

통합민원 처리 및 열린민원실 운영

1 기본 현황

□ 사업개요

회 계	일반회계		
사업기간	<input checked="" type="checkbox"/> 연례반복		
사업내용	<input type="checkbox"/> 열린민원실 운영 및 유지관리 <input type="checkbox"/> 통합민원처리 및 민원처리 착오안내 보상		
사업비 (당해년도)	26,400천원	(국비)	(시비)26,400천원
		기타 (예산 외) (구비)	(기타)

□ 사업 담당자

실·국	부서명	과 장	팀장	주무관
시민소통기획관	시민봉사담당관	김정애 02-2133-6460	김은희 02-2133-6462	유미옥 02-2133-6466
시민소통기획관	시민봉사담당관	김정애 02-2133-6460	김은희 02-2133-6462	김나리 02-2133-6467

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

2 예산 설명

□ 예산 총괄

(단위 : 천원, %)

구 분	2020예산액 (A)	2021예산액 (B)	증감 (B-A)	(B-A)*100/A
계	(x-) 29,200	(x-) 26,400	(x-) Δ2,800	(x-) Δ10
사무관리비	(x-) 24,400	(x-) 21,960	(x-) Δ2,440	(x-) Δ10
공공운영비	(x-) 200	(x-) 200	(x-) 0	(x-) 0
시책추진업무추진비	(x-) 3,600	(x-) 3,240	(x-) Δ360	(x-) Δ10

기타보상금	(x-) 1,000	(x-) 1,000	(x-) 0	(x-) 0
-------	---------------	---------------	-----------	-----------

산출근거

과목구분	2021년 예산내역		
사무관리비	○ 민원실 근무복 구입 6,160,000*2회	=	12,320천원
	○ 민원실 유지관리 740,833원*12개월	=	8,890천원
	○ 보상심의위원회 참석수당 150,000원*5명*1회	=	750천원
공공운영비	○ 화상전화 요금 6,000원*12개월	=	72천원
	○ 화상전화 수리 유지비용 28,000원	=	28천원
	○ 비상벨 요금 6,000원*12개월	=	72천원
	○ 비상벨 수리 유지비용 28,000원	=	28천원
시책추진업무추진비	○ 통합민원처리 등 업무추진 3,240,000원	=	3,240천원
기타보상금	○ 민원처리 착오안내 보상금 10,000원*100건	=	1,000천원

3 사업설명

사업목적

- 열린민원실을 최상의 상태로 유지관리하여 친절·신속·공정한 민원처리 기반 마련
- 접수(민원실)와 처리(담당부서)가 다른 일부 민원사무의 원스톱 처리로 민원서비스 만족도 향상

사업근거

- 법령상 근거 : 민원처리에 관한 법률 제12조
- 기타 근거 : 시민중심 민원서비스 혁신계획(2015. 9.16.)

사업내용

- 사업기간 : 2021. 1.~12.

○ 열린민원실 현황

- 위치 및 규모 : 서울시 신청사 1층 337m²
- 운영인력 : 2개팀 19명(민원처리1팀 10명, 민원처리2팀 9명)
- 주요업무
 - 민원접수, 제증명, 자격증 발급, 정보공개 접수 등
 - 통합민원 처리(등록신청 및 변경신고)
- 편의시설 : 화상전화기, 인터넷서비스 등
- 주요사업 : 민원실 환경개선 및 운영 소모품 구입 등

○ 민원처리 착오 보상

- 보상금 지급금액 : 건당 10,000원
- 지급결정 : 자체 검토·심사 후 지급 결정하되, 이견이 있는 건 등은 보상심의위원회를 개최하여 심의 결정
- 지급근거 : 서울특별시 행정서비스현장 규칙 제12조(보상)①항, 서울특별시 행정서비스 현장(민원실 행정서비스 분야별 이행기준)다.시정 및 보상조치

○ 총사업비: 26,400천원

□ 추진경위

- '07. 4월 다산플라자 오픈
- '11. 7월 통합민원 17개 사무 처리
- '12. 10월 열린민원실 개칭, 통합민원전담 1개 팀 신설
 - 통합민원처리 : 1단계('11.7) 3종17개, 2단계('11.9) 4종 12개 사무 추가, 3단계('12.4) 6종 34개 사무 추가, 4단계('12.10) 22종 68개 사무 추가
- '13. 5월 35종 142개 통합민원사무 처리
- '13. 6월 시민친화적 환경개선(조경, 근무복, 배경음악)
- '18. 7월 열린민원실 환경 정비(민원응대 공간, 직원휴게공간 조성)
- '19. 2월 열린민원실 비상벨 설치(안전한 근무환경 조성)

□ 2021년도 추진일정

(단위 : 천원)

사업추진절차	추진기간	예산집행금액	추진세부내용
계		26,400	
열린민원실 운영	2021.01~2021.12	12,330	월별 민원실 운영경비 집행
열린민원실 근무복 구입	2021.05~2021.11	12,320	여름철, 겨울철 근무복 구입

민원처리 착오 보상	2021.01~2021.12	1,750	보상금 접수/심의/지급 등, 보상심의위원회 운영
------------	-----------------	-------	----------------------------

4 사업 효과

□ 최근 3년 추진실적

2018년도	○ 민원접수 및 처리건수 : 76,098건
2019년도	○ 민원접수 및 처리건수: 83,800건
2020년도	○ 민원접수 및 처리건수: 55,608건(2020.9.30.현재)

□ 향후 기대효과

- 열린민원실 운영을 통한 최상의 민원행정서비스 제공
- 민원처리 착오 보상을 통한 시민 만족도, 행정신뢰도 향상

5 최근 3년 결산 현황

(단위 : 천원)

연도	최종예산	전년이월	예산변경	예산현액	집행액	차년이월	집행잔액
2017	(x-) 32,000	(x-) 0	(x-) 0	(x-) 32,000	(x-) 23,665	(x-) 0	(x-) 8,335
2018	(x-) 27,000	(x-) 0	(x-) 0	(x-) 27,000	(x-) 24,072	(x-) 0	(x-) 2,928
2019	(x-) 29,100	(x-) 0	(x-) 0	(x-) 29,100	(x-) 26,089	(x-) 0	(x-) 3,011