

“변화를 선도하는 강남, 희망을 선사하는 강남”

등록번호	민원여권과-13404
등록일자	2016.5.16.
결재일자	2016.5.16.
공개구분	부분공개

주무관	민원처리팀장	민원여권과장	행정국장	부구청장	
이호선	이병수	이인호	이창훈	05/16 주윤중	
협조자	총무과장 인사팀장	代윤두현 정찬식			

- 신속한 민원행정서비스 제공 및 지역경제 활성화를 위한 -

## 민원처리 단축률 및 마일리지 평가계획

### □ 평가개요

- 평가기간 : 2015. 11. 1. ~ 2016. 4. 30.(6개월간)
- 대상사무 : 1일 이상 민원사무 497종 / 30개 부서 235명 민원담당
- 평가대상

구분	부서평가	개인평가
해당부서	30개 부서	235명
평가대상	처리기간 1일 이상 민원처리 단축률	처리기간 2일 이상 민원처리 마일리지
처리건수	36,003건	29,126건

- 평가방법 : 서면평가
- 우수 부서 및 우수 공무원 포상

구분	부서평가				개인평가		
	최우수	우수	장려	총괄	최우수	우수	장려
부서/명	1	2	4	1	2	5	10
포상금(천원)	800	각500	각300	500	각300	각200	각100

□ 소요예산 : 6,100천원

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"> <li>· 민원처리에 관한 법률 시행령 제50조(평가)</li> <li>· 민원처리 마일리지제도 운영 지침(안전행정부 민원제도과, 2008.6.24.)</li> <li>· '16.One-Stop 민원처리제 확립 및 단축률 향상 추진 계획(2016. 1. 12)</li> </ul>
추진 경위	<p>추진 경위는 무엇입니까?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 민원처리 단축률 향상 및 민원처리 공무원 사기 증진</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>· 예산확보(총무과 예산)</li> </ul>
수혜자 및 범위	<p>이 업무(사업)관련 수혜자는 누구이며 수혜범위를 파악해 보았습니까?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 대상 : 강남구 공무원</li> </ul>
분야별 검토사항 (계속 : 0) (신규 : )	<p>이 업무(사업)과 관련하여 아래 등 제반사항을 검토해 보았습니까?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① 관련부서 협조 ----- ( 0 )</li> <li>② 이해관계인 및 예상되는 민원 ----- ( )</li> <li>③ 추진상 사전 걸림돌 ----- ( )</li> <li>④ 미래행정 수요예측 ----- ( )</li> <li>⑤ 시장조사 ----- ( )</li> <li>⑥ 민간부분(시설 등)과의 경제성 및 효율성 등 비교 ----- ( )</li> <li>⑦ 업무 매뉴얼 및 관련 법규 ----- ( 0 )</li> <li>⑧ 행사관련 의전 및 선거법 ----- ( )</li> <li>⑨ 투용자 심사 등 관련절차 준수 ----- ( )</li> </ul>
타 기관 사례	<p>타 구 사례를 파악, 비교해 보았습니까?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 각 자치구 운영</li> </ul>
전문가문	<p>전문가의 자문이나 검토를 받았습니까?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 해당사항 없음</li> </ul>

# 민원처리 단축률 및 마일리지 평가계획

민원처리기간을 단축하여 민원인에게 행정서비스 만족도를 높이고 민원 처리단축률 향상에 기여한 우수부서 및 공무원을 격려함으로써 공무원 사기 진작 및 고객 만족 극대화에 기여하고자 함

## I 추진근거

- 민원처리에 관한 법률 시행령 제50조(평가)
- 민원처리 마일리지 제도 운영 지침(안전행정부 민원제도와 2008.6.24.)
- 민원처리기간 단축률 평가 개선 추진(민원여권과-27028, 2013. 10. 4)
- 2016년 One-Stop민원처리제 확립 및 단축률 향상 추진계획(2016.1.12.)

## II 추진개요

- 추진기간 : 2015. 11. 1. ~ 2016. 4. 30. (6개월간)
- 대상사무 : 497종(1일 이상 유기한 민원사무), 30개부서 추진
- 월별 단축률 현황 (단위 : %)

구분	2015. 11월	2015. 12월	2016년 1월	2016년 2월	2016년 3월	2016년 4월
강남구	65.95	74.11	72.11	77.06	78.32	77.66
자치구 평균	61.17	64.93	63.11	68.49	67.49	65.96

- 유형별 처리현황 : 36,003건

민원구분			민원 유형												
단순 민원	복합 민원	즉결 기타	신고	청구	등록	허가	건의	증명	제출	승인	교부	검사	지정	인가	기타
33,889	2,072	32	11,794	8,255	3,787	5,357	2,052	1,213	220	1,452	1,196	196	207	80	194

## III 평가계획

### 1 부서 평가

- 평가부서 및 대상 : 30개 부서, 497종(처리기간 1일 이상)
- 평가방법
  - 민원처리기간 단축률 산출하여 우수부서 선정
    - ☞ 계산식 : (법정처리기간 합계)-실제처리기간 합계/법정처리기간 합계 × 100
  - 보완보정을 감점 적용

보완보정율	5% 이상	6% 이상	7% 이상	8% 이상	9% 이상	10% 이상
적용점수	-10점	-11점	-12점	-13점	-14점	-15점

- 제외사무(개인 마일리지 평가 동시 적용)
  - 고충민원, 반려, 취하, 착오, 이송 및 이첩민원, 진달민원, 처리중 민원, 개별공시지가 이의신청
  - 「주거급여제공(변경)신청」, 「사회복지서비스 및 급여제공(변경)신청」 제외 : 2015.7월부터 민원사무로 추가, 일괄 서비스 신청으로 단축률 제외
- 평가제외 부서 : 월평균 처리건수가 30건 미만 부서, 총괄부서
  - ☞ 평가의 공정성 및 형평성 고려

### 2 마일리지 평가

- 평가인원 : 480종 235명
- 평가 대상사무 : 처리기간 2일 이상 민원사무 29,126건
- 평가방법
  - 서울행정시스템 내 개인별 민원처리 실적 추출 마일리지 부여
    - ※ 기본점수 : (법정처리기간 - 실처리기간) / 법정처리기간 × 5
    - ※ 평가산식 : (일반민원 총 기본점수 + 현장조사민원 총 기본점수 + 복합민원 총 기본점수) / 총 처리건수 + 거부처분 이의신청 안내 미이행시 감점 점수 + 처리건수 가점 점수

○ 가·감점 점수 부여

- 복합민원(72종) 가점 부여 : 일반민원 기본점수 × 1.4
- 현장조사민원 가점 부여 : 일반민원 기본점수 × 1.2
- 거부민원 이의신청 미안내 감점 조치 : 건당 0.3점
- 처리건수 가점 부여

구분	월평균 100건 이상	월평균 200건 이상	월평균 300건 이상	월평균 400건 이상	월평균 500건 이상
가점	0.1점	0.2점	0.3점	0.4점	0.5점

**IV** **소요 예산**

□ 총 소요예산 : 6,100천원

□ 우수 부서 포상금 : 3,500천원

구분	포상내역	포상액(천원)	합계(천원)
최 우수	1개 부서	800	800
우수	2개 부서	500	1,000
장려	4개 부서	300	1,200
계	7개 부서		3,000

※ 총괄부서 : 1개 부서 500천원

□ 개인 마일리지 포상금 : 2,600천원

구분	포상내역	포상액(천원)	합계(천원)
최 우수	2명	300	600
우수	5명	200	1,000
장려	10명	100	1,000
계	17명		2,600

□ 예산과목 : 총무과, 원활한 구정운영, 창의와 성과중심의 조직운영, 직원사기 진작을 위한 제도 운영, 포상금, 포상금

**V** **행정 사항**

□ 부서별 증빙자료(거부민원 이의신청 안내문 발송 및 현장조사민원 목록) 제출 : 2016. 5. 25한

□ 우수 부서 및 마일리지 우수자 포상금 공적심의 및 지급 협조 : 총무과

- 붙임 : 1. 거부처분 민원사무 목록 1부.  
 2. 복합민원 목록 1부.  
 3. 현장조사민원 조사표 1부. 끝.