

문서번호	감사담당관-525	주무관	직소민원팀장	감사담당관	부구청장	구청장
결재일자	2016. 1. 18.	배진수	윤석춘	代정종모	김경호	01/18 김기동
공개여부	대시민공개					
방침번호	구청장 방침 제39호					
협 조	디지털정보과장 김영은					
	전산운영팀장 주란					
	청렴조사팀장 박경화					

- 구민중심의 신속하고 공정한 민원처리를 위한 -
『구청장에게 바란다』 민원처리 시스템 개선 계획

우리구 홈페이지 『구청장에게 바란다』 민원 접수 후 접수결과와 청렴실천, 부조리 신고안내 문자를 발송하여 신속, 공정한 민원행정 구현에 힘쓰고자 함

- 구민중심의 신속하고 공정한 민원처리를 위한 -
『구청장에게 바란다』 민원처리 시스템 개선 계획



감 사 담 당 관
(직 소 민 원 팀)

I 추진 배경

- 2016. 1. 12 부구청장님 지시 사항

지시 내용

주요 부조리 취약분야(공사, 인허가, 계약, 세무 등) 민원처리 중 발생할 수 있는 부패 행위 신고활성화로 부정 부패를 예방하고, 청렴한 공직문화를 조성할 수 있도록 부조리 신고제도 홍보에 힘써 주기 바람.


II 운영 현황

- 민원접수 및 처리
 - 처리기간 : 5일 이내(단순불편민원 3일 이내)
 - 처리방법 : 처리부서 답변내용 홈페이지 게시 및 이메일 송부
 - ※ 답변게시 후 처리결과 확인 안내 문자 발송
 - 최근 5년간 민원 접수 현황 (단위 : 건)

계	2011년	2012년	2013년	2014년	2015년	비고
7,571	2,101	1,902	1,585	1,252	731	

III 개선 내용

- 『구청장에게 바란다』 민원 접수결과 및 청렴실천, 부조리 신고안내 문자 발송
 - 현 행 : 민원 접수 결과(처리부서, 기한) 홈페이지 게시(별도 안내 없음)
 - 개 선 안 : 민원 접수결과 통보, 민원처리 시 청렴실천, 담당공무원의 금품, 향응 요구 등 부조리 신고관련 안내 문자 동시 발송

현 행	개 선 안																																																																						
민원접수 결과 - 홈페이지 게시	민원접수 결과 및 청렴실천, 부조리 신고안내 문자메시지 추가 발송																																																																						
 <p>구청장에게 바란다</p> <p>구민과 소통하는 희망적인 실현을 위한 제언사항, 개선사항, 비선에서 공무원 불신감 부조리 등에 대해 의견을 주시면 적극 반영하여 살기 좋은 광진구를 만들도록 하겠습니다.</p> <p>등록일자: 2016-01-01 ~ 2016-12-31 작성자: 검색: 이진영</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>번호</th> <th>제목</th> <th>작성자</th> <th>등록일</th> <th>처리부서</th> <th>진행상황</th> <th>조회수</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>26</td> <td>관리자에게 사과드립니다.</td> <td>***</td> <td>2016/01/14</td> <td>감사담당관</td> <td>비공개</td> <td></td> </tr> <tr> <td>25</td> <td>관리자에게 사과드립니다.</td> <td>***</td> <td>2016/01/14</td> <td>감사담당관</td> <td>비공개</td> <td></td> </tr> <tr style="border: 2px solid purple;"> <td>24</td> <td>이런 끝에 침언합니다.</td> <td>이광호</td> <td>2016/01/14</td> <td>총무과</td> <td>처리중</td> <td>29</td> </tr> <tr> <td colspan="7"> 📧 2016-01-20까지 답변드리겠습니다. </td> </tr> <tr> <td>23</td> <td>행사하는건 물론데 왜 일반인원인물의 주차를 통제하는겁니까?</td> <td>이광호</td> <td>2016/01/14</td> <td>총무과</td> <td>처리중</td> <td>51</td> </tr> <tr> <td colspan="7"> 📧 2016-01-20까지 답변드리겠습니다. </td> </tr> <tr> <td>22</td> <td>민원인이 직접 사과하겠습니다.</td> <td>손인호</td> <td>2016/01/14</td> <td></td> <td></td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>21</td> <td>구청장님 답변을 주셨다면 통화나 안내서 이야 기를 드리고 싶습니다.</td> <td>이강석</td> <td>2016/01/13</td> <td>교통지도과</td> <td>처리중</td> <td>44</td> </tr> <tr> <td colspan="7"> 📧 2016-01-20까지 답변드리겠습니다. </td> </tr> </tbody> </table>	번호	제목	작성자	등록일	처리부서	진행상황	조회수	26	관리자에게 사과드립니다.	***	2016/01/14	감사담당관	비공개		25	관리자에게 사과드립니다.	***	2016/01/14	감사담당관	비공개		24	이런 끝에 침언합니다.	이광호	2016/01/14	총무과	처리중	29	📧 2016-01-20까지 답변드리겠습니다.							23	행사하는건 물론데 왜 일반인원인물의 주차를 통제하는겁니까?	이광호	2016/01/14	총무과	처리중	51	📧 2016-01-20까지 답변드리겠습니다.							22	민원인이 직접 사과하겠습니다.	손인호	2016/01/14			5	21	구청장님 답변을 주셨다면 통화나 안내서 이야 기를 드리고 싶습니다.	이강석	2016/01/13	교통지도과	처리중	44	📧 2016-01-20까지 답변드리겠습니다.							<p>[문자메시지 발송 내용]</p> <p>고객님께서 접수하신 민원이 담당부서에 지정되었습니다. 우리구 직원 모두는 청렴 실천에 앞장서고 있습니다. 민원처리과정에서 금품, 향응, 편의제공 등의 요구가 있을 경우 감사담당관 공직자 부조리신고센터(450-7073)에 즉시 신고하여 주시기 바랍니다. - 광진구청장 -</p>
번호	제목	작성자	등록일	처리부서	진행상황	조회수																																																																	
26	관리자에게 사과드립니다.	***	2016/01/14	감사담당관	비공개																																																																		
25	관리자에게 사과드립니다.	***	2016/01/14	감사담당관	비공개																																																																		
24	이런 끝에 침언합니다.	이광호	2016/01/14	총무과	처리중	29																																																																	
📧 2016-01-20까지 답변드리겠습니다.																																																																							
23	행사하는건 물론데 왜 일반인원인물의 주차를 통제하는겁니까?	이광호	2016/01/14	총무과	처리중	51																																																																	
📧 2016-01-20까지 답변드리겠습니다.																																																																							
22	민원인이 직접 사과하겠습니다.	손인호	2016/01/14			5																																																																	
21	구청장님 답변을 주셨다면 통화나 안내서 이야 기를 드리고 싶습니다.	이강석	2016/01/13	교통지도과	처리중	44																																																																	
📧 2016-01-20까지 답변드리겠습니다.																																																																							

IV 기대 효과

- 『구청장에게 바란다』 민원 접수결과 통보와 청렴실천 알림, 부조리 신고 안내 병행으로 구민에게 신뢰받는 신속, 공정한 민원행정 구현 가능

V 행정 사항

- 『구청장에게 바란다』 민원관련 접수확인 통보 및 청렴실천, 부조리 신고 안내문자 발송에 따른 신속, 공정한 민원처리 철저 [전부서]
- 『구청장에게 바란다』 민원관련 문자메시지 추가 발송을 위한 시스템 개선 협조 [디지털정보과]