

민원담당관

민원담당관 김선미

민원담당관 조치결과(계획) 총괄

□ 지적사항별

(단위 : 건)

부 서 별	지 적 사 항			
	계	시정요구	처리요구	건의요구
계	4	-	2	2
민원담당관	4	-	2	2

□ 조치사항별

(단위 : 건)

부 서 별	조 치 결 과 (계 획)				
	계	완 료	조치중	시기미도래	불 가
계	4	2	2	-	-
민원담당관	4	2	2	-	-

【 민원담당관 】

목 록

- ☐ 민원조정위원회 운영 계획 수립 및 운영 철저
- ☐ 사전심사 청구제도 활성화 방안 마련
- ☐ 성실한 국민신문고 답변을 위한 민원회신 관리 철저
- ☐ 시민소통 모니터링의 실효성 제고

민원조정위원회 운영 계획 수립 및 운영 철저

□ 지적사항

- 민원조정위원회 운영 계획 정비 및 조례 등 관련 규정에 따른 행정절차가 진행될 수 있도록 운영 철저
- 민원 조정 시 특정 의견에 편중되지 않도록 객관성 강화

□ 조치의견 : 처리요구

□ 조치결과(계획) : 조치중

- 「민원조정위원회 운영에 관한 조례」 일부 개정 추진
 - 민원의 종합적인 검토·조정 등을 위하여 필요한 경우 민원담당관 안건 상정 명문화
 - 민원조정위원회 운영에 혼선이 없도록 상위법령에 따른 용어 정비
- 2024년 민원조정위원회 운영 계획 수립 추진
 - 거부처분에 대한 이의신청 총괄 관리
 - : 처리주무부서에서 이의신청 접수시 민원조정위원회 상정 여부를 검토하여 민원담당관에 제출
 - 민원조정위원회 심의 결과에 따른 후속 조치 관리 강화

□ 문제점 및 대책

- 해당없음

□ 향후 계획

- 2024. 3월 : 「민원조정위원회 운영에 관한 조례」 일부 개정
- 2024. 4월 : 민원조정위원회 운영 계획 수립 및 시행

사전심사청구제도 활성화 방안 마련

☐ 지적사항

- 사전심사청구제도 실적이 저조함에 따라 제도운영의 활성화 방안 마련 필요
- 지자체 권한으로 자체 청구 대상을 확대하여 시민 편의 제고

☐ 조치의견 : 건의요구

☐ 조치결과(계획) : 조치중

- 2023. 11. 9. : 전 부서 대상 사전심사청구제 활성화 협조 요청
- 2023. 11. 27. : 사전심사청구 사무 확대를 위한 해당 부서 검토 요청
- 2024. 1. 23. : 해당 부서 검토 재요청
 - 식품위생관련 영업신고, 폐수배출시설 설치 신고 등 12개 민원사무
 - 협의 부서 간 운영 절차 개선 등 효율성 제고를 위한 운영방안 논의

☐ 문제점 및 대책

- 해당 없음

☐ 향후계획

- 사전심사청구 사무 추가 발굴 및 관련 부서 개별 협의 지속 추진

성실한 국민신문고 답변을 위한 민원회신 관리 철저

☐ 지적사항

- 예산부족 등의 불친절 무성의 답변에 대한 관리 철저로 시민 불편 사항이 재발하지 않도록 주의가 필요함

☐ 조치의견 : 처리요구

☐ 조치결과(계획) : 완료

- 전부서에 국민신문고 민원 답변 시 주의사항 안내 공문시행
 - 국민신문고 민원 답변 시 주의사항 안내[종합민원담당관-23899] : 2023. 12. 15.
 - 국민신문고 민원 답변 시 주의사항 재안내[민원담당관-1679] : 2024. 1. 25.
- 국민신문고 민원 답변 시 표준양식 준수 요청
 - 민원 핵심을 피해가거나 책임 떠넘기기식 답변(예산부족 등), 불분명하거나 전문용어 또는 법률만을 나열하여 이해하기 어려운 답변 등 부적절한 답변 금지 요청
 - 「남양주시 사무전결처리 규칙」 준수 요청(상급자 결재 후 민원답변 처리)
 - 처리기간 및 이송시간 준수 요청

☐ 문제점 및 대책

- 해당 없음

☐ 향후계획

- 국민신문고 민원 처리방법 및 올바른 민원답변 방법에 대한 지속적 안내 및 민원담당공무원 직무 역량 강화 교육 실시

시민소통 모니터링의 실효성 제고

☐ 지적사항

- 민원처리 후 모니터링 실시 사이의 간극으로 인해 민원 모니터링에 따른 민원처리 개선 효과 저하 우려

☐ 조치의견 : 건의요구

☐ 조치결과(계획) : 완료

- 민원 종료 시점과 모니터링 시기 간극을 최소화
- 하반기 1회에서 상·하반기 실시로 민원처리 사후관리 강화

구 분	상반기	하반기	비고
조사대상	3~5월 완료 민원	7~9월 완료 민원	
조사기간	5~6월	9~10월	
표본 수	1,000건	1,000건	

☐ 문제점 및 대책

- 해당 없음

☐ 향후계획

- 2024. 4월 : 시민소통 모니터링 용역 계약