

4 구민과 소통하는 열린감사로 주민불편 적극 해소

- ◇ 주민의 입장에서 민원의 신속·공정한 처리 지도 및 감찰
- ◇ 주민이 참여하는 열린 감사로 구민 불편사항 적극 해소

□ 추진방향

- 자체 조사처리 및 현장 확인 강화로 분쟁민원 조기 해소
- 민원부조리 및 진정민원의 엄정한 조사처리로 구민 불편사항 해소

□ 민원처리 실태 감찰

○ 민원의 공정한 처리와 합리적 개선을 위한 감사활동

- ▷ 접수된 민원 위법·부당·소극적 행정처분 여부 등 민원 감찰
- ▷ 복합민원 처리, 협의지연, 보완요구, 처리기간 연장 적정여부
- ▷ 민원해결을 위한 적극적인 노력 없이 관례·선례에 따른 처리

○ 엄정한 진정민원 처리로 구민의 권리구제 활성화

- ▷ 진정민원 현장조사 확대 및 처리실태 수시 점검
- ▷ 민원인 개인정보 보안, 중재·대안제시 등 민원 적극해결
- ▷ 상급기관 이첩민원 및 자체민원의 신속하고 엄정한 처리

○ 민원 처리역량 강화 및 서비스 수준 제고

- ▷ 불합리한 행정규제 및 제도 발굴·개선을 통한 불편사항 적극 해소

□ 민원부조리 신고창구 운영 활성화

○ 익명 신고채널 다양화

- ▷ 전화, 인터넷, FAX, 방문 등 제보사항 접수
- ▷ 신고사항 신속처리 후 제보자에게 결과 통보

○ 민관 협력체계 구축을 위한 명예감사관제 운영 활성화

- ▷ 제보 실적·수준 제고하여 포상, 간담회 등 사기진작

○ 남구홈페이지·남구신문 등을 통한 홍보강화