

민원봉사과

연번	세부사업명	
1	고품격 민원행정서비스 제공 기반 조성	
	1-1	악성·특이민원 대비 안전한 근무환경 조성
	1-2	「친절으뜸 구미」 만들기
2	시민 만족을 위한 「행복민원실」운영	
	2-1	시민이 행복한 민원실 운영
	2-2	무인민원발급기 운영
3	고객중심의 가족관계등록업무 추진	
	3-1	QR코드를 활용한 민원서류 작성안내
	3-2	신속·정확한 가족관계등록업무 처리
4	기록물 전산화 사업	

▷(근 거) 「민원처리에 관한 법률」 제4조 및 같은법 시행령 제4조

▷(필요성)

- 민원인의 폭언·폭행 등 위법행위로부터 민원업무 담당자 보호
- 시민의 눈높이에 맞춘 행정서비스 제공을 위한 고객만족 내부역량 강화

▷(추진방향)

- 민원업무 담당자 보호·지원 및 안전한 근무환경 조성
- 민원접점에서 감정노동에 노출된 민원담당 공무원의 사기 진작
- 맞춤형 친절교육 및 합당한 보상 제공으로 친절행정 문화 정착

□ 주요내용

1-1. 악성·특이민원 대비 안전한 근무환경 조성

- 중간관리자 맞춤형 「악성·특이민원 대응 솔루션」
 - 사업기간 : 연중
 - 사업비 : 5백만원 (시비)
 - 사업대상 : 6급 팀장 약 300명
 - 사업내용 : 반복적인 특이(악성)민원이나 폭언·폭행 등 불법행위에 대한 중간관리자(팀장)의 적극적인 개입의 중요성 및 효과적인 대응전략 교육
- 특이(악성)민원 대비 비상대응능력 구축 모의훈련 실시
 - 추진기간 : 상·하반기 각 1회
 - 대상 : 본청 민원봉사과 및 25개 읍면동 민원실
 - 내용
 - 비상상황 발생 시 비상벨 정상 작동 여부 확인
 - 비상대응반 편성 및 역할에 따른 직원별 행동 요령 숙지
 - 휴대용 보호장비 작동여부 확인 및 사용방법 훈련
 - 인근 지구대, 경비업체 등과 합동 실시로 대응체계 확인

※ 민원실 안전시설(장비)의 설치 현황(본청 민원봉사실 및 25개 읍면동)

안 전 시 설	현 황
CCTV(영상정보처리기기), 녹음전화, ARS 보호조치 음성안내	- 설치 완료
비상벨	- 2021. 8월 설치 / 구미경찰서 상황실과 연계 - 설치부서 : 32개소(민원봉사과, 토지정보과, 세정과, 징수과, 차량등록사업소, 선산출장소(행정민원과), 아동친화과, 25개 읍면동)
민원창구 투명 가림막	- 충격에 강한 고정형 가림막 설치완료(강화유리, 아크릴 재질 5T 이상) ※ '23. 4. 1.부터 설치 의무화
휴대용 보호장비	- 웨어러블 캠코더 1대 민원봉사과 보유 - 신분증 녹음기 80대 배부('23. 2월) : 민원봉사과(11), 토지정보과(5), 25개 읍면동(64)
청원경찰 등 안전요원 배치	- 본청 3명(청사방호 검임), 읍면동(배치인원 없음)
비상대응반 편성·운영	- 부서별 자체편성 및 모의훈련 실시(반기별)

1-2. 「친절 으뜸 구미」 만들기

STEP 1. 친절환경 조성

- 행복한아침! 친절음악방송
 - 사업기간 : 2024. 2 ~ 12월
 - 사 업 비 : 10,000천원 (시비)
 - 사업내용 : 감성을 움직이는 여러가지 사례와 음악을 통해 직원들의 자발적인 친절의지를 일깨우고 활기찬 직장분위기 조성
- 친절미션 챌린지
 - 사업기간 : 연중
 - 사 업 비 : 4,800천원 (시비)
 - 사업내용
 - 격월 또는 분기 친절, 민원서비스 향상과 관련된 ‘친절 미션’ 공지
(예) 친절다짐Day, 역지사지 벤치마킹, 민원제도 개선 아이디어 제출 등
 - 달성 우수 1 ~ 3개 부서(팀)를 선정하여 인센티브 제공
 - 우수사례 공개 및 카드뉴스 등을 통해 우수사례 확산

STEP 2. 맞춤형교육 및 피드백

- 민원담당공무원 힐링&친절교육
 - 사업기간 : 2024. 상반기
 - 사업비 : 10,000천원 (시비)
 - 사업내용 : 감정노동자인 민원업무 처리 담당자의 심신치유 및 업무 스트레스 해소를 통해 자기 회복감 및 에너지 재충전 기회 제공
- 고객만족도 및 전화친절도 조사
 - 사업기간 : 2024. 5 ~ 10월
 - 사업비 : 12,000천원 (시비)
 - 사업내용 : 만족도 조사 실시로 구미시 객관적 서비스 수준 측정 및 결과 피드백을 통한 행정서비스의 수준 향상 도모

STEP 3. 평가 및 보상

- 민원행정서비스 추진실적 평가
 - 사업비 : 3,400천원 (시비)
 - 사업내용 : 민원행정 서비스 추진실적을 종합 평가하여 시민이 만족하는 민원행정 서비스 제공 기반 강화
 - 우수부서 선정 : 총 5개 부서(최우수 1, 우수 2, 장려 2)
 - 최 우수 : 전 부서 중 최고득점 1개소
 - 우수장려 : 실과소, 읍면동 구분 각 2개소
- 친절 으뜸이 선발
 - 사업비 : 3,000천원 (시비)
 - 선발인원 : 10명(상·하반기 각 5명)
 - 사업내용 : 평소 친절한 응대로 타의 귀감이 되는 직원 발굴격려로 조직 내 친절 실천 동기부여 및 친절분위기 확산
- 칭찬사례 담당자 보상
 - 사업비 : 4,800천원 (시비)
 - 사업내용 : 분기별 칭찬 주인공 격려 및 우수사례 공유로 사기 진작

담당부서 : 민원봉사과 통합민원팀 (☎2801)

▷(근 거)

- 「민원 처리에 관한 법률」 제12조 및 같은법 시행령 제8조의 3

▷(필요성)

- 방문 민원인 편의 제공 및 만족도 제고
- 기업체의 법인 서류 발급 편의를 위한 설치 수요 증가
- 비대면 민원발급 서비스 제공으로 민원인 편의 도모

▷(추진방향)

- 민원실 환경개선을 통한 민 편의시설 및 맞춤형 행정서비스 제공
- 법인 민원서류 발급을 위한 원거리 소재 등기소 방문에 따른 불편 해소
- 민원 수요에 따라 무인민원발급기 설치 확대(신규설치·교체)

□ 주요내용

2-1. 시민이 행복한 민원실 운영

- 민원실 시설환경 개선
 - 사업기간 : 2024. 상반기
 - 사업비 : 45백만원 (시비)
 - 사업내용
 - 민원편의 공간 : 민원 대기용 쇼파·상담용 의자 및 서류작성대 교체, 민원서비스 안내 바닥 스티커 제작 등
 - 직원휴게 공간 : 캐비닛 교체 및 집기 구입
- 시민 만족을 위한 편의 제공
 - 사업기간 : 연중
 - 사업내용
 - 북카페, 건강체크존(말초혈액순환 측정기, 체지방 측정기, 체성분 분석기, 신장 체중 자동 측정기, 혈압측정기), 시정홍보 코너 운영
 - 사회적 약자를 위한 민원우대 전용창구 및 전용대기석 지정 운영

○ 화요일야간민원실 운영

- 사업기간 : 연중
- 운영시간 : 매주 화요일 18시~20시(공휴일 제외)
- 대상업무 : 제증명 발급, 여권 업무, 가족관계등록 업무 등
- 민원실적

(단위 : 건)

민원구분	2023. 7월말	2022년	2021년
합계	1,195	587	371
여권 접수 및 교부	1,113	499	89
제증명 발급	44	21	206
가족관계 등록	38	67	76

○ 민원실 주부자원봉사회 운영

- 사업기간 : 연중
- 사업비 : 20백만원 (시비)
- 근무시간 : 평일 12시 ~ 16시
- 사업내용 : 민원 안내 및 서류작성 도우미, 민원대기실 정리

2-2. 무인민원발급기 운영

○ 법인 전용 무인발급기 설치

- 추진근거 : 「부동산등기규칙」 제27조
- 사업기간 : 2024. 상반기
- 사업비 : 30백만원 (시비)
- 설치장소 : 공단동행정복지센터 민원실 내(강서)

※ 2025년 산동읍행정복지센터 신청사 준공 시 강동지역 1대 추가설치 예정

- 발급민원 : 3종(법인인감증명서, 법인등기부등본, 부동산등기부등본)
- 추진현황 : 법인용 무인발급기 설치 조건부 승인 완료
- 세부계획
 - 법인용 무인발급기 운영계획 제출 : '23. 9월
 - 법원행정처 심의 및 승인 : '23. 9월 ~ '23. 11월
 - 2024년 본예산 반영 : '23. 11월
 - 무인발급기 설치 및 운영 : '24. 1월 ~

○ 어디서나 편리한 무인민원발급기 운영

- 추진근거 : 「민원 처리에 관한 법률」 제28조 및 같은법 시행령 제32조
- 사업기간 : 연중
- 총사업비 : 203백만원(시비)
- 운영대수 : 37대(관공서 20, 병원 2, 기업 4, 금융기관 9, 대형마트 1, 기타 1)
- 사업내용
 - 읍면동 수요에 따라 신규 설치 및 노후화된 발급기 교체
 - 상시 소모품 교체, 고장 수리 등 유지보수관리
- 무인민원발급기 민원 발급 실적

(2022년 기준 / 단위 : 건)

계	등·초본	지적토지 건축	보건복지	가족관계 등록사항별	국세· 지방세	교육 제증명	건강고용 산재보험	부동산 등기부	기타
216,903	94,850	3,513	2,055	45,076	22,689	2,695	947	15,104	29,974

- 추진계획

- 운영계획 수립 : '24. 1월
- 수요 파악 및 신규·교체 설치 : '24. 1월 ~ 2월
- 관리 및 운영상태 일제 점검 : '24. 3월, 10월
- 유지보수업체를 통한 유지보수 관리 : 연중

담당부서 : 민원봉사과 통합민원팀 (☎2801)

3

고객중심의 가족관계등록업무 추진

▷(필요성)

- 법령에 근거한 정확하고 신속한 가족관계등록사무 처리를 통해 행정 신뢰도 향상
- 스마트화된 사회 변화에 맞추어 민원 신청 절차도 민원인 중심의 간편한 과정으로 변경 필요

▷(추진방향)

- 고객중심의 편리한 민원 서비스 제공으로 가족관계등록제도 운영
- QR코드를 활용한 신속·편리한 서식 작성으로 민원 만족도 및 업무 효율성 향상

□ 주요내용

3-1. QR코드를 활용한 민원서류 작성안내

- 사업기간 : 연중
- 사업비 : 5백만원
 - 가족관계등록업무 서식 6종 : 국비 3백만원
 - 그 외 : 시비 2백만원
- 사업내용
 - 서식 상단에 작성요령 및 견본을 담은 QR코드를 제작하여 부착
 - 접수창구 및 민원 대기 장소에도 QR코드 부착
- ※ 민원서식 14종(여권, 등초본, 가족관계, 출입국, 팩스민원, 전입세대열람 등)
- 민원 접수 실적

(2022년 기준 / 단위 : 건)

계	여 권	출 생	사 망	혼 인	이 혼	등·초본
33,073	17,009	1,609	1,510	1,264	781	10,900

- 세부계획
 - QR코드 제작(작성요령 및 견본 정비) : '24. 1월 ~ 2월
 - QR코드 부착된 서식 및 안내문 비치 : '24. 3월 ~

3-2. 신속·정확한 가족관계등록업무 처리

- 사업기간 : 연중
- 사업비 : 70백만원 (국비)
- 신고대상 : 66종(출생·사망·혼인·이혼 등)
- 민원처리 실적

(2022년 기준/ 단위 : 건)

계	출 생	사 망	혼 인	이 혼	개 명	정 정	기 타
7,682	1,609	1,510	1,264	781	660	99	1,759

- 세부계획
 - 친절·신속·정확한 민원상담 접수 및 처리
 - 다양한 민원편의 서비스 제공
 - 가족관계등록신고 처리결과 문자서비스 발송
 - 사망자 안심상속 원스톱 서비스 제공 등 후속 처리 안내
 - 출생, 개명, 등록기준지 변경 등 인터넷 신고제 운영
 - 가족관계등록부의 오류자료 정비
 - 각종 사건 기록 시 연계 정보의 누락·오기 여부 상시 확인
 - 오류자료 발견 즉시 정정 및 대상자 통보

4

기록물 전산화 사업

▷(근 거)

- 공공기록물 관리에 관한 법률 제21조(중요기록물의 이중보존)

▷(필요성)

- 중요기록물의 재난 및 훼손·멸실 등에 대비한 안전한 보존체계 마련

▷(추진방향)

- 비전자기록물 DB사업으로 기록물의 전자적 관리 및 공공정보의 신속한 서비스 제공

□ 주요내용

- 사업기간 : 2024. 3 ~ 11월 (9개월)
- 총사업비 : 58백만원
- 사업대상 : 2021년 이전 생산된 비전자 중요 기록물
(보존기간 영구, 준영구, 30년 이상 기록물)
- 사업량 : 80,000면 정도
 - * 2023년 실적 : 68,000면(2023.8.31.현재) / 사업비 54백만원
 - * 문서고 기록물 보유현황 : 총 186,265권 (30년 이상 70,400권)
- 사업내용
 - 비전자 기록물 목록 작성
 - 기록물 재편철 및 이미지 스캐닝
- 추진현황 및 세부계획
 - 전산화 기록물 분류 및 재편철 : '24. 3 ~ 5월
 - 세부 목록 작성 : '24. 6 ~ 8월
 - 문서 스캐닝 및 이미지 보정 : '24. 9 ~ 11월
 - 전산화 기록물 정리 : '24. 11월