

2023년도 행정사무감사 지적사항 조치결과

○ 부서명 : 민원봉사과

○ 지적사항 및 조치결과

구분	조치사항				비고
	총건수	시정	개선	권고	
합 계	4	0	1	3	
조치완료	3	0	1	2	
조 치 중	0	0	0	0	
장기검토	1	0	0	1	
조치불가	0	0	0	0	

2023년도 행정사무감사 지적사항 조치결과 및 추진계획

소관부서	처분구분	지 적 사 항	조치결과 및 추진계획	완료구분
민원 봉사과 (정보통신과)	권 고	183. IT기기를 이용한 전자민원신청 방식 검토 ○ 키오스크, QR코드 등을 이용한 다양한 전자민원 응대 방식을 검토하여 종이 낭비, 개인정보 유출 등 문제점을 줄일 수 있는 방안 모색 바람.	○ QR코드를 활용하여 민원 신청서 작성 시 신청서 작성 견본을 제공하고 여권접수중에 인쇄하여 칭찬사례 접수편의를 제공하고 있음. ○ 행정안전부에서 공모한 「스마트 민원서식 작성 도우미 서비스」 사업은 초기 개발 비용이 9~10억(국비 6억) 소요되는 대규모 예산이 수반되는 사업으로 투입 예산 대비 타 지자체 사례의 경우 실효성이 미흡한 것으로 드러나 ○ 추후 행정 분야의 인공지능 기반 키오스크 보편화, 활용 가능한 민원사무범위 확대 등 효과성 검증 후 도입 여부를 적극 검토하여 추진하겠음. ○ 【정보통신과】 답변 - 민원봉사과 검토사항을 바탕으로 추후 사업 추진 시 적극 협조 하겠음.	장기검토

소관부서	처분구분	지 적 사 항	조치결과 및 추진계획	완료구분
민원 봉사과	권고	184. 지속적인 악성민원에 대한 대책 마련 ○ 악성 민원 발생 시 직원 신변 보호를 위한 매뉴얼과 안전장치 검토 및 상시 교육이 필요함. ○ 또한, 지속적인 악성민원은 강력한 제재를 통해 경각심을 심어줄 필요성 있음.	○ 직원 업무 게시판에 행정안전부에서 제작한 악성민원 응대 매뉴얼을 게시하여 전 직원이 볼 수 있도록 공유하고, 직원 친절교육 시마다 지속적으로 교육하도록 하겠음. ○ 본청 및 읍면동 민원실의 경우 민원창구에 안전가림막을 설치하였으며 인근 지구대와 연계한 비상벨 및 휴대용 보호장비(신분증 녹음기)를 활용, 실제상황을 가정한 모의훈련을 반기별로 실시하여 상황 발생 대응 능력 향상에 대비하고 있음. ○ 악성민원 발생 시 사안의 심각성, 재발가능성 등을 고려하여 부서장 책임하에 적절한 조치가 이루어 질 수 있도록 하겠음.	조치완료

소관부서	처분구분	지 적 사 항	조치결과 및 추진계획	완료구분
민원 봉사과	권고	185. 무인민원발급기 추가 설치 검토 ○ 무인민원발급기 고장 시 즉각적인 대처가 어려움에 따라 민원인이 불편한 상황이 빈번히 발생함. ○ 또한, 등초본 한 통 발급받는데 인구가 많은 지역은 오랜시간 기다려야 하는 경우 발생 ○ 이와 같은 민원 해소를 위해 무인민원발급기 대수 증가 또는 수리 발생 방지를 위한 선조치 바람.	○ 각 부서에 유지보수업체 연락망 재배포 등을 통해 유지보수업체와의 긴밀한 협조 체계를 구축하겠음. ○ 내구연한 경과되거나 노후화된 기기 중 발급량 대비 고장이 잦은 무인기는 순차적으로 교체 예정(하반기 인동농협 구평지점 내 무인기 교체) ○ 하반기 구미경찰서 내 무인민원발급기 신규 설치 예정으로, 추후 수요가 있을 시 민원인의 접근이 편리하고 민원 수요가 많은 장소를 적극 검토하여 추가 설치 토록 하겠음.	조치완료

소관부서	처분구분	지 적 사 항	조치결과 및 추진계획	완료구분
민원 봉사과 (총무과)	개 선	186. 민원실 직원에 대한 사기진작 방안 강구 ○ 악성민원으로 인한 스트레스로 직원의 건강 및 사기저하가 우려됨. ○ 민원실 직원들에 대한 각종 연수 및 건강 검진비 상향 등 사기진작 방안 강구 바람.	○ 매년 민원담당 공무원을 대상으로 감정노동 스트레스 관리기법, 힐링 체험활동 등을 내용으로 하는 민원 담당 공무원 워크숍을 진행하고 있으며 앞으로도 다양한 프로그램을 구상하여 대민업무를 수행하는 민원담당 직원들의 스트레스 해소 및 심신위로를 통한 에너지 재충전의 기회를 마련하겠음. ○ 【총무과】 답변 - 직원 종합건강검진비 지원은 「구미시 공무원 후생복지에 관한 조례」 및 공무원 노조와의 단체협약에 근거하여 전직원에게 균등하게 30만원을 지원하고 있으므로 특정부서 상향 지원은 어렵다고 사료됨.	조치완료