

종합민원담당관 조치결과(계획) 총괄

☐ 지적사항별

(단위 : 건)

부 서 별	지 적 사 항			
	계	시정요구	처리요구	건의요구
계	3	-	2	1
종합민원담당관	3	-	2	1

☐ 조치사항별

(단위 : 건)

부 서 별	조 치 결 과 (계획)				
	계	완 료	조치중	시기미도래	불 가
계	3	3	-	-	-
종합민원담당관	3	3	-	-	-

【종합민원담당관】

목 록

- ☐ 사회적 배려대상자를 위한 민원편의 서비스 운영 철저
- ☐ 민원사무분장조정협의회 활성화 추진
- ☐ 생활불편 민원처리시스템의 개선 방안 마련

사회적 배려대상자를 위한 민원편의 서비스 운영 철지

☐ 지적사항

- 소수의 약자를 배려하기 위한 좋은 취지를 살리고자 홍보를 철저히 하고 운영실적 향상을 위해 노력할 것

☐ 조치의견 : 건의요구

☐ 조치결과(계획) : 완료

- 2023년 사회적 배려대상자를 위한 민원편의 서비스 향상 계획 수립

[종합민원담당관-4900(2023. 3. 13.)호]

- ① 자동심장충격기(AED) 비치 및 민원실 응급상황 대비 훈련 실시 (2023년 신규 (연1회 종합민원담당관 민원담당공무원 대상 사용법 훈련 실시, 2023. 4. 12. 훈련 예정)
 - ② 사회적 배려대상자(임산부·노약자·장애인 등) ‘우선배려창구’ 운영(1번·6번 창구)
 - ③ ‘양방향 통역기 비치 및 외국인 민원상담창구’ 운영
 - ④ ‘외국어 본인서명사실확인제 이용 안내문’ 제작·배포
 - ⑤ 화상전화기를 활용한 ‘화상 수어 통역서비스’ 제공
 - ⑥ 노령자를 위한 ‘큰 글자 민원편람’ 제작·배포
 - ⑦ 외국인 주민을 위한 ‘통역서비스’ 제공(시 가족센터 및 외국인복지센터, 다누리콜센터 협조)
 - ⑧ 외국어 민원서식 비치
 - ⑨ 외국어 민원서식 해석본 비치
 - ⑩ 외국어 생활안내문 비치(생활쓰레기 배출 방법, 지방세 납부 방법)
- 이외에도 ‘휠체어·목발·유모차·확대경·보청기·점자책’ 등 각종 편의용품 비치
- 홍보 추진현황
 - 홈페이지 게시(종합민원담당관>사회적배려창구 운영) 및 2023 남양주시 생활가이드’ 수록
 - 블로그 게시(2023. 1. 27. / 2023. 3. 13.) 및 ‘남양주 톡톡’ 홍보(2023. 1. 6. / 2023. 3. 17.)

☐ 향후계획

- 사회적 배려대상자를 위한 맞춤형 민원편의 서비스 지속적 제공 및 홍보

민원사무분장조정협의회 활성화 추진

☐ 지적사항

- 부서 간 대립되거나 평풍민원 발생 시 신속한 사무분장 조정을 통해 민원 처리가 빠르게 진행될 수 있도록 운영을 활성화 할 것

☐ 조치의견 : 처리요구

☐ 조치결과(계획) : 완료

- 부서 간 평풍민원 발생 시 부서장 명의의 민원문서 재분류 요구서 즉시 징구
 - 민원사무분장조정협의회(위원장 부서장) 개최 여부 신속 결정
 - 신속한 민원처리를 위한 협의회 보완 운영
 - 단순경미한 사항, 조속한 조정이 필요한 사항은 서면으로 위원장이 처리부서 결정
 - 동일 실국소원 및 행정복지센터 내에서는 해당 실국소원장 및 센터장 처리부서 결정
- 민원사무분장조정협의회의 적극적 개최로 신속한 조정 실시
- 처리부서로 결정된 부서는 재분류 요구 불가 및 처리기간 내 조속 처리될 수 있도록 별도 관리

☐ 문제점 및 대책 : 해당없음

☐ 향후계획

- 평풍민원 발생 시 민원사무분장조정협의회 신속 개최 및 조정
- 2023년 민원처리 종합평가 시 자발적 주관부서 지정 및 적극처리 우수자 인센티브 부여(우수부서·직원 표창)

생활불편 민원처리시스템의 개선 방안 마련

☐ 지적사항

- 시민들의 최상의 민원해결 서비스를 제공할 수 있는 생활불편 민원처리 시스템 제도 개선 및 활성화 방안 추진

☐ 조치의견 : 처리요구

☐ 조치결과(계획) : 완료

- 2023. 1. 1. 비법정도로 응급보수 민원 전담 바로처리 1, 2팀 신설
- 2023. 3. 1. 바로처리팀 운영 시행
- 비법정도로 4개 권역 응급보수 단가 계약 체결
- 현장기동반 운영 → 권역별 주민불편민원 해소
- 행정복지센터 및 읍면동과 바로처리팀 협업체계 구축
 - 응급보수 민원 읍면동 가이드라인 수립 및 시행
- 비법정도로 민원분석 및 성과관리
 - 비법정도로 유형별 민원 접수·처리 분석
 - 빅데이터화 자료 작성 ⇨ 선제적·맞춤형 민원 대응

☐ 문제점 및 대책

- 바로처리 시행 초기에 따른 대비책 마련
 - 2023. 1. 27. 비법정도로 읍면동 담당부서 간담회 개최
 - 2023. 2. 13. 비법정도로 읍면동 담당자 및 단가계약 업체 교육 실시
 - 2023. 3. 2. 바로처리 종합운영 계획 행정복지센터 및 읍면동 시달
 - 2023. 3. 10. 바로처리 시민참여단 위촉 및 민원 모니터링 실시
 - 4개 권역 단가계약 업체 신속한 민원 현장 확인 교육
 - 수해 등 민원 집중 시기 별도 응급보수 단가계약 추가 발주

☐ 향후계획

- 2023. 7월 바로처리 상반기 운영 결과 및 성과 분석을 통한 제도 개선