

민원봉사과

주요사업

1. 시민만족 민원행정서비스 추진
2. 쾌적하고 편안한 열린 민원실 운영
3. 고객중심의 가족관계등록 업무 추진
4. 행정종합관찰제 및 생활민원 바로처리
5. 중요 기록물 전산화

신규사업

1. 대민 담당직원 안전체계 구축 비상벨 설치
2. 출생·혼인신고 가정 행복 축하 서비스

주요사업

1 시민만족 민원행정서비스 추진

- 행정서비스 만족도, 전화친절도 등 조사결과에의 Feed-back 으로 행정서비스의 수준향상과 고객만족 행정 추구
- 친절서비스 마인드 함양을 위한 역량강화와 수요자 중심의 맞춤형 민원행정 서비스 제공

□ 행정서비스 만족도 및 전화친절도 조사

- 사업기간 : 연 2회
- 사업비 : 12백만원 *전문기관 위탁
- 대상
 - 행정서비스 만족도 : 민원처리부서 이용한 고객 1,250명 정도
 - 전화친절도 만족도 : 전 부서 직원 (700명 정도 표본)
- 내용 : 행정서비스 품질 및 직원 전화응대 친절도 평가

□ 안심상속 원스톱 서비스 제공

- 신청대상 : 상속인(직계 존·비속, 배우자) 및 후견인
- 신청기한 : 사망일이 속한 달의 말일부터 6개월 이내
- 처리대상 : 세금, 금융, 연금, 토지, 건축물, 자동차에 대한 재산조회
- 처리절차
 - 사망자 재산조회 통합처리 방문(온라인) 신청 ⇒ 해당기관 전송 ⇒ 처리기관에서 7~20일 이내 문자 등으로 신청인에게 결과 통보

□ 「화요 야간민원실」 운영

- 일시 : 매주 화요일 (18:00 ~ 20:00, 공휴일 제외)
- 근무인원 : 6명 (여권, 제증명, 가족관계)
- 대상업무 : 여권민원, 가족관계등록민원, 제증명 발급

2 쾌적하고 편안한 열린 민원실 운영

- 시민 불편해소를 위한 무인민원발급기 운영 효율화와 민원실 정부24 전용창구 운영
- 민원실 내 다양한 편의시설 및 휴식공간 제공으로 민원만족도 제고

□ 무인민원발급기 설치·운영

- 운영대수 : 34대
- 발급종류 : 주민등록, 가족관계증명, 등기부등본 등 90종
- 운영시간 : 연중 08:00 ~ 24:00 (설치장소별 운영시간 상이)
- 향후계획 : 노후기기 교체, PC 운영체제 업그레이드
- 기대효과 : 민원 대기시간 단축, 수수료 절감 등 민원인 만족도 향상

□ 민원실 「정부24」 전용창구 운영

- 장 소 : 민원실 휴게공간 내 (PC 3, 복사기 1, 프린터기 1)
- 운영내용 : 정부24 이용방법 안내 및 각종 민원신청·증명발급

□ 민원실 내 편의시설 제공

- 운영내용
 - 헬스케어센터 운영 : 인바디, 키, 혈압측정기, 스트레스지수 측정기 등
 - 엄마맘 나눔터 운영 : 수유실, 임산부, 유아쉼터 편의기기 비치
 - 북카페, 다큐멘터리 및 홍보영상 시청zone 운영
- 기대효과 : 시민이 즐겨찾는 편안한 장소로 자리매김

□ 민원실 주부자원봉사회 운영

- 구 성 : 44명
- 근무방법 : 2인 1조 순번제 운영 (10:00 ~ 16:30)
- 근무내용 : 민원안내 및 서류작성 도우미, 민원대기실 관리

3 고객중심의 가족관계등록 업무 추진

- 가족관계등록사무의 정확하고 신속한 처리와 민원 편의의 행정 서비스 제공으로 고객중심의 가족관계등록제도 운영

□ 개 요

- 기 간 : 연중
- 신고대상 : 69종 (출생, 사망, 혼인, 이혼 등)
- 가족관계등록 인구수 : 125,054명 (남자 61,883, 여자 63,171)
- 민원처리건수

(2019년말 기준 / 단위: 건)

계	출 생	사 망	혼 인	이 혼	개 명	정 정	기 타
8,975	2,199	1,165	1,829	856	834	920	1,172

□ 추진계획

- 친절·신속·정확한 민원상담 접수 및 처리
- 다양한 민원편의 서비스 제공
 - 가족관계등록신고 처리결과 문자서비스 발송
 - 개명, 사망 등 신고 시 후속처리 안내
 - 온라인 출생신고제 시행 (차병원 외 2개소 시행중)
- 가족관계등록부의 오류자료 정비
 - 각종 사건 기록 시 연계 정보의 누락·오기여부 상시 확인
 - 오류자료 발견 즉시 정정 및 대상자 통보

□ 기대효과

- 법령에 근거한 신속·정확한 업무처리를 통해 행정신뢰도 향상
- 고객중심의 친절한 서비스 제공으로 소통하는 민원행정 구현

4 행정종합관찰제 및 생활민원 바로처리

- 시민불편사항을 사전에 파악하여 신속 처리하고, 체계적으로 관리하는 「행정종합관찰제」 운영 내실화 추진
- 야간 및 휴일에 발생한 생활민원까지 신속·정확히 처리하는 24시간 바로처리 시스템 운영으로 시민만족도 향상

□ 사업개요

- 대 상 : 7개 분야 (도로, 교통시설 쓰래기, 녹지공원, 불법단속, 광고물, 기타등)
- 내 용
 - 생활민원 돋보기 「행정종합관찰제」 운영
 - 생활민원 24 바로처리반 운영

□ 추진계획

- 행정종합관찰제 운영
 - 출·퇴근 및 출장 시 주민이 느낄 불편사항을 사전에 파악
 - 현장에서 바로 '스마트폰 앱'으로 해당 부서로 신속히 통보 처리
 - 운영 및 처리절차

순직원	▶	민원봉사과	▶	담당부서	▶	업무담당자	▶	민원봉사과
관찰사항등록		담당부서지정		업무담당자지정		처리결과입력		확인및통계관리

- 생활민원 바로처리반 운영
 - 관련근거 : 생활민원 바로처리 기동처리반 근무지침
 - 근무편성 : 18개 부서 (부서별 1~3명)
 - 근무방식 : 전화대기 후 현장출동
 - 운영체계

민원 신고	▶	민원 접수	▶	부서 통보	▶	결과 보고
☎ 461-8572 ☎ 462-8572		바로처리담당자 당 직 근무자		업무담당자 야간 및 휴일 바로처리근무자		1. 민원인 회신 2. 민원봉사과에 조치결과 통보

□ 기대효과

- 공무원의 능동적이고 적극적인 업무처리로 시민생활편의 도모
- 생활불편민원 사전 처리로 행정서비스에 대한 만족도 및 신뢰성 제고

5 중요 기록물 전산화

- 비전자기록물 DB사업으로 기록물의 전자적 관리 및 공공정보의 신속한 제공서비스 운영
- 중요기록물의 재난 및 훼손·멸실 등에 대비한 안전한 보존체계 마련

□ 사업개요

- 기 간 : 2021. 3 ~ 11월 (9개월)
- 대 상 : 2018년 이전 생산된 비전자 중요 기록물
(영구·준영구·30년 이상 기록물)
- 사 업 비 : 53백만원
- 사 업 량 : 80,000면 정도
- 사업내용
 - 비전자기록물 목록 작성
 - 기록물 재편철 및 이미지 스캐닝

□ 추진계획

- 전산화 기록물 분류 및 재편철 : '21. 3 ~ 5월
- 세부 목록 작성 : '21. 6 ~ 8월
- 문서 스캐닝 및 이미지 보정 : '21. 9 ~ 11월
- 전산화 기록물 정리 : '21. 11월

□ 기대효과

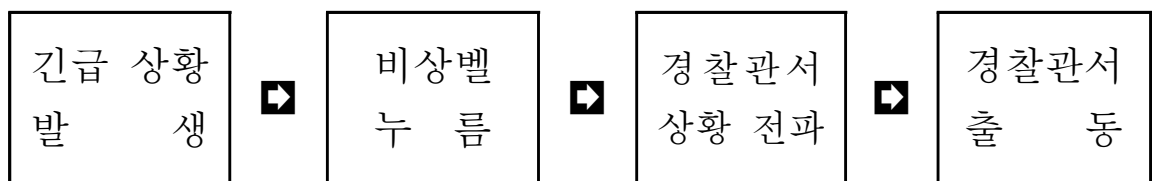
- 신속한 공공정보 제공 체계마련 및 전산화 기록물의 업무활용으로 행정 능률 향상
- 매년 생산되는 종이 기록물의 전산화로 안전한 보존체계 마련

1 대민 담당직원 안전체계 구축 비상벨 설치

- 업무수행 과정에서 안전을 위협하는 사례발생시 직원 보호와 안전 확보를 위한 비상벨 설치를 통해 안전사고 예방체계 구축

□ 사업개요

- 대 상 : 본청 민원실, 읍면동 (27개소)
- 사 업 비 : 4백만원
- 사업방법 : 보안업체 용역
- 사업내용
 - 업무수행과정에서 안전을 위협하는 사례 빈발 대응력 보완
 - 기 설치된 비상벨은 경비보안업체와 연결되어 있어 초동대처가 미흡함으로 경찰관서(지구대, 관할 파출소 등)와 직접연결된 비상벨 설치
- 체 계 도



□ 추진계획

- 계획 수립 : '21. 1 ~ 3월
- 관련부서 협의 : '21. 4 ~ 6월
- 비상벨 설치 및 운영 : '21. 9월 ~

□ 기대효과

- 긴급 상황 발생시 신속한 안전확보를 위한 시스템 구축

2 출생·혼인신고 가정 행복 축하 서비스

- 출생신고 부모에게는 아기의 출생을, 혼인신고자에게는 새로운 출발을 기념하는 축하카드 제작 발송
- 축하 메시지와 출산장려금 지원, 구미시민 혜택을 안내함으로써 출산장려 및 애향심과 주인의식 제고

□ 사업개요

- 기 간 : 연중
- 대 상 : 출생신고한 아이의 부모 및 혼인신고한 부부

【 출생 및 혼인신고 현황 】

2019 년도		2018 년도		비 고
출 생	혼 인	출 생	혼 인	
2,199	1,829	2,661	2,095	본 청 처리분

- 사 업 비 : 5백만원
- 사업내용 : 축하카드 제작 및 우편발송

□ 추진계획

- 계획 수립 및 카드 제작 : '21. 1 ~ 2월
- 축하카드 개별 우편발송 : '21. 3 ~ 12월

□ 기대효과

- 출생 및 혼인을 축하하고 신고일을 기념할 수 있는 추억거리를 제공함으로써 민원 만족도 제고
- 애향심 고취 등 주인의식을 갖게 하는 동기부여