

등록번호	민원여권과-32566
등록일자	2014.11.7.
결재일자	2014.11.7.
공개구분	대시민공개

주무관	민원행정팀장	민원여권과장	행정관리국장	
이정숙	엄영희	박순종	11/07 이종두	
협조				

## 2014년 민원행정 우수사례 수기공모 계획



행정관리국  
민원여권과

# 2014년 민원행정 우수사례 수기공모 계획

민원처리과정에서 발생한 불편을 개선하고 친절하고 능동적인 서비스로 구민 감동을 실현한 일선 직원들의 민원행정 우수사례 수기 공모·공유·확산을 통해, 민원공무원의 사기 진작과 민원서비스 수준을 높이고자 함.

## I 추진방향

- 민원제도와 민원서비스 개선에 대한 자발적·능동적 분위기 조성
- 2015년 안전행정부 민원간소화 과제 발굴 실적 대비
- 민원담당 직원 격려 및 사기진작

## II 추진계획

### 1. 민원행정 우수사례 공모

- 기 간 : 2014. 11. 21.(금)까지
- 대 상 : 각 부서, 동 주민센터, 보건소 전직원
- 내 용 : 2014년 민원제도 개선·발굴 사례 또는 민원서비스 우수사례

민원제도 개선·발굴 사례	<ul style="list-style-type: none"><li>■ 창의적인 업무개선으로 민원행정 능률 향상한 사례</li><li>■ 절차간소화 또는 신속한 민원처리를 위한 처리과정 개선 사례</li><li>■ 민원제도간소화 과제(법정처리기간 단축, 구비서류감축 등) 발굴 사례</li><li>■ 기존 민원제도를 활성화한 사례</li></ul>
민원서비스 우수사례	<ul style="list-style-type: none"><li>■ 갈등이 첨예한 집단·복합민원 등 고충민원을 슬기롭게 해결한 사례</li><li>■ 민원발생 가능성을 차단하여 민원 사전예방에 기여한 사례</li><li>■ 민원불편사항의 헌신적 해결 노력으로 민원편익증대에 공헌한 사례</li><li>■ 친절하고 능동적인 응대로 주민에게 감동을 준 사례</li></ul>

- 작성요령 : 수필 형태로 A4용지 2장 이내 분량 작성·제출 (붙임1 서식)

## 2. 심사

### □ 심사위원 구성

- 위 원 장 : 행정관리국장
- 부위원장 : 민원여권과장
- 위 원 : 총무과 추천으로 국문학 전공 및 문학 관심직원 7인 이내 별도구성

### □ 심사기준 : 효율성, 창의성, 공감도, 활용성, 내용의 충실성

심사기준	세부 항목
효율성(25점)	주민 만족도 증대정도 / 업무편리성 / 투입 대비 효과
창의성(20점)	기존 서비스와 차별되는 독창성
공감도(10점)	전 직원이 공감할 사례
활용성(25점)	실현 가능성 / 업무적용 용이성 / 타기관 파급효과
내용의 충실성(20점)	내용의 진실성 / 문장의 구성력

### □ 심사방법

- 예비심사 : 심사위원이 심사기준에 따라 개별 서면 채점하여 본심사작 선정
- 본 심사 : 시상작(최우수 1, 우수 1, 장려 1) 선정
- 심사원칙 : 심사위원 소속부서의 제출작은 심사 제척  
예비·본심사 모두 블라인드 심사 원칙

### □ 심사기간

- 예비심사 : 2014. 11. 24. ~ 2014. 11. 26. (3일간)
- 본 심 사 : 2014. 11. 28.(금) 15:00 민원여권과

## 3. 우수사례 선정 및 시상

### □ 선정방법 : 예비심사 선정작 중 심사위원회 심의·채점 결과 고득점 순

### □ 시 상

- 일 시 : 2014년 총무식
- 훈 격 : 구청장상
- 내 역 : 최우수 1명 (구청장 상장 및 상금 50만원)  
우 수 1명 (구청장 상장 및 상금 30만원)  
장 려 1명 (구청장 상장 및 상금 20만원)  
※ 참가자 격려 14명 (문화상품권 2만원상당)

#### 4. 우수사례집 발간·공유

- 사례집 전자책 발간 및 중구홈페이지 게시
- 타부서에 활용 가능한 우수사례 검토·제안

### III

#### 소요예산

- 소요예산 : 총1,304,900원

구 분	소요예산	세부내용	예산과목
우수작 시상금	1,280,000원	최우수상 500천원× 1명 우수상 300천원× 1명 장려상 200천원× 1명 참가자격려 20천원× 14명	주민행정편의도모, 민원편의제공, 민원행정서비스제공, 포상금, 포상금
상장제작	24,900원	(인쇄비) 8,300원× 3부	주민행정편의도모, 민원편의제공, 민원행정서비스제공, 일반운영비, 사무관리비

### IV

#### 일정 및 행정사항

일 정	내 용	관련부서	행정사항
2014. 11. 21.	우수사례공모	전 부서, 동주민센터,보건소	부서장 책임하 1건 이상 반드시 기한 내 제출협조
2014.11.24~28.	심사	심사위원 소속부서	심사 업무 협조
2014. 12. 15.	사례집(전자책)	전산정보과	사례집 e-북 제작
2014. 12. 31.	시상	총무과	우수작 시상

- 【붙임】 1. 작성서식 1부.  
2. 심사기준표 및 심사표 각1부.

【붙임 1】 작성서식

# 작성 서식

❖ 규격 및 분량 : A4용지 2장 이내

❖ 작성형태 : 수필형식

- 아래 원고 작성 요령을 참고하여,

민원개선사례, 제도개선 제안사항, 고충해결사례, 친절사례, 업무수행 중에 느낀 점 등을 자유롭게 기술

❖ 편집형식(한글 기본설정 유지)

- 용지여백 : 위20, 머리말15, 왼쪽30, 오른쪽30, 아래15, 꼬리15

- 줄간격 160

## 원고 작성 요령

제목

↳ (서울남산체EB, 24point, 왼쪽정렬)

24포인트 Enter↵

부서명 및 제출자성명

(서울남산체B, 14point, 오른쪽정렬)↵

14포인트 Enter↵

본문

↳(서울한강체M, 13point)

※ 본문내용 작성시 줄 바뀔 때 엔터를 치지 말 것.

# 심사기준표

연 번 : \_\_\_\_\_

항 목	세 부 항 목	배 점	점 수
효율성 (25)	■ 주민 만족도가 크게 향상된다.	10	
	■ 일하는 방식이 개선되어 업무수행이 훨씬 편해진다.	10	
	■ 적은 비용과 노동력으로 문제를 해결한다.	5	
창의성 (20)	■ 기존 민원서비스와 차별되는 독창성이 있다.	20	
공감도 (10)	■ 전 직원이 충분히 공감할 수 있다.	10	
활용성 (25)	■ 충분히 실현 가능한 내용이다.	10	
	■ 당장이라도 업무에 적용하기 쉽다.	10	
	■ 다른 기관 또는 다른 업무에서도 충분히 활용가능하다.	5	
내용의 충실성 (20)	■ 내용이 진실하고 현실적이다.	10	
	■ 문장력이 뛰어나고 글의 구성이 참신하다.	10	
<b>합 계</b>		<b>100</b>	

# 심사표

연번	제 목	항 목 별 점 수					총점 (100점)
		효율성 (25점)	창의성 (20점)	공감도 (10점)	활용성 (25점)	충실성 (20점)	
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							

심사위원	(소속)	(성명)	(서명)
------	------	------	------