

“변화를 선도하는 강남, 희망을 선사하는 강남”

등록번호	민원여권과-15740
등록일자	2016.6.7.
결재일자	2016.6.8.
공개구분	부분공개

주무관	민원처리팀장	민원여권과장	행정국장	부구청장	
이호선	이병수	이인호	이창훈	06/08 주윤중	
협조자	총무과장 인사팀장	박철수 정찬식			

- 신속한 민원행정서비스 제공을 위한 2016년 상반기 -

민원처리 단축률 및 마일리지 평가결과

평가개요

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

평가결과

- 부서 평가 : 8개 부서(총괄부서 포함)

구 분	최우수(1)	우수(2)	장려(4)	총괄(1)
부서명	***	*****	*****	*****
포상금(천원)	800	각 500	각 300	500

- 개인 마일리지 평가 : 17명

구 분	최우수(2)	우수(5)	장려(10)
대상자	*****	*****	*****
포상금(천원)	각 300	각 200	각 100

- 포상금 지급 : 6,100천원

2016. 6. .

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"> · 민원 처리에 관한 법률 시행령 제52조(평가) · 민원처리 마일리지제도 운영 지침(안전행정부 민원제도와, 2008.6.24.) · '16.One-Stop 민원처리제 확립 및 단축률 향상 추진 계획(2016. 1. 7)
추진 경위	<p>추진 경위는 무엇입니까?</p> <ul style="list-style-type: none"> · 민원처리 단축률 향상 및 직원 사기 증진
예산 사항	<p>산출 근거 및 기준 또는 예산확보 및 투입우선순위 등의 내용을 검토하고 적시하였습니까?</p> <ul style="list-style-type: none"> · 예산확보(총무과 예산)
수혜자 및 범위	<p>이 업무(사업)관련 수혜자는 누구이며 수혜범위를 파악해 보았습니까?</p> <ul style="list-style-type: none"> · 대상 : 강남구 공무원
분야별 검토사항 (계속 : 0) (신규 :)	<p>이 업무(사업)과 관련하여 아래 등 제반사항을 검토해 보았습니까?</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 관련부서 협조 ----- (0) 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 ----- (0) ⑧ 행사관련 의견 및 선거법 ----- () ⑨ 투용자 심사 등 관련절차 준수 ----- ()
타 기관 사례	<p>타 구 사례를 파악, 비교해 보았습니까?</p> <ul style="list-style-type: none"> · 각 자치구 운영
전문가문	<p>전문가의 자문이나 검토를 받았습니까?</p> <ul style="list-style-type: none"> · 해당사항 없음

민원처리 단축률 및 마일리지 평가결과

민원처리기간을 단축하여 민원행정서비스 만족도에 기여한 우수 부서 및 직원에게 포상금을 지급함으로써 민원처리 담당 공무원의 사기를 진작시키고 신속한 민원행정서비스를 제공하고자 함.

I 추진근거

- 민원처리에 관한 법률 시행령 제50조(평가)
- 민원처리 마일리지 제도 운영 지침(안전행정부 민원제도와 2008.6.24.)
- 2016년 One-Stop민원처리제 확립 및 단축률 향상 추진계획(2016.1.12.)
- 2016년 상반기 민원처리 단축률 및 마일리지 평가계획(2016. 5. 16.)

II 2016년 상반기 추진실적

- 추진기간 : 2015. 11. 1 ~ 2016. 4. 30 (6개월간)
- 단축실적 : 74.22%(2015년 하반기 6.33%P 향상)
- 총 처리실적 : 36,003건

민원구분			민원 유형												
단순 민원	복합 민원	즉결 기타	신고	청구	등록	허가	건의	증명	제출	승인	교부	검사	지정	인가	기타
33,899	2,072	32	11,794	8,255	3,787	5,357	2,052	1,213	220	1,452	1,196	196	207	80	194

부서별 추진결과

- 단축률 추진결과
 - 75% 이상 : 12개 부서
 - 70% 이상 ~ 75% 미만 : 2개 부서
 - 70% 미만 : 13개 부서
 - 실적없음 : 3개 부서
- 민원처리건수 현황

구분	30건 미만	180건 미만	300건 미만	500건 미만	1,000건 미만	3,000건 미만	3,000건 이상
부서수(27)	5	2	3	3	3	8	3

III 평가개요

- 평가기간 : 2015. 11. 1 ~ 206. 4. 30 (6개월간)
- 평가대상 : 497종(1일 이상 유기한 민원사무), 30개부서 추진
 - 부서평가 : 1일 이상 민원사무
 - ※ 처리건수가 월평균 30건 미만 부서 및 총괄부서는 평가의 공정성 및 형평성을 고려 대상에서 제외
 - 개인평가 : 2일 이상 민원사무
 - ※ 개인별 총 처리건수가 180건 미만(1일 1건)인 직원은 대상에서 제외
- 평가방법 : 서면평가
 - 부서평가 : 서울시 단축률 실적 통보자료 활용
 - 민원 처리기간 단축률 산출하여 우수 부서 선정
 - 보완보정을 감점 적용
 - 개인 마일리지 평가 : 서울행정시스템 내 개인별 민원처리 실적 추출
 - 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 : 0.1점 ~ 0.5점

IV 평가결과

- 우수 부서 평가결과 : 7개 부서

구분	부서명	처리건수	단축률(%)	민원사무 처리대상
최우수	***	***	*****	*****
우수	*****	*****	*****	*****
	***	*****	*****	*****
장려	***	***	*****	*****
	*****	*****	*****	*****
	*****	***	*****	*****
	***	*****	*****	*****

□ 개인 마일리지 평가 : 17명

구분	대상 공무원		민원처리건수	마일리지
	부서명	성명		
최 우수	*****	*****	***	*****
	*****	*****	***	*****
우수	*****	*****	***	*****
	*****	*****	***	*****
	*****	*****	***	*****
	*****	*****	***	*****
장려	*****	*****	***	*****
	*****	*****	***	*****
	*****	*****	***	*****
	*****	*****	***	*****
	*****	*****	***	*****
	*****	*****	***	*****
	*****	*****	*****	*****
	*****	*****	***	*****

V 평가 분석

□ 우수 부서 평가

- 2016년 상반기 총 민원 처리건수는 36,003건(월 6,001건)으로 2015년 하반기 31,525건(월 5,254건)에 비해 12.4%P 상승하였음.
- 민원처리 단축률은 2015년 하반기 67.89%에서 6.33%P 향상한 74.22%로 처리건수가 늘어났음에도 단축률은 크게 향상되었음. 특히 2016년 2월부터 우리구 단축률 추진목표인 75%를 크게 웃돌고 있음.
- 부서별 단축률 실적을 살펴보면 전체적으로 하반기 단축률보다 많이 향상되었으나, 단축률이 50% 미만인 3개 부서는 단축률 향상을 위한 특단의 조치가 요구됨.(관광진흥과, 노인복지과, 복지정책과)

- 반면, 의약과(2,624건 89.62%), 사회복지과(1,540건 91.44%), 교육지원과(7,370건 86.31%), 주택과(3,506건 81.92%)는 민원건수가 많아 어려움이 있었음에도 민원처리를 단축시켜 전체 우리구 단축률 향상에 크게 기여함.

□ 개인 마일리지 평가

- 2016년 상반기 개인별 마일리지 평균은 3.93점으로 2015년 하반기 3.43점 대비 0.5점 향상되었으며, 이는 민원처리 담당 직원들이 단축률 제고를 위하여 혼신의 노력을 다하고 있으며 현장민원 및 복합민원 처리에도 적극적인 노력을 기울이고 있다는 것을 나타냄.
- 또한 일부 부서 민원처리가 절차상 유관기관 협의 및 현장조사 등 처리 과정이 고도의 난이도로 복잡하여 지연되는 경우가 있음에도 불구하고 담당 직원들이 업무를 신속·정확하게 처리하여 최상의 민원서비스를 제공하려고 노력하고 있음.
- 그러나 민원처리시 반려 등 거부처분을 하는 경우에는 민원처리에 관한 법률 제35조에 의거 행정절차상 이의신청 안내를 반드시 하여야함에도 일부 누락하는 사례가 있어 담당 공무원의 주의가 필요함.

VI 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

□ 지급방법 : 부서 봉급통장 계좌 및 개인 수당통장 계좌로 입금 조치

VII 행정사항

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

□ 포상금 부서 및 개인계좌 입금 조치 : 민원여권과, 재무과

붙임 : 민원처리 우수 부서 및 개인 마일리지 평가자료 1부. 끝.