



문서번호	민원여권과-5655
결재일자	2015.3.4.
공개여부	대시민공개
방침번호	부구청장 방침 제102호

허가민원팀장	민원여권과장	행정관리국장	부구청장	
박광신	신형수	소판수	03/04 이비오	
협조				

- 구민의 편의와 경제 활성화를 위해 신설한 -

# 허가민원팀 신설 1년 운영 결과보고

2015. 3.



성 동 구

[허가민원팀]

# 사 전 검 토 사 항

::: 해당사항에  표시하시기 바랍니다.

항 목	검 토 여 부
사 업 구 분	신규사업 <input checked="" type="checkbox"/> 공약(약속)사업 <input checked="" type="checkbox"/> 계속사업 <input type="checkbox"/> 인센티브/공모사업 <input type="checkbox"/>
소 통 분 야 고 려 사 항	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 구 민 : 유 <input type="checkbox"/> ( ) 무 <input checked="" type="checkbox"/></li> <li>● 전 문 가 : 유 <input type="checkbox"/> ( ) 무 <input checked="" type="checkbox"/></li> <li>● 이 해 당 사 자 : 유 <input type="checkbox"/> ( ) 무 <input checked="" type="checkbox"/></li> </ul>
기 타 고 려 사 항	일 자 리 <input checked="" type="checkbox"/> 환경영향 <input type="checkbox"/> 안 전 <input type="checkbox"/> 유지비용 <input type="checkbox"/> 바른 공공언어 <input checked="" 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"> <li>● 종 앙 부 처 : 유 <input type="checkbox"/> ( ) 무 <input checked="" type="checkbox"/></li> <li>● 서 울 시 : 유 <input type="checkbox"/> ( ) 무 <input checked="" type="checkbox"/></li> <li>● 기 업 : 유 <input type="checkbox"/> ( ) 무 <input checked="" type="checkbox"/></li> <li>● 민 간 단 체 : 유 <input type="checkbox"/> ( ) 무 <input checked="" type="checkbox"/></li> </ul>
언 론 홍 보 계 획	기획보도 <input type="checkbox"/> 보도자료 <input checked="" 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 type="checkbox"/>

- 홍 보 제 목 : 성동구 혁신행정으로 LTE급 ‘허가민원’ 처리.

- 중점 홍보사항

- 허가민원, 구청 1층 민원실에서 1회 방문 처리한다(민원 편의 향상)
- 음식점, 공장 등록, 건축사용허가, 7일→3일, 13일→3일, 19일 →9일로 단축하여 처리한다.

※ 우리 구만의 차별화된 사업내역과 중점 부각하여 홍보할 사항을 중심으로 ‘홍보제목’을 선정하여 간결하게 기재하시기 바랍니다.

# 허가민원팀 신설 1년 운영 결과보고

허가를 받기 위해 민원인이 여러부서를 방문하는 불편을 없애고 행정 절차를 간소화 함으로서 민원인 편의와 경제 활성화를 지원하고자 신설한 허가민원팀 신설 1년 운영 결과를 보고드립니다

## I 운영 개요

- 일 시: 2014. 2. 20. ~ 2015. 현재
- 장 소: 구청 1층 민원실 (행정관리국 민원여권과 허가민원팀)
- 인 력: 7명 (행정 3, 건축 3, 보건 1)
- 주요업무: 124종류 허가·신고 업무 - 참고자료 1
  - 4개 부서(문화체육과, 지역경제과, 건축과, 보건위생과)에서 접수받아 처리하던 허가업무를 민원여권과에 허가민원팀을 신설하여 한 곳에서 처리

### ※ 허가민원팀 신설 배경 및 추진경과

- ① 「허가민원 원스톱 처리체계」구축방안 통보(행정자치부): 2013. 6. 28.
- ② 「허가전담 창구 신설」 구청장 지시: 2013. 11. 27.

“행정자치부에서 허가과를 의무적으로 설치하도록 하는 지침이 시달될 것으로 예상됩니다. 과거 우리구에서는 허가과를 운영하였으나 실효성이 적어 폐지한 바 있었는데 이번에는 중앙부처에서 주도적으로 추진하니 허가조직 신설을 준비해 주시기 바랍니다.” < 2013. 11. 27.(수) 확대간부회의시 구청장님 지시사항 >

- ③ 허가민원팀 업무 개시(구청 1층 민원실): ‘14. 2. 20.
- ④ 행정기구 설치 조례 개정안 통과: ‘14. 4. 15.

II

운영성과

\* 2015. 1. 28. 행정자치부에서 모범사례 자료 요청함

- 민원 편의 향상** - 서울시 자치구 중 허가민원팀은 유일
  - 민원인이 여러 부서를 방문했던 절차를 민원실 1회 방문 처리
- 행정 효율 극대화** - **참고자료 2**
  - 팀 신설 이전 16명이 하던 업무를 팀 신설 이후 8명이 처리
- 허가 절차 대폭 단축(행정 시스템 개선) - 참고자료 3**

구 분	팀 신설 이전		팀 신설 이후		비고
	처리단계	처리기간	처리단계	처리기간	
일반음식점 허가신고	9단계	7일	4단계	3일	
공장등록 민원	12단계	13일	4단계	3일	
건축허가신고 및 사용승인	14단계	19일	9단계	9일	

- 경제 활성화 기여 - 5,182건 처리 (\* 팀 신설 이전 4,662건)**

연번	분 야 명	세 무 사 무	팀신설 이전	팀신설 이후
1	문 화 분 야 (21)	노래연습장 등록, 영화업, 비디오물 제작업, 게임제작업 등록, 변경신고, 폐업신고 등	99	96
2	출 판 분 야 (3)	출판인쇄사, 정기간행물 신고, 변경, 폐업신고	153	184
3	관 광 분 야 (9)	관광사업(숙박, 여행업) 등록, 휴업(폐업), 관광사업양수(지위승계)신고 등	36	59
4	체 육 분 야 (6)	체육시설업 신고(변경신고), 증명서 재발급, 휴업, 수상레저기구 등록신청, 변경 등	71	156
5	공 장 등 록 업 (12)	공장등록신청, 변경대표자신청, 공장설립(변경) 승인신청, 지식산업센터(신,증설) 승인신청 등	663	1085
6	담 배 업 분 야 (3)	담배소매인 지정, 위치변경 승인신청, 폐업·휴업 신고 등	146	232
7	건 축 분 야 (13)	건축허가신청, 건축허가 설계변경, 건축허가 취소, 건축물대장 전환·합병 신고 등	713	736
8	식 품 위 생 분 야 (14)	식품관련 영업신고, 집단급식소 설치·운영신고, 변경신고, 폐업신고 등	1,420	1,733
9	식 품 안 전 분 야 (36)	식품제조가공업·즉석판매제조가공업·식품운반업 영업등록·변경·지위승계, 폐업신고, 건강기능식품등	720	539
10	위 생 지 도 분 야 (7)	공중위생영업신고, 변경신고, 신고증 재교부신청, 이·미용사 면허증 재교부,	641	362
<b>합 계</b>			4,662	5,182

### Ⅲ

## 운영상 문제점

#### **유관기관 및 부서 협의자료 회신 지연**

- 민원 처리기한 단축으로 유관기관 등 협의 회신 지연으로 문제 발생
  - 지연사유: 경찰서, 소방서, 교육청, 전기안전공사, 담배인삼공사 등 2·3교대 근무 및 회의·출장 등으로 협의 지연(결재권자 결재 지연)
- ⇒ 관련기관에 유기한 민원임을 감안하여 결재 단계 등 현실화 요청함. (\* 경찰서에서는 최근 결재 단계를 낮추어 기한 내 회신함)

#### **인력 부족 등 - 현재 인력 7명 근무**

- 운영 초기 8명 근무하였으나, '14. 7. 인사발령 후 미보충
- 일부 업무 담당자(노래방, 담배업, 출판분야) 격무로 교체 요청(3회)
- 현장확인 업무(38개)는 담당자 출장시 업무 공백(대직자 부족)
- 출장은 복수(담당+팀장)로 하고 있음, 팀장 출장시 즉시민원 등 처리 지연

#### **허가 사무 종류 및 건수 증가 - 실제 130종, 5,182건 처리**

- 당초 124종류 처리토록 되어있으나, 유사한 업무 6종류이 증가
  - 담배소매인 지정서 재교부, 건축 용도변경 허가, 건축 사용승인, 건축용도 표시변경 및 분할, 조리사 면허증 발급, 조리사 기재사항 변경 신고 등
- 팀 신설 이후 처리건수 증가 (4,662건 → 5,182건, 11%↑)

#### **전화 민원 크게 증가**

- 민원인이 1회 방문을 위하여 사전에 허가절차 및 구비서류 문의
- 재개발 완료 입주에 따른 영업허가와 이주에 따른 폐업 문의 증가
  - 재개발 완료, 건축물 신축으로 입주자(예정자 포함)가 담배업, 유흥음식점, 체육시설업 영업 등에 대한 문의가 급증하고 있음.

## IV

### 대책 및 향후계획

#### 유관기관에 적극 협조 요청

- 협의 문서 발송 시, 처리 기한을 기재하여 기한 내 회신 협조 요청
- 유기한 업무는 결재 단계를 낮추어 신속하게 회신 요청(팀장 전결)

#### 인력 총원 등 요청

- 2014. 7월 발령 이후 미충원 인력 총원 요청(총무과)

#### 홈페이지에 허가 절차·서식 등 추가 게시 및 업데이트

- 구청 홈페이지에 잘 보이도록 자료를 게시하여, 민원인 불편 해소

#### 자주 문의하는 내용을 매뉴얼로 작성하여 팀원 공유

- 분야별로 전화 문의가 많은 업무 분야를 매뉴얼로 작성하여, 팀원이 상호 공유하여 출장·중식·휴가시 민원 및 전화 응대

## V

### 행정 사항

#### 운영성과 보도자료 제공 - 별첨

#### 인력 총원 등 요청(총무과)

#### 허가 절차 및 서식 추가 게시 및 업데이트 요청(전산정보과)

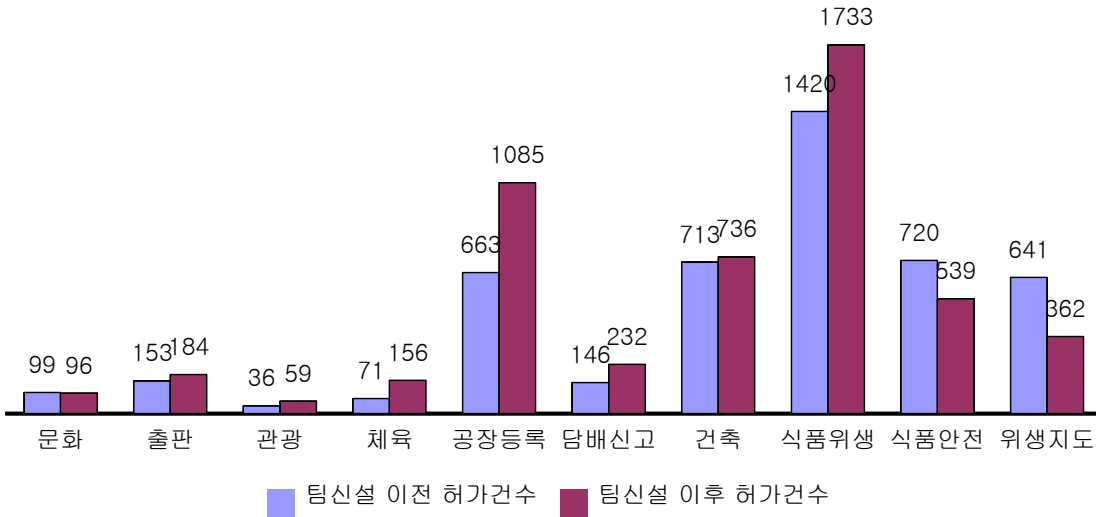
붙임 : 보도자료 1매.

# (참고자료)

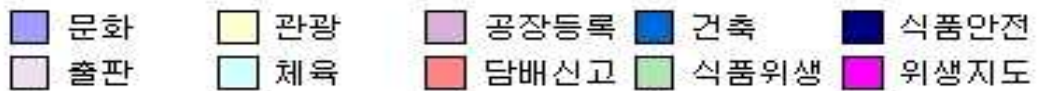
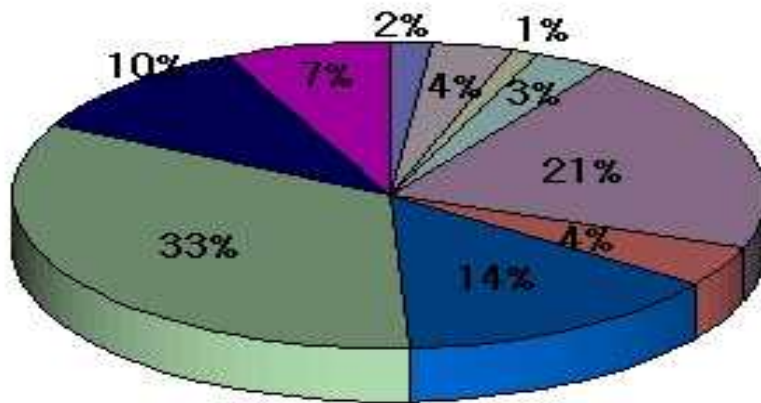
## 1. 처리사무: 10분야 124개 사무

부서명	분야명	세무사무	팀신설 이전 허가건수	팀신설 이후 허가건수
문화체육과	문화분야 (21)	노래연습장 등록, 영화업, 비디오물 제작업, 게임제작업 등록, 변경신고, 폐업신고 등	99	96
	출판분야 (3)	출판인쇄사, 정기간행물 신고, 변경, 폐업신고	153	184
	관광분야 (9)	관광사업(숙박, 여행업) 등록, 휴업(폐업), 관광사업양수(지위승계)신고 등	36	59
	체육분야 (6)	체육시설업 신고, 증명서 재발급, 휴업, 수상레저기구 등록신청, 변경 등	71	156
지역경제과	공장등록업 (12)	공장등록신청, 변경대표자신청, 공장설립(변경) 승인신청, 지식산업센터(신,증설) 승인신청 등	663	1,085
	담배업분야 (3)	담배소매인 지정, 위치변경 승인신청, 폐업·휴업 신고 등	146	232
건축과	건축분야 (13)	건축허가신청, 건축허가 설계변경, 건축허가 취소, 건축물대장 전환·합병 신고 등	713	736
보건위생과	식품위생분야 (14)	식품관련 영업신고, 집단급식소 설치·운영신고, 변경신고, 폐업신고 등	1,420	1,733
	식품안전분야 (36)	식품제조사공업·즉석판매제조가공업·식품운반업 영업등록·변경·지위승계, 폐업신고, 건강기능식품등	720	539
	위생지도분야 (7)	공중위생영업신고, 변경신고, 신고증 재교부신청, 이·미용사 면허증 재교부,	641	362
<b>합 계</b>			<b>4,662</b>	<b>5,182</b>

### 분야별 허가건수



### 팀 신설 이후 허가 비율





## 2. 허가민원팀 신설 전후 인력 비교

부서명	분야명	세무사무	팀신설 이전 인력현황	팀신설 이후 인력현황
문화체육과	문화분야 (21)	노래연습장 등록, 영화업, 비디오물 제작업, 게임제작업 등록, 변경신고, 폐업신고 등	1	1
	출판분야 (3)	출판인쇄사, 정기간행물 신고, 변경, 폐업신고		
	관광분야 (9)	관광사업(숙박, 여행업) 등록, 휴업(폐업), 관광사업양수(지위승계)신고 등	1	1
	체육분야 (6)	체육시설업 신고, 증명서 재발급, 휴업, 수상레저기구 등록신청, 변경 등		
지역경제과	공장등록업 (12)	공장등록신청, 변경대표자신청, 공장설립(변경) 승인신청, 지식산업센터(신,증설) 승인신청 등	1	건축분야 담당이 처리
	담배업분야 (3)	담배소매인 지정, 위치변경 승인신청, 폐업·휴업 신고 등	1	문화,출판 담당이 처리
건축과	건축분야 (13)	건축허가신청, 건축허가 설계변경, 건축허가 취소, 건축물대장 전환·합병 신고 등	8	3
보건위생과	식품위생분야 (14)	식품관련 영업신고, 집단급식소 설치·운영신고, 변경신고, 폐업신고 등	2	1
	식품안전분야 (36)	식품제조가공업·즉석판매제조가공업·식품운반업 영업등록·변경·지위승계, 폐업신고,건강기능식품등	2	1
	위생지도분야 (7)	공중위생영업신고, 변경신고, 신고증 재교부신 청,이·미용사 면허증 재교부,		
<b>합 계</b>			<b>16명</b>	<b>8명</b>

### 3. 처리기간 단축 사무 및 기간

구 분	팀신설 이전 절차		팀 신설 후 절차		비고
	처리단계	처리기간	처리단계	처리기간	
일반음식점 허가·신고	9단계	7일	4단계	3일	
공장등록 민원	12단계	13일	4단계	3일	
건축허가신고 및 사용승인	14단계	19일	9단계	9일	

### 【 허가민원팀 신설 전후 업무처리 절차 간소화 내용 】

○ 예) 성동구 옥수동 314-2 일반음식점(식품영업) 신고(예시)

팀 신설 이전 처리 절차			팀 신설 이후 처리절차			
업무절차	전담팀 신설 前 처리과	소요기간	업무절차	전담팀 신설 後		
표시변경 신청	건축과	1일	식품영업신고신청 (건축물표시변경포함)	허가전담팀(1일)		
↓						
건축법 검토	건축과	3일			↓	↓
↓					건축법, 식품위생법 등 관련법 검토	허가전담팀 원스톱 일괄협의 (1일)
관련부서 협의	부서협의	1일	↓	↓		
↓			표시변경처리 및 건축물대장정리	허가전담팀(1일)		
협조문 회신	건축과	0.3일	↓	↓		
↓			신고필증교부	허가전담팀		
표시변경처리	건축과	0.3일	처리절차 4단계	소요기간 3일		
↓						
건축물대장 통보	건축과	0.4일				
↓						
건축물대장정리	토지관리과	0.5일				
↓						
식품영업음식점신고	보건위생과	0.5일				
↓						
신고필증교부	보건위생과					
처리절차 9단계		소요기간 7일				

○ 예) 성수동2가 273-15 공장등록(집합건축물대장 전유부 변경포함)

팀 신설 이전 처리 절차		
업무절차	전담팀 신설 前 처리과	소요기간
집합건축물대장 전유부 변경 신청접수	건축과	1일
↓		
건축법 등 검토	건축과	3일
↓		
관련부서 협의	부서협의	1일
↓		
협조문 회신	건축과	0.3일
↓		
집합건축물대장 전유부 변경 처리	건축과	0.3일
↓		
건축물대장 관리부서 통보	토지관리과	0.4일
↓		
건축물대장정리	토지관리과	0.5일
↓		
공장등록 신청접수	지역경제과	0.3일
↓		
산집법 검토	지역경제과	3일
↓		
관련법검토의뢰 (협조문)	해당과 협조	2일
↓		
협조문 회신 (취합)	지역경제과	1일
↓		
공장등록 처리	지역경제과	0.2일
<b>12개 절차</b>		<b>소요기간 13일</b>

팀 신설 이후 처리절차		
업무절차	-	전담팀 신설 後
공장등록 (건축물표시변경) 신청접수	-	허가전담팀(1일)
↓		
건축법, 산집법 등 관련법검토	-	허가전담팀 원스톱 일괄협의(1일)
↓		
전유부변경처리 및 건축물대장정리	-	허가전담팀(1일)
↓		
공장등록처리	-	허가전담팀
<b>4개 절차</b>		<b>소요기간 3일</b>
※ 건축물전유부 변경이 수반되는 공장등록 동시 처리		

○ 예) 성수동2가299-218,82 건축허가 및 사용승인(예시)

팀 신설 이전 처리 절차		팀 신설 이후 처리절차	
<b>업무절차</b>	<b>전담팀 신설 前</b>	<b>업무절차</b>	<b>전담팀 신설 後</b>
	<b>처리과</b> <b>소요기간</b>		
건축허가 신청접수	건축과    0.5일	건축허가신청접수	허가전담팀(0.5일)
↓		↓	
건축법 등 검토	건축과    4일	건축법 및 관련법 검토	허가전담팀 원스톱 일괄협의(1.5일)
↓		↓	
관련법 등 소관사항 검토의뢰(협조문)	부서협조    2일	건축허가서 교부	허가전담팀(0.5일)
↓		↓	
협조문 회신(취합)	건축과    2일	착공신고 및 처리	허가전담팀(1일)
↓		↓	
건축허가서 교부	건축과    1일	사용승인신청	허가전담팀(0.5일)
↓		↓	
착공신고 및 처리	건축과    1일	건축법 및 관련법 협의	허가전담팀 원스톱 일괄협의(1.5일)
↓		↓	
사용승인신청	건축과    0.5일	특별검사원 지정 요청 및 검사 실시	건축사협회(2일)
↓		↓	
건축법 등 검토	건축과    2일	사용승인서 교부	허가전담팀(0.5일)
↓		↓	
특별검사원 지정 요청 및 검사 실시	건축사협회    2일	건축물대장정리	허가전담팀(1일)
↓		<b>9개 절차</b>	<b>소요기간 9일+α</b>
관련법 등 소관사항 검토의뢰(협조문)	부서협조    1일	<b>※ 9일+α (1~2일) ⇒보완사항 발생시</b>	
↓			
협조문 회신(취합)	건축과    1일		
↓			
사용승인서 교부	건축과    0.5일		
↓			
건축물대장 관리부서 통보	건축과    0.5일		
↓			
건축물대장정리	토지관리과    1일		
<b>14개 절차</b>	<b>소요기간 19일</b>		
<b>※ 보완사항 발생으로 2일 추가 소요</b>			

