

민원과

I 2024년 업무여건과 추진 방향

□ 업무여건

- 적극적 행정영역의 확대에 의한 소통·공감하는 행정서비스 요구증대
- 민원 편의성 추구 및 신속·정확하고 신뢰성 높은 민원 서비스 환경 구축

□ 추진 방향

목표

시민행복 맞춤형 민원행정서비스 구현

주요
업무

▶ 안전한 민원환경 구축 및 시민이 감동하는 민원서비스 제공

▶ 시민과 소통하는 민원콜센터 운영

▶ 가족관계등록 민원 원스톱 처리

▶ 자동차등록 민원 서비스 확대

II 주요업무 추진 계획

1 안전한 민원환경 구축 및 시민이 감동하는 민원서비스 제공

민원행정팀

- ❖ 안전한 민원환경 조성을 위해 효율적인 긴급대응시스템 구축
- ❖ 맞춤형 민원서비스 제공으로 민원 편의성 증대 및 만족도 향상

□ 사업개요

○ 기 간 : 2024. 1. ~ 12.

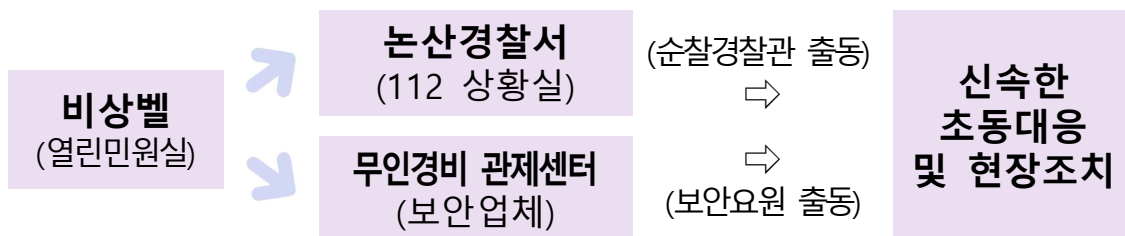
○ 주요내용

- 민원실 내 폭력 등 범죄 발생 대비 긴급대응시스템 체계 유지
- 민원실 근무자의 비상대응 및 근무역량 강화
- 친절하고 신속한 민원 처리

□ 추진계획

○ 안전한 민원환경 구축

- 긴급대응반 (1개반 7명) 및 긴급대응시스템 운영



- 연 2회 긴급상황 대비 모의 훈련 및 웨어러블캠 구비
- 상시 안전요원 배치 : 청원경찰 1명

○ 시민이 감동하는 맞춤형 민원행정서비스 제공

- 맞춤형 민원서비스 제공(점자 안내 책자 구비)
- 사회적배려대상자에 대한 민원편의 제공(대필, 여권 무료 등기 배송 등)
- 직원 친절교육을 통한 친절마인드 함양 및 행정서비스 품질 제고

□ 기대효과

○ 민원담당자 근무환경 향상 및 역량강화를 통한 친절하고 신속한 민원서비스 제공

- ❖ 전화민원 증가에 따른 전문상담사의 신속·정확·친절한 응대 및 민원 상담을 통하여 시민에게 감동을 주는 민원콜센터 운영

□ 사업개요

- 추진기간 : 2024. 1. ~ 12.
- 운영방법 : 민간위탁운영(위탁업체: (주)케이티씨에스)
- 운영시간 : 평일 08:30~18:30
- 상담인력 : 6명(센터장 1명, 상담사 5명)
- 민간위탁금 : 234백만원

□ 추진계획

- 2024. 1. ~ 12. : 민원콜센터 이용 활성화를 위한 홍보
- 2024. 2. : 2023년 논산시 민원콜센터 운영사업 회계감사 용역 실시
- 2024. 3. : 민원콜센터 민원응대 역량 강화를 위한 CS(고객서비스)교육 실시
- 2024. 3. : 민원콜센터 운영성과에 대한 평가 실시
- 2024. 4. : 민간위탁 운영평가위원회 심의안 제출 및 의회 보고
- 2024. 5. ~ 6. : 2024년 상반기 민원콜센터 이용 만족도 조사
- 2024. 9. 1. : 민간위탁 기간 만료에 따른 재계약(2026.12.31.까지) 운영
→ 재계약에 따른 민간위탁금 125백만원 추경예산 확보 예정

□ 문제점 및 해결방안

- 시민과 직원들의 민원콜센터에 대한 인식 부족에 따른 홍보 강화 필요
 - 현수막·리플릿 제작, 전광판·SNS·읍면동 각종회의시 홍보
 - 시민들이 민원콜센터를 이용할 수 있도록 각 부서에서 추진하는 축제, 행사 및 시정홍보 포스터, 현수막 등에 문의처 ‘민원콜센터(14-2217)’ 를 게재

3 가족관계등록 민원 원스톱 처리

가족관계등록팀

- ❖ 가족관계등록부의 정확하고 체계적인 관리로 공부로서의 신뢰성을 제고
- ❖ 시민생활과 밀접한 가족관계등록 신고(출생, 혼인, 이혼, 사망)의 원스톱 처리로 시민불편 최소화

□ 사업개요

- 기 간 : 2024. 1. ~ 12.
- 사 업 비 : 57백만원(국비 100%)
- 주요내용
 - 가족관계등록부 및 제적부 오류자료 정비
 - 출생, 혼인, 이혼, 사망신고 등의 접수 및 신속정확한 처리

□ 추진계획

- 2024. 1. ~ 12. : 가족관계등록민원 접수 및 신속처리
 - 당일 접수 당일처리 원칙(추가시간 소요 시 민원안내 실시)
 - 가족관계등록 신고 처리결과 문자알림 서비스 시행
- 2024. 1. ~ 12. : 가족관계등록부 및 제적부의 효율적 관리
 - 착오기재사항 발견 즉시 직권정정 실시

※ 가족관계등록 민원 처리 현황

(단위 : 건)

구분	계	출생	혼인	이혼	사망	개명	기타	직권정정
2021년	1,532	280	208	107	390	130	325	92
2022년	1,609	268	257	69	488	101	234	192
2023년	1,338	238	255	39	407	95	148	156

※ 2023년도는 11월말 기준임.

◆ 가족관계등록신고(출생, 사망, 혼인, 이혼) 원스톱 처리 절차



4 자동차등록 민원 서비스 확대

차량등록팀

- ❖ 자동차 관리상식 안내 등 자동차등록 민원 서비스 확대로 시민의 재산 보호 및 민원 만족도 향상

□ 사업개요

- 기 간 : 2024. 1. ~ 12.
- 주요내용 : 자동차 등의 신규·이전·말소·변경 등록업무 추진
- 차량등록 현황

(2023. 11. 30. 기준, 대)

합계	자동차					이륜차	건설기계
	계	승용	승합	화물	특수		
78,432	65,488	46,214	2,550	16,429	295	9,609	3,335

- 민원처리 현황

(단위 : 건)

구분	계	신규등록	변경등록	이전등록	말소등록	등록원부	증명서발급	이륜차	건설기계
2022년	118,743	1,913	39,146	4,628	2,929	56,362	8,748	1,241	3,776
2023년	86,253	1,968	9,963	4,684	2,858	53,390	8,883	1,083	3,424

※ 2023년도는 11월말 기준임.

□ 추진계획

- 2024. 1. ~ 12. : 사망자 명의 자동차 상속 이전등록 안내 서비스(월 1회)
 - ※ 2023년 자동차 상속 이전등록 안내 공문 발송 : 152건(2023. 11월말 기준)
- 2024. 3. : 자동차 관리상식 안내 리플릿 제작(정기 검사, 자동차 과태료 등) 배포

Ⅲ 사업비 조서

(단위 : 백만원)

사 업 명	총 사업비	'24년도 투자계획					'25년 이후
		계	국비	도비	시비	기타	
합계	293	293	57	-	236	-	-
민원콜센터 위탁 운영	234	234	-	-	234	-	-
가족관계등록사무 경비 지원사업	57	57	57	-	-	-	-
자동차 관리상식 안내 리플릿 제작	2	2	-	-	2	-	-