

“변화를 선도하는 강남, 희망을 선사하는 강남”

등록번호	민원여권과-32863
등록일자	2014.11.10.
결재일자	2014.11.10.
공개구분	대시민공개

주무관	민원행정팀장	민원여권과장	행정국장	부구청장 직위대리	
이영주	노채훈	이경진	오병혁	11/10 주윤중	
협조자					

- 청렴한 행정, 신속한 민원처리 서비스 제공을 위한 -

14. 10월 민원처리기간단축률 추진 결과

□ 개 요

- 추진기간 : 2014. 10. 1 ~ 10. 31 (1개월)
- 분석대상 : 유기한민원사무처리 5,522건
- 민원처리 단축률 목표 : 연말까지 75%추진
 ※ 10월31일 현재 서울시 자치구 순위 4위

□ 민원처리 단축률 : 70.06% → 9월 65.94%대비 4.12% 증가

국 별	2014.10월(%)	2014.9월(%)	증감(%)	비 고
기획경제국	61	69.90	△8.9	우수 : 14개부서 보통 : 1개부서 부진 : 9개부서
복지문화국	63.08	48.58	14.5	
도시환경국	68.12	70.13	△2.01	
교통안전국	67.69	70.29	△2.6	
행 정 국	81.07	82.05	△0.98	
보 건 소	88.01	89.53	△1.43	

○ 민원처리 단축률 향상 요인

- ▷ 관련부서 및 담당자의 참여도 증가
- ▷ 단축률 목표 이하 부서 집중관리

강 남 구
(민 원 여 권 과)

【 관련 규정 및 제반사항 사전검토서 】

검토분야	확인 및 적시사항
관련 규정 및 근거	현행 관련 법, 시행령, 조례, 규칙, 관련 지침 등 근거를 모두 검토하고 적시하였습니까? · '14년 민원행정 만족도 향상 종합계획(민원여권과-1832호, 2014.1.17) · One-Stop 민원처리제 확립 및 단축률 향상 추진 (민원여권과-22491, 2014. 8. 7)
추진 경위	추진 경위는 무엇입니까? · 공약사업 추진 철저
예산 사항	산출 근거 및 기준 또는 예산확보 및 투입우선순위 등의 내용을 검토하고 적시하였습니까? · 비예산
수혜자 및 범위	이 업무(사업)관련 수혜자는 누구이며 수혜범위를 파악해 보았습니까? · 대상 : 강남구 공무원 및 민원인
분야 별 검토사항 [계속 :] [신규 :]	이 업무(사업)과 관련하여 아래 등 제반사항을 검토해 보았습니까? ① 관련부서 협조 ----- () ② 이해관계인 및 예상되는 민원 ----- () ③ 추진상 사전 걸림돌 ----- () ④ 미래행정 수요예측 ----- () ⑤ 시장조사 ----- () ⑥ 민간부분(시설 등)과의 경제성 및 효율성 등 비교 ----- () ⑦ 업무 매뉴얼 및 관련 법규 ----- (O) ⑧ 행사관련 의전 및 선거법 ----- () ⑨ 투융자 심사 등 관련절차 준수 ----- ()
타 기관 사례	타 구 사례를 파악, 비교해 보았습니까? · 각 자치구 시행
전문가 자문	전문가의 자문이나 검토를 받았습니까? · 해당사항 없음

14. 10월 민원처리기간단축률 추진 결과

2014. 10월 우리구에서 접수·처리한 유기한 민원사무 처리기간 단축률이 4.12% 증가하여 구민의 민원만족도 향상에 기여함.

- '14년 민원행정 만족도 향상 종합계획(민원여권과-1832호, 2014.1.17)
- One-Stop 민원처리제 확립 및 단축률 향상 추진 (민원여권과-22491, 2014. 8. 7)

추진 개요

- 추진기간 : 2014. 10. 1 ~ 10. 31 (1개월간)
- 사무대상 : 432종(1일 이상 유기한 민원사무), 30개부서 추진
- 민원처리 단축률 70.06% → 9월 65.94% 대비 4.12% 증가
 - 우수(75%이상) : 14개부서 ○ 보통(70%이상 ~ 75%미만) : 1개부서
 - 부진(70%미만) : 9개부서 ○ 기타 : 6개부서
- ※ 전월대비 단축률 향상 폭이 큰부서 : 주차관리과, 노인복지과, 자동차민원과, 관광진흥과
- 민원처리 단축률 향상 우수부서

부서명	처리건수			단축률(%)			주요 요인
	10월	9월	증감	10월	9월	증감	
노인복지과	190	346	△156	38.24	25.38	12.86	▶ 기초연금 지급 신청 건수 감소 ▶ 민원담당자의 관심도 증가 및 구민만족도 향상에 최선을 다함
자동차민원과	119	117	2	68.16	59.89	8.27	
관광진흥과	33	17	16	27.89	22.34	5.55	

추진 결과

□ 유기한 민원 처리실적 : 5,522건 → 전월 대비 249건 증가(4.72% ↑)

(단위:건)

구 분	계	인터넷 민원	방문민원
2014년 10월	5,522	2,214(40.09%)	3,308(59.91%)
2014년 9월	5,273	2,624(49.76%)	2,649(50.24%)

- '14. 9월과 비교 분야별 주요 증감내용은,

▶ 복지문화 분야 230건 감소 ('14. 9월 1,637건 ⇒ '14. 10월 1,407건)

◦ 기초연금지급 신청 건수의 감소 (357 → 172) 및 양육수당 지원신청(840 → 650)의 건수 감소로 감소폭이 큼

▶ 보건 분야 177건 증가 ('14. 9월 560건 ⇒ '14. 10월 737건)

◦ 건강진단 등 신고건수 (129 → 224) 증가로 증가폭이 큼

▶ 도시환경 분야 94건 증가 ('14. 9월 1,510건 ⇒ '14. 10월 1,604건)

◦ 도로점용허가 건수(93 → 183) 증가

□ 민원처리 단축률 : 70.06% → 전월 대비 4.12% 증가

국 별	2014.10월(%)	2014.9월(%)	증감(%)	비 고
기획경제국	61	69.90	△8.9	
복지문화국	63.08	48.58	14.5	
도시환경국	68.12	70.13	△2.01	
교통안전국	67.69	70.29	△2.6	
행 정 국	81.07	82.05	△0.98	
보 건 소	88.01	89.53	△1.43	

행 정 사 항

- 단축률 목표이하 부서 집중 관리
 - 민원처리 담당별 처리기한 1일전 알림 문자메시지 제공
 - 홈페이지 실적공개(매일) 및 부서별(매월) 공문발송 등
 - 민원처리 집중의 날 운영 : 매주 화요일 공지

- 인·허가 민원접수시 내부 행정정보공동이용망 적극 활용 (민원서류제출 규제완화)
 - 건축물관리대장, 토지대장, 지적도, 사업자등록증명 등

붙임 : 10월 민원사무처리 단축률 추진실적 1부