

5-9-3

민원처리 단계별 신속 안내 시스템 구축

주체별		신규여부		예산구분		추진상황			
국책	자체	신규	계속	예산	비예산	임기내/임기후	이행도	추진율(%)	완료예정 시기
	○	○		○		임기내	완료	100%	2023.12.
임기내 공약목표		민원처리 단계별 신속 안내시스템 구축							
주관부서		정보통신과		팀(전화번호)		행정정보기록팀(540-2786)			
협조부서		허가과		팀(전화번호)		건축허가팀(536-8656), 공장설립팀(540-2961) 산지전용팀(540-2762)			
협조부서		민원과		팀(전화번호)		민원행정팀(540-2884)			
협조부서		건축과		팀(전화번호)		건축행정팀(536-8462)			
협조부서		공동주택과		팀(전화번호)		주택행정팀(530-6508)			

- ❖ 정책목표 : (서울민원행정시스템 서식민원처리 진행상황공개 기반) 단계별 민원처리 진행 상황을 한눈에 확인할 수 있는 시스템 구축

□ 정책(사업) 개요

- 사업기간: 2022. 7. ~ 2023. 12.
- 사업비: 140백만원
- 사업내용: 서버 및 관련 S/W 구입, 시스템 개발
 - 1) 민원처리 전 과정 안내
 - 2) 각종 민원처리시스템 연계
 - 3) 법정 민원처리 기한보다 단축처리시 단축일 안내

□ 현황

- 연계 시스템: 서울, 세종터, 팩토리온, 산지전용 4종
- 서울 민원행정 민원처리 현황: '21년 민원 접수 71,763건(3일 이상 서식민원)

	전체	서울	연계(접수/완료 2개 항목)					
			행복e음	세움터	렌트홈	부동산 공부시스템	팩토리온	지역보건 의료정보
건수	71,763	32,487	24,130	8,899	2,331	1,605	591	1,720
비율	100%	45.3%	33.6%	12.4%	3.2%	2.3%	0.8%	2.4%

- 서울 전자민원창구 「서식민원 진행과정 공개」 운영 중
- 민원신청인이 민원처리 진행과정을 확인하는 방법이 어렵거나 내용이 부족함

□ 추진계획

- 2022. 개별 민원처리시스템 운영현황 조사 → 처리부서 협의 → 예산 확보
- 2023. 시스템구축 용역사 선정 및 개발 → 시범 운영
- 2024. 시스템 보완 및 본격 서비스

< 연차별 추진일정 >

단위사업 세부 추진상황	2022년				2023년				2024년				2025년~2026년				비 고
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
부서협의 및 예산확보																	
시스템 개발 및 시범운영																	
보완 및 본격 서비스(계속)																	

□ 투자계획

< 사업·재원별 >

(단위 : 백만원)

연도별 사업별	재원	총계	기 투자	임기중 투자계획					임기후 투 자	
				소계	2022	2023	2024	2025		2026
시스템구축	소 계	140	-	140	-	140	-	-	-	-
	시 비	140	-	140	-	140	-	-	-	-

□ 공약달성 확인지표

구분	2022년	2023년	2024년	2025년	2026년	임기후
계획	시스템 구축 계획	시스템 구축	시스템 운영	시스템 운영	-	-
실적	-현황 조사 -계획 수립 -부서협의 실시 -본예산 확보	-행정절차 완료 -시스템 개발 완료 -시범서비스 실시	운영중	-	-	-
달성	달성	달성	추진중	-	-	-

□ 기대효과

- 민원처리 과정에 대한 행정의 투명성 및 신뢰성 향상