문서번호	감사담당관-510
결재일자	2016.1.19.
공개여부	대시민공개
방침번호	부구청장 방침 제38호

주 무 관	소통민원팀장	감 사 담 당 관	부 구 청 장
정용문	한은경	구승희	01/19 정연찬
협조			

2015년 하반기 『구청장에게 바란다』 Site 및 직소민원실

민원처리 실태 분석결과 및 개선사항 보고

감 사 담 당 관

사전 검토사항

해당항목에 '■' 표시하시기 바랍니다.

검토항목	검 토 여 부	비 고
추진근거	■ 법 령 ■ 방 침 □ 별도규정 없음 (「민원사무처리에 관한 법률」 제30조(처리 민원의 사후관리)	
사업추진 유 형	□ 신규사업 ■ 기존사업 일회성사업 ■ 계속사업 (년)	
예산확보 사 항	□ 신규 확보 필요 □ 확보 완료 (국 , 시 , 구) ■ 비예산 사업	예 산 팀 협 조 ( )
이해관계인 유 무	○ 주 민 : 유 □ ( ) 무 ■ ○ 단 체 : 유 □ ( ) 무 ■	
타 자 원 활용가능성	○ 중앙부처 : 유 □ ( ) 무 ■ ○ 서 울 시 : 유 □ ( ) 무 ■ ○ 민간단체 : 유 □ ( ) 무 ■ ○ 기 업 체 : 유 □ ( ) 무 ■	
홍 보 필 요 성	○ 홍보대상 : 유 □ ( ) 무 ■ ○ 보도자료 : 유 □ 무 ■	홍보물심사 협 조 ( )

2015년 하반기 『구청장에게 바란다』 Site 및 직소민원실
민원처리 실태 분석결과 및 개선사항 보고

구청장을 통하여 민원을 해결하고자 하는 기대심리를 충족하고자 구청장과 함께 Site 접수 또는 구청장 직접 면담을 통하여 민원을 해결하고자 하는 직접 소원 민원관련 직소민원실 운영실태 분석 결과 보고임

Ⅰ 개 요

- 기 간 : 2015. 7. 1. ~ 12. 31.
- 대 상 : 구청장에게 바란다 Site 및 직소민원실 방문·전화 민원
- 건 수 : 477건(구청장에게 바란다 Site 321건, 직소민원실 156건)

Ⅱ 처 리 결 과

접수결과

구 분	2015년			2014년		2013년	
	상반기	하반기	(2015년) 상반기대비	상반기	하반기	상반기	하반기
합 계	438	477	39 증	523	633	639	671
구청장에게 바 란 다	216	321	105 증	265	312	327	353
직소민원실	222	156	66 감	258	321	312	318

- 2013년 하반기까지 증가했던 **「구청장에게 바란다」 사이트** 및 **직소민원실** 민원이 2014년부터 2015년까지 지속적으로 감소하고 있음
  - ☞ 민선6기 출범 후 안정화 영향 및 2014년 상반기 주택·건축 분야에서 재개발, 재건축 사업의 불안요소 일부해결, 단순생활 불편민원 사항 「120시민불편살피미」 연결로 인한 감소 추세
  - ☞ 4월부터 『**열린 구청장실**』 운영에 따른 구청장 직접 면담 방문 민원 감소

총 평

총 평

□ 2015년도 하반기『구청장에게 바란다』Site와 직소민원실에 접수·처리된 민원은 **총 477건으로 2015년 상반기 대비 8.9%(39건) 증가** 하였으며,

○ **분야별로**는 도로교통 80건(▽25%), 주택건축 104건(▽15%) 등 주민생활과 밀접한 단순민원은 줄었으나 도시관리 47건(▲66%) 및 청소환경 13건(▲35%), 도시미관 및 환경분야 민원이 **큰 폭으로 증가하였으며**

○ **유형별로** 신고 및 문의는 66.8%(319건)로 가장 높은 비율을 차지하였으며, 이해 설득을 요하는 계속적인 민원사항은 51.7%(246건)등 으로 접수됨

○ **민원특징**으로는 2015년 상반기 대비 **8.9%(39건)의 민원이 증가**하였으나 이는 **특정 민원인들이 다수의 동일민원(10명 / 94건)**을 제기함으로써 일시적 증가현상으로 보임

□ 구청장과 함께 Site 개선사항

○ 현재 타기관 이송민원인 경우 민원인에게 답변처리 후 재기안을 통해 타기관에 이송처리 하고 있음. 이는 민원처리 지연 및 행정력 낭비를 초래 함으로 SMS(문자메시지) 및 전화로 이송민원임을 공지 후 즉시 타기관에 이송하고자 함.

▶ 민원인에 답변 시 부서지정 및 국장결재 시 까지 통상 1~2일 소요

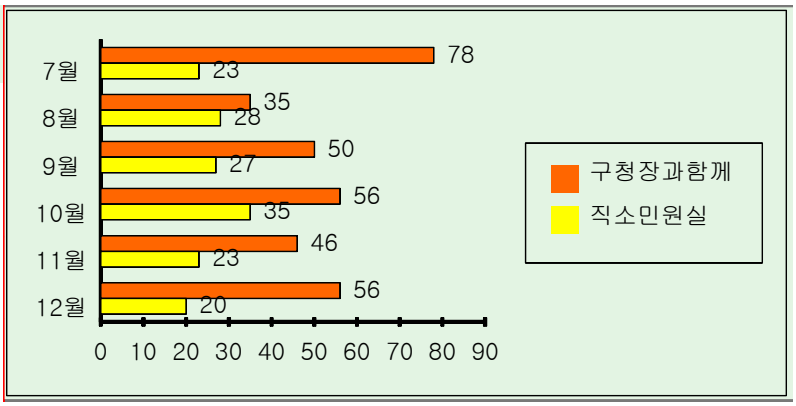
○ 동일인의 다수의 동일민원 접수 시 결재선 하향 조정

▶ 3회 이상 동일 민원 접수 시 현행 국장결재에서 과장결재로 조정

Ⅲ 분 야 별 처 리 내 용

월별 접수 현황

구 분	2015년 하반기



- 2015. 4. 1. ~ 소통행정의 일환인 『열린 구청장실』 운영으로 주민들과의 직접 대화로 민원 방문이 줄어 든 것으로 판단됨
- 구청장과 함께 Site는 2014년 11월부터 시행된 도서정가제 위반 법 시행으로 과태료 부과 신고가 지속적으로 접수되어 민원이 증가하였음

업무별 처리 내역

(단위 : 건)

구 분	계	주택건축	도로교통	보건사회	도시관리	공공시설	일반행정	교육문화	재무경제	청소환경
2015년하반기	477	104	80	49	85	10	55	39	17	38
증감(2015년 상반기 대비)	증39	감18	감26	증3	증47	감29	증26	증10	증13	증13
구청장에게 바란다	321	72	52	26	56	7	34	37	11	26
직소민원실	156	32	28	23	29	3	21	2	6	12

- 단순생활 불편사항의 120불편살피미로의 연계로 주택건축, 도로교통 분야의 민원이 크게 감소하였음
- 도시관리 분야의 증가 추세(47건, 66%증)가 두드러짐, 불법광고물 대한 민원, 향후 지역개발 계획 대한 문의가 계속 증가함.

- 주정차 위반에 대한 지속적인 단속 강화로 단속 조치 민원은 감소하였으나 상대적으로 법위반 사실확인 요청에 대한 민원이 증가 하였음

민원유형

(단위 : 건)

구 분	계	시정·건의	신고·제보	문의·확인	불친절	기 타 (하소연)
합 계	477	107	139	180	18	33
구청장에게 바란다	321	84	99	113	14	11
직소민원실	156	23	40	67	4	22

- 당사자 간 합의나 민사적 해결이 필요한 부분 및 법령해석, 제도 안내 요청 민원의 증가(180건, 37%)세가 두드러짐
- 직원의 응대태도와 관련하여 **불만 민원이 지속적으로 제기되고 있어**, 친절한 민원응대를 위해 노력이 필요함

처리유형

(단위 : 건)

구 분	계	이해설득	요구수용	기 타	이 송
합 계	477	246	157	69	5
구청장에게 바란다	321	163	109	45	4
직소민원실	156	83	48	24	1

- 「구청장에게 바란다」Site와 직소민원실에 제기된 민원 중 51.5%(246건) 이해설득하고, 32.9%(157건)을 요구수용 함.
  - ▶ 정책변경이 곤란한 경우 또는 법령상·예산상 수용이 불가한 사항
  - ▶ 관계법령에 의해 적법한 행정처분임에도 취소·변경 요구 사항
- 특정 민원인들의 다수의 동일민원(10명 / 94건)을 제기함으로써 단순 반복적인 동일답변은 기타사항으로 처리하였음.
- **노점상·불법광고물 단속, 파손된 도로 정비** 등 생활불편 신고 및 법령해석 및 제도안내 요청 민원은 **신속하게 처리하여 민원의 요구를** 수용하였음

부서별 주요민원 현황

부 서 별	민 원 사 항
주 택 과	상도동, 사당1구역 지역주택조합 관련 문의
건 축 과	신축 건물 공사 관련(일조건, 공용부분 침범, 피해보상 등) 무단 용도변경 등 건축법상 위반사항 신고
도시재생과	흑석7구역 재개발 지역 관련 문의
건설관리과	불법 노점상 및 적치물 정비 요청
맑은환경과	공사장 등에서 발생하는 소음, 분진 등 불편 신고
도시계획과	불법 광고물 정비 요청
행정타운건립 추 진 단	행정복합타운 건립추진 진행상황 문의
교통지도과	불법 주정차 단속 요청과 단속에 대한 이의제기
교육문화과	도서정가제 위반 신고

『구청장에 바란다』 site 및 직소민원실 반복민원현황(5회 이상)

민원인	민원내용	민원제기기간	민원제기 횟수
장○○	상도로17길 14-7 신축공사 피해	'15.9.23 ~12.31	13회
서○○	재활용 쓰레기 수거 및 환경 관련 민원	'15.7.24 ~11.30	12건
박○○	도서 정가제 법위반 사실 문의	'15.7.1 ~12.7	8회
김○○	임대아파트 커뮤니티 부과금액 환불 문의	'15.7.1 ~11.20	7건
김○○	행정타운건립 추진 절차 등 문의	'15.7.10 ~8.5	7회
김○○	도서 정가제 법위반 사실 문의	'15.7.2 ~11.16	6회
이○○	상도동지역주택조함 진정 민원	'15.7.8 ~12.14	5회
이○○	노량진 근린공원 공사 관련 문의	'15.7.27 ~11.25	5건

Ⅳ 구청장과 함께 Site 모니터링 결과

평가항목별 만족도 : 총점 57.4점

(단위 : %)

기 간	평 균	사이트 접 근 성	신 속 효 율 성	답 변 만 족 도	개인정보 보 호	전 체 만 족 도
2015년 하반기	57.4	65.3	64.2	52.6	50.1	54.9
2015년 상반기	67.2	80.3	72.3	62.9	54.9	67.3

분석결과

○ **상반기 대비 사이트 접근성 및 답변만족도 하향**

▸ 민원 접수 시 사이트를 찾기 어렵고 형식적인 답변으로 만족하지 못하는 사례가 늘어남. 답변 작성 시 사전에 전화나 현장방문을 통한 진정성 있는 답변을 듣기 원하나 성의 없고 붙여넣기식 답변을 지양해주기 바란다는 의견이 있었음.

○ **개선방안**

▸ 현행 홈페이지에서 스크롤을 내려야 볼 수 있음. 홈페이지 상단에 위치하게 함으로써 접근성을 향상시키고자 함

▸ 관행적인 답변이 아닌 구청장 입장에서 내실있는 답변 작성

▸ 답변 작성시 인적사항 노출 등 개인정보 보호에 각별한 주의 요망

☞ 민원인의 요구사항을 수용하기 힘들 경우에도 **최대한 긍정적인 자세로** 차선책을 제시하는 등 민원인을 **이해 설득할 수 있도록 만전을 기하고**, 민원인의 개인정보 또한 노출이 되지 않도록 **지속적인 주의**를 요할 것

분야별 만족도 : 일반행정 60.8점 최고, 복지행정 50점 최저

기 간	일 반 행 정	복 지 행 정	도 시 · 건축	교 통	건설 · 공사
2015년 하반기	60.8	50.0	57.2	53.6	56.4
2015년 상반기	76.4	58.0	65.6	63.2	69.6

분석결과

- 민원요구 수용이 가능한 분야를 제외한 전 분야에서 만족도가 낮음
- 법령상 수용 불가하거나, 당사자 간 합의나 민사적 해결이 필요한 사안 등 해결되지 않은 부분에 대하여 불만족으로 나타남
  - ▸ 명확한 근거제시와 상세한 설명 등 책임 있는 답변 필요
  - ▸ 적극적인 민원 해결 방안 모색을 통해 민원의 구정에 대한 신뢰도를 향상시켜 만족도를 제고 할 수 있도록 노력 필요

V 구청장과 함께 Site 개선사항

개선배경

- 현행 타기관 이송민원의 경우 「구청장에 바란다」 답변 완료(최장 5일) 후 타기관 답변 처리 시 까지 수일이 소요됨. 민원인에 빠른 답변을 위해 내부결재(국장) 답변 절차 생략 - 문자메시지 및 전화로 이송민원 공지 후 즉시 이송(과장)

- 민원인의 다수의 동일민원(3회 이상) 접수 시 결재선 하향(과장 전결) 조정 - 민원처리 지연 및 행정력 낭비 예방

개선내용

- 개선내용 : 이송민원 절차 및 동일민원 결재선 하향 조정

구분	개선 전
이송민원	최종답변 내부결재 (국장전결) 생략
동일민원(3회이상) 결재선 하향	현행 국장전결

개선 후
민원인에 이송민원 공지 (문자 및 전화) 후 즉시 이송
과장 전결(축소)

Ⅵ 행 정 사 항

『구청장에게 바란다』 Site 답변 철저 - 전부서

- 구민이 직접 구정의 발전을 위하여 제안·개선·비전을 제시 하는 사이트로 **구청장 입장에서 내실 있는 답변**을 하기 바람
- 이송민원 인 경우 최종답변(내부결재) 생략 - **민원인에 이송민원 공지(문자 및 전화) 후 즉시 이송**
- 「구청장에게 바란다」 Site 결재 시 **동일민원(3회이상) 결재선 하향(과장 전결)**

직소민원실 방문민원 응대 및 처리 철저 - 전부서

- 방문 민원에 대하여 부서에서 성의 있고 적극적인 자세로 임하고 있으나
  - ▸ 정확하고 **책임 있는 답변, 적극적인 민원 해결**방안 모색
  - ▸ 관련**부서장·팀장은 동향 파악으로** 집단민원 발생을 사전 예방, 중재, 협의 유도 할 수 있는 방안 마련. 끝.