

민원·제안통합관리시스템 운영

개별적으로 운영되어온 민원·제안 접수채널(웹사이트 포함)을 통합한 「응답소(민원·제안통합관리시스템)」와 서식민원관리시스템의 효율적이고 안정적인 운영으로 최상의 민원행정서비스 제공

예산 총괄

(단위 : 천원)

2014예산 (A)	2015예산(안) (B)	증감 (B-A)	(B-A)*100/A
177,328	379,354	202,026	113.9%

사업 설명

사업목적

- 응답소 구축(2013. 7.~2014. 2.) 후 안정적이고 효율적인 시스템 운영과 지속적인 기능개선 및 유지보수로 민원행정서비스 만족도 제고
- 서울시 서식민원의 통합관리와 모니터링, 민원처리현황 실시간 공개, 열린민원실 원스톱 민원처리 지원을 통해 민원처리기간 단축 및 민원서비스 만족도 제고

사업근거

<응답소>

- 민원사무 처리에 관한 법률, 전자정부법 제7조
- 민원·제안 통합관리 추진계획(시장방침 제314호, 2012.10.11)
- 민원·제안 시스템 통합관리 ISP 추진계획(시민봉사담당관-21428호, 2012.10.25.)
- 민원·제안 통합관리시스템 구축계획(시민봉사담당관-14194호, 2013. 4.18)

<서식민원관리시스템>

- 통합민원실 구축 계획(안) (시장방침 제411호, 2010.10.26)

□ 사업내용

- 사업기간 : 2015. 3. 1. ~ 2015.12.31.
- 사업내용

<응답소>

1. 응답소 시스템 운영 및 유지관리
 - 응답소 시스템 안정적 운영 및 타 시스템 연계 지원
 - 업무절차 변경, 업무개선 사항, 업무 신설 등에 필요한 프로그램 변경
 - 응답소 홈페이지(모바일 웹 포함) 디자인 및 기능개선
 - 상용 S/W 유지관리(정기점검 및 수시점검)
2. 응답소 통합DB 최적화 및 표준화 개선
 - 데이터 품질향상과 응용SW, DB 성능 최적화를 위한 SQL 튜닝 작업 수행

<서식민원관리시스템>

1. 종합민원관리시스템 프로그램 및 상용 S/W 유지관리(정기점검 및 수시점검)
 2. 본청 및 자치구 민원처리 단축률(스피드지수) 산출
 3. 타 시스템과의 연계 부분 기능개선 및 운영에 필요한 사용자 요구사항 반영
 - ※ 연계시스템 : 시도행정정보시스템 및 새올시스템(안전행정부), 고객지원시스템(상수도사업본부), SRIMS(보건환경연구원), 품질관리시스템(품질시험소), 자동차민원행정시스템(국토교통부), 업무관리시스템·LDAP·SSO(정보시스템담당관) 등
 4. 민원사무편람 통계관리 및 통합민원처리 접수등록 연계 확대(신규) 개발
- '15년도 소요예산 : 379,354천원

□ 추진경위

<응답소>

- 민원제안시스템 통합관리 ISP 수립 : 2012. 12. 27. ~ 2013. 3. 26.
- 응답소(민원·제안통합관리시스템) 구축 : 2013. 7. 1. ~ 2014. 2. 15.
- 응답소 시범운영 개시 : 2014. 2. 5. ~ 3. 4.
- 응답소 정식운영 개시 : 2014. 3. 5. ~
- 응답소 무상하자보수 : 2014. 2. 27. ~ 2015. 2. 27.

<서식민원관리시스템>

- 종합민원관리시스템 구축을 위한 마스터플랜 수립 : 2008. 10. ~ 2009. 2.
- 종합민원관리시스템 구축 : 2009. 4. ~ 2009. 10.
- 종합민원관리시스템 운영 개시(대시민 공개) : 2010. 1. 1. ~
- 종합민원관리시스템 이중화 환경 구축 : 2010. 7. ~ 2010. 8.
- 종합민원관리시스템 고도화(통합민원처리기능 추가) : 2011. 3. ~ 2011. 9.

2015년도 예산 (단위 : 천원)

구분	2013결산	2014예산(A)	2015예산(안)(B)	증감(B-A)
계	167,000	177,328	379,354	202,026
사무관리비	167,000	152,704	2,100	△150,604
제안기술평가위원회	0	0	2,100	2,100
서식민원 관리시스템 유지관리	167,000	152,704	0	△152,704
공공운영비	0	0	350,813	350,813
휴대전화 문자 이용료	0	0	20,848	20,848
응답소 시스템 운영 및 유지관리	0	0	180,223	180,223
서식민원 관리시스템 유지관리	0	0	149,742	149,742
전산개발비	0	24,624	26,441	1,817
서식민원관리시스템 추가 개발	0	24,624	26,441	1,817

2015년도 예산 산출 근거

총사업비 379,354천원

- 사무관리비 : 2,100천원
 - 제안기술평가회
- 공공운영비 : 350,813천원
 - 서비스이용료(휴대전화 문자 이용료)
 - 응답소 시스템 운영 및 유지관리
 - 서식민원관리시스템 유지관리
- 전산개발비 : 26,441천원
 - 서식민원관리시스템 추가 개발

사업추진 절차

○ 집행절차

- 계획 수립 → 예산타당성 검토(정보기획담당관) → 제안요청서 또는 과업지시서 검토(정보기획담당관) → 계약심사(계약심사과) → 발주 → 계약(재무과) → 사업관리(검수 및 준공)

○ 계약체결

- 발주 → 계약(재무과) → 용역완료 → 사업비 지급

2015년도 추진방향 및 추진일정

○ 추진방향

- 사용자 편의성 제고 및 시스템 안정성 확보를 위해 시스템 유지관리 지속 실시
- 용역인력 상주로 시스템 장애 및 사용자 요구사항 발생 시 적극대처

○ 추진일정(단위 : 천원)

사업추진절차	추진기간	예산집행계획	추진세부내용
계		379,354	
기본계획 수립	2015. 1.		운영 및 유지보수에 대한 세부 계획 수립
제안요청서, 계약심사 요청	2015. 1.		정보기획담당관 제안요청서 검토결과 내용 반영, 계약심사와 계약심사 결과 반영
발주 및 제안서 평가, 협상	2015. 1.~2015. 2.		공고, 제안서평가위원회 구성 및 개최, 평가, 기술협상 진행
계약	2015. 3. 1.		계약 의뢰(재무과)
사업관리 (기성금 지급)	2015. 3.~2015.12.	358,506	월별 부분준공 신고에 따른 검수 및 기성금 지급
공공요금 지출	2015. 1.~12.	20,848	월별 휴대폰 문자 이용료 지급

실·본부·국	부서명	담당자			
시민소통 기획관	시민봉사 담당관	응답소팀장	김인호 (2133-7929)	주무관	유정심 (2133-7930)
		120관리팀장	이권석 (724-1550)	주무관	김은아 (724-1556)

본 사업과 관련하여 자세한 계획서는 아래 홈페이지에서 내려받기 하실 수 있습니다.

<http://opengov.seoul.go.kr/sanction>