

# 2018년 하반기 민원처리실태 점검 결과 보고



**동 작 구**  
**[감사담당관]**

# 2018년 하반기 민원처리실태 점검결과 보고

2018년 하반기 전부서 및 보건소에 접수 처리된 고충민원, 유기한민원 등 민원사항에 대하여 민원처리 전반에 대한 실태점검을 실시하고 그 결과를 보고 드립니다

## I 점검 개요

- 점검근거** : 민원처리에 관한 법률시행령 제22조(처리상황의 확인·점검)
- 점검대상** : 전부서, 보건소
- 점검인원** : 소통민원팀장 외 4명
- 점검방법** : 서면점검
- 점검범위** : 2018. 7. 1. ~ 2018. 12. 31. 접수·처리한 민원 (단위 : 건)

계	유기한 민원	전 자 민 원		
		민원상담	구청장에게 바란다	응답소 (서울시)
39,858	32,746	5,810	368	934

- 점검기간** : 2019. 1. 28.(월) ~ 2019. 2. 13.(수) (기간중 10일)
- 점검사항**
  - 민원처리기간 및 문서관리규정(전결규정, 접수) 준수 여부
  - 『민원처리에 관한 법률』 관련 절차 준수 여부
  - 민원처리 내용의 적정성 및 적극적 민원해결 여부
  - 개인정보 수집 및 취급에 대한 적정 처리 여부
  - 다수인관련 민원 처리 적정 여부
  - 불합리한 법규·지도, 행정관행 개선 및 민원처리 우수사례 발굴

## 총 평

-  2018년 하반기에 처리한 각종 유기한민원과 전자민원에 대한 민원처리 실태를 점검한 결과,  
 민원신청의 편리성 증대 및 접수경로 다양화, 아동수당 등 정책 변화로 인해 민원신청 건수가 급격히 증가하였으며, 지적사항 또한 2018년도 상반기에 비하여 상당히 증가하였고, 일부직원들의 업무 미숙지 등으로 다음과 같은 지적사항이 적출되었음.
-  민원사무처리기간과 관련하여 민원사무처리 기한 내에 처리하지 않거나 민원신청 서류를 보류·지연하여 접수한 사례, 민원사무처리기간 연장 사항을 민원인에게 통지하지 않은 사례가 확인되었으며,
-  사무전결처리규정과 관련하여 일반(고충)민원, 다수인민원 처리 시 전결 규정을 미준수하여 처리한 사례가 있었으며, 특히, '구청장에게 바란다', 민원 처리 시 전결규정을 미준수한 사례가 다수 지적되었음.
-  또한, 민원문서 접수·관리와 관련하여 민원문서를 접수하지 않고 일반 문서로 처리하거나 전자기록물 시스템에 등록하지 않은 사례, 민원 답변 처리 시 민원인 개인정보가 포함된 민원내용을 공개문서로 잘못 분류하여 관리하는 사례가 있었으며,
-  인·허가 시 수수료 징수와 관련하여 수수료를 미징수한 사례가 있었음.
-  공통 주의사항으로 '구청장에게 바란다'를 포함한 새울전자민원 처리 시 행정정보연계 처리에 관한 사항과 민원처리기간 연장 통보 관련사항, 부서 및 담당자 지정 지연 방지에 관한 사항이 있었음.
-  업무처리 절차 미준수 등으로 반복 지적된 사례에 대한 직원 교육 실시가 필요하며 담당자 스스로 유사사례가 지적되지 않도록 업무 개선 노력이 요구됨.

## 지적사항 총괄

### 분야별(부서별) 적출현황

부 서 명	계	분야별 적출현황					행정상 조치	
		민원사무 처리기간	사무전결 처리규정	민원문서 접주관리	인허가 민원처리	기 타	주 의	시 정
합 계	60	17	26	15	1	1	48	12
자치행정과	2		1	1			1	1
체육문화과	2	1	1				2	
일자리정책과	2	1	1				2	
교육정책과	3	1	2				3	
부 과 과	1			1				1
복지정책과	4	1	1	2			3	1
사회복지과	1		1				1	
어르신청소년과	3	3					3	
보육여성과	7	1	2	3		1	5	2
청소행정과	1		1				1	
맑은환경과	3	1	1	1			2	1
주 택 과	3	1	1	1			3	
도시계획과	2	1	1				2	
도시개발과	5	2	1	2			4	1
건 축 과	5	2	2	1			4	1
공원녹지과	2		1	1			1	1
부동산정보과	2			1	1			2
가로행정과	1		1				1	
교통행정과	1		1				1	
주차관리과	1		1				1	
도로관리과	2	1	1				2	
치 수 과	2	1	1				2	
보건기획과	1		1				1	
건강관리과	1		1				1	
보건약과	3		2	1			2	1

재정상 조치 : 1건 (추징 20,000원)

신분상 조치 : 4명 (훈계 1명, 주의 3명)

### Ⅲ

## 분야별 지적사항

### 민원사무처리 기간 관련

#### ◆ 지적사항 1 — 민원사무 처리기한 미준수

민원사무를 정해진 처리기한 내에 완료하지 못한 사례

#### ◆ 지적사항 2 — 민원사무처리기간 연장처리 절차 미이행

민원사무처리기간 연장사항을 민원인에게 통지하지 않은 사례

#### ◆ 지적사항 3 — 민원사항 접수 보류 및 지연처리

민원신청 서류를 특별한 규정이 없음에도 보류·지연하여 접수한 사례

### 사무전결 처리규정 관련

#### ◆ 지적사항 — 사무전결 처리규정 미준수

일반(고충)민원처리 시 동작구 사무전결 처리규칙에 의하여 처리하지 않은 사례

「구청장에게 바란다」 민원처리 시 동작구 사무전결 처리규칙에 의하여 처리하지 않은 사례

의료기관 개설신고 처리 시 동작구 사무전결 처리규칙에 의하여 처리하지 않은 사례

사회복지법인 및 장애인 복지시설 신고 처리 시 동작구 사무전결 처리규칙에 의하여 처리하지 않은 사례

## 민원문서 접수 및 관리

### ◆ 지적사항 1 — 민원문서 미접수

민원문서를 접수하지 않고 일반문서로 처리한 사례

### ◆ 지적사항 2 — 민원문서 기록물대장 미등록

민원문서 접수 시 전자기록물 시스템에 등록하지 않은 사례

### ◆ 지적사항 3 — 민원회신 문서 관리 소홀

비공개정보가 포함된 민원회신 문서를 공개문서로 분류하여 관리한 사례

## 인·허가 민원처리

### ◆ 지적사항 — 수수료 징수에 관한 사항

부동산중개사무소 개설등록신청 수수료를 과소 징수한 사례

## 기타 지적사항

### ◆ 지적사항 — 민원처리결과 통지 시 담당자의 명시 누락

민원처리결과 통지 시 담당자의 소속성명 등을 안내하지 않은 사례