

차량등록사업소

주요사업

1. 고객 중심의 능동적 행정서비스 제공

신규사업

1. 차량등록 민원안내 도우미 배치
2. 신고민원 사전 알리미제 운영
3. 자동차 관련 과태료 징수율 제고

주요사업

① 고객 중심의 능동적 행정서비스 제공

- ◇ 시대 변화와 더불어 날로 증가하는 고객욕구에 능동적으로 대처하는 맞춤형 행정서비스 제공
- ◇ 고객 대기시간 최소화를 위한 업무 프로세스 개선

□ 고객 중심의 맞춤 서비스 제공

- 고객 쉼터 및 문화 공간 제공
 - 차(茶)가 있는 공간 및 갤러리 운영
 - 음악 청취 공간 마련 및 무인 도서대 운영
- 차량등록사업소 내 고객 전용공간 운영
 - 인터넷PC 1, 복사기 1, 팩스기 1, 휴대폰충전기 1, 건강체크기 3종, 사무용품 등
- 민원창구 고객 유실품 홈 배송 서비스
 - 유실 신분증, 서류 등 고객 희망 시 등기발송
- 자동차 관련 의무사항 대시민 홍보
 - 읍면동사무소 홍보 리플렛 배부 및 홈페이지 게시
- 민원신청 서식 및 구비서류 홈페이지 게시
- 민원실내 업무 처리흐름도 및 업무 안내현황판 설치

□ 고객 대기시간 최소화를 위한 업무 개선

- 차량관련 민원전화 최초 수신자 답변하기
 - 전 직원 수시 업무연찬을 통한 타업무 숙지
 - 자동차·건설기계등록 업무편람 참고하여 고객질의 답변
- One-Stop 자동차등록 민원서비스 실시
 - 등록서류 심사창구와 전산창구 일원화
- 우수기관 벤치마킹을 통한 선진 행정 습득 및 워크숍 개최

신 규 사 업

1 차량등록 민원안내 도우미 배치

-
- ◇ 차량등록 절차가 익숙하지 않은 민원인에게 신속하고 정확한 민원 안내 및 무료대서
 - ◇ 구비서류를 사전 안내함으로써 등록심사에서 소요되는 민원 처리 시간 단축
-

□ 사업개요

- 사업기간 : 연중
- 사업내용
 - 명찰 패용한 차량등록 도우미가 안내데스크에서 민원인 응대
 - 신속한 민원 처리를 위해 구비서류 사전확인 후 담당창구 안내
 - 노약자, 장애인, 임산부 등 사회약자 민원 무료 대서

□ 추진계획

- 안내데스크 설치 : '11. 12월 중
- 차량등록 도우미 조 편성 및 배치 : '12. 1월 중
 - 1개조 2명 편성(직원 1명, 공익요원 1명)
 - 창구직원 제외한 직원 중 민원집중시간대 조별 교대근무

□ 기대효과

- 복잡하고 다양한 구비서류로 인한 민원인의 고충 해소 및 업무지연으로 인한 민원발생 요인 해소
- 신속·정확·적극적인 민원 안내로 행정서비스 만족도 제고

② 신고민원 사전 알리미제 운영

- ◇ 신고 대상 민원에 대한 민원인의 부지(不知)로 인해 발생하는 과태료 등 불이익 최소화
 - ◇ 사전 안내문 발송을 통한 적극적 민원서비스로 고객 감동 실현
-

□ 사업개요

- 사업기간 : 연중
- 사업량 : 연간 1,500건 정도
- 사업내용
 - 자동차·건설기계관리정보시스템을 통하여 신고 대상자 조회
 - 신고 대상 민원에 대하여 사전 안내문 우편 발송

□ 추진계획

- 신고 대상자 수시 조회 및 안내문 정기 발송
 - 시·도간 변경등록 : 주1회 발송
 - 상속이전등록 : 월1회 발송
 - 자동차·건설기계 수출이행신고 : 월1회 발송

□ 기대효과

- 신고 미필로 인한 과태료 부과 등에 따른 경제적 부담경감 및 민원발생 해소
- 점차 증가하는 고객 욕구에 능동적으로 대처하는 차별화된 민원 서비스 제공으로 지역 경쟁력 강화

③ 자동차 관련 과태료 징수율 제고

- ◇ 의무보험 미가입, 검사에 대한 과태료 관련 민원 지속적 발생
 - ◇ 과태료 발생을 조기에 억제함으로써 시민들의 재산권을 보호하고 과태료 체납금액 증가 방지
-

□ 사업개요

- 사업기간 : 연중
- 대 상 : 의무보험미가입자, 차량검사미필자 및 차량등록 민원
- 사업내용
 - 과태료 발생 초기 자진납부 경감 및 가산금제도 적극 홍보
 - 체납자 주소 및 연락처 수시 업데이트 : 미 통보로 인한 불이익 방지
 - 정확한 체납원인 분석에 의한 원인별 대처
 - 차령초과 말소 시 폐차보상금을 우리시 과태료로 수납

□ 추진계획

- 실시간 가상계좌시스템 적극 활용 : 민원인 편리성 도모
- 체납자 주소파악 시스템 연계 구축
 - 주민등록 전국 조회망 구축 협조(관련부서 협조)
- 정확한 체납원인 분석으로 원인별 대처방안 강구
 - 징수가능분 : 차량, 건설기계, 부동산 압류 등 체납처분 강화
 - 징수불가능분 : 사망, 법인청산, 폐업 등 징수불능 판단 시 재산조회 후 무재산에 한해 과감한 결손처분 실시
- 체납 과태료 예방 홍보
 - 자동차 등록민원 대상 : 의무보험 적기가입, 정기검사 준수 팜플렛 배부
 - 체납 과태료 예방 홍보 캠페인 실시

□ 기대효과

- 과태료 사전안내로 재산권 보호 및 민원발생 요인해소
- 적극적인 행정 추진을 통한 고객 감동 및 신뢰받는 행정 구현