

차량등록사업소

주요사업

1. 차량민원 행정서비스 역량 강화
2. 자동차 정기검사·의무보험가입 안내서비스 확대
3. 무보험 운행사건 처리

신규사업

1. 사회적 약자 배려 창구운영

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
- 직원 친절교육 실시
 - 매월 첫째, 셋째주 수요일 업무종료 후 전화응대 요령 및 민원인 응대 자세 자체 친절교육 실시
 - 연2회 친절강사 초빙 교육
- 분쟁 사례집 발간
 - 창구공무원들이 겪었던 민원인과의 분쟁사례를 모아 분쟁 발생원인, 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 자동차 정기검사·의무보험가입 안내서비스 확대

- ◇ 지속적인 안내에도 불구하고 자동차 소유자의 의무사항 미이행으로 인한 과태료 부과에 따른 민원 발생
 - ◇ 보다 적극적인 사전안내로 과태료 발생을 억제하고 경제적 부담 완화를 통한 민원 사전예방과 체납액 증가 방지
-

□ 사업개요

- 자동차 검사 사전안내서비스 확대
 - 차량등록사업소 홈페이지와 교통안전공단 연계 자동차검사일 조회 DB게시 : 연중
 - 자동차검사 사전 안내엽서 발송 : 월 1회
 - 자동차검사기간 경과 안내엽서 발송 : 월 3회
 - 검사기간 임박한 경우 유선·문자 검사일 안내 : 주 3회
- 의무보험 가입촉구서 발송 : 월 3회
- 과태료 처분 사전안내서 발송 : 월 1회
- 과태료 감경 안내 및 감경고지서 발송 : 월 1회

□ 추진계획

- 자동차검사일 조회 교통안전공단 연계 DB게시 : '20. 1~12월
- 자동차검사 및 의무보험에 관한 안내문 발송 : '20. 1~12월
- 과태료 처분 사전안내서 및 감경고지서 발송 : '20. 1~12월

□ 기대효과

- 자동차 소유자의 의무사항 사전 안내를 통한 과태료 발생 억제
- 과태료 부과에 따른 민원해소 및 경제적 부담 경감

③ 무보험운행사건 처리

- ◇ 지속적인 사건처리에도 불구하고 사건발생이 줄어들지 않음
- ◇ 보다 적극적인 안내로 경각심을 심어주어 사건 발생을 예방

□ 사업개요

- 무보험운행사건 처리(개인, 법인사업자, 외국인)
 - 피의자 조사를 위한 출석요구서 발송, 통신조회
 - 피의차량 교통법규 위반 내역 조회
 - 피의자 소재수사 및 범죄경력 조회
 - 피의자 신문조서나 참고인 진술서 작성
 - 피의자 조사 후 수사지휘에 따른 사건송치 및 이첩
 - 조사 후 사건이 종결되지 않는 경우 조치
 - 기소중지(지명통보), 지명수배, 입국시 통보요청
 - 지명수배자 소재발견 시(구급 경찰서로 출장(2인))
 - 체포 후 48시간 내 구속 영장을 신청하거나 검사의 석방지휘를 받아 석방 처리
 - 조사 시 불이익에 대한 상세한 안내를 통한 재범방지

□ 추진계획

- 유기적이고 적극적인 업무공조를 통한 미제사건 증가 방지

□ 기대효과

- 미제사건 증가 및 사건발생 감소 기여

신 규 사 업

1 사회적 약자 배려 창구운영

- ◇ 노약자, 장애인, 임산부, 영유아 동반 민원인을 위한 전용 창구 운영
- ◇ 민원 맞춤형 고객 응대로 고객 만족 제고 및 업무 효율 증대

□ 사업개요

- 사업기간 : 2020. 1월 ~ 계속
- 대 상 : 노약자, 장애인, 임산부, 영유아 동반 민원인
- 사업내용
 - 전용민원창구를 지정하여 대상 민원인의 방문 시 서류 작성부터 접수까지 안내를 하여 우선적으로 민원처리
 - 민원도우미를 배치하여 전용민원창구 접수대기 전 사전 안내를 통한 신속한 업무처리

□ 기대효과

- 고령 또는 장애 등으로 인해 서류접수에 어려움을 겪는 민원인의 불편함을 해소하여 민원만족도 향상
- 전용민원창구 설치를 통한 맞춤형 서비스 제공뿐 아니라 다른 민원인의 대기시간 단축으로 민원처리 신속도 제고

※ 안내문 안

민원접수 우선 배려창구

장애인 노약자 임산부 영유아고객 전용

양보해 주셔서 감사합니다.