

2022년 구민고충 및 민원처리실태 감사 계획

민원처리실태 전반에 대한 감사를 통해 처리절차 미준수, 지연처리 등 민원발생 요인을 개선하여, 주민의 만족도 제고와 행정의 신뢰성 확보에 기여하고자 함.

I 근 거

- 공공감사에 관한 법률 제19조(자체감사 계획의 수립실시)
- 2022년도 감사·감찰계획 및 2022년도 자체감사 일정 변경 알림(기획감사실-3464호)

II 감사개요

- 감사기간 : 2022. 5. 9.(월) ~ 2022. 5. 18.(수) (8일간)
 - ▶ 감사범위 : 2021. 5. 1. ~ 2022. 4. 30.
- 감사대상 : 구 본청에서 처리한 유기한 민원(즉결민원, 제증명 제외) 및 제보사항
- 감 사 반 : 감사팀장 외 4명
- 감사방법 : 서울행정시스템 및 관련 서류 확인
- 감사내용 : 「민원사무처리에 관한 법률」에 의거 민원처리의 적정성 확인

III 세부 추진계획

□ 감사 중점사항

- 민원처리 적정성 여부 (불가, 반려, 취하, 보완, 이송, 연장 등)
- 불필요한 서류 징구, 민원서류 미접수 및 지연처리 여부
- 부정 언론보도 및 기타 제보사항
- 고충민원(진정, 다수인민원 등) 처리실태 집중 점검
- 민원사무편람 정비, 수수료 수납 적정 여부 등

"고충민원"이란 행정기관등의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함한다) 및 불합리한 행정제도로 인하여 국민의 권리를 침해하거나 국민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원을 말한다.

-부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 제2조5항

☐ 감사방법

- 서면감사 중심 ▷ 필요시 현장점검 병행
- 서울행정 전산자료와 대조 확인 등
- 지적사항 중 적극행정 면책기준 해당시 신분상 면책 적용

☐ 감사반 편성

| 감사반 | | | 분장내역 |
|-----|--------|-----|--|
| 구분 | 직급 | 성명 | |
| 반장 | 청렴감사팀장 | 왕성희 | 감사총괄 |
| 반원 | 행정6급 | 임주영 | 적극행정면책 상담창구 운영 기획감사실, 소통담당관, 행정지원과, 교육지원과, 문화체육과, 재무과, 세무1·2과, 교통행정과 |
| " | 사회7급 | 김희연 | 복지정책과, 희망복지과, 주민복지과, 생활보장과 |
| " | 행정7급 | 김해영 | 민원봉사과, 일자리경제과, 자원순환과, 환경위생과, 공원녹지과 |
| " | 시설7급 | 윤시현 | 토지정보과, 안전총괄과, 도시재생과, 도시관리과, 건설과, 건축과 |

IV 행정사항

☐ 감사자료 제출 ▷ (붙임1, 2) 구 본청 전 실·과

- 신청, 신고, 인·허가 등 민원신청 서류 ※제증명 등 단순민원서류 제외
- 고충·진정민원서류 일체
- 기타 감사반원별 요구 자료 등

☐ 감사결과 조치사항

- 중대한 과실 및 소극적행정 등 관련공무원 문책
- 위법·부당한 사항 및 문제점 시정, 개선조치 등. 끝.