

행정서비스 시민 평가

1 기본 현황

□ 사업개요

사업기간	<input checked="" type="checkbox"/> 연례반복			
사업위치				
총사업비	총 498,300천원	(국비)	(사비) 498,300천원	(보조율) (구비) 0 %
사업내용	○ 행정서비스 시민만족도 조사			
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	서울특별시			

□ 사업 성격 및 사전절차 대상 여부

신규	계속	투자심사	학술용역	기술심사	지역보조심의	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"/>	
경상	투자								
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								

□ 사업 담당자

실·국	부서명	과 장	팀장	주무관
기획조정실	평가담당관	마채숙 2133-6890	이선경 2133-6900	허지숙 2133-6901

2 예산 설명

□ 예산 총괄

(단위 : 천원)

구 분	2014년 예산액	2015예산액 (A)	2016예산(B)	증감 (B-A)	(B-A)*100/A
					(x-)
계	(x-) 498,300	(x-) 498,300	(x-) 498,300	(x-)	(x-)
사무관리비	(x-) 496,000	(x-) 496,000	(x-) 496,000	(x-)	(x-)
시책추진업무추진비	(x-) 2,300	(x-) 2,300	(x-) 2,300	(x-)	(x-)

□ 예산 요구내역 및 산출근거

과목구분	세부 산출내역
사무관리비	○ 행정서비스 시민평가제 운영 496,000,000 = 496,000천원
	- 시민평가단 회의 150,000*10명*4회 = 6,000천원
	- 행정서비스 시민평가(여론조사용역) 490,000,000*1식 = 490,000천원
시책추진업무추진비	○ 행정서비스 시민평가 2,300,000 = 2,300천원

3 사업 설명

□ 사업목적

- 시민생활고 밀접한 행정서비스 분야에 대해 시민만족도 조사를 실시하여 시민의 니즈를 반영한 정책개선 도모

□ 사업근거

- 법령상 근거
- 서울시 업무 등의 평가에 관한 규칙제11조(시민평가)

□ 사업내용

- 평가분야 : 주요 행정서비스 5~10개 분야
- 조사대상 : 행정서비스 이용시민 17,000명 내외
- 추진기간 : 2016. 4 ~ 2016. 12
- 조사방법 : 전문여론조사기관 위탁조사
- 결과활용 : 조사결과 반영한 개선대책 수립 등 정책반영 환류조치
- '16년도 소요예산 : 498,300천원

□ 추진경위

- '99년 ~ '02년 행정서비스 시민만족도 조사 시행
- '03년 ~ '05년 행정서비스 품질평가로 변경 실시
- '06년 ~ 현재 행정서비스 시민만족도 조사 시행

□ 중점추진사항(사업추진의 필요성)

- '99년부터 상수도, 청소, 민원행정 등 시민생활과 밀접한 주요 행정서비스 분야에 대한 시민만족도를 측정하여 시민니즈를 반영한 정책개선을 도모, 시민 만족도 제고

□ 사업추진절차

- 집행절차
 - '16년 행정서비스 시민만족도 조사계획 수립('16.4월) ⇒ 용역업체 선정 및 계약체결('16.5월~6월) ⇒ 만족도조사 실시('16.7월~12월) ⇒ 조사결과 발표 및 개선대책 수립('17.1월)

□ 2016년도 추진일정

사업추진절차	추진기간	예산집행금액	추진세부내용
계		498,300	
시정여론조사자문회의 개최	2016.03	3,925	'16년도 평가계획(안) 자문
2016년 만족도조사 계획수립	2016.04		조사분야, 규모 등 계획수립
용역업체 선정 및 계약체결	2016.05~2016.06		제안서평가로 업체선정
착수보고회 개최	2016.07		분야별 조사설계, 설문지 확정
만족도조사 실시	2016.07~2016.12		시민대상 만족도 조사
최종보고회 개최	2016.12	492,075	조사결과 최종보고회
결과발표 및 개선대책 수립	2017.01		조사결과 발표 및 개선대책 수립 추진
업무 협의 등	2016.01~2016.12	2,300	간담회 개최 등

4 사업효과

□ 최근 3년 추진실적

2013년도	
--------	--

	○ 민원행정, 공원, 도로, 건강위생, 일자리, 장애인복지관, 문화시설, 환경 8개분야 조사 - 공원, 환경분야 우수, 도로, 건강·위생은 다소 낮은 수준
2014년도	○ 한강공원, 상수도, 공공도서관, 건강위생, 도로, 자전거, 보건소, 청소 8개분야 조사 - 한강공원 등 7개분야 만족도 상승, 건강위생은 만족도 소폭 하락(1.1점↓)
2015년도	○ 7개분야 만족도 조사 실시 : '15. 6월 ~ 12월 - 일자리센터, 민생경제, 전자민원, 환경, 민관협력, 보육시설, 정보공개

□ 향후 기대효과

- 시민생활과 밀접한 분야에 대한 지속적 만족도조사를 통해 행정서비스의
질적 향상

5 최근 3년 결산 현황

(단위 : 천원)

연도	당초예산	전년이월	예산변경	예산현액	집행액	차년이월	집행잔액
2012	(x-) 569,000	(x-) 0	(x-) 0	(x-) 569,000	(x-) 529,703	(x-) 0	(x-) 39,297
2013	(x-) 568,700	(x-) 0	(x-) 0	(x-) 568,700	(x-) 444,580	(x-) 0	(x-) 124,120
2014	(x-) 498,300	(x-) 0	(x-) 0	(x-) 498,300	(x-) 426,822	(x-) 0	(x-) 71,478