

문서번호	민원여권과-7059
결재일자	2016.3.23.
공개여부	대시민공개
방침번호	구청장 방침 제380호

★주무관	민원행정팀장	민원여권과장	행정관리국장	부구청장	구청장
류미옥	김희순	구효일	고재식	김경호	03/23 김기동
협 조					
	직소민원팀장	윤석춘			
	후생복지팀장	최은하			

## 민원행정서비스(국민행복민원실) 중기 운영 계획



행 정 관 리 국  
( 민 원 여 권 과 )

# 목 차

<b>1. 목표 및 추진전략</b> .....	<b>3</b>
<b>2. 일반 현황</b> .....	<b>4</b>
<b>3. 분야별 세부 추진계획</b> .....	<b>6</b>
<b>F4 『정부3.0 국민행복민원실』 운영</b> .....	<b>6</b>
① 고객중심의 구민행복 민원실 운영 .....	6
② 『정부3.0 국민행복민원실』 인증제 추진 .....	7
<b>F5 민원행정서비스 제도개선 및 서비스 강화</b> .....	<b>8</b>
① 주민생활과 밀접한 민원제도 개선과제 발굴 .....	8
② 주민과 소통하는 구민중심 민원행정서비스 제공 .....	8
③ 온라인 민원서비스 내실화 .....	9
<b>F6 공정한 민원 처리를 위한 인프라 구축</b> .....	<b>10</b>
① 각종 민원제도 운영 활성화 .....	10
② 민원불편 발생 선제적 운영 관리 .....	11
③ 민원인 권익보호 강화 .....	13
<b>F7 지속가능한 성과창출을 위한 민원행정 기반 구축</b> .....	<b>15</b>
① 민원행정서비스 만족도 향상 .....	15
② 사회적 배려대상자를 위한 맞춤형 민원서비스 운영 .....	16
③ 민원담당공무원 역량 강화 .....	17
④ 중요기록물 전산화 추진 및 기록물의 체계적 관리 .....	17
⑤ 행정정보공개 서비스 활성화 .....	17
<b>4. 행정사항</b> .....	<b>18</b>

# 민원행정서비스(국민행복민원실) 중기 운영 계획

새로운 여건 변화에 따른 민원행정서비스에 대한 비전을 설정하고 이를 달성하기 위한 미래 지향적인 민원행정서비스 체계(실행 로드맵)를 구축함으로써 차별화된 민원행정서비스(국민행복민원실) 제공을 위한 기반을 조성하고자 함.

## 1 목표 및 추진전략

### 국민에게 감동 주는 고품격 민원행정서비스 제공



추진 전략	① 『정부3.0 국민행복민원실』 운영
	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 고객중심의 국민행복 민원실 운영</li> <li>② 『정부3.0 국민행복민원실』인증제 추진</li> </ul>
	② 민원행정서비스 제도개선 및 서비스 강화
	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 주민생활과 밀접한 민원제도 개선과제 발굴</li> <li>② 주민과 소통하는 국민중심 민원행정서비스 제공</li> <li>③ 온라인 민원서비스 내실화</li> </ul>
	③ 공정한 민원 처리를 위한 인프라 구축
	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 각종 민원제도 운영 활성화</li> <li>② 민원불편 발생 선제적 운영 관리</li> <li>③ 민원인 권익보호 강화</li> </ul>
	④ 지속가능한 성과창출을 위한 민원행정 기반 구축
	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 민원행정서비스 만족도 향상</li> <li>② 사회적 배려대상자를 위한 맞춤형 민원서비스 운영</li> <li>③ 민원담당공무원 역량 강화</li> <li>④ 중요기록물 전산화 추진 및 기록물의 체계적 관리</li> <li>⑤ 행정정보공개 서비스 활성화</li> </ul>

## 2

## 일반 현황

### □ 법령상 민원의 개념(민원처리에 관한 법률 제2조)

- 민원인이 행정기관에 처분 등 특정한 행위를 요구하는 사항
  - ▶ 일반민원 : 법정민원, 질의민원, 건의민원, 기타민원
  - ▶ 고충민원 : 부패방지법 「제2조 제5호」에 따른 고충민원

### □ 유기한 민원처리 흐름



### □ 제증명 : 즉시처리

### □ 민원실 운영

구 분	민 원 실						
	통합민원· 가족·여권	지적	세무	교통	보건소	보건 지소	동주민센터 (통합민원)
운 영	1	1	1	1	1	1	15
일과외 근 무	매주 목요일 20:00	-	-	-	-	-	2·4주 목요일 21:00

## □ 유형별 민원처리 현황

연도	합계	인가	허가	면허	신고	등록	승인	검사	확인·증명·교부	건의	진정	지정	기타
2013년	489,938	161	3,764	296	6,451	8,369	1,499	699	447,323	2,234	356	419	18,367
2014년	510,285	154	3,549	325	8,081	3,967	1,335	1,213	470,801	5,917	356	497	14,090
2015년	524,338	117	3,728	365	9,494	3,673	2,257	570	486,714	5,494	339	586	11,001

※ 기타 : 보고, 신청, 제출, 청구 등 포함

## □ 방문민원

연도	총 계	증명 발급						유기한 민원	외국인 체류지 변경
		소 계	주민등록 등·초본	인 감 증 명	어디서나 민 원	가족관계 등록증명	기 타		
2013년	121,191	90,413	45,716	12,655	3,598	26,194	2,250	21,914	8,864
2014년	112,463	83,737	40,345	13,569	3,226	24,105	2,492	19,244	9,482
2015년	113,265	83,809	40,129	14,403	2,604	24,594	2,079	19,047	10,409

## □ 정보통신망 이용

연 도	합 계	민원24	무인민원발급기	비고 (전년대비증가율)
2013년	480,599	404,295	76,304	54.2% 증
2014년	506,864	424,898	81,966	5.5% 증
2015년	559,002	463,811	95,191	10.3% 증

※ 「민원24」 적극적인 홍보 및 365일 「무인민원발급창구」  
활성화로 이용률 증가추세

### 3 분야별 세부 추진계획

#### 1 「정부3.0 국민행복민원실」 운영

##### 1. 고객중심의 구민행복 민원실 운영

###### 가. 고객편의 위주의 쾌적하고 편리한 민원실 환경개선 추진

- 다시 찾고 싶은 민원실을 위한 쾌적한 환경조성과 전산장비 무료이용 제공
- 무료이용코너 운영 : 복사기, 팩스, 핸드폰충전기 등
- 취약계층 배려 : 110 수화(화상) 통역서비스 웹카메라 설치 및 민원서류 음성변환바코드리더기 비치, 휠체어 등
- 인터넷방 운영 : PC 2대, 프린터기
- 편의시설 확충 : 민원인 의자, 필기대, 돋보기 등
- 민원실 환경의 정기적 점검 : 월 1회
- 공무원의 안정적 근무환경 조성 : CCTV 설치, 녹음전화 설치 등

###### 나. 민원행정서비스 향상 추진

- 민원절차의 사전안내 강화 : 민원처리 편람정비 및 각종 민원 제도 운영 등 홈페이지 등 게시
- 민원처리의 공정·신속성 : 유기한 민원 스피드지수 추진 등
- 홈페이지 등을 이용한 민원행정정보의 선제적 제공
- 정부3.0 민원시책 추진
  - ▶ 『행정서비스현장』 운영 활성화
  - ▶ 행복출산 원스톱 서비스 및 안심상속 전국 어디서나 통합신청 등

###### 다. 광진구의 살아있는 기록, 역사 『행정박물관』 운영

- 광진구를 대표하고 보존가치가 있는 행정박물관의 수집·전시로 체계적 관리
- 시청각기록물 전시를 위한 미디어보드 설치

## 2. 『정부3.0 국민행복민원실』 인증제 추진

### 가. 『정부3.0 국민행복민원실』 인증제 통합 운영

- 국민행복민원실의 하드웨어적 요소 : 민원실 환경개선 평가
- 민원서비스 우수기관 인증제의 소프트웨어적 요소 : 민원서비스 평가를 결합한 새로운 평가체도로 전환

구 분	내 용
기 존	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 『정부3.0 국민행복민원실』, 『민원서비스 우수기관 인증제』 별도운영</li> <li>※ 우리구 2014년 민원서비스 우수기관 인증</li> </ul>
변 경	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 2016년 『정부3.0 국민행복민원실』로 통합·운영</li> <li>○ 『민원서비스 우수기관 인증제』 폐지</li> </ul>

### 나. 『정부3.0 국민행복민원실』 인증제 추진개요

- 대상기관 : 희망 시·군·구
- 대상기간 : 2015. 1. 1 ~ 평가자료 제출시점까지
- 기관추천 : 광역별 소속 지자체(시·도 포함) 수의 20% 범위 내 추천
  - ※ 서울시 : 행정자치부에 5개 자치구 추천
- 선정방법 : 시·도 자체 심사 및 추천을 거쳐 행정자치부 심사로 최종 대상기관 선정(10개 기관 이내)
- 선정절차
  - ▶ 추진계획 통보 : 2016. 2월(행정자치부 → 시·도)
  - ▶ 시·도 자체 심사 및 추천 : 2016. 6. 30.(시·도 → 행정자치부)
  - ※ 자체 평가표 및 증빙자료 제출 : 2016. 5. 31까지(서울시)
  - ▶ 서면심사 및 현지확인 : 2016. 7월 ~ 8월(행정자치부)
  - ▶ 선정·발표 : 2016. 10월(행정자치부)
- 인센티브 부여
  - ▶ 2016년도 「정부3.0 국민행복민원실」 선정기관 정부포상 수여 및 현판 제작·전달

다. 『정부3.0 국민행복민원실』 인증제 추진

- 심사지표 및 측정항목에 따른 업무 추진 및 취약분야 보완·개선
- 심사지표 및 배점(세부지표 별첨)

심 사 지 표		항 목	배 점
총 계		24	100
민원실 시설·환경	민원실 시설	5개	25
	민원실 환경	5개	25
민원서비스	민원서비스 인프라 수준	5개	15
	민원서비스 운영 개선	5개	15
	정부3.0 민원시책 추진	4개	20

2 민원행정서비스 제도개선 및 서비스 강화

1. 주민생활과 밀접한 민원제도 개선과제 적극 발굴

(대상분야)

- ① 교육·주민생활    ② 고용·복지    ③ 인·허가 및 폐업 등

(개선유형)

- ① 유사민원 통폐합    ② 구비서류 감축    ③ 처리절차 개선  
 ④ 처리기간 단축    ⑤ 민원서식개선    ⑥ 개인정보강화 등

- 개선가능한 과제는 조례 등을 개정하여 개선하고, 서울시 또는 다수부처 관련 과제는 행정자치부에 개선 건의
- 불편민원 접수창구설치, 수요자 면담, 학습조직운영 등을 통한 1부서 1제도개선 과제부여 및 발굴

2. 주민과 소통하는 구민중심 민원행정서비스 확대

가. 신속한 소통을 위한 SNS 운영 활성화

- 신속·편리한 의사소통 및 열린토론을 위해 트위터, 페이스북등의 SNS, 스마트폰 어플 등 적극 활용
- 민원관련 각종 정보제공 등 구 추진사업에 대한 홍보 병행



※ SNS 계정주소

- ▶ 트 위 터 : <https://mobile.twitter.com/gwangjingu>
- ▶ 페이스북 : <https://www.facebook.com/gwangjin.kr>
- ▶ 블 로 그 : [https://blog.naver.com/gwangjin\\_b](https://blog.naver.com/gwangjin_b)
- ▶ 유 튜 브 : <https://www.youtube.com/user/gwangjincity>
- ▶ 다음TV팟 : <https://tvpot.daum.net/> (광진구 검색)

나. 생활불편 민원의 신속·정확한 처리로 주민만족도 제고

- 생활불편 스마트폰신고 및 응답소(120) 현장민원

다. 창의·참여행정을 위한 제안제도 운영 : 정책홍보담당관

- 참여대상 : 주민, 공무원
- 제안종류 : 일반제안, 공모제안, 아이디어제안 등
- 연차별 추진계획

구 분	2016년	2017년	2018년
제안제도 접수	320건	320건	320건

3. 온라인 민원서비스 내실화

가. 『민원24』 홍보 강화

- 다양한 홍보매체 활용 홍보
  - ▶ 홈페이지, 구소식지, 인터넷방송, LED전광판 홍보
- 리플릿 제작·배부
  - ▶ 구민정보화 교육시 이용방법 안내 및 홍보
  - ▶ 반상회 및 각동 직능단체회의 등을 통한 홍보
- 연차별 추진계획

구 분	2016년	2017년	2018년
민원24 홍보 (신청율 향상)	20회 (2%)	20회 (4%)	20회 (6%)

## 나. 무인민원발급기 운영 내실화

- 무인민원발급기 운영 현황 : 9개소 10대
  - ▶ 노후화된 무인민원발급기 교체 : 2대(구청민원여권과 정문)
  - ▶ 민원수요 고려 신규 기설치(2014, 2015) : 2대(중곡역사 및 건대병원)
- 노후 무인민원발급기 교체 계획 : 잦은 고장으로 인한 불편해소
  - ▶ 5년이상 경과 무인발급기 : 4대
  - ▶ 2016년 2대 교체 예정 : 아차산역, 테크노마트 상가동
- 무인민원발급기에 대한 장애인 편의기능 및 정기점검 강화
- 연차별 추진계획

구 분	2016년	2017년	2018년
무인민원발급기 교체	2대	2대	2대

## ③ **공정한 민원처리를 위한 인프라 구축**

### 1. 각종 민원제도 운영 활성화

#### 가. 민원후견인제 운영 활성화

- 민원 1회 방문처리제와 관련하여 민원후견인제 적극적 운영
  - ▶ 경험이 많은 담당팀장 6급 공무원을 민원후견인으로 지정·운영
  - ▶ 복합민원 중 25개 민원에 대하여 민원후견인 목록 지정
- 홈페이지 등에 민원후견인제의 취지 안내

#### 나. 실무종합심의회 효율적 운영

- 실무종합심의회 설치·운영 : 감사담당관
  - ▶ 민원조정위원회의 소속으로 심의회 설치  
(서울특별시 광진구 민원조정위원회 설치 및 운영에 관한 조례 제10조)
- 내 용
  - ▶ 여러부서와 관련된 복합민원 심의, 심의결과 민원조정위원회 보고
- 실무종합심의회 운영 방법 : 집합회의 원칙

## 다. 민원조정위원회 운영

- 민원조정위원회 설치·운영 : 감사담당관  
(서울특별시 광진구 민원조정위원회 설치 및 운영에 관한 조례 제2조, 제3조)
- 심 의
  - ▶ 장기미해결 민원, 반복민원 및 다수인관련 민원에 대한 해소·방지대책
  - ▶ 거부처분에 대한 이의신청
  - ▶ 실무종합심의회에서 위원회 심의가 필요하다고 의결한 민원에 대한 법규 적용의 타당성 여부 등

## 라. 사전심사청구제 운영 내실화

- 사전심사 대상사무 지정·운영
  - ▶ 대규모 비용이 수반되는 복합 및 단순민원 등 11개 사무를 사전심사 대상사무로 지정  
(※ 『민원24』 5개 대상 민원사무 운영 - 광고물, 석유, 가스, 대규모점포 등)
  - ▶ 민원서류 제출전 약식서류로 가능여부 확인

## 2. 민원불편 발생 선제적 운영 관리

### 가. 민원처리 실태 확인·점검 강화

- 민원심사관 운영 : 민원여권과장
- 분임민원심사관 지정 운영 : 복지정책과, 건축과, 보건위생과
- 민원심사관(분임민원심사관) 역할
  - ▶ 민원의 처리상황 수시 확인·점검, 민원처리예고 알림서비스
  - ▶ 처리기간이 경과한 민원 발생시 독촉장 발부 및 관리
- 민원처리 실태 확인·점검 반기별 실시
- 연차별 추진계획

구 분	2016년	2017년	2018년
민원처리 실태 확인·점검	2회	2회	2회

#### 나. 유기한 민원처리 단축율(스피드지수) 강화

- 법정처리기간 민원에 대한 자체 단축율 적용 : 매월 공개
- 마일리지 제도와 스피드 지수를 연계하여 효율적 운영
- 민원처리 단축율(스피드지수) 목표 : 70% 이상  
 ※ 2015년도 우리구 평균 : 68.2% (서울시 자치구 평균 59.9%)
- 연차별 추진계획

구 분	2016년	2017년	2018년
민원처리 단축율	70%	71%	72%

#### 다. 민원절차에 대한 주민 안내 체계 강화

- 민원처리 편람 자료정비 추진 : 상·하반기
- 민원편람 확인을 위한 민원실내 민원인 전용 컴퓨터 설치
- 민원접수·처리시 민원인에게 구비서류, 처리기준·절차, 예상 처리기간 등에 관한 사항을 민원실 및 구 홈페이지 등에 게시
- 각종 민원제도 운영 및 민원행정서비스 현장 등 민원실, 부서 홈페이지등에 게시
- 연차별 추진계획

구 분	2016년	2017년	2018년
민원처리편람 자료정비	2회	2회	2회

#### 라. 반복·다수인 민원에 대한 관리 강화

- 법정민원서류에 "다수인 관련 민원"을 표시한 후 감사담당관을 경유하여 처리부서로 지체 없이 통보
- 다수인의 이해와 관련된 처분이나 정책결정시 사전 행정예고, 청문회, 공청회 등을 통해 민원해소 적극 추진

- 다수인관련 민원 및 장기 미해결 민원은 민원조정위원회 심의·조정
- 반복·다수인관련 민원 종결처리 강화
  - ▶ 다수인관련 민원 종결처리시 민원조정위원회 심의 의무화
- 반복민원 종결처리는 1차 ,2차 답변의 결재자보다 차상급자 이상 내부결재를 받아 종결

#### 마. 특이민원 효율적 관리 및 업정대응

- 복잡 다양한 민원을 유형, 특성별로 DB화 및 중점 관리하여 민원 해소
  - ▶ 해결이 어려운 특이민원(다수, 고질, 장기민원)은 처리부서와 협조, 공동처리
  - ▶ 반기 1회 특이민원 현황 점검으로 민원사항 관리
- 민원응대 역량 강화
  - ▶ 악성민원 응대 매뉴얼 숙지
  - ▶ 상황에 따라 녹음 또는 녹화, 전화내역 등으로 증거자료 수집

### 3. 민원인 권익보호 강화

#### 가. 민원인 개인정보 보호 철저

- 민원서식 내 주민등록번호 등 개인정보보호 철저
  - ▶ 주민등록번호는 생년월일로 대체하고 등록기준지란 삭제
- 진정·고충민원 내용 및 민원인 신상정보 등이 누설되지 않도록 주의
  - ▶ 이해관계인에게 민원인 신상정보 등을 밝혀야하는 경우 민원인의 사전동의
- 온라인 민원 처리시 민원인 정보누출 방지를 위한 관리 철저
- 개인정보보호 교육 이수제 실시 : 연 1회이상
  - ▶ 교육 대상 : 개인정보를 취급, 관리하는 모든 인원

○ 연차별 추진계획

구 분	2016년	2017년	2018년
민원담당공무원 개인정보보호 교육 이수	1회이상	1회이상	1회이상

나. 『행정서비스헌장』 운영 활성화

○ 『행정서비스헌장』 규정 개정

- ▶ 공급자중심에서 고객만족중심으로 개정안 마련
- ▶ 상반기중 행자부 『정부3.0 서비스헌장』 규정 개정후 시달
  - 우리구 실정에 맞는 서비스헌장 개정 : 총무과 및 해당부서

○ 행정서비스헌장 운영 활성화 추진

- ▶ 민원 상담 및 접수시 준수해야 할 고객서비스 표준 설정·운영
- ▶ 고객서비스 표준 매뉴얼 구성원 공유
- ▶ 행정서비스 헌장 공유(교육, 준수 서약) 및 민원인에게 홍보
- ▶ 잘못된 서비스에 대한 시정 및 보상조치 민원인에게 적극적으로 홍보
- ▶ 「민원미란다」(구민 고객의 권리) 운영 및 민원인에게 홍보

다. 고충민원처리 내실화

- 민원인이 동일한 내용의 고충민원을 다시 제출한 경우 감사 부서 등에서 처리
- 실지조사 기간 제한(14일 이내, 필요시 7일 연장가능)
  - ▶ 실지조사 기간에 상한이 없어 처리기간 예측 어려운 상황 발생
  - ▶ 민원처리기간 비교

구 분	처리기간	실지조사기간(연장시)	최장처리기간
개정 전	7일	무기한	실지조사시 : 무기한 그 외 : 7일
개정 후 (‘16.2.12)	7일	14일(+7일)	실지조사시 : 28일 그 외 : 7일

## 라. 거부처분에 대한 이의신청

- 이의신청 고지율 100% 실시
  - ▶ 거부처분(접수거부반려포함) 이의신청절차 통지
    - 거부처분의 경우 행정심판 또는 행정소송을 제기할 수있다는 것과 이의신청 절차, 신청기간 등 필요한 사항을 고지
  - ▶ 거부처분에 대한 이의신청제 운영 철저
    - 이의신청은 민원조정위원회에서 심의하고, 민원인이 참석하여 의견을 진술할 수 있도록 회의일정 등을 사전통지
- ※ 이의신청기간 변경 : 90일이내 → 60일이내

## 4] 지속가능한 성과창출을 위한 민원행정 기반 구축

### 1. 민원행정서비스 만족도 향상

#### 가. 민원응대서비스 역량 강화를 위한 친절도 향상 추진

- 민원응대 자체 모니터링(전화 및 방문점검) : 총무과 주관
  - ▶ 전화점검 : 매일
  - ▶ 방문점검 : 연 2회(반기별)
- 마스터코칭시스템 운영

#### 나. 민원응대서비스(전화·방문) 평가결과 향상

- 평가시기 : 2회(상·하반기)
- 평가방법 : 전화 및 방문점검
- 민원응대서비스 평가 90점이상 유지 : 서울시 평가
- ※ 2015년도 서울시 자치구 평균 : 전화(89.8점), 방문(89.6점)
- 연차별 추진계획

구 분	2016년	2017년	2018년
전화점검 친절도	90점	91점	92점 이상
방문점검 친절도	90점	91점	92점 이상

## 2. 사회적 배려대상자를 위한 맞춤형 민원서비스 운영

### 가. 신속·정확한 민원처리를 위한 민원상담관제 운영

- 민원 및 복지서비스에 대한 원스톱 안내·제공으로 구민만족도 향상
- 행정업무 보조역할을 통한 구정이해도 향상과 구민과의 소통 강화

### 나. 임산부·장애인·노약자 전담창구 운영

- 전담창구 : 통합제증명 4번, 여권접수 12번 창구
- 주요내용 : 대기순서와 관계없이 우선 민원처리

### 다. 장애인 등에 대한 민원편의 제공

- 장애인 110 수화통화서비스 전용 컴퓨터 설치
- 민원서류 음성변환바코드리더기 비치 : 2015. 12월 ~

### 라. 다문화가정 및 외국인 전용 민원신청 안내서식 비치

- 급증하는 다문화가정 및 외국인에 대한 편의 제공

### 마. 직장인 등을 위한 근무시간 외 민원실 운영

구 분	구청 민원여권과	동 주민센터
운영시간	매주 목요일 18:00 ~ 20:00	매주 수요일 18:00 ~ 21:00
업무내용	- 여권접수 및 교부 - 주민등록등·초본 등 각종 민원발급	- 주민등록증(재)발급 - 전입신고 등

### 바. 열린보건소 운영

- 운영시간 : 오전8시, 평일야간 18 ~ 20시, 토요일(공휴일)
- 중·장년층, 직장인 등 대상 만성질환자 관리 및 대사증후군 검진
- 임산부, 어린이, 노인, 다문화가정 등 의료취약계층 대상 건강 생활 실천 프로그램 운영 등



### 3. 민원담당공무원 역량 강화

#### 가. 민원담당 공무원 대상 교육 강화로 행정서비스 역량강화

- 민원담당 공무원 직무 교육을 통한 전문성 강화
- 고객만족 마인드 제고를 위한 맞춤형 CS 교육

#### 나. 민원담당 공무원 사기진작을 통한 자긍심 고취

- 베스트 친절공무원 선정, 민원담당 공무원 한마음 연수 참여
- 1:1 맞춤형 개별고충상담 및 인사(조직) 설문조사 실시·관리

### 4. 중요기록물 전산화 사업 추진 및 기록물의 체계적 관리

#### 가. 기록물 DB구축사업 시행

- 종합서고 내 보존중인 중요기록물(준영구 이상 기록물) 보존상태 열악
- 건축 등 중장기 보존대상 기록물에 대한 안정적 행정 서비스 제공
- 중요기록물의 멸실 방지로 예방적 차원의 보존관리 실현
- 중요기록물 전산화 사업추진으로 보존기록물 열람·검색 단축, 신속한 정보제공으로 행정의 신뢰성 향상

### 5. 행정정보공개 서비스 활성화

#### 가. 사전정보공표 관리

- 국민생활에 큰 영향을 미치는 정보 등을 선제적으로 공개
- 공표현황 : 384개
- 공표주기 및 시기에 맞게 자료 업데이트로 최신 정보 제공
- 연차별 추진계획

구 분	2016년	2017년	2018년
사전정보공표 관리	2회	2회	2회

#### 나. 결재문서 원문공개 시행

- 대 상 : 국장이상 결재문서(2015년 10월 1일 ~ )
- 공개장소 : 구홈페이지 및 서울시 정보소통광장 등

## 다. 정보공개모니터단 운영

- 홈페이지상 공개되어 있는 행정정보 모니터링후 만족도 평가를 통한 정보공개서비스의 질을 지속적으로 향상
- 연차별 추진계획

구 분	2016년	2017년	2018년
정보공개모니터단 설문조사	1회	1회	1회

## 4 행정사항

### 1. 부서 협조사항

- 『민원 처리에 관한 법률』 개정(2016. 2. 12. 시행)에 따른 자치법규(조례, 규칙 등) 및 내부규정 정비
- 행정정보공동이용 적극 활용
  - ▶ 민원인의 제출 서류 부담 완화 및 불필요한 서류 미징구
- 민원후견인제 및 실무종합심의회 준수
  - ▶ 복합민원(인·허가 등) 접수 및 처리시
- 사전심사나 민원후견인이 필요하다고 판단하는 업무 적극 발굴 추진
- 민원처리 단축률 자체계획에 의거 민원처리 신속성 제고
- 민원행정서비스 중기 운영 계획(안)을 참고하여 해당업무 적극 추진

### 2. 민원부서 및 동주민센터 협조사항

- 민원실 이용환경 및 편의시설 관리기준에 따라 정기적으로 점검·관리 실시
- 사회적 약자를 위한 전용창구·편의시설 등 설치 운영
- 고객만족 향상을 위한 고객서비스 표준 매뉴얼 및 「민원 미란다」 준수

### 3. 민원법령 개정에 따른 자치법규 등 정비

- 자치법규(조례, 규칙 등) 내부규정 정비 : 감사담당관 등 해당부서
- 『행정서비스헌장』 규정 개정 : 총무과 및 해당부서

## 민원제도 현황(민원법)

제 도	주요내용 및 근거
민원심사관	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 민원처리상황의 확인·점검(법 제25조)</li> <li>- 민원의 처리상황 수시 점검 및 보고, 처리기간 경과 민원발생시 독촉장 발부</li> </ul>
사전심사청구제	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 대규모 비용이 수반되는 민원에 대해 본 민원신청 전에 약식서류만으로 민원처리의 가부여부를 심사(법 제30조)</li> <li>- 10개 대상 민원사무 지정 운영(민원24 : 5개 대상 민원사무 운영)</li> </ul>
민원후견인제	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 민원처리 경험이 많은 공무원을 후견인으로 지정, 민원 처리 과정에서 민원인을 보좌 안내(법 제33조)</li> <li>- 25개 대상민원사무 지정 운영</li> </ul>
실무종합심의회	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 복합민원의 처리를 위해 관련 실무자들이 법적타당성 서류등을 일괄 심의하는 회의체(법 제32조)</li> <li>- 민원조정위원회의 소속으로 실무종합심의회 설치 운영</li> </ul>
민원조정위원회	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 이의신청, 복합 다수민원, 실무종합위원회 불가결정 사안 등 갈등을 유발 할 수 있는 민원사항 심의·조정(법 제34조)</li> <li>- 민원조정위원회 구성 운영</li> </ul>