
‘13년 민원행정 서비스 추진계획

2013. 5

시민소통기획관
(시민봉사담당관)

‘13년 민원행정 서비스 추진계획

민원제도 개선 등 우리시 중점 추진사항을 반영한 민원행정서비스 계획을 수립, 시민 편의증진 및 민원행정 만족도를 제고하고자 함

관련근거

- ‘13년도 민원행정 및 제도개선 추진지침(안전행정부, ‘13.4.23)
 - 민원행정 및 제도개선을 효과적으로 추진하기 위하여 기본지침 마련
- 민원사무처리에 관한 법률 시행령 제41조(민원행정제도개선계획 등)
 - 지자체의 장은 기본지침에 따라 특성에 맞는 민원행정 및 제도개선 계획 수립

주요 민원행정제도 운영 현황

(‘12.12월말기준)

구 분	운 영 현 황
사전심사청구제도	시 : 운영(비영리법인 설립허가 등 6개 민원사무) 자치구 : 24개 자치구 운영
실무종합심의회의	시 : 운영(건축민원 등 처리부서에서 개별 시행) 자치구 : 15개 자치구 운영
민원조정위원회	시 : 운영(4회 4건) 자치구 : 18개 자치구 운영
민원후견인제	시 : ‘명예민원조정관’으로 대체 시행 자치구 : 22개 자치구 운영
민원1회방문 상담창구	시 : 운영(공무원 1, 도우미 4) 자치구 : 23개 자치구 운영
민원심사관제도	시 : 운영(월 1회 연 12회) 자치구 : 23개 자치구 운영

< 민원처리 현황 >

○ 유형별 처리현황 — 615,832건 (‘12.12월말기준)

인허가,면허,승인	신고검사등록	신청·요구청구	진정·질의건의	증명확인교부	기 타
5,211	255,048	303,717	5,541	26,407	19,908

○ 수단별 신청현황

전화	방문	팩스	인터넷	우편	기 타
401,546	167,202	21,472	8,505	3,775	13,332

시민이 감동하는 첨단 민원행정서비스 구현



1. 시민 감동형 민원서비스 품질 제고

- 1) 민원접점부서 서비스 품질 점검
- 2) 민원서비스상 및 우수사례 발표대회 시상
- 3) 민원서비스 향상 교육 실시
- 4) 민원처리 단축률(스피드지수) 산출관리

2. 시민 편의증진을 위한 민원행정제도 개선 추진

- 1) 민원제안 통합시스템 구축
- 2) 메시지민원 처리규정 개정 추진
- 3) 민원사무 시민 불편사항 개선 추진

3. 고품질 민원행정을 위한 수준 업그레이드

- 1) 지자체 합동평가 실적관리를 통한 성과 제고
- 2) 자치구 인센티브사업 평가 추진
- 3) 민원행정서비스 우수기관 인증 추진

II

민원행정 서비스 추진계획

1 시민 감동형 민원서비스 품질 제고

민원접점부서 서비스품질 점검

미스터리샤피어를 활용하여 본청, 사업소, 산하기관, 자치구 등 민원접점부서에 대한 전화 및 방문 응대서비스 품질 점검을 통해 민원서비스 수준 향상

- 추진근거 : 시민봉사담당관 - 4877호(2013.2.14)의거 기 시행중
- 대 상 : 본청, 사업소, 산하기관, 자치구 민원접점부서(전화 180개, 방문 92개)
- 점검기간 : '13. 3 ~ 11월(상시점검)
- 점 검 자 : 미스터리샤피어(120CRM요원, 시정모니터, 자원봉사자, 외부전문업체)
- 점검내용 : 민원공무원의 응대태도 및 상담태도, 전체만족도 등
- 결과조치 : 우수부서 포상 및 부진부서 CS교육 실시
- 목 표 : 86점 ('12년 85.7점)

민원서비스상 및 우수사례 발표대회 시상

민원서비스 우수사례 발표 및 시상을 통해 민원공무원 사기 진작 및 우수사례 공유 확산 유도

- 추진근거 : 시민봉사담당관 - 16872호(2013.5.6)의거 시행
- 수상명칭 : 가칭 '민원서비스감동상'(기존 민원MVP 및 서비스품질 우수부서 통합)
- 시상시기 : 연 1회
- 시상분야 및 인원 : 3개 분야 25개 부서
 - 민원행정개선분야(6) : 우수사례 제출 및 2차 심사 선정
 - 민원처리단축분야(2) : 스피드지수 평가결과 우수부서 선정
 - 민원응대친절분야(17) : 민원접점부서 서비스품질 평가결과 우수부서 선정
- 시상내역 : 시장 표창, 상금 50~300만원
- 발표대회 및 시상식 : '13.11월 예정

□ **민원서비스 향상 교육 실시**

시 산하 민원접점 부서에 대한 소통능력 강화 등 민원서비스 향상 교육 실시로 시민 서비스 만족도 향상

- 추진근거 : 시민봉사담당관 - 5923호(2013.2.21)의거 기 시행중
- 교육대상
 - 시 산하 민원접점 부서 직원 15,000명
 - 120다산콜센터 신규상담사
- 교육방법 : 이론 및 체험식 맞춤형 강의
- 교육내용
 - 민원소통 역량 향상과정 등 소통능력 향상 교육
 - 전화·방문응대 서비스 품질 향상 교육
 - 서비스마인드 및 유형별 맞춤형 화법 등 신규상담사 교육
- 운영기간 : '13. 2 ~ 12월

□ **민원처리 단축률(스피드지수) 산출·관리**

민원처리속도를 나타내는 민원처리 스피드지수를 산출하여 실국별로 현황을 분석·통보, 시 홈페이지에 공개하여 민원처리 단축률 제고

- 추진근거 : 시민봉사담당관 - 1952호(2013.1.21)의거 기 시행중
- 대상기관 : 시(본청·사업소), 자치구
- 대상사무 : 법정처리기간 1일 이상 민원사무(진정,질의,건의 등 제외)
- 산출지표 : 민원처리 스피드지수
 - 개념 : 민원의 실제단축일수를 법정처리일수로 나눈 수치로 민원처리속도를 뜻함
 - 산식 : (총법정처리기간-총민원처리기간) / 총법정처리기간 × 100
- 관리현황
 - 서울시 : 실국별 단축률 시 홈페이지 및 민원실 전광판에 실시간 공개, 매분기 단축률 현황 분석 및 통보
 - 자치구 : 매일 자치구별 단축률 시홈페이지 공개
- 목 표 : 시 86%('12년 85.1%), 자치구 55%('12년 47.3%)

② 시민편의 증진을 위한 민원행정 제도개선 추진

□ 민원·제안 통합시스템 구축

부서별 채널별로 운영되고 있는 민원제안 시스템을 시민중심의 프로세스로 통합 구축하여 신속하고 누락없는 체계 구축

- 추진근거 : 시민봉사담당관 - 20248호(2012.10.11)의거 기 시행중
- 통합대상 : 인터넷, SNS, 모바일 등 30개 민원·제안 채널 통합
- 추진기간 : '12.10 ~ '13.11
- 추진방향
 - 시민 누구나 민원·제안을 쉽게, 신속한 회신 체계 구현
 - 소중한 의견을 체계적으로 관리
 - 시민의 소리에 대한 종합 모니터링 체계 마련
- 추진사항
 - ① 1단계('12.10 ~ '12.12월)
 - 접근성 강화를 위한 인터넷 모바일 대표창구 '민원·제안광장' 운영
 - ▷ 온라인 민원신청 : 시장실, 민원상담·신고 등 4개 분야 16개 창구
 - ▷ 오프라인 민원신청 : 마실, 120시민불편살피미 등 3개 분야 내용
 - ② 2단계('12.12 ~ '13.11월)
 - 민원제안시스템 통합관리 ISP 수립('12.12 ~ '13.3월)
 - ▷ 통합관리시스템 구축사업에 대한 정보화전략계획 수립
 - ※ 업무 현황 및 개선요구사항 수집 분석, 통합관리 미래모형 설계, 통합관리 시스템 구축을 위한 최적 구현방식 수립 등
 - 민원제안통합시스템 구축('13.4 ~ '13.11월)
 - ▷ 수립한 민원제안시스템 통합관리 ISP를 기준으로 시스템 구축
 - ※ 단순질의 즉시처리 및 처리시스템과의 데이터 연계, 접수채널별 처리단계 통보기능 및 종합모니터링 기능 구현 등

□ '메시지민원 처리 규정' 개정 추진

다양한 무형식 민원에 대한 처리 근거규정을 예규로 제정('12.11.1) 시행하고 있으며, 민원제안통합시스템 구축에 맞추어 '메시지민원 처리규정'도 개정 추진

- 인터넷, 모바일, SNS 등을 통하여 제기된 시민의 다양한 민원·제안 사항에 대한 처리근거 규정을 전국 최초 예규로 제정 시행('12.11월)
 - 단계별로 처리진행상황을 민원인에게 고지 의무토록 하는 등 신속한 회신체계 구축
- 우리시 시스템별로 산재되어 있는 다양한 민원·제안창구가 하나로 통합 관리되는 시점('13.11월)에 맞추어 「메시지민원 처리규정」 개정

□ 민원사무 시민 불편사항 개선 추진

민원사무 처리시 불필요한 서류 요구 등 시민 불편사항을 발굴·개선, 시민중심 서비스 구현

- 추진근거 : 시민봉사담당관 - 4331호(2013.2.8)의거 기 시행중
- 대 상 : 시 민원사무 432개(공통 8, 본청 307, 사업소 117)
- 추진사항
 - 처리부서 자체점검·조사('13.3월)
 - ▷ 구비서류 감축, 행정정보공동이용 활용, 서식 간소화, 통합민원실 이관 등
 - 시민불편사항에 대한 온라인 시민제안 공모('13.4월)
 - ▷ 천만상상오아시스 2.0 '테마제안' 활용, 서울시 SNS 홍보 안내
 - 제도개선 TFT 구성·운영('13.4월)
 - ▷ 시민봉사담당관 실무자 중심 실무 TF(10), 총괄 TF(20) 구성 운영
 - ▷ 통합민원실 업무이관 대상사무 선정, 구비서류 감축 및 서식 절차 개선대상 사무 발굴 등
- 결과보고 및 개선 조치('13.6월) → 확인·점검('13.9월)

3 고품질 민원행정을 위한 수준 업그레이드

□ 지자체 합동평가 실적관리를 통한 성과 제고

‘14년도(‘13년 실적) 지자체 합동평가 대비, 민원처리신속성 등 5개 평가지표의 실적 제고로 민원행정분야 ‘가등급’ 유지

○ 추진근거 : 시민봉사담당관 - 1,391호(2013.1.15)의거 기 시행중

○ 합동평가 개요

- 평가주관 : 행정안전부(지방경쟁력지원과)
- 평가대상 : 16개 시·도(시부 7와 도부 9로 구분 평가)
- 평가방법 : 온라인(VPS)평가, 현지검증, 고객체감도조사
- 평가결과 : 재정인센티브 지원, 유공공무원 표창

< ‘12년도 민원행정분야 평가 결과 >

○ 우리시 실적 : 가등급(세부지표 - 가 3, 나 1, 다 1)

구 분	평가지표	세부지표				
		민원제도 개선 발굴 및 서비스 개선을	민원24 신청률	민원행정 서비스 만족도	민원처리 신속성	이의신청 고지율
‘12년도	가	가	가	가	나 (시:가/구:나)	다
‘11년도	다	다	신청증가율: 나 활성화노력도: 다	다	나 (시:가/구:나)	다

○ 재정인센티브 지원사업 선정(총 50백만원, 자치구별 2백만원)

- ‘14년도 자치구 민원실 환경개선비로 지원 예정

○ 민원행정분야 ‘가등급’ 유지 방안

- 자치구 인센티브사업에 합동평가 지표 반영 : 2월
- 우수사례 공유를 위한 자치구 관계관 워크숍 개최 : 4월
- 실적제고를 위한 자체점검 및 부진자치구 지도점검 : 5월
- 자치구 인센티브사업 평가 : 10월

□ 자치구 인센티브사업 평가 추진

자치구의 적극적 참여와 선의의 경쟁을 유도하기 위한 120다산콜센터 통합상담 서비스 등 민원행정분야 평가 시행

※ '13년 정보공개정책과 자치구 인센티브사업에 포함(정보 55%, 민원 37%, 행정 8%)하여 실시

○ 추진근거 : 정보공개정책과 - 4962호(2013.3.25)의거 기 시행중

○ 평가 개요

- 주관부서 : 정보공개정책과
- 대 상 : 25개 자치구 / '12.10월 ~ '13.9월
- 분 야 : 2개 항목 4개 세부지표
- 배 점 : 37점(120통합상담서비스 22점, 민원서비스 15점)
- 방 법 : 서면 평가 / 정량적 평가
 - ※ 부서별 평가 후 점수 합산, 최종 순위 결정
- 시 기 : '13. 10월

○ 평가결과 지원사항

- 우수구 인센티브 지원
 - ▷ 지원대상 : 12개 자치구
 - ▷ 지원내용 : 총 700백만원
 - ※ 최우수구(4) : 90백만원 / 우수구(5) : 50백만원 / 노력구(3) : 30백만원
- 유공공무원 표창
 - ▷ 훈 격 : 서울시장
 - ▷ 대 상 : 50명(자치구별 2명)

○ 추진일정

- 인센티브사업 민원행정 개선항목 중간평가 실시 5월
- 인센티브사업 평가 실시 10월
- 우수구 재정지원 및 표창 등 11월

민원행정서비스 우수기관 인증 추진

민원행정서비스 수준을 스스로 진단, 자율적으로 보완 개선 후 일정점수(800점)를 득하여 우수기관 인증 추진

- 추진근거 : 시민봉사담당관 - 3859호(2013.2.6)의거 기 시행중
- 주 관 : 안전행정부(민원제도과)
- 진단대상 : 민원행정분야
- 진단 구성내역

구 분	민원행정서비스 운영기반 구축	민원행정서비스 운영	민원행정서비스 운영 성과
지 표(14)	6개(민원수요 파악 등)	6개(민원정보 제공 등)	2개(민원환경 및 제도 개선성과 등)
점 수(1,000)	400점	400점	200점

- 신청자격 : 자율진단 채점결과 고득점(800점 이상)
- 인증 유효기간 : 2년
 - 인센티브 : 포상금, 유공자 표창 등
- 추진일정
 - 우수기관 인증 TF 구성·운영 : 2.6
 - 인증 획득을 위한 민원행정 역량 집중 등 TF 활동 : 2월 ~ 7월
 - 자율진단 및 증빙자료 보완 등 최종 점검 : 8월
 - 우수기관 인증 신청 : 8.30

4 행정사항

- 전부서(기관) 및 자치구 통보 : '13.5월
- 홈페이지 게재 : '13.5월