

I. 살기편한 도시 - ① 행정혁신도시

2 신뢰받는 구민 중심 행정서비스 제공

| 소요예산 | 사업구분 | | 사업주체 | 추진상황 |
|-------|------|------|------|-----------|
| 72백만원 | 신규 | 임기 내 | 송파구 | 이행 후 계속추진 |

1. 사업목표

- 임기내 목표: 다양화·복잡화된 행정환경 및 구민의 행정서비스 기대에 부응하는 친절행정을 펼쳐 구민의 행복을 채우고 송파의 가치를 높이는 '신뢰받는 구민 중심 민원행정'을 구현하고자 함
- 연차별 추진계획

| 단위사업 | 2022년 | 2023년 | 2024년 | 2025년 | 2026년 |
|------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 민원처리실태 점검 실시 | 연2회 | 연2회 | 연2회 | 연2회 | 연2회 |
| 친절행정 우수공무원에 대한 격려 및 포상 | 연2회 | 연2회 | 연2회 | 연2회 | 연2회 |
| 부서 간 '핑퐁민원' 신속한 조정 | 수시 | 수시 | 수시 | 수시 | 수시 |
| 민원조정위원회 및 청원심의회 구성·운영 | 수시 | 수시 | 수시 | 수시 | 수시 |
| 민원처리 역량 강화 교육 | 연1회 | 연1회 | 연1회 | 연1회 | 연1회 |
| 민원업무소통 공유 게시판 운영 | - | 상시 | 상시 | 상시 | 상시 |

2. 사업개요

- 기 간: 연중
- 주요내용: 신뢰받는 민원처리 제도 운영 및 주민감동 친절행정 강화
 - 민원처리실태 점검 실시
 - 대 상: 유기한 민원, 고충민원 및 응답소 현장민원
 - 점검내용
 - ▶ 민원처리 기간 및 절차(접수·보완·결과 통보 등) 준수 여부
 - ▶ 유기한 민원 법정 구비서류 외 불필요한 서류 요구 여부

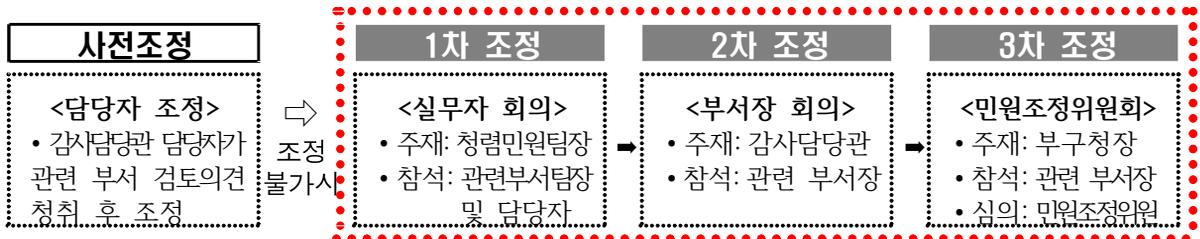
- 결과활용
 - ▶ 미흡사례를 공유하여 민원 적정 처리 독려
 - ▶ 수범사례 및 제도 개선사항 발굴 전파

- **친절행정 우수공무원에 대한 격려 및 포상**

- 대 상: 구민과 직원이 함께 공감하는 친절행정을 실천한 공무원
- 선발시기: 연 2회(상반기 6월 / 하반기 12월)
- 선정인원: 총 20명(상·하반기 각 10명)
- 내 용: 우수 공무원 상장 수여 및 상품권 지급
- 사 업 비: 4,556천원
- 향후 계획
 - ▶ 평가항목 및 지표 등을 세부적으로 체계화하여 공정한 평가 도모
 - ▶ 자발적인 친절행정 유도를 위한 포상 및 인센티브 확대 검토
(예: 국내연수, 휴양소 이용권, 복지포인트 지급 등)
 - ▶ 친절행정 이외에 신속행정, 적극행정 등 우수 공무원 선발 분야 확대

- **부서 간 ‘핑퐁민원’ 신속한 조정**

- 목 적: 소관이 불분명한 민원의 부서 간 처리기피로 인한 처리지연 예방
- 조정절차: 단계별 합의·조정을 통해 신속하게 조정



- 활용계획: 민원내용, 연관사무, 조정부서, 처리결과 등 조정 사례를 DB화하여 지속적으로 정비 및 부서 공유

- **민원조정위원회 및 청원심의회 구성·운영**

- 민원조정위원회 운영
 - ▶ 이해관계 및 갈등조정이 필요한 다수인 민원과 고질·반복민원에 대한 합리적 민원해결을 위해 내·외부 전문가 심의
 - ▶ 해당 부서 요청 및 위원장 필요 시 위원회 개최
 - ▶ 사업비: 3,409천원

- 청원심의회 구성 및 운영
 - ▶ 청원법 개정 및 동법 시행령 제정(2021.12.21.), 온라인청원 시스템 구축(2022.12.)에 따른 ‘송과구 청원심의회 운영 규정’ 제정
 - ▶ 공개청원의 공개 여부, 청원의 조사결과 등 청원처리에 관한 사항 등 심의(수시 개최)
 - ▶ 사업비: 2,382천원
- 민원처리 역량 강화 교육
 - 개인정보 보호, 신속·정확한 민원 처리 교육
 - 고충민원 처리방법 및 악성민원 대응 기법 교육
- 민원처리업무 공유 게시판 운영
 - 목 적: 업무 노하우 및 지식을 자유롭게 공유하는 게시판을 신설·운영하여 집단지성을 통한 민원처리 업무역량 강화 지원
 - 주요내용
 - ▶ 새울 행정시스템 내에 게시판을 신설·운영
 - ▶ 민원처리 매뉴얼, 법령, 처리사례 등을 공유하는 ‘업무공유’ 메뉴 운영

3. 추진실적

| 추진기간 | | 추진내용 | 사업비(백만원) |
|----------|----------------|----------------------------|----------|
| 분기 | 일자 | | |
| '22년 | 8. 25~ 8. 31. | ◦ 민원처리 역량 강화 교육 | |
| | 8. 31. | ◦ 2022 상반기 친절행정 우수공무원 선발 | 2,275천원 |
| '23. 1분기 | 2. 23.~3. 3. | ◦ 2023 상반기 응답소 현장민원 실태점검 | |
| | 3. 3. | ◦ 청원심의회 구성 및 개최 | 363천원 |
| '23. 2분기 | 4. 20.~ 4. 21. | ◦ 2차 청원심의회(서면) | 200천원 |
| | 4. 21. | ◦ 민원조정위원회 신규 위원 위촉 및 회의 개최 | 970천원 |
| | 5. 15.~ 5.17. | ◦ 3차 청원심의회(서면) | 200천원 |
| | 5. 22.~ 6. 2. | ◦ 2023년 상반기 민원처리 실태점검 | |
| | 6. 12~ 6.14. | ◦ 4차 청원심의회(서면) | 200천원 |
| | 6. 14. | ◦ 민원업무 소통 공유 게시판 신설 | |
| '23. 3분기 | 6. 26. | ◦ 2023년 상반기 친절행정 우수공무원 시상 | 2,278천원 |
| | 8. 28.~ 9. 8. | ◦ 2023 하반기 응답소 현장민원 실태점검 | |
| | 8. 30. | ◦ 민원조정위원회 개최 | 633천원 |
| | 9. 4.~ 9. 5. | ◦ 5차 청원심의회(서면) | 200천원 |
| | 9. 19. | ◦ 민원조정위원회 개최 | |

| | | | |
|----------|-----------------|---------------------------|---------|
| '23. 4분기 | 10. 23.~ 11. 3. | ◦ 2023년 하반기 민원처리 실태점검 | 2,278천원 |
| | 12. 15. | ◦ 2023년 하반기 친절행정 우수공무원 시상 | |
| '24. 1분기 | 2. 22.~ 3. 6. | ◦ 2024 상반기 응답소 현장민원 실태점검 | 200천원 |
| | 2. 27.~ 2. 28. | ◦ 1차 청원심의회(서면) | |
| | 3. 7.~ 3. 8. | ◦ 2차 청원심의회(서면) | |
| '24. 2분기 | 5. 1.~ 5. 16. | ◦ 2024년 상반기 민원처리 실태점검 | 200천원 |
| | 5. 16.~ 5. 17. | ◦ 3차 청원심의회(서면) | |
| | 6. 25. | ◦ 2024년 상반기 친절행정 우수공무원 시상 | |

4. 향후 추진계획

| 기 간 | | 추진내용 |
|-------|-----|--|
| 2024년 | 3분기 | <ul style="list-style-type: none"> ◦ 2024 하반기 응답소 현장민원 실태점검 ◦ 민원처리 역량 강화 교육 ◦ 청원심의회 개최 ◦ 민원조정위원회 |
| | 4분기 | <ul style="list-style-type: none"> ◦ 2024년 하반기 민원처리 실태점검 ◦ 2024년 하반기 친절행정 우수공무원 선발 ◦ 청원심의회 개최 |

5. 집행예산 현황

(2/4분기 기준, 백만원)

| 구 분 | 연 도 | 2022년 | 2023년 | 2024년 | 2025년 | 2026년 | 2027년 이후 |
|-----|-----|-----------------|-------|-------|-------|-------|----------|
| | | 합 계 (단위:백만원) | 6.7 | 10.8 | 10.3 | - | - |
| 구 비 | 소요 | 6.7 | 10.8 | 10.3 | - | - | - |
| | 집행 | 3.7 | 9 | 7.9 | - | - | - |

| | | | |
|-------|---------|------------|-----------------|
| 감사담당관 | 담당관 김동현 | 청렴민원팀장 장현규 | 담당 이세윤 (☎ 2091) |
|-------|---------|------------|-----------------|