



문서번호	민원여권과-10716
결재일자	2016.4.25.
공개여부	대시민공개
방침번호	

허가민원팀장	민원여권과장	행정관리국장		
박광신	이창호	04/25 김종순		
협조	★민원행정팀장 김은경			

- 구민의 편의와 경제 활성화를 위해 신설한 -

## 허가민원전담창구 운영성과 및 민원서비스 향상 계획

2015. 4..



성 동 구

[허가민원팀]



# 허가민원전담창구 운영성과 및 민원서비스 향상 계획

구민의 편의 위해 신설하여 운영하고 있는 허가민원전담창구의 2년간 운영성과 정리하고, 운영 중에 제기된 불편했던 사항을 개선하여 민원 서비스를 향상시키고자 함

## I 신 설 배 경

- 허가 받기 불편하다는 민원이 발생하여 해소 차원에서 전담창구 신설
- 「허가민원 원스톱 처리체계」 구축방안 통보(행정자치부): 2013. 6. 28.
- 「허가민원전담창구 신설」 구청장 지시: 2013. 11. 27.

## II 운 영 개 요

- 기 간: 2014. 2. 20. ~ 2016. 4. 현재 (2년 2개월)
  - 장 소: 구청 1층 민원실 (행정관리국 민원여권과 허가민원팀)
  - 인 력: 9명 (행정 4, 건축 4, 보건 1)
  - 주요업무: 124종류 허가·신고 업무
    - 4개 부서(문화체육과, 지역경제과, 건축과, 보건위생과)에서 접수받아 처리하던 허가업무를 민원여권과에 허가민원팀을 신설하여 한 곳에서 처리
- ※ 타 행정기관과 운영방식 차이점 - 전국 행정기관 최초 시행
- 타 행정기관 : 민원인으로부터 허가 서류를 접수받아 처리부서로 전달(장시간 소요)
  - 성동구 : 허가전담창구에서 접수·유관기관협의·현장확인·신고증 발급 등 모든 절차를 일괄처리로 기간 단축 (4~10일 처리기간 단축)

### III

## 운영성과

#### □ 허가 처리 건수 - 11,040건 (2년 2개월)

연번	분야명 (종류124)	허가종류	전담창구 신설이후
1	문화분야 (21)	노래연습장 등록, 영화업, 비디오물 제작업, 게임제작업 등록, 변경신고, 폐업신고 등	211
2	출판분야 (3)	출판인쇄사, 정기간행물 신고, 변경, 폐업신고	404
3	관광분야 (9)	관광사업(숙박, 여행업) 등록, 휴업(폐업), 관광사업양수(지위승계)신고 등	129
4	체육분야 (6)	체육시설업 신고(변경신고), 증명서 재발급, 휴업, 수상레저기구 등록신청, 변경 등	343
5	공장등록업 (12)	공장등록신청, 변경대표자신청, 공장설립(변경) 승인신청, 지식산업센터(신,증설) 승인신청 등	2,350
6	담배업분야 (3)	담배소매인 지정, 위치변경 승인신청, 폐업·휴업 신고 등	232
7	건축분야 (13)	건축허가신청, 건축허가 설계변경, 건축허가 취소, 건축물대장 전환·합병 신고 등	1,600
8	식품위생분야 (14)	식품관련 영업신고, 집단급식소 설치·운영신고, 변경신고, 폐업신고 등	3,790
9	식품안전분야 (36)	식품제조가공업·즉석판매제조가공업·식품운반업 영업등록·변경·지위승계, 폐업신고, 건강기능식품등	1,185
10	위생지도분야 (7)	공중위생영업신고, 변경신고, 신고증 재교부신청, 이·미용사 면허증 재교부,	796
합계			11,040

#### □ 2015년도 「민원행정서비스 우수기관」 인증 획득

(행정자치부 2015. 11. 11.)

#### □ 2015년도서울시 자치구 위생분야 서비스 시민만족도 1위

(서울특별시에서 미디어리서치에 조사의뢰한 결과 2015. 12. 31.)

#### □ 민원 편의 및 행정효율 향상 (언론 보도 6회)

- 여러부서 방문하던 것을 전담창구를 1회 방문하여 허가 해결
- 종전 4개부서 16명이 처리하던 일을 1개부서 9명이 처리

※ 행정자치부에서 방문하여(2015.1.28.외 1회) 허가처리시스템 우수성을 인정함. 경기도 이천시 등 30개 행정기관에서 벤치마킹 해갔음

## IV

# 민원불편 및 민원 서비스 향상 계획

## 1 운영 중 민원 불편사항

- 폐업 처리 기관 이원화(세무서, 구청)에 따른 민원불편**
  - 폐업의 경우 세무서와 관할 행정기관에 각각 해야하는 불편이 있음
- 건축 허가외의 경우 허가외 민원부서의 이원화로 신속한 대응 미흡**
  - 건축 허가외 민원실에서 민원처리는 건축부서에서 담당하여 민원 처리 지연
- 유관기관 등 협의 절차가 복잡하여 장시간 소요로 허가 시간 지연**
  - 업무 담당자 및 결재자의 출장 등으로 문서 왕래에 장시간 소요(2일 이상)
- 민원서식 찾기 및 작성 불편하다는 민원 발생**
  - 민원 서식이 어디에 있는지, 어떻게 작성해야 하는지 불편 호소

## 2 개선 및 서비스 향상 계획

- 폐업 처리 기관 일원화로 민원불편 해소**
  - 민원인이 구청 또는 세무서 중 한 곳에서 폐업신고할 경우, 민원을 접수 받은 기관에서 타 기관으로 통보하도록 제도개선
- 건축 허가외 민원처리 일원화로 신속한 민원 처리**
  - 허가민원창구에 건축직원을 추가 배치하여 허가외 민원처리 일원화
- 협의 문서에 결재 권한 하향 등으로 허가 시간 단축**
  - 유관기관 및 부서에 업무 협의시 결재 권한을 하향(과장→팀장)
    - 소방서, 경찰서, 교육청 등에도 결재단계를 하향 요청하여 시행
  - 허가부서 담당자들 허가업무를 협의하는 허가합동회의 신설 운영
- 홈페이지에 서식 게시하고 작성은 민원상담관 지원 요청**
  - 민원인이 이용하기 편리하도록 구청 홈페이지에 서식 등 게시

**V****행정 사항**

- 허가민원전담창구 직원 주기적인 친절교육으로 민원만족도 향상
- 유관 부서 및 기관에 협의 시, 신속한 회신 협조 재요청
- 홈페이지에 허가 서식 추가 게시 및 자료 수시 업데이트

**붙임 : 1. 업무처리, 인력비교 및 처리절차 1매.  
2. 언론 보도 내용 1매. 끝.**