

문서번호	정보공개정책과-23153
결재일자	2014. 11. 26.
공개여부	대시민공개
방침번호	

주무관	정보공개지원팀장	정보공개정책과장	행정국장
김정택	최영미	조영삼	11/26 김의승
협 조	시민봉사담당관 행정과장 기록관리팀장		원권식 이대현 육언조

- 열린 시정을 위한 정보·민원 소통 기반조성 -  
**2014년 자치구 인센티브사업 평가결과**

2014. 11.

행 정 국  
 ( 정보 공개 정책 과 )

## 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 <input type="checkbox"/> ( ) 무 ■
	● 이 해 당 사 자 : 유 <input type="checkbox"/> ( ) 무 ■
	● 전 문 가 : 유 <input type="checkbox"/> ( ) 무 ■
	● 옴 브 즈 만 : 유 <input type="checkbox"/> ( ) 무 ■
법 령 및 기 타 고 려 사 항	● 법 령 규 정 : 교통 <input type="checkbox"/> 환경 <input type="checkbox"/> 재해 <input type="checkbox"/> 기타 <input type="checkbox"/> ( 예시 : 일상감사 대상여부 등 ) 무 ■
	● 기 타 사 항 : 고용효과 <input type="checkbox"/> 노동인지 <input type="checkbox"/> 균형인지 <input type="checkbox"/> 홍보 <input type="checkbox"/> 취약계층 <input type="checkbox"/> 성인지 <input type="checkbox"/> 빗물순환 <input type="checkbox"/> 장애인 <input type="checkbox"/> 디자인 <input type="checkbox"/> 갈등발생 가능성 <input type="checkbox"/> 유지관리 비용 <input type="checkbox"/> 바른 우리말 <input type="checkbox"/> 인권 <input type="checkbox"/> 무 ■
타 자 원 의 활 용	● 증 앙 부 처 : 유 <input type="checkbox"/> ( ) 무 ■
	● 민 간 단 체 : 유 <input type="checkbox"/> ( ) 무 ■
	● 기 업 : 유 <input type="checkbox"/> ( ) 무 ■
관 계 기 관 및 단 체 협 의	● 관 계 기 관 : 유 ■ ( 자치구 ) 무 <input type="checkbox"/>
	● 민 간 단 체 : 유 <input type="checkbox"/> ( ) 무 ■
	● 시 산 하 기 관 : 유 <input type="checkbox"/> ( ) 무 ■
언 론 홍 보 계 획	● 홍 보 계 획 : 보도자료 <input type="checkbox"/> 기자설명회 <input type="checkbox"/> 현장설명회 <input type="checkbox"/> 기획보도 <input type="checkbox"/> 기고문 <input type="checkbox"/> 기타 <input type="checkbox"/> ( ) 없음 ■

**- 열린 시정을 위한 정보·민원 소통 기반조성 -**  
**2014년 자치구 인센티브사업 평가결과**

정보공개·민원소통을 위한 자치구의 노력 및 성과에 대해 각 부서에서 평가한 결과를 종합, 『열린 시정을 위한 정보·민원 소통 기반조성』 자치구 인센티브 사업의 최종결과 보고

**I** **평가개요 및 결과**

- 평가기간 : '13. 10월 ~ '14. 9월(기록관리·소식지 분야 '14. 1월 ~ 9월)
- 평가방법 : 평가주관부서별 평가 후 점수합산, 최종등급 결정
- 평가분야 및 배점

평가분야	계	정보공개	기록관 내실화	민원행정	시·구청 정보공유
평가지표	8개 항목 20개 지표	3개 항목 11개 지표	1개 항목 2개 지표	3개 항목 6개 지표	1개 항목 1개 지표
배 점	100	40	15	37	8
평가부서		정보공개정책과		시민봉사담당관	행정과

- 평가결과 : 12개 자치구 700백만원 지원 (단위 : 백만원)

구 분	계	최우수	우 수	노 력
계	700	360	250	90
구별 지원액		90	50	30
우 수 구	12개구	강북, 동대문, 양천, 용산	관악, 도봉, 마포, 서대문, 영등포	금천, 성동, 중랑

※ 가나다 순

## &lt; 총 평 &gt;

- ▶ 2014년 『열린시정을 위한 정보·민원 소통 기반조성』 자치구 인센티브 사업 평가결과 정보공개·기록관리 및 민원행정, 시정홍보 전 분야에서 가시적인 성과를 보임
- ▶ 정보공개 분야에서는 대부분의 자치구가 시의 정보공개 확대기조에 맞추어 시민의 알권리 보장과 소통·협력의 열린시정 구현에 기여
  - 정보공개율 97.8%(‘13년 97.6%, +0.2%p), 10일내 처리율 97.2%, 7일내 처리율 78.7%
  - 사전공표항목 3,839건 → 9,990건으로 확대 (구별 평균 400건 공표, 평균 246건 증가)
  - 회의공개 10,758건(주요회의 및 위원회 회의 공개 3,730건 기타 위원회 7,028건 공개)
- ▶ 기록관리 분야에서는 비전자 기록물에 대한 일제 전수조사를 유도하여 25개 자치구 모두 기록물 보유목록의 현행화를 완료하였으며, 예산 및 인력의 적극적 지원이 어려운 여건 하에서도 비교적 양호하게 기록관을 운영
  - 자치구 비전자 기록물 보유현황 : 총 3,192,014(철/점) 구별평균 127,680(철/점)
  - 보존기간 30년 이상 중요기록물 현황: 총 1,227,047(철/점) 구별평균 49,081(철/점)
- ▶ 민원행정 분야에서는 민원처리의 신속성 및 민원24 활용률, 원스톱서비스 시행 등을 통해 민원서비스 수준 제고
  - 신속성 53.1% → 58.4%, 민원24 활용률 52.6% → 55.1%, 원스톱서비스 도입 24개 자치구 등으로 민원서비스 질 향상
- ▶ 민원공무원이 악성민원으로부터 안심하고 근무할 수 있도록 여건 개선
  - 모든 자치구가 악성민원 대응 정책 추진 (교육진행, 전담조직 설치 등)
- ▶ 시구청 정보공개 활성화 분야에서는 자치구 소식지를 활용한 시정소식 게재 등으로 시정에 대한 폭넓은 이해와 공감대 형성 가능

# 1 정보공개 분야

## □ 충실한 정보공개제도 운용의 기틀 마련

- 모든 자치구가 정보공개 확대계획을 수립, 제도개선에 적극적
- 대부분 정보공개심의회 참석심의 전환 등 실효성있는 심의회 운영
  - 25개 자치구가 법령에 따라 정보공개심의회를 적절하게 구성
  - 20개구에서 정보공개심의회 50% 이상을 참석심으로 내실있게 운영

## □ 비공개 최소화를 위한 다양한 제도도입으로 정보공개율 상승

- 자치구 '14년 정보공개율은 97.8%로 '13년 97.6% 대비 0.2%p 상승
  - 비공개시 총괄부서 사전협조(심의), 직권심의제, 비공개세부기준 정비 등 도입
- 10일 내 정보공개 처리율은 97.2%로 신속 처리
  - 7일이내 처리 건 수는 24,228건이며, 전체 처리 건 대비 78.7%임

## □ 시민관심정보 중심 사전공표대상 확대를 통해 행정투명성 제고

- 구별 평균 400건을 공표목록으로 설정하고 주기적으로 정보 게재
  - 사전공표 3,839건 → 9,990건으로 확대(구별 평균 246건 확대)
- 회의록 및 주요결재문서 공개 등 시의 공개정책에 적극 동참
  - 주요회의, 공식위원회 총 3,730건의 회의록(회의결과) 공개
  - 주민자치위원회 등 기타 위원회는 총 7,028건을 자치구별로 공개

▶ 우수구 : 강북구, 관악구, 도봉구, 동대문구, 동작구, 마포구, 서대문구, 성동구, 송파구, 양천구, 영등포구, 용산구

## 2 기록관 운영 내실화

### 비전자 기록물에 대한 체계적 관리 기반 마련

- 부서 비전자 기록물 보유실태 현장점검을 통해 관리상의 취약요인을 근원적으로 진단하고
- 각 부서에 산재되어 있는 중요 기록의 발굴과 이에 대한 종합적인 관리방안을 모색하는 계기를 마련하였음.
  - 자치구 비전자 기록물 보유현황 : 총 3,192,014(철/점) 구별평균 127,680(철/점)
  - 보존기간 30년 이상 중요기록물 현황: 총 1,227,047(철/점) 구별평균 49,081(철/점)

### 기록관 관리운영 수준 향상을 위해 기관차원의 지원 필요

- 모든 자치구에서 “기록관”의 관리·운영수준 향상을 위해 업무방식 개선, 환경개선을 위해 노력을 하고 있으나, 제반 환경은 열악
- 향후 기록관리 부분에 대해 기관 차원의 적극적 관심과 지원이 절실하게 요구됨

▶ 우수구 : 광진구, 동대문구, 성동구, 성북구, 양천구, 영등포구, 종로구

## 3 민원행정 분야

### 「민원처리 신속성」·「민원24 활용률」 등 민원서비스의 시민만족도 제고와 관련된 지표는 전년 대비 상승

- 민원처리 신속성 : '13년 53.09% → '14년 58.42%
- 민원24 활용률 : '13년 52.56% → '14년 55.16%

□ 민원공무원의 근무여건 개선을 위한 지표 중점 추진

- '13년에는 없었던 「악성민원 대응 대책 수립 및 교육」 지표를 추가하여 자치구의 민원공무원이 안심하게 근무할 수 있도록 제도적 장치 마련
  - 자치구별 종합계획 수립 : 24개 자치구, 악성민원 대응 교육 : 25개 자치구, 민원공무원 힐링캠프 운영 : 25개 자치구, 전담조직 설치 : 17개 자치구

□ 민원행정제도 개선을 위하여 원스톱서비스 시행 실적 평가에 반영

- 「여권-국제운전면허증 동시 발급」, 「출생신고-양육수당 동시 신청」, 「사망신고 유관민원 동시서비스」 등 원스톱서비스 전 자치구 확대 시행으로 시민불편 개선
  - 원스톱서비스 한 가지 이상 시행 : 24개 자치구

□ 표준상담DB 유지관리는 '13년 대비 다소 개선

- “표준상담 DB 유지관리” 지표는 2013년 평가방식과 비교하여 평가 배점 및 지표 축소되었음에도, (4개 22점 → 3개 10점)
- 세부지표 중 “120다산콜센터 상담원 적출 오류건수”는 오히려 13년 대비 다소 감소된 것으로 나타났으며,(총 33,415건 → 31,943건)  
“표준상담 DB 신규실적” 등 기타지표는 2013년 평가수준과 비슷한 수준임

▶ 우수구 : 강북구, 강동구, 구로구, 금천구, 동대문구, 마포구, 서대문구, 서초구, 양천구, 영등포구, 용산구, 중랑구

## 4 시구청 정보공유 활성화 분야

### □ 자치구 소식지의 시정소통 주요 매체로서의 자리매김

- 서울시민을 위한 서울시 및 유관기관의 정책 및 생활정보의 전달 창구 단일화를 통한 효과적인 정보 전달 체계 정립
- 자치구의 서울시정에 대한 관심증가로 소식지를 통한 적극적인 알림 창구의 역할을 수행하여 필요한 시기에 균형있는 정보제공을 통하여 시민 만족도 향상 기여

### □ 시와 자치구 정보공유로 쌍방향 소통행정 마련 필요

- 인센티브 사업시행 여부에 따라 자치구의 관심도가 차이나는 실정 이므로 근본적인 시구청 정보공유에 대한 근본적인 접근 필요
- 기관별 발행하는 간행물 정보의 공유로서 쌍방향 소통행정 방법 모색 필요

▶ 우수구 : 강서구, 강북구, 관악구, 구로구, 동대문구, 동작구, 마포구, 서초구, 성북구, 용산구, 은평구, 중랑구

## III 향후일정

- '14. 12월 인센티브 사업비 교부 (행정과→우수자치구)