

등록번호	민원여권과-38414
등록일자	2015.11.3.
결재일자	2015.11.4.
공개구분	대시민공개

주무관	민원행정팀장	민원여권과장	행정관리국장	
이정숙	代심용찬	정복영	전결 11/04 박희균	
협조				

2015년 민원행정 우수사례 수기공모 계획



행정관리국
민원여권과

2015년 민원행정 우수사례 수기공모 계획

민원처리과정에서 발생한 불편을 개선하고 친절하고 능동적인 서비스로 구민 감동을 실현한 일선 직원들의 민원행정 우수사례 수기를 공모·공유·확산하여 민원공무원의 사기를 진작하고 민원서비스 수준을 높이고자 함.

I 추진방향

- 민원제도와 민원서비스 개선에 대한 자발적·능동적 분위기 조성
- 2016년 행정자치부 민원간소화 과제 발굴 실적 대비
- 민원담당 직원 격려 및 사기진작

II 추진계획

1. 민원행정 우수사례 공모

- 기 간 : 2015. 11. 27.(금)까지
- 대 상 : 각 부서, 동 주민센터, 보건소 전직원
- 내 용 : 2015년 민원제도 개선·발굴 사례 또는 민원서비스 우수사례

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

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

2. 심사

□ 심사위원 구성

- 위 원 장 : 행정관리국장
- 부위원장 : 민원여권과장
- 위 원 : 국별 민원부서 근무(경험) 직원으로 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 : 2015. 11. 30. ~ 2015. 12. 2. (3일간)
- 본 심 사 : 2015. 12. 4.(금) 14:00 민원여권과

3. 우수사례 선정 및 시상

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

□ 시 상

- 일 시 : 2015년 종무식
- 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 (해피머니상품권 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
2015.11.27.	우수사례공모	전 부서, 동주민센터, 보건소	부서장 책임하 1건 이상 반드시 기한 내 제출협조
2015.11.30~12.4.	심사	심사위원 소속부서	심사 업무 협조
2015. 12. 18.	사례집(전자책)	전산정보과	사례집 e-북 제작
2015. 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	
합 계		100	

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)
------	------	------	------