

| | |
|------|-------------|
| 문서번호 | 감사실-1762 |
| 보존기간 | 준영구 |
| 결재일자 | 2017.03.16. |
| 공개여부 | 공개 |

| ★대리 | 팀장 | 감사실장 | 상임감사 | |
|-----|----|------|------|--|
| | | | | |
| 협 조 | | | | |
| | | | | |

민원처리실태 점검 결과

2017.

목 차

| | |
|---------------------|----|
| I. 점검 개요 | 1 |
| II. 점검 결과 | 2 |
| 1. 민원 처리의 적정성 | 2 |
| 1-1. 민원 처리기간의 준수 등 | 2 |
| 1-2. 민원 처리과정 및 답변 등 | 8 |
| 1-3. 사무위임전결규정 준수 여부 | 11 |
| 2. 반복 민원 개선 과제 점검 | 13 |
| 3. 민원조사 이행실태 점검 | 15 |
| III. 조치 계획 | 17 |

민원처리실태 점검 결과

I 점검 개요

관련근거

- 민원사무처리규정 제24조(민원사무의 확인·점검)
- 『2017년 감사기본계획』 (감사실-582호 2017.1.26.)
- 『민원처리실태 점검계획』 (감사실-801호 2017.2.06.)

점검대상 : 총 1,452건(2016.1.1.~12.31. 접수된 민원 중 市응답소 및 VOC)

【민원현황】

(단위 : 건)

| 구 분 | 계 | 민원점검 분석대상 | | | 서류 이첩민원 (부서 자체처리) |
|-------|-------|-----------|------------|------------------|----------------------|
| | | 소 계 | 서울시 응답소 | 공단 홈페이지 V O C | |
| 계 | 2,663 | 2,510 | 1,353 | 1,157 | 153 |
| 2016년 | 1,509 | 1,452 | 809 | 643 | 57 |
| 2015년 | 1,154 | 1,058 | 544 | 514 | 96 |

점검인원 : 경영감사팀장 외 5명

(○급 김○○, ○급 신○○, 주○○, ○급 이○○, 박○○)

주감사인

점검기간 : 2017.2.22.(수)~3.3.(금) ※ 기간 중 7일

중점 점검사항

- 민원처리기간 준수여부, 민원 처리과정 및 답변의 적정여부
- 불특정 다수로부터 반복 발생하는 주요 민원에 대한 개선노력
- 민원조사 등 직접조사 결과의 처분요구사항 이행실태 현황 등

II 점검 결과

< 총 평 >

- ✓ 신규사업 등으로 전년(1,058건) 대비 접수민원(1,452건) 37.2% 증가
 - 市 응답소는 대부분 민원처리기간이 준수되었으나,
 - VOC 접수분은 처리지연율이 매우 높음 ⇨ 상대적으로 짧은 답변기한 등 개선필요
- ✓ 시민접점부서 반복민원 개선과제를 집중 관리한 결과 감소추세화되는 성과확인

1 민원처리의 적정성

1 -1 민원처리기간의 준수 등

□ '16년 접수민원 총 1,452건¹⁾으로 전년(1,058건) 대비 37.2%(394건) 증가

○ 민원 증가의 원인은

- 신규사업 인수에 따른 업무 안정화 과정에서 발생된 171건(뚝경기장 운영처 41→149건, 주차시설운영처 130→193건)
- 사회적 돌발 이슈 71건('16. 5월 “강남역 문지마 살인사건” 관련 추모헌화 의견)의 여파 등임

○ '16년 접수민원(1,452건)에 대한 처리기간 준수여부 점검결과

- 1,394건(96%)은 기한내 처리되었으나, 58건(4%)이 지연 처리되어 적정처리율은 전년(96.2%)수준을 유지

● 지연처리된 58건의 민원 경로를 살펴보면 【표 1】 참조

- 응답소 접수분은 0.7%(6건)에 불과한 반면, VOC 접수분의 경우 8.1%(52건)가 지연처리된 것으로 나타나

⇒ VOC 접수분의 처리기한이 준수되지 않고 있음(총 지연건수의 89.7%)

1) '16년 민원 총 1,509건 중 서류이첩민원(57건)은 재이첩, 고충민원 등 일반민원 유형과 상이하여 유기한 민원 처리기간 분석에서 제외

② 지연처리 일수를 확인해 본 결과 【표 1】 참조

- 응답소 접수분 지연처리 6건은 모두 5일 미만 지연되었으며, VOC 지연처리 52건 중 1건만 5일 이상(도로시설, 5일1시간) 지연되어
⇒ 市와 공단의 민원처리 지연시 신분상 처분기준²⁾에는 ‘해당사항이 없음’

③ 지연처리된 민원의 유형을 분석하면 【표 2】 【표 3】 참조

- ‘건의’(4.9%) ‘이의제기’(6.3%) 등 검토 후 답변이 필요한 민원에 비해 단순처리가 가능한 ‘문의’(9%) 유형의 민원처리가 지연되는 사례가 많아
⇒ 민원처리 ‘유형’ 보다는 답변기한(‘문의’ 민원의 경우 1일 이내 처리)이 매우 짧게 설정된 VOC 제도운영 방법이 주요인으로 작용함³⁾

④ 부서별 민원 지연처리 현황은 【표 4】 참조

- 공공자전거운영처가 지연처리율 50%(총 4건 중 2건 지연)로 가장 높고
- 민원 집중부서(연간 민원전수 50건 이상) 중에는 서울월드컵경기장운영처의 지연처리율이 22.4%(총 58건 중 13건 지연)로 서울어린이대공원, 상가운영처 등 연200건 이상 다수 민원처리 부서 대비 민원업무처리가 상대적 소홀
⇒ 서울월드컵경기장에서는 ‘16년 한 해 동안 민원담당자가 3차례 신입직원으로 변경 분장되어 인수인계 및 업무처리가 미숙한 데 따른 것으로 판단됨

【조치할 사항】 ➡ **통 보**

- ✓ 지연율 10% 이상 민원지연처리 부서는 민원처리 교육 실시
- ☞ 6개 부서(기획조정실, 총무처, 안전관리처, 추모시설운영처, 서울월드컵 경기장운영처, 공공자전거운영처)
- ※ 민원처리의 안정성을 위해 가능하면 근속연수 1년 이상 직원을 민원담당자로 지정필요

2) 市 응답소 민원처리 지연시 신분상 처분기준 : 5일 이상 지연처리 건수 1건인 자(주의), 공단 민원처리 지연시 신분상 처분기준 : 월 5일 이상 지연처리 2건인 자(경고)
3) 응답소 일반민원의 답변기한은 5~7일이나, VOC 민원의 답변기한은 1~7일(문의 1, 불만 2, 칭찬 2, 건의 3, 유실물 신고 2, 긴급요청 1, 고충 7)로 설정되어 있음

【표 1】 민원 처리기간준수 현황

| 구 분 | 접수창구 | 민원건수 | 적정처리 | | 지연처리(1시간 이상) | |
|------|------|-------|-------|-------|--------------|-------|
| | | | 적정건수 | 적정처리율 | 지연건수 | 지연처리율 |
| 총 계 | | 2,510 | 2,412 | 96.1% | 98 | 3.9% |
| 2016 | 소 계 | 1,452 | 1,394 | 96% | 58 | 4% |
| | 응답소 | 809 | 803 | 99.3% | 6 | 0.7% |
| | VOC | 643 | 591 | 91.9% | 52 | 8.1% |
| 2015 | 소 계 | 1,058 | 1,018 | 96.2% | 40 | 3.8% |
| | 응답소 | 544 | 544 | 100% | 0 | 0% |
| | VOC | 514 | 474 | 92.2% | 40 | 7.8% |

【표 2】 '16년 접수민원 유형별 처리 현황

| 구 분 | 민원건수 | 적정처리 | | 지연처리(1시간 이상) | |
|----------|-------|-------|-------|--------------|-------|
| | | 적정건수 | 적정처리율 | 지연건수 | 지연처리율 |
| 총 계 | 1,452 | 1,394 | 96% | 58 | 4% |
| 건의 | 469 | 446 | 95.1% | 23 | 4.9% |
| 시정요구 | 339 | 338 | 99.7% | 1 | 0.3% |
| 문의 | 188 | 171 | 91% | 17 | 9% |
| 불만(하소연) | 168 | 161 | 95.2% | 7 | 4.2% |
| 이의제기(고충) | 126 | 118 | 93.7% | 8 | 6.3% |
| 기 타 | 162 | 160 | 98.8% | 2 | 1.2% |

【표 3】 '16년 VOC 유형별 지연처리 현황

| 구 분 | 건수 | 지연 건수 (지연율) | 처리 기한 | 처리지연기간별 건수 | | | | | | |
|-----|-----|----------------|--------------------|------------|-----------|-----------|----------|----------|----------|----------|
| | | | | 2시간 이내 | 3시간 이내 | 6시간 이내 | 1일 이내 | 2일 이내 | 5일 이내 | 6일 이내 |
| 총 계 | 643 | 52(8.1%) | 2.6일 ^{평균} | 3 | 5 | 10 | 15 | 10 | 8 | 1 |
| 문의 | 142 | 14(9.9%) | 1일 | 1 | 3 | 2 | 3 | 4 | 1 | - |
| 불만 | 139 | 7(5.0%) | 2일 | 1 | 1 | 3 | 1 | - | 1 | - |
| 기 타 | 37 | 2(5.4%) | 1~2일 | - | - | - | 1 | 1 | - | - |
| 건의 | 228 | 21(9.2%) | 3일 | 1 | 1 | 3 | 8 | 4 | 3 | 1 |
| 고충 | 97 | 8(8.2%) | 7일 | - | - | 2 | 2 | 1 | 3 | - |

【표 4】 '16년 접수민원 부서별 민원 지연처리 현황

| 부 서 | 민원 건수 | 지연 건수 | 지연 율(%) | 민원처리지연기간별 건수 | | | | | | |
|-----------------|----------|----------|------------|--------------|-----------|-----------|----------|----------|----------|----------|
| | | | | 2시간 이내 | 3시간 이내 | 6시간 이내 | 1일 이내 | 2일 이내 | 5일 이내 | 6일 이내 |
| 총 계 | 1,452 | 58 | 4.0 | 3 | 5 | 10 | 20 | 11 | 8 | 1 |
| 감사실 | 19 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 기획조정실 | 4 | 1 | 25 | - | - | - | - | 1 | - | - |
| 인사처 | 22 | 2 | 9.1 | - | 1 | - | 1 | - | - | - |
| 총무처 | 9 | 1 | 11.1 | - | - | - | 1 | - | - | - |
| 인재개발원 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 안전관리처 | 3 | 1 | 33.3 | - | - | - | - | - | 1 | - |
| 상가운영처 | 208 | 4 | 1.9 | - | 1 | 2 | 1 | - | - | - |
| 추모시설운영처 | 27 | 3 | 11.1 | - | - | - | 1 | 2 | - | - |
| 장애인콜택시 운영처 | 125 | 1 | 0.1 | - | - | 1 | - | - | - | - |
| 서울월드컵경기장 운영처 | 58 | 13 | 22.4 | 1 | 1 | 1 | 6 | 2 | 2 | - |
| 돛경기장운영처 | 149 | 6 | 4 | - | 2 | 1 | - | 2 | 1 | - |
| 서울어린이 대공원 | 220 | 9 | 4.1 | 1 | - | 3 | 4 | 1 | - | - |
| 청계천관리처 | 74 | 3 | 4.1 | 1 | - | - | 1 | - | 1 | - |
| 도로관리처 | 197 | 5 | 2.5 | - | - | - | 1 | 2 | 2 | - |
| 도로시설처 | 66 | 4 | 6.1 | - | - | 1 | 2 | - | - | 1 |
| 도로환경처 | 48 | 1 | 2.1 | - | - | - | - | 1 | - | - |
| 교통정보처 | 5 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 공사감독1처 | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 공사감독2처 | 2 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 공사감독3처 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 공동구관리처 | 3 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 상수도지원처 | 4 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 주차시설운영처 | 193 | 1 | 0.5 | - | - | - | 1 | - | - | - |
| 교통부대시설처 | 11 | 1 | 9 | - | - | - | 1 | - | - | - |
| 공공자전거 운영처 | 4 | 2 | 50 | - | - | 1 | - | - | 1 | - |
| 홍보마케팅실 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

VOC 처리시스템 검토사항

□ 현실태

- 응답소 대비 VOC 답변처리 지연율 ↑ ※ 전체 지연처리의 89.7%

□ 문제점

① 처리기간 설정이 현실에 맞지 않음 【표 5】 참조

- ☞ 응답소 민원은 처리기간이 5~7일이나, VOC는 문의, 불만, 건의 등은 처리기간이 1~3일로 민원검토 및 처리할 시간이 부족
- ☞ 고충민원(처리기한 7일)⁴⁾은 부서담당자 접수 후 처리기한 산정으로 시민이 민원등록 후 기관담당자가 민원을 배부할 때까지는 처리기간으로 미산정
※ 고충민원은 관련법령 및 규정의 처리기한을 초과하지 않도록 상시모니터링 필요

② 민원처리기간 연장시스템의 부재

- ☞ 「민원사무처리규정」 및 「고객의 소리(VOC) 운영지침(안)」에 따르면 처리기간 연장이 가능하나 시스템상 기능이 구축되지 않음

③ 답변처리 결재과정 중 부서장 결재지연

- ☞ VOC시스템상 부서장이 결재해야만 민원답변이 완료됨에도, 최초 VOC 배부 문자 후 결재지연으로 처리기한 미준수
※ 민원이 지연 처리되지 않도록 각부서 VOC담당자가 답변등록 후 부서장에게 지속적인 결재처리 안내 필요

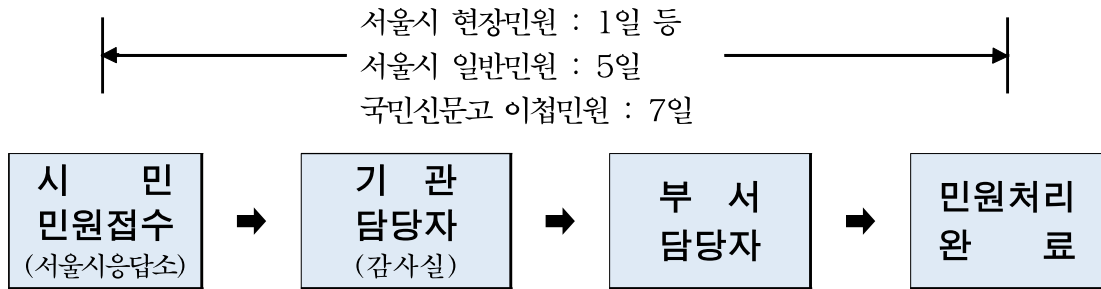
【조치할 사항】 ➡ 권 고 (기획조정실)

- ✓ VOC 답변처리기한을 현실에 맞게 조정 검토
- ✓ VOC 시스템상 처리기한 연장기능 추가 검토

4) 「민원 처리에 관한 법률 시행령」 가담민원 : 즉시처리, 질의 및 고충민원 : 7일 이내, 건의민원 : 14일 이내
「민원사무처리규정」 제7조(처리기간) ① 각 주무부서의 담당직원은 민원사무를 신속·정확하게 처리하여야 하며, 민원서류는 접수일로부터 7일 이내에 처리하여야 한다. 단, 전자상 답변기재로 갈음할 수 있는 전자민원의 경우에는 4일 이내에 처리하여야 한다.

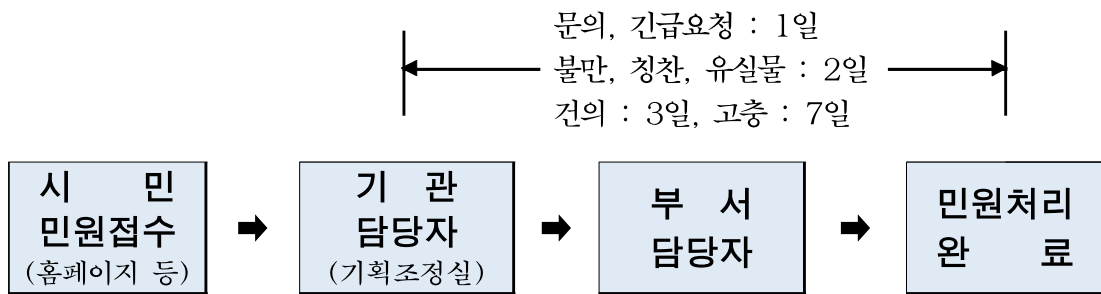
【표 5】 창구별 민원처리기한 및 처리절차

【서울시 응답소 민원 처리기한】



- ▶ 시민이 민원을 접수한 시점부터 5~7일 안에 처리(토·일 공휴일 제외)
 ※ 서울시 「메시지민원 처리규정」 5)

【VOC 민원 처리기한】



- ▶ 기관담당자가 부서담당자에게 민원을 배정하는 시점부터 1~7일 안에 처리(토·일 공휴일 제외)
 ※ 공단 「고객의 소리(VOC) 운영지침(안)」

5) 「서울시 메시지민원 처리규정」 제5조(처리기한) : 1. 현장민원(즉시, 24시간 이내, 확인후 안내)
 3. 일반민원(5일) 4. 소통민원(즉시, 3근무시간 이내)

1 -2 민원 처리과정 및 답변 등

□ 민원은 타 업무에 우선하여 신속하고 친절하게 처리하여야 함⁶⁾

○ '16년 접수민원 총 1,452건에 대한 처리과정 및 답변 등을 점검한 결과

- 최초 처리가 미흡하여 반복민원화 되거나
- 안이한 업무처리로 민원을 유발한 사례
- 민원답변이 부실한 경우 등이 있었음

① 최초 처리가 미흡하여 반복된 민원사례

【표 6】 참조

주차시설운영처 진흥로주차장 주차부스 가림현상 문제제기에

- 최초 유선상 문제가 없다는 답변에 응답소 1차 민원제기('16.10.17.) → 확인결과 문제 있어 개선 검토하겠다고 답변 → 조치 및 추가회신 없어 2차 민원발생('16.11.25.) → 재확인결과 위험성 높지 않다고 최종 처리하여
⇒ 1차 민원답변에 따른 사후안내 미흡, 2차례 민원에 대한 답변번복 등 민원처리에 미흡하여 시민불만 초래하였음

② 안이한 업무처리로 민원이 유발된 사례

【표 7】 참조

교통부대시설처 남산1호터널의 요금을 미납하여 과태료 발생 후

- 해당 차량을 중고차로 매입한 민원인에게 과태료고지서가 오발송되어 1차 민원이 발생('15년 2월)하였음에도
- 직원 실수로 미조치하여 차량압류 조치 및 2차 민원('16년 4월)이 발생됨
⇒ 직원의 안이한 업무처리로 고충민원이 발생되었음⁷⁾

6) 「서울특별시시설관리공단임직원행동강령」 제4조(직무수행의 기본과제) ①임직원의 직무수행 기본 자세는 다음 호와 같다. 5. 민원은 타 업무에 우선하여 신속하고 친절하게 처리하여야 한다.

7) 사과편지 발송 및 부서장 경고처리로 반복민원은 예방

추모시설운영처 용미리 1묘지 안내판이 '16년 여름 태양열에 그을려진 후

- 그해 겨울까지 안내판을 정비하지 않아 추모의집 구역안내판이 안내문구 확인이 어렵고 흉물스럽다는 민원이 제기('16.12.12.)됨
 - 확인결과 담당자는 “최초 그을림이 발생하였을 때는 심하지 않아 바로 정비하지 않았다”고 주장하였으나
- ⇒ 민원 접수시점에는 안내판 문구를 확인할 수 없을 정도로 파손되어 있었으므로 보다 적극적인 자세로 현장을 확인·조치하지 않은 잘못이 있음

③ 민원답변이 부실한 사례



【표 8】 참조

- 민원사항이 간단하거나 사전에 유선 등을 통해 안내하였다는 사유로 전자 시스템(응답소, VOC)을 통한 답변시 형식적이고 부실한 내용으로 답변한 사례가 6건(도로관리 2, 도로환경 1, 추모시설 1, 청계천 1, 총무 1) 있었음
- ⇒ 형식적, 미흡한 답변으로 2차민원이 발생할 개연성이 있음

【표 6】 진흥로주차장 민원현황

| 유형 | 제목 | 민원내용 | 민원답변 |
|---|-----------------|---|---|
| 반복민원 | 노상주차장 설치로 운전 위험 | 【1차 '16.10.17. 응답소】 차량 우회전시 뒤쪽의 진흥로 노상주차장의 주차부스로 인해 오는 차량의 시야확보가 어려워 매우 위험하다고 건의하였으나 안된다는 답변을 받음 | 【1차 '16.10.25.】 최초 민원접수 후 현장모니터링 결과 위험성이 낮다고 판단하였으나, 다시 현장을 확인한 결과 주차부스로 인한 가림현상이 발생됨을 확인하여 개선을 위해 다각적으로 검토하겠음 |
| | | 【2차 '16.11.25. 응답소】 개선하겠다는 답변과 달리 한달 넘도록 조치가 이루어지지 않음 | 【2차 '16.12.05.】 현장을 면밀히 확인한 결과 사고의 위험성이 높지 않다고 판단하였음 |
|  | |  |  |
| 진흥로주차장 전경 | | 직원상주 주차부스 | 민원발생 구간(우회전 중 일부 시야방해) |

【표 7】 안이한 업무처리로 민원유발사례

| 유형 | 제목 | 민원내용 | 민원답변 |
|-------|----------------|--|---|
| 고충민원 | 남산1호 터널 가압류 관련 | <p>【'16.4.4. 응답소】</p> <p>'15년 2월 중고차를 구입했는데 '14년8월 과태료고지서가 와서 문의하자 시정하겠다는 답변을 받음 근데 '16년 3월에 차를 판매하려 하자 남산1호에서 가압류를 걸어놨음</p> | <p>【'16.4.6.】</p> <p>해당 직원에게 경위서 징구 등 사실관계 확인 중이며 파악 완료 후 부서장 명의로 경고장 발부하겠음</p> |
| 부작위민원 | 용머리 안내판 관련 | <p>【'16.12.12. VOC】</p> <p>용머리 추모의집에 구역 안내판이 불에 그을리고 날카로운 것으로 급히 보기 흉물스러움에도 방치 중임</p> | <p>【'16.12.14.】</p> <p>여름 태양열로 안내시트지가 탄 것으로 파악되며 2017년 1월 중에 교체하겠음</p> |
| | |  <p>추모의집 안내판(그을림)</p> |  <p>추모의집 안내판(조치 후)</p> |

【표 8】 민원답변 부실사례

| 부서 | 접수번호 | 제목 | 민원답변 |
|---------|-----------------------|-------------------------|--|
| 총무처 | A201607-0098 VOC | 문의드립니다. | <p>법인등기 인터넷 출력 가능여부 : 가능 인터넷등기소 검색 명칭 : 서울특별시시설관리공단 * 유선통화 및 문자 안내완료</p> |
| 추모시설운영처 | 20160718003108 응답소 | 사실 그대로의 정보공개청구 및 서울추모공원 | '16.7.22 11:03분 경 유선통화로 민원종결하기로 협의하였음. |
| 청계천관리처 | A201609-0208 VOC | 생태도시 지표 | <p>안녕하십니까? 문의주신 설문조사 첨부파일을 검토하여 유선으로 개별 안내해드렸습니다.</p> |
| 도로관리처 | 20160113000216 응답소 | 불법광고물 신고 | <p>금일 13시40분부로 철거 완료 하였습니다. 서울시시설공단 도로상황실 : 2290-6112</p> |
| | A201604-0124 VOC | 강변북로 주행중 차량 핑크 사고 배상 요청 | <p>배상접수 완료(4/8 16:00) 특별시도 배상책임보험 조정위원회 처리 절차에 따라 처리예정.</p> |
| 도로환경처 | 20160511002836 응답소 | 표지판 쓰러져있음 | 2016년 5월12일 15:00경 조치완료했습니다. |

1 -3 사무위임전결규정 준수여부

□ 서울시 응답소로 접수된 민원 처리시는 반드시 내부결재(문서화) 완료 후 답변 처리하여야 함⁸⁾

○ '16년 응답소 접수민원(108건, 11.07.~12.31.)에 대한 사무위임전결 규정⁹⁾ 준수여부 점검결과

- 100건(92.6%)은 내부결재 완료 후 답변 처리하였으나, 8건(7.4%)의 경우 내부결재 없이 민원처리 하였음

※ VOC 민원은 ETIS 시스템상 부서장 전결하도록 프로세스 설정되어 있음

① 내부결재(문서화) 없이 처리한 부서를 살펴보면 **【표9】 참조**

- 도로환경처에서는 관련규정을 인지하지 못했다는 이유로, 8건을 부적절하게 처리하였음¹⁰⁾ ⇒ 「사무위임전결규정」 미준수

② 참고로 점검대상 외의 현장민원을 확인한 결과

- '16년 연간 접수된 현장민원¹¹⁾은 4,184건으로 일반민원의 517%이며, 주행 중 안전과 직결되어 즉각 처리를 요하는 자동차전용도로 관련민원(3,847건)이 대부분이었음(도로관리처 2,298, 도로환경처 1,341, 도로시설처 208)

⇒ 현장민원은 건수가 많고 처리기한이 1일 등 매우 촉박하여 팀장 이상 결재 후 처리에 현실적으로 어려움이 있음

※ VOC 접수민원은 1일 이내 처리민원은 담당자 전결로 처리하는 중이며, 서울시 역시 '현장민원'에 한하여는 실·국장 결재 없이 답변처리하고 있음

8) 감사실-6233호 (2016.11.07.) 『서울시 민원(응답소) 답변 등 철저』 : 민원사무처리 중 사무위임전결규정을 준수

9) 「사무위임전결규정」 시행내규 <별표1> 부서별 공통사항, 19. 민원사무 : 중요한 질의, 건의 및 진정 등에 대한 회신은 처장 전결, 경미한 질의, 건의 및 진정 등에 대한 회신은 팀장 전결하도록 명시

10) 서울어린이대공원은 3건을 수기결재로 관리하고 있어 개선필요

11) 현장민원 : 시민생활과 직결된 12개(교통, 도로, 청소, 주택건축, 치수방재, 가로정비, 보건, 공원 녹지, 환경, 경제산업, 기타, 건의) 분야에 대한 시민 불편신고사항

【표 9】 민원처리시 내부결재 미흡 현황

| 연 번 | 부 서 | 민원담당 | 민원제목 | 누락 접수번호 | 비 고 |
|-----|----------------|------|------------------|----------------|------------------------|
| 1 | 서울어린이 대 공 원 | 박OO | 우리사는 조달청 나라.. | 20161122001171 | 다산콜센터 접수민원 포함 8건 |
| 2 | | | 유치원생 소풍하기 좋아.. | 20161130000398 | |
| 3 | | | 모범납세자 공공기관 주차.. | 20161221002369 | |
| 4 | 도로환경처 | 심OO | 자유로 입구 고가다리에서.. | 20161114000988 | 현장민원 포함 748건 |
| 5 | | | 쓰레기 방치 및 투기 신고 | 20161123001558 | |
| 6 | | | 올림픽 대로 이물질 차량.. | 20161128000765 | |
| 7 | | | 도로위 이물질 차량과손 | 20161128002320 | |
| 8 | | | 올림픽대로 차량과손 | 20161129000358 | |
| 9 | | | 올림픽대로 위 돌 | 20161223000890 | |
| 10 | | | 동부간선도로 확장공사.. | 20161228000453 | |
| 11 | | | 접수번호(2016122.... | 20161229001779 | |

【조치할 사항】

1-2 민원 처리과정 및 답변 등 ➡ **통 보**

✓ 민원처리시 성의있는 답변·처리로 추가 민원이 발생하지 않도록
교육 ☞ 7개 부서(총무처, 추모시설운영처, 청계천관리처, 도로관리처,
도로환경처, 주차시설운영처, 교통부대시설처)

1-3 사무위임전결규정 준수여부

✓ 민원처리시 내부(전자)결재를 득한 후 답변(도로환경처) ➡ **주의요구**

✓ 향후 응답소 접수민원 중 즉결처리를 요하는 '현장민원'의 경우
담당자 전결처리(감사실 방침수립 예정)

2 반복민원 개선과제 점검

□ 현 황

- 2015년 『반복민원 대응실태 특별점검』 결과 9개 개선과제를 선정
 - 10회 이상 최빈도 반복민원 9가지를 설정하여 개선과제로 집중관리
- 2016년 『민원처리실태 특별점검』 결과 2개 과제 반복민원해소 완료
 - ‘서울월드컵경기장 행사소음’ ‘공영주차장 정기권추첨’ 반복민원 해소
 - ⇒ 미해소된 7개 과제를 집중관리 대상으로 추적관리(도로관리 4, 콜택시 2, 상가 1)

□ ‘16년 접수처리된 민원 중 반복민원 개선과제 관련 민원은 총 185건으로 전년(172건) 대비 7.6%(13건) 증가

- 시민접점부서 집중관리 반복민원(10회 이상 동일인, 동일유형)으로 선정된 9개 사항 중 미해결 과제 7건의 개선여부 및 이행실태를 확인한 결과
 - 도로관리처 차선도색 등 6개 개선과제는 민원이 감소한 반면, 도로관리처 시선유도봉(끼어들기) 민원은 소폭 증가하였음

【표 10】 참조

【표 10】 개선과제별 민원발생 현황

| 개선과제 | | 민원 발생건수 | | 비 고 |
|------|---------|----------|-----------|----------------|
| 도로관리 | 차 선도 색 | 2016년 9건 | 2015년 12건 | 감 소 |
| | 포장및 포트홀 | 17건 | 32건 | 감 소 |
| | 불 법 광고물 | 19건 | 52건 | 증 가 *실질적 감소 |
| | 시 선 유도봉 | 30건 | 35건 | 증 가 |
| 콜택시 | 차량이 용불편 | 31건 | 33건 | 감 소 |
| | 운전원 불친절 | 22건 | 25건 | 감 소 |
| 상가 | 시 설 용 | 19건 | 21건 | 감 소 |

① 도로관리처 차선도색

- 지속적인 관련 예산확보 노력으로 노후차선 정비실적이 전년 대비 62km (199→261) 증가하여 관련민원 25%(12→9건) 감소

② **도로관리처** 도로포장 불량 및 포트홀

- 포트홀이 상습 발생하는 지하차도 구간에 내구성이 향상된 신규 포장공법을 적용하여 관련민원 46.9%(32→17건) 감소

③ **도로관리처** 불법광고물 처리

- 일반민원 중 불법광고물 민원은 52건으로 전년 대비 증가하였으나, 현장 민원 등을 포함한 전체민원 기준으로는 상습 계침자 행정조치(과태료) 확행 및 불법광고물 방지조형물 추가설치 등 추진결과 관련민원이 62.1%(20,541→7,793건) 감소

④ **도로관리처** 시선유도봉(끼어들기)

- 끼어들기 단속 안내포지 설치 등 홍보강화(경각심 고취) 노력에도 불구하고 동일 구간에 대하여 '도로정체로 인한 철거요청'과 '끼어들기 방지를 위해 추가 설치요청' 등 서로 다른 민원요구로 관련민원 16%(30→35건) 증가
※ 시민의 관점차이 문제로 근본적인 민원감소는 불가능하나, 단속홍보 등 지속적인 불법행위(끼어들기) 근절노력 필요

⑤~⑥ **장애인콜택시운영처** 차량이용불편 및 운전원 불친절

- 콜 집중시간 장소에 차량보강 등 업무개선으로 관련민원 6.5%(33→31건) 감소
- 운전원 민원이력 관리를 통한 근무성적 감절제 및 친절 우수직원 선발 등 상벌제도 병행 등으로 관련민원 13.6%(25→22건) 감소

⑦ **상가운영처** 시설이용 불편

- 시설노후에 따라 고장발생이 잦은 설비, 시설물에 대한 우선적 수리 및 집중 유지보수로 관련민원 10.5%(21→19건) 감소

□ **‘15년부터 시민접점부서의 반복민원을 선정하여 고질적인 시민 불편사항을 집중 관리한 결과**

▶ **다각적인 업무개선 노력으로 반복민원이 감소추세화되는 성과를 달성**

3

민원조사 이행실태 점검

최근 2년간 민원조사 11건 중 이행여부 확인의 실익이 있는 3건에 대하여 점검

점검내용

- 점 검 일 : '17.2.24.(상가운영처) '17.3.2.(주차시설운영처, 추모시설운영처)
- 점검대상 : 총 3건('미화원 민원제기 조사' '추모 기간제근로자 민원조사' '2016년 민원처리실태점검')

【민원조사 세부내용】

| 연번 | 민원내용 | 해당부서 | 처분요구사항 | 점검결과 |
|----|--------------------------------|----------------|---|--|
| ① | 사용하는 세제 문제로 시력저하 | 상가운영처 안전관리처 | [화학제품 사용지침마련] • 물질안전보건자료(MSDS) 비치 • 경고표지 부착 | [시정미흡] • MSDS 미흡 14건 • 폐기요하는 제품 1건 |
| ② | 기간제근로자간 휴게실에서 다툼중 밸브에 부딪쳐 다칩 | 추모시설 운영처 | [휴게공간 근무환경 개선] • 밸브실은 휴게공간으로 부적합 | [개선완료] 밸브실과 휴게공간 분리 |
| ③ | 사당노외주차장 출근시간에 대형버스출입으로 안전문제 있음 | 주차시설 운영처 | [질서유지 및 안전위해요소 제거] • 출근시간 유연근무 직원배치 • 불법주차 근절 안내문 설치 • 진출입로 시선유도봉 위치조정 | [시정완료] • 차량감소로 필요성 ↓ • 안내문설치 완료 • 유도봉 위치조정 완료 |

① 『미화원 민원제기 조사』 결과 이행실태

【표 11】 참조

⇒ '17.2.24. 상가운영처 글로벌센터 외 3개 관리소의 화학제품 관리실태를 샘플 점검한 결과 전반적인 화학제품 관리실태는 양호하였으나, 부분적인 관리미흡 15건 확인

【표 11】 유해화학물질 및 화학제품 관리 현황

| 관리소 | 지적사항 | 품 명 |
|--------|--------------------------------------|--|
| 글로벌센터 | • MSDS 미비치 : 1건 | • 스텐얼록제거제(SRS-Q) |
| 종로관리소 | • MSDS 미비치 : 3건 • 폐기요하는 노후제품 : 1건 | • 실리콘, 왁스(k-1), 오공폼 • 다용도폼(M5250) |
| 명동관리소 | • MSDS 미비치 : 7건 | • 스티커 제거제, 고게더, 스티커 제거제, WD-40, 락스, 그리스, 실리콘 |
| 터미널관리소 | • MSDS 미비치 2건 • 타제조사 MSDS 비치 1건 | • 그리스, 하이락스 • VP-200 |

② 『추모 기간제근로자 민원조사』 결과 이행실태

⇒ '17.3.2. 서울추모공원 휴게공간 개선실태를 점검한 결과 벨브실과 휴게실 사이 벽체를 신설하여 공간이 분리되어 안전사고 위험성이 해소되었음을 확인

③ 『2016년 민원처리실태점검』 결과 이행실태

⇒ '17.3.2. 사당노외주차장 현장 확인결과 07:00 출근인원이 미배치되어 있었으나,¹²⁾ 불법주차 경고안내문 교체 및 시선유도봉의 위치는 조정 되었음을 확인

【관련사진】

| | | | | |
|-----------------------|---|---|--|---|
| ① 상 가 |  |  |  |  |
| | MSDS 미비치 | MSDS 및 경고표지 양호 | 노후제품 폐기요함 | 타제조사 MSDS 비치 |
| ② 추 모 공 원 |  |  |  |  |
| | 조치 전(휴게장소와 벨브실 함께사용) | | 조치 후(휴게장소와 벨브실 벽체로 분리) | |
| ③ 주 차 시 설 |  |  |  |  |
| | 사당주차장 모습(07:20) | 안전유의 안내문 부착 | 불법주차 근절 안내문 | 시선유도봉 위치조정 |

【조치할 사항】 ➡ 시 정, 통 보

- ✓ 화학제품에 적합한 물질안전보건자료 및 경고표지 부착(상가운영처)
- ✓ 화학제품 관리 안정화 및 조기정착 위해 주기적 점검(안전관리처)

12) '16년 11월 이후 비성수기로 인한 대형버스 감소에 따라 09:00로 근무시간 재조정

Ⅲ 조 치 계 획

□ 행정사항

○ 부서조치사항 : 총 7건(시정 1, 주의요구 1, 통보 3, 권고 2)

※ 「감사규정시행내규」 제27조에 따라 2개월 안에 조치결과 또는 계획 회신

| 관리번호 | 구 분 | 처분요구사항 | 관련 부서 |
|------|----------------|---|--|
| 1-1 | 민원처리기간의 준수 등 | · 민원 처리기한 준수 및 적정처리 관련 교육 (지연율 10% 이상) ⇨ (통보) | 기획조정실 총무처 안전관리처 추모시설운영처 서울월드컵 경기장운영처 공공자전거운영처 |
| | | · 민원처리의 안정성을 위해 가능하면 근속연수 1년 이상 직원을 민원담당자로 지정필요 | |
| | | · VOC 답변처리기한 현실성에 맞게 조정 ⇨ (권고) | 기획조정실 |
| | | · VOC시스템상 처리기한 연장기능 추가 ⇨ (권고) | |
| 1-2 | 민원 처리과정 및 답변 등 | · 민원 처리시 성의있는 답변·처리로 추가민원이 발생하지 않도록 담당자 교육 ⇨ (통보) | 총무처 추모시설운영처 청계천관리처 도로관리처 도로환경처 주차시설운영처 교통부대시설처 |
| 1-3 | 사무위임전결규정 준수여부 | · 응답소 민원 처리시 내부(전자)결재를 득한 후 답변 ⇨ (주의요구) | 도로환경처 |
| 3 | 민원조사 이행실태 점검 | · 화학제품에 적합한 물질안전보건자료 및 경고 표지를 부착 ⇨ (시정) | 상가운영처 |
| | | · 화학제품 관리 안정화 및 조기정착을 위해 주기적 점검 ⇨ (통보) | 안전관리처 |

□ 향후계획

○ 반복민원 개선과제는 감소추세이므로 해당부서 자율관리로 전환

⇒ 시민의 합리적 건의 등 제도개선이 필요한 민원을 지속 모니터링 하여 신규개선과제 발굴

○ 응답소 접수민원 중 즉시처리를 요하는 ‘현장민원’의 경우 담당자 전결 처리 방침수립

○ 향후 지속적인 민원처리실태 확인·점검으로 시민만족도 제고