

“변화를 선도하는 강남, 희망을 선사하는 강남”

등록번호	민원여권과-9630
등록일자	2016.4.5.
결재일자	2016.4.5.
공개구분	부분공개

주무관	민원처리팀장	민원여권과장	행정국장		
이호선	이병수	이인호	04/05 이창훈		
협조자	민원행정팀장 황선옥				

- 청렴한 행정, 신속한 민원처리 서비스 제공을 위한 -

## 2016. 3월 민원처리 현황 분석 결과

### 추진근거

- 민원처리에 관한 법률 시행령 제22조(처리상황의 확인·점검)

### 민원처리 확인·점검 개요

- 분석대상 : 「행정시스템」에 등재된 '우리구' 접수 유기한·제증명 민원 및 서울시 응답소 일반민원

- 대상기간 : 2016. 3월

#### ○ 분석구분

- 유기한 민원 : 구분별, 유형별, 신청방법별, 담당기능별
- 제증명 민원 : 접수유형별(직접방문, 무인발급)
- 서울시 응답소 민원 : 접수분야별, 처리기간별

- 분석방법 : 관리시스템에서 민원접수 자료 추출하여 전월대비 변화추이 분석

### '16. 3월 민원사무 처리실적

구분		2016. 3월	2016. 2월	증감(%)
유기한 민원		8,195	6,042	2,153(35.6% ↑)
제증명 민원	계	122,661	106,563	16,098(15.1% ↑)
	인터넷민원	72,558	64,530	8,028(12.4% ↑)
	방문민원	24,276	21,237	3,039(14.3% ↑)
	무인발급기 민원	25,827	20,796	5,031(24.1% ↑)
서울시 응답소(일반) 민원		246	185	61(32.9% ↑)

강 남 구  
(민원여권과)

# 【 관련 규정 및 제반사항 사전검토서 】

검토분야	확인 및 적시사항																		
관련 규정 및 근거	<p>현행 관련 법, 시행령, 조례, 규칙, 관련 지침 등 근거를 모두 검토하고 적시하였습니까?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 민원처리에 관한 법률 시행령 제22조(처리상황의 확인·점검)</li> </ul>																		
추진 경위	<p>추진 경위는 무엇입니까?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 추진경위 : 우리구에서 접수·처리한 민원처리현황 확인·점검을 통하여 국민의 권익보호와 신속·공정한 민원처리를 도모하고자 함</li> </ul>																		
예산 사항	<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>																		
수혜자 및 범위	<p>이 업무(사업)관련 수혜자는 누구이며 수혜범위를 파악해 보았습니까?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 대상 : 일반주민</li> </ul>																		
분야별 검토사항 (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-left: 20px;">① 관련부서 협조</td> <td style="text-align: right;">----- ( )</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">② 이해관계인 및 예상되는 민원</td> <td style="text-align: right;">----- ( )</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">③ 추진상 사전 걸림돌</td> <td style="text-align: right;">----- ( )</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">④ 미래행정 수요예측</td> <td style="text-align: right;">----- ( )</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">⑤ 시장조사</td> <td style="text-align: right;">----- ( )</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">⑥ 민간부분(시설 등)과의 경제성 및 효율성 등 비교</td> <td style="text-align: right;">----- ( )</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">⑦ 업무 매뉴얼 및 관련 법규</td> <td style="text-align: right;">----- ( )</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">⑧ 행사관련 의전 및 선거법</td> <td style="text-align: right;">----- ( )</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">⑨ 투융자 심사 등 관련절차 준수</td> <td style="text-align: right;">----- ( )</td> </tr> </table> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 해당사항 없음</li> </ul>	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	----- ( )																		
타 기관 사례	<p>타 구 사례를 파악, 비교해 보았습니까?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 서울시 및 자치구별 민원사무처리 상황 정기점검 시행</li> </ul>																		
전문가 자문	<p>전문가의 자문이나 검토를 받았습니까?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 해당사항 없음</li> </ul>																		

# 2016. 3월 민원처리 현황 분석 결과

2016. 3월 우리구에서 접수·처리한 민원사무처리현황 확인·점검을 통하여 구민의 권익보호와 신속·공정한 민원처리를 도모하고자 함

## □ 추진근거

- 민원처리에 관한 법률 시행령 제22조(처리상황의 확인·점검)

## □ 민원사무 확인·점검 개요

- 분석대상 : 「행정시스템」에 등재된 '우리구' 접수 유기한·제증명 민원 및 서울시 응답소 일반민원
- 대상기간 : 2016. 3월
- 분석구분
  - 유기한 민원 : 구분별, 유형별, 신청방법별, 담당기능별
  - 제증명 민원 : 접수유형별(직접방문, 무인발급)
  - 서울시 응답소 일반민원 : 접수분야별, 처리기간별
- 분석방법 : 관리시스템에서 민원접수 자료 추출하여 전월대비 변화추이 분석

## □ '16. 3월 민원사무 처리실적

(단위 : 건)

구 분		2016. 3월	2016. 2월	증감(%)
유기한 민원		8,195	6,042	2,153(35.6% ↑)
제증명 민원	계	122,661	106,563	16,098(15.1% ↑)
	인터넷민원	72,558	64,530	8,028(12.4% ↑)
	방문민원	24,276	21,237	3,039(14.3% ↑)
	무인발급기 민원	25,827	20,796	5,031(24.1% ↑)
서울시 응답소(일반) 민원		246	185	61(32.9% ↑)

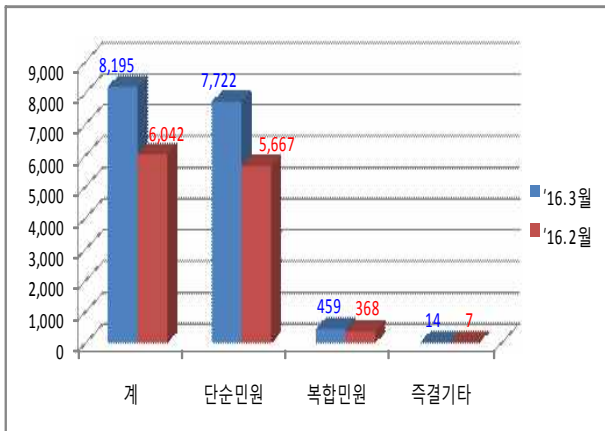
## □ 민원분석내용

### 유기한 민원사무

#### ○ 민원구분별

(단위 : 건)

기간	계	단순민원	복합민원	즉결기타
'16. 3월	8,195 (100%)	7,722 (94.2%)	459 (5.6%)	14 (0.2%)
'16. 2월	6,042 (100%)	5,667 (93.8%)	368 (6.1%)	7 (0.1%)



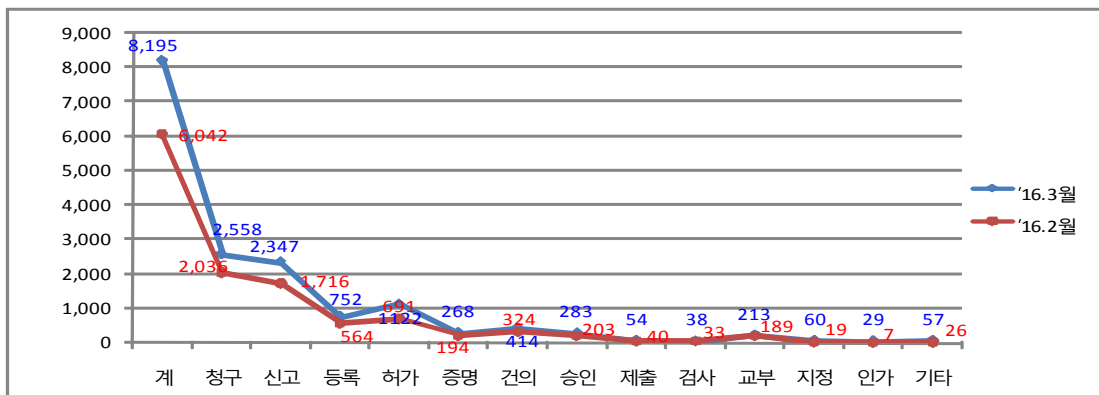
- 단순민원이 전체의 94%를 차지 (전체구분별 비율은 큰 변화폭이 없음)
- 전체 민원건수는 전월대비 2,153건 증가
  - 단순민원 중 보육료 및 양육수당 지원신청 (1,410 → 2,399)민원이 대폭 증가하였으며, 신청민원이 대체로 증가한 것으로 나타남.

#### ○ 민원유형별

(단위 : 건)

기간	계	청구	신고	등록	허가	증명	건의	승인	제출	검사	교부	지정	인가	기타
'16. 3월	8,195 (100%)	2,558 (31.2%)	2,347 (28.6%)	752 (9.2%)	1,122 (13.7%)	268 (3.3%)	414 (5.1%)	283 (3.5%)	54 (0.7%)	38 (0.4%)	213 (2.6%)	60 (0.7%)	29 (0.3%)	57 (0.7%)
'16. 2월	6,042 (100%)	2,036 (33.7%)	1,716 (28.4%)	564 (9.3%)	691 (11.4%)	194 (3.2%)	324 (5.4%)	203 (3.4%)	40 (0.7%)	33 (0.5%)	189 (3.2%)	19 (0.3%)	7 (0.1%)	26 (0.4%)

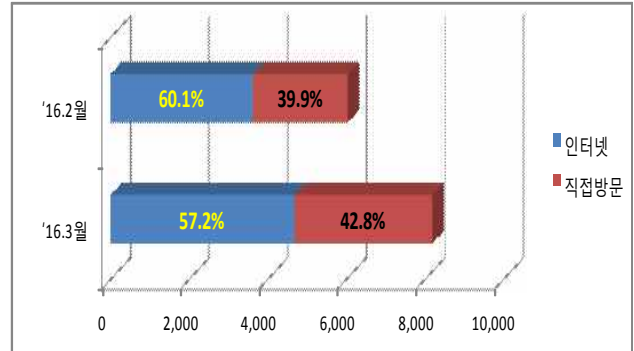
\* 기타 : 검정, 보고, 신청, 이의, 확인 등



- '16. 3월 민원유형별로 청구 민원이 전체의 31.2%로 가장 많았고 신고(28.6%), 허가(13.7%), 등록(9.2%) 등 순으로 나타남
- 전월대비 증감폭이 가장 큰 민원유형은 신고 민원으로 631건(1,716 → 2,347), 다음은 허가민원 431건(691건 → 1,122건) 증가함
  - 보육료 및 양육수당 지원 신청(변경) 민원 증가(1,410 → 2,399)가 주요인으로 파악됨

○ 민원신청 방법별 (단위 : 건)

기간	계	인터넷	직접방문
'16. 3월	8,195 (100%)	4,687 (57.2%)	3,508 (42.8%)
'16. 2월	6,042 (100%)	3,630 (60.1%)	2,412 (39.9%)

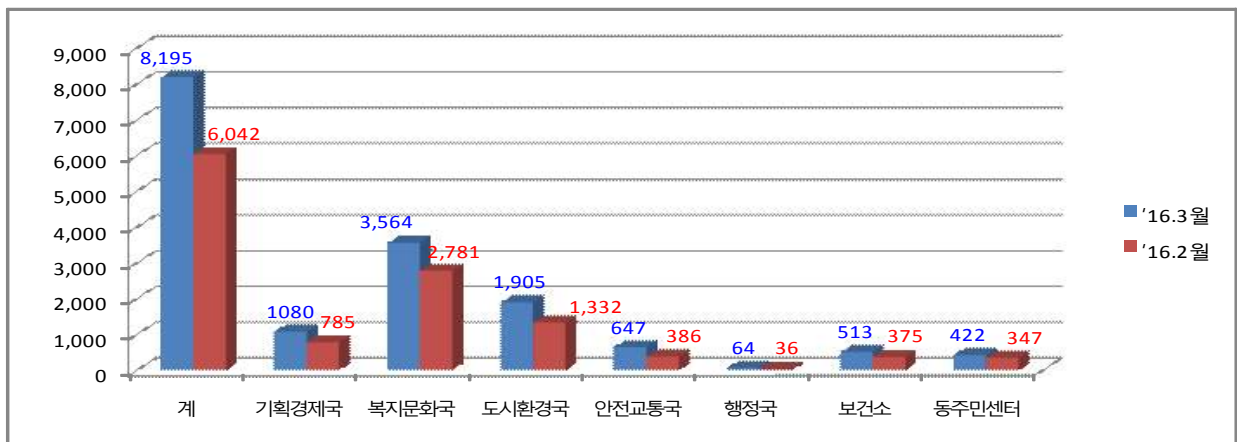


- 신청방법별 인터넷민원 차지율이 2.9%(60.1% → 57.2%) 하락함
- '16. 3월 인터넷민원은 전월대비 소폭으로 하락되었음.

내방민원 감소를 통한 행정인력의 효율적 운영 및 민원인의 시간적·경제적 비용절감을 위하여 인터넷을 통한 민원신청의 지속적인 홍보가 필요함.

○ 담당기능별 (단위 : 건)

기간	계	기획경제국	복지문화국	도시환경국	안전교통국	행정국	보건소	동주민센터
'16. 3월	8,195 (100%)	1,080 (13.2%)	3,654 (44.5%)	1,905 (23.2%)	647 (7.9%)	64 (0.8%)	513 (6.2%)	422 (5.1%)
'16. 2월	6,042 (100%)	785 (13%)	2,781 (46%)	1,332 (22.1%)	386 (6.4%)	36 (0.6%)	375 (6.2%)	347 (5.7%)



- '16. 3월 담당기능별로 복지문화 분야(동주민센터 포함)가 49.6%로 가장 많았고 도시환경 23.2%, 기획경제 13.2%의 순으로 주민생활과 밀접한 복지, 주택분야가 전체의 약 86%를 차지하고 있음

- '16. 2월과 비교 분야별 주요 증감내용은,

▶ 복지문화 분야 873건 증가 ('16. 2월 2,781건 ⇒ '16. 3월 3,654건)

◦ 보육료 및 양육수당 지원 신청(1,410 → 2,399)이 큰폭으로 증가함

▶ 도시환경 분야 573건 증가 ('16. 2월 1,332건 ⇒ '16. 3월 1,905건)

◦ 임대조건 신고 및 변경신고(278 → 357) 등 민원이 소폭 증가함

▶ 기획경제 분야 295건 증가 ('16. 2월 785건 ⇒ '16. 3월 1,080건)

◦ 통신판매업자의 신고 등 민원(499 → 681)이 다소 증가함

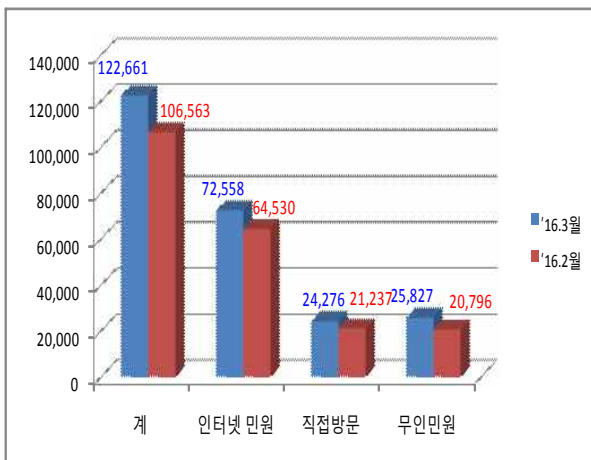
## 제증명 민원사무

### ○ 민원접수 유형별

(단위 : 건)

기간	계	인터넷 민원	직접방문	무인민원
'16. 3월	122,661 (100%)	72,558 (59.2%)	24,276 (19.8%)	25,827 (21%)
'16. 2월	106,563 (100%)	64,530 (60.6%)	21,237 (19.9%)	20,796 (19.5%)

\* 인터넷 민원 : 등·초본, 건축물, 지방세 증명 등 42종 / 직접방문(민원여권과) : 등·초본, 인감, 가족관계, 어디서나 민원, 유기한민원접수 등 15종 / 무인민원(13개소) : 등·초본, 지방세 증명, 교육부 관련 민원 등 70종



- 제증명 민원은 총 122,661건으로 전월 대비 16,098건(13.1% ↑) 증가하였으며
- 유형별로 인터넷 민원(8,028건) 및 직접방문 민원(3,039건), 무인민원(5,041건) 등 모두 증가함
- 제증명 신청시 인터넷 민원, 무인민원발급기 민원 중 주민등록등·초본 신청민원이 소폭 증가하였음

▶ 직접방문 창구민원

(단위 : 건)

기간	계	주민등록 등초본	제적 등초본	가족관계 증명	인감 증명	본인서명 확인	어디서나 민원	외국인 체류자변경 자격면허	유기한 민원접수
'16.3월	24,276 (100%)	3,383 (13.9%)	971 (4.0%)	12,026 (49.5%)	2,532 (10.5%)	123 (0.5%)	1,091 (4.5%)	1,046 (4.3%)	3,104 (12.8%)
'16.2월	21,237 (100%)	3,234 (15.2%)	452 (2.1%)	11,360 (53.5%)	1,773 (8.3%)	84 (0.4%)	906 (4.3%)	818 (3.9%)	2,610 (12.3%)

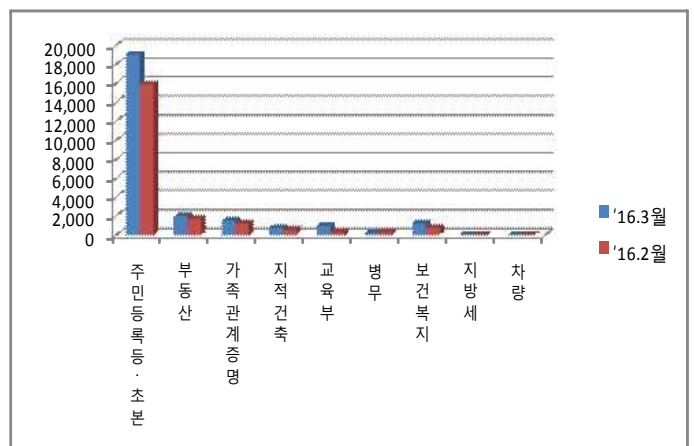
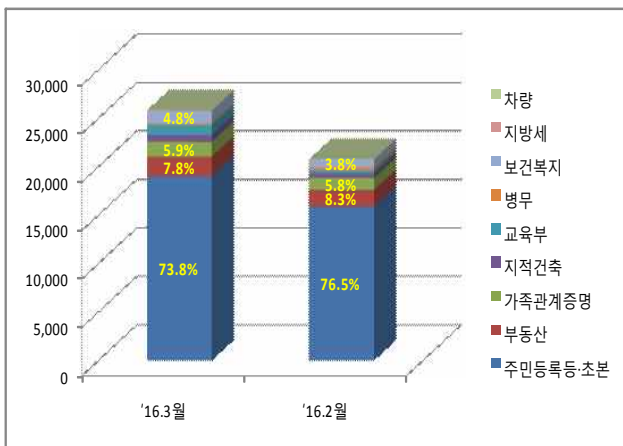
- 제증명 직접방문 민원 종류별로 주민등록 등·초본, 가족관계 증명 및 인감증명이 전체의 77%이상을 차지하고 있음
- 직접방문 민원종류별 비율은 매월 큰 변동없는 차지율을 유지하고 있으나, 가족관계증명, 인감증명, 유기한 민원접수가 소폭 증가하였음.

▶ 무인민원발급 창구민원

① 민원종류별

(단위 : 건)

기간	계	주민등록 등초본	부동산	가족관계 증명	자적건축	교육부	병무	보건복지	지방세	차량
'16.3월	25,827 (100%)	19,051 (73.8%)	2,012 (7.8%)	1,523 (5.9%)	745 (2.9%)	984 (3.8%)	209 (0.8%)	1,230 (4.8%)	55 (0.2%)	18 (0.0%)
'16.2월	20,796 (100%)	15,899 (76.5%)	1,732 (8.3%)	1,215 (5.8%)	521 (2.5%)	301 (1.5%)	291 (1.4%)	790 (3.8%)	28 (0.1%)	19 (0.1%)

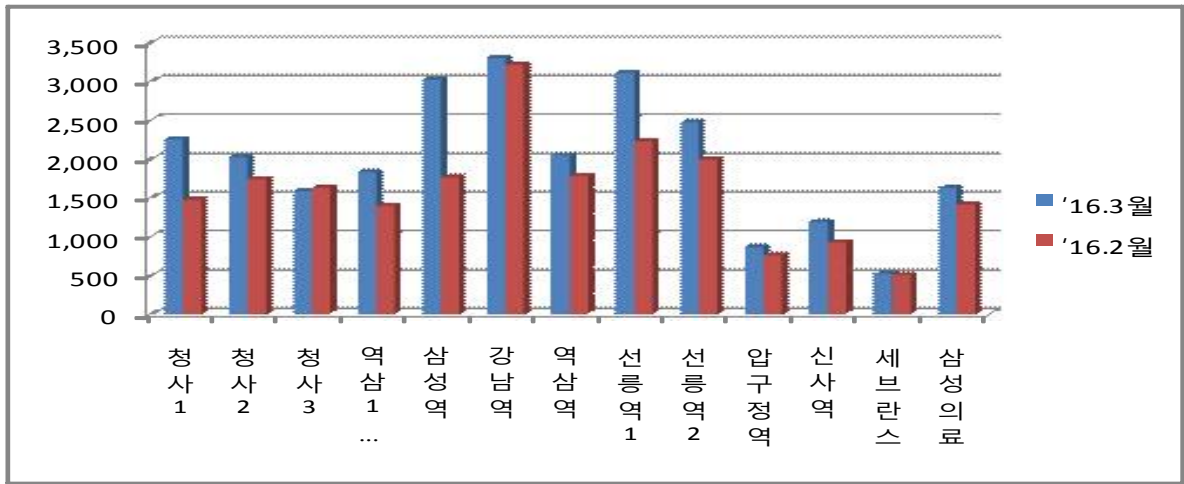


- 전월대비 5,031건 증가 ('16. 2월 20,796건 → '16. 3월 25,827건 / 19.5% 증가)
- 민원종류별 비율은 매월 큰 변동없는 차지율을 유지하고 있음
- 주민등록등초본이 3,152건 증가였으며, 교육부 증명 683건, 보건복지(복지, 보건소 관련) 증명 440건이 증가된 것으로 나타남.

② 설치장소별

(단위 : 건)

기간	계	청사 1	청사 2	청사 3	역삼 1센터	삼성역	강남역	역삼역	선릉역	선릉역2	압구정역	신사역	세브란스	삼성의료
'16. 3월	25,827 (100%)	2,253 (8.7%)	2,025 (7.8%)	1,583 (6.1%)	1,829 (7.1%)	3,016 (11.7%)	3,298 (12.8%)	2,047 (7.9%)	3,109 (12.1%)	2,472 (9.6%)	860 (3.3%)	1,187 (4.6%)	523 (2%)	1,625 (6.3%)
'16. 2월	20,796 (100%)	1,469 (7.1%)	1,740 (8.4%)	1,625 (7.8%)	1,398 (6.7%)	1,759 (8.5%)	3,210 (15.4%)	1,780 (8.6%)	2,226 (10.7%)	1,989 (9.6%)	758 (3.6%)	923 (4.4%)	506 (2.4%)	1,413 (6.8%)



- '16. 3월 무인민원발급기 설치 장소별 처리비율은 구청사(22.6%) > 선릉역(21.7%) > 강남역(12.8%) > 삼성역(11.7%) > 역삼역(7.9%) 등 순으로 상업지역·사무실이 밀집된 지역의 이용율이 높은 것으로 파악됨
- 삼성역(1,257건), 선릉역(1,366건) 등 전체적인 이용건수 소폭 증가함

**서울시 응답소 (일반)민원사무**

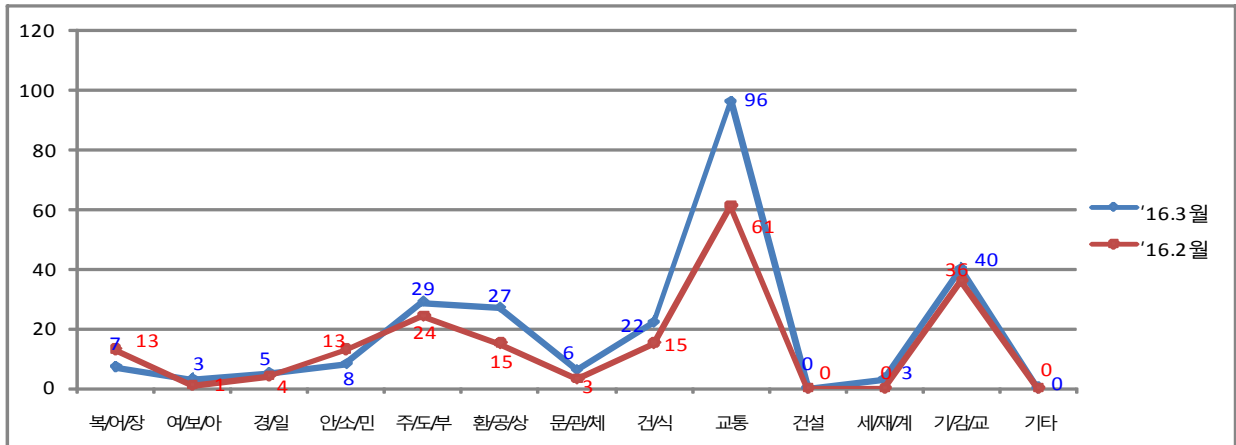
○ 민원접수 분야별

(단위 : 건)

기간	계	복지 여신 장애인	여성 보육 아동	경제 알차기	안전 소방 민원	주택 도시 부동산	환경 공원 상도	문화 관광 체육	건강 식품 위생	교통	건설	세금 재정 계약	기획 감사 교육	기타
'16. 3월	246 (100%)	7 (2.8%)	3 (1.2%)	5 (2%)	8 (3.3%)	29 (11.8%)	27 (11%)	6 (2.4%)	22 (8.9%)	96 (39%)	0 (0.0%)	3 (1.2%)	40 (16.4%)	0 (0.0%)
'16. 2월	185 (100%)	13 (6.9%)	1 (0.5%)	4 (2.1%)	13 (6.9%)	24 (13%)	15 (8.1%)	3 (2%)	15 (8.1%)	61 (33%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	36 (19.4%)	0 (0.0%)

\* 기타 : 미분류 등





- 전월대비 민원접수 건수가 약 24.8%(61건) 증가하였으며, 교통분야가 39%로 가장 높은 차지율을 나타냄

- '16. 2월과 비교 분야별 주요 증감내용은,

▶ 교통 분야 35건 증가 ('16. 2월 61건 ⇒ '16. 3월 96건)

◦ 주정차 단속 관련 민원이 전월대비 증가하였음

▶ 환경·공원·상수도 분야 12건 증가 ('16. 2월 15건 ⇒ '16. 3월 27건)

◦ 소음진동, 재활용 쓰레기 관련 민원이 전월대비 증가하였음

### ○ 민원처리 기간별

(단위 : 건)

기간	계	기한내	처리중	기한초과		
				소계	5일미만	5일이상
'16. 3월	246	232	13	1	1	-
'16. 2월	185	170	15	-	-	-

### □ 행정사항

○ 민원인들의 제출서류 부담 완화 등을 위해 인·허가 민원 접수시 행정정보 공동이용 적극 활용

○ 내방민원 감소를 통한 행정인력의 효율적 운영 및 민원인의 시간적·경제적 비용절감을 위하여 온라인 『민원24』 적극적 홍보 추진

○ 민원처리 법정기한 준수 및 성실한 답변 게재로 반복·불만 민원 재발생 방지

【붙임 1】

## 부서별 응답소 일반민원 접수·처리 현황

부서명	'16.3월	'16.2월	증가건수	부서명	'16.3월	'16.2월	증가건수
합계	246	185	61				
공보실				보건행정과	4	3	1
감사담당관	10	9	1	위생과	7	11	-4
도시선진화담당관	1	0	1	보건과			
기획예산과				의약과	6	2	4
지역경제과	7	2	5	구의회사무국			
일자리정책과				신사동			
관광진흥과	4	0	4	논현1동	1	0	1
세무관리과	2	0	2	논현2동	1	0	1
세무1과				압구정동	1	0	1
세무2과				청담동	5	0	5
복지정책과	3	2	1	삼성1동			
보육지원과	2	1	1	삼성2동	0	2	-2
사회복지과	2	14	-12	대치1동	0	1	-1
노인복지과	2	1	1	대치2동			
문화체육과	1	1	0	대치4동	1	0	1
청소행정과	11	8	3	역삼1동	6	6	0
주택과	12	9	3	역삼2동			
도시계획과	1	1	0	도곡1동			
건축과	15	16	-1	도곡2동			
환경과	8	1	7	개포1동			
공원녹지과	9	2	7	개포2동			
부동산정보과	2	2	0	개포4동			
재난안전과	4	2	2	일원본동			
교통정책과	11	9	2	일원1동	0	1	-1
주차관리과	81	46	35	일원2동	0	1	-1
자동차민원과	2	1	1	수서동	1	1	0
건설관리과	3	8	-5	세곡동			
도로관리과	6	8	-2	도시관리공단	2	3	-1
치수과	3	1	2	당직실			
총무과	4	7	-3	기타(미분류)			
자치행정과	3	0	3				
재무과							
교육지원과							
전산정보과							
민원여권과	0	3	-3				