

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 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 게시	답변 미 게시 내역				비고
			소계	타기관 소관이첩	답변게시 불필요	답변이 필요하나 미게시	
군수에게 바란다	49	32	17				삭제16, 게시판이동1
정보공개청구	171	92	79	1	78		취하11,이송1 정보부존재54, 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 (비율%)	5,853 (100)	5,712 (97.5)	9 (0.15)	12 (0.2)	18 (0.3)	19 (0.44)	83 (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
합계	2,296	72		2,224	2,196	3	2	14	9
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				1
보건소	환경과	258		258	257				
	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
합계	3,557	2		3,555	3,525	6	10	4	10
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 게시	답변 미 게시 내역				비고
			소계	타기관 소관이첩	답변게시 불필요	답변이 필요하나 미게시	
군수에게 바란다	39	29	10		8	2	삭제8, 게시판이동2
정보공개청구	107	73	34	1	33		취하4,이송1 정보부존재27, 진정·질의1,종결1
국민신문고	177	155	22	8	14		취하14,이송8
계	323	257	66	9	47	2	

* 『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 (비율%)	5,753 (100)	5,504 (97.5)	6 (0.1)	9 (0.2)	21 (0.44)	15 (0.25)	180 (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
합계	2,323	162		2,161	2,117	2	3	18	21
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

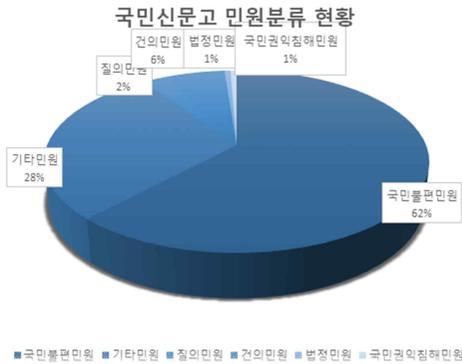
(단위 : 건)

주관부서	접수	처리중		처리완료					
		진행중	지연	소계	해결	불가	반려	취하	기타
합계	3,430	16		3,414	3,389	4	6	3	12
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 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 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, 환경과, 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 게시	답변 미 게시 내역				비고
			소계	타기관 소관이첩	답변게시 불필요	답변이 필요하나 미게시	비고
군수에게 바란다	55	52	3		3		삭제3
정보공개청구	146	88	58	2	53	3	이송2, 취하 14, 정보부존재 35, 진정·질의 1, 종결 3, 미처리 2, 연장 1
국민신문고	246	222	24	13	10	1	취하 10, 연장 1
계	447	362	85	15	66	4	

* 『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 (비율%)	4,690 (100)	4,522 (96.4)	3 (0.06)	9 (0.19)	22 (0.47)	5 (0.11)	129 (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
합계	1,972	128		1,718	1,790	1	4	22	2
기획조정실	-			-					
핵심전략추진단	-			-					
행정 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 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 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 기술 센터	농축산과	34	1	33	33				
	유통지원과	10		10	10				
	농업기술과	1		1	1				
	산림공원과	4		4	4				

○ 읍·면 처리현황

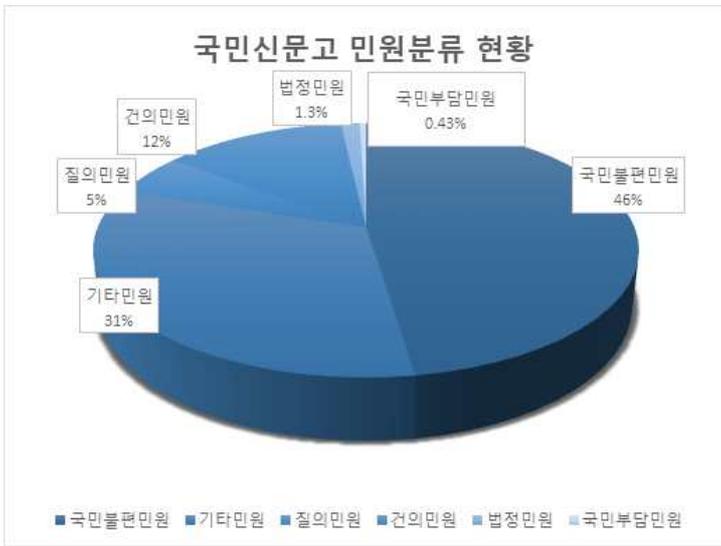
(단위 : 건)

주관부서	접수	처리중		처리완료					
		진행중	지연	소계	해결	불가	반려	취하	기타
합계	2,718	1		2,717	2,707	2	5		3
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 [(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, 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)