

생활민원 점검체계 강화

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: right;">총</td> <td style="text-align: center;">(국비)</td> <td style="text-align: center;">(시비)</td> <td style="text-align: center;">(보조율)</td> <td style="text-align: center;">(구비)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">9,803천원</td> <td></td> <td style="text-align: center;">9,803천원</td> <td style="text-align: center;">0 %</td> <td></td> </tr> </table>	총	(국비)	(시비)	(보조율)	(구비)	9,803천원		9,803천원	0 %	
총	(국비)	(시비)	(보조율)	(구비)							
9,803천원		9,803천원	0 %								
사업내용	○ 시민생활불편민원의 실시간 처리결과 모니터링 및 상시점검 등 사후관리 철저로 시민의 삶의 질을 향상시키고, 자치구 인센티브 평가를 통한 공무원의 적극적 참여 유도과 현장민원 살피미(시민) 구성 및 운영을 통해 시민과 함께 생활불편사항을 적극 처리하여 쾌적한 도시환경 조성										
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	김귀용 2133-3141	이상훈 2133-3143

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-) 9,803	(x-) 10,803	(x-) 1,000	(x-) 10
사무관리비	(x-)	(x-) 803	(x-) 803	(x-)	(x-)
포상금	(x-)	(x-) 6,000	(x-) 10,000	(x-) 4,000	(x-) 66

□ 예산 요구내역 및 산출근거

과목구분	세부 산출내역	
사무관리비	○ 표창장 제작 구매 5,500원*55조	= 303천원
	○ 현장점검 물품구입 100,000원*5점	= 500천원
포상금	- 우수기관 1,000,000원*3개 기관	= 3,000천원
	- 우수자치구 포상 1,000,000원*7개 기관	= 7,000천원

3 사업 설명

□ 사업목적

- 시민불편사항의 조기 발견 및 신속한 시정을 위해 시민 및 공무원의 적극적 참여를 유도하고 쾌적한 도시환경 조성

□ 사업근거

- 시민생활불편 현장민원 통합 추진 계획 (시장방침 413호, 2010.10.29.)
- “시민불편살피미”에서 통합 민원관리시스템인 “응답소 현장민원”으로 통합 (? 14.02.05)

□ 사업내용

- 운영현황
 - 신고분야 : 교통, 도로, 청소, 가로정비 등 12개 분야 67개 생활불편 민원항목

- ▷ 모니터링 대상 : 8개 분야 전체 53개 항목 중 단순·고충민원, 타기관 소관을 제외한 자치구 소관 25개 항목(교통(5/8), 도로(6/9), 청소(5/7), 치수방재(3/4), 가로정비(1/3), 보건(1/7), 공원녹지(2/11), 기타(2/4))
- ▷ 모니터링 제외 : 고충성 민원 4개 분야 14개 항목(주택건축(3), 환경(7), 소방안전(1), 경제산업(3))
- 신고자 : 시민 및 공무원
- 신고방법 : 120다산콜센터, 응답소(인터넷, SNS, 모바일 앱(스마트 서울 불편신고) 등
- 실시간 처리결과 모니터링·충실성 평가, 현장점검·시정조치
- 자치구 및 시분청·사업소 운영실적 평가
 - 자치구 운영실적 평가 : `17.10월중
 - ▷ 대상기간 : 2016.10. 1~2017.09.30
 - 본청 및 사업소 우수기관(부서) 및 우수직원 포상

중점추진사항(사업추진의 필요성)

- 생활불편민원 사후관리 철저로 시민 삶의 질 향상
- 자치구 인센티브 평가를 통한 적극적 참여유도 및 시민참여 제고

사업추진절차

- 기본계획 수립(1월) → 응답소 현장민원 살피미 구성 및 운영, 자치구 처리결과 충실성 평가 및 상시 현장점검 (연중) → 평가자료 제출 및 심사(시, 자치구, 11월) → 표창 및 포상금 지급(12월)

2017년도 추진일정

(단위 : 천원)

사업추진절차	추진기간	예산집행금액	추진세부내용
계		10,803	
기본계획 수립	2017.01~2017.01	0	
현장민원 살피미 구성 및 운영(자치구)	2017.~2017.12	0	
현장민원 처리결과 상시점검	2017.~2017.12	500	현장점검물품 구입
시·구 합동점검	2017.~2017.11	0	반기별(5월, 11월)
평가자료 제출 및 심사	2017.10~2017.10	0	평가위원회 개최
표창 및 포상금 지급	2017.11~2017.11	10,303	우수기관 및 자치구

4 사업 효과

□ 최근 3년 추진실적

2014년도	<ul style="list-style-type: none"> ○ 시민생활불편 접수 717,210건 중 716,049건 처리(처리율 : 99.8%) ○ 자치구 운영실적 평가결과 '2014년 자치구 종합 청렴도 평가'에 25점 반영, 상위 10개 우수 자치구 직원 10명 및 시민 포상(시장포창) ○ 본청 및 사업소 5개부서 총 6백만원 포상(최우수1, 우수4), 우수직원 5명 포상 ○ 현장민원살피미 시범운영 - 1,805명, 49,717건 적출 및 처리
2015년도	<ul style="list-style-type: none"> ○ 시민생활불편 접수 966,743건 중 966,118건 처리(처리율 : 99.9%, ? 15.12.31) ○ 자치구 운영실적 평가결과 '2014년 자치구 종합 청렴도 평가'에 30점 반영, 상위 10개 우수 자치구 직원 10명 및 시민 포상(시장포창) : 11월 예정 ○ 본청 및 사업소 5개부서 총 6백만원 포상(최우수1, 우수4), 우수직원 5명 포상 : 11월 예정 ○ 현장민원살피미 상시화 2,076명, 142,734건 적출 및 처리(? 15.12.31 현재)
2016년도	<ul style="list-style-type: none"> ○ 시민생활불편 접수 546,733건 중 546,415건 처리(처리율 : 99.9%, '16.06.30 현재) ○ 자치구 운영실적 평가결과 상위 3개 우수 자치구 : 포상금 지급 3백만원(우수 3개 자치구 각 1백만원) 상위 7개 우수 자치구 : 포상금 지급 7백만원(우수 7개 자치구 각 1백만원) ○ 본청 및 사업소 3개부서 총 3백만원 포상(우수3), 우수직원 3명 포상 : 11월 예정 ○ 현장민원살피미 상시화 ? 2,244명, 60,504건 적출 및 처리('16.06.30 현재)

□ 향후 기대효과

- 시민불편사항의 적극적인 신고와 신속한 해결을 통한 시민행복지수 향상

5 최근 3년 결산 현황

