

시민만족과

계 속 사 업

1. 고객감동의 민원행정 구현
2. 안방같은 열린 민원실 환경조성
3. 『Smile 365』 운동 전개
4. 민원처리 자기평가제
5. 『민원전용 파일』 제공
6. 여권발급 빠른등기 우송 서비스
7. 민원처리 과정 공개 등 알림서비스 제공

신 규 사 업

1. “one-stop” 민원발급 시스템 도입
2. 전자여권 발급 도입
3. 민원 사전심사청구
4. 가족관계등록제 시행

계 속 사 업

① 고객감동의 민원행정 구현

- ◇ 공부 확인에 의한 구비서류 감축 등 신속·정확한 민원처리 체계 구축
 - ◇ 민원처리 과정, 처리 결과의 사전통보로 민원발생 예방 기여
-

□ 민원의 신속·정확한 처리

- 민원 1회방문처리제 확행
- 복합민원의 실무종합심의회 활성화
- 타 기관과 협조체계구축으로 신속한 협의 : 대구 환경청 외 5개기관
- 민원처리기간 최대한 단축 : 처리기간 1/2 단축 추진
- 민원조정위원회(16명) 심의 강화

□ 구비서류 감축 및 민원 대행기관 이용 등 편의 제공

- 공부 확인으로 구비서류 감축 : G4C이용 확대 (34종 → 42종)
- 민원상담 창구 활용 홍보
- 공장설립 승인 및 등록 대행 : 한국산업단지공단 중부지역본부 지원센터
- 사전(환경성검토)입지 상담제 운영 : 대구지방환경청

□ 고객중심의 민원행정 서비스

- 보완 및 불가 처분시 : 부서장 직접 설명 및 대안 제시로 이해를 제고
- 여권민원 알림제 및 민원처리 과정 공개
 - 구미시UMS 및 고객관리(CRM)시스템 활용

2 안방 같은 열린 민원실 환경조성

- ◇ 주민 생활과 직결된 생활민원 해결로 행정 신뢰도 제고
 - ◇ 편의시설 확충 등 민원서비스 향상
-

□ 생활민원의 적극적 해결

- 무료법률상담실 운영 (선거법으로 잠정 중단)
 - 일 시 : 매주 월요일 10:00 ~ 12:00
 - 운 영 : 변호사 1명, 각종 법률 및 소송건 상담
- 이동출입국관리 사무실 운영
 - 일 시 : 매주 목요일 10:00 ~ 17:00
 - 운 영 : 대구출입국 직원 1명, 외국인 등록 및 체류기간 연장허가 등

□ 민원인 편의시설 확충

- 민원 편의시설 관리 철저 : 무인발급기외 26종
- 무인건강 관리시스템 운영 : 체지방측정기 외 7종
- 계절별 야생화, 난, 화분 등 비치 : 22종 (2백만원)

□ 민원실 주부자원봉사회 운영 활성화

- 일 시 : 매일 10:00 ~ 16:30
- 운 영 : 1일 2명 순번제(45명), 민원안내, 무료대서, 환경정비, 시민의 불편·불만 등 시민의 소리 청취

□ 지속적인 친절 및 직무 교육

- 대 상 : 전직원
- 내 용 : 전화 응대요령, 민원인과 대화기법 등 교육 : 월 2회

③ 『Smile 365』 운동 추진

- ◇ 각종 인·허가 등 민원 담당 공무원이 항상 친절하고 웃는 이미지 연출
 - ◇ 고객의 생생한 소리를 적극 수렴함은 물론 고객맞이 친절 마인드 제고 및 밝고 명랑한 직장분위기 조성
-

□ 추진대상 : 31개 부서

- 본청, 출장소(4) : 시민만족과, 세무과, 부동산관리과, 민원봉사과(출)
- 읍면동(27)

□ 추진계획

- 『오늘의 Smile Leader』 선정 - 매일
 - 스마일 분위기 조성, 친절행동다짐선언 낭독
 - 스마일 다짐의 시간 운영 (근무시작 10분전)
 - 스마일 일지 작성·기록 유지
 - 민원안내, 처리과정 등 활동사항, 느낀점, 개선할 사항 등
- 지속적인 친절 교육 확대 및 업무 연찬
 - 월 2회 이상, 외래강사 초빙 등
- 우수 공무원 사기 진작 등 시상
 - 매월, 연말 『Smile 왕』 선정 시상, 승진 우대 조치 등

□ 소요예산 : 3백만원

□ 기대효과

- 공무원의 친절 분위기 선도·확산
- 친절 서비스 향상을 통한 고객만족 행정 구현

□ 4 민원처리 자기평가제

- ◇ 민원의 접수에서 처리 결과 등 일련의 과정에 대하여 자기평가 실시
 - ◇ 처리 절차의 적법성 등 문제점 발굴로 행정 서비스의 획기적 개선 도모
-

□ 추진계획

- 대 상 : 허가민원업무 담당 공무원
- 평가요소
 - 민원 접수, 처리 기간 단축 등 신속성
 - 불합리한 규정·관행·제도개선, 기관간 협조·통보이행, 법적용, 불복방법 고지 등 적법·공정성
 - 불허가 민원 대안 제시, 친절도 등
- 평가방법
 - 민원 건별로 처리과정을 양심적으로 점수 환산 평가 (100점제)
- 민원 행정 개선방안 마련
 - 지식 습득 등 정보 공유, 토론회 개최 등

□ 기대효과

- 업무 처리에 대한 자기평가로 반성의 노트 활용
- 민원 담당공무원의 업무처리 능력 향상 제고

5 『민원전용 파일』 제공

- ◇ 민원인에게 인·허가증, 면허증, 공문 등을 교부시 민원종류별 안내사항이 기록된 『민원전용 파일』 제공
 - ◇ 민원인의 편리한 이용 등 편익 증진
-

□ 사업개요

- 대상민원 : 인·허가증, 면허증, 허가공문 등
 - 인·허가 민원 : 4,380건
 - 이·미용, 조리사 민원 : 620건
- 수 량 : 5,000매
- 규격 및 소재 : 투명 비닐 (양면, 31*22Cm)
- 내 용
 - 16개 민원종류별 민원안내
 - 앞면 : 구미시 로로
 - 뒷면 : 담당부서(전화번호), 관련법규, 처리절차, 처리기한, 타 기관 협의 민원안내 등

□ 소요예산 : 3백만원

□ 기대효과

- 민원서류의 훼손, 분실 방지 등 휴대보관 용이
- 민원 문의 등 이용 편리

6 여권발급 빠른등기 우송서비스

- ◇ 여권신청 후 수령과정까지의 번거로운 절차를 일부 개선
 - ◇ 여권발급 여부 문의전화 감소로 인한 공무원의 업무경감
-

□ 사업개요

- 서비스 대상
 - 여권발급 신청자중 빠른등기로 수령을 원하는 민원인
- 이용요금 : 1,860원 (2개 배송시 2,050원)
- 신청방법
 - 여권신청시 여권전용 발송봉투에 수령지 주소 기재, 우표부착
 - 여권발급 신청서와 함께 접수창구 제출
 - 본인 및 직계가족에 한하여 우편수령 가능
- 여권수요 : 연간 9,800건 (일 40건) 계속 증가추세
- 우표판매소 개설 : 민원실 6번창구

□ 처리절차

- 시청민원실(여권신청서 및 우편발송봉투 접수) → 도청민원실(여권발급 우편발송) → 민원인 수령(원하는 주소지)

□ 기대효과

- 여권수령을 원하는 주소지에서 편하고 안전하게 받아볼 수 있게 함으로써 고객맞춤형 서비스 제공
- 여권수령을 위한 방문횟수 감소로 민원편의 제공

7 민원처리 과정 공개 등 알림서비스 제공

- ◇ 여권발급 및 민원처리 진행과정, 결과에 대한 신속·정확한 문자메세지 서비스 제공
- ◇ 민원처리 진행과정에 대한 공개 및 통보로 고객 만족 행정구현

□ 사업개요

- 대상민원 : 여권 및 유기한 민원
 - 여권발급 민원 : 년 9,800건
 - 유기한 민원 : 년 25,000건
- ※ 문자메시지 알림서비스 실적 (8월말) : 7,840건 (여권)

□ 추진계획

- 운영내용
 - 여권 발급 : 도청으로부터 여권수령 시 수령안내 메시지 발송
 - 유기한민원: 민원접수에서부터 처리결과까지 처리진행사항을 인터넷공개, 고객통보 (이메일, 문자메시지)
- 운영방법
 - 여권발급 : 구미시UMS시스템 활용
 - 유기한민원 : 새올행정시스템과 연계 고객관리(CRM)시스템을 통한 민원처리 행정서비스 제공

□ 기대효과

- 민원처리 과정 및 처리결과 공개 및 통보로 고객만족 행정 서비스제공
- 단순 반복적인 민원 문의전화 감소로 담당공무원의 업무경감

신 규 사 업

① "One-Stop" 민원발급 시스템 도입

- ◇ 민원인이 민원 종류에 따라 여러 개별 창구를 이용하던 것을 한 창구에서 통합 발급하는 시스템 도입
 - ◇ 제증명 민원서류의 "One-Stop" 발급으로 민원처리 절차 간소화로 민원인의 불편·번거로움 해소
-

□ 사업개요

- 위 치 : 시청 민원실 (시민만족과+부동산관리과)
- 도입시스템 : 통합증명 발급기6대
- 소 요 예 산 : 90백만원
- 대 상 민 원 : 11종
 - 일반민원 : 인감, 주민등록 등·초본, 호적(제적) 등·초본, 어디서나 민원
 - 지적민원 : 토지, 건축물대장, 공시지가, 토지이용계획확인원, 지적도

□ 추진계획

- 민원신청 및 발급절차 전산시스템화
- 창구 즉결 제증명에 대한 One-Stop 발급

□ 향후계획

- 민원자동 신청기 도입
 - 원터치 스크린 이용 민원신청

□ 기대효과

- 창구업무 자동화 - 출력과 동시에 직인, 수수료 인증
- 제증명 발급절차 간소화·신속화로 민원인의 편익증대

2 전자여권 발급 도입

- ◇ 여권의 보안성 극대화 및 출입국심사 절차의 정확성 신속성 확보
 - ◇ 국민 편의성이 보장된 선진 여권시스템 도입
-

□ 사업개요

- 발급장소 : 시청 민원실
- 내 용
 - 기존의 여권정보와 개인바이오 인식정보가 내장된 IC칩을 삽입한 기계 판독식 전자 여권 도입
 - 장비제공 및 설치기술지원, 여권망 회선료 : 외교통상부 부담
- 발급방법
 - 접 수 : 본인 직접신청 원칙
 - 심 사 : 여권발급 적부심사 완료 후 신청정보 이송(외교부 전산망)
 - 교 부 : 조폐공사 ID본부 제작 여권배송, 지자체 교부

□ 추진상황 및 계획

- '07. 8월 : 전자여권 수행기관 신청(구미시)
- '07. 12월 : 전자여권 수행기관 확정
- '08. 상반기 : 접수창구 및 심사 공간 설치
- '08. 7월 : 전자여권 사무 개시

□ 기대효과

- 여권 접수적체 현상 재발방지 및 대시민서비스 향상
- 위변조 방지 등 여권의 신뢰도 제고

③ 민원 사전심사청구제 운영

- ◇ 대규모 경제적 비용이 소요되는 민원에 대해 사전에 약식으로 가능여부를 알아 볼 수 있고
- ◇ 민원에 대한 불가 처분시 민원인에게 발생할 수 있는 경제적 손실 예방

□ 사전심사청구제의 법적 근거

- 민원사무처리에관한법률제19조 (사전심사의 청구)

□ 사전심사청구제 개요

- 민원 사전심사 청구제란?
 - 대규모의 경제적 비용이 수반되는 민원사항의 경우 정식으로 민원서류를 제출하기 전에 약식서류로 사전심사를 청구하여 해당 부서에서 심사결과를 통보하여 주는 제도
- 대상민원
 - 대규모 경제적 비용이 수반되는 민원 (농지 및 산지전용 등)
- 처리절차 : 일반 민원과 동일함
 - 접수창구 : 본청 민원실 접수창구(수기대장 작성) → 해당부서 이송
 - 처리결과 : 해당부서에서 심사결과 통보서에 의거 민원인 및 시민만족과로 통보
- 사전심사청구제 민원의 처리기간
 - 처리기간이 30일 미만인 민원 : 처리기간 범위내에서 부서장이 결정(1/2)
 - 처리기간이 30일 이상인 민원 : 30일 이내의 범위에서 부서장이 결정

□ 기대효과

- 민원가능 여부 판단으로 경제적비용 절감 및 처리기간 단축으로 민원인의 편익증대

□ 4 가족관계등록제 시행

- ◇ 2008. 1. 1 부터 가족관계등록법에 의한 민원처리 시행
 - ◇ 호주제 폐지로 개인별 가족관계 등록제도가 신설됨에 따라 접수지 처리원칙으로 규정 변경
-

□ 추진개요

- 2008. 1월부터 호적대체제도로 「가족관계등록제」 시행
 - 호주제 폐지 ⇒ 개인별가족관계등록제 신설
 - 부성주의(父姓主義)원칙 수정 ⇒ 모의 성과 본을 따를 수 있음
 - 자의 성(姓)과 본 변경제도 시행
 - 친양자제도 시행으로 양부 또는 양모의 성과 본을 따를수 있음

□ 주요내용

- 가족관계 등록업무 처리 방식의 변경
 - 가족관계등록신고 : 접수지 처리원칙 (본적지→ 접수지)
 - ※ 기존 호적법은 본적지로 이송 신고 처리
- 현행 전산호적부를 가족관계등록부로 전환
- 등록기준지 개념도입 및 다양한 목적별 증명서 발급 (5종)

□ 문제점 및 대책

- 접수지 처리원칙으로 가족관계등록 업무량 증가 예상
 - 업무처리 건수 : 37,353건('06) →123천건('08) 증가 (4배)
- 절대적 담당공무원 부족, 인력보강 필요