

속초시 2010~2012 민원통계 분석 현황

- ✓ 최근 3년간 우리시 민원사무 현황을 다양한 시각에서 분석·파악하여 변화하는 민원사무의 추세와 경향을 진단하고,
- ✓ 이를 토대로 우리시에 적합한 시책과 제도를 발굴하고 시민이 원하고 만족하는 방향으로 민원행정을 실현코자 함.

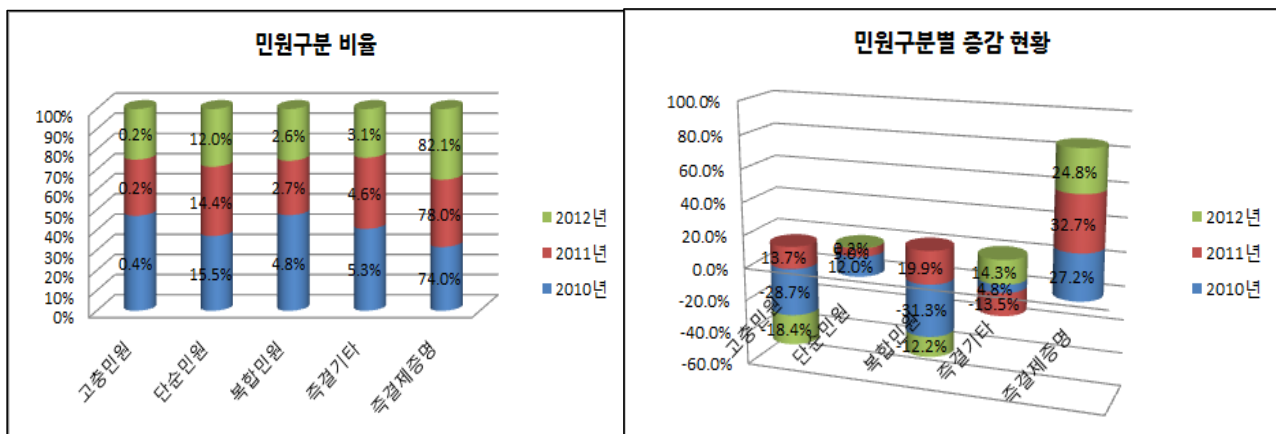
I. 민원 현황

1. 접수현황 분석

1) 민원 유형별 현황

구 분	합 계	고충민원	단순민원	복합민원	즉결 기타	즉결 제증명
2012년	84,902	129	8,470	1,592	2,535	72,176
2011년	70,483	158	8,449	1,813	2,218	57,845
2010년	55,853	139	8,047	1,512	2,563	43,592
3년 평균	70,413	142	8,322	1,639	2,439	57,871
비율(%)	100%	0.2%	11.8%	2.3%	3.5%	82.2%

(※ 자료출처 : 새올행정시스템)



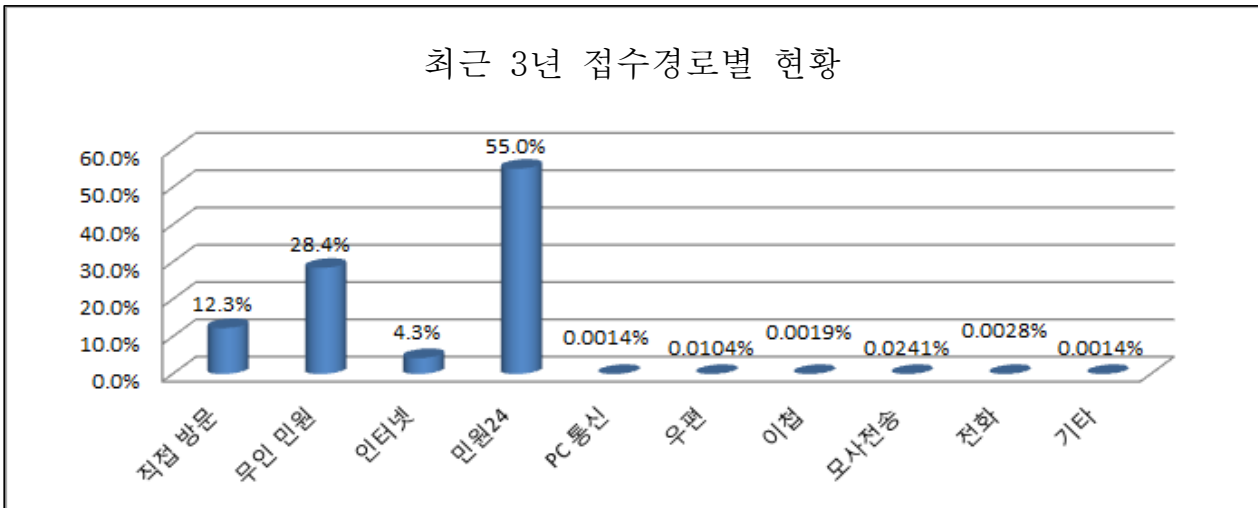
- ☑ 연도별 우리시 총민 원건수는 2010년 55,853건, 2011년 70,483건 (전년대비 26% 증가), 2012년 84,902건(전년대비 20% 증가)로 연차별 큰 폭으로 증가 추세에 있음.
- ☑ 또한, 민원 유형별로는 즉결제증명이 82.2% → 단순민원 11.8% → 즉결기타 민원 3.5% → 복합민원 2.3% 순으로 즉결제증명이 가장 많은 비중을 차지함.

2) 접수 경로별 현황

① 최근 3년 총괄

(단위 : 건)

구 분	합 계	직접방문	무인민원	인터넷	민원24	PC통신	우편	이첩	모사전송	전화	기타
2010년	55,853	8,952	13,743	2,760	30,373	1	4	2	14	3	1
2011년	70,483	8,936	19,029	2,856	39,620	1	9	1	28	2	1
2012년	84,902	8,096	27,235	3,394	46,156	1	9	1	9	1	
3년 평균	70,413	8,661	20,002	3,003	38,716	1	7	1	17	2	1
비율(%)	100%	12.3	28.4	4.3	55.0	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1



② 연도별 접수경로 현황

○ 2012년도

(단위 : 건)

구 분	계	종합민원실	영랑동	동명동	금호동	교 동	노학동	조양동	청호동	대포동
합 계	84,902	69,082	831	550	1,057	5,725	1,053	5,911	253	440
모사전송(FAX)	9	9								
무인 민원 증명 발급	27,235	27,235								
우 편	9	8			1					
이 첩	1	1								
인터넷	3,394	3,394								
인터넷(민원24)	46,156	30,344	831	544	1,056	5,725	1,053	5,911	252	440
전 화	1	1								
직접방문	8,096	8,089		6					1	
컴퓨터(PC)통신	1	1								

○ 2011년도

(단위 : 건)

구 분	계	종합민원실	영랑동	동명동	금호동	교 동	노학동	조양동	청호동	대포동
합 계	70,483	54,308	812	600	1,044	5,989	1,078	5,917	272	463
기타	1	1								
모사전송(FAX)	28	28								
무인 민원 증명 발급	19,029	19,029								
우편	9	8								1
이첩	1	1								
인터넷	2,856	2,851					3	2		
인터넷(민원24)	39,620	23,603	812	490	1,044	5,989	1,075	5,915	230	462
전화	2	2								
직접방문	8,936	8,784		110					42	
컴퓨터(PC)통신	1	1								

○ 2010년도

(단위 : 건)

구 분	계	종합민원실	영랑동	동명동	금호동	교 동	노학동	조양동	청호동	대포동
합 계	55,853	43,607	609	454	787	4,376	864	4,480	311	365
기타	1	1								
모사전송(FAX)	14	14								
무인 민원 증명 발급	13,743	13,743								
우편	4	3				1				
이첩	2	2								
인터넷	2,760	2,642	5	6	13	20	28	40	6	
인터넷(민원24)	30,373	18,431	597	390	773	4,336	836	4,440	242	328
전화	3	2				1				
직접방문	8,952	8,768	7	58	1	18			63	37
컴퓨터(PC)통신	1	1								

☑ 최근 3년간 우리시에 접수된 민원의 주된 경로를 보면 「인터넷 민원24」
→ 「무인민원발급기」 이용 → 「직접 방문」 순으로 나타남.

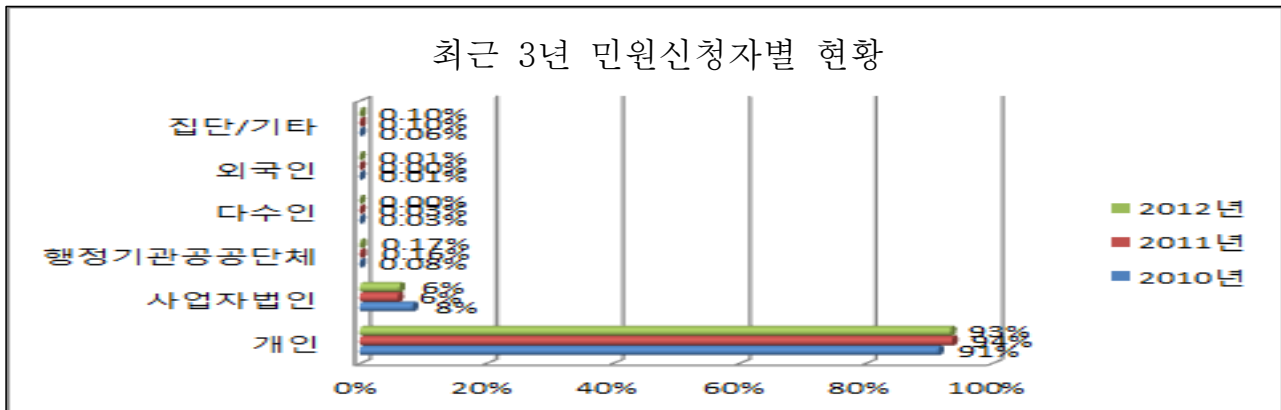
☑ 이것은, 전자정부 실현을 위한 통신기술 발달의 결과로 최근 3년간 민원
24, 무인민원발급, 인터넷 시스템 등을 활용한 민원신청이 전체의 88%에
이름. 이와 달리 직접 창구방문 민원은 10%로 지속적으로 감소하고 있음.

⇒ 무인민원 발급기 확대 설치 및 노후기기 교체 등의 조치 필요.

3) 민원 신청자별 현황

(단위 : 건)

구 분	합 계	개 인	사업자 법 인	행정기관 공공단체	다수인	외국인	집단 기타
2012년	62,996	58,861	3,955	110	3	7	60
2011년	51,223	47,775	3,288	90	16		54
2010년	41,665	38,115	3,475	35	13	3	24
3년평균	53,113	49,400	3,573	78	11	5	46
비율(%)	100%	93.0	6.5	0.2	0.1	0.1	0.1



☑ 최근 3년간 민원 신청자별로는 개인이 93%로 대다수를 차지했으며 다음으로 사업자·법인이 6.5%를 차지했고 그외 다수인, 외국인 민원은 극소수를 차지함.

○ 연도별 민원신청자 현황

(단위 : 건)

연 도 별	구 분	개 인	사업자 /법 인	행정기관 /공공단체	다수인	외국인	집단/기타
2010년	고충민원	106	20		11		
2011년	“	121	13		12		10
2012년	“	93	11	1	3		16
2010년	단순민원	6,451	1,317	19	1	2	9
2011년	“	6,845	1,473	69	4		23
2012년	“	6,553	1,234	96		2	35
2010년	복합민원	923	174	6			11
2011년	“	1,185	183	7			18
2012년	“	867	147	8		3	5
2010년	즉결기타	2,016	490	10	1	1	5
2011년	“	1,802	307	14			3
2012년	“	2,027	333	10		2	4
2010년	즉결제증명	28,619	1,474				
2011년	“	37,822	1,312				
2012년	“	49,321	2,230				

2. 고충민원 현황 분석

1) 전자상담 (고충)민원 현황

(단위 : 건)

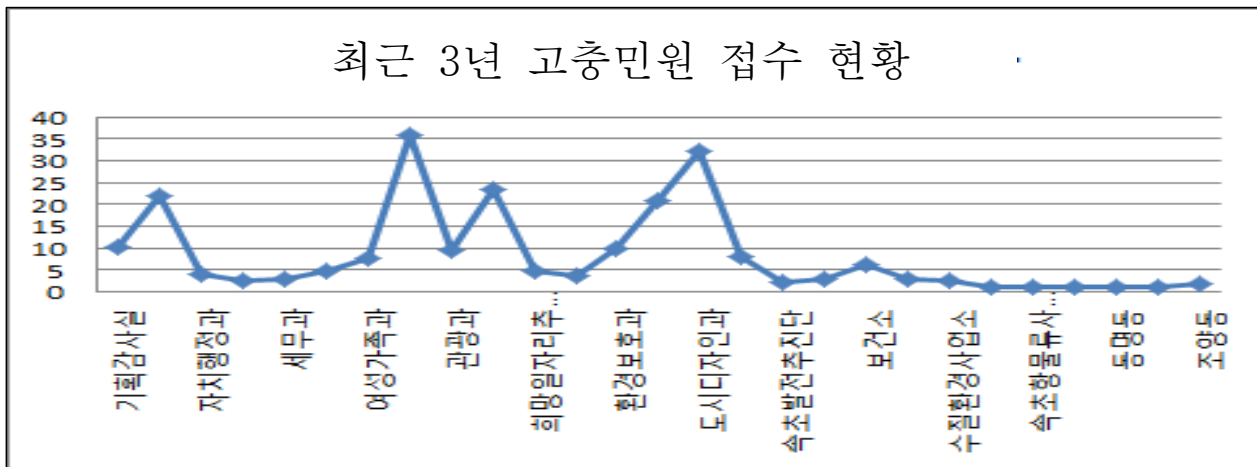
구 분	계	2010년	2011년	2012년	비 고 (3년평균)
총 계	656	185	196	275	218.6
기획감사실	31	5	10	16	10.3
주민생활지원실	66	8	8	50	22.0
자치행정과	12	1	9	2	4.0
문화체육과	8	1	3	4	2.7
세 무 과	9	1	2	6	3.0
회 계 과	14	1	7	6	4.7
여성가족과	23	5	7	11	7.7
교통행정과	108	28	24	56	36.0
관 광 과	29	11	9	9	9.7
민원봉사과	70	26	29	15	23.3
희망일자리추진과	14	4	1	9	4.7
해양수산과	11	1	3	7	3.7
환경보호과	20	8	12		10.0
건 설 과	63	12	16	35	21.0
도시디자인과	97	39	32	26	32.3
재난안전관리과	24	18	3	3	8.0
속초발전추진단	7	3	2	2	2.3
농업기술센터	9	2	3	4	3.0
보 건 소	19	8	4	7	6.3
상수도사업소	6		2	4	3.0
수질환경사업소	8	1	5	2	2.7
속 초 박 물 관	1		1		1.0
속초항물류사업소	1	1			1.0
환경자원사업소	1		1		1.0
동명동주민센터	1		1		1.0
노학동주민센터	2	1		1	1.0
조양동주민센터	2		2		2.0

2) 열린시장실 (고충)민원 현황

(단위 : 건)

구 분	소계	처 리 결 과						비고
		소계	해결	불가	검토	추진 중	기타	
총 계	359	359	250	85	5	1	7	
2012년	36	36	22	8	3	0	3	
2011년	52	52	32	17	0	1	2	
2010년	39	39	26	9	2	0	2	

- ☑ 2010년 열린시장실 고충민원은 39건이었으나 2011년도에는 52건으로 전년대비 13건(33%) 증가하였고 2012년도에는 36건으로 다소 감소함.
- ☑ 최근 3년간 총접수건수는 359건으로 이 중 250건이 해결되어 70%의 해결율을 보임.
- ☑ 현재 추진중인 1건은 교통행정과 소관 “교통약자를 위한 조례 제정 요구 건”으로 단계적으로 추진 중에 있음.



- ☑ 최근 3년간 고충민원이 많이 접수된 부서는 교통행정과 (36%) → 도시디자인과 (32.3%) → 주민생활지원실(22%) 순이며, (3위 민원봉사과 접수건은 대부분 지자체 답변이 불가한 사항임) 그 다음으로 건설과 (21%) → 기획감사실(10.3%) → 환경보호과·관광과·재난산림관리과 순으로 나타남.
- ☑ 고충민원 내용으로는 주정차 단속에 대한 과태료 건, 도시계획 및 도로 편입보상 관련 민원, 장애인 주차구역 불법 주정차 신고, 음식점의 불친절 민원 등이 대다수를 차지함.

○ 고충민원 접수경로별 현황

(단위: 건)

구 분	총 접 수			취하	자연 처리	처리일 (평 균)
	계	자체접수	이송·이관			
합 계	656	297	359	18	39	4.57
기획감사실	31	3	28	1	2	5.9
주민생활지원실	66	39	27		1	4.1
자치행정과	12	3	9			2.7
문화체육과	8	1	7			3.6
세 무 과	9	2	7			4.3
회 계 과	14	12	2	3	3	4.8
여성가족과	23	12	11	1	1	4
교통행정과	108	60	48	3	11	4
관 광 과	29	15	14	1	3	5.8
민원봉사과	70	19	51		3	2.8
희망일자리추진과	14	6	8	1		5
해양수산과	4	2	2			3.5
환경보호과	27	17	10	2		4.8
건 설 과	63	41	22	1	6	4.6
도시디자인과	97	36	61	4	4	5
재난안전관리과	24	13	11	1		4.9
속초발전추진단	7	3	4		1	6.4
농업기술센터	9	5	4		3	5.2
보 건 소	19	3	16			4.1
상수도사업소	6		6			5.3
수질환경사업소	8	3	5		1	6.1
속 초 박 물 관	1	1				6
속초항물류사업소	1		1			5
환경자원사업소	1		1			3
동명동주민센터	1		1			7
노학동주민센터	2	1	1			4
조양동주민센터	2		2			1.5

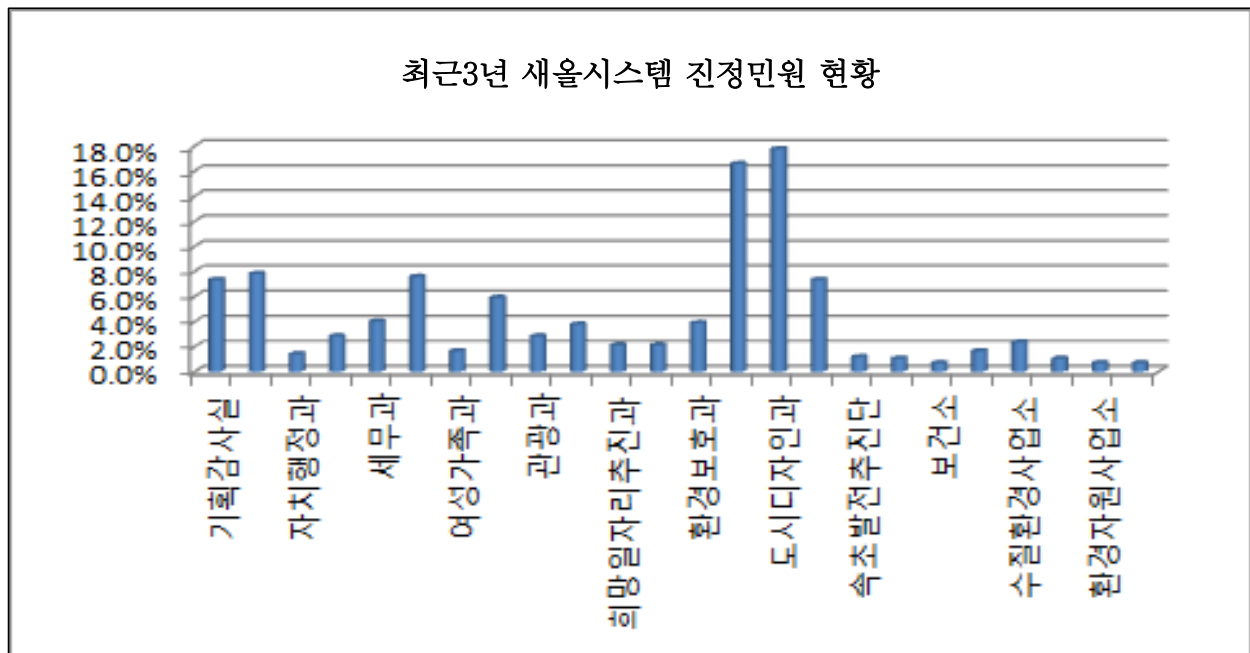
☑ 고충민원의 접수 경로별로는 우리시 자체접수건이 297건, 45%이며 권익위원회 국민신문고 및 타기관 접수 이관·이송건이 359건, 55%로 자체접수건보다 더 많은 비중을 차지함.

☑ 고충민원 처리기간은 7일로 평균 4.57일내 처리되어 기간내 처리되고 있음.

3) 서울시시스템 (진정, 청원, 탄원, 질의) 민원 현황

(단위 : 건)

구 분	계	2010년	2011년	2012년	3년평균	3년평균 비율
합 계	422	137	157	128	140	100.0%
기획감사실	31	8	14	9	10.3	7.3%
주민생활지원실	33	7	12	14	11	7.8%
자치행정과	6	1	3	2	2	1.4%
문화체육과	12	2	7	3	4	2.8%
세 무 과	17	5	9	3	5.7	4.0%
회 계 과	32	19	10	3	10.7	7.6%
여성가족과	7	3	2	2	2.3	1.7%
교통행정과	25	9	11	5	8.3	5.9%
관 광 과	12	6	1	5	4	2.8%
민원봉사과	16	6	5	5	5.3	3.8%
희망일자리추진과	9	3	3	3	3	2.1%
해양수산과	3	3			3	2.1%
환경보호과	11		6	5	5.5	3.9%
건 설 과	70	17	24	29	23.3	16.6%
도시디자인과	75	24	25	26	25	17.8%
재난안전관리과	31	11	17	3	10.3	7.3%
속초발전추진단	5	2	2	1	1.7	1.2%
농업기술센터	3	1		2	1.5	1.1%
보 건 소	1		1		1	0.7%
상수도사업소	7	4	1	2	2.3	1.7%
수질환경사업소	10	5	1	4	3.3	2.4%
대포항개발사업소	3		2	1	1.5	1.1%
환경자원사업소	2	1		1	1	0.7%
의 회 사 무 과	1		1		1	0.7%



- ☑ 최근 3년간 새울시스템을 통해 접수된 진정·탄원 등의 고충민원이 집중된 최다 5개부서를 ① 도시디자인과(17.8%) ② 건설과(16.6%) ③ 주민생활지원실 (7.8%) ④ 회계과(7.6%) ⑤ 기획감사실(7.3%) 순으로 나타남.
- ☑ 고충민원이 도시디자인과, 건설과, 회계과에 주로 접수되는 것으로 보아 개인의 사유 재산과 관련된 민원이 주로 많으며, 주민생활지원실의 경우는 어려운 처지를 도와달라는 내용이 주를 차지함.
 - ↳ 교도소 재소자의 도움 요청, 사회복지급여 중지 시 지속적 혜택 요청 등
- ☑ 전자상담 민원 최다 접수부서는 교통행정과가 1위였으나, 진정 등의 고충민원은 5.9%로 7위임.
- ☑ 진정·탄원 등의 고충민원은 주로 직접 방문이나 우편으로 신청하는 경우가 많음
 - ↳ 전자상담민원은 인터넷으로 국민신문고나 우리 시 누리집에 직접 민원 제기

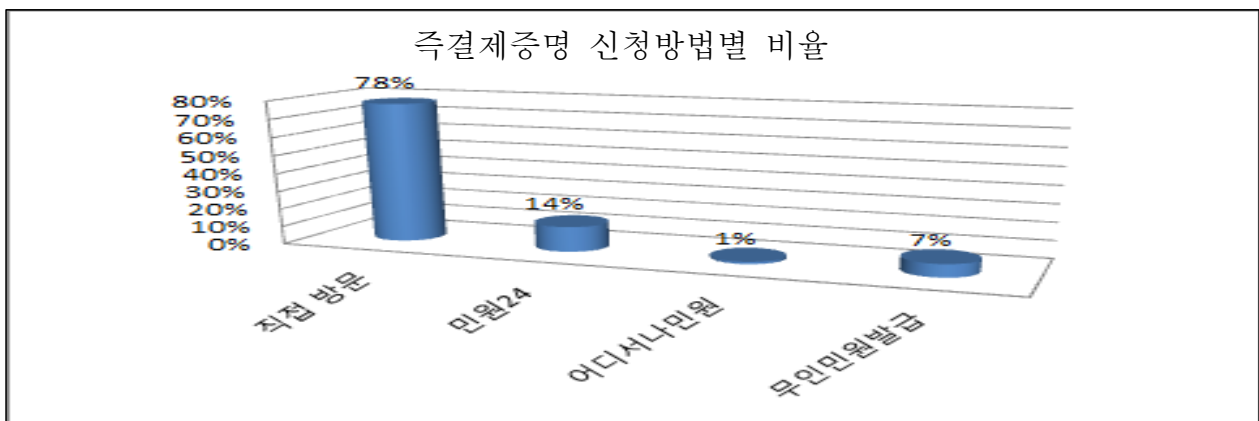
Ⅱ. 2012 창구즉결 민원 현황

(단위 : 건)

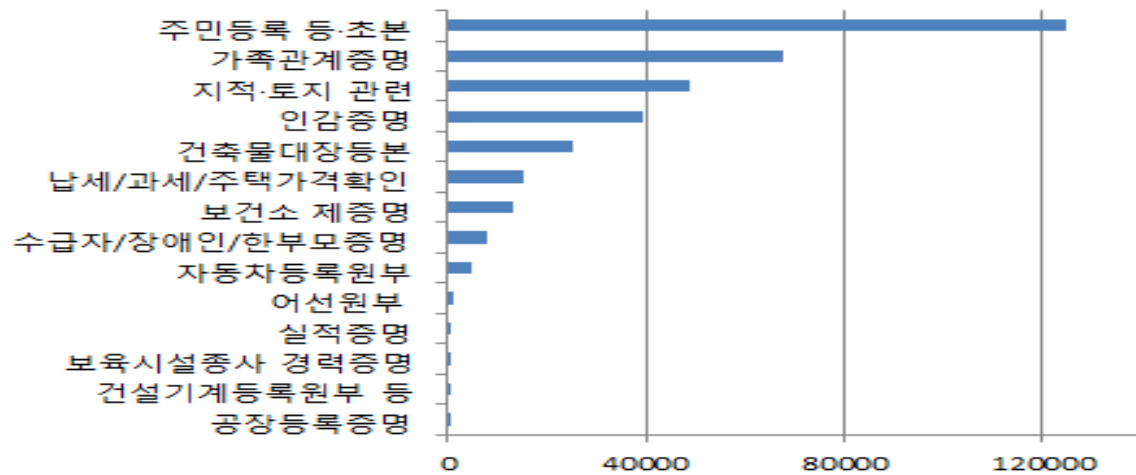
구 분	합계	직접 방문		민원24		어디서나민원		무인민원발급	
		건수	비율	건수	비율	건수	비율	건수	비율
합 계	348,086	270,034	78%	48,710	14%	4,448	1%	24,891	7%
주민등록 등·초본	124,776	92,509	34%	16,387	34%	—		15,879	64%
가족관계증명	67,537	62,350	23%	24	0%	2	0.04%	5,161	21%
인 감 증 명	39,540	39,540	15%	—	0%	—		—	
지적·토지 관련	48,747	31,778	11.8%	14,313	29%	567	13%	2,088	8%
보건소 제증명	12,868	12,868	4.8%		0%				
건축물대장등본	25,207	9,322	3.5%	15,381	32%	36	1%	468	2%
납세/과세/주택가격확인	15,227	8,741	3.2%	2,161	4%	3,607	81%	717	3%
수급자/장애인/한부모증명	7,701	7,063	2.6%	34	0%	109	2%	495	2%
자차등록원부	4,567	4,118	1.5%	351	1%	26	1%	72	0.3%
어 선 원 부	854	757	0.3%	27	0.06%	65	1%	5	0.02%
실 적 증 명	408	408	0.2%						
보육시설종사 경력증명	283	241	0.1%	14	0%	25	1%	3	0.01%
건설기계등록원부 등	236	222	0.1%			11	0%	3	0.01%
공장등록증명	135	117	0.04%	18	0.04%				

(※ 자료출처 : 서울행정시스템+각종 제증명 발급시스템 자료)

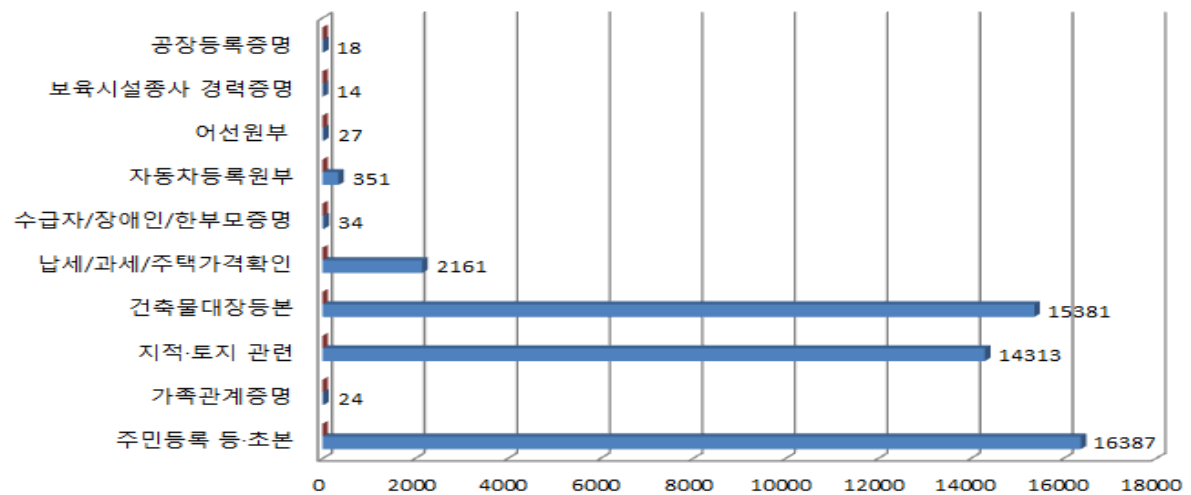
- ☑ 즉결제증명 민원의 대부분은 직접 방문하는 경우가 대다수이나 건축물대장은 직접 방문보다 인터넷을 이용한 민원24 신청이 더 많음.
- ☑ 신청방법 집계 결과, 직접 방문, 78% → 민원24, 14% → 무인민원발급기, 7% → 어디서나민원 1% 순으로 나타남.



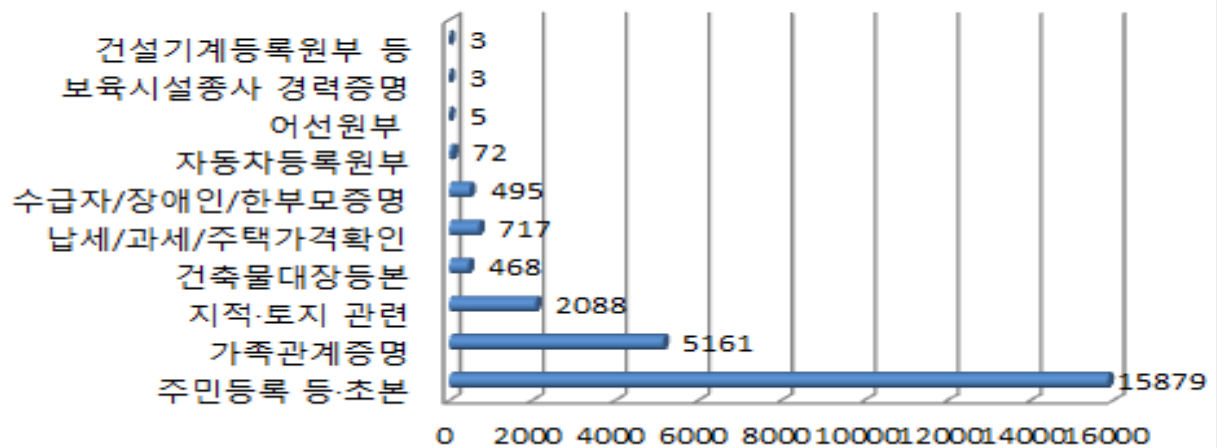
2012 “직접방문” 민원 현황



2012 “민원24” 민원 현황



2012 “무인민원발급기” 민원 현황



Ⅲ. 최근 3년 인허가 민원 현황

1. 연도별·유형별 현황

(단위 : 건)

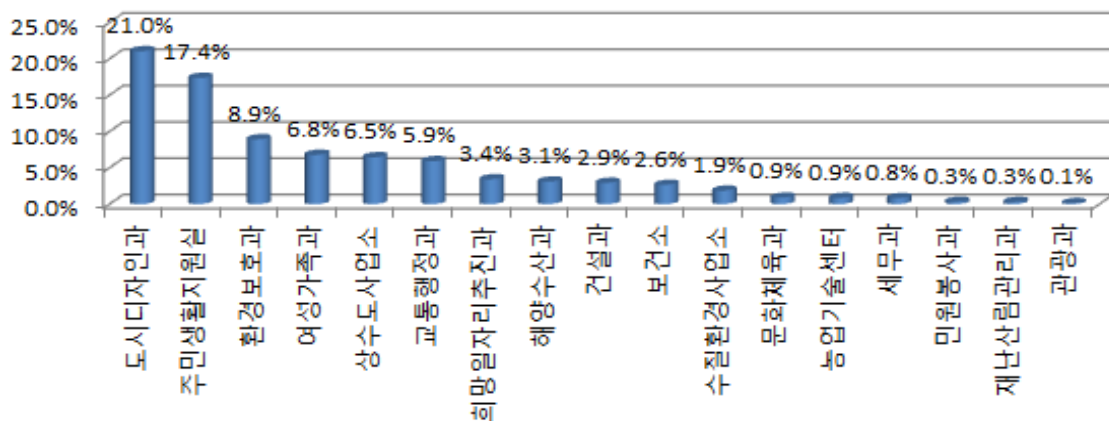
구 분	연도별	소계	인가	허가	면허	신고	승인	지정
합 계	2012년	7,097	51	1,374	80	5,052	461	79
	2011년	7,107	54	1,715	157	4,678	472	31
	2010년	6,672	77	1,092	129	4,904	438	32
주민생활 지 원 실	2012년	1,261		10	18	1,233		
	2011년	1,361		5	37	1,319		
	2010년	1,354		10	43	1,301		
문화체육과	2012년	68		25		43		
	2011년	56		16		40		
	2010년	85		20		65		
세 무 과	2012년	58				9	49	
	2011년	70				7	63	
	2010년	64				7	57	
여성가족과	2012년	468	18	403		46		1
	2011년	601	22	309		264		6
	2010년	486	33	161		290		2
교통행정과	2012년	350	33	9		166	142	
	2011년	327	28	3		156	139	1
	2010년	677	44	5	34	423	171	
관 광 과	2012년	13		7		2	4	
	2011년	10		2		2	6	
	2010년	12		9		2	1	
민원봉사과	2012년	27				26	1	
	2011년	25				25		
	2010년	24				24		
희망일자리 추 진 과	2012년	368		3		259	31	75
	2011년	286		4		232	37	13
	2010년	129		2		85	19	23
해양수산과	2012년	211		105	4	99	1	2
	2011년	225	1	108	1	102	2	11
	2010년	276		147		120	3	6
환경보호과	2012년	712		22	15	669	6	
	2011년	654		17	10	625	2	
	2010년	678		30	5	639	4	
건 설 과	2012년	160		60	43	57		
	2011년	186		57	45	84		
	2010년	326		52	47	227		

주관부서	구 분	소계	인가	허가	면허	신고	승인	지정
도 시 디자인과	2012년	1,590	0	706	0	665	219	0
	2011년	1,969		1153		600	216	
	2010년	1,256		631		448	177	
재난산림 관 리 과	2012년	17	0	8	0	2	7	0
	2011년	42		17		19	6	
	2010년	11		2		3	5	1
농업기술 센 터	2012년	80	0	12	0	67	0	1
	2011년	67	3		64			
	2010년	53		6		46	1	
보 건 소	2012년	231	0	0	0	231	0	0
	2011년	180				180		
	2010년	195				195		
상 수 도 사 업 소	2012년	735	0	0	0	735	0	0
	2011년	259				258	1	
	2010년	482				482		
수질환경 사 업 소	2012년	175	0	4	0	170	1	0
	2011년	337		24		313		
	2010년	142		17		125		
영 랑 동	2012년	14	0	0	0	14	0	0
	2011년	31				31		
	2010년	9				9		
동 명 동	2012년	22	0	0	0	22	0	0
	2011년	15				15		
	2010년	13				13		
금 호 동	2012년	46	0	0	0	46	0	0
	2011년	32				32		
	2010년	21				21		
교 동	2012년	157	0	0	0	157	0	0
	2011년	127				127		
	2010년	125				125		
노 학 동	2012년	133	0	0	0	133	0	0
	2011년	100				100		
	2010년	114				114		
조 양 동	2012년	167	0	0	0	167	0	0
	2011년	116				116		
	2010년	114				114		
청 호 동	2012년	15	0	0	0	15	0	0
	2011년	18				18		
	2010년	18				18		
대 포 동	2012년	19	0	0	0	19	0	0
	2011년	13				13		
	2010년	8				8		

2. 부서별 주된 인허가 민원 현황 (빈도가 많은 사무)

부 서 별	민 원 사 무 명
주민생활지원실	식품영업허가, 이미용사 면허
문화체육과	국가지정문화재현상변경허가, 노래연습장 게임장 등록 등
여성가족과	보육시설인가, 사회복지법인정관인가, 개장신고(허가), 장기요양기관 지정
교통행정과	개인택시운송사업면허, 개인택시 양도양수, 여객자동차(화물자동차) 운송사업, 자동차관리사업 등록
관 광 과	관광사업등록, 온천이용허가, 식당폐도사업, 유원시설업
민원봉사과	토비합병(분할), 부동산중개사무소 등록
희망일자리추진과	직업소개소사업, 소매인지정, 대규모점포등록
해양수산물과	어업허가, 공유수면점사용허가, 동력수상레저기구등록, 어선등록
환경보호과	수렵면허, 분뇨처리업, 폐기물처리업, 유독물 영업, 야생동물포획허가
건 설 과	국유재산사용수익허가, 건설기계등록
도시디자인과	건축허가(신고), 옥외광고물허가, 개발행위허가, 임대사업자등록
재난안전관리과	산지전용허가
농업기술센터	식육포장처리업, 동물약국신고, 농지전용허가
보 건 소	약국개설등록, 안경업소개설등록, 응급의료센터 및 응급의료기관 지정, 의료기기판매(임대)신고
수질환경사업소	지하수개발 이용허가
동 주민센터	전입신고, 증 분실신고(⇨ 민원24 신청 건)

최근 3년간 부서별 인허가민원 평균 접수율



VI. 최근 3년 민원현황 총괄 분석

☑ 우리 시에 접수되는 민원의 82%는 즉결제증명 민원임.

(단순 11.8% → 즉결 기타 3.5% → 복합 2.3% → 고충 0.2%)

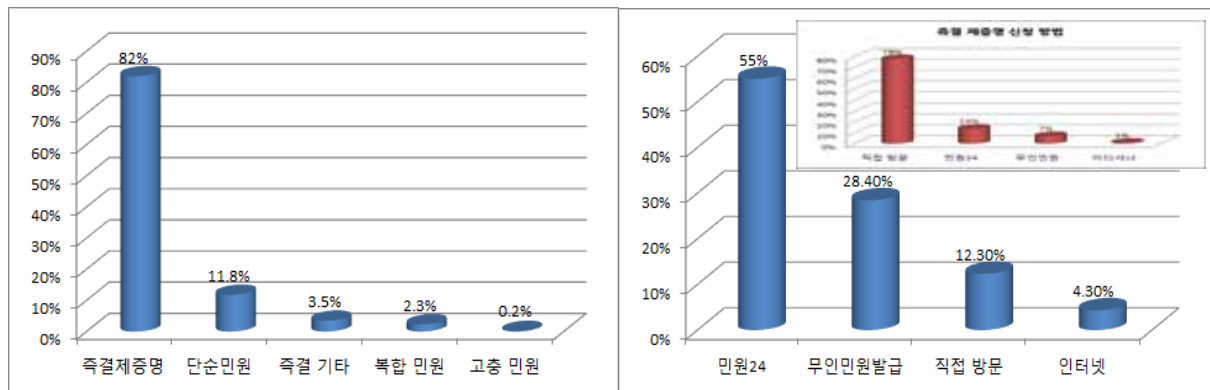
☑ 민원 신청 방법은 민원24(인터넷)으로 신청하는 경우가 55%로 가장 많음

(무인민원발급 28% → 직접 방문 12.3% → 인터넷 4.3%)

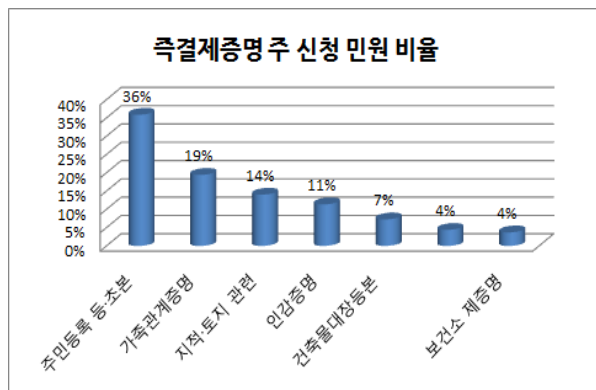
※ 인터넷 민원은 세움터, 사회복지통합망을 통해 접수되는 민원임

☑ 즉결제증명 민원은 직접 방문하는 경우가 78%로 가장 많음

(민원24 14% → 무인민원발급 7% → 어디서나민원 1%)



↳ 즉결제증명 민원 중 주민등록 등초본 신청이 제일 많음 (36%)



☑ 고충민원의 경우 교통·도시계획·건축·건설·관광·복지 분야에 대한 민원이 많음

— 교통 및 관광 (불친절, 위생 등) 분야는 주로 국민신문고 등을 통해 인터넷으로 신고

— 도시계획·건설 분야는 사유재산과 관련이 많으며, 방문·우편 등의 방법으로 주로 신청

- ☑ 우리 시의 인허가 민원이 가장 많은 부서는 도시디자인과 21%이며, 최근 3년 평균 옥외광고물 관련 민원이 63%, 건축 관련 민원이 25%로 광고물과 관련된 인허가 민원이 제일 많음.
- ☑ 최근 3년 다수인 관련 민원은 0.02%로 지극히 미미하나, 다수인 관련 민원에 대한 신속하고 공정한 조치를 위한 부서 협조 필요

민원사무처리에 관한 법률 시행령 제22조(다수인 관련 민원의 관리) 제3항

- ③ 행정기관의 장은 제1항에 따른 다수인관련민원의 효율적인 처리 및 관리를 위하여 그 기관의 감사 또는 조사업무 담당부서 등으로 하여금 다수인관련민원의 처리 상황을 분석·확인하게 하여야 한다.