

고충민원 조사 처리

1 기본 현황

사업개요

회 계	일반회계		
사업기간	<input checked="" type="checkbox"/> 연례반복		
사업내용	○ 시민의 입장에서 적극적·능동적으로 고충민원 조사·처리 ○ 고충민원 처리 역량강화를 위한 실무 위주의 맞춤형 교육 실시 ○ 민원배심제 운영으로 고충민원 해결 강화		
사업비 (당해년도)	21,260천원	(국비)	(시비)21,260천원
		기타 (예산 외) (구비)	(기타)

사업 담당자

실·국	부서명	과 장	팀장	주무관
시민감사옴부즈만 위원회	시민감사옴부즈만 위원회	박근용 02-2133-3120	임상수 02-2133-3137	이상구 02-2133-3138

※실국 및 부서명은 예산서 기준으로 작성되어 현재부서와 다를 수 있습니다.

2 예산 설명

예산 총괄

(단위 : 천원, %)

구 분	2021예산액 (A)	2022예산액 (B)	증감 (B-A)	(B-A)*100/A
계	(x-) 28,220	(x-) 21,260	(x-) △6,960	(x-) △25
사무관리비	(x-) 14,820	(x-) 7,860	(x-) △6,960	(x-) △47
시책추진업무추진 비	(x-) 13,400	(x-) 13,400	(x-) 0	(x-) 0

산출근거

과목구분	2022년 예산내역		
사무관리비	○ 고충민원 담당자 역량강화 교육	=	960천원
	- 강사료	=	360천원
	360,000원*1명*1회		
	- 교재비	=	600천원
	6,000원*100부		
	○ 민원배심제 운영	=	6,900천원
	- 배심원 등 회의참석 수당	=	3,200천원
	200,000원*4명*4회		
	- 배심원 등 자료검토 수당	=	1,600천원
	100,000원*4명*4회		
- 주배심 수당	=	400천원	
100,000원*1명*4회			
- 그림자 배심원 수당	=	1,600천원	
200,000원*4명*2회			
- 현수막 등 소모품 구입비	=	100천원	
100,000원*1회			
시책추진업무추진비	○ 고충민원 조사활동 업무추진	=	7,400천원
	7,400,000원		
	○ 민원배심제 운영	=	6,000천원
	6,000,000원		

3 사업설명

□ 사업목적

- 행정기관의 위법·부당하거나 소극적인 처분 및 불합리한 행정제도로 인한 고충민원을 시민의 입장에서 객관적이고 공정하게 처리하여 시민의 권익보호 강화
- 민원배심제 운영을 통해 특이·반복 고충민원을 해결하여 시민 체감 만족도 향상 및 시정 신뢰도 제고

□ 사업근거

- 민원처리에 관한 법률 시행령 제17조, 제22조, 제27조
- 서울특별시 민원배심제 운영 조례(서울특별시 조례 제7500호, 2020. 3. 26.)

□ 사업내용

- 시·자치구 고충민원 담당자 역량강화 교육 실시: 연 1회
 - 고충민원 처리기법, 해결사례 등 실무 위주의 역량강화 교육 추진
- 민원배심제 운영으로 고충민원 해결 강화

- 특이·반복민원, 장기 미해결 고충민원을 적극 발굴하여 민원배심제 운영 활성화

□ 2022년도 추진일정

(단위 : 천원)

사업추진절차	추진기간	예산집행금액	추진세부내용
계		21,260	
고충민원 담당자 역량강화 교육	2022.01~2022.05	960	고충민원 담당자 역량강화 교육
민원배심제 운영	2022.01~2022.12	6,900	민원배심제 운영
(시책추진)고충민원 조사활동 업무추진	2022.01~2022.12	7,400	고충민원 조사활동 업무추진
(시책추진)민원배심제 운영	2022.01~2022.12	6,000	민원배심제 운영

4 사업 효과

□ 최근 3년 추진실적

2019년도	<ul style="list-style-type: none"> ○ 고충민원 직접처리 487건 ○ 조사위탁 7건 ○ 재분류(내부종결 등) 323건 ○ 민원배심제 개최 6회 ○ 고충민원 담당자 역량강화 교육 1회(85명)
2020년도	<ul style="list-style-type: none"> ○ 고충민원 직접처리 265건 ○ 재분류(내부종결 등) 1,712건 ○ 민원배심제 개최 4회 ○ 고충민원 담당자 역량강화 교육(코로나19로 인해 일정 취소)
2021년도	<ul style="list-style-type: none"> ○ 고충민원 직접처리 262건(2021년 9월 기준) ○ 재분류(내부종결 등) 3,716건 ○ 민원배심제 개최(1회, '21. 7. 20.) ○ 고충민원 담당자 역량강화 교육 예정(1회, '21. 12월 중)

□ 향후 기대효과

- 시민의 입장에서 고충민원을 객관적이고 공정하게 조사·처리하여 시민 만족도 및 시정신뢰도 제고
- 민원배심제 운영을 통해 특이·반복민원, 장기미해결 민원을 해결함으로써 민원해소율 제고 및 시민 권익구제

5

최근 3년 결산 현황

(단위 : 천원)

연도	최종예산	전년이월	예산변경	예산현액	집행액	차년이월	집행잔액
2018	(x-) 44,100	(x-) 0	(x-) 0	(x-) 44,100	(x-) 34,410	(x-) 0	(x-) 9,690
2019	(x-) 44,100	(x-) 0	(x-) 0	(x-) 44,100	(x-) 37,267	(x-) 0	(x-) 6,833
2020	(x-) 31,200	(x-) 0	(x-) 0	(x-) 31,200	(x-) 23,047	(x-) 0	(x-) 8,153