

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 checked="" type="checkbox"/> 통합민원처리 및 민원처리 착오안내 보상 | | |
| 사업비 (당해년도) | 25,008천원 | (국비) | (시비)25,008천원 |
| | | 기타 (예산 외) (구비) | (기타) |

□ 사업 담당자

| 실·국 | 부서명 | 과 장 | 팀장 | 주무관 |
|-------|-------|---------------------|---------------------|---------------------|
| 홍보기획관 | 민원담당관 | 최선희 02-2133-6460 | 장정호 02-2133-6462 | 이지혜 02-2133-6466 |
| 홍보기획관 | 민원담당관 | 최선희 02-2133-6460 | 장정호 02-2133-6462 | 이경희 02-2133-6470 |

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

2 예산 설명

□ 예산 총괄

(단위 : 천원, %)

| 구 분 | 2022예산액 (A) | 2023예산액 (B) | 증감 (B-A) | (B-A)*100/A |
|-----------|----------------|----------------|---------------|-------------|
| | | | | |
| 계 | (x-) 22,008 | (x-) 25,008 | (x-) 3,000 | (x-) 14 |
| 사무관리비 | (x-) 17,568 | (x-) 17,568 | (x-) 0 | (x-) 0 |
| 공공운영비 | (x-) 200 | (x-) 200 | (x-) 0 | (x-) 0 |
| 시책추진업무추진비 | (x-) 3,240 | (x-) 3,240 | (x-) 0 | (x-) 0 |
| 기타보상금 | (x-) 1,000 | (x-) 500 | (x-) △500 | (x-) △50 |

| | | | | |
|----------|-----------|---------------|---------------|-------------|
| 자산및물품취득비 | (x-) 0 | (x-) 3,500 | (x-) 3,500 | (x-) 100 |
|----------|-----------|---------------|---------------|-------------|

□ 산출근거

| 과목구분 | 2023년 예산내역 | | | |
|-----------|----------------------------------|---|----------|--|
| 사무관리비 | ○ 민원실 근무복 구입 5,000,000원*2회 | = | 10,000천원 | |
| | ○ 민원실 유지관리 568,166원*12월 | = | 6,818천원 | |
| | ○ 보상심의위원회 참석수당 150,000원*5명*1회 | = | 750천원 | |
| 공공운영비 | ○ 화상전화 요금 6,000원*12월 | = | 72천원 | |
| | ○ 화상전화 수리 유지비용 28,000원 | = | 28천원 | |
| | ○ 비상벨 요금 6,000원*12월 | = | 72천원 | |
| | ○ 비상벨 수리 유지비용 28,000원 | = | 28천원 | |
| 시책추진업무추진비 | ○ 통합민원처리 등 업무추진 3,240,000원 | = | 3,240천원 | |
| 기타보상금 | ○ 민원처리 착오안내 보상금 10,000원*50건 | = | 500천원 | |
| 자산및물품취득비 | ○ 민원실 민원공무원 보호장비 구입 | = | 3,500천원 | |
| | - 웨어러블캠 600,000원*5대 | = | 3,000천원 | |
| | - 공무원증 케이스 녹음기 100,000원*5대 | = | 500천원 | |

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

- 민원처리 착오 보상금을 지급하여 책임행정 구현
- 폭언·폭행 등 특이민원으로부터 민원 처리 담당자 보호를 통해 안전한 민원 환경 조성

□ 사업근거

- 법령상 근거 : 민원 처리에 관한 법률 제4조, 제12조
- 기타 근거 : 시민중심 민원서비스 혁신계획(2015. 9.16.)

□ 사업내용

- 사업기간 : 2023. 1.~12.
- 열린민원실 현황
 - 위치 및 규모 : 서울시 신청사 1층 337㎡
 - 운영인력 : 2개팀 17명(민원처리1팀 8명, 민원처리2팀 9명)
 - 주요업무
 - 민원접수, 제증명, 자격증 발급, 정보공개 접수 등
 - 통합민원 처리(등록신청 및 변경신고 등 34종 140개 사무)
 - 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 행정서비스헌장 규칙 제12조(보상)
 - 서울특별시 행정서비스 헌장(민원실 행정서비스 분야별 이행기준)

□ 추진경위

- '07.4월 : 다산플라자 오픈
- '11.7월 : 통합민원 17개 사무 처리
- '12.10월 : 열린민원실 개칭, 통합민원전담 1개 팀 신설(22종 68개 사무 처리)
- '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)

□ 2023년도 추진일정

(단위 : 천원)

| 사업추진절차 | 추진기간 | 예산집행금액 | 추진세부내용 |
|--------|------|--------|--------|
|--------|------|--------|--------|

| | | | |
|----------------------|-----------------|--------|--------------------------------|
| 계 | | 25,008 | |
| 열린민원실 운영 | 2023.01~2023.12 | 10,258 | 월별 민원실 운영경비 집행 |
| 민원처리 착오 보상 | 2023.01~2023.12 | 1,250 | 보상금 접수, 심의, 지급 등 보상심의위원회 운영 |
| 민원실 민원공무원 보호장비 구입 | 2023.01~2023.03 | 3,500 | 웨어러블캠 등 민원공무원 보호장비 구입 |
| 열린민원실 근무복 구입 | 2023.07~2023.12 | 10,000 | 민원실 직원 근무복 구입 |

4 사업 효과

□ 최근 3년 추진실적

| | |
|--------|-------------------------------------|
| 2020년도 | ○ 민원접수 및 처리건수: 63,054건 |
| 2021년도 | ○ 민원접수 및 처리건수: 51,587건 |
| 2022년도 | ○ 민원접수 및 처리건수: 41,338건('22.9.30.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 |
|------|----------------|-----------|-----------|----------------|----------------|-----------|---------------|
| 2019 | (x-) 29,100 | (x-) 0 | (x-) 0 | (x-) 29,100 | (x-) 26,089 | (x-) 0 | (x-) 3,011 |
| 2020 | (x-) 29,200 | (x-) 0 | (x-) 0 | (x-) 29,200 | (x-) 25,680 | (x-) 0 | (x-) 3,520 |
| 2021 | (x-) 26,400 | (x-) 0 | (x-) 0 | (x-) 26,400 | (x-) 22,117 | (x-) 0 | (x-) 4,283 |