

2022. 12. 5.(월) 조간용

이 보도자료는 12월 4일 오전 11:15 부터 보도할 수 있습니다.



보도자료

담당부서 : 홍보기획관 민원담당관

민원담당관

최선희

2133-6460

민원기획팀장

장정호

2133-6462

사진없음 사진있음 쪽수 : 5쪽

담당자

심재현

2133-6469

김나리

2133-6467

서울시민과 함께 선정한 올해 최우수 민원서비스, 관악구 “전국 최초, 장애인 전동휠체어 운전연습장 조성”

- 사회적 가치 실현, 불합리한 민원절차 개선해 더 나은 일상 만든 우수사례 6건 선정
- 세대문구 ‘가족돌봄청년(영케어러) 지원사업’, 시 복지정책과 ‘국민기초수급자 신청 시 서울형 기초수급 동시신청 의무화’ 우수 선정
- 온라인 시민투표 총 6,788명 참여(작년 대비 25%↑), 최종결과에 30% 반영

□ 서울시는 올 한 해 불합리한 민원처리절차를 합리적으로 개선했거나 사회적 약자를 배려하는 서비스로 사회적 가치를 실현한 「서울시 민원서비스 개선 우수사례」 TOP 6를 선정하고, 5일(월) 그 결과를 발표했다. 최우수 사례로는 관악구의 ‘전국 최초, 장애인 전동휠체어 운전연습장 조성, 전동휠체어도 운전연습하세요!’가 선정됐다.

○ 관악구는 전동보장구 보급 확대로 안전사고가 증가하는 현실에서 거동불편 장애인 등 이동약자의 안전사고 예방과 운전능력 향상을 위해 전동보장구 전용 운전연습장을 조성함으로써 장애인과 비장애인 모두가 안전하고 차별 없는 공존의 토대를 마련하였다.

- 우수 민원서비스 사례로는 서대문구 ‘가족돌봄청년(영케어러) 지원사업’과 시 복지정책과 ‘국민기초수급자 신청 시 서울형 기초수급 동시신청 의무화’ 2개 서비스가 선정됐다.
 - 서대문구의 ‘가족돌봄청년(영케어러) 지원사업’은 신청주의 복지의 한계를 극복해 가족돌봄청년을 적극적으로 발굴하고 체계적으로 지원하는 복지 사업이다.
 - 시 복지정책과의 ‘국민기초수급자 신청시 서울형 기초수급 동시신청 의무화’는 국민기초수급자 신청 시 서울형 기초수급 동시신청을 의무화하여 복지 사각 지대를 적극 발굴, 지원하는 방안을 마련한 것이다.
- 매력상에는 종로구의 ‘찾아가서 듣고 개선한 시각장애인 0.3m 안전거리, 오차 없이 확보’가, 동행상에는 마포구의 ‘전국 최초 SOS 원스톱 시스템 구축을 통한 안심자전거길 조성 사업’이 선정됐다.
- 올해는 시민 온라인투표 최다 득표 기관에게 수여하는 ‘공감상’을 신설하여 시민의견 수렴을 확대코자 하였는데, 총 20,364표 중, 2,547표(12.5%)를 획득한 서울교통공사의 ‘교통약자의 안전 이용을 돕는 “베리어 프리” 시설 구현’이 선정됐다.
- 「서울시 민원서비스 개선 우수사례」는 전문가 심사위원으로 구성된 1차 서면 심사와 2차 대면심사를 거쳐 온라인 시민투표로 최종순위를 결정했다. 1·2차 전문가 심사를 통해 선정된 10개 개선사례에 대한 최종 순위를 가리기 위해 열흘 간 진행된 온라인투표에는 총 6,788명의 시민이 참여해 작년 대비 25%가 증가하는 높은 호응을 보였다.(※ '21년도 5,426명 참여)

- 2022.7.20.부터 8.26.까지 접수 받은 민원서비스 개선 사례 63건에 대해 창의성, 노력도, 효용성, 파급성을 평가해 1차 전문가 서면심사에서 15건을, 2차 전문가 대면심사를 통해 10건을 선정했다.
 - 10개 민원서비스에 대해 시민들이 쉽게 이해하고 투표할 수 있도록 카드 뉴스로 정책을 소개하여 엠보팅 투표를 진행했다. 최종순위는 전문가 심사 결과와 온라인투표 결과를 70:30으로 반영해 정했다.
- 전문가심사 위원장을 맡았던 최은영 한국도시연구소 소장은 “고물가와 고금리로 인해 시민들의 삶이 힘든 상황에서 이번 우수사례 선정은 사회적 약자 배려에 초점이 맞춰졌다. 심사 과정에서 무엇을 최우선으로 할 것인지를 미리 정하지 않았음에도 불구하고 결과적으로 사회적 약자 배려가 선정의 최우선 기준이 된 것으로 나타났다. 이는 시민들의 삶을 돌보는 것이 서울시 행정의 중심에 있다는 것을 잘 보여준다.”고 말했다.
 - 6개 민원서비스 개선 우수사례 선정기관에는 총 상금 850만 원과 상장이 수여된다. 최우수상 1개 기관에는 상금 250만 원, 우수상 2개 기관에 각 200만 원, 매력상·동행상 각 1개 기관에 각 100만 원이 수여된다.
(※ 공직선거법 제113조에 따라 공감상 서울교통공사에 대해서는 상금 미지급)
 - 또한, 시는 올 한 해 우수한 민원처리로 대시민 서비스 만족도 향상에 기여한 우수기관 15개도 발표했다. 연간 총 180만여 건에 달하는 민원의 처리기한 준수율 등을 평가한 점수와, 전화·방문 민원응대의 친절도를 미스터리 쇼퍼(비밀 평가원) 방식으로 평가한 점수를 합산해 선정했다.

- 시 본청 및 사업소 분야에서는 시 ‘교통지도과’가 최우수 기관으로 선정됐다. 투자출연기관 분야에서는 ‘서울시설공단’이 3년 연속 최우수 기관에 선정됐으며, 자치구 분야에서는 ‘성동구’가 법정민원 항목에서 최고 단축률을 기록하며 2년 연속 최우수 자치구에 선정됐다.
- 최원석 서울시 홍보기획관은 “온라인투표에 참여해 주신 6천 7백명이 넘는 시민 분들께 감사의 말씀을 드린다. 시민 분들이 높은 관심을 갖고 직접 참여해 선정된 우수사례이니 만큼 우리 시 전체로 공유·확산되도록 하겠다. 2023년에도 민원행정서비스를 지속적으로 개선하고 시정 만족도를 높여 시민과 동행하는 매력적인 서울시가 되도록 최선을 다하겠다.”고 밝혔다.

2022년 서울시 민원서비스 개선 우수사례 TOP 6

<p>최우수상</p> 	<p>우수상</p> 	<p>우수상</p> 
<p>매력상</p> 	<p>동행상</p> 	<p>공감상</p> 

붙임 1. 2022 서울시 민원서비스 개선 우수사례 선정결과

(단위 : 만 원)

구분	기관(부서)명	사 례 명	포상금
최우수	관악구	전국 최초, 장애인 전동휠체어 운전연습장 조성	250
우수 (2)	서대문구	가족돌봄청년(영케어러) 지원사업	200
	시 복지정책과	국민기초수급자 신청시 서울형 기초수급 동시신청 의무화	200
매력상	종로구	찾아가서 듣고 개선한 시각장애인 0.3m 안전거리, 오차 없이 확보	100
동행상	마포구	전국 최초 SOS 원스톱 시스템 구축을 통한 안심자전거길 조성 사업	100
공감상	서울교통공사	교통약자의 안전 이용을 돕는 “베리어 프리” 시설 구현	-

※ 투출기관은 공직선거법(제113조.) 상 상금수여 불가

붙임 2. 2022 서울시 민원서비스 우수기관 선정결과

구분		기관별(15)			분야별 우수상(6)	
		최우수(3)	우수(4)	장려(8)		
본청· 사업소	본청	교통지도과	공정경제담당관	미래첨단교통과	보건복지	정신건강과
				정보통신보안담당관	도로교통	남부도로사업소
				주택건축	기술심사담당관	
	사업소		동부수도사업소	일반행정	바이오SI산업과	
			한강사업본부 시설부	상수도	본부 시설부	
			소방	마포소방서		
투자·출연기관	서울시설공단	120재단	서울관광재단			
			서울교통공사			
자치구	성동구	서초구	금천구			
			용산구			