

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 : 2023. 1. 1. ~ 2023. 1. 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
1월	15,684	5,384	344	257	9,446	253
누계	15,684	5,384	344	257	9,446	253

2. 일반민원 접수현황

○ 민원 구분별

구분	계	고충민원	단순민원	복합민원	즉결기타	즉결제증명	무인민원 발급기
1월	5,384	11	1,375	262	765	2,971	2,751
누계	5,384	11	1,375	262	765	2,971	2,751
비율(%)	100	0.2	25.5	4.9	14.2	55.2	

(단위 : 건)

- 고충민원 처리현황(부서별)

연 번	담 당 부 서	내 용	처리결과
1	민원지적과	토지분할 관련 사실확인 신청	해결
2	도시건축과	불법구조물 철거 요청	해결
3	도시건축과	불법 시설물 조회 요청	해결
4	도시건축과	무허가 건물 확인원 발급 요청	해결
5	건설교통과	군도12호선 확포장공사 재감정 요청	해결
6	수산자원과	수산물채취 및 청소작업 허가 승인보류 요청	해결
7	상하수도과	소화전 이전 설치 반대	일부해결
9	농축산과	농지 원상복구 요청	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	비고
군수에게 바란다	22	17	5		5		삭제5
정보공개청구	151	104	47	1	46		취하12,종결6, 정보부존재28,
국민신문고	171	157	14	6	8		취하6,이송8
계	344	278	66	7	59		

* 『군수에게 바란다』 전월대비 1건 증가

* 『정보공개청구』 전월대비 31건 증가

* 『국민신문고』 전월대비 약 18건 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
'22.1월 (비율%)	5,384 (100)	5,153 (97.2)	5 (0.1)	6 (0.11)	16 (0.3)	48 (0.9)	74 (1.39)

* 기타 : 오류 제증명 48건

- 불가, 반려 민원 처리현황

구분	부서명	민원명	건수	민원처리근거
합계			6	
반려	납해읍	장애인등록	1	구비서류 미비
	삼동면	농지취득 자격증명 신청	1	구비서류 미비
	서면	농지취득 자격증명 신청	3	농지취득자격증명발급심사요령 제9조제3항제3호, 농지법제8조
	설천면	보육료 및 양육수당 지원신청(변경)	1	구비서류 미비
합계			5	
불가	이동면	농지취득 자격증명 신청	2	농지법 제8조
	상주면	농지취득 자격증명 신청	1	농지취득자격증명발급심사요령 제9조 제3항 제1호 및 농지법 제2조 제1호
	삼동면	농지취득 자격증명 신청	1	농지법제8조
	남면	농지취득 자격증명 신청	1	농지법제8조

* 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	2,178	142	-	2,036	2,010	-	-	12	14
기획조정실	-								
핵심전략추진단	-								
행정복지국	행정과	6		6	6				
	복지정책과	432	123	309	309				
	주민행복과	16		16	16				
	민원지적과	653		653	647				6
관광경제국	재무과	39		39	39				
	관광진흥과	2		2	2				
	경제과	61	1	60	55			2	3
	문화체육과	6		6	6				
해양환경국	도시건축과	334	17	317	312			5	
	건설교통과	162		162	161				1
	해양발전과	19		19	19				
보건소	수산자원과	191		191	191				
	환경과	72	1	71	71				
	재난안전과	1		1	1				
농업기술센터	상하수도과	61		61	61				
	보건행정과	54		54	46			5	3
	건강증진과	7		7	7				
농업기술센터	농축산과	36		36	35				1
	유통지원과	17		6	6				
	농업기술과	6		17	17				
산림공원과	3		3	3					

○ 읍·면 처리현황

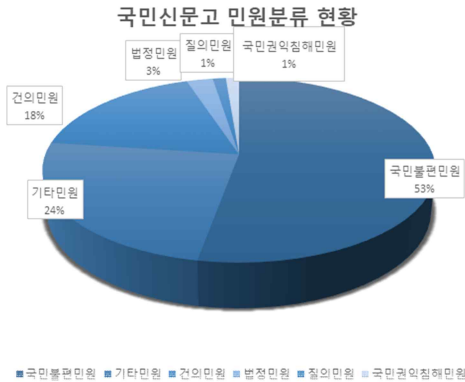
(단위 : 건)

주관부서	접수	처리중		처리완료					
		진행중	지연	소계	해결	불가	반려	취하	기타
합계	3,206	-	-	3,204	3,153	5	6	4	36
남해읍	1,115			1,113	1,104		1	2	6
이동면	328			328	323	2			3
상주면	130			130	128	1			1
삼동면	386			386	384	1	1		
미조면	246			246	238				8
남면	183			183	174	1		1	7
서면	175			175	164		3		8
고현면	34			34	33			1	
설천면	160			160	158		1		1
창선면	449			449	447				2

3. 국민신문고 처리현황

민원종류	접수	처리완료	처리중	비고
합계	157*	157		
법정민원	4	4		
질의민원	2	2		
건의민원	28	28		
권익침해민원	2	2		고충민원
국민불편민원	83	83		
국민부담민원	-	-		
기타민원	38	38		

* 이송민원(8건), 취하민원(6건) 제외



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

* 향후 민원 분류 선택 시 **'기타민원'** 최소화 안내
⇒ 전월 대비 6% 증가(18%→24%)
⇒ 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
2022년 1월	11,519	4,326	62.4%	
누계	11,519	4,326	62.4%	

- 2일 이상 유기한 민원에 대한 민원처리 단축률은 법정처리기간 합계(1월) 11,519일 중 실제처리기간 합계 4,326으로 민원처리 단축률은 62.4%

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

5 처리기한 준수(지연처리)

1. 지연민원 현황

부서	합계	상하수도과
1월 건수	1	1

* 처리시간은 지연되었으나, 당일 처리된 민원 건(23건)은 제외함

2. 지연민원 세부 현황

연번	담당부서	처리일자	민원명(접수번호)	지연일수	민원구분	비고
1	상하수도과	23.1.16.	지하수개발.이용준공신고(00190)	2일	단순민원	*사유서제출

* 처리시간은 지연되었으나, 당일 처리된 민원 건(23건)은 제외함

6 민원처리 점검 결과(여기서)

- 1월 접수 민원 : 15,684건 (전월 대비 약 4% 증가)
 - 전월대비 제증명(502건)·여권접수(100건) 증가, 기타 민원 유사
- 인터넷 민원 : 344건(전월 대비 약 4.2% 증가)
 - 정보공개청구(31건) 증가로 인한 인터넷 민원 건의 증가
 - 국민신문고 기타민원의 경우, 전체 접수민원(이송, 취하 제외) 중 24%로 전월대비 6% 증가
- 1일 이상 유기한 민원 지연(1건)으로, 1일 이상 지연민원 1건
 - 지연사유 분석결과 출장 등으로 인한 부재로 늦어지는 경우가 발생하며, 지연이 반복되지 않도록 업무 담당자들의 각별한 주의 필요
 - **당일 처리된 지연민원(23건)**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(1월 : 1건)
- 복합민원(고충민원) : 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 : 2023. 2. 1. ~ 2. 28.
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
2월	19,179	8,103	374	260	9,806	636
누계	34,863	13,487	718	517	19,252	889

2. 일반민원 접수현황

○ 민원 구분별

구분	계	고충민원	단순민원	복합민원	즉결기타	즉결제증명	무인민원 발급기
2월	8,103	14	2,022	205	1,363	4,499	5,368
누계	13,487	25	3,397	467	2,128	7,470	8,119
비율(%)	100	0.74	24.9	2.06	16.8	55.5	

(단위 : 건)

- 고충민원 처리현황(부서별)

연 번	담 당 부 서	내 용	처리결과
1	재무과	재산세 부과 취소 요청	해결
2	도시건축과	인도 불법시설설치 및 사유화	일부해결
3	도시건축과	불법건축물 신고	해결
4	도시건축과	건물철거 및 피진정인에 대한 법적조치 요구	해결
5	도시건축과	광고게시대 이전요청	기타불가
6	도시건축과	불법건축물(농막) 확인요청	해결
7	도시건축과	불법건축물에 대한 행정조치 요청	해결
8	도시건축과	일조권 침해 관련 민원	해결
9	건설교통과	도로토지 보상 관련 민원	해결
10	건설교통과	사유재산반환 건의	법적불가
11	건설교통과	도로확장 포장 공사 구간 관련 민원	일부해결
12	농축산과	토지 원상복구 및 경계측량 요청	해결

※ 이송 : 2건 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	23	22	1		1		삭제1
정보공개청구	183	114	69	1	68		취하16,종결7, 정보부존재44, 진정·질의1
국민신문고	168	156	26	12	14		취하14,이송12
계	374	292	96	13	83		

* 『군수에게 바란다』 전월대비 1건 감소

* 『정보공개청구』 전월대비 32건 증가

* 『국민신문고』 전월대비 약 11건 감소, 불법 광고물 및 불법 주장차신고 등 빈발민원의 감소

3 민원사무 처리 현황

1. 일반민원 처리현황

(단위 : 건)

기간	계	처리상태					
		해결	불가	반려	취하	기타	처리중
'23.2월 (비율%)	8,103 (100)	7,806 (96.3)	6 (0.07)	9 (0.11)	23 (0.28)	24 (0.29)	235 (2.95)

* 기타 : 오류 제증명 23건, 이송 1건

- 불가, 반려 민원 처리현황

구분	부서명	민원명	건수	민원처리근거
합계			9	
반려	도시건축과	도시·군계획시설사업공사 완료보고	1	구비서류 미비
	수산자원과	양식업 면허 신청	4	「민원 처리에 관한 법률 시행령」제25조
	이동면	장애인등록증재교부	1	구비서류 미비
	서면	농지취득 자격증명 신청	2	농지법제8조및농지취득자격증명심사요령제9조제3항제3호
	고현면	장애인등록	1	구비서류 미비
합계			6	
불가	도시건축과	건축물부존재증명 발급신청	1	건축물대장의 기재 및 관리 등에 관한 규칙 제25조
	도시건축과	진정	1	민원처리에 관한 법률 제27조
	건설교통과	진정	1	공익사업을 위한 토지 등의 취득 및 보상에 관한 법률
	삼동면	농지취득 자격증명 신청	3	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	2,738	231	-	2,507	2,474	3	5	21	4
기획조정실	-								
핵심전략추진단	-								
행정복지국	행정과	2		2	2				
	복지정책과	986	208	778	777				1
	주민행복과	16		16	16				
	민원지적과	654		654	653				1
관광경제국	재무과	47		47	47				
	관광진흥과	6		6	5			1	
	경제과	60	1	59	57				2
	문화체육과	3		3	3				
해양환경국	도시건축과	283	22	261	247	2	1	11	
	건설교통과	48		48	46	1		1	
	해양발전과	30		30	28			2	
보건소	수산자원과	336		336	332		4		
	환경과	103		103	101			2	
	재난안전과	-							
농업기술센터	상하수도과	53		53	53				
	보건행정과	70		70	66			4	
	건강증진과	8		8	8				
	농축산과	19		19	19				
농업기술센터	유통지원과	8		8	8				
	농업기술과	-							
산림공원과	6		6	6					

○ 읍·면 처리현황

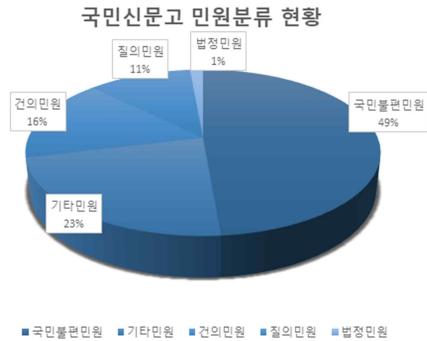
(단위 : 건)

주관부서	접수	처리중		처리완료					
		진행중	지연	소계	해결	불가	반려	취하	기타
합계	5,365	4		5,361	5,332	3	4	2	20
남해읍	1,161			1,161	1,160				1
이동면	366			366	362				3
상주면	269			269	267			1	1
삼동면	729			729	721	3		1	4
미조면	411			411	411				
남면	567	2		565	561				4
서면	264			264	256		2		6
고현면	253			253	252		1		
설천면	205	1		204	204				
창선면	1,140	1		1,139	1,138				1

3. 국민신문고 처리현황

민원종류	접수	처리완료	처리중	비고
합계	142*	142		
법정민원	2	2		
질의민원	16	16		
건의민원	23	23		
권익침해민원	-	-		고충민원
국민불편민원	69	69		
국민부담민원	-	-		
기타민원	32	32		

* 이송민원(12건), 취하민원(14건) 제외



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

* 향후 민원 분류 선택 시 ‘기타민원’ 최소화 안내
 ⇒ 전월대비 1% 감소(24%→23%)
 ⇒ 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 2월	12,451	4,172	66.4%	
누계	23,970	8,498	64.5%	

- 2일 이상 유기한 민원에 대한 민원처리 단축률은 법정처리기간 합계(2월) 12,451일 중 실제처리기간 합계 4,172으로 민원처리 단축률은 66.4%

* 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	해양발전과
2월 건수	2	1	1

* 처리시간은 지연되었으나, 당일 처리된 민원 건(51건)은 제외함

2. 지연민원 세부 현황

연번	담당부서	처리일자	민원명(접수번호)	지연일수	민원구분	비고
1	도시건축과	23.3.21.	건축신고<복합>(3200)	22일	복합민원	*사유서제출
2	해양발전과	23.2.24.	공유수면 점용·사용허가 권리·의무 이전(상속)신고서(4166)	3일	즉결기타	*사유서제출

* 처리시간은 지연되었으나, 당일 처리된 민원 건(51건)은 제외함

6 민원처리 점검 결과(여기서)

- 2월 접수 민원 : 19,149건 (전월 대비 약 22% 증가)
 - 전월대비 일반민원(2,719건)제증명(2,719건)·어디서나민원(383건) 증가, 기타 민원 유사
- 인터넷 민원 : 374건(전월 대비 약 8.7% 증가)
 - 정보공개청구(32건) 증가로 인한 인터넷 민원 건의 증가
 - 국민신문고 기타민원의 경우, 전체 접수민원(이송, 취하 제외) 중 23%로 전월대비 1% 감소
- 1일 이상 유기한 민원 지연(2건)으로, 1일 이상 지연민원 2건
 - 지연사유 분석결과 출장 등으로 인한 부재로 늦어지는 경우가 발생하며, 지연이 반복되지 않도록 업무 담당자들의 각별한 주의 필요
 - 당일 처리된 지연민원(51건)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(2월 : 2건)
- 복합민원(고충민원) : 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 : 2023. 3. 1. ~ 3. 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
3월	20,009	7,845	398	204	10,958	604
누계	54,872	21,332	1,514	721	30,210	1,493

2. 일반민원 접수현황

○ 민원 구분별

구분	계	고충민원	단순민원	복합민원	즉결기타	즉결제증명	무인민원 발급기
3월	7,845	15	2,555	299	1,398	35,78	4,844
누계	21,332	40	5,952	766	3,526	11,048	12,963
비율(%)	100	0.2	32.5	3.81	17.8	45.6	

(단위 : 건)

- 고충민원 처리현황(부서별)

연 번	담 당 부 서	내 용	처리결과
1	복지정책과	장애등급 조정 관련 민원	해결
2	민원지적과	지적재조사 드론측량 관련 민원	해결
3	재무과	재산세 반환 관련 문의	법적불가
4	관광진흥과	불법 시설물 관련 민원	해결
5	문화체육과	다랭이는 석축보수공사 관련 민원	해결
6	도시건축과	농지창고 허가 및 도로점용 관련 민원	해결
7	도시건축과	주택 불법증축 신고	해결
8	도시건축과	불법건축물 진정 민원	해결
9	도시건축과	1차 진정건에 대한 2차 진정서	해결
10	건설교통과	불법주정차 관련 민원	해결
11	환경과	폐기물 및 상수도 관련 민원제기	해결

※ 취하 : 2건, 이송 : 2건 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	26	24	5		5		삭제5
정보공개청구	162	101	61	5	56		취하10 정보부존재42, 진정·질의4
국민신문고	210	182	28	9	19		취하19,이송9
계	398	304	94	14	80		

* 『군수에게 바란다』 전월대비 3건 증가

* 『정보공개청구』 전월대비 21건 감소

* 『국민신문고』 전월대비 약 42건 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
'23.3월	7,845	7,579	8	8	30	29	189
(비율%)	(100)	(96.6)	(0.1)	(0.1)	(0.44)	(0.36)	(2.4)

* 기타 : 오류 제증명 29건, 이송 2건

- 불가, 반려 민원 처리현황

구분	부서명	민원명	건수	민원처리근거
합계			8	
반려	환경과	기타수질오염원설치·관리신고	1	자연환경보전지구에 면적 5천 초과 시 침전시설 설치 불가
	남해읍	장애인등록증재교부	1	구비서류 미비
	이동면	보육료 및 양육수당 지원신청(변경)	1	구비서류 미비
	상주면	학교 교육비 지원·학교 교육비 신청 접수	1	구비서류 미비
	상주면	장애인등록증재교부	1	구비서류 미비
	미조면	장애인등록	1	구비서류 미비
	남면	농지취득 자격증명 신청	1	농지법제8조제2항
	창선면	장애인등록	1	구비서류 미비
합계			8	
불가	복지정책과	기초연금 지급 신청	1	(기타불가)전출기관 이송
	재무과	진정	1	지방세기본법 제63조에 따라 환급 불가
	도시건축과	가설건축물축조신고	1	건축법제14조·건축법제20조
	도시건축과	개발행위허가(토지형질변경·토석채취·공작물설치·토지분할·물건적치)	1	민원처리에관한법률
	삼동면	농지취득 자격증명 신청	1	농지법 제8조
	남면	농지취득 자격증명 신청	2	농지취득자격증명발급심사요령 제9조제3항제1호
창선면	농지취득 자격증명 신청	1	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	3,144	179		2,965	2,926	4	1	29	5
기획조정실	-			-	-				
핵심전략추진단	1			1	1				
행정복지국	행정과	3		3	3				
	복지정책과	1,190	162	1,028	1,027	1			
	주민행복과	29		29	29				
	민원지적과	594		594	592				2
관광경제국	재무과	75		75	74	1			
	관광진흥과	7		7	7				
	경제과	81	1	80	79			1	
	문화체육과	3		3	3				
국	도시건축과	428	15	272	266	2		19	
	건설교통과	53	1	52	51			1	
	해양발전과	22		22	22				
환경국	수산자원과	242		242	241				1
	환경과	179		179	177		1	1	
	재난안전과	3		3	3				
보건소	상하수도과	86		86	85				1
	보건행정과	64		64	58			5	1
	건강증진과	11		11	10			1	
농업기술센터	농축산과	53		53	52			1	
	유통지원과	19		19	19				
	농업기술과	1		1	1				
	산림공원과	2		2	2				

○ 읍·면 처리현황

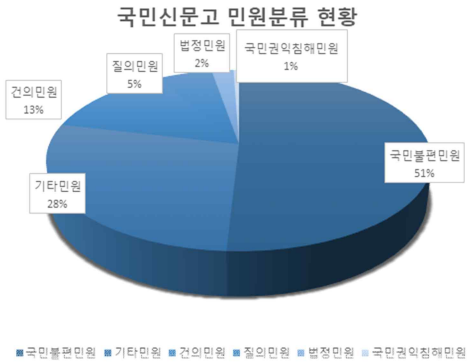
(단위 : 건)

주관부서	접수	처리중		처리완료					
		진행중	지연	소계	해결	불가	반려	취하	기타
합계	4,701	6	3	4,692	4,654	4	7	1	26
남해읍	1,057			1,057	1,050		1		6
이동면	303			303	298		1		4
상주면	239			239	231		2		6
삼동면	774			774	771	1			2
미조면	449			449	447		1		1
남면	330			330	323	2	1		4
서면	209	2		207	207				
고현면	215		3	212	212				
설천면	214	2		212	210			1	1
창선면	911	2		909	905	1	1		2

3. 국민신문고 처리현황

민원종류	접수	처리완료	처리중	비고
합계	183*	183		
법정민원	4	4		
질의민원	10	10		
건의민원	24	24		
권익침해민원	1	1		고충민원
국민불편민원	93	93		
국민부담민원	-	-		
기타민원	51	51		

* 이송민원(9건), 취하민원(18건) 제외



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

* 향후 민원 분류 선택 시 **‘기타민원’ 최소화 안내**
⇒ 전월대비 4% 증가(24%→28%)
⇒ 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 3월	18,362	7,439	59.4%	
누계	42,332	15,937	62.3%	

- 2일 이상 유기한 민원에 대한 민원처리 단축률은 법정처리기간 합계(3월) 18,362일 중 실제처리기간 합계 7,439으로 민원처리 단축률은 59.4%

* 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(14건)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)

- 3월 접수 민원 : 20,009건 (전월 대비 약 4.49% 증가)
 - 전월대비 일반민원(258건), 제증명(1,152건) 증가, 기타 민원 유사
- 인터넷 민원 : 398건(전월 대비 약 6.3% 증가)
 - 국민신문고(42건) 증가로 인한 인터넷 민원 건의 증가
 - 국민신문고 기타민원의 경우, 전체 접수민원(이송, 취하 제외) 중 28%로 전월대비 4% 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(14건)**이 미포함 되었으므로 익월 지연민원이 더 감소할 수 있도록 담당자들에게 지속적인 안내 필요