

민원봉사과

연번	세부사업명	
1	모두가 만족하는 민원서비스 제공	
	1-1	통합대기시스템 운영 고도화
	1-2	「한 눈에 찾는 민원창구」 운영
	1-3	「베테랑팀장이 뛴다!」 주도적 민원 발굴 및 신속한 민원 해결
	1-4	시민이 편리한 민원실 운영
	1-5	혼인·전입신고 원스톱 서비스 시행
	1-6	신속·정확한 가족관계등록업무 처리
2	시민 행복을 위한 행정역량 강화	
	2-1	「핵심만 콕콕! 민원 불만 제로 달성」 출생·사망신고 특강 동영상 제작
	2-2	보존 기록물 전수조사 및 정리 사업
	2-3	「친절으뜸 구미」 조성
	2-4	위법행위로부터 안전한 근무환경 조성

1

모두가 만족하는 민원서비스 제공

▷필요성

- 다양해지는 민원 수요를 충족시키기 위해, 선진적인 민원 서비스 제공의 중요성 증대

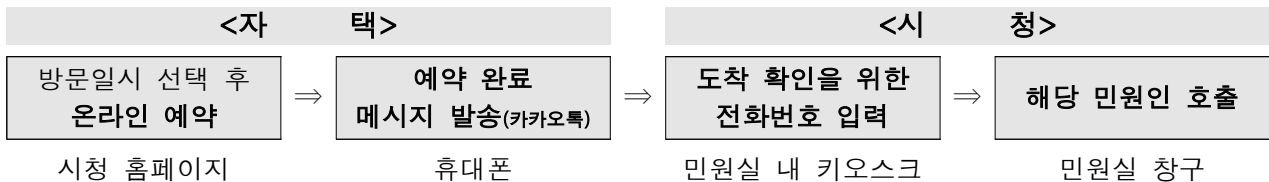
▷추진방향

- 시민 눈높이에 맞춘 행정서비스 제공을 위한 온라인 예약 시스템 운영 등 편의 도모
- 복합 및 부서 불분명 민원의 민원인 1회 방문(원스톱) 처리
- 방문 민원인 편의제공 및 비대면 민원발급 편의 도모

1-1. 통합대기시스템 운영 고도화

- 필요성 : 현재 시스템은 민원 창구 이용을 위한 번호 대기표 발급 기능만 구현하고 있어, 민원인에 대한 능동적 편의 도모 기능 부족
- 사업비 : 3백만원(시비)
- 내용

① 시청 홈페이지와 연계하여 여권 업무 온라인 예약 시스템 운영



② 민원인이 자주 묻는 정보들을 통합대기시스템에 등록하여 번호 대기표 발급 시 해당 민원에 대한 정보 선제적 제공

1-2. 「한 눈에 찾는 민원창구」 운영

- 사업비 : 6백만원(시비)
- 대상업무 : 여권, 제증명 발급, 가족관계등록 신고, 부동산 관련 등
- 내용 : 민원서비스의 대기표 버튼 색상과 민원 창구 의자 색상을 일치시켜, 민원취약계층의 편리한 이용 도모

버튼 색상 구분	여권 신청 및 찾기	가족관계등록 신고
여권 신청 및 찾기		
민원 서류 발급		
가족관계등록 신고		
민원 신청 서류 접수		
부동산 공부 발급 등		

1-3. 「베테랑팀장이 된다!」 주도적 민원발굴 및 신속한 민원 해결

- 기 간 : 연중
- 내 용
 - 시민들에게 찾아가는 홍보활동 강화
 - 주도적 민원발굴 및 해결
 - 신속한 민원해결과 부서 협업강화
- 세부계획
 - 베테랑 소식지를 분기별 제작하여 온라인 홍보
 - 읍면동 단톡방, 페이스북, 블로그 등
 - 이통장회의, 경제인 단체 월례회 참석, 홍보 및 민원 발굴
 - 국민신문고의 민원 중 소극적 대응, 해결 안된 민원 발굴
 - 사안별 실무협의반 구성, 해결방안 모색
- ※ (부서협조) 담당부서의 적극 동참과 법률·규정의 긍정적 해석, 예산확보 협조
- 추진 실적

(단위 : 건)

구분	계	일반행정	건설·도시분야	복지분야	건축분야
2024년	27	3	9	8	7
2025년	101	2	34	38	27
2026년 6월말	50	2	13	14	21

1-4. 시민이 편리한 민원실 운영

- 「화요일야간민원실」 운영
 - 기 간 : 연중
 - 운영시간 : 매주 화 18시 ~ 20시 (공휴일 제외)
 - 대상업무 : 여권 접수·교부, 제증명, 가족관계등록 신고 업무
 - 민원실적

(단위 : 건)

구 분	2026년 6월말	2025년	2024년
합 계	661	1,622	2,136
여권 접수 및 교부	620	1,500	2,016
제 증 명 발 급	6	71	36
가 족 관 계 등 록	35	51	84

○ 무인민원발급기 운영

- 운영현황 : 43대(관공서 21, 병원 2, 기업 5, 금융기관 9, 대형마트 1, 기타 5)
- 사 업 비 : 286백만원(시비)
- 내 용
 - 설치 수요에 따라 신규 설치 및 노후화된 발급기 교체
 - 상시 소모품 교체, 고장 수리 등 유지보수관리
- 무인민원발급기 제증명 발급 실적

(단위 : 건)

구분	계	등초본	지적토지 건축	보건 복지	가족관계 등록부	국세· 지방세	교육 제증명	건강고용 신재	부동산	기타
2025년	173,363	72,743	3,098	2,654	48,829	12,330	1,260	14,553	13,764	4,132
2026년 6월말	91,157	36,880	1,616	1,526	24,282	8,481	540	6,821	7,182	3,829

- 추진계획
 - 운영계획 수립 : '26. 1월
 - 수요 파악 및 신규·교체 설치 : '26. 1 ~ 6월
 - 관리 및 운영상태 일제 점검 : '26. 4, 11월
 - 유지보수업체를 통한 유지보수 관리 : 연중

1-5. 혼인·전입신고 원스톱 서비스 시행

- 기 간 : 연중
- 신청대상 : 혼인신고 접수 후 관내 세대주인 배우자의 세대원으로 전입을 희망하는 자
- 추진내용 : 혼인신고와 관내 전입신고를 원스톱으로 연계 접수
- 기대효과
 - 고객 중심의 원스톱 서비스 제공으로 민원인의 편의 증진
 - 전입과 신고를 적시에 일치시켜 구미시 인구 증가에 기여
- 민원처리실적

(단위 : 건)

구 분	혼인건수	혼인·전입 원스톱 서비스			비 고
		합 계	관 내	관 외	
2025년	1,565	182	111	71	
2026년 6월말	725	79	51	28	

1-6. 신속·정확한 가족관계등록업무 처리

- 기 간 : 연중
- 사 업 비 : 35백만원(국비)
- 신고대상 : 66종(출생·사망·혼인·이혼 등)
- 민원처리실적

(단위 : 건)

구 분	계	출 생	사 망	혼 인	이 혼	개 명	정 정	기 타
2025년	6,988	1,417	1,479	1,565	776	368	383	1,000
26년 6월말	3,326	767	695	725	298	232	188	421

- 세부계획
 - 친절·신속·정확한 민원상담 접수 및 처리
 - 다양한 민원편의 서비스 제공
 - 신고서에 작성요령 QR코드를 부착하여 시·공간 제약없이 업무 안내
 - 가족관계등록신고 처리결과 문자서비스 발송
 - 사망자 안심상속 원스톱 서비스 제공 등 후속 처리 안내
 - 출생, 개명, 등록기준지 변경 등 인터넷 신고제 운영
 - 가족관계등록부의 오류자료 정비
 - 각종 사건 기록 시 연계 정보의 누락·오기 여부 상시 확인
 - 오류자료 발견 즉시 정정 후 대상자에게 통보

민원봉사과	통합민원팀	민원봉사과장	김율자	통합민원팀장	황은영
	원스톱민원팀			원스톱민원팀장	이윤자
	가족관계등록팀			가족관계등록팀장	서민지
			480-2800		480-2811

2

시민 행복을 위한 행정역량 강화

▷필요성

- 신규자 배치 및 잦은 전보로 업무 미숙에 따른 시민 불편 발생
- 고객 만족 증진을 위한 행정 역량 강화 필요

▷추진방향

- 가족관계 업무 교육을 통한 전문성 강화로 행정 신뢰도 제고
- 기록물 신속 검색, 열람 서비스를 제공하여 행정능률 및 대민 서비스 수준 향상
- 맞춤형 친절교육과 합당한 보상 제공으로 민원 담당 공무원의 사기 진작
- 안전한 근무환경 조성으로 민원 업무 담당자 보호

2-1 「핵심만 콕콕! 민원 불만 제로 달성」 출생·사망신고 특강 동영상 제작

- 기 간 : 2026. 6 ~ 9월
- 사 업 비 : 10백만원(국비)
- 운영방법 : 스마트러닝 구미 EDU에 상시 등재 및 활용
- 내 용 : 출생·사망신고 실무 중심 동영상 제작
 - 출생·사망신고 기본 절차 및 특수 사례 교육 콘텐츠 개발
 - 신고서 작성 예시, 전산 시스템 시연 포함
 - 단계별 체크리스트 활용법 및 민원인 응대 요령 제공
 - 복잡 법률(혼인 외 출생, 인지 등) 및 실수 유형의 예방책 제시
- 추진계획
 - 콘텐츠 기획 및 대본 작성 : '26. 6 ~ 7월
 - 동영상 제작, 편집 및 디자인 : '26. 7 ~ 8월
 - 동영상 검토 및 최종 배포 : '26. 9월
- 기대효과
 - 동 담당자의 실무 역량 및 전문성 강화로 업무 연속성 확보
 - 신고 접수 오류율 감소로 시민 만족도 및 행정 신뢰도 향상

2-2. 보존 기록물 전수조사 및 정리 사업

- 기 간 : 2026. 3 ~ 11월
- 사 업 비 : 58백만원(시비)
- 사업대상 : 기록관 보유 비전자 기록물
- 사 업 량 : 160,000권 정도
- 내 용
 - 보존 기록물 수량 및 위치정보 점검
 - 보존 기록물 보존상태 및 훼손상태 점검
 - 기록물 목록 오류사항 수정 및 서가 재배치
 - 비전자 기록물 DB 구축
- 세부계획
 - 기록물 목록 및 위치정보 점검 : '26. 3 ~ 5월
 - 기록물 보존 및 훼손상태 점검 : '26. 6 ~ 7월
 - 기록물 목록 및 보존기간 오류사항 수정 : '26. 8월
 - 중요 비전자 기록물 DB 구축 : '26. 9 ~ 10월
 - 기록물 생산부서 및 보존기간별 서가 재배치 : '26. 11월

2-3. 「친절 으뜸 구미」 조성

STEP 1. 친절문화 형성

- 친절미션 챌린지
 - 기 간 : 연중
 - 사 업 비 : 3.6백만원(시비)
 - 내 용 : 친절·민원 서비스 향상 관련 ‘친절 미션’ 분기별 공지, 미션 달성 우수 부서 또는 팀(1~3개)을 선정하여 인센티브 제공

STEP 2. 맞춤형 친절교육 및 피드백 제공

- 민원담당공무원 힐링&친절교육
 - 기 간 : 2026. 7월
 - 사 업 비 : 10백만원(시비)
 - 내 용 : 감정노동자인 민원업무 처리 담당자의 심신치유 및 업무 스트레스 해소를 통해 재충전 기회 제공

○ 고객만족도 및 전화친절도 조사

- 기 간 : 2026. 4 ~ 10월
- 사 업 비 : 12백만원(시비)
- 내 용 : 조사결과 피드백을 통한 행정서비스의 수준 향상 도모

STEP 3. 평가 및 보상

○ 민원행정서비스 추진실적 평가

- 사 업 비 : 3.4백만원(시비)
- 내 용 : 민원행정 서비스 추진실적을 종합 평가하여 시민이 만족하는 민원행정 서비스 제공 기반 강화
- 우수부서 선정 : 총 5개 부서(최우수 1, 우수 2, 장려 2)

○ 친절 우수사례 보상

- 사 업 비 : 7.8백만원(시비)
- 내 용 : 우수사례 보상으로 조직 내 동기 부여 및 친절 분위기 확산
 - (친절 으뜸이 선발) 모범이 되는 직원을 반기별로 발굴 및 격려
 - (칭찬사례 담당자 보상) 민원인 칭찬 대상자 격려로 사기 진작

2-4. 위법행위로부터 안전한 근무환경 조성

○ 악성·특이민원 대비 비상대응능력 구축 모의훈련 실시

- 추진기간 : 2026. 5월
- 대 상 : 본청 민원봉사과, 선산출장소 및 25개 읍면동 민원실
- 내 용
 - 비상상황 발생 시 비상벨 정상 작동 여부 확인
 - 비상대응반 편성 및 역할에 따른 직원별 행동 요령 숙지
 - 인근 지구대, 경비업체 등과 합동 실시로 대응체계 확인

민원봉사과	통합민원팀	민원봉사과장	김율자 480-2800	통합민원팀장	황은영 480-2801
	가족관계등록팀			가족관계등록팀장	서민지 480-2811
	기록물관리팀			기록물관리팀장	남선헌 480-6661