

# 민원처리 세부 현황(1월)

「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 1월 민원 접수·처리 민원 실적
2. 점검기간 : 2022. 1. 1. ~ 2022. 1. 31.
3. 점검방법 : 서울민원행정시스템 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 민원
1월	24,803	13,155	315	13	10,956	367
누계	24,803	13,155	315	13	10,956	367

### 2. 일반민원 접수현황

○ 민원 구분별

(단위 : 건)

구분	계	고충민원	단순민원	복합민원	즉결기타	즉결제증명	무인민원 발급기
1월	13,155	18	1,597	237	787	10,516	3,833
누계	13,155	18	1,597	237	787	10,516	3,833
비율(%)	100	0.1	12.1	1.8	6	80	

- 고충민원 처리현황(부서별)

연 번	담 당 부 서	내 용	처리결과
1	기획성과담당관	문중 관리금 반환 관련 탄원(4건)	해결
2	공공건축추진단	도시재생뉴딜 관광사업특구가로 조성사업에 대한 이의제기	해결
3	환경물관리단	창선 하수종말처리장 관련 민원제기	해결
4	해양수산과	임대차계약 갱신 청구	해결
5	도시건축과	불법건축물 신고(3건)	해결
6	도시건축과	설계도와 다른 시공	해결
8	도시건축과	건축법상 도로로 지정 요청	해결
9	도시건축과	사전입주자 고발 민원제기	해결
10	건설교통과	구거 부지 정비요청	해결
11	건설교통과	집 앞주차장 관련 민원제기	해결
12	산림공원과	형제도 국립공원 편입반대	해결

\* 이송·취하 민원 제외

### 3. 인터넷 민원 접수현황

구 분	접수	답변 게시	답변 미 게시 내역				비고
			소계	타기관 소관이첩	답변게시 불필요	답변이 필요하나 미 게시	
군수에게 바란다	6	5	1		1		삭제1
정보공개청구	152	106	46		46		취하6, 종결3, 정보부존재37
국민신문고	157	137	20		20		이송9, 취하11
<b>계</b>	<b>311</b>	<b>245</b>	<b>66</b>		<b>66</b>		

\* 『군수에게 바란다』 전월대비 약 1건 감소

\* 『정보공개청구』 전월대비 약 29건 증가

\* 『국민신문고』 전월대비 약 24건 증가, 불법 광고물 및 불법 주정차신고 등 빈발민원 증가

### 3 민원사무 처리 현황

#### 1. 일반민원 처리현황

(단위:건)

기간	계	처리상태					
		해결	불가	반려	취하	기타	처리중
'21.1월 (비율%)	13,155 (100)	12,944 (98.4)	4 (0.03)	4 (0.03)	23 (0.18)	48 (0.36)	131 (1)

\* 기타 : 오류 제증명 48건

#### - 불가, 반려 민원 처리현황

구분	부서명	민원명	건수	민원처리근거
합계			4	
불가	지역활성과	통신판매업자의신고-시.군.구	1	전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률
	해양수산과	어항시설사용점용허가(변경)신청	1	어촌어항법 시행령 제35조제1호나목
	남해읍	농지취득자격증명 신청	1	농지법 제2조 제1호
	미조면	농지취득 자격증명 신청	1	농림축산식품부예규제39호제9조
합계			4	
반려	주민복지과	미지급 기초연금 지급 청구	1	구비서류 미비
	보건행정과	식품관련영업폐업신고	1	기준 부적합
	이동면	농지취득 자격증명 신청	1	농지법 제8조
	서면	주거급여제공(변경)신청	1	구비서류 미비

\* 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		처 리 완 료					
		진행중	지연	소계	해결	불가	반려	취하	기타
합계	9,354	131		9,223	9,188	2	2	23	8
기획성과담당관	4			4	4				
행정지원담당관	2			2	2				
공공건축추진단	92			92	92				
환경물관리단	173			173	168			5	
주민 생활 관광 국	주민복지과	359	104	255	254		1		
	민원지적과	675		675	667				8
	청년혁신과	-		-	-				
	재무과	78		78	78				
	문화관광과	3		3	3				
	체육진흥과	7		7	7				
경제 안전 건설 국	지역활성과	74		74	73	1			
	해양수산과	283	1	282	281	1			
	재난안전과	14		14	14				
	도시건축과	7,446	24	7,422	7,405			17	
	건설교통과	35		35	35				
보건소	보건행정과	40		40	38		1	1	
	건강증진과	29		29	29				
농업 기술 센터	농축산과	24		24	24				
	유통지원과	12		12	12				
	농업기술과	-		-	-				
	산림공원과	4	2	2	2				

○ 읍·면 처리현황

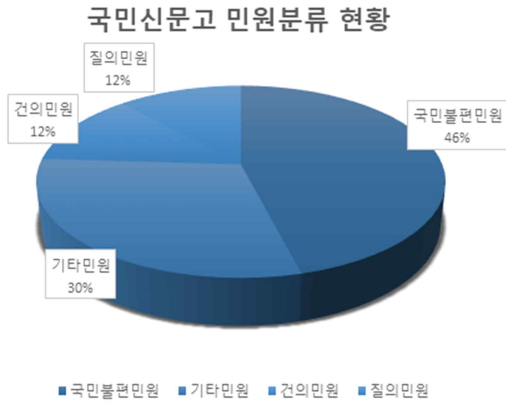
(단위 : 건)

주관부서	접수	처리중		처 리 완 료					
		진행중	지연	소계	해결	불가	반려	취하	기타
합계	3,801			3,801	3,756	2	2		41
남해읍	1,241			1,241	1,227	1			13
이동면	320			320	317		1		2
상주면	158			158	158				
삼동면	382			382	380				2
미조면	302			302	284	1			17
남 면	216			216	216				
서 면	96			96	92		1		3
고현면	196			196	195				1
설천면	177			177	175				2
창선면	713			713	712				1

### 3. 국민신문고 처리현황

민원종류	접수	처리완료	처리중	비고
합계	137*	137		
법정민원	-	-		
질의민원	16	16		
건의민원	17	17		
권익침해민원	-	-		고충민원
국민불편민원	63	63		
국민부담민원	-	-		
기타민원	41	41		

\* 이송민원(9건), 취하민원(11건) 제외



\* 기타민원의 비중은 줄었으나, 여전히 전체에서 높은 비중을 차지하고 있음

⇒ 2022년 민원서비스 종합평가 대비,  
**국민신문고 기타민원 분류 최소화**

\* 향후 민원 분류 선택 시 ‘기타민원’ 최소화 안내  
⇒ 담당자 확인 이후 ‘기타민원’ 분류 지양 확인  
: 전월 대비 20% → 30%

### 4 민원처리 단축

○ 단축률 현황

처리기간	법정처리기간합계 (A)	실제처리기간합계(B)	단축률 [(A-B)/A]×100	비고
2022년 1월	9,829	3,333	66%	
누계	9,829	3,333	66%	

- 2일 이상 유기한 민원에 대한 민원처리 단축률은 법정처리기간 합계(1월) 9,829일 중 실제처리기간 합계 3,333일로 민원처리 단축률은 66%

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

## 5 처리기한 준수(지연처리)

### ○ 지연 민원 현황

부서	합계	공공건축 추진단	주민복지과	민원지적과	지역활성과	해양수산과	도시건축과	건설교통과
1월 건수	24	1	7	6	1	3	4	2

\* 처리시간은 지연되었으나, 당일 처리된 민원 건은 제외함

### ○ 지연 민원 세부 현황

연번	담당부서	접수일자	민원명	민원구분
1	공공건축추진단	2022.1.12.	광고물관리자변경신고	즉결기타
2	주민복지과	2022.1.27.	매장 등의 신고(7건)	즉결기타
3	민원지적과	2022.1.3.	부동산등기용 등록번호 부여신청	즉결기타
4	민원지적과	2022.1.3.	소속공인중개사 또는 중개보조원(고용·해고) 신고	즉결기타
5	민원지적과	2022.1.7.	건물번호판 재교부신청-시장 등(3건)	단순민원
6	민원지적과	2022.1.18.	토지(임야)합병신청	단순민원
7	지역활성과	2022.1.13.	담배소매인지정서재교부신청	즉결기타
8	해양수산과	2022.1.27.	공유수면 점용·사용허가 권리·의무 이전(상속)신고서	즉결기타
9	해양수산과	2022.1.21.	어업허가사항(신청사항)변경-구획어업·연안어업	즉결기타
10	도시건축과	2022.1.13.	건축물지번 변경·정정 신청	단순민원
11	도시건축과	2022.1.13.	건축관계자 변경신고	단순민원
12	도시건축과	2022.1.20.	취하원	즉결기타
13	도시건축과	2022.1.6.	건축물대장의 분리·결합신청	단순민원
14	건설교통과	2022.1.26.	건설업 폐업신고-전문건설업	즉결기타
15	건설교통과	2022.1.13.	사업용자동차차량조정신청	즉결기타

\* 처리시간은 지연되었으나, 당일 처리된 민원 건은 제외함

## 6 민원처리 점검 결과(여기서)

- 1월 접수 민원 : 24,803건 (전월 대비 약 10.6% 증가)
  - 전월대비 제증명 민원(735건) 및 일반민원(1,573건)의 증가로 인한 증가로 기타 민원 유사
  
- 인터넷 민원 : 315건(전월 대비 약 21.6% 증가)
  - 정보공개청구(29건) 및 국민신문고(28건) 증가로 인한 인터넷 민원건의 증가
  - 국민신문고 기타민원의 경우, 전체 접수민원(이송,취하 제외) 중 30%로 전월대비 18건 증가
  
- 1일 이상 유기한 민원 지연(14건), 즉결민원 지연(10건) 총 24건으로, 1일 이상 지연민원 14건
  - 지연사유 분석결과 출장 등으로 인한 부재로 늦어지는 경우가 발생하며, 지연이 반복되지 않도록 업무 담당자들의 각별한 주의 필요
  - 당일 처리 건이 미포함 되었으므로 익월 지연민원이 더 감소할 수 있도록 담당자들 지속적인 안내 필요
- ⇒ **지연민원에 대한 페널티 부과 : 지연민원 사유서 제출(감사팀 협조)**
  - 단순(일반·즉결)민원 : 2일 이상 지연 시
  - 복합민원 : 3일 이상 지연 시
- ⇒ 민원 처리담당자에게 민원처리기한 준수 독촉 : 수시
- ⇒ 민원처리기한 사전예고 : 1일 전 게시

# 민원처리 세부 현황(2월)

「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 2월 민원 접수·처리 민원 실적
2. 점검기간 : 2022. 2. 1. ~ 2022. 2. 28.
3. 점검방법 : 서울민원행정시스템 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 민원
2월	24,610	13,435	267	13	10,544	351
누계	49,413	26,590	582	13	21,500	718

### 2. 일반민원 접수현황

○ 민원 구분별

(단위 : 건)

구분	계	고충민원	단순민원	복합민원	즉결기타	즉결제증명	무인민원 발급기
2월	13,435	6	1,609	194	931	10,695	3,772
누계	26,590	24	3,206	431	1,718	21,211	7,605
비율(%)	100	0.1	11.9	1.4	7	79.6	



- 고충민원 처리현황(부서별)

연 번	담 당 부 서	내 용	처리결과
1	기획성과담당관	문중 관리금 반환 관련 민원	해결
2	환경물관리단	봉성마을 쓰레기 매립장 건립 관련 민원제기	해결
3	도시건축과	무허가 불법건축물 신고	해결
4	도시건축과	농지전용허가 관련 민원제기	해결
5	도시건축과	신축펜션 공사 관련 민원 제기	해결

\* 이송·취하 민원 제외(1건)

### 3. 인터넷 민원 접수현황

구 분	접수	답변 게시	답변 미 게시 내역				비고
			소계	타기관 소관이첩	답변게시 불필요	답변이 필요하나 미 게시	비고
군수에게 바란다	8	4	4		4		삭제14
정보공개청구	118	96	22		22		취하4, 종결2, 이송2 정보부존재13
국민신문고	141	119	22		22		이송11, 취하11
<b>계</b>	<b>267</b>	<b>219</b>	<b>48</b>		<b>48</b>		

- \* 『군수에게 바란다』 전월대비 약 2건 증가
- \* 『정보공개청구』 전월대비 약 34건 감소
- \* 『국민신문고』 전월대비 약 16건 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
'21.2월 (비율%)	13,435 (100)	13,214 (98.3)	5 (0.04)	4 (0.03)	25 (0.18)	36 (0.26)	151 (1.19)

\* 기타 : 오류 제증명 36건

#### - 불가, 반려 민원 처리현황

구분	부서명	민원명	건수	민원처리근거
합계			5	
불가	남해읍	농지취득자격증명 신청	1	농지법 제8조 제2항
	삼동면	농지취득자격증명 신청	1	농지취득자격증명발급심사요령 제9조제3항제1호
	서면	농지취득자격증명 신청	1	농지법제2조제1호, 농지취득자격증명발급심사요령제9조 제3항제1호
	창선면	농지취득 자격증명 신청	2	농지취득자격증명발급심사요령 제9조제3항제1호
합계			4	
반려	주민복지과	미지급 기초연금 지급 청구	1	구비서류 미비
	남해읍	학교 교육비 지원	1	구비서류 미비
	삼동면	농지취득 자격증명 신청	1	기준부적합
	서면	장애인등록증재교부	1	구비서류 미비

\* 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		처 리 완 료					
		진행중	지연	소계	해결	불가	반려	취하	기타
<b>합계</b>	<b>9,615</b>	<b>148</b>		<b>9,467</b>	<b>9,438</b>		<b>1</b>	<b>25</b>	<b>3</b>
기획성과담당관	1			1	1				
행정지원담당관	5			5	5				
공공건축추진단	46			46	46				
환경물관리단	145			144	144			1	
주민 생활 관광 국	주민복지과	462	129	333	332		1		
	민원지적과	631		631	628				3
	청년혁신과	-		-	-				
	재무과	86		86	86				
	문화관광과	3		3	3				
	체육진흥과	10		10	10				
경제 안전 건설 국	지역활성과	36		36	36				
	해양수산과	259		259	259				
	재난안전과	2		2	2				
	도시건축과	7,772	17	7,755	7,731			24	
	건설교통과	40		40	40				
보건소	보건행정과	36		36	36				
	건강증진과	23		23	23				
농업 기술 센터	농축산과	25		25	25				
	유통지원과	14		14	14				
	농업기술과	10		10	10				
	산림공원과	9	2	7	7				

### ○ 읍·면 처리현황

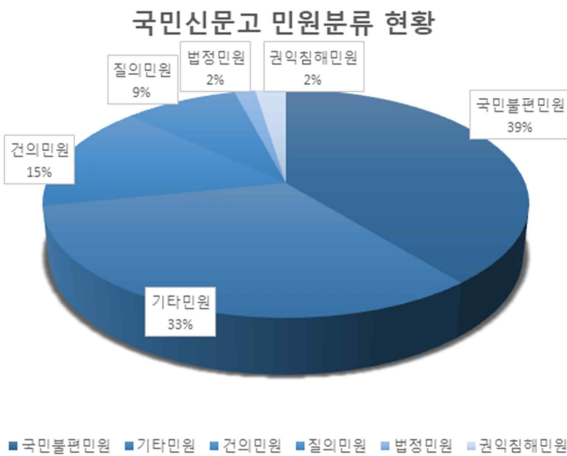
(단위 : 건)

주관부서	접수	처리중		처 리 완 료					
		진행중	지연	소계	해결	불가	반려	취하	기타
<b>합계</b>	<b>3,820</b>	<b>7</b>		<b>3,813</b>	<b>3,778</b>	<b>5</b>	<b>3</b>		<b>27</b>
남해읍	1,115			1,115	1,110	1	1		3
이동면	375	6		375	369				
상주면	217			217	217				
삼동면	424			424	417	1	1		5
미조면	359			359	348				11
남 면	271			271	271				
서 면	102			102	95	1	1		5
고현면	218			218	217				1
설천면	183	1		182	182				
창선면	556			556	552	2			2

### 3. 국민신문고 처리현황

민원종류	접수	처리완료	처리중	비고
합계	119*	119		
법정민원	2	2		
질의민원	11	11		
건의민원	15	15		
권익침해민원	3	3		고충민원
국민불편민원	48	48		
국민부담민원	-	-		
기타민원	40	40		

\* 이송민원(11건), 취하민원(11건) 제외



\* 기타민원의 비중은 줄었으나, 여전히 전체에서 높은 비중을 차지하고 있음

⇒ 2022년 민원서비스 종합평가 대비,  
**국민신문고 기타민원 분류 최소화**

\* 향후 민원 분류 선택 시 '기타민원' 최소화 안내  
⇒ 담당자 확인 이후 '기타민원' 분류 지양 확인  
: 전월 대비 30% → 33%

## 4 민원처리 단축

○ 단축률 현황

처리기간	법정처리기간합계 (A)	실제처리기간합계(B)	단축률 [(A-B)/A]×100	비고
2022년 2월	11,593	4,213	63.6%	
누계	21,422	7,546	63.6%	

- 2일 이상 유기한 민원에 대한 민원처리 단축률은 법정처리기간 합계(2월) 11,593일 중 실제처리기간 합계 4,213일로 민원처리 단축률은 63.6%

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

## 5 처리기한 준수(지연처리)

○ 지연 민원 현황

부서	합계	지역활성과	해양수산과	도시건축과	건설교통과	농축산과
2월 건수	8	2	1	3	1	1

\* 처리시간은 지연되었으나, 당일 처리된 민원 건은 제외함

○ 지연 민원 세부 현황

연번	담당부서	접수일자	민원명	지연일수	민원구분
1	지역활성과	2022.2.21.	통신판매업자의 신고	1일	단순민원
2	지역활성과	2022.2.21.	통신판매업자의 신고	1일	단순민원
3	해양수산과	2022.2.21.	공유수면 점·사용허가 권리·의무이전(상속)신고	1일	즉결기타
4	도시건축과	2022.2.8.	농지전용허가	10일	단순민원
5	도시건축과	2022.2.15.	진정	1일	고충민원
6	도시건축과	2022.2.21.	복구준공검사신청	1일	단순민원
7	건설교통과	2022.2.14.	건설기계조종사면허증발급신청	1일	단순민원
8	농축산과	2022.2.8.	식육즉석판매가공업영업휴업·재개업·폐업신고서	1일	즉결기타

\* 처리시간은 지연되었으나, 당일 처리된 민원 건은 제외함

## 6 민원처리 점검 결과(여기서)

○ 2월 접수 민원 : 24,610건 (전월 대비 약 0.7% 감소)

- 전월대비 제증명 민원(412건) 및 일반민원(193건)의 감소로 인한 증가로 기타 민원 유사

○ 인터넷 민원 : 267건(전월 대비 약 15.2% 감소)

- 정보공개청구(34건) 및 국민신문고(16건) 감소로 인한 인터넷 민원건의 감소

- 국민신문고 기타민원의 경우, 전체 접수민원(이송, 취하 제외) 중 33%로 전월대비 3% 증가

- 1일 이상 유기한 민원 지연(6건), 즉결민원 지연(2건) 총 8건으로, 1일 이상 지연민원 6건
  - 지연사유 분석결과 출장 등으로 인한 부재로 늦어지는 경우가 발생하며, 지연이 반복되지 않도록 업무 담당자들의 각별한 주의 필요
  - 당일 처리 건이 미포함 되었으므로 익월 지연민원이 더 감소할 수 있도록 담당자들 지속적인 안내 필요
- ⇒ **지연민원에 대한 페널티 부과 : 지연민원 사유서 제출(감사팀 협조)**
  - 단순(일반·즉결)민원 : 2일 이상 지연 시
  - 복합민원 : 3일 이상 지연 시
- ⇒ 민원 처리담당자에게 민원처리기한 준수 독촉 : 수시
- ⇒ 민원처리기한 사전예고 : 1일 전 게시

# 민원처리 세부 현황(3월)

「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 3월 민원 접수·처리 민원 실적
2. 점검기간 : 2022. 3. 1. ~ 2022. 3. 31.
3. 점검방법 : 서울민원행정시스템 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 민원
3월	26,483	14,592	303	17	11,100	417
누계	75,896	41,182	885	30	21,500	1,135

### 2. 일반민원 접수현황

○ 민원 구분별

(단위 : 건)

구분	계	고충민원	단순민원	복합민원	즉결기타	즉결제증명	무인민원 발급기
3월	14,592	13	1,981	271	1,585	10,742	5,026
누계	41,182	37	5,187	702	3,303	31,953	12,631
비율(%)	100	0.1	13.5	1.9	10.9	73.6	

- 고충민원 처리현황(부서별)

연 번	담 당 부 서	내 용	처리결과
1	기획성과담당관	수해복구 공사건의 감사보고서에 대한 답변 요청	해결
2	환경물관리단	창선면 하수종말처리장 관련 민원 제기	해결
3	주민복지과	담당공무원의 근무태도에 대한 민원제기	해결
4	주민복지과	노인회 사무국장의 폭언 등에 대한 지도 요청	해결
5	지역활성과	대지포 꽃단지 조성 및 온천 관련 민원 제기	해결
6	도시건축과	축사건축 반대 요청	해결
7	도시건축과	농지 컨테이너 설치 관련 진정	해결
8	건설교통과	비법정도로 원상회복 요청	해결
9	건설교통과	토지매수청구 요청	해결
10	설천면	근로계약 해지에 대한 민원	해결

\* 이송·취하 민원 제외(3건)

### 3. 인터넷 민원 접수현황

구 분	접수	답변 게시	답변 미 게시 내역				비고
			소계	타기관 소관이첩	답변게시 불필요	답변이 필요하나 미 게시	비고
군수에게 바란다	19	16	3		3		삭제3
정보공개청구	96	66	30		30		취하5, 종결3, 정보부존재13
국민신문고	188	151	37		37		이송14, 취하23
<b>계</b>	<b>303</b>	<b>233</b>	<b>70</b>		<b>70</b>		

\* 『군수에게 바란다』 전월대비 약 11건 증가

\* 『정보공개청구』 전월대비 약 22건 감소

\* 『국민신문고』 전월대비 약 47건 증가, 불법 광고물 및 불법 주정차신고 등 빈발민원의 증가



### 3 민원사무 처리 현황

#### 1. 일반민원 처리현황

(단위:건)

기간	계	처리상태					
		해결	불가	반려	취하	기타	처리중
'22.3월	14,592	14,402	5	11	28	21	124
(비율%)	(100)	(98.6)	(0.04)	(0.07)	(0.2)	(0.19)	(0.9)

\* 기타 : 오류 제증명 21건

#### - 불가, 반려 민원 처리현황

구분	부서명	민원명	건수	민원처리근거
합계			5	
불가	민원지적과	지목변경	2	공간정보의 구축 및 관리 등에 관한 법률 시행령 제 84조에 명시된 허가서류 없음
	민원지적과	토지(임야)합병신청	1	법적 불가
	삼동면	농지취득 자격증명 신청	1	농지법 제8조
	창선면	농지취득 자격증명 신청	1	농지법 제8조
합계			11	
반려	지역활성과	담배소매인지정신청	1	담배사업법 시행규칙 제7조제3항단서에 의한 의뢰 결과 사실조사 부적합
	보건행정과	식품관련영업신고사항변경	2	구비서류 미비
	남해읍	보육료 및 양육수당 지원신청(변경)	1	구비서류 미비
	삼동면	농지취득 자격증명 신청	1	기준 부적합
	미조면	보육료 및 양육수당 지원신청(변경)	1	구비서류 미비
	남면	보육료 및 양육수당 지원신청(변경)	2	구비서류 미비
	고현면	보육료 및 양육수당 지원신청(변경)	1	구비서류 미비
	고현면	장애인등록	1	기준 부적합
설천면	보육료 및 양육수당 지원신청(변경)	1	구비서류 미비	

\* 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		처 리 완 료					
		진행중	지연	소계	해결	불가	반려	취하	기타
<b>합계</b>	<b>9,841</b>	<b>118</b>	<b>1</b>	<b>9,722</b>	<b>9,688</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>29</b>	<b>1</b>
기획성과담당관	1			1	1				
행정지원담당관	8			8	8				
공공건축추진단	68			68	68				
환경물관리단	229			229	225			4	
주민 생활 관광 국	주민복지과	623	79	1	543	543			
	민원지적과	612			612	607	3		1
	청년혁신과	-							
	재무과	96	2		94	94			
	문화관광과	9			9	9			
	체육진흥과	6			6	6			
경제 안전 건설 국	지역활성과	58			58	57		1	
	해양수산과	278			278	278			
	재난안전과	7			7	7			
	도시건축과	7,706	37		7,669	7,647			22
	건설교통과	46			46	46			
보건소	보건행정과	48			48	46			2
	건강증진과	14			14	14			
농업 기술 센터	농축산과	12			12	12			
	유통지원과	14			14	14			
	농업기술과	1			1	1			
	산림공원과	5			5	5			

### ○ 읍·면 처리현황

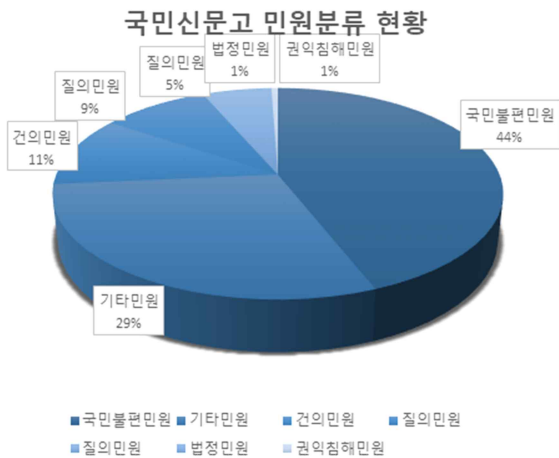
(단위 : 건)

주관부서	접수	처리중		처 리 완 료					
		진행중	지연	소계	해결	불가	반려	취하	기타
<b>합계</b>	<b>4,751</b>	<b>5</b>		<b>4,746</b>	<b>4,714</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>21</b>
남해읍	1,210			1,210	1,207		1		2
이동면	472			472	471				1
상주면	168			168	165				3
삼동면	376			376	373	1	1		1
미조면	633			633	625		1		7
남 면	296			296	291		2	1	2
서 면	139			139	139				
고현면	257	5		252	249		2		1
설천면	336			336	334		1		1
창선면	864			864	860	1			3

### 3. 국민신문고 처리현황

민원종류	접수	처리완료	처리중	비고
합계	151*	151		
법정민원	1	1		
질의민원	9	9		
건의민원	18	18		
권익침해민원	1	1		고충민원
국민불편민원	73	73		
국민부담민원	-	-		
기타민원	49	49		

\* 이송민원(14건), 취하민원(23건) 제외



\* 2022년 민원서비스 종합평가 대비,  
⇒ 국민신문고 기타민원 분류 최소화

\* 향후 민원 분류 선택 시 '기타민원' 최소화 안내  
⇒ 담당자 확인 이후 '기타민원' 분류 지양 확인  
: 전월 대비 0.6% 감소하였으나 여전히 높은 비중 차지

## 4 민원처리 단축

○ 단축률 현황

처리기간	법정처리기간합계 (A)	실제처리기간합계(B)	단축률 [(A-B)/A]×100	비고
2022년 3월	13,669	4,801	64.8%	
누계	35,091	12,347	64.8%	

- 2일 이상 유기한 민원에 대한 민원처리 단축률은 법정처리기간 합계(3월) 13,669일 중 실제처리기간 합계 4,801일로 민원처리 단축률은 64.8%

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

## 5 처리기한 준수(지연처리)

### ○ 지연 민원 현황

부서	합계	환경물관리단	주민복지과	지역활성과	남면
3월 건수	5	1	2	1	1

\* 처리시간은 지연되었으나, 당일 처리된 민원 건은 제외함

### ○ 지연 민원 세부 현황

연번	담당부서	접수일자	민원명	지연일수	민원구분
1	환경물관리단	2022.3.18.	대기(수질·소음·진동) 방지시설업등록(변경)신청	2일	단순민원
2	주민복지과	2022.3.8.	가정폭력상담소(소장·명칭·소재지) 변경신고	2일	단순민원
3	주민복지과	2022.3.14.	학교 교육비 지원-학교 교육비 신청 접수	1일	단순민원
4	지역활성과	2022.3.17.	통신판매업자의 신고-시.군.구	1일	단순민원
5	남면	2022.3.31.	취하원	1일	즉결기타

\* 처리시간은 지연되었으나, 당일 처리된 민원 건은 제외함

## 6 민원처리 점검 결과(여기서)

### ○ 3월 접수 민원 : 26,483건 (전월 대비 약 7.6% 증가)

- 전월대비 일반민원(1,157건) 및 제증명민원(556건) 증가, 기타 민원 유사

### ○ 인터넷 민원 : 303건(전월 대비 약 13.4% 증가)

- 군수에게바란다(11건) 및 국민신문고(47건) 증가로 인한 인터넷 민원건의 증가
- 국민신문고 기타민원의 경우, 전체 접수민원(이송, 취하 제외) 중 32.4%로 전월대비 0.6% 감소

### ○ 1일 이상 유기한 민원 지연(4건), 즉결민원 지연(1건) 총 5건으로, 1일 이상 지연민원 4건

- 지연사유 분석결과 출장 등으로 인한 부재로 늦어지는 경우가 발생하며, 지연이 반복되지 않도록 업무 담당자들의 각별한 주의 필요
- 당일 처리된 지연민원(30건)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
- 복합민원 : 3일 이상 지연 시
- 민원 처리담당자에게 민원처리기한 준수 독촉 : 수시
- 민원처리기한 사전예고 : 1일 전 게시

# 민원처리 세부 현황(4월)

「민원처리에 관한 법률 시행령」 제22조에 따라 민원 처리사항을 확인점검하여 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 : 2022. 4. 1. ~ 2022. 4. 30.
3. 점검방법 : 새올민원행정시스템 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 민원
4월	26,513	11,491	347	42	11,211	321
누계	102,409	52,673	1,232	72	32,711	1,456

### 2. 일반민원 접수현황

○ 민원 구분별

(단위 : 건)

구분	계	고충민원	단순민원	복합민원	즉결기타	즉결제증명	무인민원 발급기
4월	11,491	16	1,919	292	983	8,281	4,044
누계	52,673	53	7,106	994	4,286	40,234	16,675
비율(%)	100	0.13	16.78	2.54	8.55	72	

- 고충민원 처리현황(부서별)

연 번	담 당 부 서	내 용	처리결과
1	공공건축추진단	공사소음 관련 민원	해결
2	환경물관리단	봉성 쓰레기매립장 보상금 차등 지급에 대한 민원제기	해결
3	주민복지과	남해 소망의집 관련 민원제기	기타불가
4	민원지적과	미조면 송정리394-7번지 측량 문제 이의 제기	해결
5	문화관광과	고현면 갈화 인접 국도변 공원사업비 관련 답변요청	해결
6	문화관광과	남해항일독립운동사 편저자 이름 등재 요청	해결
7	지역활성과	공공기관 일자리 고용 요청	해결
8	해양수산과	어촌뉴딜사업 상주지구 기본계획 중 해양레저스테이션 건립 장소 변경 요청	해결
9	재난안전과(2)	급경사지공사 토지 수용 반대 민원 제기	해결
10	도시건축과	사전공사 착공 및 건축법 위반 사실 등에 대한 민원제기	해결
11	도시건축과	택지개발 반대 민원 제기	해결
12	도시건축과	붕괴위험주택 철거 건의	해결
13	산림공원과	산림과 농지 훼손 등 위반사항 조사요청	해결

\* 이송·취하 민원 제외(2건)

### 3. 인터넷 민원 접수현황

구 분	접수	답변 게시	답변 미 게시 내역				비고
			소계	타기관 소관이첩	답변게시 불필요	답변이 필요하나 미 게시	
군수에게 바란다	16	12	4		4		삭제4
정보공개청구	121	82	39	2	39		취하15,종결2 정보부존재20
국민신문고	210	184	26	13	26		취하13
<b>계</b>	<b>347</b>	<b>278</b>	<b>69</b>	<b>15</b>	<b>69</b>		

\* 『군수에게 바란다』 전월대비 약 3건 감소

\* 『정보공개청구』 전월대비 약 25건 증가

\* 『국민신문고』 전월대비 약 22건 증가, 불법 광고물 및 불법 주정차신고 등 빈발민원의 증가

### 3 민원사무 처리 현황

#### 1. 일반민원 처리현황

(단위:건)

기간	계	처리상태					
		해결	불가	반려	취하	기타	처리중
'22.4월	11,491	11,331	1	8	27	36	87
(비율%)	(100)	(98.6)	(0.01)	(0.06)	(0.23)	(0.35)	(0.75)

\* 이송 1건, 기타 : 오류 제증명 36건

#### - 불가, 반려 민원 처리현황

구분	부서명	민원명	건수	민원처리근거
합계			1	
불가	주민복지과	진정	1	민원처리법 제21조제2항
합계			8	
반려	주민복지과	장기요양기관 변경 신고	1	구비서류 미비
	주민복지과	미지급 기초연금 지급 청구	1	구비서류 미비
	보건행정과	식품관련영업신고-즉석판매제조가공업	3	구비서류 미비
	서면	보육료 및 양육수당 지원신청(변경)	1	구비서류 미비
	고현면	보육료 및 양육수당 지원신청(변경)	1	구비서류 미비
	고현면	재활보조기구교부대여신청	1	구비서류 미비

\* 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		처 리 완 료					
		진행중	지연	소계	해결	불가	반려	취하	기타
합계	7,785	81		7,704	7,668	1	5	27	3
기획성과담당관	-			-	-				
행정지원담당관	3			3	3				
공공건축추진단	57			57	57				
환경물관리단	404			404	404				
주민 생활 관광 국	주민복지과	423	54	369	366	1	2		
	민원지적과	619		616	616				3
	청년혁신과	-		-	-				
	재무과	91		91	91				
	문화관광과	8		8	7			1	
	체육진흥과	8		8	8				
경제 안전 건설 국	지역활성과	67	1	66	66				
	해양수산과	208		208	207			1	
	재난안전과	11		11	11				
	도시건축과	5,749	26	5,723	5,699			24	
	건설교통과	29		29	29				
보건소	보건행정과	50		50	47		3		
	건강증진과	9		9	9				
농업 기술 센터	농축산과	28		28	28				
	유통지원과	16		16	15			1	
	농업기술과	1		1	1				
	산림공원과	4		4	4				

○ 읍·면 처리현황

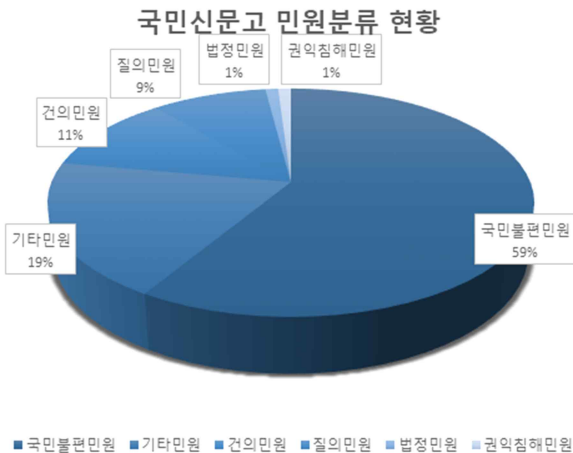
(단위 : 건)

주관부서	접수	처리중		처 리 완 료					
		진행중	지연	소계	해결	불가	반려	취하	기타
합계	3,706	2		3,704	3,667		3		34
남해읍	1,103			1,103	1,101				2
이동면	336			336	332				4
상주면	177			177	177				
삼동면	419			419	412				7
미조면	476			476	458				18
남 면	260			260	260				
서 면	166			166	165		1		
고현면	188	2		186	182		2		2
설천면	117			117	117				
창선면	464			464	463				1

### 3. 국민신문고 처리현황

민원종류	접수	처리완료	처리중	비고
합 계	184*	184		
법정민원	2	2		
질의민원	8	8		
건의민원	18	18		
권익침해민원	2	2		고충민원
국민불편민원	116	116		
국민부담민원	-	-		
기타민원	38	38		

\* 이송민원(13건), 취하민원(13건) 제외



\* 2022년 민원서비스 종합평가 대비,  
⇒ 국민신문고 기타민원 분류 최소화

\* 향후 민원 분류 선택 시 '기타민원' 최소화 안내  
⇒ 담당자 확인 이후 '기타민원' 분류 지양 확인  
: 전월 대비 22% 감소하였으나 여전히 높은 비중 차지

## 4 민원처리 단축

### ○ 단축률 현황

처리기간	법정처리기간합계 (A)	실제처리기간합계(B)	단축률 [(A-B)/A]×100	비고
2022년 4월	14,650	5,680	61.2%	
누계	49,741	18,027	63.7%	

- 2일 이상 유기한 민원에 대한 민원처리 단축률은 법정처리기간 합계(4월) 14,650일 중 실제처리기간 합계 5,680일로 민원처리 단축률은 61.2%

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

## 5 처리기한 준수(지연처리)

### ○ 지연 민원 현황

부서	합계	행정지원 담당관	환경물 관리단	지역활성과	해양수산과	도시건축과	서면
4월 건수	12	1	1	1	3	5	1

\* 처리시간은 지연되었으나, 당일 처리된 민원 건은 제외함

### ○ 지연 민원 세부 현황

연번	담당부서	접수일자	민원명	지연 일수	민원구분	비고
1	행정지원담당관	22.4.22.	구내정보통신공사사용전검사	1일	단순민원	
2	환경물관리단	22.4.14.	수렵면허	4일	단순민원	사유서 제출
3	지역활성과	22.4.8.	담배소매인지정서재교부신청	1일	즉결기타	
4	해양수산과(3건)	22.4.28.	소형선박저당권등록신청	1일	즉결기타	
5	도시건축과	22.4.7.	개발행위준공검사신청서	1일	단순민원	
6	도시건축과	22.4.13.	건축물 해체 완료신고	1일	단순민원	
7	도시건축과	22.4.27.	복구준공검사신청 -공사유림 및 산림청 소관야외의 국유림	1일	단순민원	
8	도시건축과(2건)	22.4.28.	건축물대장말소신청	1일	단순민원	
9	서면	22.4.28.	진정	2일	고충민원	

\* 처리시간은 지연되었으나, 당일 처리된 민원 건은 제외함

## 6 민원처리 점검 결과(여기서)

- 4월 접수 민원 : 26,513건 (전월 대비 약 0.1% 증가)
  - 전월대비 인터넷민원(44건)·여권(25건)·제증명민원(111건) 증가, 기타 민원 유사
- 인터넷 민원 : 347건(전월 대비 약 14.5% 증가)
  - 정보공개청구(25건) 및 국민신문고(22건) 증가로 인한 인터넷 민원건의 증가
  - 국민신문고 기타민원의 경우, 전체 접수민원(이송, 취하 제외) 중 19%로 전월대비 22% 감소
- 1일 이상 유기한 민원 지연(8건), 즉결민원 지연(4건) 총 12건으로, 1일 이상 지연민원 8건
  - 지연사유 분석결과 출장 등으로 인한 부재로 늦어지는 경우가 발생하며, 지연이 반복되지 않도록 업무 담당자들의 각별한 주의 필요
  - **당일 처리된 지연민원(24건)**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 : 1건)
- 복합민원(고충민원) : 3일 이상 지연 시
- 민원 처리담당자에게 민원처리기한 준수 독촉 : 수시
- 민원처리기한 사전예고 : 1일 전 게시