

등록번호	민원여권과-13115
등록일자	2016.5.12.
결재일자	2016.5.12.
공개구분	부분공개(5)

주무관	민원처리팀장	민원여권과장	행정국장	부구청장	
이호선	이병수	이인호	이창훈	05/12 주윤중	
협조자					

- **정렬한 행정, 신속한 민원처리 서비스 제공을 위한** -

2016. 4월 민원처리 단축률 추진 결과

추진개요

- 추진기간 : 2016. 4. 1. ~ 4. 30.(1개월간)
- 분석대상 : 유기한민원 5,479건(3월 대비 2,295건 감소)

민원처리 단축률 : **77.66%** → 2016. 3월 **78.32%** 대비 **0.66%P 하락**

- 단축률 75% 이상 : 11개 부서(보건과, 보육지원과, 사회복지과, 의약과 등)
- 단축률 70% 이상 ~ 75% 미만 : 3개 부서(자치행정과, 일자리정책과, 건설관리과)
- 단축률 70% 미만 : 12개 부서(복지정책과, 노인복지과, 문화체육과 등)
- 기타(처리진수 없음) : 4개 부서
※ 서울시 자치구 평균 단축률 : **65.96%**(3월 67.49% 대비 1.53%P 하락)

민원처리 단축률 분석 결과

- 2016. 4월 민원처리 단축률은 **77.66%**로, 연간 추진목표인 **75%**을 달성함.
- 그간 부진했던 일부 부서가 꾸준히 높은 단축률을 보이고 있음.
⇒ 지역경제과, 일자리정책과, 청소행정과, 각 동주민센터 등
- 단축률 향상 부서 : 치수과(17.53%), 일자리정책과(14.78%), 보육지원과(5.92%) 등
- 단축률 하락 부서 : 주차관리과(-15.83), 노인복지과(-6.78%), 건축과(-6.35%) 등

2016. 5. .

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"> · 민원처리에 관한 법률 및 동법 시행령 · '16.One-Stop 민원처리제 확립 및 단축률 향상 추진 계획 (민원여권과-1043, 2016. 1. 12)
추진 경위	<p>추진 경위는 무엇입니까?</p> <ul style="list-style-type: none"> · 공약사업 추진 및 민원행정서비스 향상
예산 사항	<p>산출 근거 및 기준 또는 예산확보 및 투입우선순위 등의 내용을 검토하고 적시하였습니까?</p> <ul style="list-style-type: none"> · 비예산
수혜자 및 범위	<p>이 업무(사업)관련 수혜자는 누구이며 수혜범위를 파악해 보았습니까?</p> <ul style="list-style-type: none"> · 대상 : 강남구 공무원 및 민원인
분야별 검토사항 (계속 : ○) (신규 :)	<p>이 업무(사업)과 관련하여 아래 등 제반사항을 검토해 보았습니까?</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 투입자 심사 등 관련절차 준수 ----- ()
타 기관 사례	<p>타 구 사례를 파악, 비교해 보았습니까?</p> <ul style="list-style-type: none"> · 각 자치구 시행
전문가 자문	<p>전문가의 자문이나 검토를 받았습니까?</p> <ul style="list-style-type: none"> · 해당사항 없음

2016. 4월 민원처리 단축률 추진 결과

2016. 4월 우리구에서 접수·처리한 유기한 민원사무를 정밀 분석하여 향후 민원 처리기간 단축률 향상에 반영함으로써 더욱 신속하고 정확한 민원처리로 구민의 민원처리 만족도 향상에 기여하고자 함.

- 2016년 One-Stop 민원처리제 확립 및 단축률 향상 추진계획(민원연과-1043, 2016. 1. 12)

I 추진 개요

- 추진기간 : 2016. 4. 1 ~ 4. 30 (1개월간)
- 사무대상 : 497종(1일 이상 유기한 민원사무), 30개부서 추진
- 추진목표 : 민원처리 단축률 75% 이상

II 추진 결과

□ 유기한 민원 처리실적(전월 대비 2,295건 감소) (단위:건)

구 분	계	인터넷 민원	방문민원
2016년 4월	5,479	2,257(41.2%)	3,222(58.8%)
2016년 3월	7,774	4,447(57.2%)	3,327(42.8%)

- '16. 3월과 비교 분야별 주요 증감내용은,
 - ▶ 복지문화 분야 1,915건 감소 ('16. 3월 3,182건 ⇒ '16. 4월 1,267건)
 - ▶ 안전교통 분야 118건 감소 ('16. 3월 636건 ⇒ '16. 4월 518건)
 - ▶ 동주민센터 112건 감소 ('16. 3월 468건 ⇒ '16. 4월 356건)

○ 민원사무별 처리실적(상위 8개 민원사무)

구분	민원사무명	건수	구분	민원사무명	건수
1	보육료 및 양육수당 지원신청	674	5	옥외광고물등의 표시허가	274
2	통신판매업자의 (변경)신고	597	6	장애인등록증 재교부	185
3	도로점용허가	369	7	병적증명서 발급	153
4	임대조건(변경)신고	364	8	기초연금 지급 신청	127

□ 민원처리 단축률 추진실적

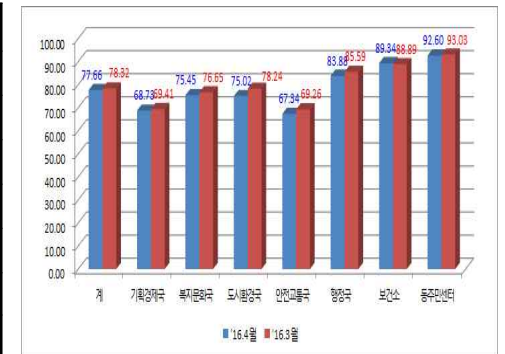
- 2016. 4월 단축률 : **77.66%(3월 78.32% 대비 0.66%P 하락)**
 - ※ 서울시 자치구 평균 단축률 : 65.96%(3월 67.49% 대비 1.53%P 하락)
 - ⇒ 「주거급여제공(변경)신청」, 「사회복지서비스 및 급여제공(변경)신청」 제외
- 부서별 단축률 추진현황
 - 단축률 75% 이상 : 11개 부서

연번	부서명	처리건수	단축률(%)	연번	부서명	처리건수	단축률(%)
1	보건과	36	93.46	7	치수과	24	87.03
2	보육지원과	765	91.03	8	환경과	190	85.99
3	사회복지과	99	90.93	9	부동산정보과	148	84.19
4	민원여권과	260	89.23	10	주택과	630	80.69
5	의약과	496	89.15	11	청소행정과	19	77.59
6	위생과	48	88.37				

- 단축률 70% 이상 ~ 75% 미만 : 3개 부서(자치행정과, 일자리정책과, 건설관리과)
- 단축률 70% 미만 : 12개 부서(복지정책과, 노인복지과, 문화체육과, 교통정책과 등)
- 기타(처리건수 없음) : 4개 부서

○ 국별 단축률 추진현황

국 별	2016. 4월(%)	2016. 3월(%)	증감
기획경제국	68.73	69.41	0.68%P하락
복지문화국	75.45	76.65	1.2%P하락
도시환경국	75.02	78.24	3.22%P하락
안전교통국	67.34	69.26	1.92%P하락
행 정 국	83.88	85.59	1.71%P하락
보 건 소	89.34	88.89	0.45%P향상
동주민센터	92.60	93.03	0.43%P하락



- ※ 전월대비 단축률 향상 폭이 큰 부서(향상률)
 - ⇒ 치수과(17.53%P), 일자리정책과(14.78%P), 보육지원과(5.92%P), 위생과(5.48%P) 등
- ※ 전월대비 단축률 하락 폭이 큰 부서(하락률)
 - ⇒ 주차관리과(-15.83%P), 노인복지과(-6.78%P), 건축과(-6.35%P), 환경과(-5.76%P) 등

○ 민원처리 단축률 분석 결과

- 2016. 4월 민원처리 단축률은 **77.66%**로, 3월 78.32% 대비 0.66%포인트 향상 하였으며, 3개월 연속 민원처리 단축률 **연간 목표인 75%를 달성하였으며, 서울시 자치구 평균 65.96% 비해 월등히 높은 단축률을 보이고 있음.**
- 4월 단축률 추진사항을 살펴보면 대체로 양호한 수치를 보이고 있으며, **특히 그간 부진했던 지역경제과, 일자리정책과, 청소행정과, 동주민센터 등이 꾸준히 높은 단축률을 보인 것으로 나타남.**
- 특히, 보육지원과(765건), 지역경제과(815건), 주택과(630건), 의약과(496건)등은 처리건수가 많음에도 불구하고 단축률이 높게 나타남.
- 앞으로 꾸준한 단축률 향상을 도모하기 위해서는 **각 부서의 지속적인 관심과 더불어 일부 부진 부서 및 부진 민원사무에 대하여 저조 원인을 철저히 분석하여 추진해야 할 것으로 판단됨**
- 아울러, 단축률이 70%이하인 12개 부서에서는 유기한 민원처리가 원활히 이루어지도록 부서내 업무분담 조정 및 직원교육을 철저히 하고, 업무 미숙지로 인한 민원 처리 지연 등이 발생하지 않도록 담당자와 부서장의 관심이 필요 할 것으로 판단됨.

Ⅲ 행정사항

- 유기한 민원사무 처리기한 안내(처리기간 1~2일전) 및 독촉장 발부
- 민원처리 단축률 향상을 위한 부서 집중 관리
 - 민원처리 담당별 처리기간 1일 전 알림 문자메시지 제공
 - 강남구 홈페이지 부서별 실적 공개(매일, 홈페이지 하단 민원스피드지수)
 - 민원처리 집중의 날 운영 : 매주 화요일

붙임 : 1. 2016. 4월 민원사무처리 단축률 추진실적 1부.
2. 민원사무처리 단축률 상세내역(2016. 4월) 1부. 끝.