

문서번호	감사담당관-35 99
결재일자	2016.3.16.
공개여부	대시민공개
보도여부	

주무관	민원조사팀장	감사담당관	부구청장	
서창석	代정형선	김영춘	03/16 하철승	
협 조				



- 2016년도 상반기 -
진정성 유기한민원 처리실태 점검계획



2016.3.16.

강 북 구
(감사담당관)

II 점검일정

점검일정	대상부서	점검일정	대상부서
3. 23	감사, 홍보, 행정관리국	3. 30 ~ 3. 31	건설교통국
3. 24	기획재정국	4. 1 ~ 4. 4	보건소, 동주민센터
3. 25	주민생활국	4. 5 ~ 4. 6	보고서 작성
3. 28 ~ 3. 29	도시관리국		

III 점검사항

- 민원처리기간 준수 여부
- 처리과정의 적정 여부
- 적극적인 민원해결 추진 여부
- 무사안일한 업무자세로 주민불편 초래 여부
- 제도개선 대상 및 우수사례 발굴

IV 행정사항

- 점검 관련서류 제출 : 해당부서는 점검기간 시작일 전일까지(3. 22한)
감사담당관으로 제출
 - 민원관련서류, 다수인민원관리카드(5인이상 민원)
- 제도개선, 수범사례 시행 관련 공무원 표창 추천 및 부서 전파

- 지적사항에 대해서는 시정조치 등 대책 마련
- 민원처리기한 마일리지제 합산에 의한 가감 점수관리로 표창 및 누적 점수 -5점 이상 신분상 조치 예정
- ※ 합산 = 진정성유기한 민원점검결과(2015년 하반기 + 2016년 상반기)

- 붙임 1. 민원처리실태 중점 점검사항 1부
2. 부서별 민원 접수·처리현황 1부. 끝.

(붙임1)

민원처리실태 중점 점검 사항

1. 주요 점검사항

- 민원처리기간 준수 여부
 - 구청장에게 바란다(지정기한), 고충민원(7일), 온라인민원상담(7일)
 - 부서간 또는 내부 협조 미흡으로 지연 처리한 사례
 - 불필요한 질의·협의·보완 요구 등으로 지연 처리한 사례
 - 온라인 처리시스템에 처리결과 지연 입력 등
- 처리과정의 적정 여부
 - 조사내용 및 종결처리의 타당성, 회신문 작성의 성실도
 - 전결 규정 이행실태, 처리절차, 민원사무의 정보보호 등
- 적극적인 민원해결 추진 여부
 - 부서장의 관심도 및 추진 의지
 - 민원 원인분석, 현장조사, 관련 증빙자료 검증, 이해관계인 의견청취 등
 - 법규·제도·규제·행정관행 및 공익성 부합 여부 등 제반사항을 고려하여 민원인 중심의 적극적 처리 여부
 - 회신문, 특히 불가처리 민원에 대하여 이해하기 쉽고 설득력 있는 회신문안 작성 및 이의신청 등 구제절차 고지 여부
 - 이해상충 집단에 대한 조정·중재 노력 정도 등
- 무사안일한 업무자세로 주민불편 초래 여부
 - 관계 규정을 적극 해석하려는 자세 부족
 - 책임회피를 위한 질의·협의 등 관행적 처리(늑장 처리)로 지연

2. 제도개선 대상 및 우수사례 발굴

제도개선 대상 발굴

- 민원관련 업무처리 과정에서의 불합리한 법규제도 및 잘못된 행정 관행으로 인해 주민 불편 및 권익을 침해하고 있는 개선대상 발굴

주요 우수사례 발굴

- 불합리한 행정처분에 대한 구제사례 발굴
- 적극적인 민원처리로 민원인에게 편익을 제공한 사례
- 고질·반복·집단민원에 대하여 부서장이 직접 관여, 해결한 유형
- 민원해결을 위한 주민·이해관계인과의 합동회의, 전문가 자문회의 또는 의견청취 사례
- 불합리한 민원에 대하여 합리적인 대안 제시로 이해설득 한 사례 등

(붙임2)

부서별 민원 접수·처리 현황

◎ 기간 : 2015. 7. 1. ~ 2015. 12.31.

구분	접수건수				처리건수							
	합계	구청장 에게 바란다	고 충 원 민 원	온라인 민원 상담	처리중				처리완료			
					계	구청장 에게 바란다	고 충 원 민 원	온라인 민원 상담	계	구청장 에게 바란다	고 충 원 민 원	온라인 민원 상담
계	1,844	362	199	1,283					1,844	362	199	1,283
감사담당관	43	22	19	2					43	22	19	2
홍보담당관	1	1	0	0					1	1	0	0
자치행정과	14	4	2	8					14	4	2	8
문화체육과	40	24	5	11					40	24	5	11
민원여권과	12	5	0	7					12	5	0	7
교육지원과	13	10	2	1					13	10	2	1
정보화지원과	5	2	0	3					5	2	0	3
행정지원과	12	6	1	5					12	6	1	5
기획예산과	3	0	1	2					3	0	1	2
재무과	17	0	17	0					17	0	17	0
지역경제과	70	13	1	56					70	13	1	56
세무과	8	1	2	5					8	1	2	5
부동산정보과	17	3	11	3					17	3	11	3
주민생활지원과	13	0	6	7					13	0	6	7
생활보장과	216	1	0	215					216	1	0	215
여성가족과	14	1	4	9					14	1	4	9
어르신복지과	7	2	3	2					7	2	3	2
청소행정과	75	21	2	52					75	21	2	52
일자리지원과	1	0	0	1					1	0	0	1
주택과	71	22	11	38					71	22	11	38
도시계획과	10	5	4	1					10	5	4	1
디자인건축과	250	45	68	137					250	45	68	137
환경과	62	19	3	40					62	19	3	40
푸른도시과	53	29	10	14					53	29	10	14
건설관리과	64	18	3	43					64	18	3	43
도로관리과	53	16	4	33					53	16	4	33
안전치수과	31	13	2	16					31	13	2	16
교통행정과	90	18	4	68					90	18	4	68
주차관리과	431	36	8	387					431	36	8	387
보건위생과	33	12	2	19					33	12	2	19
건강증진과	11	2	0	9					11	2	0	9
의약과	18	2	0	16					18	2	0	16
지역보건과	4	1	1	2					4	1	1	2
구의회사무국	0	0	0	0					0	0	0	0
삼양동	10	1	0	9					10	1	0	9
미아동	7	0	0	7					7	0	0	7
송중동	8	0	0	8					8	0	0	8
송천동	9	4	0	5					9	4	0	5
삼각산동	1	1	0	0					1	1	0	0
번제1동	4	0	0	4					4	0	0	4
번제2동	1	0	0	1					1	0	0	1
번제3동	0	0	0	0					0	0	0	0
수유제1동	1	0	0	1					1	0	0	1
수유제2동	3	0	0	3					3	0	0	3
수유제3동	15	1	1	13					15	1	1	13
우이동	10	0	1	9					10	0	1	9
인수동	13	1	1	11					13	1	1	11