※「사무전결 처리규칙」 제4조 제1항에 따라 부구청장 전결

★주무관	민원지원팀장	감사담당관	부구청장
선진환	이경열	송춘섭	05/03 임동국
협 조			

방침번호	부구청장 방침 제(344)호
문서번호	감사담당관-4940
결재일자	2022.05.03.
공개여부	부분공개(5)

서울을 이끄는 송파 Songpa Leading Seoul

2022년 상반기 민원처리실태 점검계획

○ **점검기간**: ’22. 5.12.(목) ~ 5.25.(수) (10일간)

○ **점검인원**: 민원지원팀장 외 5명

○ **점검대상**: 총 91,132건
- ’21.10. 1. ~ ’22. 3.31. 기간 중 접수·처리한 민원

○ **점검방법**: 민원서류 및 민원처리시스템 점검

○ **중점 점검사항**
- 고충 및 다수인 관련 민원 처리 및 관리실태
- 유기한 민원 법정 구비서류 외 불필요한 서류 요구 여부
- 민원처리 기간 및 절차(접수·보완·결과 통보 등) 준수 여부
- 민원처리 우수사례 및 제도 개선사항 발굴 등

송파구 SONGPA-GU

감 사 담 당 관

2022년 상반기 민원처리실태 점검계획

'21년 4분기 및 '22년 1분기 접수·처리분 민원처리 실태를 점검하여 부적정 사례는 시정조치하고, 제도개선 및 수범사례는 적극 발굴·전파함으로써 민원처리의 적정성 및 신뢰성을 제고하고자 함

Ⅰ 추진근거

○ 「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제22조(처리상황의 확인·점검)

○ 2022년도 자체감사 종합계획(구청장 방침 제2호, 2022.1.6.)

Ⅱ 점검개요

○ **점검기간**: '22. 5.12.(목) ~ 5.25.(수) (10일간)

○ **점검인원**: 민원지원팀장 외 5명

○ **점검대상**: 총 91,132건 (붙임1)

- **대상기간**: '21.10. 1. ~ '22. 3.31.
  (대상기간 중 접수·처리한 유기한, 고충 및 일반민원)
- **대상부서**: 민원 접수 및 처리부서

○ **점검방법**: 민원서류 및 민원처리시스템 점검

○ **중점 점검사항**

- 고충 및 다수인 관련 민원 처리 및 관리실태
- 유기한 민원 법정 구비서류 외 불필요한 서류 요구 여부
- 민원처리 기간 및 절차(접수·보완·결과 통보 등) 준수 여부
- 민원처리 우수사례 및 제도 개선사항 발굴 등

Ⅲ 세부 추진계획

□ 점검반 편성

○ 점검반장: 민원지원팀장

○ 점검대상 부서 지정

점 검 자		구 분			점검대상 부서
직 급	성 명	계	유기한	고충 등	
계		91,132	62,044	29,088	
세무6급	김수연	22,012	19,147	2,865	주민복지국
행정7급	선진환	21,393	17,269	4,124	도시관리국
행정8급	배재영	18,743	4,849	13,894	교통환경국
행정8급	백주희	15,631	11,224	4,407	담당관, 행정안전국, 기획재정국
행정8급	안혜진	13,353	9,555	3,798	미래전략국, 보건소

□ 주요 점검사항

○ 유기한 민원처리의 적정성

- 위법·부당한 허가 및 불허가 여부
- 민원 지연처리 여부
  - 직무태만 또는 고의로 지연 처리한 사례
  - 불필요한 질의, 협의 또는 보완요구 등으로 지연 처리한 사례
- 보완 및 반려 민원의 적법·타당성 여부
  - 반려사유의 적법·타당성 검토 및 불필요한 보완서류 요구 여부

○ 고충민원 처리과정 및 결과 적정 여부

- 민원의 접수처리 및 관리의 적정여부
  - 처리기간의 준수 및 연장처리의 적정성
  - 사무전결처리규칙 준수여부
  - 접수·처리·관리 등의 적정여부(대장 및 문서의 관리, 통제 이행 실태)

- 민원 처리 내용 및 과정의 적정성
  - 필요한 행정절차(청문, 면담 등) 이행여부
  - 민원처리시 각종 부담금 등 적정 부과 여부 등
- 집행전말 확인
  - 약속한 민원에 대한 적기 조치여부
  - 위반사항에 대한 고발 등 행정처분 적기 이행여부

○ **다수인 관련 민원 처리 및 관리실태**
- 다수인 관련 민원 예방 및 사후관리 적정성
- 다수인 관련 민원 처리상황 분석·확인
- 관리카드 작성 및 추진상황 관리 여부

○ **부서별 민원 모니터링 및 점검·관리 적정 여부**
- 민원에 대한 처리결과 분석 등 사후관리 여부
- 동일 민원 재발 방지 노력 등

□ 수범사례 및 제도개선 사항 발굴

○ 현행 민원처리 제도상 불합리한 법규·제도 및 시민불편요인에 대한 개선 대책 등 방안을 강구한 사례

○ 민원 해소를 위해 적극적인 노력으로 구정의 신뢰도를 높인 사례

○ 고질·반복 및 집단민원에 대하여 적극적으로 대응 또는 해결한 사례 등

□ 점검결과에 따른 조치

○ 부적정 처리에 대한 조치: 점검결과 조치기준 (**붙임2**)
- 경미한 사항에 대해서는 현지 지도 시정조치
- 미흡처리 등 부적정 처리된 사항에 대하여는 유사한 위반사례가 발생되지 않도록 시정조치 후 비위 경중에 따라 문책 조치

○ 제도 개선사항 및 수범사례 전부서 전파 및 우수직원 표창 등

Ⅳ 행 정 사 항

□ 점검요원 교육

○ **일　　시**: ’22. 5. 9.(월) 16:30

○ **장　　소**: 4층 민원상담실

○ **교　　관**: 민원지원팀장

○ **교육내용**: 점검 착안사항, 점검예절 등

□ 점검결과 종합 보고: 점검 종료 후 30일 이내

□ 점검자료 제출 - ’22. 5.10.(화) 18시까지

○ 민원 접수 및 처리 관련 서류 일체

※ 부서에서 우편 접수한 진정 민원 포함

○ 제도개선 및 수범사례 (**붙임3**)

붙임　1. 부서별 민원 처리현황 1부.
2. 점검결과 조치기준 1부.
3. 제도개선 및 수범사례(서식) 1부.
4. 부서별 민원 제출목록 1부.　끝.