

I. 살기편한 도시 - ① 행정혁신도시

1 구민 중심의 맞춤형 민원서비스 지원체계 구축

| 소요예산 | 사업구분 | | 사업주체 | 추진상황 |
|------|------|-----|------|-----------|
| 비예산 | 계속 | 임기내 | 송파구 | 이행 후 계속추진 |

1. 사업목표

- 임기내 목표: 인허가를 신청하는 민원인을 지원하는 전담조직 체계를 구축하여 구민에게 새로운 개념의 친절·섬김행정서비스 제공
- 연차별 추진계획

| 단위사업 | 2022년 | 2023년 | 2024년 | 2025년 | 2026년 |
|--------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 민원여권과 조직개편 및 맞춤형 지원체계 구축 | | | | | |
| 맞춤형 민원서비스 운영 | | | | | |

2. 사업개요

- 추진기간: 2022.10. 1. ~ 지속
- 주요내용: 구민 중심의 맞춤형 민원서비스 지원체계 구축
 - 조직개편: (기존) 민원여권과 ▶ (신규) 민원행정과, 여권과로 개편

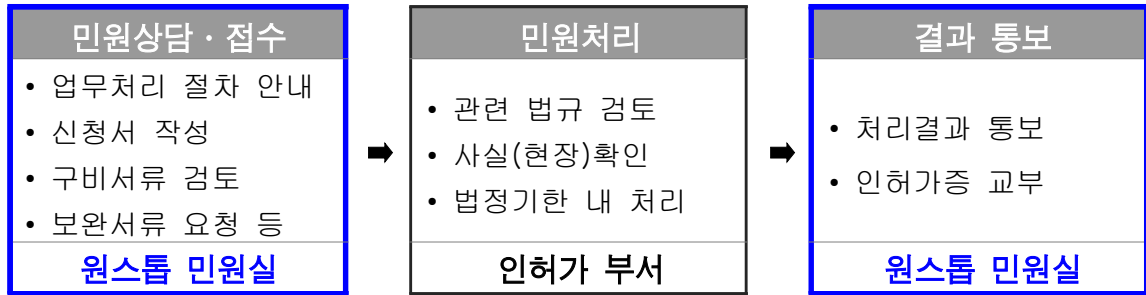
| |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> □ 민원행정과: 인허가 관련 원스톱 민원처리기능 강화 <ul style="list-style-type: none"> - 민원여권과는 민원행정과로 확대 개편하여 민원처리1,2팀을 신설 □ 여권과: 여권 전담부서 신설로 신속하고 편리한 여권업무 추진 <ul style="list-style-type: none"> - 업무효율성 극대화 및 대기시간 감축으로 인한 민원편의 증진 |
|--|

- 맞춤형 민원서비스(인허가민원 원스톱 처리) 체계 구축
 - 추진대상: 인허가민원 (총 25개 부서 480종 사무)
 - 추진방법: 민원인이 민원행정과만 방문하여 상담부터 문서 수령까지 완료

- 운영내용

- 민원처리1팀: 통신, 출판, 체육, 관광, 복지 분야 등 313종
- 민원처리2팀: 건축, 부동산, 도로, 보건 등 전문분야 167종
- 전문지식을 갖춘 직원을 배치하여 민원인에게 정확하고 친절한 응대로 민원행정 신뢰도 향상

- 처리절차



3. 추진실적

| 추진기간 | | 추진내용 | 사업비(천원) |
|----------|-------------|---|---------|
| 분기 | 일자 | | |
| '22년 | 2022.10.01. | ◦ 조직개편 (민원행정과, 여권과 신설) ◦ 구민 중심의 맞춤형 민원서비스 지원 체계 구축 ◦ 공약사업 이행 완료 | 비예산 |
| | 2022.12.05. | ◦ 국민행복민원실 평가 우수기관 선정 | 비예산 |
| '23. 1분기 | 2023.02.17. | ◦ 하하호호 민원동행서비스 운영 | 비예산 |
| | 2023.03.08. | ◦ 구민만족도조사 및 결과보고(만족도87% 내방구민 300명) | 비예산 |
| | 2023.03.30. | ◦ 2023년 직원 CS역량강화 교육(30. 31일 2회 실시) | 비예산 |
| '23. 2분기 | 2023.04.01. | ◦ 인허가민원 원스톱서비스 대상 확대 운영(435종 → 450종) ◦ 민원서식 QR코드 안내서비스 운영 | 비예산 |
| | 2023.04.03. | ◦ 민원행정 다짐(새봄맞이 민원실 새단장) 실시 | 비예산 |
| | 2023.05.16. | ◦ 특이민원(폭언·폭행 등) 발생대응 모의훈련 실시 | 비예산 |
| '23. 3분기 | 2023.07.04. | ◦ 행정안전부, 원스톱 방문 민원창구 '2유형' 승인 | 비예산 |
| | 2023.07.19. | ◦ 민원바디캠 도입(안전한 민원환경 조성) | 비예산 |
| | 2023.08.18. | ◦ 특이민원(폭언·폭행 등) 발생대응 모의훈련 실시 | 비예산 |
| '23. 4분기 | 2023.10.25. | ◦ 구청장과 민원실 직원들의 소통 간담회 개최 | 비예산 |
| | 2023.11.30. | ◦ '2023년 서울시 민원서비스 개선 우수사례' 선정 | 비예산 |
| '24. 1분기 | 2024.03.06. | ◦ 출생신고 모바일 축하카드 전송 및 출산·양육지원제도 안내 | 비예산 |
| | 2024.03.29. | ◦ 통합순번대기시스템 구축 원터치 접근서비스 제공 | 8,300 |
| '24. 2분기 | 2024.04.01. | ◦ 2024. 민원실 AI+ 스마트한 변화 보고 | 비예산 |
| | 2024.05.01. | ◦ 인허가민원 원스톱서비스 대상 확대 운영(450종 → 480종) | 비예산 |
| | 2024.05.17. | ◦ 인공지능(AI활용) 친절행정서비스 향상 교육 추진 | 550 |

4. 주민소통 실적

| 구분 | 일자 | 주요내용 |
|------|--------------------------|--|
| 언론보도 | 2022.09.23 | <ul style="list-style-type: none"> 송파구청서 인허가 민원 원스톱 서비스 <ul style="list-style-type: none"> - 한국일보, 매일경제, 문화일보, 연합뉴스 등 |
| | 2022.12.06 2022.12.07 | <ul style="list-style-type: none"> 송파구, 3회 연속 국민행복민원실 인증 <ul style="list-style-type: none"> - 문화일보, 연합뉴스, 한국경제, 뉴시스, 뉴스1, 이데일리 등 |
| | 2023.02.17 | <ul style="list-style-type: none"> 구민이 대접받는 송파, ‘하하호호 민원동행서비스’ 로 불편제로! <ul style="list-style-type: none"> - 내일신문, 연합뉴스, 아시아경제, 한국경제, 연합뉴스, BBS 등, |
| | 2023.04.07 | <ul style="list-style-type: none"> 송파구, 구민은 민원인 아닌 주인! 민원행정 다짐 결의 <ul style="list-style-type: none"> - 아시아경제, 동부신문, 토요일저널 등 |
| | 2023.04.10 | <ul style="list-style-type: none"> 민원서식 QR코드 안내 서비스 제공으로 구민 맞춤형 행정 혁신 <ul style="list-style-type: none"> - 이뉴스투데이, 아시아경제, 국제뉴스 등 |
| | 2023.07.10 | <ul style="list-style-type: none"> 구민인식 및 만족도 조사 ‘인허가민원 원스톱 서비스’ 89.1% 만족 <ul style="list-style-type: none"> - 아시아경제, 문화일보 등 |
| | 2023.07.20 | <ul style="list-style-type: none"> 민원바다캠’ 도입, 안전한 민원환경 조성 및 구민 권익 보호 <ul style="list-style-type: none"> - 조선일보, 동아일보, 서울신문, 밀라이브, 연합뉴스, 전국매일신문 등 |
| | 2023.11.06 | <ul style="list-style-type: none"> 송파구, ‘인허가 원스톱 서비스 1년’ 복잡한 민원처리 대폭 개선 <ul style="list-style-type: none"> - 아시아경제, 서울신문, 이뉴스투데이 등 |
| | 2024.04.01 | <ul style="list-style-type: none"> 송파구, AI활용한 친절행정서비스 교육 추진 <ul style="list-style-type: none"> - 한국경제, 이데일리 등 |
| | 2024.05.12 | <ul style="list-style-type: none"> “욕하고 때리고” 남용된 권리, 악성 민원...해법은? <ul style="list-style-type: none"> - 연합뉴스TV, 송파구 민원공무원 보호조치 우수 사례 |

5. 향후 추진계획

| 기간 | 추진내용 |
|-----------|--|
| 2024년 3분기 | <ul style="list-style-type: none"> 특이민원(폭언·폭행 등) 발생대응 모의훈련 실시 |

6. 집행예산 현황: 비예산

7. 현황사진



| | | | |
|-------|--------|------------|----------------|
| 민원행정과 | 과장 김종인 | 민원행정팀장 김윤경 | 담당 이진경 (☎2296) |
|-------|--------|------------|----------------|