

## 민원봉사과

| 연번 | 구분 | 세부사업명               |
|----|----|---------------------|
| 1  | 계속 | 시민만족 맞춤형 행복민원실 운영   |
| 2  | 계속 | 민원담당공무원 힐링&친절교육     |
| 3  | 계속 | 행복한 아침! 친절 음악방송 실시  |
| 4  | 계속 | 고객중심의 가족관계등록업무 추진   |
| 5  | 계속 | 안심상속 원스톱 서비스 제공     |
| 6  | 계속 | 행정종합관찰제 및 생활민원 바로처리 |
| 7  | 계속 | 기록물 전산화 사업          |

## 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 113종
- 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 : 28명
  - 근무방법 : 2인1조 순번제 운영(10:00~16:30)\*코로나19로 단축운영 13~16시
  - 근무내용 : 민원 및 서류작성 안내, 민원대기실 관리

## 2. 기대효과

- 방문 민원인에게 편안하고 편리한 양질의 행정서비스 제공

담당부서 : 민원봉사과 통합민원담당 (☎ 2802, 2805)

## 1. 사업개요

### ◆ 목 적

- 다양한 민원형태의 증가로 민원담당공무원의 스트레스가 증가함에 따라 마음을 치유할 수 있는 힐링 & 친절 프로그램 운영

### ◆ 주요내용

- 기 간 : 2022. 하반기
- 사 업 비 : 6백만원
- 대 상 : 민원담당 공무원 40명 정도
- 운영방법 : 전문교육기관 위탁
- 내 용
  - 자가진단 및 자기관리를 위한 감정조절 트레이닝으로 스트레스를 해소하고 재충전 기회 마련
  - 회복탄력성 향상을 위한 체험 활동 등으로 자존감 회복 및 대민 친절도 제고

## 2. 세부추진계획

- 계획 수립 : '22. 5월
- 업체선정 및 계약체결 : '22. 5 ~ 6월
- 교육 실시 : '22. 7 ~ 8월

## 3. 기대효과

- 민원담당공무원의 자존감 회복 및 업무능률 향상으로 대민 친절도 제고

담당부서 : 민원봉사과 통합민원담당 ☎ 2803)

## 1. 사업개요

### ◆ 목 적

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

### ◆ 주요내용

- 방송시간 : 주5회(월 ~ 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 통합민원담당 ☎ 2803)

## 1. 사업개요

### ◆ 목 적

- 법령에 근거한 정확하고 신속한 가족관계등록사무 처리를 통해 행정신뢰도 향상

### ◆ 주요내용

- 기 간 : 연중
- 사 업 비 : 80백만원(국비)
- 신고대상 : 66종(출생·사망·혼인·이혼 등)
- 가족관계등록 인구수 : 126,214명 (남자 62,366명/ 여자 63,848명)
- 민원처리 건수

(2022.6.30 기준 / 단위 : 건)

| 계     | 출 생 | 사 망 | 혼 인 | 이 혼 | 개 명 | 정 정 | 기 타 |
|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 3,882 | 820 | 816 | 640 | 384 | 331 | 364 | 527 |

## 2. 세부추진계획

- 친절·신속·정확한 민원상담 접수 및 처리
- 다양한 민원편의 서비스 제공
  - 가족관계등록신고 처리결과 문자서비스 발송
  - 개명·사망 등 신고 시 후속 처리 안내
  - 온라인 출생신고제 시행 (차병원 외 4개소 시행 중)
- 가족관계등록부의 오류자료 정비
  - 각종 사건 기록 시 연계 정보의 누락·오기 여부 상시 확인
  - 오류자료 발견 즉시 정정 및 대상자 통보

## 3. 기대효과

- 민원 편의의 행정서비스 제공으로 고객중심의 가족관계등록제도 운영

담당부서 : 민원봉사과 가족관계등록담당 ☎ 2813)

## 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 (채납액, 고지세액, 환급액), 금융거래정보 (은행, 보험 등)
  - 국민연금, 공무원연금, 사학연금 (가입여부 및 대여금 채무여부)
  - 건설근로자 퇴직공제금, 대한지방행정공제회, 군인공제회 등
  - 자동차, 토지, 건축물 (소유내역)

#### < 처리현황 >

(2022.6.30. 기준 / 단위 : 건)

| 연도별             | 2022년  | 2021년  | 2020년  | 비 고 |
|-----------------|--------|--------|--------|-----|
| 사망신고            | 1,286건 | 1,774건 | 1,860건 |     |
| 안심상속<br>원스톱 서비스 | 764건   | 1,101건 | 1,028건 |     |

## 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 가족관계등록담당 (☎ 5638)

## 1. 사업개요

### ◆ 목 적

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

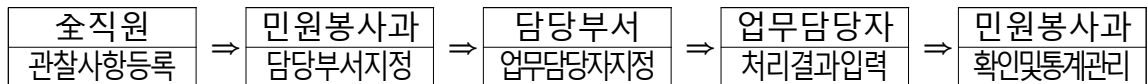
### ◆ 주요내용

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

## 2. 세부추진계획

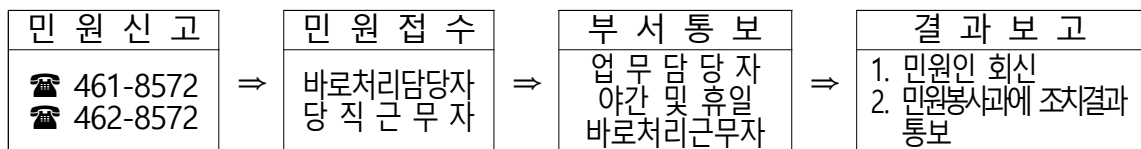
### ○ 행정종합관찰제 운영

- 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 통합민원담당 (☎ 2804)

## 1. 사업개요

### ◆ 목 적

- 비전자기록물 DB사업으로 기록물의 전자적 관리 및 공공정보의 신속한 서비스 제공

### ◆ 주요내용

- 사업기간 : 2022. 3 ~ 11월(9개월)
- 사 업 비 : 55백만원
- 사업대상 : 2019년 이전 생산된 비전자 중요 기록물  
(영구, 준영구, 30년 이상 기록물)
- 사 업 량 : 80,000면 정도
- 사업내용
  - 비전자기록물 목록 작성
  - 기록물 재편철 및 이미지 스캐닝

## 2. 세부추진계획

- 전산화 기록물 분류 및 재편철 : '22. 3 ~ 5월
- 세부 목록 작성 : '22. 6 ~ 8월
- 문서 스캐닝 및 이미지 보정 : '22. 9 ~ 11월
- 전산화 기록물 정리 : '22. 11월

## 3. 기대효과

- 중요기록물의 재난 및 훼손·멸실 등에 대비한 안전한 보전체계 마련

담당부서 : 민원봉사과 기록물관리담당 (☎ 6669)