



문서번호	민원여권과-1451
결재일자	2015. 1. 20.
공개여부	대시민공개
방침번호	

주무관	민원처리팀장	민원여권과장	행정관리국장	
손종욱	조남문	신형수	01/20 소판수	
협조				

- 보다 신속한 민원처리로 구민에게 감동을 주는 -
**2015. 스피드민원 마일리지제
 운영 계획**

2015. 01



성 동 구

사 전 검 토 사 항

::: 해당사항에 표시하시기 바랍니다.

항 목	검 토 여 부
사 업 구 분	신규사업 <input type="checkbox"/> 공약(약속)사업 <input type="checkbox"/> 계속사업 <input checked="" type="checkbox"/> 인센티브/공모사업 <input checked="" type="checkbox"/>
소 통 분 야 고 려 사 항	<ul style="list-style-type: none"> ● 구 민 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 <input checked="" type="checkbox"/> ● 전 문 가 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 <input checked="" type="checkbox"/> ● 이 해 당 사 자 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 <input checked="" type="checkbox"/>
기 타 고 려 사 항	일 자 리 <input type="checkbox"/> 환경영향 <input type="checkbox"/> 안 전 <input type="checkbox"/> 유지비용 <input type="checkbox"/> 바른 공공언어 <input type="checkbox"/> 성 인 지 <input type="checkbox"/> 취약계층 <input type="checkbox"/> 장 애 인 <input type="checkbox"/> 디 자 인 <input type="checkbox"/> 갈등발생 요인 <input type="checkbox"/>
타자원 활용	<ul style="list-style-type: none"> ● 중 앙 부 처 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 <input checked="" type="checkbox"/> ● 서 울 시 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 <input checked="" type="checkbox"/> ● 기 업 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 <input checked="" type="checkbox"/> ● 민 간 단 체 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 <input checked="" type="checkbox"/>
언 론 홍 보 계 획	기획보도 <input type="checkbox"/> 보도자료 <input type="checkbox"/> SDTV <input type="checkbox"/> 성동뉴스레터 <input type="checkbox"/> 성동구소식지 <input type="checkbox"/> 기 고 문 <input type="checkbox"/> 전자행정서비스 <input type="checkbox"/> S N S <input type="checkbox"/> 기타(리플릿 등) <input type="checkbox"/> 없 음 <input checked="" type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> ● 홍 보 제 목 : ● 중점 홍보사항 - - 	
<p>※ 우리 구만의 차별화된 사업내역과 중점 부각하여 홍보할 사항을 중심으로 '홍보제목'을 선정하여 간결하게 기재하시기 바랍니다.</p>	

- 보다 신속한 민원 처리로 국민에게 감동을 주는 -
2015. 스피드민원 마일리지제 운영 계획

민원처리 기간을 단축시켜 국민에게 빠른 행정서비스를 제공하고 민원업무 담당직원의 사기 진작 및 하반기 인센티브 평가 사업에 대비 하고자 함.

I 추진 근거

- 민원사무처리에 관한 법률 시행령 제42조 「민원제도의 개선」
- 「민원처리 마일리지」제도 운영지침(행정안전부 민원제도과-42, '08. 6. 24)
- 2013. 구민 중심의 민원처리 계획(2013. 01.11. 부구청장방침)

II 2014년 추진현황

□ 개 요

- 대상기간: 2013. 11. 1 ~ 2014. 10. 31
- 대상사무: 처리기간 2일 이상 유기한민원 379종(질의건의 포함)
- 방 법: 민원처리 단축일수를 개인별 마일리지점으로 환산관리

□ 추진 실적

- 처리건수: 총 23,695건 / 단축처리 22,727건
- 단 축 륜: 41% (2013년 43%)

* 단축률=단축처리일수(128,943일)/법정처리일수(317,888일)×100

□ 인센티브 부여

- 2014년 스피드민원 마일리지제 우수공무원 연말 시상:
 - 직원별 민원처리 단축일수를 마일리지 점수로 환산하여 상위 50명 순위별 선정 온누리 상품권 차등 지급

□ 부서별 민원처리 및 마일리지 현황

(처리기간: '13. 11. 1 ~ '14. 10. 31)

여번 (마일리지 상위 부서순)	부서명	처리건수	마일리지	기타
계		23,695	51,701	
1	보육가족과	6,387	16,542	
2	지역경제과	3,218	7,356	
3	주민생활과	4,847	7,148	
4	건설관리과	1,470	2,819	
5	보건의료과	1,102	2,054	
6	세무1과	649	1,927	
7	청소행정과	794	1,899	
8	노인청소년과	758	1,855	
9	맑은환경과	597	1,531	
10	주택과	691	1,489	
11	교통행정과	696	1,363	
12	건축과	431	870	
13	사회복지과	283	796	
14	토목과	309	753	
15	민원여권과	313	666	
16	토지관리과	243	574	
17	건강관리과	233	470	
18	문화체육과	159	315	
19	전산정보과	59	177	
20	일자리정책과	63	135	
21	감사담당관	84	110	
22	성수1가2동	38	105	
23	용답동	28	84	
24	금호2,3가동	27	79	
25	응봉동	26	74	
26	안전치수과	31	73	
27	마장동	19	55	
28	성수2가1동	17	49	

연번 (마일리지 상위 부서순)	부서명	처리건수	마일리지	기타
29	성수1가1동	14	41	
30	금호4가동	14	40	
31	보건위생과	17	39	
32	성수2가3동	8	24	
33	왕십리도선동	8	23	
34	행당2동	9	21	
35	금호1가동	6	18	
36	옥수동	6	18	
37	교육지원과	6	17	
38	사근동	6	17	
39	재무과	8	15	
40	왕십리2동	5	15	
41	자치행정과	5	12	
42	질병예방과	4	12	
43	송정동	4	12	
44	세무2과	2	6	
45	행당1동	1	3	

□ 지연처리 민원현황

○ 법정처리기간별

(처리기간: '14. 1. 1 ~ 12. 31)

처리기간	계	3시간이내	1일	2일	3일	5일	7일	8일	10일
처리건수	29	8	1	1	8	2	2	2	2

14일	16일	29일	30일
1	1	1	1

○ 민원유형별

(처리기간: '14. 1. 1 ~ 12. 31)

민원유형	계	신고	교부	허가	확인	등록	건의	승인	진정	인가
처리건수	29	14	1	2	1	3	7	0	1	0

결과 분석

- 민원 처리기간 단축률 하락 및 지연처리 건수 증가에 따른 대책 마련 필요
 - 2013년 단축률 43% → 2014년 단축률 41%
 - 2013년 민원처리 지연 건수 19건 → 2014년 민원처리 지연 건수 29건
 - ▶ 대책방안 - 매월 민원처리 운영실태 통보 시 과 단축률 공개로 처리기간 단축 유도 및 지연처리 예방을 위한 담당자 쪽지 알림제 시행
- 건별로 마일리지가 산정되어 민원 처리건수가 많은 부서에 수혜직원 편중
 - 유기한민원을 처리한 전체45개 부서중 처리건수의 61%를 처리한 지역경제과, 주민생활과, 보육가족과에서 연말 시상 50명 중 15명 수상
 - ▶ 대책방안 - 동일한 직원이 연속 수상할 경우 당해 연도 2회로 수상 제한하고 차점자에게 수상 혜택 부여

Ⅲ 2015년 추진방향

- 민원처리기간 단축으로 민원 만족도 향상
- 유기한민원 처리 우수직원 분기별 시상으로 업무 자긍심 제고
- 지연처리 민원이 발생하지 않도록 해결책을 강구하여 행정능률 향상 및 구민불편 해소

Ⅳ 세부추진계획

1. 민원처리기간 단축

- 2015년 단축률 목표 : 50% (전년 단축률 41%)
 - 매월 민원처리 운영실태 통보 시 과 단축률 공개로 처리기간 단축 유도
 - 단축률=총 단축처리일수/총 법정처리일수×100
- 서울시 스피드 지수 산출방법 변경에 따른 대응책 마련

- 변경내용 : 스피드지수 과열경쟁으로 보완보정 처리 비율 상승에 따른 감점 제도 도입

<보완보정비율 증가율 비례 감점 처리>

보완보정율	5%이상	6%이상	7%이상	8%이상	9%이상	10%이상
스피드지수 감점	-10	-11	-12	-13	-14	-15

- 보완보정비율 = {보완보정처리건수/(산출대상처리건수+보완보정처리건수)} * 100
- 보완보정처리건수 = 민원인의 서류미비 등으로 보완보정처리한 건수

- 의도적인 보완보정을 최소화 할 수 있도록 민원처리 부서에 협조 요청

- 지연처리 예방을 위한 담당자 쪽지 알림제 시행 (내부편지 이용)
- 처리기간 지연 처리자 명단 월 1회 감사과 통보

2. 분기별 우수공무원 포상

- 대상기간: 2014. 11. 1 ~ 2015. 10. 31
- 대상사무: 처리기간 2일 이상 유기한민원
- 방 법: 민원처리 단축일수를 개인별 마일리지점으로 환산관리

민원처리기간	단축기간	마일리지	비 고
2 ~ 6일	1일	1점	※ 특정업무에 편중되는 것을 방지하기 위해 건별 최고점수는 3점으로 제한
7 ~ 13일	2일	1점	
14 ~ 19일	4일	1점	
20 ~ 30일	5일	1점	
30일 초과	6일	1점	

포상방법

- 포상시기: 해당 분기의 익월 초

- 1분기 (2014.11. 1 ~ 2015. 1. 31), • 2분기 (2015. 2. 1 ~ 2015. 4. 31)
- 3분기 (2015. 5. 1 ~ 2015. 7. 31), • 4분기 (2015. 8. 1 ~ 2015.10. 31)

※ 동일한 직원이 연속 수상할 경우 당해연도 2회로 수상횟수 제한

- 선정인원: 분기별 12명
- 포상내역: 현금 50천원 (대상자 금융계좌 이체) 또는 상품권(5만원) 지급

V

추진 일정

추진 내용	일정
<input type="checkbox"/> 부서별 단축율 및 지연처리 민원 관리	2015. 매월
<input type="checkbox"/> 민원처리 우수공무원 분기별 시상	2015. 2,5,8,11월

VI

행정사항

- 스피드 마일리지제 선정기준 통보 : 민원여권과
- 민원업무 지연 처리자 사후조치 : 감사담당관
- 민원처리 시 의도적인 보완보정 자제 : 민원처리 전 부서