

“변화를 선도하는 강남, 희망을 선사하는 강남”

등록번호	건설관리과-2546
등록일자	2016.1.25.
결재일자	2016.1.26.
공개구분	대시민공개

주무관	가로정비팀장	건설관리과장	안전교통국장		
정용정	이재호	송진영	01/26 代장원석		
협조자	감사담당관                      박진철				

- 구청장에게 바란다 및 상담민원 등 -  
**반복·악성민원 대응 대책**



2016. 1. .

**강 남 구**  
(건 설 관 리 과)

# 【 관련 규정 및 제반사항 사전검토서 】

검토분야	확인 및 적시사항																											
<b style="color: green;">관련 규정 및 근거</b>	<p>현행 관련 법, 시행령, 조례, 규칙, 관련 지침 등 근거를 모두 검토하고 적시하였습니까?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 민원사무 처리에 관한 법률 시행령 제21조</li> <li>○ 서울특별시 강남구 인터넷 홈페이지 운영 규정</li> </ul>																											
<b style="color: green;">추진 경위</b>	<p>추진 경위는 무엇입니까?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 「구청장에게 바란다」, 「상담민원」 등의 민원 창구에 상습, 반복적으로 동일 민원을 게재하여 행정력 낭비와 공무원의 직무 안전성 저해</li> </ul>																											
<b style="color: green;">예산 사항</b>	<p>산출 근거 및 기준 또는 예산확보 및 투입우선순위 등의 내용을 검토하고 적시하였습니까?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 해당사항 없음</li> </ul>																											
<b style="color: green;">수혜자 및 범위</b>	<p>이 업무(사업)관련 수혜자는 누구이며 수혜범위를 파악해 보았습니까?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 공무원 및 민원이용 창구를 이용하는 모든 시민</li> </ul>																											
<b style="color: green;">분야 별 검토사항</b> [계속 : ] [신규 : ]	<p>이 업무(사업)과 관련하여 아래 등 제반사항을 검토해 보았습니까?</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px 5px;">① 관련부서 협조</td> <td style="text-align: center; padding: 2px 5px;">-----</td> <td style="text-align: right; padding: 2px 5px;">( √ )</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px 5px;">② 이해관계인 및 예상되는 민원</td> <td style="text-align: center; padding: 2px 5px;">-----</td> <td style="text-align: right; padding: 2px 5px;">( √ )</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px 5px;">③ 추진상 사전 걸림돌</td> <td style="text-align: center; padding: 2px 5px;">-----</td> <td style="text-align: right; padding: 2px 5px;">( )</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px 5px;">④ 미래행정 수요예측</td> <td style="text-align: center; padding: 2px 5px;">-----</td> <td style="text-align: right; padding: 2px 5px;">( )</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px 5px;">⑤ 시장조사</td> <td style="text-align: center; padding: 2px 5px;">-----</td> <td style="text-align: right; padding: 2px 5px;">( )</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px 5px;">⑥ 민간부분(시설 등)과의 경제성 및 효율성 등 비교</td> <td style="text-align: center; padding: 2px 5px;">-----</td> <td style="text-align: right; padding: 2px 5px;">( )</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px 5px;">⑦ 업무 매뉴얼 및 관련 법규</td> <td style="text-align: center; padding: 2px 5px;">-----</td> <td style="text-align: right; padding: 2px 5px;">( )</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px 5px;">⑧ 행사관련 의전 및 선거법</td> <td style="text-align: center; padding: 2px 5px;">-----</td> <td style="text-align: right; padding: 2px 5px;">( )</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px 5px;">⑨ 투융자 심사 등 관련절차 준수</td> <td style="text-align: center; padding: 2px 5px;">-----</td> <td style="text-align: right; padding: 2px 5px;">( )</td> </tr> </table>	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	-----	( )	⑧ 행사관련 의전 및 선거법	-----	( )	⑨ 투융자 심사 등 관련절차 준수	-----	( )
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	-----	( )																										
⑧ 행사관련 의전 및 선거법	-----	( )																										
⑨ 투융자 심사 등 관련절차 준수	-----	( )																										
<b style="color: green;">타 기관 사 례</b>	<p>타 구 사례를 파악, 비교해 보았습니까?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 해당사항 없음</li> </ul>																											
<b style="color: green;">전문가 자 문</b>	<p>전문가의 자문이나 검토를 받았습니까?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 해당사항 없음</li> </ul>																											

## - 구청장에게 바란다 및 상담민원 등 - 반복·악성민원 대응 대책

우리구 정책(방침)에 의거 시행되고 있는 노점관리에 대하여 수차례에 걸쳐 답변 하였음에도 상습·반복적으로 동일 내용으로 민원을 제기하여 행정력 낭비와 담당 공무원의 직무 안전성을 저해하고 있는 민원에 대하여 적극 대응하고자 함

### 추진근거

- 민원사무 처리에 관한 법률 시행령 제21조
- 서울특별시 강남구 인터넷 홈페이지 운영 규정

### 반복·악성민원 현황

- 조치대상 : 2건
  - 민원내용 및 반복·상습적 민원접수 횟수, 방법
    - 민원1> 상록회관 주변(이면도로) 이전 노점 정비 요청
      - ⇒ 간선도로변(선릉역 주변) 노점 이면도로 이전 (구청장 방침)
      - ▷ 민원일시 : 2015.12.15 ~ 현재
      - ▷ 민원접수 횟수 : 24회, 구청장에게 바란다.
- 《 공무원 음해 글 반복 게재 》

“민원제기에 불법비리가 유착되지 않고서는 봐준다고 생각합니다”

○ 민원2> 일원역 1번 출구 통행불편으로 허가 규격노점 이전 요청

⇨ 허가된 곰두리(장애인) 운영 노점으로 통행에 지장 없음 (사진 참조)

▷ 민원일시 : 2015.9.24 ~ 현재

▷ 민원접수 횟수 : 15회(구청장에게 바란다 3, 상담민원 12)

《 공무원 음해 글 반복 게재 》

“씩어 빠진 강남구청 공무원 처벌 해 주세요.”



< 일원역 1번출구 전경 >

## 향후 대책

- 1,2차 답변자의 차 상급자(국장)의 결재를 받아 종결 처리
- 공무원에 대해 근거 없는 음해나 욕설 등 반복하여 게재시 업무 방해 및 명예훼손 등에 대한 법적 대응