

허가민원과 소관

주요사업

1 고객감동의 민원행정 구현

◇ 공부 확인에 의한 구비서류 감축 등 신속·정확한 민원처리 체계 구축

◇ 민원처리 과정, 처리 결과의 사전통보로 민원발생 예방 기여

□ 민원의 신속·정확한 처리 : 연간 2,500건

- 민원 1회방문처리제 확행
- 복합민원의 실무종합심의회 활성화
- 타기관과 협조체계구축으로 신속한 협의 : 대구 환경청 외 6개 기관
- 민원처리기간 최대한 단축 : 처리기간 1/2 단축 추진
- 민원조정위원회(16명) 심의 강화

□ 구비서류 감축 및 민원대행기관 이용 등 편의 제공

- 공부 확인으로 구비서류 감축 : G4C이용 확대 (24 → 34종)
- 민원상담 창구 활용 홍보
- 공장설립승인및등록 대행 : 한국산업단지공단 중부지역본부 지원팀
- 사전(환경성검토)입지 상담제 운영 : 대구환경청

□ 고객중심의 민원행정 서비스

- 보완 및 불가 처분시 : 부서장 직접 설명 및 대안 제시로 이해를 제고
- 민원처리 중간통보 및 여권민원 알림제 : 구미시UMS시스템
- 민원처리 결과통보 : 민원행정시스템

2 안방 같은 열린 민원실 환경조성

- ◇ 주민 생활과 직결된 생활민원 해결로 행정 신뢰도 제고
 - ◇ 편의시설 확충 등 민원서비스 향상
-

□ 생활민원의 적극적 해결

- 무료법률상담실 운영
 - 일 시 : 매주 월요일 10:00 ~ 12:00
 - 운 영 : 변호사 1명, 각종 법률 및 소송건 상담
- 이동출입국관리 사무실 운영
 - 일 시 : 매주 목요일 10:00 ~ 17:00
 - 운 영 : 대구출입국 직원 1명, 외국인 등록 및 체류기간 연장허가 등

□ 민원인 편의시설 대폭 확충

- 기존 편의시설 관리 철저 : 무인발급기외 33종
- 여성전용시설 등 설치 : 유아용 침대외 4종, 수유공간 6㎡(8백만원)
- 계절별 야생화, 난, 화분 등 비치 : 22종 (2백만원)

□ 주부자원봉사자 운영 활성화

- 일 시 : 매일 10:00 ~ 16:30
- 운 영 : 1일 2명 순번제(50명), 민원안내, 무료대서, 환경정비, 시민의 불편·불만 등 시민의 소리 청취

□ 지속적인 친절 및 직무 교육 실시

- 대 상 : 전직원
- 내 용 : 전화 응대요령, 민원인과 대화기법 등 교육 : 월 2회

③ 제적 등초본 전산 발급

- ◇ 제적부의 전산화로 통합 DB구축 및 전국 온라인 서비스 제공
 - ◇ 호적 사무의 효율성 제고 및 관리상 제반 문제점 해소
-

□ 추진기간 : 2006. 7 ~ 2007. 3 (9개월간)

□ 대 상 : 본청, 읍면 제적부, 재제부, 무연고호적

- 가 구 수 : 128,952 가구 (본청 51,762 읍면 77,190)
- 인 구 수 : 1,072,919 명 (본청 392,670 읍면 680,249)
- 면 수 : 635,100 면 (본청 242,242 읍면 392,858)

□ 추진일정

- '06. 6 원가계산 산정 및 전문 업체 용역
- '06. 7 ~ '07. 2 고속스캐너 방식으로 제적부 입력
- '07. 2 전산제적부 승인 (대법원 법원행정처)
- '07. 3 전국 온라인 서비스 실시

□ 기대효과

- 민원 처리시간 대폭 단축 (20분 → 3분)
- 제적부의 훼손방지 및 보존관리 용이

시 책 사 업

1 S 365 [Smile 365] 운동 전개

- ◇ 각종 인·허가 등 민원 담당 공무원이 항상 친절하고 웃는 이미지 연출
 - ◇ 고객의 생생한 소리를 적극 수렴함은 물론 고객맞이 친절 마인드 제고 및 밝고 명랑한 직장분위기 조성
-

□ 추진개요

- 일일 『오늘의 Smile』 선정 - 공무원 순번제로 실시
 - 스마일 흉패 패용, 친절행동다짐선언 낭독 (과장 주재)
 - 스마일 일지 작성·기록 유지
 - 민원안내, 처리과정 등 활동사항, 느낀점, 개선할 사항 등
- 지속적인 친절 교육 확대 및 업무 연찬
 - 월 2회 이상, 외래강사 초빙 등
- 우수 공무원 사기 진작 등 시상
 - 연말 『올해의 Smile 왕』 선정 시상, 승진 우대 조치 등

□ 소요예산 : 2백만원

□ 기대효과

- 공무원의 친절 분위기 선도·확산
- 친절 서비스 향상을 통한 고객만족 행정 구현

2 민원처리 자기평가제 실시

- ◇ 민원의 접수에서 처리 결과 등 일련의 과정에 대하여 자기평가 실시
 - ◇ 처리 절차의 적법성 등 문제점 발굴로 행정 서비스의 획기적 개선 도모
-

□ 추진개요

- 대 상 : 민원업무 담당 공무원
- 평가요소
 - 민원 접수, 처리 기간 단축 등 신속성
 - 불합리한 규정·관행·제도개선, 기관간 협조·통보이행, 법적용, 불복방법 고지 등 적법·공정성
 - 불허가 민원 대안 제시, 친절도 등
- 평가방법
 - 민원 건별로 처리과정을 양심적으로 점수 환산 평가 (100점제)
- 민원 행정 개선방안 마련 : 지식 습득 등 정보 공유, 토론회 개최 등

□ 기대효과

- 업무 처리에 대한 자기평가로 반성의 노트 활용
- 민원 담당공무원의 업무처리 능력 제고

③ 제증명 민원 "One-Stop" 발급

- ◇ 민원인이 민원 종류에 따라 여러 개별 창구를 이용하던 것을 한 창구에서 발급하는 시스템 도입
 - ◇ 제증명 민원서류의 "One-Stop" 발급으로 민원인의 불편·번거로움 해소
-

□ 추진개요

- 위 치 : 시청 민원실
- 도입시스템 : 통합증명 발급기 2대
 - ※ 2006년 학습동아리 경진대회 : “우수” 과제로 선정
- 내 용
 - 대상 제증명 : 5종(인감, 주민등록 등초본, 호적(제적) 등초본)
 - ※ 3개 민원창구에서 2개 민원창구 이용

□ 추진계획

- '07. 10 : 예산확보 및 통합증명발급기 (관인, 인증기) 조달구입
- '07. 11 : 기기 설치로 창구 재배치 및 직원 교육
- '07. 12 : 제증명 발급

□ 소요예산 : 25백만원

□ 기대효과

- 창구업무 자동화 : 출력과 동시에 직인, 수수료 인증
- 제증명 발급절차 간소화·신속화로 민원인의 편익증대

□ 향후계획

- 출장소, 읍면동 민원실 확대

4 『민원전용 파일』 제공

- ◇ 민원인에게 인·허가증, 면허증, 공문 등을 교부시 민원종류별 안내사항이 기록된 『민원전용 파일』 제공
 - ◇ 민원인의 편리한 이용 등 편익 증진
-

□ 추진개요

- 수 량 : 3,000매
- 규격 및 소재 : 투명 비닐 (양면, 31*22Cm)
- 내 용
 - 16개 민원종류별 민원안내
 - 앞면 : 구미시 로그
 - 뒷면 : 담당부서(전화번호), 관련법규, 처리절차, 처리기한, 타기관 협의 민원안내 등

□ 추진계획

- '07. 2 : 민원안내 문구 작성 및 파일 제작
- '07. 3 : 『민원전용 파일』 방문 고객에게 교부

□ 소요예산 : 2백만원

□ 기대효과

- 민원서류의 훼손, 분실 방지 등 휴대보관 용이
- 민원 문의 등 이용 편리