

차량등록사업소

주요사업

1. 고품격 자동차등록 행정서비스 제공

신규사업

1. One-Stop 자동차등록 민원서비스 실시
2. 직원역량강화 및 대민서비스 기법 교육
3. 민원인과 함께하는 'Happy Day'운영
4. 자동차과태료 문자 안내 서비스 실시
5. 무보험 자동차 운전자 특별관리
6. 건설기계조종사면허증 일괄신청 발급

주요사업

1] 고품격 자동차등록 행정서비스 제공

- ◇ 업무연찬과 제도개선을 통한 고객 지향적 자동차등록 행정 서비스 제공
- ◇ 고객이 체감하고 만족할 수 있는 신속한 민원처리

□ 고객 지향적 행정서비스 제공

- 고객이 체감하고 만족할 수 있는 신속한 민원처리
 - 민원인에게 ‘따뜻한 미소로 친절하게 대하기’의 생활화
- 업무처리방식 개선으로 행정편의 제공
 - 민원불편사항 및 건의사항의 개선방안 모색 토론회 개최
- 자동차 관련 민원상식 적극 홍보
 - 주요제도나 법령개정사항 등 대중매체 활용 홍보
- 직원능력강화교육 및 워크숍 실시

□ 고객감동을 위한 서비스 개선

- 자동차등록증 보관용 비닐커버 제작 배부
- 쾌적하고 아늑한 민원실 분위기 조성
- 친절한 서비스를 위한 민원안내 도우미 배치
- 직원 사기 양양과 친절서비스의 생활화를 위한 MVP 선발

□ 기대효과

- 직원 업무수행능력 및 고객 만족도 향상
- 고객이 감동하는 고품격 행정서비스 제공으로 우리시 위상 제고

① One-Stop 자동차등록 민원서비스 실시

- ◇ One-Stop 민원처리로 업무의 신속성 및 효율성 증대
 - ◇ 민원응대 및 대기시간 단축으로 고객만족 실현
-

□ 사업개요

- 기 간 : '11. 3월부터
- 기존 업무처리방법
 - 업무처리순서 : 4단계
 - 민원대기시간 : 최소 30분 ~ 최대 3시간
 - 문제점
 - 대기시간 및 응대창구가 많아 불만 민원 발생
 - 심사 후 전산 미등록으로 재방문 사례 발생
 - 자동차 등록절차가 어렵다는 인식 만연
- 업무개선방안 (2단계 감소)
 - 현 재 : 서류작성 ⇒ 심사 ⇒ 취·등록세 고지서 발부 ⇒ 수납 ⇒ 전산등록
 - 개선안 : 서류작성 ⇒ 고지서 발부, 서류심사, 전산등록 (심사, 세무, 전산창구 일원화)

□ 추진계획

- 민원창구 담당자 등록업무 일괄 숙지 : '11. 1 ~ 2월
- One-Stop 민원 시범운영 실시 : '11. 3월
- 시범운영 성과에 따라 확대 실시 : '11. 3월 이후

□ 기대효과

- 불편, 불합리한 절차 개선으로 업무의 신속성 및 효율성 제고
- 편리한 서비스 제공으로 고객 감동 행정 실천

② 직원역량강화 및 대민서비스 기법 교육

- ◇ 고객응대방법과 대화법 교육으로 친절서비스 제공
 - ◇ 직원역량강화를 위한 테마교육으로 업무마인드 제고
-

□ 사업개요

- 기 간 : 연 6회 정도
- 소요예산 : 600천원
- 인 원 : 19명(전직원)
- 방 법 : 강사 초빙 및 자체강사 활용
- 내 용
 - 전문강사 초빙
 - 고질, 불만민원 응대법과 서비스 향상 기법
 - 자동차 관련 전문능력 향상 교육
 - 업무스트레스 해소기법과 건강관리 요령 등

□ 추진계획

- 교육에 따른 사전 계획수립 : '11. 1월중
- 전문교육 및 자체 직원 순번제 테마교육 실시 : '11. 3월부터

□ 기대효과

- 지속적이고 다양한 교육으로 직원역량 강화
- 서비스 기법 교육으로 고객만족서비스 제공

③ 민원인과 함께하는 'Happy Day' 운영

- ◇ 민원실을 고객과 함께하는 장으로 마련
 - ◇ 고객과 직원 모두에게 여유로운 화합분위기 조성
-

□ 사업개요

- 기 간 : 연중, 월1회 정도
- 장 소 : 차량등록사업소 민원실
- 소요예산 : 1,200천원
- 내 용
 - 차(茶)가 있는 공연 및 갤러리 운영
 - 음악청취 및 무인 도서대 운영
 - PC 및 핸드폰 충전기, 팩스기, 복사기 비치 등

□ 추진계획

- 인터넷 연결 등 장비 구축 : '11. 1 ~ 2월
- 각종 공연 및 갤러리 자원봉사자 모집 : 수시 발굴

□ 기대효과

- 민원인들에게 최상의 서비스로 명품구미 이미지 제고
- 고객의 쉼터 및 문화적 공간 제공으로 정서 순화

4 자동차 과태료 문자 안내 서비스 실시

- ◇ 의무보험과 검사에 대한 과태료 민원이 지속적으로 발생
 - ◇ 자동차관련 인식 제고 및 과태료 체납금액 증가 방지
-

□ 사업개요

- 기 간 : 연중
- 사업량 : 월 300건(년 3,600건)
- 내용 : 의무보험미가입자, 검사미필자 이행촉구 문자서비스
- 방법 : 구미시 UMS(Unified Massing System) 활용

□ 추진계획

- 시행시기 : 연중 지속실시
- 협 조 : 정보통신담당관실
 - 문자 발송에 따른 포인트 부여 (30포인트/1건)

□ 기대효과

- 생활필수품인 휴대폰의 문자 안내 서비스로 과태료 체납액 증가 방지
- 민원발생 최소화 및 세외수입증대 기여

⑤ 무보험 자동차 운행자 특별관리

- ◇ 최근 급격한 차량증가로 무보험 운행사건이 증가
 - ◇ 범칙금대상자 특별 관리로 전과자 양산 및 재범 발생 예방
-

□ 사업개요

- 기 간 : 연중
- 내 용
 - 무보험운행 수신자료 중 범칙금 대상자 추출
 - 범칙금 대상자 휴대전화번호 일괄 조회 의뢰
 - 범칙금 납부 전화독려 실시

□ 추진계획

- 특사경 프로그램 보수 : '11. 1월중
- 시행시기 : '11. 1월부터

□ 기대효과

- 효율적인 피의자 관리와 대응으로 신속한 사건처리 및
무보험 운행 미제사건 감소
- 무보험 운행자 감소로 기초질서 확립

⑥ 건설기계조종사 면허증 일괄신청 발급

- ◇ 건설기계조종사면허 취득시 개인이 사업소 방문 발급
 - ◇ 민원인의 시간과 경비가 많이 소요되고 불편 초래
-

□ 사업개요

- 기 간 : '11. 2월부터
- 대 상 : 건설기계조종사 면허취득자, 면허교육기관(학원)
- 사 업 량 : 연간 900건 정도
- 내 용
 - 현 행 : 구비서류 지참, 개인이 방문 신청
 - 문제점
 - 개인의 시간, 경비 소요로 불편 초래
 - 학원 수료시 집중 민원으로 대기시간 지연
 - 개선안 : 교육기관 대표자가 위임을 받아 일괄신청, 접수처리

□ 추진계획

- 교육기관 협조요청 : '11. 1월중
- 신청서식 등 배부 : '11. 1월중

□ 기대효과

- 교육기관(학원)대표자가 일괄 대행처리 해줌으로서 민원인에게 시간과 경비를 절약 하고 편의를 제공할 수 있음