

고충민원 적극적 조사처리

1 기본 현황

□ 사업개요

사업기간	<input checked="" type="checkbox"/> 연례반복										
사업위치	서울특별시 중구 청계천로 8 (프리미어플레이스빌딩 7층)										
총사업비	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="text-align: center;">총</td> <td style="text-align: center;">(국비)</td> <td style="text-align: center;">(사비)</td> <td style="text-align: center;">(보조율)</td> <td style="text-align: center;">(구비)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">45,164천원</td> <td></td> <td style="text-align: center;">45,164천원</td> <td style="text-align: center;">0 %</td> <td></td> </tr> </table>	총	(국비)	(사비)	(보조율)	(구비)	45,164천원		45,164천원	0 %	
총	(국비)	(사비)	(보조율)	(구비)							
45,164천원		45,164천원	0 %								
사업내용	○ 고충민원 직접조사, 자치구 조사위탁, 민원처리실태점검, 직무 워크숍 및 고충민원 담당자 역량강화 교육 등 고충민원 처리체계 강화를 통한 신속·공정한 민원처리로 시정 신뢰도 제고										
사업형태	<input checked="" type="checkbox"/> 직접수행 <input type="checkbox"/> 자치단체 보조 <input type="checkbox"/> 민간이전 <input type="checkbox"/> 출연출자 <input type="checkbox"/> 민간위탁 <input type="checkbox"/> 기타										
사업시행주체	시민감사옴부즈만위원회										

□ 사업 성격 및 사전절차 대상 여부

신규	계속	투자심사	학술용역	기술심사	자방보조심의	정보화심사	공유재산	안전예산	출자·출연
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
경상	투자								
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								

□ 사업 담당자

실·국	부서명	과 장	팀장	주무관
시민감사옴부즈만 위원회		정기창 2133-3120	홍남기 2133-3122	박영철 2133-3124
시민감사옴부즈만 위원회		정기창 2133-3120	오종근 2133-3131	이상구 2133-3135

2 예산 설명

□ 예산 총괄

(단위 : 천원)

구 분	2015년 예산액	2016예산액 (A)	2017예산(B)	증감 (B-A)	(B-A)*100/A
					(x-)
계	(x-)	(x-) 61,764	(x-) 45,164	(x-) Δ16,600	(x-) Δ26
사무관리비	(x-)	(x-) 30,164	(x-) 24,164	(x-) Δ6,000	(x-) Δ19
시책추진업무추진비	(x-)	(x-) 31,600	(x-) 21,000	(x-) Δ10,600	(x-) Δ33

□ 예산 요구내역 및 산출근거

과목구분	세부 산출내역
사무관리비	○ 고충민원 담당자 역량강화 교육 = 5,000천원
	- 강사료 = 1,400천원
	350,000원*2명*2회
	- 교재비 = 3,600천원
	6,000원*300부*2회
	○ 찾아가는 고충민원서비스 운영 = 6,064천원
	- 회의참석수당 = 1,800천원
	150,000원*1명*12회
	- 자료검토수당 = 1,200천원
	100,000원*1명*12회
	- 자료인쇄 등 = 3,064천원
	766,000원*4분기
사무관리비	○ 민원조정 중재제도 운영 = 13,100천원
	- 외부배심원 회의참석수당 = 7,200천원
	150,000원*4명*12회
	- 외부배심원 자료검토수당 = 4,800천원
	100,000원*4명*12회
	- 주배심원 수당 = 600천원
	50,000원*1명*12회
- 회의자료인쇄 등 = 500천원	
125,000원*4분기	
시책추진업무추진비	○ 민원조사활동 업무추진 = 14,000천원
	3,500,000원*4분기
시책추진업무추진비	○ 민원조정·중재제도 운영 = 6,100천원
	1,525,000원*4분기

3 사업 설명

□ **사업목적**

- 행정기관의 위법·부당하거나 소극적인 처분 및 불합리한 행정제도로 인한 고충민원을 시민의 입장에서 신속·공정하게 처리하여 시민 체감 만족도 향상
- 고충민원의 유형에 따른 민원조정·중재제도의 효율적 운영을 통해 시민의 권리구제 및 민원해소 사각지대를 방지하여 시정신뢰도 향상

□ **사업근거**

- 민원처리에 관한 법률 시행령 제17조, 제22조, 제27조
- 서울특별시 민원배심법정 운영규정(서울특별시 훈령 제987호, 2014.7.17.)

□ **사업내용**

- 시민중심 민원처리
 - 직접조사 : 고충성 민원 및 현장민원 직접조사
 - 조사위탁 : 타기관 감사부서에서 직접조사 처리토록 위탁
- 민원처리 관리 및 서비스 향상
 - 민원처리실태점검 : 반기별 유기한 민원에 대한 적정처리 여부 점검 및 사후조치
 - 고충민원 담당자 역량강화 교육 : 고충민원 담당자 민원해결 능력 향상 및 시민권리 구제 강화
 - 찾아가는 고충민원서비스 운영 : 사각지대 고충민원 등을 적극적으로 해소하여 시민 만족도 제고
 - 반복·고질적으로 제기되는 민원에 대해 관계기관과 민원인이 참석하여 상호공방과 질문답변의 객관적 토론의 장을 마련, 외부전문가 배심원의 객관적·중립적 입장에서 민원해결을 모색하는 조정·중재제도 운영

□ **중점추진사항(사업추진의 필요성)**

- 고충민원의 신속·공정한 조사 및 이송 처리
- 고충민원 담당자 직무 역량 강화
- 소통의 장을 마련하여 사각지대 고충민원 등을 적극적으로 해소
- 민원의 특성에 따른 민원조정·중재 제도 적극 운영
- 시민이 참여하는 민원배심법정 내실화

□ **사업추진절차**

- 고충민원 → 직접조사(시민감사옴부즈만위원회) → 조사실시(담당자) → 결과통보

- 민원배심법정 안건 신청(민원인, 집행기관) →
 안건선정(시민감사옴부즈만위원회) → 일정협의 및 통보 → 민원배심법정
 개최 → 결정사항 통보

2017년도 추진일정

(단위 : 천원)

사업추진절차	추진기간	예산집행금액	추진세부내용
계		45,164	
고충민원 담당자 역량강화 교육	2017.05~2017.05	5,000	반기별 추진(3월, 9월)
찾아가는 고충민원서비스	2017.01~2017.12	6,064	고충민원 현장방문 상담 및 조사
직접조사 및 조사위탁	2017.		
민원처리실태점검	2017.01~2017.12		반기별 추진(1월, 7월)
민원배심법정	2017.01~2017.12	13,100	월1회 개최
시책추진업무추진비	2017.01~2017.12	21,000	민원조사활동 및 민원 조정·중재제도 운영

4 사업 효과

최근 3년 추진실적

2014년도	<ul style="list-style-type: none"> ○ 고충민원 직접조사 278건 ○ 자치구 조사위탁 92건 ○ 명예 민원조정관 6명 3개과 운영 ○ 2014년 상·하반기 민원처리실태점검 점검(2회) ○ 민원배심법정 개최 횟수 : 17회
2015년도	<ul style="list-style-type: none"> ○ 고충민원 직접조사·직접회신 759건 ○ 자치구 조사위탁 90건 ○ 2015년 상·하반기 민원처리실태점검 점검(2회) ○ 민원배심법정 개최 횟수 : 19회
2016년도	<ul style="list-style-type: none"> ○ 고충민원 직접조사·직접회신 470건(? 16. 7월 현재) ○ 자치구 조사위탁 14건(? 16. 7월 현재) ○ 2016년 상반기 민원처리실태점검 점검(? 16.7월) ○ 민원배심법정 개최 횟수 : 4회(? 16. 7월 현재)

□ **향후 기대효과**

- 시민 고충민원의 신속하고 충실한 처리로 시민만족도 및 시정신뢰도 제고
- 민원의 특성과 민원조정·중재 제도별 장점을 연계한 민원처리로
권리구제와 민원해소율 제고

5 최근 3년 결산 현황