

# 민원처리기간은 반으로, 고객만족은 두배로

‘관청편의 행정’으로는 첨단행정이 될 수 없습니다. ‘시민편의 행정’이 첨단행정의 지름길입니다. 민간기업은 고객만족경영을 합니다. 우리 파주시청의 고객은 시민입니다. 파주시청의 기구와 조직도 시민만족 첨단행정을 펼 수 있게 뜯어 고쳐야 합니다. 마케팅 기법도 부분적이거나 도입해야 합니다. 때론 민간기업의 인력도 수혈시켜야 한다고 봅니다.

- 2004.11. 시장취임사 -

파 주 시

## < 목 차 >

I. 변화의 이유 .....	1
1. 급속한 도시화에 따른 행정 패러다임 변화요구	
2. 민원처리의 장기화에 따른 각종 문제점 도출	
II. 변화추진 전략 및 내용 .....	2
1. 민원처리기간을 50%로 단축	
2. 해결 중심으로 고충민원 처리 프로세스 개선	
III. 장애극복과 보상시스템 .....	6
1. 장애극복	
2. 혁신적 성과보상 시스템 마련	
IV. 추진성과 .....	7
1. Simple & Speed 행정실현	
2. 주민 만족도 향상	
3. 민간단체의 혁신 성공사례로 선정	
IV. 향후계획 .....	8

# 민원처리기간은 반으로, 고객만족은 두배로

## I 변화의 이유

### ① 급속한 도시화에 따른 행정 패러다임 변화요구

- 대규모 LCD 클러스터 조성 등 각종 개발로 인하여 농촌형에서 도시형으로 변모됨에 따른 새로운 행정 패러다임 변화
- 산업단지 조성, 택지개발에 편승한 각종 인허가 민원 증가 등 새로운 행정수요 증가

### ② 민원처리의 장기화에 따른 각종 문제점 도출

- 민원폭증·장기화에 따른 민원청탁 유발
  - 민원처리의 장기화에 따른 행정의 불신과 불만을 초래
  - 민원인이 인허가 편의, 빠른처리 부탁 등으로 비리·부정행위 발생 가능성이 상존

\* 민원처리 현황

구분	2002년도	2003년도	2004년도	2005.10(현재)
민원 처리건수	35,070	52,038	89,101	97,874
개발행위 허가민원 (1인당/월)	163 (13.6)	1,880 (39.2)	2,166 (45.1)	2,512 (27.9)
실제 처리일수/법정처리일수	30/15	45/15	60/15	7/15

\* 인근 고양시와 비교할 경우 인구수는 28%, 민원처리 건수는 83% 수준

※ 한국기업정책연구소 주관 고객만족도 조사결과('04.10월)

15개 분야(민원, 위생, 농정, 건축 등) 중 민원서비스 분야가 8위(66.3%)

## II 변화 추진전략 및 내용

- 비전 : 신뢰회복과 행정의 투명성 제고
- 추진전략
  - 민원처리기간을 50%로 단축 (Simple & Speed 행정)
  - 고충민원 업무프로세스를 '처리'에서 '해결' 중심으로 전환

### ① 민원처리기간을 50%로 단축

#### □ 추진배경

- 민원인 방문횟수 감소를 통한 기회비용의 절감, 공직내부 생산성 향상을 통한 공무원의 경쟁력 제고
- 신속한 민원처리로 비리·부정 발생 개연성의 사전차단 필요  
⇒ 투명하고 깨끗한 시정, 고객만족 행정 구현

#### □ 추진전략

- 「민원처리기간 단축계획」 수립·시행('04.11.24)
  - 처리기간이 7일 이상인 인·허가 민원에 대해 처리기간 1/2 단축
    - \* 25종은 처리기간을 50%단축 / 209종은 60% 단축 추진
  - 민원처리진행상황을 단계별로 민원인에게 통지
    - \* 민원처리 절차의 투명성을 확보
- 결재권한의 대폭적인 하부 위임
  - 빠른 결정과 빠른 실행을 위하여 결재권한을 하부로 위임하여 실무담당자의 권한과 책임을 강화(시장 8% → 2%)

< 결재권자 조정현황 >

구 분	계	전 결 구 분				
		담당	과장	실·국장	부시장	시장
종전	2,074건	194건 (9%)	1,197건 (58%)	370건 (18%)	143건 (7%)	<b>170건 (8%)</b>
조정	2,203건	228건 (10%)	1,322건 (60%)	394건 (18%)	214건 (10%)	<b>45건 (2%)</b>

○ 조직진단을 통한 조직개편과 인력 재배치

- 변화된 행정수요에 대처하기 위한 조직진단을 실시하여 업무 폭 주부서는 부서확대와 인원보강을, 유사·중복 기능을 가진 부서는 통·폐합과 업무를 재 분장
- 산업단지, 택지개발 등 전문성이 필요한 업무수요 발생에 따라 도시개발사업소를 신설하여 전문성을 확보
- 원-스톱 민원처리를 위해 민원처리부서 위주로 조직 확대·개편

※ 4국 3사업소 20과 85담당 → 4국 4사업소 21과 96담당

○ 원-스톱 민원처리를 위한 종합심의회 매일 운영

- 인·허가 민원의 심사를 위하여 주 3회 업무시간 중 개최하던 실무종합심의회를 매일 업무 개시전(8시)에 관련부서 합동으로 개최

\* 인·허가 민원부서 13명이 모여 前日 접수된 민원을 심의·처리

○ 민원처리의 기동성 제고

- 軍협의 관련 민원의 신속한 처리를 위해 군협의 자료의 공동이용을 위해 군사시설보호구역 표시 전산화 실시
- 군협의 문서 전달체계를 우편 발송에서 직배송체제로 개편 (송달기간 10일 단축)
- 민원처리 현지 확인 전용차량 지원(7개 민원부서 / 각 1대)

## ○ 업무 프로세스의 개선

- One-page proposal 실시, 집중결재시간제 운영, 회의시스템 개선 및 E-mail·유선·쪽지보고 등 행정문화 개선
- 민원창구별로 발급하던 즉결민원을 한 창구에서 One-Stop발급할 수 있도록 통합민원발급기 26대를 시청, 읍면동 설치 운영  
(20분 → 5분으로 민원발급시간 단축)
- 민원업무 실무자와 신규 공무원 대상의 단축실행 교육 실시

## ② 해결 중심으로 고충민원 처리프로세스 개선

### □ 추진배경

- 기존의 처리과에서 고충민원의 임기응변적 “처리”로 인해 민원의 궁극적인 해소 노력이 부족
- 개발관련으로 폭증하는 고충민원에 대해 시장이 직접해결 달라는 욕구 증가에 대한 효율적인 대처 필요

### □ 추진내용

- 시장실 직속의 고충민원 전담팀 설치
  - 고충민원에 대한 적극적이고 근원적인 대응으로 처리 불신 해소
  - 장기 미해결민원, 반복·집단민원은 시장 면담을 통한 해결 추진

#### < 해결사례1 >

\* LPL 협력단지 인프라 조성구간인 문산읍 당동 - 여우고개 간 도로개설 관련 고질민원('04. 10월 이후 30회 집단민원 제기)에 대하여 시장이 직접 주민 설득 해결('05. 8월)

○ 실시간 Plus-Call 서비스 제공

- 전화 및 상담 고충민원 대한 처리진행사항(접수-진행상황-현장 확인-조치결과)을 민원인에게 실시간으로 제공
- 처리결과에 대한 만족도를 파악하여 시장에게 보고

○ 민원인이 함께하는 민원조정위원회 확대 운영

- 불가민원 중심으로 운영하던 민원조정위원회를 반복, 집단, 장기미해결 민원 중심으로 확대 (\* 필요시 민원인 참여)

< 해결사례2>

- \* 파주 교하지구 현황도로 관련 건축기재사항 불가(제3자의 미동의) 민원에 대하여 민원인과 제3자를 민원조정위원회에 참석토록 하여 중재 후 해결

○ 부서간 핑-퐁식 민원처리 근절

- 주무부서 지정이 곤란한 민원서류는 국·소장이 직접 실과를 배분하고 담당자를 지정하여 처리

○ 이행점검 시스템 구축

- 민원처리 독촉을 위한 녹색·황색·적색 예고장 발부
- 3차 독촉대상(적색) 민원은 감사자료 활용(민원처리 삼진 아웃제)
- 민원 모니터(36명), 과람이서 포터즈(민·관 협의체/8명), 시민불편엽서, 시민평가단 등 다양한 방법을 활용한 모니터링 실시

○ 환류시스템 구축

- 황색 독촉장 발부 민원, 보완·반려 민원의 처리사항에 대한 수시감사, 민원인 가장한 모니터링 등 실시 후 시장 보고

### Ⅲ 장애극복과 보상시스템

#### ① 장애극복

##### ○ 변화에 대한 두려움과 부담감

- 민원처리기간 50%단축 시행과 고충민원의 처리 프로세스 개선은 현실적으로 불가능하다는 내부여론 팽배

\* “50%단축은 불가능 하다”, “너무 통제적이다” 등등

- 지속적인 혁신교육과 특강 실시, 민원처리기간 단축 시스템화, 시장 월요 메일(주과수 교육) 등으로 설득

##### ○ 민원대행업체의 이해부족과 냉소

- 빠른 민원처리와 민원진행상황 수시통지는 민원인으로 하여금 민원대행업체의 신속한 민원처리를 압박하게 됨에 따른 불만

\* “전시적 행정이다”, “얼마나 가는지 두고 보자” 등등

- 민원대행 업소 교육(측량, 건축, 중개사), 공장설립민원 상담 대행센터 운영(상담, 신청서 작성 대행), 민원 종류별 전문공무원으로 민원후견인 지정·운영

#### ② 혁신적 성과보상 시스템 마련

##### ○ G&G상 신설 / 매월 우수 공무원 표창

- 파격적으로 본봉의 100% 인센티브 부여(매월 10명/’05. 5월부터)

##### ○ 민원업무 담당공무원에 대한 사기진작 시책 추진

- 실무종합심의회 담당공무원 13명 해외연수 실시
- 민원담당 공무원 45명 국내 문화유적지 탐방 실시 등

##### ○ 업무추진 우수자 인사평정 시 실적가점(5점 범위 안) 부여



## IV 추진 성과

### ① Simple & Speed 행정실현

○ 인·허가민원 234종에 대한 민원처리기간 50%이상 단축

※ 주요 민원별 단축 추진 성과

민원명		접수현황(건)		처리소요기간(일)			단축기간(일)
		2004.7.	2005.7.	법정처리기간	단축 전(2004.7.)	단축 후(2005.8.)	
건축허가	2층 이하	112	122	7	7	3	4 (58% 단축)
	3층 이상	29	29	14	13	6	8 (57% 단축)
	10층 이상	39	13	30	30	12	18 (60% 단축)
개발행위	준공검사	78	144	7	7	3	4 (58% 단축)
	허가	250	247	15	14	7	8 (53% 단축)
공장설립	공장설립	7	101	7	7	3	4 (57% 단축)
	공장	42	51	14	14	6	8 (57% 단축)

평균 57.4% 단축

### ② 주민 만족도 향상

○ '04년도 15개 행정업무분야(민원, 위생, 농정, 건축 등)에 대한 고객만족도 조사결과 민원서비스 분야 8위(66.3%)

→ '05년도 고객만족도 조사결과 민원서비스 분야가 1위(82.7%)

### ③ 민간단체의 혁신 성공사례로 선정

○ 「(사)한국공공자치연구원·동아일보사」 공동 주최의

- 제10회 한국지방자치경영대상 행정혁신부문 대상 수상 ('05. 7. 18.)

○ 「한국 언론인포럼」 주최의

- 2005 지방자치대상 기업지원부문 대상 수상 ('05.8.30)

- 지난 1년은 새로운 제도를 도입하고 이를 시험적으로 운영한 시기로 많은 장애요인과 갈등을 잘 극복
- 앞으로는 어렵게 구축한 이러한 시스템을 제도화하고, 내실화를 기할 수 있도록 지속적 보완 발전이 필요

### ① 민원처리과정에 있어서 주민들의 참여 확대 추진

- 단순히 민원서류나 고충민원을 접수·처리하는 기관이 아니라 주민, 민원인들이 담당 공무원과 함께 고민하고 해결할 수 있는 시스템 구축 추진

### ② 주민이 참여하여 평가하는 제도 도입

- 처리민원에 대한 만족도, 각종 시책의 집행과정에서 주민이 직접 참여하여 평가할 수 있는 제도 도입 추진

### ③ 행정의 투명성 제고로 예측가능한 행정 추진

- 민원처리과정의 공개, 각종 중요 정책사항에 대한 사전 의견 수렴 절차 등을 강화하여 투명하고 예측이 가능한 행정 추진

### ④ 공무원의 역량강화와 보상

- 담당공무원에 대한 전문적인 지식 습득 기회를 제공하고, 혁신적 성과관리를 통해 인사, 성과급 등 파격적인 인센티브 수여

⇒ 전국에서 가장 앞서가는 민원서비스 혁신 선도 지방자치단체로 정착