

“변화를 선도하는 강남, 희망을 선사하는 강남”

등록번호	민원여권과-36419
등록일자	2015. 12. 14.
결재일자	2015. 12. 15.
공개구분	부분공개

주무관	민원행정팀장	민원여권과장	행정국장	부구청장 직무대리	
이호선	代이미화	이인호	이창훈	전월 12/15 주유중	
협조자	총무과장 인사팀장	박철수 정찬식			

- 신속한 민원행정서비스 제공을 위한 2015년 하반기 -

## 민원사무처리기간 단축률 및 마일리지 평가결과

### 평가개요

- 평가기간 : 2015. 5. 1 ~ 10. 31(6개월간)
- 대상사무 : 1일 이상 민원사무 432종 / 30개 부서 235명 민원담당
- 평가방법 : 서면평가

### 평가결과

- 부서 평가

구 분	최우수(1)	우수(2)	장려(4)	총괄(1)
부서명	의약과	위생과, 환경과	부동산정보과, 사회복지과, 보육지원과, 주택과	민원여권과
포상금(천원)	800	각 500	각 300	500

- 개인 마일리지 평가

구 분	최우수(1)	우수(2)	장려(4)
대상자	지선영(의약과) 외 1명	안금순(환경과) 외 4명	박진희(사회복지과) 외 9명
포상금(천원)	각 300	각 200	각 100

- 포상금 지급 : 6,100천원

2015. 12. .

강 남 구  
(민원여권과)

## 【 관련 규정 및 제반사항 사전검토서 】

검토분야	확인 및 적시사항
관련 규정 및 근거	<p>현행 관련 법, 시행령, 조례, 규칙, 관련 지침 등 근거를 모두 검토하고 적시하였습니까?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 민원사무 처리에 관한 법률 시행령 제52조(평가)</li> <li>· 민원처리 마일리지제도 운영 지침(안전행정부 민원제도와, 2008.6.24.)</li> <li>· '15.One-Stop 민원처리제 확립 및 단축률 향상 추진 계획(2015. 1. 7)</li> </ul>
추진 경위	<p>추진 경위는 무엇입니까?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 민원사무처리 단축률 향상 및 직원 사기 증진</li> </ul>
예산 사항	<p>산출 근거 및 기준 또는 예산확보 및 투입우선순위 등의 내용을 검토하고 적시하였습니까?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 예산확보</li> </ul>
수혜자 및 범위	<p>이 업무(사업)관련 수혜자는 누구이며 수혜범위를 파악해 보았습니까?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 대상 : 강남구 공무원</li> </ul>
분야별 검토사항 (계속 : ○) (신규 : )	<p>이 업무(사업)과 관련하여 아래 등 제반사항을 검토해 보았습니까?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① 관련부서 협조 ----- ( ○ )</li> <li>② 이해관계인 및 예상되는 민원 ----- ( )</li> <li>③ 추진상 사전 걸림돌 ----- ( )</li> <li>④ 미래행정 수요예측 ----- ( )</li> <li>⑤ 시장조사 ----- ( )</li> <li>⑥ 민간부분(시설 등)과의 경제성 및 효율성 등 비교 ----- ( )</li> <li>⑦ 업무 매뉴얼 및 관련 법규 ----- ( ○ )</li> <li>⑧ 행사관련 의전 및 선거법 ----- ( )</li> <li>⑨ 투용자 심사 등 관련절차 준수 ----- ( )</li> </ul>
타 기관 사례	<p>타 구 사례를 파악, 비교해 보았습니까?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 각 자치구 운영</li> </ul>
전문가문	<p>전문가의 자문이나 검토를 받았습니까?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 해당사항 없음</li> </ul>

# 민원사무처리기간 단축률 및 마일리지 평가결과

민원사무처리기간을 단축하여 민원행정서비스 만족도에 기여한 우수 부서 및 직원에게 포상금을 지급함으로써 민원사무처리 담당 공무원의 사기를 진작시키고 신속한 민원행정서비스를 제공하고자 함

## I 추진근거

- 민원사무처리에 관한 법률 시행령 제52조(평가)
- 민원처리 마일리지 제도 운영 지침(안전행정부 민원제도와 2008.6.24.)
- 2015년 One-Stop민원처리제 확립 및 단축률 향상 추진계획(2015.1.7.)
- 2015년 하반기 민원사무처리기간 단축률 및 마일리지 평가계획(2015.12.1.)

## II 2015년 하반기 추진실적

- 추진기간 : 2015. 5. 1 ~ 10. 31 (6개월간)
- 단축실적 : 67.89%
- 총 처리실적 : 31,525건(방문:17,056건 54.1%, 인터넷:14,469건 45.9%)

민원구분			민원 유형												
단순 민원	복합 민원	죽결 기타	신고	청구	등록	허가	건의	증명	제출	승인	교부	검사	지정	인가	기타
29,822	1,607	96	1,288	5,926	4,124	4,980	2,355	409	472	725	1,418	126	94	72	496

### 부서별 추진결과

- 단축률 추진결과
  - 75% 이상(12개 부서), 70% 이상 ~ 75% 미만(1개 부서), 70% 이하(13개 부서), 실적없음(4개 부서)
- 민원처리건수 현황

구분	30건 미만	180건 미만	300건 미만	500건 미만	1,000건 미만	3,000건 미만	3,000건 이상
부서수(26)	4	3	2	4	4	5	4

## III 평가개요

- 평가기간 : 2015. 5. 1 ~ 10. 31 (6개월간)
- 평가대상 : 432종(1일 이상 유기한 민원사무), 30개부서 추진
  - 부서평가 : 1일 이상 민원사무
    - ※ 처리건수가 월평균 30건 미만 부서 및 총괄부서는 평가의 공정성 및 형평성을 고려 대상에서 제외
  - 개인평가 : 2일 이상 민원사무
    - ※ 개인별 총 처리건수가 180건 미만(1일 1건)인 직원은 대상에서 제외
- 평가방법 : 서면평가
  - 부서평가 : 서울시 단축률 실적 통보자료 활용
    - 민원사무 처리기간 단축률 산출하여 우수 부서 선정
    - 보완보정을 감점 적용
  - 개인 마일리지 평가 : 서울행정시스템 내 개인별 민원처리 실적 추출
    - 복합민원(72종) 가점 부여 : 일반민원 기본점수 × 1.4
    - 현장조사민원 가점 부여 : 일반민원 기본점수 × 1.2
    - 거부민원 이의신청 미안내 감점 조치 : 건당 0.3점
    - 처리건수 가점 부여 : 0.1점 ~ 0.5점

## IV 평가결과

- 우수 부서 평가결과 : 7개 부서

구분	부서명	처리건수	단축률(%)	민원사무 처리대상
최우수	*****	*****	*****	*****
우수	*****	***	*****	*****
	*****	*****	*****	*****
장려	*****	***	*****	*****
	*****	***	*****	*****
	*****	*****	*****	*****
	*****	*****	*****	*****

□ 개인 마일리지 평가 : 17명

구분	대상 공무원		민원처리건수	마일리지
	부서명	성명		
최우수	*****	*****	***	*****
	*****	*****	***	*****
우수	*****	*****	***	*****
	*****	*****	***	*****
	*****	*****	*****	*****
	*****	*****	***	*****
장려	*****	*****	***	*****
	*****	*****	***	*****
	*****	*****	***	*****
	*****	*****	***	*****
	*****	*****	***	*****
	*****	*****	***	*****
	*****	*****	*****	*****
	*****	*****	***	*****
	*****	*****	***	*****

**V** 평가 분석

□ 우수 부서 평가

- 2015년 하반기 총 민원사무 처리건수는 31,525건(월 5,254건)으로 상반기 35,429건(월 5,904건)에 비해 11% 감소하였음.
- 민원사무처리 단축률은 2015년 상반기 70.15%에서 2.26% 하락한 67.89%로 처리건수가 줄어들었음에도 단축률은 오히려 하락하였으며, 이는 우리구 단축률 추진목표인 75%에는 크게 미치지 못하였음.
- 부서별 단축률 실적을 살펴보면 전체적으로 상반기 단축률보다 크게 못미쳤으며, 특히 단축률이 50% 미만인 6개 부서는 단축률 향상을 위한 특단의 조치가 요구됨.

- 반면, 의약과(3,024건 91.52%), 환경과(1,062건 85.23%), 보육지원과(4,862건 76.91%), 주택과(3,532건 76.63%)는 민원건수가 많아 어려움이 있었음에도 민원처리를 단축시켜 전체 우리구 단축률 향상에 크게 기여함.

□ 개인 마일리지 평가

- 2015년 하반기 개인별 마일리지 평균은 3.433점으로 민원사무처리 담당 직원들이 단축률 제고를 위하여 혼신의 노력을 다하고 현장민원 및 복합민원 처리에도 적극적인 노력을 기울이고 있음.
- 일부 부서 민원사무처리가 절차상 유관기관 협의 및 현장조사 등 처리 과정이 고도의 난이도로 다소 복잡하여 지연되는 경우가 있음에도 불구하고 담당 공무원들이 업무를 신속·정확하게 처리하며 최상의 민원서비스를 제공하려고 노력하고 있음.
- 그러나 민원사무처리시 반려 등 거부처분을 하는 경우에는 민원사무처리에 관한 법률 제18조에 의거 행정절차상 이의신청 안내를 반드시 하여야함에도 일부 누락하는 사례가 있어 담당 공무원의 관심이 필요함.

**VI** 소요 예산

□ 총 소요예산 : 6,100천원

□ 우수 부서 포상금 : 3,500천원

구분	포상내역	포상액(천원)	합계(천원)
최우수	1개 부서	800	800
우수	2개 부서	500	1,000
장려	4개 부서	300	1,200
계	7개 부서		3,000

※ 총괄부서 : 1개 부서 500천원

□ 개인 마일리지 포상금 : 2,600천원

구분	포상내역	포상액(천원)	합계(천원)
최 우 수	2명	300	600
우 수	5명	200	1,000
장 려	10명	100	1,000
계	17명		2,600

□ 예산과목 : 총무과, 원활한 구정운영, 창의와 성과중심의 조직운영,  
직원사기 진작을 위한 제도 운영, 포상금, 포상금

□ 지급방법 : 부서 봉급통장 계좌 및 개인 수당통장 계좌로 입금 조치

## **VII** 행정사항

□ 우수 부서 및 마일리지 우수자 포상금 지급 협조 : 총무과

□ 포상금 부서 및 개인계좌 입금 조치 : 민원여권과, 재무과

붙임 : 민원사무처리기간 부서 평가 및 개인 마일리지 평가자료 1부. 끝.