

차량등록사업소

주요사업

1. 차량민원 행정서비스 역량 강화
2. 적극적인 사전안내를 통한 과태료 발생 억제

신규사업

1. 고객감동 행정서비스 UP

주요사업

1 차량민원 행정서비스 역량 강화

◇ 급증하는 자동차 등록관련 민원에 맞춰 근무환경 개선 및 민원편의 제공 등을 통하여 고객만족 행정서비스 질 제고

□ 사업개요

- 민원 사전안내 창구 운영
 - 사전 안내 창구설치(공공근로참여자 근무)
 - 등록서류 사전심사, 압류, 보험 가입 등 사전 조회
- 등록공무원 업무 연찬 토론
 - 매월 1회(마지막 주 월) 업무 종료 후 특이 민원 처리 중심으로 자유 토론
- 분쟁 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
 - 읍면동 주민센터, 사업소 등 내방 민원인이 많은 장소에 안내 책자 비치

□ 기대효과

- 양질의 행정서비스 제공으로 민원사전방지 및 업무역량 강화

② 적극적인 사전안내를 통한 과태료 발생 억제

- ◇ 지속적인 안내에도 불구하고 자동차 소유자의 의무사항 미이행으로 인한 과태료 부과에 따른 민원 발생
- ◇ 보다 더 적극적인 사전안내로 과태료 부과에 따른 민원 사전 예방 및 체납액 증가 방지

□ 사업개요

- 자동차 검사 사전안내서비스 확대
 - 차량등록사업소 홈페이지 교통안전공단 연계 자동차검사일 조회 DB게시 : 연중
 - 교통안전공단 검사기간 SMS 안내서비스 신청 안내
 - 자동차검사 사전 안내엽서 발송 : 월 1회
 - 자동차검사기간 경과 안내엽서 발송 : 월 3회
 - 검사기간 임박한 경우 전화로 검사일 안내 : 주 2회
- 의무보험 가입촉구서 발송 : 건당 3회
- 과태료 처분 사전안내서 발송 : 월 1회
- 과태료 감경 안내 및 감경고지서 발송 : 월 1회

□ 추진계획

- 자동차검사일 조회 교통안전공단 연계 DB 게시 : '18. 1~12월
- 자동차검사 및 의무보험에 관한 안내문 발송 : '18. 1~12월
- 과태료 처분 사전안내서 및 감경고지서 발송 : '18. 1~12월

□ 기대효과

- 자동차 소유자의 의무사항 사전 안내서비스를 통하여, 관련 과태료 발생 사전 억제 및 과태료 부과에 따른 경제적 부담 경감

1] 고객감동 행정서비스 UP

◇ 방문 민원인들의 다양한 요구를 충족하는 품격높은 행정서비스 제공

□ 사업개요

- 법인소유 차량 주소변경 홍보
 - 내용 : 개인과 달리 법인 소유 차량은 법인 주소, 상호 등이 변경되었을 때 신고 의무(해태시 과태료 최고 30만원)
 - 방법 : 구미등기소에 홍보물 배부 및 협조공문 발송
- 민원인들을 위한 편의사항 제공
 - 내용 : 돋보기안경, 휴대폰충전기
 - 방법 : 민원불편해소 및 고객중심의 환경 제공을 위해 돋보기 안경 및 대기시간에 이용할 수 있는 휴대폰 충전기 구비
 - 예산 : 2백만원
- 차량등록 관련 구비서류 제공 등 홈페이지 정비
 - 내용 : 자동차 신규등록 및 건설기계 업무 등 등록 관련 구비 서류 제공 및 홈페이지 최신화
 - 방법 : 기 자체제작 한 업무편람 서식(한글문서)을 수정 및 보완하여 홈페이지에 게시

□ 기대효과

- 업무홍보 및 편의사항 제공을 통한 민원 만족도 향상
- 고객 감동서비스를 통한 민원 서비스 질 제고