

# 응답소 사용자 지침서

서울시 민원통합관리시스템

2018. 5. 29.





# 목차

## 1장. 개요

1. 민원종류 및 민원처리 프로세스 .....	4
2. 응답소 들어가기 .....	5

## 2장. 부서 관리자

1. 민원분배 .....	8
2. 민원회수 및 처리자 재분배 .....	11
3. 민원조회 .....	12
4. 사용자 및 권한 관리 .....	14
5. 지연민원 관리 .....	15
6. 국민신문고 만족도 조사 .....	16

1

# 개요



# 1 민원종류 및 민원처리 프로세스





## 기관별 서울포털 또는 행정포털에서 본인의 민원건수 확인, (화면예시) 본청

### <1단계 행정포털>

The screenshot shows the Seoul Metropolitan Government portal. The top navigation bar includes '업무공지', '정보공유', '시정뉴스', '커뮤니티', '나의포털', and '원순씨의방'. The '민원' icon is highlighted with a red box and a hand cursor. Below the navigation bar, there are various service icons like '복구결과', '메우보고', '공과대기', '결재대기', '발송대기', '받은편지', 'e호조', '민원', '시정요청사항', and '민원기원초과'. A '관심 시스템' section lists various services like '복무관리', 'e-인사담당', '전화번호부', and '후생복지포털'.

### <2단계 민원화면>

The screenshot shows the 'My Seoul' portal with various service counters. A red box highlights the '민원+제안 응답소' counter, which shows 5 cases. A hand cursor is pointing at the counter. The counters include:
 

- 열린데이터광장: 데이터 개방요청 0 건, 품질진단 결과 0 건, 문의 통계데이터담당관(1240)
- 서울계약마당: 실적증명처리할 건수 0 건, 문의 재무과 (2133-3226)
- 서식민원관리시스템: 서식민원 나의 민원 현황 0 건, 단속기원내 0 건, 단속기원초과 0 건, 법정기원초과 0 건, 부서 민원송출자 관리 문의 시민봉사담당관(2133-7931), 서식민원 접수, 배분(2133-7908)
- 정보소통광장: 공개대기 문서 0 건, 공개중인 문서 보기 >> 문의 정보공개정책과(2133-5673)
- PMIS+대금e바로: 건설정보(One-PMIS) 0 건, 대금e바로 0 건, 문의 도시기반시설본부 One-PMIS (3708-2387), 대금e바로 (3708-2413)
- 시민참여예산 관리시스템: 제안사업 부서검토 0 건, 문의 시민참여예산담당관(6972)
- 민원+제안 응답소: 기한초과 0 건, 금일마감 0 건, 처리중 5 건. 나의민원: 민주주의 서울 5 건, 평면요청 5 건, 기한초과 120 표준상담 DB 건진 0 건, 협조민원 0 건. 문의 문의: 민원 접수, 분배 문의: 시민봉사담당관(2133-7935), 민원처리 문의: 시민봉사담당관(2133-7932), 프로그램 문의: 헬프데스크(2133-7860), 시민봉사담당관(2133-7930~1), 표준상담 DB: 시민봉사담당관(724-1557), 민주주의 서울: 사회혁신담당관(2133-6323)

\* 처리 후 카운트가 0 또는 감소 처리 되는데는 약 10분 정도 소요되니 참고하시기 바랍니다.

## <3단계. 응답소 메인 화면>

The screenshot shows the main interface of the response center. It includes a top navigation bar with various menu items, a central dashboard with '분배처리현황' (Distribution Processing Status) and '공지사항' (Notice), and a sidebar with various utility links. Red dashed boxes and numbered circles (1-5) highlight specific areas: 1 points to the user information menu, 2 to the main menu, 3 to the '진행상태별 처리현황' (Status-wise Processing Status) section, 4 to the '나의 민원' (My Complaint) section, and 5 to the sidebar utility links.

- 1 사용자정보 - 담당업무 수정, 민원접수알림 설정, 대직자정보 수정 등
- 2 메뉴 - 권한별 사용 가능한 메뉴 표출
- 3 진행상태별 처리현황 - 내가 처리할 민원상태별 건수 확인
- 4 나의 민원(모든 직원) 및 기관(기관관리자), 부서(부서관리자)에 분배된 민원현황 확인
- 5 지침서 및 모바일현장민원시스템 신청



3 에서 '결재수신'은 결재시스템으로 전송한 단계, '결재상신'은 결재 진행 중인 단계

2

# 부서 관리자



## 부서에 접수된 민원을 처리자에게 분배하는 기능

The screenshot shows the '민원분배' (Case Distribution) page. On the left sidebar, there are navigation options like '부서 분배', '처리자 분배', and '처리자 접수'. The main area has a search bar and filters for '신청일자', '처리기관', '접수번호', '제목', and '민원종류'. A table lists cases with columns for '민원종류', '등록체널', '등록체널(수)', '진행상태', '처리기관', '처리실국', '처리부서', '신청일시', '신청인', and '제목'. A red dashed box highlights the first row of the table. A red circle '1' points to the '조회' button in the top right. A red circle '2' points to the first row of the table. A red circle '3' points to the '목록' button in the top left of the main content area.

- 1 '목록' 탭에서 분배할 민원현황 조회
- 2 분배 대상 민원 선택
- 3 '상세' 탭을 클릭하여 화면 이동 ( 다음 페이지 계속 )



# 1 민원분배(2/3)



메뉴명 : 민원 업무 > 처리자 분배

부서관리자

**1 재지정 요청**  
 해당 기관/부서의 민원이 아닌 경우 '재지정 요청' 버튼을 통해 기관 관리자/접수자에게 민원 반송 (120 민원의 경우 다산콜재단으로 반송)

**2 처리부서 등록**  
 민원처리 부서/처리자 지정 및 요청내용 기입 후 '저장' 클릭

**2-1 협조부서 등록**  
 협조 부서의 의견이 필요한 경우 '등록' 체크 후 협조 부서 등록

다음 페이지 계속

# 1 민원분배(3/3)



메뉴명 : 민원 업무 > 처리자 분배



**3 타기관 이송**  
 서울시(본청,사업소), 자치구, 산하투자출연기관 이외 중앙부처 등 타기관 이송 시 사용

**4 종결 처리**  
 욕설, 비방 등 시정과 무관한 민원을 종결 처리 할 때 사용

**5 중간 답변**  
 민원 처리 전에 사전 안내가 필요한 경우 사용  
 ☆ 처리기간은 자동 연장 되지 않음

## 2 민원회수 및 처리자 재분배



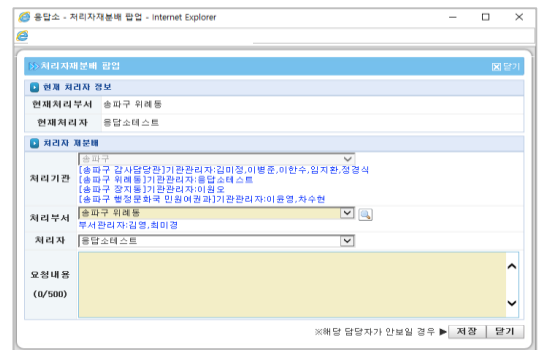
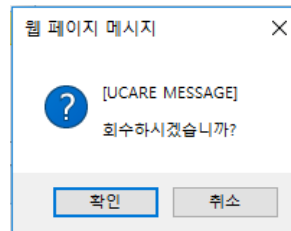
메뉴명 : 민원 조회 > 총괄 민원 조회



기분배된 민원을 타 기관 이송 또는 재분배 하고자 할 때 사용하는 기능

민원종류	진행상태	신청일시	제목	신청인	처리기한	처리기간	처리자	처리
일반민원	처리자 분배	2018-05-15 17:55:03	매뉴얼용 테스트 민원입니다.	이화준	2018-06-04 23:59:59	14일 이내	송파구 위례동	응답
일반민원	부서재지정요청	2018-05-10 12:21:33	테스트 민원입니다 지우지말아주세요.	이화준	2018-06-25 23:59:59	30일 이내	송파구 위례동	응답
일반민원	회수	2018-05-09 16:50:24	매뉴얼용 테스트 민원입니다. 처리하지 말아주세요.	이화준	2018-06-03 23:59:59	60일 이내	송파구 위례동	응답
일반민원	처리자 접수	2018-05-09 16:49:39	매뉴얼용 테스트 민원입니다. 처리하지 말아주세요.	이화준	2018-08-03 23:59:59	60일 이내	송파구 위례동	응답

- 1 부서의 민원 현황을 조회
- 2 기분배된 민원을 국민신문고 또는 서울시의 다른 기관으로 이송 시 '민원 회수' 버튼 클릭  
(회수된 민원은 '부서 분배' 상태로 변경되며, 재분배 필요)
- 3 해당 부서 내 처리자 재분배 필요 시 '처리자재분배' 버튼 클릭



'처리자 접수' 상태인 민원은 재지정이 불가하므로 부서관리자가 민원회수 후 재분배처리 (해당 기능은 기관관리자도 가능)

## 부서의 민원 현황 및 상세정보 확인 기능

**1** 조회 조건에 해당 하는 목록 조회  
**2** 버튼을 선택하여 추가 조회 조건 입력  
**3** 대상 민원을 선택하여 상세 내용 확인

민원종류	진행상태	신청일시	제목	신청인	처리기간	처리기간	처리부서	처리
일반민원	처리자 분배	2018-05-15 17:55:03	매뉴얼용 테스트 민원입니다.	이화준	2018-06-04 23:59:59	14일 이내	송파구 위례동	응답
일반민원	부서재지정요청	2018-05-10 12:21:33	테스트 민원입니다 지우지말아주세요.	이화준	2018-06-25 23:59:59	30일 이내	송파구 위례동	응답
일반민원	처리자 분배	2018-05-09 16:50:34	매뉴얼용 테스트 민원입니다. 처리하지 않아주세요!	이화준	2018-08-03 23:59:59	60일 이내	송파구 위례동	응답
일반민원	처리자 접수	2018-05-09 16:49:39	매뉴얼용 테스트 민원입니다. 처리하지 않아주세요!	이화준	2018-08-03 23:59:59	60일 이내	송파구 위례동	응답

**1** 조회 조건에 해당 하는 목록 조회  
 ( 기본 조회 기간은 30일이며, 최대 95일까지 설정 가능 )

**2** 버튼을 선택하여 추가 조회 조건 입력

내용	전화번호	외부 접수번호	이메일
고충공익 처리기관	집단민원	이상 ~ 전체	외국어종류
접수구분	과분류	팀분류	담당자
고객유형	발생원인	발생지역	영향등급
자치구 접수번호	의견유형	사후관리 대상	선람코드

**3** 대상 민원을 선택하여 상세 내용 확인

4 메뉴명을 테스트 미완료입니다. 처리하지 않아주세요! [관리자 전용]

시민 등록 -> 접수자 분배 -> 기관 분배 -> 부서 분배 -> 처리자 분배 -> 처리자 접수

5 민원 진행현황

6 신청인 정보

이름	이화준 [hjee2]	연락처	휴대전화	개인정보	SNS ID
고객 유형	시민	주의 유형	이메일	hjee2@citizen.seoul.kr	주의 코멘트
주소	[ ]	회사명	건설업면허	등록방법	인터넷

7 민원 상세

접수번호	20180509904107	신청일시	2018-05-09 16:49:39	처리기간	60일 이내 연장 0회 0일	처리기한	2018-08-03 23:59:59
외부접수번호		민원종류	일반민원	발생원인	프로세스	영향등급	일반
기준등록일시	2018-05-09 16:49:39	접수자	시스템관리자(02-2133-7860)	발생지역	송파구	민원공개여부	[비공개]
등록채널(대)	홈페이지	등록채널(소)	민원상담	방문상담	미신청	예정일1:	예정일2:
민원유형(대)	기타	민원유형(소)	기타	민원유형(소)	기타	신문고번호	

알림수신  전화  문자  이메일  서신  알림톡

안전신고  안전신고 (안전신고포상제 참여)

7 제목 메뉴명을 테스트 미완료입니다. 처리하지 않아주세요! 담당사원

알림이력 목록

발신유형	수신자구분	발신채널	예약발송여	예약일시(발송일시)	발신결과	발신결과메시지	발신자	발신자전화번호	발신자EMAIL
부서관리자 분배 알	직원	EMAIL	N		전송성공	전송성공	SYSTEM	02-2133-7935	eungdapso@seoul
부서관리자 분배 알	직원	EMAIL	N		전송성공	전송성공	SYSTEM	02-2133-7935	eungdapso@seoul
처리자 분배 알림	직원	EMAIL	N		전송성공	전송성공	SYSTEM	02-2133-7935	eungdapso@seoul
(신)시민 처리자 접	시민	EMAIL	N		전송성공	전송성공	SYSTEM	02-2133-7935	eungdapso@seoul

페이지 1 / 1

발신유형	처리자 분배 알림	발신채널	EMAIL	발송일시	2018-05-09 17:36:59	도달일시	2018-05-09 17:55:39
발신자 이름 ID	SYSTEM / SYSTEM	발신자 전화번호	02-2133-7935	발신자 EMAIL	eungdapso@seoul.go.kr	발신자 SNS ID	seoul_eds
수신자 이름 ID	응답소테스트 / daeng	수신자 전화번호		수신자 EMAIL	hjee2@citizen.seoul.kr	수신자 SNS ID	
수신자 구분	직원	접수자	시스템관리자	처리부서	송파구 위례동	처리자	응답소테스트
제목	[서울특별시 응답소]처리자 분배 알림					민원종류	일반민원

4

민원 진행 상황 확인

5

버튼 클릭 시 진행단계별 상세 이력 확인

민원 진행현황

진행단계(↓)	진행단계(↓)	진행상태	결과상자	시작시간	종료시간	진행시(↓)	이력등록부서	이력등록자
3	분배	기관검토중	기관 분배	2018-05-09 16:49:51	2018-05-09 16:54:48	00:04:57	응답소팀 관리센터	시스템관리자
4	분배	부서검토중	부서 분배	2018-05-09 16:54:48	2018-05-09 17:21:58	00:27:10	송파구 위례동	응답소테스트
5	분배	처리자검토중	처리자 분배	2018-05-09 17:21:58	2018-05-09 17:36:59	00:15:01	송파구 위례동	응답소테스트
6	처리	처리자 처리	처리자 접수	2018-05-09 17:36:59	2018-05-09 17:39:54	00:02:55	송파구 위례동	응답소테스트

페이지 1 / 1

6

민원 상세정보 확인

7

진행단계별 알림현황 확인(시민/직원에게 발송한 이메일, 문자의 성공여부, 시간 등)



# 4 사용자 및 권한 관리



메뉴명 : 민원 운영 > 사용자 관리



사용자 수기등록, 사용자정보 수정, 비밀번호초기화 등을 관리하는 기능

- 1 검색 조건 입력 후 조회
- 2 당직실 등 수기등록 사용자의 비밀번호 초기화
- 3 이메일, 전화번호, 담당업무 등 수정
- 4 휴가 등 직원 부재 시 대직 설정



1. 공무원 직원 정보는 연계 시스템을 통해 자동으로 등록되며, 최대 2일 소요  
 2. '부서 관리자' 권한은 해당 기관 관리자에게 요청

# 5 자연민원 관리



메뉴명 : 민원 조회 > 자연민원 모니터링



## 부서의 민원 자연현황을 모니터링 하는 기능

1

조회 조건에 해당 하는 목록 조회  
( 기본 조회 기간은 30일 이며, 최대 95일까지 설정 가능 )

2

해당 민원 클릭 시 상세 내용 확인 가능

3

민원진행상황, 신청내용, 처리내용, 알림이력 등 상세민원 정보 확인

## 부서에서 처리한 국민신문고 민원에 대한 만족도 평가 현황을 모니터링 하는 기능

The screenshot shows the '국민신문고 만족도 모니터링' (National Newsroom Satisfaction Monitoring) interface. It includes a search bar with filters for '처리기관(부서)', '처리일자', and '만족도평가'. A table displays satisfaction results for various cases, and a detailed view shows the specific evaluation content for a selected case.

평균(점)	응답건수(건)	비율(%)	추가 답변	처리건수(건)	대상건수(건)
91.67점	3	100%		1	1

접수번호	민원 만족도		추가 답변		처리기관	처리부서	처리자
	차수	평가결과	대상여부	답변여부			
20180416301062	1차	매우만족	N	N	송파구	송파구 교통정책과 주차관리과	김수정
20180416301062	2차	매우만족	N	N	파구	송파구 교통정책과 주차관리과	김수정
20180416301062	2차	만족	Y	Y	파구	송파구 교통정책과 주차관리과	머하늘

차수	만족도작성일	만족도평가	처리과정 불만사유	해결여부	추가답변여부
1	2018-05-02 18:19:28	매우만족		해결	미요청

접수번호	2018-02-18 18:19:28	신청인	작성일	2018-05-02 18:19:28
만족도 평가 차수	1차	만족도평가	처리과정만족도	해결여부
만족/불만족 사유				해결
처리기관	송파구	처리부서	송파구 교통정책과 주차관리과	처리자
추가답변				

- 1 조회 조건에 해당 하는 목록 조회  
( 기본 조회 기간은 30일 이며, 최대 95일까지 설정 가능 )
- 2 국민신문고 만족도 평가 대상 목록 확인  
( 시민이 마지막으로 평가한 만족도 결과가 대상 )
- 3 선택한 민원에 대한 모든 만족도결과 조회
- 4 만족도평가별 상세내용 확인



## 국민신문고 이송민원에 대한 만족도평가 통계 기능

목록
통계

처리기관(부서) 전체 전체 전체  서울시

처리일자 2018-04-17 ~ 2018-05-17

조회 초기화

2
기관별 현황
엑셀

구분	민원 만족도			추가 답변		국민신문고
	평균(점)	응답건수(건)	비율(%)	처리건수(건)	대상건수(건)	이송건수(건)
22	79.17	6	100%	1	1	15
23	50	13	100%	7	7	33
24	53.13	8	100%	4	4	26
25	29.55	11	100%	8	8	37
26	34.62	13	100%	8	8	32
27	22.73	22	100%	16	16	50
28	68.18	11	100%	4	4	28
29	25	20	100%	15	15	42
30	22.53	172	100%	127	127	758

페이지 1 / 1
총 30건 중 1 ~ 30까지

3
실국별 현황
엑셀

실국명	민원 만족도			추가 답변		국민신문고
	평균(점)	응답건수(건)	비율(%)	처리건수(건)	대상건수(건)	이송건수(건)
1	68.18	11	100%	4	4	28
2	0	0	0%	0	0	1
3	79.17	6	100%	2	2	16
4	58.33	3	100%	1	1	7
5	0	0	0%	0	0	1
6	50	2	100%	1	1	3

페이지 1 / 1
총 6건 중 1 ~ 6까지

4
부서별 현황
엑셀

부서명	민원 만족도			추가 답변		국민신문고
	평균(점)	응답건수(건)	비율(%)	처리건수(건)	대상건수(건)	이송건수(건)
1	50	2	100%	1	1	3
2	50	2	100%	1	1	3

- 1 조회 조건에 해당 하는 목록 조회  
( 기본 조회 기간은 30일 이며, 최대 95일까지 설정 가능 )
- 2 기관별 만족도 평가 결과 확인
- 3 실국별 만족도 평가 결과 확인
- 4 부서별 만족도 평가 결과 확인



# 감사합니다

문의 ☎ 2133-7860