

구청장 직속 원-스톱 민원 서비스 운영

관리번호 5-2		중양(광역) 도움 필요성 <input checked="" type="checkbox"/> 해당없음 <input type="checkbox"/> 도움 필요(<input type="checkbox"/> 제도 <input type="checkbox"/> 재정 <input type="checkbox"/> 권한)				
사업기간	2022. 7. (※ 완료 후, 지속 추진)		추진상황	완료 후, 지속 추진		
신규여부	<input checked="" type="checkbox"/> 신규 <input type="checkbox"/> 계속	완료시기	<input checked="" type="checkbox"/> 임기 내 <input type="checkbox"/> 임기 후	예산구분	<input type="checkbox"/> 예산 <input checked="" type="checkbox"/> 비예산	
이행단계	<input type="checkbox"/> 보류(폐기) <input type="checkbox"/> 추진 중 <input type="checkbox"/> 완료 <input checked="" type="checkbox"/> 완료 후, 지속 추진			사업주체	<input type="checkbox"/> 국 <input type="checkbox"/> 광역 <input checked="" type="checkbox"/> 구(자체) <input type="checkbox"/> 민간	
주관부서	총무과 소통민원팀 최무종 (☎ 550-4341)			협조부서		

1. 현 황

- 구민이 직접 불만과 어려움을 토로할 수 있는 소통의 장 필요
- 구청장 현장 방문 민원 및 민원 관련 지시사항의 체계적 관리 필요성 증대

2. 정책목표

- 구청장 직속 소통민원실 운영을 통한 원스톱 민원 처리 시스템 구축
- 신속·정확·공정한 민원 처리 체계 구축 및 사후관리를 통한 책임행정 실현

3. 정책개요

- 기 간 : 2022. 7. (※ 완료 후, 지속 추진)
- 위 치 : 구청장실 내 소통민원실
- 규 모 : 소통민원팀 운영 ▶ 팀장 1, 담당자 1
- 내 용
 - 민원 사항·구청장 면담 요청 민원 접수 및 관리, 구청장 현장 확인 관련 지시사항 관리
 - 각종 고충 및 갈등 민원 제기 및 면담 요청사항 체계적 관리
 - 직소 민원 처리현황 보고(매월) 및 분석 보고 실시(반기)
- 총사업비 : 비예산

4. 연차별 추진계획

- ### ○ 추진 목표율

2022년	2023년	2024년	2025년	2026년(상)
100%	100% (지속 추진)	100% (지속 추진)	100% (지속 추진)	100% (지속 추진)

- 분기별 로드맵

[illegible]

○ 세부 추진계획

- (2022년) 7. ~ : 소통민원실 설치 후, 지속 운영
- (2023년 ~ 2026년) : 지속 운영

5. 연차별 투자계획

(단위 : 백만원)

구분	총사업비	기투자	계	2022년(하)	2023년	2024년	2025년	2026년(상)
계		해		당		없	음	
국비								
시비								
구비								
기타(재원명)								

○ 재원 조달 방안 : 해당없음(비예산)

6. 공약달성 확인지표

세부 추진 사항	목표	단위	2022년(하)	2023년	2024년	2025년	2026년(상)
운영계획 수립	5	회	1	1	1	1	1
소통민원실 설치	1	식	1				
운영결과 분석 및 보고(월별, 분기별)	56	회	7	14	14	14	7

7. 주민참여 및 소통계획

- 소통민원실 운영 계획 수립 관련, 주민 의견 조사 : 1회
- 소통민원실 운영 관련 언론보도 : 3회
- 민원 처리 만족도 조사 : 1회

(단위 : 회)

계	설명회·공청회 등	설문조사	전문가 자문	언론보도	기 타
5	1	1		3	

8. 그간 추진사항

- 2022. 7. : 구청장실 내 소통민원실 설치 및 운영 계획 수립
- 8. : 7월 구청장 직소민원 처리결과 보고 (32건 처리 / 구청장 면담 4건)
- 9. : 8월 구청장 직소민원 처리결과 보고 (33건 처리 / 구청장 면담 9건)
- 10. : 9월 구청장 직소민원 처리결과 보고 (40건 처리 / 구청장 면담·현장확인 5건)

9. 문제점 및 대책

- 해당없음

10. 기대효과

- 소통민원실 운영을 통해 구민과 직접 소통하고 해결하는 원스톱 민원 처리 시스템 구축
- 구민 불편사항에 직접 해결책을 제시하는 책임 행정 실현

11. 관련사진



▲ 사직3구역 재개발사업 편입 요청 관련 면담



▲ 재난안전산업센터 건립관련 면담