

시 민

문서번호	시민봉사담당관-25759
결재일자	2013.7.5.
공개여부	대시민공개
방침번호	

주무관	시민서비스기획팀장	시민봉사담당관	시민소통기획관
협 조	120운영팀장 120관리팀장 민원처리1팀장 민원처리2팀장		



2013-2015
서울시 민원행정서비스 증기계획

2013. 7.

시민봉사담당관

사전 검토항목

::: 해당사항이 없을 경우 '무 ■' 표시하시기 바랍니다.

검토항목	검 토 여 부 (■ 표시)
시 민 참 여 고 려 사 항	● 시 민 : 유 ■ () 무 □
	● 이 해 당 사 자 : 유 □ () 무 ■
	● 전 문 가 : 유 ■ () 무 □
	● 음 브 즈 만 : 유 ■ () 무 ■
법 령 및 기 타 고 려 사 항	● 법 령 규 정 : 교통 □ 환경 □ 재해 □ 기타 □ () 무 ■
	● 기 타 사 항 : 고용효과 □ 노동인지 □ 균형인지 □ 홍보 □ 취약계층 □ 성인지 □ 장애인 □ 디자인 □ 갈등발생 가능성 □ 유지관리 비용 □ 무 ■
타 자 원 의 활 용	● 중 앙 부 처 : 유 ■ () 무 □
	● 민 간 단 체 : 유 □ () 무 ■
	● 기 업 : 유 □ () 무 ■
관 계 기 관 및 단 체 협 의	● 관 계 기 관 : 유 □ () 무 ■
	● 민 간 단 체 : 유 □ () 무 ■
	● 시 산 하 기 관 : 유 □ () 무 ■

2013-2015

서울시 민원행정서비스 중기계획

2013. 7.

서울특별시

목 차

제 1 장 계획 수립 개요

제 2 장 민원행정 현황

제 3 장 비전 및 목표

제 4 장 분야별 사업계획

제 5 장 자치구 민원행정서비스계획

제 6 장 연차별 투자수요

제1장 계획 수립 개요

1. 수립 배경

▣ 법적근거

- 민원사무 처리에 관한 법률 시행령 제41조(민원행정제도 개선계획 등)
 - 지자체의 장은 기본지침에 따라 특성에 맞는 민원행정 및 제도개선 계획 수립

제41조(민원행정제도 개선계획 등) ① 안전행정부장관은 매년 민원행정 및 제도개선
에 관한 기본지침을 작성하여 국무총리의 승인을 받아 중앙행정기관 및 지방자치
단체의 장에게 통보하여야 한다.

② 중앙행정기관 및 지방자치단체의 장은 제1항에 따른 기본지침에 따라 그 기관의
특성에 맞는 민원행정 및 제도개선 계획을 수립·시행하여야 한다.

2. 목적 및 방향

- ▣ 서울시 민원행정서비스 중기계획(2013-2015)을 합리적으로 수립하여
정책에 반영함으로써 서울시민의 민원행정서비스 만족도를 제고하는 것
을 목적으로 함
- ▣ 서울시 민원행정서비스 비전과 기본방향 및 목표 등을 설정하고 이를
실현할 수 있는 세부 계획들을 체계적으로 제시하고자 함
- ▣ 중장기적 관점에서 민원환경의 변화와 수요의 양적·질적 확대에 효과
적으로 대응하여 서울시민의 민원행정 만족도를 제고하는데 기여하고자 함
- ▣ 서울시 민원행정서비스계획 수립 과정에서 자치구 민원행정서비스계
획을 포함함으로써 향후 자치구 계획의 합리적인 수립과 시행을 지원
하고자 함

제2장 민원행정 현황

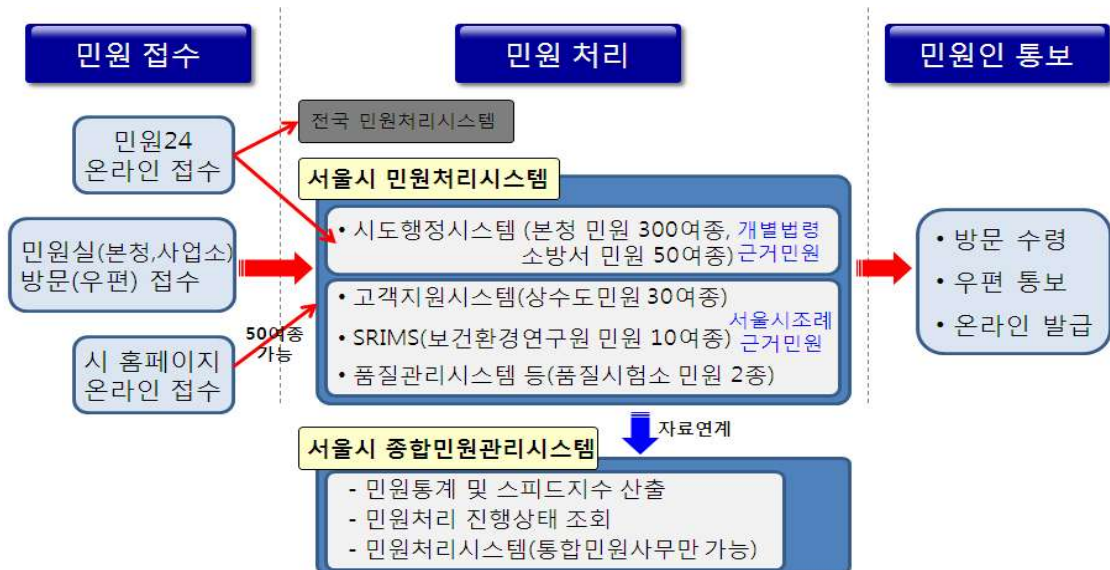
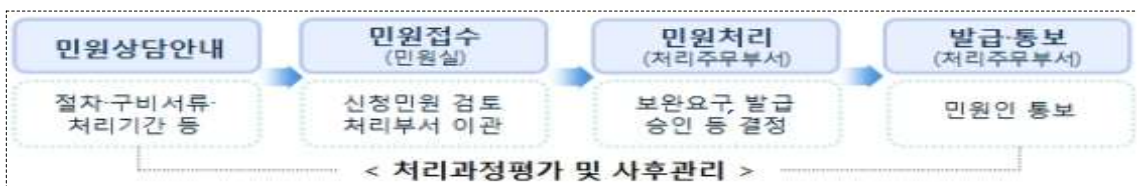
1. 일반현황

▣ 민원의 개념(영 제2조)

○ 민원인이 행정기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 사항

- 인허가·등록 등의 신청, 확인·증명 신청, 질의·건의, 고충민원 등 기타 내용 및 성격 등에 따라 분류

▣ 일반민원 처리흐름



▣ 일반민원 처리현황

○ 市 민원대상 : 407개

계	처리부서 일반민원	열린민원실 통합민원 (원스톱 처리)
407개	276개	131개

○ 유형별

구 분	계	인·허가 면허, 승인	신고·검사 등록	신청·요구 청구	진정·질의· 건의	증명·확인 교부	기 타
2012년	615,851	5,212 0.8%	255,048 41.4%	303,724 49.3%	5,544 0.9%	26,407 4.3%	19,916 3.2%
2011년	629,503	4,876 0.8%	234,994 37.3%	334,363 53.1%	4,743 0.8%	32,810 5.2%	17,717 2.8%
2010년	606,013	5,095 0.8%	201,249 33.2%	306,048 50.5%	4,356 0.7%	72,692 12.0%	16,573 2.7%

※ 기타 : 인정, 이의, 보고, 추천, 검정 등

○ 수단별

구 분	계	전 화	방 문	팩 스	인 터 넷	우 편	기 타
2012년	615,851	401,546 65.2%	167,202 27.1%	21,472 3.5%	8,505 1.4%	3,775 0.6%	13,351 2.2%
2011년	629,503	442,951 70.4%	138,779 22.0%	22,577 3.6%	10,655 1.7%	3,304 0.5%	11,237 1.8%
2010년	606,013	398,628 65.8%	163,274 26.9%	21,662 3.6%	11,612 1.9%	2,881 0.5%	7,956 1.3%

※ 기타 : 건축행정(이송), 무인자동민원증명발급기, 시군구전달민원, 시군구행정종합시스템, 이첩

고충민원 처리현황

○ 제기방법별

구 분	계	전자민원	서신민원
2012년	4,881	2,451(50.2%)	2,430(49.8%)
2011년	5,797	3,429(59.2%)	2,368(40.8%)
2010년	4,231	2,199(52.0%)	2,032(48.0%)

※ 전자민원 : 인터넷(원클릭전자민원), 서신민원 : 문서, 팩스, 방문, 전화

○ 접수기관별

구 분	계	시 자 체	국 권 위	기타(감사원 등)
2012년	4,881	3,192(65.4%)	1,409(28.9%)	280(5.7%)
2011년	5,797	3,590(61.9%)	1,869(32.2%)	338(5.8%)
2010년	4,231	2,545(60.2%)	1,443(34.1%)	243(5.7%)

○ 의견유형별

구 분	계	시정요구	문의확인	제안건의	이의제기	기타(하소연, 감사 등)
2012년	4,881	3,517 (72.1%)	233 (4.8%)	237 (4.9%)	421 (8.6%)	473 (9.7%)
2011년	5,797	5,040 (86.9%)	150 (2.6%)	167 (2.9%)	303 (5.2%)	137 (2.4%)
2010년	4,231	3,514 (83.1%)	121 (2.9%)	174 (4.1%)	244 (5.8%)	178 (4.2%)

○ 민원분야별

구분	계	주택 건축	도로 교통	일반 행정	환경 공원	보건 복지	도시 계획	산업 문화	기타 분야
2012년	4,881	1,870 38.3%	1,092 22.4%	597 12.2%	367 7.5%	286 5.9%	169 3.5%	271 5.6%	229 4.7%
2011년	5,797	2,152 37.1%	1,530 26.4%	706 12.2%	495 8.5%	264 4.6%	205 3.5%	222 3.8%	223 3.8%
2010년	4,231	1,515 35.8%	982 23.2%	582 13.8%	361 8.5%	268 6.3%	204 4.8%	166 3.9%	153 3.6%

2. 조직 및 인력현황

○ 시민봉사담당관

(2013. 5월말 현재)

구분	총계	일 반 직						별 정 직				기능직	계약직
		소계	3급	4급	5급	6급	7급 이하	소계	4급	5급	6급 이하		
정원	45	36		1	5	13	17					7	2
현원	48	32		0	7	10	15					14	2

- 총 6팀 : 시민서비스기획팀, 120기획팀, 120운영팀, 120관리팀, 민원처리1~2팀
- 민원행정서비스 품질관리, 열린민원실 운영, 120다산콜센터운영, 시도행정시스템 및 종합민원시스템 관리 등

○ 민원해소담당관

(2013. 5월말 현재)

구분	총계	일 반 직						별 정 직				기능직	계약직
		소계	3급	4급	5급	6급	7급 이하	소계	4급	5급	6급 이하		
정원	40	37		1	8	19	9					3	
현원	36	31		1	6	15	9					4	1

- 총 6팀 : 민원해소1~4팀, 시민감사지원팀, 직소민원실팀
- 현안 민원에 대한 조사·해결, 조정·중재, 고질/반복/집단/고충 민원의 처리·해결, 전자민원 및 원순씨에게 바랍니다 운영, 시민불편살피미 운영, 시민감사옴부즈만 제도 운영 등

3. 주요 민원행정제도 운영경과

▣ 120다산콜센터 설치·운영

- 2007.1. 8 시범오픈
- 2007.9.12 정식오픈
- 2008.1.28 야간상담서비스 : 365일 24시간 상담 실시
- 2008.1.28 고객관계관리(CRM) 상담 실시
- 2008.3.10 홀몸노인 안심콜서비스 : 홀몸노인에게 주 2~3회 아웃바운드 실시
- 2008.6.23 청각언어장애인 문자 및 수화(화상)상담 서비스 실시
- 2008.9. 9 위치 및 길안내 서비스
- 2009.3. 9 휴대폰 문자상담서비스 실시
- 2009.11.18 시·구 통합상담서비스 실시
- 2010.2.24 외국어상담서비스 실시
- 2010.4.24 청각언어장애인 문자 및 수화(화상)상담 휴일서비스 실시
- 2011.5. 4 보건소 통합상담서비스 실시
- 2011.11.21 상담특화서비스(원클릭/FAQ, 채팅) 실시
- 2012. 2. 6 SNS 상담서비스 실시
- 2013. 2. 1 민간포털(네이버 '지식파트너-지식iN') 제휴하여 지식서비스 제공

※ 각종 인증 및 수상

- 콜센터 IT서비스관리시스템 ISO20000 인증('08. 9. 2, BSI코리아)
- 국내 최초 콜센터 서비스 KS 인증('08. 9. 8, 한국표준협회)
- ISO9001 콜센터 서비스관리시스템 국제인증('08.12.31, NQA코리아)
- 2009 고객감동경영대상 공공·행정부문 2년 연속 종합대상
- KSQI 한국의 우수콜센터 인증('09. 3.26, 한국능률협회컨설팅)
- 2010 한국장애인 인권상('10.12.3, 한국장애인단체총연맹) 등

▣ 열린민원실 설치·운영

- 2007.4 다산플라자 오픈
- 2011.7 통합민원 17개 사무 처리
- 2012.10 열린민원실 개칭, 통합민원전담 1개 팀 신설
 - ※ 통합민원처리 : 1단계('11.7) 3종 17개, 2단계('11.9) 4종 12개,
3단계('12.4) 6종 34개, 4단계('12.10) 22종 68개
- 2013.5 131개 통합민원사무 처리
- 2013.6 시민친화적 환경개선(조경, 근무복, 배경음악)

■ 시민감사옴부즈만 운영

- 1996.1.15 '시민감사청구제도' 도입
- 1997.7. 1 '시민감사관제도' 도입
- 2000.5.20 '서울시 시민감사관 운영 및 주민감사청구에 관한 조례' 제정
- 2007.10.30 서울시 옴부즈만 통합 방침 결정
- 2011.10.27 동 조례 개정(감사청구심의회 도입)
- 2012.5.22 동 조례 개정(시민감사옴부즈만 5명 → 7명, 시민참여옴부즈만 설치 등)
- 2013.1. 7 시민참여옴부즈만 23명 위촉
- 2013.4.30 시민감사옴부즈만 2명 추가 채용

■ 시장과의 주말데이트 운영

- 1998.7. 4 '시민과 시장의 토요일데이트'
- 2006.7. 1 '시장과의 토요일대화'
- 2008.12.23 '서울시장과의 대화'
- 2011.5.31 '서울시민과의 대화'
- 2012.2.15 '시장과의 주말데이트 활성화 계획' 수립(정례화)
- 2012.4.28 제1회 시장과의 주말데이트 개최
- 2013.6.22 제15회 시장과의 주말데이트 개최

■ 민원배심법정 제도 운영

- 2006.10.31 '시민배심 민원법정 운영계획' 수립
- 2007. 3. 2 '시민감사관 민원배심제 시행계획' 수립
- 2012. 2.15 '민원배심법정 활성화 계획' 수립
- 2012.10월 공개 민원배심법정 제도 도입
 - ※ 시민배심원 자치구 추천(10.12), 인터넷공모(10.16), 로스쿨 참관 협조 요청(10.17)
- 2013. 6.14 5차 안건 민원배심법정 개최

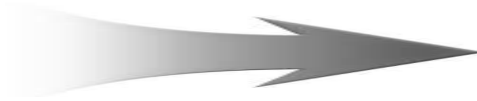
■ 시민불편살피미 운영

- 2007.8.24 '시민불편살피미' 운영 개시
- 2011.1. 1 '120시민불편살피미' 운영 개시
 - ※ 기존 '시민불편살피미'를 120현장민원서비스 등과 통합 운영
- 2012.2. 1 민원처리 현황 홈페이지 실시간 공개
- 2012.5월, 10월 시민현장감시단을 활용한 현장 점검 및 의견수렴
- 2013.1.23 '13년 시민불편살피미 추진계획' 수립

제3장 비전 및 목표

비전 및 목표

시민이 감동하는 첨단 민원행정서비스 구현



1. 시민 감동형 민원서비스 품질 제고

- ▶ 민원접점부서 서비스 품질 관리
- ▶ 민원서비스상 및 우수사례 발표대회 시상
- ▶ 민원서비스 향상교육
- ▶ 민원처리 단축률(스피드지수) 산출·관리
- ▶ 120다산콜센터 서비스수준 향상
- ▶ 열린민원실 운영내실화

2. 시민 편의증진을 위한 민원행정 제도개선

- ▶ 민원·제안 통합관리시스템 구축
- ▶ 메시지민원 처리규정 관리
- ▶ 민원사무 시민불편사항 개선

3. 고품질 민원행정을 위한 수준 업그레이드

- ▶ 지자체 합동평가 실적관리를 통한 성과 제고
- ▶ 자치구 인센티브사업 평가
- ▶ 민원행정서비스 우수기관 인증

4. 민원처리수준 향상을 통한 시민권익구제 강화

- ▶ 고충민원 처리체계 강화
- ▶ 시민감사옴부즈만 운영
- ▶ 시장과의 주말데이트 활성화
- ▶ 민원배심법정 운영 활성화
- ▶ 시민불편살피미 운영

제4장 분야별 사업계획

1. 민원접점부서 서비스품질 관리

추진방향(목표)

- 본청, 사업소, 산하기관, 자치구 민원접점부서의 서비스품질에 대한 정기적인 점검을 통해 친절하고 시민이 만족하는 민원행정서비스 제공

현 황

- 민원접점부서 전화 및 방문응대 서비스품질 점검 실시 : '08~'12년
- 추진실적('12년)

분야	점 검 기 간		점검자(미스터리샐피)	평가점수
전화응대	상반기	3월~6월	120 CRM 상담원	88.2
	하반기	7월~10월	120 CRM 상담원	87.3
방문응대	상시점검	3~8월	시정모니터, 자원봉사자	86.1
	정기점검	9~11월	리서치 전문기관	88.2
	열린민원실	6월	시정모니터	80
		11월	시정모니터	84.2

사업개요('13.~'15년)

- 추진기간 : 2013 ~ 2015 상시 점검 실시
- 점검대상 : 시 본청·사업소, 투자출연기관, 자치구 등 민원접점부서
- 점 검 자 : 미스터리샐피
 - 전화응대점검 : 120CRM상담원
 - 방문응대점검 : 외부리서치기관, 시정모니터 등
- 점검내용 : 민원응대시 맞이태도, 경청태도, 적극적 상담안내, 종결태도 등
- 결과조치 : 우수부서(직원)는 포상, 미흡부서는 민원서비스향상교육을 통한 개선

연차별 추진계획

구 분		2013	2014	2015
목표	평가점수	86	86.5	87.0
소요예산(백만원)		31	35	40

2. 민원서비스 우수사례 발굴 및 시상

추진방향(목표)

- 적극적인 민원처리 및 민원서비스 제도개선 우수부서를 발굴하여 시상함으로써 우수사례 확산을 유도하고 민원공무원의 사기를 진작

현 황

- 민원서비스MVP 선발 시상('07~'12년)
- 민원접점부서 서비스품질 평가결과 우수부서 표창('08~'12년)
- 민원서비스 우수사례 발굴 및 시상 개선 ('13년)
 - 민원서비스MVP 및 민원서비스품질 우수부서 통합
 - 연 1회 실시하여 우수사례 시상금 증액, 발표대회 추진

사업개요('13.~'15년)

- 시상시기 : 연 1회(연말)
- 선발분야 및 인원 : 3개 분야 25개 부서
 - 민원행정개선분야(6) : 우수사례 제출 및 심사 선정
 - 민원처리단축분야(2) : 스피드지수 평가결과 우수부서 선정
 - 민원응대친절분야(17) : 민원접점부서 서비스품질 평가결과 우수부서 선정
- 시상내역 : 시장표창, 상금 50~300만원

연차별 추진계획

구 분		2013	2014	2015
목표	시상횟수	연 1회 시상	연 1회 시상	연 1회 시상
	시상인원	25개 부서 시상	27개 부서 시상	30개 부서 시상
소요예산(백만원)		19	22	25

3. 민원공무원 서비스 향상 교육

추진방향(목표)

- 민원접점 공무원에 대한 교육 실시로 시민 감동형 민원서비스 품질제고

현 황

- 교육 대상 : 시·본청 산하기관/사업소 및 자치구 직원
- 운영 방안 : 전문강사가 협의된 날짜에 해당기관 방문교육
 - 전문강사 3명(계약직 공무원 1명, 위탁업체 파견직원 2명)
- 운영 실적 : 321회 17,859명 실시('12.12월 기준)

사업개요('13.~'15년)

- 추진기간 : 2013 ~ 2015
- 추진내용 : 민원서비스 수준 향상을 위한 지속적인 교육실시
- 추진방법
 - 서비스품질 점검 대상 180개 부서에 대한 지속적인 교육실시
 - 실질적인 민원서비스 수준향상이 이루어질 수 있도록 교육일정 수립 및 교육프로그램 수정·보완(반기별 시행)

연차별 추진계획

구 분		2013	2014	2015
목표	교육인원	15,000명	16,000명	17,000명
소요예산(백만원)		비예산	비예산	비예산

4. 민원처리 단축률(스피드지수) 관리

추진방향(목표)

- 민원처리속도를 나타내는 ‘민원처리 스피드지수’를 개발하여 시홈페이지 공개 및 집중관리 등 다양한 노력을 통해 신속한 민원행정서비스 제공

현 황

- 민원처리 스피드지수 개발('09.4.~)
- 종합민원관리시스템 구축을 통한 스피드지수 자동 산출('10.1월~)
- 단축률 향상을 위한 스피드지수 집중 관리 및 공개 실시('11.4월~)
- 자치구 스피드지수 산출 및 공개 실시('12.5월~)
- 단축률 현황('12년) : 서울시(87.4%), 자치구(47.3%)

사업개요('13.~'15년)

- 대상사무 : 법정처리기간 1일 이상 민원사무(진정,질의,건의 제외)
- 개념 : 법정처리기간 대비 실제 민원처리 단축기간을 계량화한 수치로 민원처리속도를 뜻함
- 산 식 : $(\text{총법정처리기간} - \text{총민원처리기간}) / \text{총법정처리기간} \times 100$
- 산출방법 : 종합민원관리시스템에 의한 매월 자동 산출
- 활용 : 매월 시 홈페이지에 스피드지수 공개 및 해당기관 현황 통보

연차별 추진계획

구 분		2013	2014	2015
목표	서울시 단축률	86%	86.5%	86.5%
	자치구 단축률	55%	56%	57%
소요예산(백만원)		비예산	비예산	비예산

5. 120다산콜센터 서비스수준 향상

추진방향(목표)

- 지속적인 서비스 품질 유지·향상 및 서비스채널 다양화를 통해 시민감동 행정서비스 구현

현 황

기준일	응 대 율	15초내 상담개시율	1차 처리율	전화민원 만족도
'07.1월말	73.0%	59.0%	55.0%	41.6 ('06.11월)
'10년	99.3%	92.2%	90.1%	94.8
'11년	99.5%	92.7%	88.3%	95.4
'12년	99.5%	95.4%	87.6%	95.9 ('12.11월)
'13.1~5월	99.1%	90.1%	86.0%	96.4 ('13.4월)

※ 국가표준(KS) 기준 : 응대율 95%, 20초내 상담개시율 80%, 1차 처리율 70%

사업개요('13.~'15년)

- 통합기관 : 16개 시·산하기관(17개 ARS), 25개 자치구·보건소 대표번호
- 근무체제 : 365일 24시간 상담
- 상담인력 : 총 524명(관리자 24, 상담원 500)
- 표준상담 DB : 14,506건(시 5,642건, 자치구 8,864건)
- 운영방식 : 3개 전문 운영업체 민간위탁 운영(효성TX, ktcs, 엠피씨)
- 주요서비스 : 시정 및 구정상담, 청각언어장애인 수화상담, 외국어상담, 휴대폰 문자상담, 시민불편살피미 등 다양한 서비스 제공
- 향후 계획 : 민간포털 제휴 및 지식서비스 제공 확대 추진
 - 기 실시 중인 네이버 외에 Daum과 제휴 '지식Q&A' 답변서비스 제공
 - Daum과 네이버에 핵심생활정보(53개 Q&A) 지식서비스 추가 제공

연차별 추진계획

구 분		2013	2014	2015
목표	이용시민만족도	90.5	90.7	90.7
	서비스 레벨	95.4	95.5	95.5
소요예산(백만원)		18,977	20,137	20,982

6. 열 린 운영내실화

추진방향(목표)

- 시민들이 보다 편리하고 편안하게 민원실을 이용할 수 있도록 민원실 내부환경을 개선하여 시민 만족도 제고

현 황

- 위치 및 규모 : 신청사 1층, 337㎡(민원실 320㎡, 휴게공간 17㎡)
- 주요 편의시설
 - 장애인 임신부 상담석, 무인민원발급기, 화상전화기, 인터넷서비스 등

사업개요(`13.~`15년)

- 추진방법 : 예산 등을 고려하여 연도별로 시설 정비 및 불편사항 개선
- 2013년
 - 식물원 분위기의 실내조경 및 실내음악 송출로 민원인과 직원의 심신안정 도모
 - 유명디자이너의 재능기부로 고품격 근무복 제작·착용하여 직원의 사기양양 및 친절도 제고
- 2014년
 - 민원인 전용 좌식 필기대 설치
 - 인조대리석 민원대에 유리 덮개 설치로 훼손 방지
 - 시민 편의시설 확충(팩스전용기기, 자동 신장계 등)
- 2015년
 - 산뜻한 이미지 유지를 위한 실내조경 식물교체 및 실내 조명개선
 - '13년에 설치한 소화분 교체 및 수목 보식
 - 기동조명과 연결된 천장조명을 분리로 조도개선 및 전기절약(총무과 협조)

연차별 추진계획

구 분		2013	2014	2015
목표	민원실 환경개선	실내조경, 음악송출, 고품격 근무복	좌식 필기대, 민원대 유리 덮개 자동신장계 등	실내조경식물 교체, 조명개선
소요예산(백만원)		24	7	10

7. 민원제안 통합관리시스템 구축

추진방향(목표)

- 부서별 채널별로 운영되고 있는 민원제안 시스템을 시민중심의 프로세스로 통합하여 신속하고 누락 없는 시민소통과 민원제안의 통합관리 강화

현황 및 문제점

- 민원제안 접수창구가 부서별, 업무별, 매체별로 다양하게 운영 중에 있으며, 채널별로 접수받는 민원제안의 유형이 다양함 (인터넷, SNS, 모바일 등 20개 이상 민원제안 채널 존재)
- 접수 채널의 통합 및 처리시스템 간의 연계 미흡, 시민의견 누락, 중복된 민원제안 관리가 어려우며 시민의 기대치 보다 장시간 처리되는 경우 발생

사업개요(`13.~`15년)

- 사업기간 : 2013.6 ~ 2014.1
- 사업내용
 - 민원제안 통합창구 구축(모바일 웹 서비스 포함)
 - 민원제안 통합관리시스템 구축(1차 접수건 최초처리 및 개별 처리시스템 분배, 통합검색, 실시간 처리상황 모니터링, 내외부 피드백, 알림기능 강화 등)
 - DB 구축(기존 개별 처리시스템의 데이터 마이그레이션 포함)
 - 개발환경 구축 및 인프라 도입
- 이행계획
 - 통합대상 시스템 확정 및 시스템 연계 추진 : 부서(기관)간 협의 및 공유
 - 공동협의체(TFT) 및 자문위원단 운영

연차별 추진계획

구분		2013	2014	2015
목표	추진내용	시스템 구축	고도화 및 인프라 확대	유지보수
소요예산(백만원)		980	200	200

8. 메시지민원 처리규정 관리

추진방향(목표)

- 전화, 인터넷, 모바일, SNS 등을 통하여 제기된 시민의 다양한 민원·제안 사항에 대한 처리기준 마련으로 신속한 피드백 체계 구축
- 민원행정에 변화에 따른 규정 개정 등 업데이트로 시민서비스 제고

추진경과

- 시장지시사항(제346호, '12.8.10)
 - 민원제기 및 정책제안 후 원활한 피드백 체계 구축
- '메시지민원 처리규정' 제정계획 수립('12.10.11)
 - 공공갈등진단, 규제심사, 부패영향평가, 법제심사 등 통과
- '메시지민원 처리규정' 공포·시행('12.11.1)

규정개요('13.~'15년)

- 용어정의 : 메시지민원이란 시정에 대하여 형식에 관계없이 처분 등 특정행위를 요구하는 사항뿐만 아니라 단순 의사표시 포함
- 메시지민원 종류 : 현장민원, 제안민원, 일반민원, 소통민원
- 처리 단계별 진행사항 통지, 소통민원은 즉시(3시간이내) 답변
- 처리 진행상황 확인·점검

민원·제안통합관리시스템 구축에 따른 규정 개정

- 우리시 시스템별로 산재되어 있는 다양한 민원·제안창구가 하나로 통합 관리되는 시점('13.12월)에 맞추어 규정 개정 추진

연차별 추진계획

구 분		2013	2014	2015
목표		개정	관리	관리
소요예산(백만원)		비예산	비예산	비예산

9. 민원처리 시민불편사항 개선

추진방향(목표)

- 지속적인 민원사무 시민불편사항 발굴·개선, 민원소통 강화하여 시민 중심의 민원행정서비스 제공

현 황

- 민원사무편람 : 407종
- 유형별 처리현황: 615,851건 (‘12.12월말기준)

인·허가,면허,승인	신고·검사·등록	신청·요구·청구	진정·질의·건의	증명·확인·교부	기 타
5,212	255,048	303,724	5,544	26,407	19,916

- 수단별 신청현황

전화	방문	팩스	인터넷	우편	기 타
401,546	167,202	21,472	8,505	3,775	13,351

사업개요(‘13.~‘15년)

- 추진기간 : 2013~2015, 최소 반기별
- 추진내용 : 민원처리 간소화, 구비서류 감축 대상 발굴, 개선건의
- 추진방법
 - 민원사무 일제 전수조사, 온라인 시민의견 수렴
 - TFT구성하여 시민불편사항 발굴, 개선, 시정건의
- 추진(협조)부서 : 市 36개 민원처리 부서

연차별 추진계획

구 분		2013	2014	2015
목표	추진빈도	연 2회 발굴·개선	연 2회 발굴·개선	연 2회 발굴·개선
소요예산(백만원)		비예산	비예산	비예산

10. 정부 합동평가 대비 실적 제고

추진방향(목표)

- 정부 합동평가 민원행정 분야 실적 제고로 가등급 획득
- '민원처리 단축' 등 대민 서비스 향상으로 시민 만족도 제고

현 황

- '09년도부터 중앙부처 개별평가를 통합한 합동평가 실시
- 우리시 민원행정분야 평가 결과

구 분	'09년도	'10년도	'11년도	'12년도
평가결과	나등급	다등급	다등급	가등급

사업개요(`13.~`15년)

- 평가주관 : 안전행정부
- 평가대상 : 9개분야 38개시책 111개 평가지표(256개 세부지표)
 - 민원행정분야 평가지표(5개 세부지표)
 - ① 민원처리신속성 ② 이의신청고지율 ③ 민원제도개선 발굴 및 서비스 개선 노력도 ④ 민원24신청률 ⑤ 민원서비스만족도
- 대상기간 : 직전년도 1월 ~ 12월
- 평가방법 : 온라인(VPS) 평가, 현지검증, 고객체감도조사
- 평가결과 : 당해연도 9월 평가 공개

연차별 추진계획

구 분		2013	2014	2015
목표	평가결과	가등급 획득	가등급 획득	가등급 획득
소요예산(백만원)		비예산	비예산	비예산

11. 자치구 인센티브 사업 평가

추진방향(목표)

- 자치구의 적극적 참여와 선의의 경쟁을 유도, 120다산콜센터 통합서비스 향상 등 민원행정 만족도 제고

현 황

- '08년도부터 행정과에서 주관하는 자치구 인센티브 사업 평가
- 그간 사업 내역

2008년	2009년	2010년	2011년	2012년
<ul style="list-style-type: none"> ◦ 120 인지도제고를 위한 홍보활성화 ◦ 재정지원금 : 10억원 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 120 통합상담서비스 체계 구축 운영 ◦ 재정지원금 : 10억원 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 120 통합상담서비스 운영 안정화 ◦ 재정지원금 : 7억원 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 시민 민원행정 만족도 제고 ◦ 재정지원금 : 5억원 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 시민 민원행정 만족도 제고 ◦ 재정지원금 : 4억원

사업개요(`13.~`15년)

- 평가대상 : 25개 자치구
- 대상기간 : 직전년도 10월 ~ 당해연도 9월
- 평가분야 : 2개 분야 4개 세부지표
 - ① 표준상담 DB 신규실적 및 현행화 ② 120현장투어 프로그램 참여
 - ③ 민원처리 실적관리 ④ 제도개선 실적관리
- 평가방법 : 서면평가 / 정량적 평가
- 평가기간 : 10월
- 평가결과 : 우수 자치구 재정지원금(행정과) 지원, 유공공무원 표창 및 포상

연차별 추진계획

구 분		2013	2014	2015
목표	평균점수	81점	82점	83점
소요예산(백만원)		비예산	비예산	비예산

12. 민 원 우수기관 인증

추진방향(목표)

- 민원행정서비스 우수기관으로 인증받아 시민들에게 신뢰성 제고

현 황

- 안전행정부 「민원서비스 우수기관 인증」 시행계획 통보('12.4)
 - '12년 전 시·군·구(기초) ⇒ '13년 전 시·도(광역) ⇒ '14년 전 행정기관 확대
- '12.11. 서울시 6개 자치구(중랑, 동대문, 송파, 구로, 마포, 강동) 인증

사업개요('13.~'15년)

- 인 증 주 체 : 안전행정부장관
- 대 상 : 시·군·구('12년부터), 시·도('13년부터)
- 신 청 자 격 : 자율진단 결과 800점(1,000점 만점) 이상 기관
- 진단분야 : 3개 영역 6개 진단항목의 122개 세부지표로 구성
 - 민원서비스 기반·서비스 운영·성과 등 3개영역의 전반적인 분야 망라
- 선정기관 혜택 : 행안부 인증서 및 인센티브 부여, 인증마크 사용 허용(2년간)
- 최초인증(유효기간 2년) → 2회 연속 인증(유효기간 3년)

연차별 추진계획

구 분		2013	2014	2015
목표	우수기관 인증	우수기관 인증	우수기관 관리	우수기관 재인증
소요예산(백만원)		비예산	비예산	비예산

13. 고충민원 처리체계 강화

추진방향(목표)

- 행정기관의 위법·부당하거나 소극적인 처분 및 불합리한 행정제도로 인한 고충민원의 신속·공정한 처리로 시민만족도 제고

현 황

○ 2012년 실적

- 고충민원 직접조사 261건, 민원처리실태점검 연 2회
- 원클릭전자민원시스템 민원분류 53,582건

○ 민원처리실적(최근 3년간)

(`12.12월말기준)

구분	계	민원상담/신고	고충민원	원순씨에게바랍니다
계	148,967	113,697	14,909	20,361
2012	53,582	40,048	4,881	8,653
2011	49,887	38,780	5,797	5,310
2013	45,498	34,869	4,231	6,398

사업개요(`13 ~ `15년)

○ 추진내용

- 고충민원 직접조사, 명예 민원조정관 운영(`12.10월 도입)
- 민원처리실태점검, 원클릭전자민원 운영
- 시민감사옴부즈만 고충민원 처리기능 확대(`13.4.29 조직개편)
※ 시민감사관1,2팀 → 민원해소3,4팀으로 개편

○ 추진(협조)기관 : 실·국·본부, 자치구, 산하기관 등

연차별 추진계획

구분		2013	2014	2015
목표	직접조사	260건	260건	260건
	명예민원조정관	6명	6명	6명
	민원처리실태점검	연 2회	연 2회	연 2회
소요예산(백만원)		95	95	95

14. 시민감사옴부즈만 운영

추진방향(목표)

- 위법·부당한 행정처분으로부터 시민의 권리를 구제하고, 일정 공사·용역·물품구매의 청렴계약 이행여부를 감시·평가하여 시정청렴도 제고

현 황

- 시민감사옴부즈만 : 시간제계약직 7명
- 시민참여옴부즈만 : 위촉직 23명
- 2012년 실적

(`12.12월말기준)

년도	합계	감사실적				청렴계약감시활동		
		소계	주민감사	시민감사	직권감사	소계	현장감시	입회
2012	302	27	22	4	1	275	170	105

사업개요(`13.~`15년)

- 시민감사옴부즈만 운영
 - 시민·주민이 하는 감사청구에 대한 감사 실시
 - 서울시 공공사업에 대한 청렴성 감시
 - 고충민원의 조사처리 및 반복적 고질민원의 조정·중재 등
- 시민참여옴부즈만 운영
 - 시민감사옴부즈만의 감사 및 공공사업 감시활동에 자문 등
- 추진(협조)기관 : 실·국·본부, 자치구, 산하기관 등

연차별 추진계획

구 분		2013	2014	2015
목	주민·시민감사	25건	25건	25건
표	청렴계약감시·입회활동	275건	280건	280건
소요예산(백만원)		121	121	121

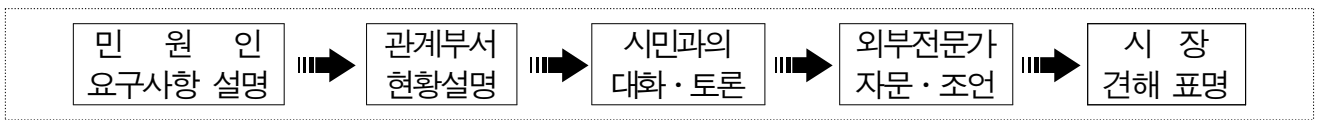
15. 시 장 주말데이트 활성화

추진방향(목표)

- 시정 주요현안, 제안·건의 등에 대해 시장과의 직접대화 추진으로 시민의 생생한 현장의 소리를 시정에 반영하여 시민이 주인되는 시정 구현

현 황

- 운영절차



- 추진실적

- 2012년 4월 이후 9회 개최(42안건)

※ 2008~2011년 비정기적으로 개최되던 ‘서울시민과의 대화’를 2012년 4월부터 매월 1회 정기적으로 개최

사업개요(`13.~`15년)

- 추진내용

- 개 요 : 시장이 시정의 주요 현안, 집단민원 및 제안·건의사항 등에 대해 직접 민원을 청취하여 해소

- 운 영 : 월 1회 정례개최

- 대화안건 : 5건 내외(시간 : 90분 내외)

- 참석자 : 시장, 관계 간부공무원, 시민 등

- 추진(협조)기관 : 실·국·본부, 자치구, 산하기관 등

연차별 추진계획

구 분		2013	2014	2015
목표	개최횟수	8회	8회	8회
소요예산		비예산	비예산	비예산

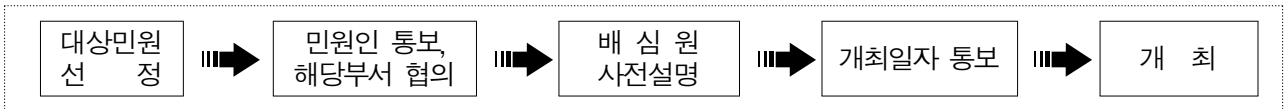
16. 민원배심법정 운영 활성화

추진방향(목표)

- 중립적인 외부배심원 주관의 객관적 토론의 장을 통한 민원조정
 - 중재제도의 효율적 운영으로 시민의 권리구제 기회 확대

현 황

○ 운영절차



○ 개정실적(최근 3년간)

연도	계 (건/회)	처 리 결 과(건)				
		인용	일부인용	기각	각하	취하
2012	10/21	2	4	4	-	-
2011	10/20	4	3	2	-	1
2010	10/20	6	1	-	1	2

사업개요(`13.~`15년)

○ 추진내용

- 개 요 : 반복적·고질적인 민원에 대해 외부전문가 배심원의 객관적·중립적 해결을 모색하는 조정중재제도
- 참 석 자 : 배심원단, 관계기관, 민원인 등
- 대상안건 : 1~2건
- 배심운영 : 심리배심 및 결정배심 개최

○ 추진(협조)기관 : 실·국·본부, 자치구, 산하기관 등

연차별 추진계획

구 분		2013	2014	2015
목표	개최횟수	20회	20회	20회
소요예산		비예산	비예산	비예산

17. 시민불편살피미 운영

추진방향(목표)

- 시민불편사항의 조기 발견 및 신속한 시정을 위해 시민 및 공무원의 적극적 참여를 유도하고 쾌적한 도시환경 조성

현 황

- 시민생활 불편민원 대상 : 12개분야 52개 민원항목
- 처리절차



- 처리실적(최근 3년간)

(단위 : 건)

구 분	2010년	2011년	2012년
계	770,308	458,706	446,887
시민불편살피미	520,065	458,706	444,888
120현장민원서비스	250,243	※살피미로 통합	※살피미로 통합

사업개요(`13.~`15년)

○ 추진내용

- 개 요 : 시민생활불편 신고사항에 대한 관계기관(부서)의 신속한 현장방문으로 불편사항 처리·해소

※ 실시간 처리결과 모니터링·총실성 평가, 현장점검·시정조치, 자치구 인센티브 평가 등

- 신고방법 : 120다산콜센터, 인터넷(SNS, 모바일 앱 등)

- 추진(협조)기관 : 실·국·본부, 자치구, 산하기관 등

연차별 추진계획

구 분		2013	2014	2015
목표	처리율	98.5%	99%	99%
소요예산		비예산	비예산	비예산

제5장 자치구
민원행정서비스
계획

자치구명	비전 및 기본방향	추진사업 ('13~'15년)	특화사업
종로구	○ 친절한 종로구 만들기	○ 민원부서 친절교육 실시 ○ 전화민원 평가 및 시상 ○ 민원 마일리지제도 시상 ○ 야간 연장근무 실시(매주 화) ○ 노후 무인민원발급기 교체 ○ 노후 통합민원발급기 교체 ○ 민원후견인제 운영 ○ 민원사무 간소화 과제 발굴 ○ 민원행정 개선 우수사례 발굴 ○ 민원24 활성화 방안 추진 ○ 민원 1회 방문처리제 운영 ○ 민원서비스 우수기관 인증제 추진	○ 외국인 전용 민원창구 운영 ○ 수화 통역 창구 운영 ○ 민원실 문화행사 유치 ○ 외국인 전통혼례 사진 제공 ○ 주요민원 영문서식 제공 (홈페이지)
중구	○ 민원만족행정서비스 및 제도개선 강화 ○ 신속하고 공정한 민원처리 ○ 구민과의 정보공유를 통한 양방향 행정협력체계 구축	○ 맞춤형 민원편의서비스 제공 ○ 민원제도개선 과제 적극 발굴 ○ 민원처리신속성 강화 ○ 이의신청 고지율 향상 ○ 구민의 알권리 충족을 위한 행정정보 전면공개 ○ 체계적 기록물관리를 통한 정보 인프라 구축	○ 야간민원실, 무인민원발급기, 통합민원창구 운영 ○ 사회적 약자 전담 민원창구 운영 ○ 출생 기념 아기출생등록증 발급 ○ 구민체감형 민원제도개선 과제 발굴 ○ 민원행정개선 우수사례 발표회 개최 ○ 민원편의시설 설치 운영 ○ 전화·방문민원 응대서비스 직원교육 ○ 외국인 안내책자 및 민원길라잡이 책자 발간 ○ 120다산콜센터 표준상담DB 정비철저 ○ 결재문서관개시스템 구축 및 공공데이터 통합·개방 ○ 특수유형기록물 관리체계구축 ○ 기록관 전시실 및 인터넷 기록관 구축 ○ 고질민원전담반 운영
용산구	○ 세계의 중심 이제는 용산시대 (소통하는 열린민원행정) - 구민이 감동하는 친절민원 행정구현 ○ 민원행정추진전략 - 민원행정서비스운영기반 구축 - 국민중심의 민원제도개선 및 서비스 강화 - 법과 원칙에 충실한 공정한 민원처리	○ 구민과의 소통 강화 ○ 구민의견 수렴 및 구정에 반영 ○ 민원공무원 역량 강화 ○ 민원행정서비스 수준 향상 ○ 구민중심의 민원제도 진단 및 개선 ○ 구민 편의를 위한 민원서비스 확대 ○ 온라인 민원서비스 내실화 ○ 각종 민원처리 개선 ○ 법령에 따른 민원처리 강화 ○ 민원불편 발생 선제적 관리 ○ 민원인 권익 보호 강화 ○ 결격사유 조회 철저	
성동구	○ 주민 편익증진 및 민원행정 만족도 제고	○ 장애인 노약자 등을 위한 배려창구 확대 운영 ○ 다문화가정 무료 작명 서비스	

자치구명	비전 및 기본방향	추진사업 ('13~'15년)	특화사업
	<ul style="list-style-type: none"> - 시민 감동형 민원서비스 품질 제고 - 고품질 민원행정을 위한 수준 업그레이드 - 수요자중심의 민원서비스제공 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 가족관계 등록 민원 문자서비스(SMS) 실시 ○ 친절 매니저 운영 ○ 민원 24 활성화 ○ 월요일 야간 민원창구 운영 	
광진구	<ul style="list-style-type: none"> ○ 구민에게 감동 주는 고품격 민원행정서비스 제공 ○ 기본방향 <ul style="list-style-type: none"> ① 민원행정서비스 제도개선 및 서비스 강화 ② 공정한 민원처리를 위한 인프라 구축 ③ 지속가능한 성과창출을 위한 민원행정 기반 구축 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 주민생활과 밀접한 민원제도 개선과제 발굴 ○ 주민과 소통하는 구민중심 민원행정서비스 확대 ○ 무인민원발급기 민원서비스 운영 내실화 ○ 적극적인 『민원24』 홍보 ○ 신속한 소동을 위한 SNS 민원창구 운영 활성화 ○ 법령에 따른 민원처리 시스템 개선 및 강화 ○ 민원불편 발생 선제적 운영관리 ○ 민원인 권익보호 강화 ○ 민원행정서비스 만족도 향상 ○ 취약계층(장애인, 임산부, 노약자)을 위한 민원도우미제 운영 ○ 민원공무원 역량 강화 ○ 중요기록물 전산화 추진 및 기록물의 체계적 관리 ○ 정보공개서비스 활성화 	
동대문구	<ul style="list-style-type: none"> ○ 비전 <ul style="list-style-type: none"> - 친절·신속·공정한 선진 민원행정 구현 - 구민만족도 95점 ○ 기본방향 <ul style="list-style-type: none"> - 민원행정서비스 운영기반구축 - 구민체감형 민원제도 개선 및 서비스 강화 - 신속하고 공정한 민원처리 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 민원행정서비스 운영기반 구축 <ul style="list-style-type: none"> - 민원행정 행복도우미 운영 - 행정서비스 제고를 위한 전담조직 구성·운영 - 민원행정서비스 품질 제고를 위한 별도 조직 활성화 (기본좋은 통화마당, 부동산 관련 민원상담관 운영) - 민원담당공무원 직무교육 - 신바람 친절 동대문구 만들기 사업 - 청렴 해피콜 고객만족도 조사 ○ 구민체감형 민원제도 개선 및 서비스 강화 <ul style="list-style-type: none"> - 장애인, 임산부 등 전용창구 마련 - 직장인, 맞벌이 부부를 위한 근무시간 외 민원실 운영 - 종합민원실 업그레이드 - 열린보건소 사업 지속 운영 - 취업정보은행 및 동대문구 일자리현장 기동대 운영 - 개명신고 1일처리 서비스 제공 - 인허가증 홈택서비스 및 여권교부 우편 등기제 - 스마트폰을 이용한 모바일 서비스 개발 ○ 신속하고 공정한 민원처리 <ul style="list-style-type: none"> - 구홈페이지를 통한 민원행정정보 제공 - 통합민원실 및 민원1회 방문상담 창구 설치 - 민원미란다 도입 운영 - 행정서비스현장제 불이행에 대한 시정 및 보상 - 청탁등록시스템 구축·운영 - 공공관리제 및 클린업시스템 구축 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 민원행정 행복도우미 운영 <ul style="list-style-type: none"> - 활동인원 : 구민 자원봉사자 20명 - 활동시간 : 1개조 2~3명, 1일 2개조 - 활동내용 : 종합민원실 방문 민원인 안내 및 각종 편의제공 ○ 기본좋은 통화마당 운영 <ul style="list-style-type: none"> - 유기한민원을 접수한민원인을 대상으로 만족도조사 실시 ○ 진료예약제 및 토요진료서비스 ○ 행복전달 건강버스 운행 <ul style="list-style-type: none"> - 방문간호사가 14개동주민센터 건강상담실에 주회 방문 ○ 개명신고 1일처리제 운영 ○ 인허가증 홈택서비스 및 여권교부 우편등기제 실시, 근무시간 외 민원실 활성화 ○ 스마트폰을 이용한 모바일접수창구 및 민원발급 위치 찾기 서비스 구축 ○ 상속재산찾기 사전예약제

자치구명	비전 및 기본방향	추진사업 ('13~'15년)	특화사업
중랑구	<ul style="list-style-type: none"> ○ 비전 - 고객중심의 창조적 민원행정 서비스 구현 ○ 목표 - 고객맞춤형 민원서비스 - 친절 고객 감동의 서비스 - 공정한 민원서비스 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 고객맞춤형 민원 행정서비스 - 사회적 약자를 위한 민원서비스 - 수요자 중심의 민원서비스 - 전자민원, SNS 민원창구 운영 ○ 친절 고객 감동 서비스 - 역량강화를 통한 민원서비스 향상 - 민원서비스 품질 업그레이드 ○ 공정한 민원서비스 - 법령에 따른 민원처리 준수 - 민원처리 제도 개선 및 적극적 운영 - 민원 권익보호 및 권리 강화 	
성북구	<ul style="list-style-type: none"> ○ 주민편의를 위한 제도개선 ○ 수요자중심의 민원서비스제공 ○ 법과 원칙에 충실한 공정한 민원처리 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 주민생활 밀접분야 제도개선 발굴 ○ 민원사무 간소화 추진 : 불필요서류징구금지 ○ 사회적약자를 위한 맞춤형 서비스 확대 ○ 민원처리 만족도 조사 및 교육 ○ 민원사무편람 현행화 : 반기별 ○ 민원24 전용창구 운영 및 홍보 ○ 민원처리 마일리지제도 운영 : 반기별 ○ 스피드지수 부서별 공개 : 매월 ○ 민원1회 방문제, 사전심사청구제 내실화 ○ 민원인의 개인정보 보호 : 직원교육실시 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 외국인을 위한 외국어 민원서비스 실시 ○ 민원처리 알림서비스 및 해피콜 (만족도)조사
강북구	<ul style="list-style-type: none"> ○ 섬김을 주는 행정 ○ 책임을 다하는 행정 ○ 믿음을 주는 행정 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 민원행정서비스 중장기 운영계획 ○ 무인민원발급기 중장기 운영계획 ○ 고객방문응대 서비스 만족도 조사 ○ 민원처리 마일리지제(우수직원포상) ○ 민원처리 스피드 지수 운영 ○ 민원실무위원회 운영(복합민원) ○ 민원행정서비스 우수기관 인증 (2012.12~2013.12) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 민원서류 홈 서비스제 ○ 임신부 배려 민원창구 운영
도봉구	<ul style="list-style-type: none"> ○ 비전 : 민원인 입장에서 다양한 행정수요와 적극적인 대응 및 신속한 민원행정서비스 제공 ○ 목표 - 민원인 중심의 민원제도운영 - 신속하고 편리한 민원행정 서비스 제공 - 민원서비스 품질개선을 위한 만족도 평가 시행 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 민원인 중심의 민원제도운영 - 이의신청제 운영 - 민원처리기간 단축제 운영 - 민원후견인제 운영 - 사전심사청구제 운영 - 민원서류처리 사전 예고제 운영 ○ 신속하고 편리한 민원행정 서비스 제공 - 일과시간 외 야간민원실 운영 - 민원24 활성화 - 무인민원발급기 운영 - 통합증명 발급창구 운영 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 거동불편 민원인을 위한 민원택배제 운영. ○ 본인 신청 시 여권 택배제 운영. ※ 단 본인만 수령가능

자치구명	비전 및 기본방향	추진사업 ('13~'15년)	특화사업
		<ul style="list-style-type: none"> ○ 민원서비스 품질개선을 위한 만족도 평가 시행 - 유기한 민원 만족도 평가 - 새울상담민원 만족도 평가 	
노원구	<ul style="list-style-type: none"> ○ 고품격 고객맞춤 행정서비스 구현 ○ 친절한 행정서비스수준 향상으로 민원만족도 및 구민 신뢰감 향상 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 민원친절 만족도 제고 - 친절만족도 제고 방안을 위한 『서비스품질 향상 CS교육』 실시 - 역량 강화를 위한 직원 직무교육 실시 - 『방문민원응대 친절평가를 위한 타기관 교차점검』 실시 - 민원서비스향상을 위한 『민원응대 자가진단 평가』 실시 ○ 일과시간의 민원실 운영 ○ 구민의 알권리 보장을 위한 정보공개 시스템 운영 및 관리 ○ 민원사무처리기간 단축 마일리지제 운영 ○ 종합문서고 및 통합기록관리시스템 운영 ○ 발급여권 맞춤형계약등기제 운영 ○ 가족관계신고 처리결과 SMS문자 서비스 실시 ○ 민원24 이용 활성화 추진 ○ 여권발급 영수필증 전자소인제 추진 ○ 민원실 환경개선 사업 추진 ○ 신속한 민원처리 확립을 위한 통합증명발급기 구입 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 민원사무처리기간 단축 마일리지제
은평구	<ul style="list-style-type: none"> ○ 민원제도 개선을 통해 구민 편익 증진과 만족도 제고 ○ 신속·공정·친절한 민원처리로 신뢰받는 민원행정 구현 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 민원처리 예고시스템 구축을 통한 민원처리기간 단축 ○ 민원제도 개선과제 중점 발굴 ○ 사회적 취약계층을 위한 민원서비스 제공 ○ 「민원24」 이용안내 적극 홍보 ○ 신속한 소통을 위한 SNS 민원창구 운영 ○ 민원 1회방문 처리제 확행 ○ 사전심사청구제 등 권익향상제도 운영 강화 ○ 상습적인 폭언·폭행 민원인에 대한 체계적 대응 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 민원처리 예고시스템 구축 운영
서대문구	<ul style="list-style-type: none"> ○ 비전 - 세대문 주민 중심의 맞춤형 서비스를 위한 창조적 민원행정구현 ○ 기본방향 - 주민편의를 위한 민원제도개선 - 수요자중심의 민원서비스제공 - 법과 원칙에 충실한 공정한 민원처리 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 민원1회 방문 처리제 운영 ○ 민원 후견인제 운영 ○ 사전심사 청구제도 운영 ○ 옴부즈만을 통한 민원조정위원회 운영 ○ 민원처리 마일리지제 운영 ○ 120DB 현행화 운영 ○ 민원24 홍보 ○ 여권업무연장근무(3일여권) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 120DB 현행화의 날 운영 ○ 부동산중개업 공인전자주소(온라인 등기우편 시스템) 운영
마포구	<ul style="list-style-type: none"> ○ 구민의 입장에서 만족스러운 서비스 제공 ○ 구민편의를 위한 민원제도 개선 및 서비스 강화 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 야간민원실 운영 ○ 거동불편 민원인을 위한 민원택배제 운영 내실화 ○ 팀장 walking 가이드 편성 운영 ○ 실무중합심의회 효율적 운영 	

자치구명	비전 및 기본방향	추진사업 ('13~'15년)	특화사업
	○ 공정한 민원처리	○ 민원처리 마일리지 운영 ○ 민원조정위원회 운영 활성화 ○ 자원봉사자를 활용한 안내 도우미 운영	
양천구	○ 국민중심의 맞춤형 민원서비스 제공 ○ 신속하고 민원처리로 구민만족도 향상 ○ 관련 규정에 따른 공정한 업무처리로 민원인의 권익 보호 ○ 종합민원실 시설물을 정비하여 밝고 깨끗한 환경 조성	○ 민원서비스 우수기관 인증 추진 ○ 무인민원발급기 확대운영 ○ 구술 또는 전화민원사무 지정운영 ○ 일과시간외 민원실 지속운영 ○ 유기한민원 처리기간 단축 마일리지제 지속 운영 ○ 민원응대 친절도 향상 추진 ○ 민원인의 권리선언 「민원 미란다」 제도 시행	○ 종합민원실 환경개선 ○ 민원상담코너 지속운영
강서구	○ 고객만족 행정 실현을 위한 조직구성원의 의식전환 및 친절문화 확산을 통해 주민에게 보다 향상된 서비스 제공	○ 민원응대 서비스 점검 ○ 부서별 맞춤형 친절교육 ○ 일과시간외 민원실 운영 ○ 민원24전용창구 운영 ○ 임산부배려 전용창구 운영 ○ 인허가 민원 기간만료 사전예고제 ○ 무인민원발급기 재배치 및 고도화 ○ 노약자 여권접수 전용창구 ○ 신규임용자 친절교육 ○ 민원응대 전문교육과정 ○ 직원 친절마일리지 제도 운영	○ 힐링타임 친절교육 ○ 5분고객감동공감시리즈 ○ 아기주민등록증 발급 ○ 불만민원대응과 스트레스 관리교육 ○ 민원접점부서 찾아가는 친절교육 ○ 민원행정서비스 품질향상 실무협의회 구성 운영 ○ 건강한 직장생활을 위한 웰빙 스트레칭 실시 ○ 친절도 자가진단 실시 ○ 직원점자명함 제작
구로구	○ 비전 - 국민중심의 맞춤형 서비스를 위한 창조적 민원행정 구현 ○ 목표 - 주민이 체감할 수 있는 민원제도 개선과제 적극 발굴 - 민원편의 증진을 위한 민원행정서비스 확대 - 법과 원칙에 충실한 신속·공정한 민원처리 - 지속가능한 성과창출을 위한 민원행정기반 구축	○ 사회적 약자를 위한 맞춤형 민원서비스 추진 ○ 민원실 환경개선 및 민원편의서비스 제공 ○ 무인민원발급 창구 활성화 및 보안 강화 ○ 온라인 전자민원창구(민원24) 이용 활성화 ○ 민원1회방문처리제, 사전심사청구제 등 인·허가 민원처리 운영 내실화 ○ 법령에 따른 민원접수 및 처리강화 ○ 반복·다수인민원, 고충민원등 민원불편발생 선제적 관리 ○ 민원인 개인정보보호 등 민원인 권익보호 강화 ○ 상습적인 폭언·폭행 민원인에 대한 체계적 대응 ○ 민원서식 및 민원사무편람 일제정비로 안내체계 강화 ○ 민원담당공무원 역량 강화	○ 아이낳고 키우기 좋은 구로를 만들기 위한 민원서비스 추진 - 임산부 배려 우선 민원창구 지정·운영 - 아기주민등록증 제작 발급서비스 추진 ○ 거동불편인 민원서류 무료배달제 운영 활성화 ○ 청각·언어장애인을 위한 화상(수화)통역서비스 설치 운영 ○ 직장인, 맞벌이 부부 등을 위한 일과시간외 야간민원실 운영 ○ 국내거주 외국인을 위한 외국어 민원서비스 확대 추진 - 민원서류신청서 외국어 해석본 제작 비치 ○ 민원 도우미벨 설치·운영으로 감동행정서비스 제공 ○ 여권 발급수수료 전자소인제 시행으로 민원불편사항 해소 ○ 쾌적하고 편안한 민원실 환경조성 및

자치구명	비전 및 기본방향	추진사업 ('13~'15년)	특화사업
			<p>편의시설확충</p> <ul style="list-style-type: none"> - 자원봉사자를 활용한 민원안내도우미제 운영 - 자동혈압계, 컴퓨터, 프린터, 팩스, 휴대폰 충전기 등 다양한 서비스 제공
금천구	<ul style="list-style-type: none"> ○ 금천 2020비전 - 일과 삶이 공존하는 사람 중심 자치도시 ○ 전략목표 - 행정, 구민의식, 환경 모두가 깨끗하고 당당한 도시 ○ 민선 5기 비전 - 구민과 함께하는 자치도시 ○ 민원행정목표 - 구민지향의 민원서비스제 - 행정서비스 만족도 80점 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 민원1회 방문처리 ○ 민원미란다제 운영강화 ○ 민원사무심사관제 운영 ○ 민원행정 제도개선 과제 발굴 ○ 민원직원 역량강화교육 ○ 유기한민원 처리기간 단축 ○ 민원 24 이용률 제고 ○ 120 통합콜센터 운영 활성화 ○ 정보공개 활성화 ○ 민원사무편람 정비 ○ 맞춤형 민원행정 서비스제공 - 전문가상담실운영, 임신부·장애인배려창구운영, 건축민원사전예약제시행, 민원실연장근무, 가족관계신고자 <출생, 사망 등>축하카드 및 안내문 발송 ○ 고객민원만족도향상 - 금천사회조사실시 ○ 민원행정 만족도조사실시 ○ 민원서비스 우수기관 인증 추진 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 건축민원사전예약제시행
영등포구	<ul style="list-style-type: none"> ○ 구민감동의 민원행정서비스 우선 제공 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 편안하고 쾌적한 민원실 환경조성 ○ 고객만족도 설문조사 ○ 인사이동시표준상담 DB현행화 개선 추진 ○ 유기한 민원사무처리및 운영 실태점검 ○ 어디서나 처리결과 문자서비스 ○ 무인민원발급창구 정기 점검 ○ 가족관계등록 제신고 및 오류사항 처리 ○ 가족관계등록 신고 홍보물 제작 ○ 가족관계등록 처리결과 문자통보 서비스 ○ 여권 유효기간 만료 예고제 운영 ○ 우편배달제 실시 ○ 48시간 긴급여권 서비스 시행 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 화요 아침,저녁 민원업무처리제
동작구	<ul style="list-style-type: none"> ○ 구민감동 민원행정 서비스 품질제고 ○ 구민 중심 맞춤형민원행정서비스 제공 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 민원 서비스 MVP 선발 ○ 민원 공무원 CS 교육 ○ 민원1회 방문처리 및 사점심사청구제 활성화 ○ 민원미란다(민원인의 권리 사전고지) ○ 여권신청 사전검토 창구 설치 ○ 임신부 노약자 장애인 전용창구 ○ 임신부 노약자 장애인 위한 민원방문 예약제 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 통통통 스마일 민원실 운영 ○ 혼인신고 포토존 설치

자치구명	비전 및 기본방향	추진사업 ('13~'15년)	특화사업
관악구	<ul style="list-style-type: none"> ○ 구민 감동형 민원서비스 품질 제고 ○ 구민 편의증진을 위한 민원행정제도 개선 추진 ○ 고품질 민원행정을 위한 수준업그레이드 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 민원사무편람 작성 및 업데이트 ○ 다문화 및 외국인을 위한 민원서식 외국어해석본 비치 ○ 임신부 배려창구 설치 운영 ○ 수화통역 창구 운영 ○ 목요일간 민원실 운영 ○ 무인민원발급기 운영 활성화 ○ 무인민원발급기 편의 제공 및 보안강화 ○ 민원 1회 방문처리제 창구설치 및 운영내실화 ○ 민원 후견인의 지정 및 운영 활성화 ○ 거부처분에 관한 이의신청 강화 ○ 행정서비스 현장 제정 및 운영 활성화 ○ 민원인권리고지 제도 시행 ○ 민원인 개인정보 보호 강화 ○ 민원행정서비스 수준 자율진단제 실시 ○ 민원행정서비스 평가제 실시 ○ 민원만족도 측정 민원행정서비스 설문조사 실시 ○ 민원처리 마일리지 활성화를 통한 인센티브 강화 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 일일민원안내도우미운영 ○ 가족관계등록신고 1일 처리제 운영
서초구	<ul style="list-style-type: none"> ○ 최고의 민원행정 서비스 구현 - 고객감동, 친절행정 추진 - 구민중심 맞춤형민원서비스강화 - 공정한 민원 처리 및 열린구정 구현 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 고객감동, 친절행정 추진 - 직원 CS친절교육 - 팀장 역할강화훈련, 민원집중시간 팀장 안내도우미 - 인허가민원 해결사, 민원컨설턴트 운영 - 구민이 직접안내하는 명예민원행정관 운영 ○ 구민중심 맞춤 민원서비스 강화 - 바쁜 직장인을 위한 금토민원서비스 운영 - 취약계층을 위한 전용창구 등 민원서비스 강화 - 작명, 취업, 결혼, 장례 생애주기별 맞춤상담 코너운영 - 법률, 세무, 건축, 생활, 특허, 부동산 고민해결사 전문가 상담코너 운영 - 찾아가는 현장민원실, 현장상담코너 운영 - 집에서 OK, 민원24 및 e-OK민원센터 운영 활성화 ○ 공정한 민원 처리 및 열린구정 구현 - 거부처분시 권리구제절차 고지 확행 - 민원인 개인정보 보호철저 - 구민생활불편 민원제도 개선과제 상시적 발굴 - 구민과 소통하는 정보공개 확대운영 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 스토리텔링이 있는 민원실 운영 - 미팅파티'너는내운명' - 가족과 함께하는 토요일들이 운영 - 기념의 장소 '포토존'운영 - 연말연시 소망나무 운영 - 서초OK우산대여코너 운영 - 세계화폐 및 우표전시회 개최 등
강남구	<ul style="list-style-type: none"> ○ 민원행정서비스 체감만족도 80%이상 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 민원사무처리 스피드 지수 향상 - 스피드지수 구 홈페이지에 공개 - 민원마일리지 운영 : 우수부서 및 우수직원 포상 ○ 120다산콜센터 통합상담서비스 추진 - 년 2회 자체평가 실시 : 우수부서 포상 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 가족관계등록신고 처리 결과SMS 제공 ○ 장기 보관 여권 SMS안내 - 대상 : 여권발급일로부터 4개월이상 장기 보관중인 여권 ※ 여권발급일로부터 6개월이상 경과한

자치구명	비전 및 기본방향	추진사업 ('13~'15년)	특화사업
		<ul style="list-style-type: none"> ○ 방문민원 및 전화응대 품질 서비스 향상 - 부서 내 전화점검 우수 및 친절직원 인센티브 제공 (문화상품권 지급 등) - 민원창구 직원(업무유공자) 월 1회 구청장 표창 상신 (상금 30만원) - 불친절직원 부서장 특별교육 실시 ○ 민원창구 야간 연장근무 운영 - 운영시간 : 평일(월~금) 18시~20시 	<ul style="list-style-type: none"> 여권은 여권법에 의거 폐기처분 ○ 여권민원 안내도우미 운영 - 시간제계약직 채용 - 여권발급 절차 및 여권업무안내 ○ 전문가상담실 운영 - 법률, 세무, 노무 등 ○ 음악이 흐르는 민원실 운영 - 민원실에 음악방송
송파구	<ul style="list-style-type: none"> ○ 고품격 민원행정 서비스 구현 ○ 고객지향적 민원행정기반 구축 ○ 주민 감동행정 실현 - One-Stop 민원행정체계 구축 - 고객중심의 민원행정시스템 조성 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 청렴시책 추진 ○ 고객만족도 상시 모니터링 ○ 부서별 고객만족 행정 추진 ○ 방문민원 응대 및 전화민원 친절 ○ 유기한 민원처리 단축 ○ 정보공개처리 일정 단축 ○ 민원 24 이용률 제고 ○ 무인민원 발급기 이용률 제고 ○ 통합민원 발급기 보급 ○ 민원공무원 친절교육 ○ 민원행정 서비스 수준 자율진단 ○ 민원행정 개선 우수사례 포상 ○ 민원사무 심사관제 운영 ○ 민원 1회 방문 처리 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 송파구 인터넷 기록관 구축 ○ 전자팩스 운영 추진
강동구	<ul style="list-style-type: none"> ○ 고품질 민원서비스 제공으로 고객만족도 향상 ○ 신속하고 편리한 민원서비스 체계 구축 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 쾌적하고 편안한 민원실 환경개선 - 민원실내 화단 설치 및 관리 - 모유수유실 및 건강코너 운영 ○ 구민만족 행정서비스 구현 - 민원처리 알림서비스 실시 - 일과시간외 민원실 운영 - 장애인·노약자·임신부 배려창구 운영 - 민원1회방문처리제운영 - 사전심사청구제운영 - 무인민원발급기 교체 ○ 신속하고 정확한 민원서비스 제공 - 민원사무편람 일제정비 및 현행화 - 민원처리 마일리지제도 실시 - 민원1회방문처리제, - 가족관계등록 처리결과 문자발송 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 방문고객맞이 팀장 민원안내제 ○ 일과시간외 민원실 운영 ○ 1부서 1친절운동 실시 ○ 건강코너 운영 ○ 출생축하편지 발송

제6장 연차별 투자수요

연차별 투자수요

(단위 : 백만원)

사업명	목 표	계	2013년	2014년	2015년
	소 요 예 산				
민원접점부서 서비스품질 점검	평 가 점 수		86	86.5	87.0
	소 요 예 산	106	31	35	40
민원서비스 우수사례 발굴 및 시상	시 상 횟 수		연 1회 시상	연 1회 시상	연 1회 시상
	시 상 인 원		25개 부서	27개 부서	30개 부서
	소 요 예 산	66	19	22	25
민원공무원 서비스 향상 교육	교 육 인 원		15,000명	16,000명	17,000명
	소 요 예 산		비예산	비예산	비예산
민원처리 단축률(스피드지수) 관리	서울시 단축률		86%	86.5%	86.5%
	자치구 단축률		55%	56%	57%
	소 요 예 산		비예산	비예산	비예산
120다산콜센터 서비스수준 향상	시 민 만 족 도		90.5	90.7	90.7
	서 비 스 레 벨		95.4	95.5	95.5
	소 요 예 산	60,096	18,977	20,137	20,982
열린민원실 운영내실화	민 원 실 환 경 개 선		실내조경, 음악송출, 고품격 근무복	좌식 필기대, 민원대 유리 덮개 자동신장계 등	실내 조경식물 교체, 조명개선
	소 요 예 산	41	24	7	10
민원제안 통합관리시스템 구축	추 진 내 용		시스템 구축	고도화 및 인프라 확대	유지보수
	소 요 예 산	1,380	980	200	200
메시지민원 처리규정 관리	목 표		개정	관리	관리
	소 요 예 산		비예산	비예산	비예산
민원처리 시민불편사항 개선 추진	추 진 빈 도		연 2회 발굴·개선	연 2회 발굴·개선	연 2회 발굴·개선

사 업 명	목 표	계	2013년	2014년	2015년
	소 요 예 산				
	소 요 예 산		비예산	비예산	비예산
정부 합동평가 대비 실적 제고	평 가 결 과		가등급 획득	가등급 획득	가등급 획득
	소 요 예 산		비예산	비예산	비예산
자치구 인센티브 사업 평가	평 가 점 수		81점	82점	83점
	소 요 예 산		비예산	비예산	비예산
민원행정서비스 우수기관 인증	우수기관 인증		우수기관 인증	우수기관 관리	우수기관 재인증
	소 요 예 산		비예산	비예산	비예산
고충민원 처리체계 강화	직 접 조 사		260건	260건	260건
	명예민원조정관		6명	6명	6명
	민원처리실태 점검		연 2회	연 2회	연 2회
	소 요 예 산	285	95	95	95
시민감사옴부즈만 운영	주민·시민감사		25건	25건	25건
	청렴계약감시·입회 활동		275건	280건	280건
	소 요 예 산	363	121	121	121
시장과의 주말데이트 활성화	개 최 횟 수		8회	8회	8회
	소 요 예 산		비예산	비예산	비예산
민원배심법정 운영 활성화	개 최 횟 수		20회	20회	20회
	소 요 예 산		비예산	비예산	비예산
시민불편살피미 운영	처 리 율		98.5%	99%	99%
	소 요 예 산		비예산	비예산	비예산

