

민원봉사과

신규사업

1. 역사·문화와 함께하는 마음충전 체험데이

계속사업

1. 시민만족 맞춤형 행복민원실 운영
2. 좋은 아침! 친절 음악방송 실시
3. 안심상속 원스톱 서비스 제공
4. 행정종합관찰제 및 생활민원 바로처리

신 규 사 업

1

역사·문화와 함께하는 마음충전 체험데이

신규

1. 사업개요

◆ 목 적

- 감정노동 스트레스를 받고 있는 민원담당직원들의 마음충전을 위해 체험데이 지정
- 문화체험과 관광지 투어 등을 통해 업무 스트레스 해소 및 심신충전 기회제공

◆ 주요내용

- 기 간 : 2022. 하반기
- 대 상 : 민원담당 직원 및 친절 공무원 40여 명
- 사 업 비 : 5백만원
- 운영방법 : 자체 추진 or 전문기관 위탁
- 내 용
 - 문화체험(연극, 공연관람 등)을 통해 감정노동 스트레스를 해소하고 더 나은 민원서비스 제공
 - 관광지 투어를 통해 다양한 역사문화와 천혜의 자연환경 등을 체험하며 심신 안정과 업무능력 향상 제고

2. 세부추진계획

- 계획 수립 : '22. 8월
- 자체 추진 or 업체선정 : '22. 9 ~ 10월
- 문화체험 및 관광지 투어 등 : '22. 10월

3. 기대효과

- 마음치유를 위한 테마별 현장체험학습으로 자존감 회복 및 대민친절도 향상

담당부서 : 민원봉사과 담당 : 통합민원담당 김수연(☎ 2801)

1. 사업개요

◆ 목 적

- 민원실 내 휴식공간 마련 및 사회적 약자를 위한 배려시설 제공으로 민원 만족도 제고

◆ 주요내용

- 무인민원발급기 설치 및 운영
 - 운영시간 : 연중무휴
 - 발급종류 : 주민등록, 가족관계증명, 등기부등본 등 112종
- 민원실 내 휴식공간 제공
 - 민원실 내 북카페 운영 및 수유실 설치
 - 헬스케어센터 운영(인바디, 키, 혈압측정기, 스트레스지수 측정기 등)
- 사회적 약자를 위한 배려시설 마련
 - 장애인 전동보장구 충전소 설치 및 휠체어 구비
 - 시각장애인을 위한 점자민원업무안내서 비치
 - 청각장애인을 위한 보청기 구비
- 민원실 주부자원봉사회 운영
 - 구 성 : 34명
 - 근무방법 : 2인1조 순번제 운영(10:00 ~ 16:30)
 - 근무내용 : 민원 및 서류작성 안내, 민원대기실 관리

2. 기대효과

- 방문 민원인에게 편안하고 편리한 양질의 행정서비스 제공

담당부서 : 민원봉사과 담당 : 통합민원담당 김수연(☎ 2801)

1. 사업개요

◆ 목 적

- 업무에 임하기 전 아침 음악방송을 실시하여 직원들의 정서함양과 즐겁고 활기찬 직장분위기 조성

◆ 주요내용

- 방송시간 : 주3회(매주 월·수·금 / 업무개시 전(08:50) 5분 정도)
- 대 상 : 전 부서
- 사업비 : 10백만원
- 사업방법 : 전문CS기관 위탁(방송 문안 사전 녹음 제작)
- 내 용
 - 친절, 청렴, 자기계발, 힐링을 주제로 한 스토리와 음악으로 구성
 - 친절을 주입·강요하기보다 아침방송을 통해 직원들의 자발적인 고객만족 실천의지 고취

2. 세부추진계획

- 계획 수립 : '22. 1월
- 업체선정 및 계약체결 : '22. 1월
- 원고 작성협의 및 실제녹음, 편집 등 : '22. 1 ~ 2월
- 아침방송 실시 : '22. 2 ~ 12월

3. 기대효과

- 사연과 음악으로 감성을 깨우며 직원들의 자발적 친절 유도

담당부서 : 민원봉사과 담당 : 통합민원담당 김수연(☎ 2801)

1. 사업개요

◆ 목 적

- 사망신고 이후 재산상속 등 후속처리를 위한 각종 재산조회 업무를 통합 처리함으로써 맞춤형 민원서비스 제공

◆ 주요내용

- 신청대상 : 상속인(직계 존·비속, 배우자) 및 후견인
- 신청기한 : 사망일이 속한 달의 말일부터 6개월 이내
- 통합처리 대상 재산정보 조회 종류
 - 국세, 지방세 (체납액, 고지세액, 환급액), 금융거래정보 (은행, 보험 등)
 - 국민연금, 공무원연금, 사학연금 (가입여부 및 대여금 채무여부)
 - 건설근로자 퇴직공제금, 대한지방행정공제회, 군인공제회 등
 - 자동차, 토지, 건축물 (소유내역)

< 처리현황 >

(2021.09.30.기준 / 단위 : 건)

연도별	2021년	2020년	2019년	비 고
사망신고	879건	1,233건	1,165건	
안심상속 원스톱 서비스	93건	121건	113건	

2. 세부추진계획

- 사망신고 시 1회 방문 통합처리 신청 및 접수 : 연중
 - 방문신청 : 신청서 접수 및 전산입력 후 민원인에게 접수증 교부
 - 온라인신청 : 정부24로 신청한 사항에 대하여 확인 및 접수 처리
- 사망자 재산조회 통합처리신청서 해당기관 전송 : 연중
 - 처리기관에서 7~20일 이내 문자 등으로 신청인에게 결과 통보

3. 기대효과

- 상속민원의 1회 방문으로 시민의 경제적·시간적 비용 절감

담당부서 : 민원봉사과 담당 : 가족관계등록담당 김언집(☎ 2811)

1. 사업개요

◆ 목 적

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

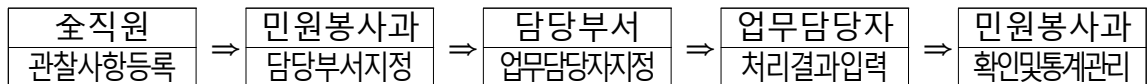
◆ 주요내용

- 사업대상 : 7개 분야
(도로, 교통시설, 쓰레기, 녹지공원, 불법행위단속, 광고물, 기타 등)
- 사업내용
 - 생활민원 돋보기 「행정종합관찰제」 운영
 - 생활민원 24 바로처리반 운영

2. 세부추진계획

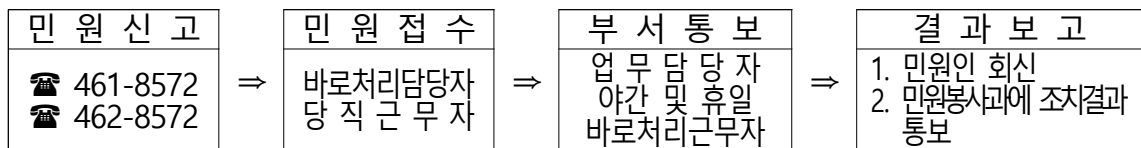
○ 행정종합관찰제 운영

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



○ 생활민원 바로처리반 운영

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



3. 기대효과

- 공무원의 능동적이고 적극적인 업무처리로 시민생활편의 도모

담당부서 : 민원봉사과 담당 : 통합민원담당 김수연(☎ 2801)