

등록번호	민원여권과-16368
등록일자	2016.6.14.
결재일자	2016.6.14.
공개구분	부분공개

주무관	민원처리팀장	민원여권과장	행정국장	부구청장	
이호선	이병수	이인호	이창훈	06/14 代 김용운	
협조자					

- **정렬한 행정, 신속한 민원처리 서비스 제공을 위한** -

## 2016. 5월 민원처리 단축률 추진 결과

<input type="checkbox"/> 추진개요 ○ 추진기간 : 2016. 5. 1. ~ 5. 31.(1개월간) ○ 분석대상 : 유기한민원 5,787건(4월 대비 308건 증가)
<input type="checkbox"/> 민원처리 단축률 : <b>77.76% → 2016. 4월 77.66% 대비 0.1%P 향상</b> ○ 단축률 75% 이상 : 11개 부서(보건과, 치수과, 사회복지과, 의약과 등) ○ 단축률 70% 이상 ~ 75% 미만 : 4개 부서(도로관리과,건설관리과,일자리정책과 등) ○ 단축률 70% 미만 : 10개 부서(복지정책과, 도시계획과, 노인복지과 등) ○ 기타(처리진수 없음) : 5개 부서 ※ 서울시 자치구 평균 단축률 : <b>66.65%</b> (4월 65.96% 대비 0.69%P 향상)
<input type="checkbox"/> 민원처리 단축률 분석 결과 ○ 2016. 5월 민원처리 단축률은 <b>77.76%</b> 로, <b>연간 추진목표인 75%을 달성함.</b> ○ 복지문화분야 일부 부서 및 인허가 대상이 많은 부서가 다소 부진 ⇒ 복지정책과, 노인복지과, 문화체육과, 건축과, 도시계획과, 관광진흥과 등 ○ 단축률 향상 부서 : 주차관리과(15.05%), 노인복지과(12.92%), 도로관리과(9.19%) 등 ○ 단축률 하락 부서 : 청소행정과(-15.23), 도시계획과(-6.33%), 자동차민원과(-4.67%) 등

2016. 6. .

**강 남 구**  
(민원여권과)

## 【 관련 규정 및 제반사항 사전검토서 】

검토분야	확인 및 적시사항
관련 규정 및 근거	현행 관련 법, 시행령, 조례, 규칙, 관련 지침 등 근거를 모두 검토하고 적시하였습니까? • 민원처리에 관한 법률 및 동법 시행령 • '16.One-Stop 민원처리제 확립 및 단축률 향상 추진 계획 (민원여권과-1043, 2016. 1. 12)
추진 경위	추진 경위는 무엇입니까? • 공약사업 추진 및 민원행정서비스 향상
예산 사항	산출 근거 및 기준 또는 예산확보 및 투입우선순위 등의 내용을 검토하고 적시하였습니까? • 비예산
수혜자 및 범위	이 업무(사업)관련 수혜자는 누구이며 수혜범위를 파악해 보았습니까? • 대상 : 강남구 공무원 및 민원인
분야별 검토사항 (계속 : ○) (신규 : )	이 업무(사업)과 관련하여 아래 등 제반사항을 검토해 보았습니까? 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	타 구 사례를 파악, 비교해 보았습니까? • 각 자치구 시행
전문가 자문	전문가의 자문이나 검토를 받았습니까? • 해당사항 없음

# 2016. 5월 민원처리 단축률 추진 결과

2016. 5월 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. 5. 1 ~ 5. 31 (1개월간)
- 사무대상 : 497종(1일 이상 유기한 민원사무), 30개부서 추진
- 추진목표 : 민원처리 단축률 75% 이상

## II 추진 결과

□ 유기한 민원 처리실적(전월 대비 308건 증가) (단위:건)

구 분	계	인터넷 민원	방문민원
2016년 5월	5,787	2,448(42.3%)	3,339(57.7%)
2016년 4월	5,479	2,257(41.2%)	3,222(58.8%)

- '16. 4월과 비교 분야별 주요 증감내용은,
  - ▶ 복지문화 분야 144건 증가 ('16. 4월 1,267건 ⇒ '16. 5월 1,411건)
  - ▶ 도시환경 분야 125건 증가 ('16. 4월 1,555건 ⇒ '16. 5월 1,680건)
  - ▶ 기획경제 분야 113건 감소 ('16. 4월 935건 ⇒ '16. 5월 822건)

○ 민원사무별 처리실적(상위 8개 민원사무)

구분	민원사무명	건수	구분	민원사무명	건수
1	보육료 및 양육수당 지원신청	765	5	육외광고물등의 표시(연장)허가	343
2	통신판매업자의 (변경)신고	565	6	장애인등록증 재교부	194
3	임대조건(변경)신고	455	7	병적증명서 발급	182
4	도로점용허가	424	8	보육시설종사자 경력(재직)증명서	152

## □ 민원처리 단축률 추진실적

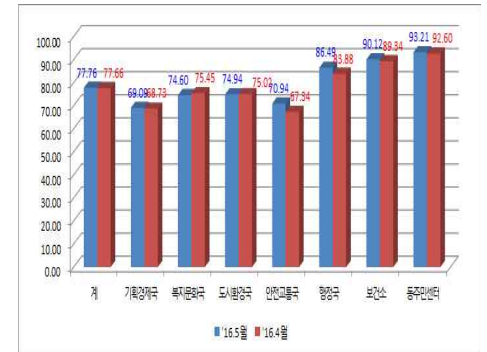
- 2016. 5월 단축률 : **77.76%(4월 77.66% 대비 0.1%P 향상)**
  - ※ 서울시 자치구 평균 단축률 : 66.65%(4월 65.96% 대비 0.69%P 향상)
    - ⇒ 「주거급여제공(변경)신청」, 「사회복지서비스 및 급여제공(변경)신청」 제외
- 부서별 단축률 추진현황
  - 단축률 75% 이상 : 11개 부서

연번	부서명	처리건수	단축률(%)	연번	부서명	처리건수	단축률(%)
1	보건과	34	96.03	7	환경과	169	88.20
2	치수과	24	92.86	8	위생과	58	86.67
3	사회복지과	86	90.27	9	부동산정보과	110	86.56
4	의약과	512	90.06	10	주택과	768	82.59
5	보육지원과	901	88.60	11	주차관리과	6	79.22
6	민원여권과	287	88.56				

- 단축률 70% 이상 ~ 75% 미만 : 4개 부서(도로관리과, 건설관리과, 일지리정책과 등)
- 단축률 70% 미만 : 10개 부서(복지정책과, 도시계획과, 문화체육과, 노인복지과 등)
- 기타(처리건수 없음) : 5개 부서

## ○ 국별 단축률 추진현황

국 별	2016. 5월(%)	2016. 4월(%)	증감
기획경제국	69.09	68.73	0.36%P향상
복지문화국	74.60	75.45	0.85%P하락
도시환경국	74.94	75.02	0.08%P하락
안전교통국	70.94	67.34	3.60%P향상
행 정 국	86.49	83.88	2.61%P향상
보 건 소	90.12	89.34	0.78%P하락
동주민센터	93.21	92.60	0.61%P향상



※ 전월대비 단축률 향상 폭이 큰 부서(향상률)

⇒ 주차관리과(15.05%P), 노인복지과(12.92%P), 도로관리과(9.19%P), 치수과(5.83%P) 등

※ 전월대비 단축률 하락 폭이 큰 부서(하락률)

⇒ 청소행정과(-15.23%P), 도시계획과(-6.33%P), 자동차민원과(-4.67%P), 자치행정과(-3.75%P) 등

## ○ 민원처리 단축률 분석 결과

- 2016. 5월 민원처리 단축률은 **77.76%**로, 4월 77.66% 대비 0.1%포인트 향상하였으며, 서울시 자치구 평균 66.65% 비해 월등히 높은 단축률을 보이고 있음.
- 5월 단축률 추진사항을 살펴보면 대체로 양호한 수치를 보이고 있으나 복지문화분야(복지정책과, 노인복지과, 문화체육과, 청소행정과)에서 다소 부진하였으며, 인허가 대상이 많은 건축과, 도시계획과, 관광진흥과는 타 부서에 비해 낮게 나타남.
- 특히, 보육지원과(901건), 지역경제과(757건), 주택과(768건), 의약과(512건)등은 처리건수가 많음에도 불구하고 민원을 빨리 처리하고 있는 것으로 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**
- 이에 단축률이 70%이하인 10개 부서에서는 유기한 민원처리가 원활히 이루어 지도록 부서내 업무분담 조정 및 직원교육을 철저히 하고, 업무 미숙지로 인한 민원 처리 지연 등이 발생하지 않도록 담당자와 부서장의 관심이 필요할 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. 5월 민원사무처리 단축률 추진실적 1부.  
2. 민원사무처리 단축률 상세내역(2016. 5월) 1부. 끝.