

# 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

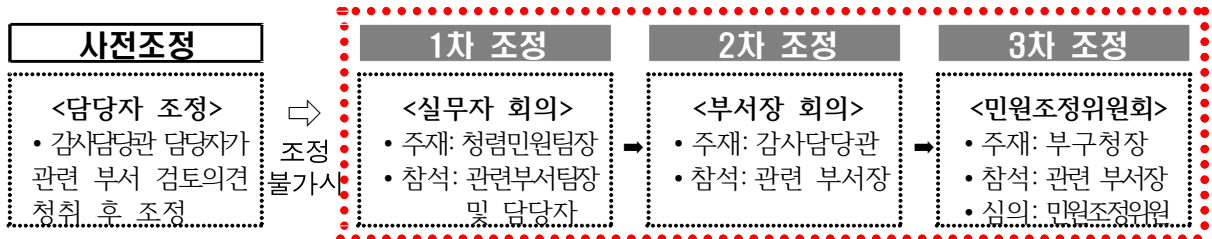
- 결과활용
  - ▶ 미흡사례를 공유하여 민원 적정 처리 독려
  - ▶ 수범사례 및 제도 개선사항 발굴 전파

- **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"> <li>◦ 2024 하반기 응답소 현장민원 실태점검</li> <li>◦ 민원처리 역량 강화 교육</li> <li>◦ 청원심의회 개최</li> <li>◦ 민원조정위원회</li> </ul>
	4분기	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 2024년 하반기 민원처리 실태점검</li> <li>◦ 2024년 하반기 친절행정 우수공무원 선발</li> <li>◦ 청원심의회 개최</li> </ul>

#### 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)
-------	---------	------------	-----------------