

차량등록사업소

주요사업

1. 수요자 중심의 차량민원 서비스 제공
2. 시민에게 다가가는 자동차관리업무 추진

신규사업

1. 카카오톡을 활용한 실시간 민원상담
2. 무보험 운행 관련 특별사법경찰 업무 부분적 일원화 추진

주요사업

① 수요자 중심의 차량민원 서비스 제공

◇ 급증하는 자동차 등록관련 민원에 맞춰 근무환경 개선 및 민원편의 제공으로 고객만족 행정서비스 질 제고

□ 사업개요

- 민원 서류 사전안내 창구 운영
 - 사전 안내 전담 창구설치(공공근로참여자 근무)
 - 등록서류 사전심사, 압류, 보험 가입 등 사전 안내
- 등록민원 업무 연찬 실시
 - 매월 1회(마지막 주 월) 업무 종료 후,
 - 자동차관련·특이민원·분쟁소지 많은 민원 위주 토론
- 분쟁 해결 사례집 발간
 - 창구공무원들이 겪었던 민원인과의 분쟁사례를 모아
 - 분쟁발생원인, 처리상황, 개선점 등을 제시(반복방지)
- 차량등록업무 안내 책자 제작 및 배부
 - 차량등록 절차 및 구비서류 안내 책자 제작(300부 가량)
 - 시청, 행정복지센터 민원실, 사업소, 다중이용기관, 공공장소 등 내방 민원인이 많은 장소에 안내 책자 비치

□ 기대효과

- 양질의 행정서비스 제공으로 민원사전방지 및 업무역량 강화

② 시민에게 다가가는 자동차관리업무 추진

- ◇ 지속적인 안내에도 불구하고 자동차 소유자의 의무사항 미이행으로 인한 과태료 부과에 따른 민원 발생
- ◇ 보다 적극적인 사전안내로 과태료 발생을 억제하고 경제적 부담 완화를 통한 민원 사전예방과 체납액 증가 방지

□ 사업개요

- 자동차 검사 사전안내서비스 확대
 - 차량등록사업소 홈페이지와 교통안전공단 연계 자동차검사일 조회 DB게시 : 연중
 - 교통안전공단 검사기간 문자안내서비스 신청 홍보 및 대행
 - 자동차검사 사전 안내엽서 발송 : 월 1회
 - 자동차검사기간 경과 안내엽서 발송 : 월 3회
 - 검사기간 임박한 경우 유선·문자 검사일 안내 : 주 3회
- 의무보험 가입촉구서 발송 : 월 3회
- 과태료 처분 사전안내서 발송 : 월 1회
- 과태료 감경 안내 및 감경고지서 발송 : 월 1회

□ 추진계획

- 자동차검사일 조회 교통안전공단 연계 DB게시 : '19. 1~12월
- 자동차검사 및 의무보험에 관한 안내문 발송 : '19. 1~12월
- 과태료 처분 사전안내서 및 감경고지서 발송 : '19. 1~12월

□ 기대효과

- 자동차 소유자의 의무사항 사전 안내를 통한 과태료 발생 억제
- 과태료 부과에 따른 민원해소 및 경제적 부담 경감

1 카카오톡을 활용한 실시간 민원상담

- ◇ 잦은 유선통화 및 대면 민원상담으로 인한 피로감 누적 및 행정서비스 질 하락
- ◇ 누구나 쉽게 접근할 수 있고 편리하게 이용할 수 있는 SNS를 활용한 민원상담서비스 제공

□ 사업개요

- 사업기간 : 연중
- 사업비 : 1백만원(태블릿PC구입비 및 데이터요금제 가입)
- 사업내용 : 카카오톡 ‘플러스친구’ 기능을 활용하여 누구나 쉽고 빠르게 문의를 접수, 차량등록사업소에서 실시간으로 답변하여 행정효율화 기여 및 만족도 제고
 - 1일 착신건수 약38통 / 1인 → 빠른시간내 다수 민원상담 필요
 - 저비용으로 큰 체감효과를 이끌어냄과 동시에 친근한 기관 이미지 구축

□ 추진계획

- 계획 수립(가칭 **구미車TALK**) : '19. 1월
- 계정 개설 및 대민 홍보 : '19. 2월
- 제도 운영 : '19. 2월 ~

□ 기대효과

- SNS를 통한 실시간 문의 및 답변으로 신속한 민원처리
- 답변창구 일원화로 담당공무원 유선 전환 불필요
- 대면 및 유선통화로 인한 담당공무원 피로감 해소

② 무보험 운행 관련 특별사법경찰 업무 부분적 일원화 추진

- ◇ 동일 법령을 집행하는 사법 업무 기관(경찰, 지자체 특별사법경찰 부서)의 이원화로 피의자가 추가 조사 및 처벌을 받을 가능성이 있음
-

□ 사업개요(배경)

- 기관별 업무 추진 현황
 - 지자체 특별사법경찰 업무 처리 부서
 - 무인단속기 과거 적발내역을 기준으로 업무 추진
 - 관할 경찰서
 - 현장에서 불심검문 등으로 적발된 현행범의 당시 운행 행위에 대해서 조사를 진행
- 문제점
 - 경찰서에서 당시 행위로 기소 처리가 된 이후 과거 발생한 동일 차량 사건에 대하여 지자체 특별사법경찰 업무 처리 부서에서 조사를 받고 추가 처벌을 받을 가능성이 있음

□ 추진계획

- 현행범 최초 조사 시점에 과거 운행 이력 등을 반영한 조사 진행가능 여부를 관할 검찰청 또는 경찰서 간 검토 예정

□ 기대효과

- 피해자 양산 및 불필요한 재방문 방지
- 1회 조사 업무처리로 행정효율성 제고