

- 2017년도 4/4분기 -

민원사무처리실태 점검결과 보고

민원사무의 정기적인 자체 점검을 통하여 민원사무의 신속·공정한 처리와 민원 행정제도의 합리적인 개선을 도모하고, 적극적인 민원 해결로 보다 나은 민원행정서비스를 제공하고자 함

I . 점검개요

1. 관련근거

- 민원 처리에 관한 법률 시행령 제22조
- 인천광역시연수구 민원사무처리규정 제12조

2. 점검개요

- 점검기간 : 2018. 1. 15 ~ 1. 31(13일간)
- 점검범위 : 2017. 10. 01 ~ 12. 31 기간 중 접수·처리 민원
- 점 검 반 : 조사담당 외 2명
- 점검방법 : 서면감사(장소 : 區 상설감사장)
- 중점 점검사항
 - 구민생활과 밀접한 민원사무 처리상황 전반
 - 민원처리과정의 신속성 · 합법성 · 공정성 여부
 - 외부청렴도 업무처리 기준절차의 공개성 적정 여부
 - 불가, 반려, 취하, 지연, 보완 후 처리 민원 관련 적정 여부
 - 고충민원의 적정 및 위법부당한 처리 여부

□ 다수인 관련 민원처리 현황

○ 총 괄

계	①요구수용	②대안조정	③설득·이해 종결	④추진중
4건	—	4건	—	—

○ 설득·이해 종결 유형별 현황

계	법령·제도상 수용	예산·재정상 곤란	예산·재정상 애	시책일관성 유	사 인 간 의 쟁	소 송 등 류	민 원 인 의 과 도 요 구	기 타
—	—	—	—	—	—	—	—	—

○ 분야별 해소 추진현황

분야	구분	총 건수 (a+b+c+d)	요구수용(a)	대안조정(b)	설득이해종결(c)	추진중(d)
계		4건		4건		
노 사						
보 건						
·사회복지						
환경·공해						
산림·공원		2건		2건		
건 설		1건		1건		
건 축						
교 통		1건		1건		
도시계획						
통상산업						
해양수산						
재정·세무						
문화·관광						
체 육						
교 육						
자치행정						
기 타						

□ 민원 반려(불가) 현황

○ 민원 반려(불가) 사유별 현황

부서 \ 구분(사유)	총 건수 (a+b+c+d)	자격 미달(a)	법령기준 미달(b)	오신청(c)	기타(d)
계	49		4	39	6
사회보장과	6			6	
노인장애인과	1		1		
가정정책과	33			33	
건축과	2		1		1
공원녹지과	5				5
건강증진과	2		2		

※ 기타의 경우 법적불가 등의 사유

Ⅱ. 민원처리실태 점검결과

1. 총 평

○ 금번 2017년 4/4분기 민원처리실태 점검결과, 전반적으로 인허가 관련 기준 및 처리절차의 공개는 민원인에게 잘 이루어졌으며 반려 및 불가의 경우는 기준 및 처리절차에 대한 홍보를 강화하여 자격 미달이나 법령기준 미달로 인한 민원인 불편 최소화가 필요할 것이며, 일부부서에서는 아직까지 기본적인 처리과 기록물 등록번호 누락 및 민원접수 처리시 구비서류 등의 완비여부, 처리기간 확인에 미흡한 것으로 나타나 이에 대한 교육이 필요함.

구 분	2017년 3/4분기	2017년 4/4분기
민원접수	9,461건	7,896건
지적비율	0.67%	0.23%
지적사항	64건	18건
지적내용	▶ 행정정보공동이용 활용 소홀 : 37건 ▶ 수수료 오징수 : 11건 ▶ 민원처리 소홀 : 16건	▶ 민원 처리 지연 : 1건 ▶ 수수료 오징수 : 9건 ▶ 민원처리 소홀 : 8건

○ 금번 민원사무실태 점검결과 지적사항은 3개 유형으로 **민원처리지연, 수수료 오(미)징수, 민원처리 소홀**로 나타남

- 민원처리 지연에 따른 지적은 부득이한 사유로 지연이 예상될 경우 처리기한 연장 등 담당자의 민원처리 지연 방지에 대한 노력이 필요
- 수수료 오(미)징수는 관련 규정 및 지침 개정사항에 대한 상시업데이트, 교육을 통한 재발방지가 필요
- 점검시 지속적으로 발생하는 공통사항에 다음의 사항은 민원담당자들의 부서 자체교육을 통하여 개선 및 시정이 필요함
- 민원서류 처리과 기록물 등록번호 누락
- 민원실에서 접수된 민원문서 처리부서는 구비서류의 완비여부(기재사항, 수수료 납부여부 등), 처리기간, 현장확인 등 처리에 만전
- ※ 수수료 누락 다수
- 민원처리 소홀은 문서의 결재전에 새울시스템에 입력한 경우로서 즉시 처리의 경우 3시간내에 처리후 즉시 시스템에 결과 입력 처리토록 유의해야 하며, 민원실에서는 민원접수시 구비서류(수수료 등) 및 처리기간 등 확인에 대한 노력 필요함.

2. 점검결과

☐ 점검대상 총 7,896건 접수처리(지적 건수 : 18건)

☐ 지적사항(해당부서 “시정·주의” 조치)

연 번	지 적 내 용	조 치 사 항		
		행정상	재정상	신분상
계	총 18 건		43,400원 환수 4,000원 환급	
1	민원신청서 처리 소홀 : 7건	주의		
2	수수료 미징수 : 3건	주의 및 시정	2,400원 환수	
3	민원처리 지연 : 1건	주의		
4	수수료 과다징수 : 2건	주의 및 시정	4,000원 환급	
5	수수료 미징수 : 4건	주의 및 시정	41,000원 환수	
6	민원신청 접수·처리 소홀 : 1건	주의		

Ⅲ. 주요 지적사례

☐ 민원접수 처리 소홀

- 『자동차관리법 시행규칙』 제112조(변경등록)에 의거 자동차관리사업의 변경등록신청 시 동법 제156조에 따라 수수료(13,100원)를 납부하여야함.
- 민원처리부서에서는 자동차관리사업 변경등록신청 민원문서를 민원접수 부서로부터 이송 받으면서 민원문서에 수수료(13,100원)가 인증되어 있지 않은 것을 확인하지 못하고 민원문서를 처리하였으며, 또한 이를 확인하는 과정에서 민원인이 민원문서 접수 시에 접수창구에 수수료를 납부하였으나 수수료 인증이 누락된 사실을 알게 되었음.

- 민원처리부서에서는 자동차관리사업 변경등록 신청 1건에 대하여 민원을 처리하면서 수수료가 인증되어 있지 않음에도 민원처리를 한 사실이 있음.
- 민원접수부서에서는 상기 현황과 같이 자동차관리사업 변경등록신청 민원문서를 접수하면서 인증을 누락한 사실이 있음.

□ **민원신청 제출서류 첨부 및 확인 부적정**

- 옥외광고사업(변경) 및 옥외광고물 등 표시연장 신청(신고)시 인천광역시 연수구 옥외광고물 등 관리조례 제24조에 의거 수수료를 납부하여야함.
 - 옥외광고사업(변경) 3건 : [별표5]나. 옥외광고업 변경 등록 7,000원
 - 옥외광고물 표시연장 신청(신고) 1건 : [별표3]나. 돌출간판(1*1) 수수료 20,000원
- 그러나 담당부서에서는 옥외광고사업(변경) 및 옥외광고물 등 표시연장 신청(신고) 등 4건에 대하여 민원을 처리하면서 수수료를 납부하지 않았음에도 이를 확인하지 않고 민원 접수처리를 소홀히 한 사실이 있음.