

허가민원 전담 '원스톱' 해결

성동, 1층 창구개설 문화체육·공장등록등 10개분야 124개 사무



김봉근 기자 / **성동구** (구청장 고재득) 허가 업무가 빠르고 편해진다.

구는 지난 20일부터 그동안 여러 부서에 분산돼 있던 허가 업무를 구청 1층 민원여권과에 전담창구를 신설해 접수에서 처리까지 한 번에 처리한다고 밝혔다.

그동안 민원인들은 허가를 받거나 신고를 하기 위해 해당 부서를 일일이 직접 찾아다니며 민원서류를 접수해야 하는 불편을 겪었다.

또한, 관련 부서의 협의를 거쳐 처리되기까지 평균 6~7일 이상이 소요되는 등 주민들에게는 시간적 경제적으로 상당한 부담이 있었다.

그러나 이번 허가 전담 창구 신설로 민원편의성이 대폭 높아질 것으로 보인다. 한 번의 방문만으로 허가·신고 민원을 접수하고 민원처

리기간도 60% 이상 대폭 단축돼 신속한 민원처리가 가능해질 것으로 판단하고 있다고 구는 설명한다.

구 관계자는 "단순 민원 접수 위주의 허가전담 업무는 이미 여러 기관에서 시행하고 있다.

그러나 단순접수가 아닌 허가에 필요한 현장확인까지 포함한 전문·복합 민원 원스톱 처리는 서울시에서 **성동구**가 유일하다"고 강조한다.

예를 들어, **성동구** 옥수동에서 점포를 운영하던 주민이 일반음식점을 열기 위해서는 건축물 표시변경과 일반음식점 영업신고 등 관련 절차를 3개 부서(보건위생과, 건축과, 토지관리과)에서 9단계의 절차(소요기간 7일)를 거쳐야만 했다면, 이제 구청 1층에 들러 서류를 접수하

고 3일 후면 허가가 완료된다는 것이다. 원스톱 민원 처리 대상 업무는 ▲ 출판인쇄사 신고 등 39개 문화체육 분야 ▲ 공장등록 등 15개 공장등록 분야 ▲ 건축허가(2000㎡이하) 등 13개 건축 분야 ▲ 음식점 영업신고 등 57개 식품·공중위생 분야로 총 10개 분야 124개 사무이다.

이를 위해, 부서 간 온라인으로 업무협의 절차를 간소화하고 민원처리시간을 대폭 줄일 수 있는 '일괄협의시스템'도 자체적으로 개발했다. 뿐만 아니라, 구청 1층에는 '무료건축상담실'을 운영해 구민들에게 한층 더 업그레이드된 '맞춤형 원스톱 서비스'를 제공할 수 있게 됐다.

구청장은 "이러한 맞춤형 원스톱 서비스로 민원행정의 신속성과 업무의 투명성을 확보해 고객만족도 향상을 기대할 수 있다"며 "협의절차를 온라인으로 개선해 업무효율화를 도모할 수 있으며 소상공인의 간접비용 절감으로 지역경제 활성화에도 많은 도움이 될 수 있을 것으로 기대한다"고 말했다.

원스톱 처리... 허가민원 전담창구 운영

성동구, 7일→3일 허가 소요기간 대폭 줄여

성동구가 지난 20일부터 주민들이 각종 허가민원을 한 곳에서 처리할 수 있도록 구청 1층 민원여권과에 전담창구를 운영 중이다.

기존에는 각종 허가·신고를 위해 해당 부서를 일일이 찾아다녀야 했고 소요 기간도 6~7일 정도 걸려 불편함이 있었다. 하지만 이번 전담창구 운영으로 한 번의 방문으로 서류 접수를 할 수 있고 처리기간도 기존 대비 60% 수준으로 줄어든 것으로 보인다.

예를 들어 기존에 다른 점포를 운영하다가 일반음식점으로 변경

하고 싶을 경우 보건위생과, 건축과, 토지관리과의 3개 부서를 방문해 총 9단계의 절차를 거쳐 7일 만에 허가를 받았지만 이제는 전담창구 1곳만 방문해 4단계의 절차를 거쳐 3일만에 허가를 받을 수 있다.

이는 이 전담창구가 단순히 민원인의 접수를 받아 각 부서를 민원인 대신 방문하는 단순대행역할이 아니라 실제로 그동안 허가 업무를 처리해온 허가 권한을 가진 전문 공무원들로 구성됐기 때문에 가능하다.

이렇게 처리할 수 있는 업무는 ▲출판인쇄사 신고 등 39개 문화체육 분야 ▲공장등록 등 15개 공장등록 분야 ▲건축허가(2000㎡이하) 등 13개 건축 분야 ▲음식점 영업신고 등 57개 식품·공중위생 분야로 총 10개 분야 124개 사무이다.

고재득 성동구청장은 "이러한 서비스로 민원행정의 신속성과 업무의 투명성을 확보해 고객만족도 향상을 기대할 수 있다. 협의절차를 온라인으로 개선해 업무효율화를 도모할 수 있으며 소상공인의 간접비용 절감으로 지역경제 활성화에도 도움이 될 수 있을 것으로 기대한다"고 말했다.

박기성 기자 pks@siminilbo.co.kr

15.0 X 9.1 cm

성동구, 허가민원 전담창구 주민편리 '최고'

허가합동회의 등 제도 개선으로 허가기간 크게 단축

서울 성동구(구청장 정원오)가 행정자치부 등으로부터 허가전담창구 운영으로 허가 관련 업무에서 '최고'라는 평가를 받고 있다.

구는 지난 2014년 초, 주민들로부터 영업 준비도 바쁜데 허가를 받기 위해 서류를 들고 여러 부서를 방문하는 일이 많이 불편하다는 말을 듣고 이를 해소하기 위해 10개 부서에 흩어져 있는 허가업무를 한 곳에서 처리 하도록 1층 민원실에 허가전담창구를 신설해 운영하고 있다.

허가전담창구에서는 구민들의 경제생활과 밀접한 음식점, 담배업, 건축허가, 공장등록 등 124개 업무를 한 자리에서 접수받아 처리하고 있으며, 해당 업무의 유경협자를 배치해 민원을 신속하게

처리하도록 했다.

구의 허가전담창구는 타 행정기관의 one-stop과는 크게 다르다. one-stop은 민원서류를 접수받고 스캔해 해당 부서에 전달해 그 결과를 받는 시스템이지만, 허가전담창구에서는 민원 접수, 유관부서 협의, 현장 확인, 허가증 발급까지 모든 절차를 직접 처리한다.

신속한 민원 처리를 위해 '허가합동회의' 및 '일괄처리시스템'을 자체 개발해 사용함으로써 일반음식점은 4일(7일→3일), 건축허가 및 공장등록은 10일씩(19일→9일, 13일→3일) 처리 기간을 단축하기도 했으며, 이런 시스템을 이용해 2년간 1만200여건의 민원을 처리했다.

음식점, 노래방 등 주말에 개업

해 영업하는 업종은 주중에 민원을 접수, 주말에는 영업을 할 수 있도록 접수 즉시 소방서 등 유관기관에 신속한 협의와 현장을 확인해 허가증을 발급하는 등 민원인 입장에서 적극적으로 업무를 처리하고 있다.

이런 노력으로 지난해 연말 행정자치부로부터 '민원서비스 우수기관 인증'을 받았고, 서울에서 미디어리서치에 의뢰해 실시한 자치구 위생허가분야 민원인 응대 만족도 조사결과 1위를 한 바 있으며, 허가 받은 민원인을 대상으로 자체 조사한 결과도 99%가 만족한다고 말했다.

정원오 구청장은 "앞으로도 최상의 고객만족 행정서비스를 위해 불합리한 제도를 개선에 최선을 다할 것"이라고 말했다.

양경섭 기자 yks2015@dtoday.co.kr

15.3 X 12.0 cm

경찰 소방 교육청 등 관련 기관 협의에 소요되는 시간도 걸림돌이었다. 구는 해당 기관에 허가·신고업무 단축 필요성을 전달하는 한편 과장결재를 팀장결재로 바꿔달라고 요청했다. 성동경찰서는 신원확인 등 반복되는 유기한 민원업무 전결권을 하향했다.

업무처리방식을 바꾸면서 주민들은 한결 편해졌다. 9단계를 거쳐 7일 이후에야 받던 일반음식점 신고필증은 4단계 사흘만에, 12개 절차에 13일이 걸리던 공장등록은 4개 절차 3일 안에 처리된다. 19일 걸리던 건축허가 신규는 9일이면 끝나고 대표자 면적 위치 등 변경사항 신고는 평균 이틀이면 된다.

허가민원팀 운영은 지역경제 활성화에 영향을 미친다. 16명이 처리하던 업무를 8명이 담당하고 유사업무 6종이 추가됐지만 허가 건수는 늘었다. 직전 해 4662건을 처리했는데 팀 신설후 1년간 허가실적은 5182건이다. 특히 일자리창출 효과가 큰 공장등록은 같은 기간 422건이나 늘었다. 박광신 허가민원팀장은 "음식점 노래방은 개점이 늦어지는 만큼 손해"라며 "수요일이나 목요일에 서류가 접수돼도 금요일까지 현장확인을 마치고 주말영업이 가능하게끔 한다"고 말했다.

그만큼 직원들 업무강도가 높아졌다. 현장확인 업무가 38개나 되는데 담당자와 팀장이 짝을 지어 출장을 나가면 대직자가 없는 공백상태가 된다. 사전에 허가절차와 구비서류를 문의하는 전화에 담당자가 묶일 때도 마찬가지. '화장실 갈 새도 없이' 근무해야 하는 일부 업무는 1년새 세차례나 담당자가 바뀌기도 했다.

신형수 과장은 "허가절차나 서식 등을 누리집에 게시해 참고할 수 있도록 하고 전화문의가 많은 업무는 지침을 작성해 팀원들이 공유하도록 할 계획"이라면서도 "인력충원과 함께 승진가점 등 유인책이 필요하다"고 지적했다.

정원오 구청장은 "주민 필요에 따라 빠르고 친절하게 도움을 줄 수 있는 환경과 체계를 지속적으로 만들어가겠다"고 말했다.

김진명 기자 jmkim@naeil.com

성동구 LTE급 민원 처리 화제

아시아일보 2015.04.06 06:57 기사입력 2015.04.06 06:57

경제 활동 관련 민원 124종, 민원실 직접처리로 처리기간 단축 (19일→7일, 7일→3일)...지난 1년간 허가민원팀 팀원 8명이 총 5182건 처리

[아시아경제 박종일 기자] 성동구(구청장 정원오)가 서울시 자치구 중 허가민원을 가장 신속하게 처리한 것으로 알려져 배경에 관심이 모아지고 있다.

성동구는 각 부서에 퍼져 있던 음식점, 공장등록, 담배업, 건축허가 등 주민의 경제활동과 밀접한 124종의 민원을 통합·처리하는 허가민원팀을 지난해부터 설치·운영하고 있다.

성동구는 분야별로 허가업무 경험이 많은 직원을 배치, 허가관련 법령 검토, 공적 대장 확인, 유관기관 및 부서 협의, 현장 확인 등 절차를 신속하게 처리, 처리기간을 19일→7일, 7일→3일로 대폭 단축했다. 허가민원 처리건수만 지난 1년간 5182건에 이른다.

종전 4개 부서 16명이 처리하던 업무를 허가민원팀 신설로 1개 팀 8명이 업무를 전담함으로써 행정 효율도 극대화했다.



성동구청 1층 민원플라자 내 허가민원 창구

허가민원팀 신설 이전에는 주민들이 영업 준비를 하면서 허가서류를 들고 여러 부서에 돌아다니는 불편이 있었으나 현재는 구청 1층 민원실에서 1회 방문으로 신속하게 처리해 줌으로써 주민들의 좋은 반응을 얻고 있다.

특히 민선 6기 들어와 성동구에서 중점적으로 추진하고 있는 경제 활성화와 일자리 창출 파급 효과가 큰 공장 등록 등 경우 처리 절차를 대폭 개선, 종전 13일 걸리던 것을 3일 이내에 처리한다.

음식점, 노래방, 게임장 등 영업장 시설비를 많이 투입했거나 주말에 많은 수익을 올리는 업종은 최우선으로 유관부서 협의와 현장 확인 등을 거쳐 주말에 영업이 가능하도록 금요일 이전에 허가를 해 주는 등 최대한 배려하고 있다.

정원오 구청장은 "앞으로도 성동구는 주민의 필요를 빠르고 친절하게 도울 수 있는 환경과 시스템을 지속적으로 만들어 가는데 최선을 다하겠다" 고 말했다.

박종일 기자 dream@asiae.co.kr

성동구, '혁신행정'으로 두 마리 토끼 잡았다

한국경제 2015-05-12 13:56:13 게재

성동구(구청장 정원오)가 혁신행정으로 주민편의 향상과 행정효율 극대화라는 두 마리 토끼를 잡아 구민과 행정자치부 등으로부터 좋은 평가를 받고 있다.

12일 구에 따르면 민원인이 서류를 들고 여러 부서를 방문하는 불편을 없애기 위해 2014년 2월 허가 업무를 전담하는 부서를 신설, 각 부서에 흩어져 있던 124종류의 허가 업무를 한 곳으로 통합하는 혁신을 단행했다.

허가전담 부서는 민원인이 1회 방문만으로 원하는 결과를 얻을 수 있도록 구청 1층 민원실로 창구를 단일화했다. 기간 단축을 위해서 처리 과정에 시간이 많이 지체되는 주 원인인 부서 간 장벽을 없애도록 시스템을 개선해 주민들의 편의를 크게 향상시켰다.

종전에는 각각 보건위생과, 문화체육과, 지역경제과, 건축과에 흩어져 16명의 담당자가 124종류의 허가 업무를 단발적으로 처리했다.

구는 이렇게 부서별 분리로 인해 길어지는 허가기간의 단축을 위해 허가전담 부서를 신설하고 8명이 한 팀에서 처리과정을 연결하도록 시스템을 개선했다.

그 결과 건축 허가의 경우 종전에 19일 걸리던 것을 9일, 공장 등록은 13일에서 3일, 음식점은 7일에서 3일 만에 처리하는 등 기간이 단축됐다.

조직 내부에서 허가관련 협의가 필요한 경우 과거에는 문서가 결재 형식으로 왕래하면서 많은 시간이 걸렸다.

이를 해결하기 위해 협의부서에 문서를 보내지 않고 협의부서 담당자의 확인 결재만 받는 방식으로 변경하고, 결재 단계도 과장에서 팀장 또는 담당자로 낮춰 시간을 단축했다.

경찰서, 소방서, 교육청 등 외부 기관과의 허가 협의는 단순하고 반복적인 확인 사항이면서 유기한 민원이므로 결재단계를 과장에서 팀장 또는 담당자로 하향해 회신의 속도를 높였다.

이외에도 건축, 식품, 공장, 관광, 체육 등 서로 다른 부서에서 맡았던 허가 프로그램을 허가전담 부서 직원들에게 권한을 부여해 허가 담당자가 그 자리에서 자료를 확인하고 입력함으로써 시간을 단축하는 데 일조하고 있다.

또, 영업 준비에 바쁜 민원인을 위해 민원인이 작성해야 하는 각종 서식과 처리절차를 구청 홈페이지에 게시했다. 구청에 방문해서도 민원상담관과 허가 담당직원에게 신청서 작성의 도움을 받을 수 있다.

정원오 구청장은 "허가민원 원스톱 처리 시스템으로 주민들의 호응이 크다. 주민의 입장에서 편리한 점을 개선해 나가는 것이 최고의 친절인 만큼 앞으로도 성동구는 주민의 편의와 행정 효율 향상을 위해 환경과 시스템을 개발할 수 있도록 지속적으로 노력하겠다"고 말했다.

한경닷컴 정책뉴스팀 최형호 기자 guhje@naver.com

