

차량등록사업소

주요사업

1. 차량민원 행정서비스 역량 강화
2. 시민에게 불편 주는 차량 등록 제도 개선

신규사업

1. 민원인 대기시간 ㄹ 줄이기
2. 친환경 건축물 재인증
3. 번호판 발급소 비가림 지붕 설치

주요사업

1 차량민원 행정서비스 역량 강화

◇ 급증하는 자동차 등록민원¹⁾에 발맞추어 창구공무원에 대한 교육 및 근무환경 개선으로 고객만족 행정서비스 제공

□ 사업개요

○ 콜센터 설치 운영²⁾

- 전화통화 : 하루 88통 (4시간 30분) / 1인

➡ 전화안내 전담 직원 1명 배치(계약직) 직원업무 경감

○ 지자체 등록공무원 강사 초청 실무 교육

창구 직원의 잦은 인사이동에도 불구하고 차량등록 실무교육 프로그램이 전무하고 국토부 업무편람도 사실상 없는 상태이기 때문에 실무 경험 풍부한 강사 초빙하여 실무 노하우 전수 받을 필요

- 대상 : 창구 직원 등 12명
- 방법 : 연간 4회 (토·일요일 등 휴무일)

○ 등록공무원 업무 연찬 토론

- 방법 : 매월 1회 (마지막 주 월) 업무 종료 후
특이 민원 처리 중심으로 자유 토론

○ 분쟁 사례집 발간

- 민원인과의 분쟁사례를 모아 개선점 등 제시 (반복방지)

○ 직원 휴식 공간 확보

- 휴게실에 설치된 향온향습기, 밋데리 등을 재활용창고로 이전

□ 소요예산

- 콜센터 직원 인건비 등 22백만원

1) 2015년도 직원 1인당 등록대수 대구 19,860 포항 17,481 김천 10,597 구미 20,118

2015년도 등록,제증명,압류등 민원처리 580,217건 (직원 1인당 290건/일)

2) 대구, 울산 등 일부 지자체 시행중

② 시민에게 불편 주는 차량 등록 제도 개선

- ◇ 자동차 등록 법규의 미비로 시민에게 불편 주는 제도를 발굴, 개선하여 시민들의 불편 해소
-

□ 법정서식 자체 변경 시행

- 대 상 : 자동차 이전등록 신청서 등 5종
- 이 유 : 법정서식이 같은 내용으로 첨부되는 다른 서식과 양도·양수인 위치가 반대로 되어있어 민원인 착오 빈발
- 변경 시행(2017년부터)
 - 법정 서식의 내용을 가감하지 않은 채 서식 위치만 자체적으로 변경하여 민원인에게 제공 등

□ 등록서식 엑셀 자료 제공

- 대 상 : 자동차 신규등록 신청서 등 15종
- 방 법 : 기 게시된 국토부 제작 서식(한글문서)외 엑셀 문서를 자체 제작하여 병행 게시 -차량등록사업소 홈페이지

□ 규제 제도 발굴 개선

- 대 상 : 자동차 등록관련 전반
- 방 법 : 불필요한 서류징구(ex. 신규등록시 임시운행허가증) 등 과도한 규제 발굴하여 중앙부처 개선 요구

신 규 사 업

① 민원인 대기 시간 ㄹ 줄이기

- ◇ 현재 평균 20-30분³⁾ 소요되는 민원처리 시간을 사전안내 제도 도입 등을 통해 10분 이내로 대폭 단축

□ 현황 및 개선

현 행	개 선
민원인이 정확한 지식없이 신청서류 작성한 후 장시간 대기하다가 순번이 되어 창구에 접수하면 서류미비, 공과금 체납, 압류등으로 등록 불가. (또는 서류보완, 체납금 납부, 압류 해제 등으로 창구 복잡 지체)	사전 안내 창구 설치하여 구비 서류, 압류여부 등 사전 심사 - 순번이 되어 창구 접수하면 일사천리로 등록가능. (본인 순번 기다리면서 서류완비, 공과금 납부등 문제점 해결)

- 민원 사전 안내 제도 도입
 - 현관 입구 쪽 사전 안내 창구설치, 공익 2명 근무⁴⁾
 - 내용 : 등록서류 사전심사, 압류, 보험 가입 등 사전조회
- 무인민원발급기 설치 (자동차 등록원부 등 발급) : 1대
- 등록창구 전문화
(현재) 단일창구 : 6명 ➡ 일반민원 3 행정사민원 3

□ 사업비

- 창구 설치 공사 (실내 화단 일부철거) 집기 등 : 12백만원

□ 기대효과

- 대기시간 단축을 통한 민원인 만족도 향상

3) 민원 많을 때는 1시간정도 소요

4) 필요시 소장도 근무

② 친환경 건축물 재인증

- ◇ 2012.3.8 차량등록사업소 건물에 대해 획득한 친환경 건축물 인증(우수등급)이 2017.3.7로 만료됨
- ◇ 대구 경북권 최초의 친환경 인증 건축물과 탄소제로 도시를 지향하는 상징성이 크므로 기간 만료 전 재인증 추진

□ 재인증 개요

- 일 시 : '17.3월중
- 인증기관 : 미정 (2012년 토지주택 연구원)
- 인증항목 : 건물 에너지 소비절약 등 9개 항목
- 인증기준(100점 만점)
(80점 이상 최우수) (70점 " 우수) (60점 " 우량) (50점 " 일반)
- 인증절차 : 신청서 제출 → 현장 평가, 심사 → 인증 결정

인증목표 : 【우수】 등급 (71점)⁵⁾

□ 문제점 및 대책

- 인증평가 기준이 강화되어 현재 시설대로 인증 받을 경우 등급 하락 (69점,우량) 예상되므로 친환경 시설 추가 및 보완 필요

□ 친환경 인증 유지를 위한 시설계획

- 빗물 활용 시설 (집수·저수·살수) : 10t (건물뒤 지상 설치)
- 생태 공원 고사목 교체 등 시설 보수

□ 소요예산 : 38백만원

- 용역 및 인증 수수료 20백만원
- 빗물 활용시설 공사 등 18백만원

5) 2012년 【우수】 등급 (70.3점) 획득

③ 번호판 발급소 비가림 지붕 설치

- ◇ 자동차 번호판 부착 작업장이 등록사무소 옆 지붕이 없는 공지인바
장마 등 우천 시 작업에 차질이 많을 뿐 아니라 작업자 근무환경도
매우 열악하므로 비가림 지붕을 설치코자 함
-

□ 번호판 발급소 비가림 지붕 설치

- 사업개요
 - 위치 : 번호판 발급소 앞 공지
 - 사업량
 - 비가림 지붕 : 경량 철골 구조물 30m² 1식
 - 민원대기 의자설치 : 5개

□ 추진계획

- 건축계획 업무협의 및 설계 : '17. 1월
- 비가림 지붕 및 대기 의자 설치 : '17. 2월

□ 사업비 : 25백만원

□ 기대효과

- 날씨와 관계없이 번호판 탈부착 작업 가능하므로 민원 만족도 향상
- 작업환경 개선으로 민원 서비스질 제고