

# 민원처리 세부 현황(4월)

「민원처리에 관한 법률 시행령」 제22조에 따라 민원 처리사항을 확인·점검하여 문제점을 개선하고 민원 만족도의 척도인 민원처리 단축률 향상과 지연처리방지 등 민원행정서비스의 만족도 제고

## 1 점검 개요

1. 점검대상 : 본청 및 읍·면 4월 민원 접수·처리 민원 실적
2. 점검기간 : 2023. 4. 1. ~ 4. 30.
3. 점검방법 : 서울 민원행정시스템 및 기타 민원시스템 자료 추출 후 조사분석
4. 점검내용
  - 민원 구분별, 민원처리 현황별, 부서별 민원 접수·처리 현황 확인
  - 민원처리 단축률 및 지연민원 현황 파악
  - 반려, 불가, 고충 민원 현황 확인

## 2 민원사무 접수 현황

### 1. 민원접수 현황 총괄

| 구 분 | 총 건수   | 일반민원   | 인터넷민원 | 창구민원 |        |        |
|-----|--------|--------|-------|------|--------|--------|
|     |        |        |       | 여 권  | 제증명    | 어디서나 민 |
| 4월  | 15,043 | 5,853  | 405   | 200  | 8,334  | 251    |
| 누계  | 69,915 | 27,185 | 1,919 | 921  | 38,544 | 1,744  |

### 2. 일반민원 접수현황

○ 민원 구분별

| 구분    | 계      | 고충민원 | 단순민원  | 복합민원  | 즉결기타  | 즉결제증명  | 무인민원<br>발급기 |
|-------|--------|------|-------|-------|-------|--------|-------------|
| 4월    | 5,853  | 8    | 1,859 | 241   | 1,008 | 2,737  | 4,844       |
| 누계    | 27,185 | 48   | 7,811 | 1,007 | 4,534 | 13,785 | 16,276      |
| 비율(%) | 100    | 0.3  | 31.7  | 4.1   | 17.2  | 46.7   |             |

(단위 : 건)

- 고충민원 처리현황(부서별)

| 연 번 | 담 당 부 서 | 내 용                  | 처리결과 |
|-----|---------|----------------------|------|
| 1   | 재무과     | 방월마을 태양광 허가 요청       | 기타불가 |
| 2   | 도시건축과   | 2023년도 빈집정보 요청       | 해결   |
| 3   | 수산자원과   | 울도어촌계 실태조사 후 행정조치 요청 | 해결   |
| 4   | 농축산과    | 승마장 말 인도대금 지급 요청     | 해결   |
| 5   | 산림공원과   | 다정리 산지훼손 원상복구에 관한 민원 | 해결   |

※ 이송 : 3건 제외

### 3. 인터넷 민원 접수현황

| 구 분         | 접수  | 답변<br>게시 | 답변 미 게시 내역 |             |             |                 | 비고                                  |
|-------------|-----|----------|------------|-------------|-------------|-----------------|-------------------------------------|
|             |     |          | 소계         | 타기관<br>소관이첩 | 답변게시<br>불필요 | 답변이 필요하나<br>미게시 | 비고                                  |
| 군수에게<br>바란다 | 49  | 32       | 17         |             |             |                 | 삭제16,<br>게시판이동1                     |
| 정보공개청구      | 171 | 92       | 79         | 1           | 78          |                 | 취하11,이송1<br>정보부존재54,<br>진정·질의11,종결2 |
| 국민신문고       | 185 | 168      | 17         | 6           | 11          |                 | 취하11,이송6                            |
| 계           | 405 | 293      | 112        | 7           | 88          |                 |                                     |

\* 『군수에게 바란다』 전월대비 23건 증가

\* 『정보공개청구』 전월대비 9건 증가

\* 『국민신문고』 전월대비 약 25건 감소, 불법 광고물 및 불법 주정차신고 등 빈발민원의 감소

### 3 민원사무 처리 현황

#### 1. 일반민원 처리현황

(단위 : 건)

| 기간              | 계              | 처리상태            |             |             |             |              |              |
|-----------------|----------------|-----------------|-------------|-------------|-------------|--------------|--------------|
|                 |                | 해결              | 불가          | 반려          | 취하          | 기타           | 처리중          |
| '23.4월<br>(비율%) | 5,853<br>(100) | 5,712<br>(97.5) | 9<br>(0.15) | 12<br>(0.2) | 18<br>(0.3) | 19<br>(0.44) | 83<br>(1.41) |

\* 기타 : 오류 제증명 19건

- 불가, 반려 민원 처리현황

| 구분  | 부서명                           | 민원명                           | 건수                     | 민원처리근거                 |
|-----|-------------------------------|-------------------------------|------------------------|------------------------|
| 합계  |                               |                               | 12                     |                        |
| 반려  | 도시건축과                         | 건축신고<복합>                      | 1                      | 민원처리에 관한 법률 시행령 제25조   |
|     | 보건행정과                         | 식품관련영업신고                      | 1                      | 구비서류 미비                |
|     | 이동면                           | 장애인등록증재교부                     | 1                      | 구비서류 미비                |
|     | 상주면                           | 학교 교육비 지원-학교 교육비 신청 접수        | 1                      | 구비서류 미비                |
|     | 삼동면                           | 농지취득 자격증명 신청                  | 1                      | 농지법 제8조                |
|     | 남면                            | 장애인등록증재교부                     | 1                      | 구비서류 미비                |
|     | 설천면                           | 보육료 및 양육수당 지원신청(변경)           | 3                      | 시스템오류, 중복신청            |
|     | 설천면                           | 사회보장급여 신청(변경)서-아동수당           | 3                      | 시스템오류, 중복신청            |
| 합계  |                               |                               | 9                      |                        |
| 불가  | 복지정책과                         | 사회보장급여 신청(변경)서-기초생활보장         | 2                      | 2023.4.15. 신청인 사망      |
|     | 재무과                           | 진정                            | 1                      | 공유재산 및 물품관리법           |
|     | 삼동면                           | 농지취득 자격증명 신청-농지위원회의 심의대상인 경우  | 1                      | 농지법 제8조                |
|     | 삼동면                           | 농지취득 자격증명 신청-농업경영계획서를 작성하는 경우 | 1                      | 농지법 제8조                |
|     | 창선면                           | 농지취득 자격증명 신청-농지위원회의 심의대상인 경우  | 3                      | 농지취득자격증명발급심사요령 제9조3항3호 |
| 창선면 | 농지취득 자격증명 신청-농업경영계획서를 작성하는 경우 | 1                             | 농지취득자격증명발급심사요령 제9조3항3호 |                        |

\* 민원처리근거의 구체적 기재와 민원결과 처리 구분의 정확한 선택 필요

- 반려 : 민원서류 미비에 따른 이유로 행정기관이 민원인에게 민원서류를 되돌려 주는 행위
- 불가 : 민원인의 신청서류는 구비되었지만 민원 사항의 내용을 검토한 결과 법적(기타) 불가하여 민원 신청사항을 거부하는 행정기관의 의사표시

#### 2. 일반민원 부서별 처리현황

○ 본청 및 사업소 처리현황

(단위 : 건)

| 주관부서      | 접수           | 처리중       |    | 처리완료         |              |          |          |           |          |
|-----------|--------------|-----------|----|--------------|--------------|----------|----------|-----------|----------|
|           |              | 진행중       | 지연 | 소계           | 해결           | 불가       | 반려       | 취하        | 기타       |
| <b>합계</b> | <b>2,296</b> | <b>72</b> |    | <b>2,224</b> | <b>2,196</b> | <b>3</b> | <b>2</b> | <b>14</b> | <b>9</b> |
| 기획조정실     | -            |           |    |              |              |          |          |           |          |
| 핵심전략추진단   | -            |           |    |              |              |          |          |           |          |
| 행정복지국     | 행정과          | 10        |    | 10           | 9            |          |          | 1         |          |
|           | 복지정책과        | 579       | 42 | 537          | 535          | 2        |          |           |          |
|           | 주민행복과        | 15        |    | 15           | 15           |          |          |           |          |
|           | 민원지적과        | 482       |    | 482          | 480          |          |          |           | 2        |
| 관광경제국     | 재무과          | 76        |    | 76           | 75           | 1        |          |           |          |
|           | 관광진흥과        | 7         |    | 7            | 7            |          |          |           |          |
|           | 경제과          | 61        |    | 61           | 58           |          |          |           | 3        |
|           | 문화체육과        | 1         |    | 1            | 1            |          |          |           |          |
| 해양환경국     | 도시건축과        | 363       | 29 | 334          | 321          |          | 1        | 12        |          |
|           | 건설교통과        | 41        |    | 41           | 41           |          |          |           |          |
|           | 해양발전과        | 26        | 1  | 25           | 25           |          |          |           |          |
|           | 수산자원과        | 207       |    | 207          | 207          |          |          |           |          |
| 보건소       | 환경과          | 258       |    | 258          | 257          |          |          |           | 1        |
|           | 재난안전과        | -         |    |              |              |          |          |           |          |
|           | 상하수도과        | 39        |    | 39           | 39           |          |          |           |          |
|           | 보건행정과        | 65        |    | 65           | 60           |          | 1        | 1         | 3        |
| 농업기술센터    | 건강증진과        | 8         |    | 8            | 8            |          |          |           |          |
|           | 농축산과         | 43        |    | 43           | 43           |          |          |           |          |
|           | 유통지원과        | 5         |    | 5            | 5            |          |          |           |          |
|           | 농업기술과        | 6         |    | 6            | 6            |          |          |           |          |
| 산림공원과     | 4            |           | 4  | 4            |              |          |          |           |          |

○ 읍·면 처리현황

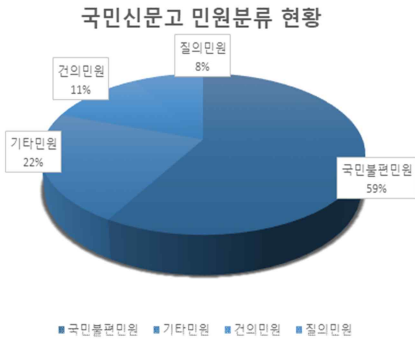
(단위 : 건)

| 주관부서      | 접수           | 처리중      |    | 처리완료         |              |          |           |          |           |
|-----------|--------------|----------|----|--------------|--------------|----------|-----------|----------|-----------|
|           |              | 진행중      | 지연 | 소계           | 해결           | 불가       | 반려        | 취하       | 기타        |
| <b>합계</b> | <b>3,557</b> | <b>2</b> |    | <b>3,555</b> | <b>3,525</b> | <b>6</b> | <b>10</b> | <b>4</b> | <b>10</b> |
| 남해읍       | 960          |          |    | 960          | 960          |          |           |          |           |
| 이동면       | 235          | 1        |    | 234          | 233          |          | 1         |          |           |
| 상주면       | 182          |          |    | 182          | 179          |          | 1         |          | 2         |
| 삼동면       | 475          |          |    | 475          | 469          | 2        | 1         | 1        | 2         |
| 미조면       | 337          |          |    | 337          | 337          |          |           |          |           |
| 남면        | 251          |          |    | 251          | 247          |          | 1         | 1        | 2         |
| 서면        | 166          |          |    | 166          | 164          |          |           |          | 2         |
| 고현면       | 187          |          |    | 187          | 187          |          |           |          |           |
| 설천면       | 132          | 1        |    | 131          | 125          |          | 6         |          |           |
| 창선면       | 632          |          |    | 632          | 624          | 4        |           |          | 2         |

### 3. 국민신문고 처리현황

| 민원종류   | 접수   | 처리완료 | 처리중 | 비고   |
|--------|------|------|-----|------|
| 합계     | 168* | 168  |     |      |
| 법정민원   | -    | -    |     |      |
| 질의민원   | 14   | 14   |     |      |
| 건의민원   | 19   | 19   |     |      |
| 권익침해민원 | -    | -    |     | 고충민원 |
| 국민불편민원 | 98   | 98   |     |      |
| 국민부담민원 | -    | -    |     |      |
| 기타민원   | 37   | 37   |     |      |

\* 이송민원(6건), 취하민원(11건) 제외



\* 2023년 민원서비스 종합평가 대비,  
⇒ 국민신문고 **기타민원 분류 최소화**

\* 향후 민원 분류 선택 시 ‘기타민원’ 최소화 안내  
⇒ 전월대비 6% 감소(28%→22%)  
⇒ 항목 중 여전히 높은 수치이므로 담당자 확인 이후 ‘기타민원’ 분류 지양 확인

## 4 민원처리 단축

### 1. 단축률 현황

| 처리기간     | 법정처리기간합계 (A) | 실제처리기간합계(B) | 단축률 [(A-B)/A]×100 | 비고 |
|----------|--------------|-------------|-------------------|----|
| 2023년 4월 | 15,019       | 5,734       | 61.8%             |    |
| 누계       | 57,351       | 21,671      | 62.2%             |    |

- 2일 이상 유기한 민원에 대한 민원처리 단축률은 법정처리기간 합계(4월) 15,019일 중 실제처리기간 합계 5,734으로 민원처리 단축률은 61.8%

\* 반려, 취하, 착오, 중복접수, 이송·이첩, 처리 중, 보완·보정에 따른 처리기간 연장 민원은 제외함

## 5 처리기한 준수(지연처리)

### ○ 지연민원 현황

- 2일 이상 유기한 지연 민원 : 0건
- 처리시간은 지연되었으나, 당일 처리된 민원 건(29건)은 제외함

※ 민원처리기한(민원처리법 제19조)

| 민원구분       | 처리기한         | 비고           |                                     |
|------------|--------------|--------------|-------------------------------------|
| 즉시민원       | 시간단위(3시간)    | 공휴일불산입       | 당일(18:00 이내)처리 되었으나 3시간 경과 시 지연민원임  |
| 처리기한 5일 이하 | 시간단위(1일 8시간) | 공휴일불산입       | 당일(18:00 이내)처리 되었으나 처리시간 경과 시 지연민원임 |
| 처리기한 6일 이상 | 1일 단위        | 초일산입, 공휴일불산입 |                                     |

## 6 민원처리 점검 결과(여기서)

- 4월 접수 민원 : 15,043건 (전월 대비 약 24.8% 감소)
  - 전월대비 일반민원(1,992건), 제증명(2,624건), 어디서나민원(353건) 감소, 기타 민원 유사
- 인터넷 민원 : 405건(전월 대비 약 1.75% 증가)
  - 군수에게바란다(23건) 증가로 인한 인터넷 민원 건의 증가
  - 국민신문고 기타민원의 경우, 전체 접수민원(이송, 취하 제외) 중 22%로 전월대비 6% 감소
- 2일 이상 유기한 민원 지연(0건)으로, 2일 이상 지연민원 0건
  - 지연사유 분석결과 출장 등으로 인한 부재로 늦어지는 경우가 발생하며, 지연이 반복되지 않도록 업무 담당자들의 각별한 주의 필요
  - **당일 처리된 지연민원(29건)**이 미포함 되었으므로 익월 지연민원이 더 감소할 수 있도록 담당자들에게 지속적인 안내 필요

### ★ 지연민원에 대한 페널티 부과 : 지연민원 사유서 제출(감사팀 협조)

- 단순(일반·즉결)민원 : 2일 이상 지연 시(4월 : 0건)
- 복합민원(고충민원) : 3일 이상 지연 시
- 민원 처리담당자에게 민원처리기한 준수 안내 : 수시
- 민원처리기한 사전예고
  - 새울 게시관 게시 : 1일 전
  - 기한 3일 전부터 처리 시까지 : 처리담당자 문자발송(처리당일, 지연일 담당팀장 포함 발송)

# 민원처리 세부 현황(5월)

「민원처리에 관한 법률 시행령」 제22조에 따라 민원 처리사항을 확인·점검하여 문제점을 개선하고 민원 만족도의 척도인 민원처리 단축률 향상과 지연처리방지 등 민원행정서비스의 만족도 제고

## 1 점검 개요

1. 점검대상 : 본청 및 읍·면 5월 민원 접수·처리 민원 실적
2. 점검기간 : 2023. 5. 1. ~ 5. 31.
3. 점검방법 : 서울 민원행정시스템 및 기타 민원시스템 자료 추출 후 조사·분석
4. 점검내용
  - 민원 구분별, 민원처리 현황별, 부서별 민원 접수·처리 현황 확인
  - 민원처리 단축률 및 지연민원 현황 파악
  - 반려, 불가, 고충 민원 현황 확인

## 2 민원사무 접수 현황

### 1. 민원접수 현황 총괄

| 구 분 | 총 건수   | 일반민원   | 인터넷민원 | 창구민원  |        |         |
|-----|--------|--------|-------|-------|--------|---------|
|     |        |        |       | 여 권   | 제증명    | 어디서나 민원 |
| 5월  | 14,542 | 5,753  | 323   | 219   | 7,934  | 231     |
| 누계  | 84,457 | 32,938 | 2,242 | 1,140 | 46,478 | 1,975   |

### 2. 일반민원 접수현황

○ 민원 구분별

| 구분    | 계      | 고충민원 | 단순민원  | 복합민원  | 즉결기타  | 즉결제증명  | 무인민원 발급기 |
|-------|--------|------|-------|-------|-------|--------|----------|
| 5월    | 5,753  | 8    | 1,796 | 249   | 1,102 | 2,598  | 2,495    |
| 누계    | 32,938 | 56   | 9,607 | 1,256 | 5,636 | 16,383 | 16,276   |
| 비율(%) | 100    | 0.28 | 31.2  | 4.32  | 19.1  | 45.1   |          |

(단위 : 건)

- 고충민원 처리현황(부서별)

| 연 번 | 담 당 부 서 | 내 용                         | 처리결과 |
|-----|---------|-----------------------------|------|
| 1   | 주민행복과   | 장애수당 증액 요청                  | 해결   |
| 2   | 도시건축과   | 건축물 부존재 확인 요청               | 해결   |
| 3   | 도시건축과   | 불법건축물 신고                    | 해결   |
| 4   | 도시건축과   | 위법 개발행위에 대한 원상복구 요청(2건)     | 해결   |
| 5   | 도시건축과   | 불법개발행위 및 불법건축물 신고 및 법적조치 요청 | 해결   |
| 6   | 도시건축과   | 불법건축물 신고                    | 해결   |
| 7   | 건설교통과   | 공유재산권 공문에 대한 답변요청           | 해결   |

### 3. 인터넷 민원 접수현황

| 구 분         | 접수         | 답변<br>게시   | 답변 미 게시 내역 |             |             |                 | 비고                                |
|-------------|------------|------------|------------|-------------|-------------|-----------------|-----------------------------------|
|             |            |            | 소계         | 타기관<br>소관이첩 | 답변게시<br>불필요 | 답변이 필요하나<br>미게시 |                                   |
| 군수에게<br>바란다 | 39         | 29         | 10         |             | 8           | 2               | 삭제8,<br>게시판이동2                    |
| 정보공개청구      | 107        | 73         | 34         | 1           | 33          |                 | 취하4,이송1<br>정보부존재27,<br>진정·질의1,총결1 |
| 국민신문고       | 177        | 155        | 22         | 8           | 14          |                 | 취하14,이송8                          |
| <b>계</b>    | <b>323</b> | <b>257</b> | <b>66</b>  | <b>9</b>    | <b>47</b>   | <b>2</b>        |                                   |

\* 『군수에게 바란다』 전월대비 10건 감소

\* 『정보공개청구』 전월대비 70건 감소

\* 『국민신문고』 전월대비 약 25건 감소, 불법 광고물 및 불법 주정차신고 등 빈발민원의 감소

### 3 민원사무 처리 현황

#### 1. 일반민원 처리현황

(단위 : 건)

| 기간              | 계              | 처리상태            |            |            |              |              |               |
|-----------------|----------------|-----------------|------------|------------|--------------|--------------|---------------|
|                 |                | 해결              | 불가         | 반려         | 취하           | 기타           | 처리중           |
| '23.5월<br>(비율%) | 5,753<br>(100) | 5,504<br>(97.5) | 6<br>(0.1) | 9<br>(0.2) | 21<br>(0.44) | 15<br>(0.25) | 180<br>(1.41) |

\* 기타 : 오류 제증명 6건, 시스템 장애 9건

- 불가, 반려 민원 처리현황

| 구분 | 부서명   | 민원명                 | 건수 | 민원처리근거                   |
|----|-------|---------------------|----|--------------------------|
| 합계 |       |                     | 9  |                          |
| 반려 | 해양발전과 | 어항시설 사용-점용기간 연장허가신청 | 1  | 어촌어항법 제41조               |
|    | 보건행정과 | 식품관련영업신고            | 1  | 구비서류 미비                  |
|    | 보건행정과 | 건강기능식품영업신고          | 1  | 구비서류 미비                  |
|    | 남해읍   | 장애인등록증재교부           | 1  | 구비서류 미비                  |
|    | 이동면   | 미지급 기초연금 지급 청구      | 1  | 구비서류 미비                  |
|    | 서면    | 농지취득 자격증명 신청        | 3  | 농지법제8조                   |
|    | 고현면   | 농지취득 자격증명 신청        | 1  | 농지법제8조                   |
| 합계 |       |                     | 6  |                          |
| 불가 | 복지정책과 | 사회보장급여 신청(변경)서      | 1  | 23.6.1 전복 고창군 전출 이관      |
|    | 민원지적과 | 부동산등기용 등록증명서 발급신청   | 1  | 중복신청                     |
|    | 삼동면   | 농지취득 자격증명 신청        | 2  | 농지법 제8조                  |
|    | 미조면   | 농지취득 자격증명 신청        | 1  | 농지법 제2조제1호               |
|    | 창선면   | 농지취득 자격증명 신청        | 1  | 농지취득자격증명발급심사요령 제9조제3항제1호 |

\* 민원처리근거의 구체적 기재와 민원결과 처리 구분의 정확한 선택 필요

- 반려 : 민원서류 미비에 따른 이유로 행정기관이 민원인에게 민원서류를 되돌려 주는 행위
- 불가 : 민원인의 신청서류는 구비되었지만 민원 사항의 내용을 검토한 결과 법적(기타) 불가하여 민원 신청사항을 거부하는 행정기관의 의사표시

#### 2. 일반민원 부서별 처리현황

○ 본청 및 사업소 처리현황

(단위 : 건)

| 주관부서      | 접수           | 처리중        |     | 처리완료         |              |          |          |           |           |
|-----------|--------------|------------|-----|--------------|--------------|----------|----------|-----------|-----------|
|           |              | 진행중        | 지연  | 소계           | 해결           | 불가       | 반려       | 취하        | 기타        |
| <b>합계</b> | <b>2,323</b> | <b>162</b> |     | <b>2,161</b> | <b>2,117</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>18</b> | <b>21</b> |
| 기획조정실     | -            |            |     | -            |              |          |          |           |           |
| 핵심전략추진단   | -            |            |     | -            |              |          |          |           |           |
| 행정복지국     | 행정과          | 3          |     | 3            | 3            |          |          |           |           |
|           | 복지정책과        | 612        | 144 | 468          | 465          | 1        |          |           | 2         |
|           | 주민행복과        | 14         |     | 14           | 14           |          |          |           |           |
|           | 민원지적과        | 549        |     | 549          | 545          | 1        |          |           | 3         |
| 관광경제국     | 재무과          | 65         |     | 65           | 65           |          |          |           |           |
|           | 관광진흥과        | -          |     | -            |              |          |          |           |           |
|           | 경제과          | 57         | 1   | 56           | 56           |          |          |           | 1         |
|           | 문화체육과        | 2          |     | 2            | 2            |          |          |           |           |
| 해양환경국     | 도시건축과        | 424        | 16  | 408          | 397          |          |          | 11        |           |
|           | 건설교통과        | 34         |     | 34           | 33           |          |          |           | 1         |
|           | 해양발전과        | 31         | 1   | 30           | 27           |          | 1        | 2         |           |
| 보건소       | 수산자원과        | 172        |     | 172          | 170          |          |          |           | 2         |
|           | 환경과          | 200        |     | 200          | 197          |          |          | 3         |           |
|           | 재난안전과        | 2          |     | 2            | 2            |          |          |           |           |
|           | 상하수도과        | 45         |     | 45           | 37           |          |          |           | 8         |
| 농업기술센터    | 보건행정과        | 56         |     | 56           | 50           |          | 2        | 1         | 3         |
|           | 건강증진과        | 14         |     | 14           | 12           |          |          | 1         | 1         |
| 농업기술센터    | 농축산과         | 30         |     | 30           | 30           |          |          |           |           |
|           | 유통지원과        | 11         |     | 11           | 11           |          |          |           |           |
|           | 농업기술과        | -          |     | -            | -            |          |          |           |           |
| 산림공원과     | 2            |            | 2   | 2            |              |          |          |           |           |

○ 읍·면 처리현황

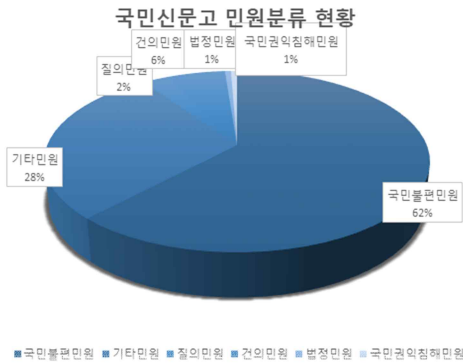
(단위 : 건)

| 주관부서      | 접수           | 처리중       |    | 처리완료         |              |          |          |          |           |
|-----------|--------------|-----------|----|--------------|--------------|----------|----------|----------|-----------|
|           |              | 진행중       | 지연 | 소계           | 해결           | 불가       | 반려       | 취하       | 기타        |
| <b>합계</b> | <b>3,430</b> | <b>16</b> |    | <b>3,414</b> | <b>3,389</b> | <b>4</b> | <b>6</b> | <b>3</b> | <b>12</b> |
| 남해읍       | 966          |           |    | 966          | 965          |          |          | 1        |           |
| 이동면       | 292          | 5         |    | 287          | 286          |          |          | 1        |           |
| 상주면       | 187          |           |    | 187          | 186          |          |          |          |           |
| 삼동면       | 408          |           |    | 408          | 402          | 2        |          | 1        | 1         |
| 미조면       | 372          |           |    | 372          | 368          | 1        |          |          | 3         |
| 남면        | 188          |           |    | 188          | 188          |          |          |          | 3         |
| 서면        | 139          |           |    | 139          | 133          |          | 3        |          |           |
| 고현면       | 193          | 11        |    | 183          | 181          |          | 1        |          | 3         |
| 설천면       | 153          |           |    | 153          | 152          |          |          | 1        |           |
| 창선면       | 532          |           |    | 532          | 528          | 1        |          | 1        | 2         |

### 3. 국민신문고 처리현황

| 민원종류   | 접수   | 처리완료 | 처리중 | 비고   |
|--------|------|------|-----|------|
| 합계     | 155* | 155  |     |      |
| 법정민원   | 1    | 1    |     |      |
| 질의민원   | 4    | 4    |     |      |
| 건의민원   | 9    | 9    |     |      |
| 권익침해민원 | 1    | 1    |     | 고충민원 |
| 국민불편민원 | 96   | 96   |     |      |
| 국민부담민원 | -    | -    |     |      |
| 기타민원   | 44   | 44   |     |      |

\* 이송민원(8건), 취하민원(14건) 제외



\* 2023년 민원서비스 종합평가 대비,  
⇒ 국민신문고 **기타민원** 분류 최소화

\* 향후 민원 분류 선택 시 ‘기타민원’ 최소화 안내  
⇒ 전월과 같음(28%)  
⇒ 그러나 항목 중 여전히 높은 수치이므로 담당자 확인 이후 ‘기타민원’ 분류 지양 확인

### 4 민원처리 단축

#### 1. 단축률 현황

| 처리기간     | 법정처리기간합계 (A) | 실제처리기간합계(B) | 단축률 [(A-B)/A]×100 | 비고 |
|----------|--------------|-------------|-------------------|----|
| 2023년 5월 | 13,365       | 5,459       | 59.1%             |    |
| 누계       | 70,716       | 27,130      | 61.6%             |    |

- 2일 이상 유기한 민원에 대한 민원처리 단축률은 법정처리기간 합계(5월) 13,365일 중 실제처리기간 합계 5,459일로 민원처리 단축률은 59.1%

\* 반려, 취하, 착오, 중복접수, 이송·이첩, 처리 중, 보완·보정에 따른 처리기간 연장 민원은 제외함

### 5 처리기한 준수(지연처리)

#### 1. 지연민원 현황

| 부서    | 합계 | 도시건축과 | 건설교통과 |
|-------|----|-------|-------|
| 5월 건수 | 2  | 1     | 1     |

\* 처리시간은 지연되었으나, 당일 처리된 민원 건(27건)은 제외함

#### 2. 지연민원 세부 현황

| 연번 | 담당부서  | 처리일자     | 민원명(접수번호)                        | 지연일수 | 민원구분 | 비고     |
|----|-------|----------|----------------------------------|------|------|--------|
| 1  | 건설교통과 | 23.5.8.  | 건설기계조종사면허 정기(수사) 적성검사 신청서(11119) | 2일   | 즉결기타 | *사유서제출 |
| 2  | 도시건축과 | 23.5.26. | 건축신고<복합>(12727)                  | 7일   | 복합민원 | *사유서제출 |

\* 처리시간은 지연되었으나, 당일 처리된 민원 건(27건)은 제외함

※ 참고 : 민원처리기한(민원처리법 제19조)

| 민원구분       | 처리기한         | 비고           |                                     |
|------------|--------------|--------------|-------------------------------------|
| 즉시민원       | 시간단위(3시간)    | 공휴일불산입       | 당일(18:00 이내)처리 되었으나 3시간 경과 시 지연민원임  |
| 처리기한 5일 이하 | 시간단위(1일 8시간) | 공휴일불산입       | 당일(18:00 이내)처리 되었으나 처리시간 경과 시 지연민원임 |
| 처리기한 6일 이상 | 1일 단위        | 초일산입, 공휴일불산입 |                                     |

### 6 민원처리 점검 결과(여기서)

- 5월 접수 민원 : 14,542건 (전월 대비 약 3.3% 감소)
  - 전월대비 일반민원(100건), 제증명(400건), 어디서나민원(20건) 감소, 기타 민원 유사
- 인터넷 민원 : 323건(전월 대비 약 20% 감소)
  - 정보공개청구(64건) 감소로 인한 인터넷 민원 건의 감소
  - 국민신문고 기타민원의 경우, 전체 접수민원(이송, 취하 제외) 중 22%로 전월과 같음
- 2일 이상 유기한 민원 지연(2건)으로, 2일 이상 지연민원 2건
  - 지연사유 분석결과 출장 등으로 인한 부재로 늦어지는 경우가 발생하며, 지연이 반복되지 않도록 업무 담당자들의 각별한 주의 필요
  - 당일 처리된 지연민원(27건)이 미포함 되었으므로 익월 지연민원이 더 감소할 수 있도록 담당자들에게 지속적인 안내 필요

★ **지연민원에 대한 페널티 부과 : 지연민원 사유서 제출(감사팀 협조)**

- 단순(일반·즉결)민원 : 2일 이상 지연 시(5월 : 1건)
- 복합민원(고충민원) : 3일 이상 지연 시(5월 : 1건)
- 민원 처리담당자에게 민원처리기한 준수 안내 : 수시
- 민원처리기한 사전예고
  - 새울 게시판 게시 : 1일 전
  - 기한 3일 전부터 처리 시까지 : 처리담당자 문자발송(처리당일, 지연일 담당팀장 포함 발송)

# 민원처리 세부 현황(6월)

「민원처리에 관한 법률 시행령」 제22조에 따라 민원 처리사항을 확인·점검하여 문제점을 개선하고 민원 만족도의 척도인 민원처리 단축률 향상과 지연처리방지 등 민원행정서비스의 만족도 제고

## 1 점검 개요

1. 점검대상 : 본청 및 읍·면 6월 민원 접수·처리 민원 실적
2. 점검기간 : 2023. 6. 1. ~ 6. 30.
3. 점검방법 : 서울 민원행정시스템 및 기타 민원시스템 자료 추출 후 조사·분석
4. 점검내용
  - 민원 구분별, 민원처리 현황별, 부서별 민원 접수·처리 현황 확인
  - 민원처리 단축률 및 지연민원 현황 파악
  - 반려, 불가, 고충 민원 현황 확인

## 2 민원사무 접수 현황

### 1. 민원접수 현황 총괄

| 구분 | 총 건수   | 일반민원   | 인터넷민원 | 창구민원  |        |            |
|----|--------|--------|-------|-------|--------|------------|
|    |        |        |       | 여권    | 제증명    | 어디서나<br>민원 |
| 6월 | 12,471 | 4,690  | 447   | 268   | 6,869  | 197        |
| 누계 | 96,928 | 37,628 | 2,689 | 1,408 | 53,347 | 2,172      |

### 2. 일반민원 접수현황

○ 민원 구분별

(단위 : 건)

| 구분    | 계      | 고충민원 | 단순민원   | 복합민원  | 즉결기타  | 즉결제증명  | 무인민원<br>발급기 |
|-------|--------|------|--------|-------|-------|--------|-------------|
| 6월    | 4,690  | 12   | 1,471  | 241   | 749   | 2,217  | 2,621       |
| 누계    | 37,628 | 68   | 11,078 | 1,497 | 6,385 | 18,600 | 18,897      |
| 비율(%) | 100    | 0.26 | 31.3   | 5.1   | 16.0  | 47.3   |             |



- 고충민원 처리현황(부서별)

| 연 번 | 담 당 부 서                 | 내 용                      | 처리결과 |
|-----|-------------------------|--------------------------|------|
| 1   | 복지정책과                   | 설천면 5개마을 공원묘역 진입도로 확장 요청 | 해결   |
| 2   | 민원지적과                   | 남해군 정착관련 자료 요청           | 해결   |
| 3   | 민원지적과                   | 부동산 등기용 등록번호 명의변경 반려 요청  | 해결   |
| 4   | 민원지적과                   | 지적재조사 사업 관련 민원 제기        | 해결   |
| 5   | 건설교통과,<br>환경과,<br>산림공원과 | 농로파손 및 산지훼손, 폐기물 무단투기 신고 | 해결   |
| 6   | 도시건축과                   | 건축물 관련 민원 선처 요청          | 해결   |
| 7   | 도시건축과                   | 불법건축물 신고(2건)             | 해결   |
| 8   | 수산자원과                   | 새우양식업 반대 민원 제기           | 해결   |
| 9   | 환경과                     | 저온창고 실외기 소음              | 해결   |
| 10  | 환경과                     | 비영리민간단체 공익활동에 대한 적극행정 요청 | 해결   |
| 11  | 남면                      | 도로 홍수 방지 및 양지천 정리 요청     | 해결   |

3. 인터넷 민원 접수현황

| 구 분         | 접수         | 답변<br>게시   | 답변 미 게시 내역 |             |             |                 | 비고  |
|-------------|------------|------------|------------|-------------|-------------|-----------------|---|
|             |            |            | 소계         | 타기관<br>소관이첩 | 답변게시<br>불필요 | 답변이 필요하나<br>미게시 | 비고  |
| 군수에게<br>바란다 | 55         | 52         | 3          |             | 3           |                 | 삭제3   |
| 정보공개청구      | 146        | 88         | 58         | 2           | 53          | 3               | 이송2, 취하 14,<br>정보부존재 35,<br>진정·질의 1, 종결 3,<br>미처리 2, 연장 1 |
| 국민신문고       | 246        | 222        | 24         | 13          | 10          | 1               | 취하 10, 연장 1   |
| <b>계</b>    | <b>447</b> | <b>362</b> | <b>85</b>  | <b>15</b>   | <b>66</b>   | <b>4</b>        |   |

\* 『군수에게 바란다』 전월대비 16건 증가

- 나상도길 조성 요청 및 군민의 날 행사 나상도 초청 요청 17건

\* 『정보공개청구』 전월대비 39건 증가

\* 『국민신문고』 전월대비 69건 증가

### 3 민원사무 처리 현황

#### 1. 일반민원 처리현황

(단위 : 건)

| 기간              | 계              | 처리상태            |             |             |              |             |              |
|-----------------|----------------|-----------------|-------------|-------------|--------------|-------------|--------------|
|                 |                | 해결              | 불가          | 반려          | 취하           | 기타          | 처리중          |
| '23.6월<br>(비율%) | 4,690<br>(100) | 4,522<br>(96.4) | 3<br>(0.06) | 9<br>(0.19) | 22<br>(0.47) | 5<br>(0.11) | 129<br>(2.8) |

\* 기타 : 오류 제증명 3건, 시스템 장애 3건

- 불가, 반려 민원 처리현황

| 구분 | 부서명   | 민원명            | 건수 | 민원처리근거               |
|----|-------|----------------|----|----------------------|
| 합계 |       |                | 9  |                      |
| 반려 | 도시건축과 | 건축신고<복합>       | 1  | 건축법 제14조             |
|    | 보건행정과 | 식품관련영업신고       | 1  | 구비서류 미비              |
|    | 보건행정과 | 식품관련영업신고       | 1  | 구비서류 미비              |
|    | 건강증진과 | 의료기기판매(임대)업 신고 | 1  | 의료기기법 제17조           |
|    | 삼동면   | 농지취득 자격증명 신청   | 1  | 농지법 제8조              |
|    | 미조면   | 장애인등록증 재교부     | 1  | 구비서류 미비              |
|    | 서면    | 농지취득 자격증명 신청   | 1  | 농지법제8조 및 심사요령 제9조제3항 |
|    | 고현면   | 농지취득 자격증명 신청   | 1  | 농지법 제8조              |
|    | 설천면   | 장애인등록증 재교부     | 1  | 구비서류 미비              |
| 합계 |       |                | 3  |                      |
| 불가 | 도시건축과 | 건축신고<복합>       | 1  | 건축법 제14조             |
|    | 삼동면   | 농지취득 자격증명 신청   | 2  | 농지법 제8조              |

\* 민원처리근거의 구체적 기재와 민원결과 처리 구분의 정확한 선택 필요

- 반려 : 민원서류 미비에 따른 이유로 행정기관이 민원인에게 민원서류를 되돌려 주는 행위
- 불가 : 민원인의 신청서류는 구비되었지만 민원 사항의 내용을 검토한 결과 법적(기타) 불가하여 민원 신청사항을 거부하는 행정기관의 의사표시

## 2. 일반민원 부서별 처리현황

### ○ 본청 및 사업소 처리현황

(단위 : 건)

| 주관부서           | 접수           | 처리중        |     | 처리완료         |              |          |          |           |          |
|----------------|--------------|------------|-----|--------------|--------------|----------|----------|-----------|----------|
|                |              | 진행중        | 지연  | 소계           | 해결           | 불가       | 반려       | 취하        | 기타       |
| <b>합계</b>      | <b>1,972</b> | <b>128</b> |     | <b>1,718</b> | <b>1,790</b> | <b>1</b> | <b>4</b> | <b>22</b> | <b>2</b> |
| 기획조정실          | -            |            |     | -            |              |          |          |           |          |
| 핵심전략추진단        | -            |            |     | -            |              |          |          |           |          |
| 행정<br>복지국      | 행정과          | 7          |     | 7            | 6            |          |          | 1         |          |
|                | 복지정책과        | 315        | 103 | 212          | 212          |          |          |           |          |
|                | 주민행복과        | 25         |     | 25           | 25           |          |          |           |          |
|                | 민원지적과        | 473        |     | 473          | 471          |          |          |           | 2        |
|                | 재무과          | 68         |     | 68           | 68           |          |          |           |          |
| 관광<br>경제국      | 관광진흥과        | 8          |     | 8            | 8            |          |          |           |          |
|                | 경제과          | 79         |     | 79           | 79           |          |          |           |          |
|                | 문화체육과        | 1          |     | 1            | 1            |          |          |           |          |
|                | 도시건축과        | 385        | 23  | 362          | 344          | 1        | 1        | 16        |          |
|                | 건설교통과        | 29         |     | 29           | 29           |          |          |           |          |
| 해양<br>환경국      | 해양발전과        | 41         | 1   | 40           | 38           |          |          | 2         |          |
|                | 수산자원과        | 217        |     | 217          | 217          |          |          |           |          |
|                | 환경과          | 143        |     | 143          | 143          |          |          |           |          |
|                | 재난안전과        | 1          |     | 1            | 1            |          |          |           |          |
|                | 상하수도과        | 43         |     | 43           | 43           |          |          |           |          |
| 보건소            | 보건행정과        | 76         |     | 76           | 72           |          | 2        | 2         |          |
|                | 건강증진과        | 12         |     | 12           | 10           |          | 1        | 1         |          |
| 농업<br>기술<br>센터 | 농축산과         | 34         | 1   | 33           | 33           |          |          |           |          |
|                | 유통지원과        | 10         |     | 10           | 10           |          |          |           |          |
|                | 농업기술과        | 1          |     | 1            | 1            |          |          |           |          |
|                | 산림공원과        | 4          |     | 4            | 4            |          |          |           |          |

### ○ 읍·면 처리현황

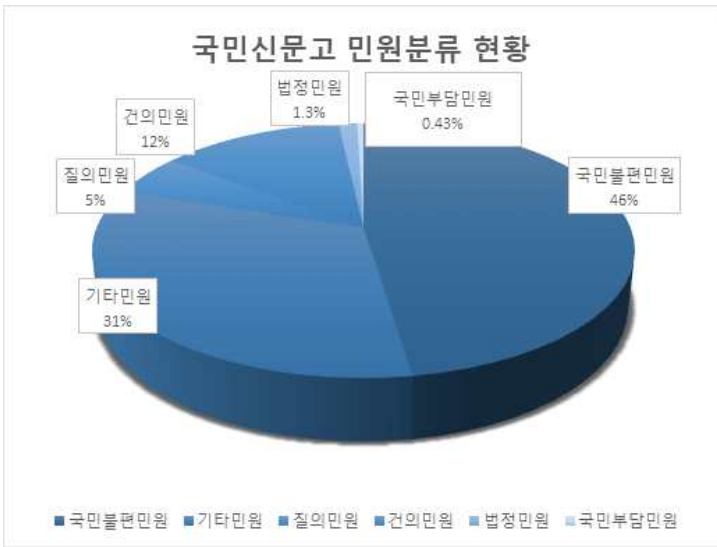
(단위 : 건)

| 주관부서      | 접수           | 처리중      |    | 처리완료         |              |          |          |    |          |
|-----------|--------------|----------|----|--------------|--------------|----------|----------|----|----------|
|           |              | 진행중      | 지연 | 소계           | 해결           | 불가       | 반려       | 취하 | 기타       |
| <b>합계</b> | <b>2,718</b> | <b>1</b> |    | <b>2,717</b> | <b>2,707</b> | <b>2</b> | <b>5</b> |    | <b>3</b> |
| 남해읍       | 672          |          |    | 672          | 670          |          |          |    | 2        |
| 이동면       | 216          |          |    | 216          | 216          |          |          |    |          |
| 상주면       | 187          |          |    | 187          | 187          |          |          |    |          |
| 삼동면       | 366          |          |    | 366          | 363          | 2        | 1        |    |          |
| 미조면       | 251          |          |    | 251          | 250          |          | 1        |    |          |
| 남 면       | 160          |          |    | 160          | 160          |          |          |    |          |
| 서 면       | 99           |          |    | 99           | 98           |          | 1        |    |          |
| 고현면       | 156          |          |    | 156          | 155          |          | 1        |    |          |
| 설천면       | 98           | 1        |    | 97           | 95           |          | 1        |    | 1        |
| 창선면       | 513          |          |    | 513          | 513          |          |          |    |          |

### 3. 국민신문고 처리현황

| 민원종류   | 접수   | 처리완료 | 처리중 | 비고   |
|--------|------|------|-----|------|
| 합계     | 233* | 232  | 1   |      |
| 법정민원   | 3    | 3    |     |      |
| 질의민원   | 12   | 12   |     |      |
| 건의민원   | 29   | 29   |     |      |
| 권익침해민원 | -    |      |     | 고충민원 |
| 국민불편민원 | 107  | 107  |     |      |
| 국민부담민원 | 1    | 1    |     |      |
| 기타민원   | 73   | 72   | 1   |      |

\* 이송민원(13건), 취하민원(10건) 제외



\* 2023년 민원서비스 종합평가 대비,  
⇒ 국민신문고 **기타민원** 분류 최소화

\* 향후 민원 분류 선택 시 ‘기타민원’ 최소화 안내  
⇒ 전월대비 3%증가(28%→31%)  
⇒ 담당자 확인 후 ‘기타민원’ 분류지양 안내

## 4 민원처리 단축

### 1. 단축률 현황

| 처리기간     | 법정처리기간합계 (A) | 실제처리기간합계(B) | 단축률<br>[(A-B)/A]×100 | 비고 |
|----------|--------------|-------------|----------------------|----|
| 2023년 6월 | 14,041       | 6,023       | 57.1%                |    |
| 누계       | 84,757       | 33,153      | 60.9%                |    |

- 2일 이상 유기한 민원에 대한 민원처리 단축률은 법정처리기간 합계(6월) 14,041일 중 실제처리기간 합계 6,023일으로 민원처리 단축률은 57.1%

\* 반려, 취하, 착오, 중복접수, 이송·이첩, 처리 중, 보완·보정에 따른 처리기간 연장 민원은 제외함

## 5 처리기한 준수(지연처리)

### ○ 지연민원 현황

- 2일 이상 유기한 지연 민원 : 0건
- 처리시간은 지연되었으나, 당일 처리된 민원 건(36건)은 제외함

※ 참고 : 민원처리기한(민원처리법 제19조)

| 민원구분       | 처리기한         | 비 고             |                                     |
|------------|--------------|-----------------|-------------------------------------|
| 즉시민원       | 시간단위(3시간)    | 공휴일불산입          | 당일(18:00 이내)처리 되었으나 3시간 경과 시 지연민원임  |
| 처리기한 5일 이하 | 시간단위(1일 8시간) | 공휴일불산입          | 당일(18:00 이내)처리 되었으나 처리시간 경과 시 지연민원임 |
| 처리기한 6일 이상 | 1일 단위        | 초일산입,<br>공휴일불산입 |                                     |

## 6 민원처리 점검 결과

### ○ 6월 접수 민원 : 12,471건 (전월 대비 약 16.6% 감소)

- 전월대비 일반민원(1,063건), 제증명(1,065건), 어디서나 민원(34건) 감소
- 인터넷민원(123건), 여권 (49건) 증가

### ○ 인터넷 민원 : 447건(전월 대비 38.4% 증가)

- 국민신문고 기타민원의 경우, 전체 접수민원(이송, 취하 제외) 중 31%로 전월대비 3% 증가

### ○ 2일 이상 유기한 민원 지연(0건)으로, 2일 이상 지연민원 0건

- 지연사유 분석결과 출장 등으로 인한 부재로 늦어지는 경우가 발생하며, 지연이 반복되지 않도록 업무 담당자들의 각별한 주의 필요
- **당일 처리된 지연민원(36건)**이 미포함 되었으므로 익월 지연민원이 더 감소할 수 있도록 담당자들에게 지속적인 안내 필요

### ★ 지연민원에 대한 페널티 부과 : 지연민원 사유서 제출(감사팀 협조)

- 단순(일반·즉결)민원 : 2일 이상 지연 시(6월 : 0건)
- 복합민원(고충민원) : 3일 이상 지연 시(6월 : 0건)

### ○ 민원 처리담당자에게 민원처리기한 준수 안내 : 수시

### ○ 민원처리기한 사전예고

- 새울 게시판 게시 : 1일 전
- 기한 3일 전부터 처리 시까지 : 처리담당자 문자발송(처리당일, 지연일 담당팀장 포함 발송)