

문서번호	민원여권과-44532
결재일자	2014.12.23.
공개여부	대시민공개

주무관	민원처리담당	민원여권과장	행정국장	부구청장	
임정희	김진철	이준기	손정수	12/23 김병환	
협 조	<p style="text-align: center;">인사담당 윤이남</p>				

2014년 하반기 민원처리 우수부서 및 우수직원 선정결과 및 시상계획

2014. 12 .

행정국
민원여권과

2014년 하반기 민원처리 우수부서 및 우수직원 선정결과 및 시상계획

민원의 신속하고 정확한 처리를 통하여 수요자 중심의 고객감동 행정 서비스를 제공하고자, 민원처리기간 단축실적 및 민원행정 서비스 개선노력이 우수한 공무원과 부서에 마일리지를 부여하고 우수직원 및 우수부서를 포상함으로써 직원 사기 진작 및 업무 효율성을 제고하고자 함

I 평가 개요

■ 추진근거

- 민원처리 마일리지 우수직원 및 부서 선정계획(2014.6.15)
- 2014년도 민원행정 및 제도 개선 추진지침(안정행정부)

■ 평가대상 : 교육청소년과 등 44개 부서, 총18,438건

- 법정처리기한 1일이상 유기한 민원 중에서 고충, 즉결제증명, 기초생활수급자 신청 관련 민원 제외

■ 평가기간 : 2014. 7월 ~ 11월(5개월)

■ 포상내역 : 우수직원 3명(구청장 표창 및 포상금10만원)

우수부서 6개부서(구청장 표창 및 포상금 30만원)

■ 2014년 하반기 민원처리 우수직원 및 우수부서

- 민원처리 우수직원 3명
 - 여성가족과 이미소, 교통행정과 서웅건, 민원여권과 최다인
- 민원처리 우수부서 6개 부서
 - 여성가족과, 의약과, 삼선동, 월곡2동, 보문동, 석관동

■ 민원처리 우수자 및 우수부서 선정 방법

● 민원처리 우수직원 선정

- 법정처리일수에서 실제처리일수를 차감하여 처리건별 가점(5점)을 부여하여 평가
- 개인별 민원처리 가점부여방법 :

$$((\text{법정처리일수}-\text{실처리일수})/\text{법정처리일수}) * 5$$
- 최고 5점까지 가점 부여 후 상대평가로 우수직원 3명 선정

● 민원처리 우수부서 선정

- 평가분야별 가점 합산 하여 상위 6개 우수부서 선정
- 평가분야 : 단축률, 단축 상승률, 처리건수

평가분야	평가방법
단축률	<ul style="list-style-type: none"> - 가점부여 : 법정처리일수에서 실처리일수를 차감하여 최고40점 부터 부여 - 가점산출 : $((\text{법정처리일수}-\text{실처리일수})/\text{법정처리일수}) * 40$
단축 상승률	<ul style="list-style-type: none"> - 가점부여 : 하반기 단축률에서 상반기 단축률을 차감하여 최고 30점부터 부여 - 가점산출 : $((\text{하반기 단축률}-\text{상반기단축률})/\text{하반기단축률}) * 30$
처리건수	<ul style="list-style-type: none"> - 가점부여 : 처리건수 최다 부서 2개부서(어르신사회복지과, 여성가족과는 30점부여) 제외하고 전체 처리건수 대비한 부서별 처리건수 비율로 가점 최고30점부터 부여 - 가점산출 : $(\text{부서처리건수비율} * 30) / \text{기준처리건수비율}$

II 민원처리 분야별 평가 결과

■ 평가대상 민원처리 현황

민원 분야	총계	복지	주택건축	교통환경	생활	보건	기타
처리건수	18,438	12,402	1,204	1,152	1,013	966	1,701



■ 2014년 민원처리 평가 결과 총평

유기한 민원처리 단축률

- 상반기에 비해 복지관련 분야의 민원이 증가하면서 전체 단축률이 하락했으며 특히 복지관련 민원이 특정기간에 집중하면서 처리기간 및 보완보정 등으로 처리기한 연장이 불가피하여 전체적으로 단축률이 하락함
- 타부서 협의 및 각종 조회가 필요한 민원의 경우 법정처리기한을 초과하여 처리하는 경우가 다수 발생하여 우리구 전체 단축률 하락의 원인이 되고 있으므로 타부서 협조 업무의 적극적인 처리가 요구됨

유기한 민원 단축처리 상승률

- 건축관련 민원의 경우 각종 조회나 업무협의 등으로 처리기한 연장이 불가피함에도 담당자들의 지속적인 관심과 노력으로 상반기에 비해 우수한 단축률 상승(69.97%)을 보임

- 특히 주민센터의 장애인 업무관련 분야에서 상반기에 비해 하반기의 민원처리기간 단축 상승률(삼선동:102.35%)이 우수함
- 민원처리기간 단축은 민원인의 시간적·경제적 기회비용을 감소시켜 주민이 체감하는 민원처리 만족도와 밀접한 관련이 있는 사항으로 직원들의 적극적인 고객감동 민원행정 서비스 계기 마련

유기한 민원처리건수

- 2014년 하반기 평가대상 유기한 민원처리(18,438건)중 복지관련 민원(12,402건)이 차지하는 비중은 전체 민원의 약 67%를 차지하고 있으며,
- 유기한 민원이 특정부서(복지정책과, 어르신사회복지과, 여성가족과), 특정직원에게 편중되어 있음에도 불구하고 민원처리 기간 단축을 위하여 지속적으로 노력함

III

행 정 사 항

■ 민원처리 우수부서 및 우수직원 포상 수여 : 해당부서에서 자체 실시

■ 민원처리 우수부서 및 우수직원 포상금 지급

- 지급방법 : 해당부서 및 직원 계좌로 이체
- 소요예산 : 2,100,000원
- 예산과목 : 고객감동민원행정서비스구현,고객지향적민원실천,민원친절 서비스지원, 포상금

붙임 : 1. 2014년 하반기 부서별 민원처리 현황 집계 1부.

2. 표창장(안) 1부. 끝