1	1	1	

※ 점검 사항 미준수 담당자, 팀장 및 부서장에게 점검 결과 별도 안내(담당자 e-메일)