

민원봉사과

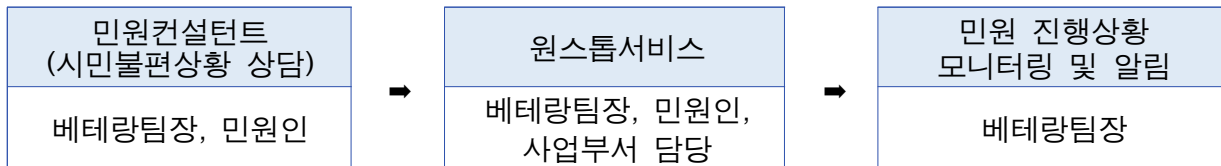
연번	세부사업명	
1	베테랑팀장이 똠다! 민원 만족도 100% 달성	
2	스마트 통합순번대기 시스템 구축	
3	고품격 민원행정서비스 제공 기반 조성	
	3-1	민원업무 담당자 보호·지원 및 안전한 근무환경 조성
	3-2	「친절으뜸 구미」 만들기
4	시민 만족을 위한 「행복민원실」 운영	
	4-1	시민이 행복한 민원실 운영
	4-2	무인민원발급기 운영
5	고객중심의 가족관계등록업무 추진	
	5-1	혼인·전입신고 원스톱 서비스 시행
	5-2	신속·정확한 가족관계등록업무 처리
6	기록물 전산화 사업	

▷(추진방향)

- 복합 및 다부서 연계 민원, 민원인 1회 방문(원스톱)으로 해결
- 베테랑팀장이 직접 사업부서와 소통하며 민원상담 및 처리 지원
- 민원처리 진행상황 모니터링, 민원인에게 알림서비스 추진

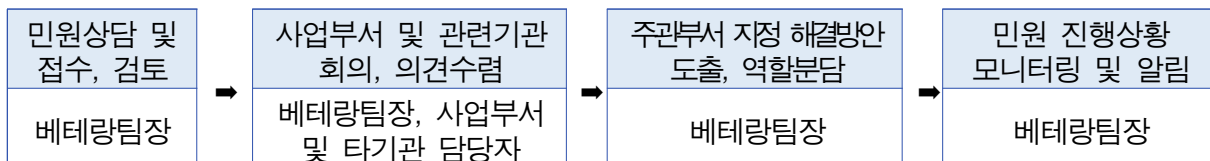
□ 관련분야 베테랑팀장이 1:1 민원상담, 해법 제시

- 민원인 1회 방문으로 ‘원포인트-원스톱’ 상담, 담당자 연결 지원
- 모호한 법률, 기준은 긍정적 해석과 협의를 통해 민원 해결 지원
- 사업부서와 민원인 간의 의견 상충으로 인한 불만 민원 중재



□ 핑퐁행정 사전 차단! 베테랑팀장이 주도적 역할

- 다부서(핑퐁) 민원은 베테랑팀장이 사업부서와 적극 소통하고 협업을 유도하여 신속한 민원처리가 되도록 주도적 역할
 - 업무 경계 모호, 책임을 떠넘기는 사안은 소관부서 결정 및 역할 분담 조정
- ‘현장에 답이 있다’ 실무협의반을 구성하여 사업부서+관련기관 현장 검토·회의 추진, 민원인 의견 청취하여 해결 방안 모색



□ 민원처리 진행상황 모니터링, 민원인과 지속적 소통

- 고충·다수인·다부서 민원은 처리까지 장기간 소요, 진행상황을 모니터링하여 해결·실행까지 지속 관리 및 알림서비스 추진

담당부서 : 민원봉사과 원스톱민원팀 (☎2815)

1. 사업개요

□ 필요성

- 민원창구별 설치된 번호표 발행기 각각 운영으로 민원 혼선, 불편 발생
- 시 홈페이지 및 알림톡(핸드폰)을 통한 대기현황 제공으로 민원 대기시간 최소화 및 시민편의 증대

□ 주요내용

- 기 간 : 2025. 1월중
- 사 업 비 : 40백만원(시비)
- 사업내용
 - 각 창구별 운영되고 있는 번호표 발행기 통합
 - 민원실 내 대형 모니터를 통한 실시간 확인 가능
 - 시 홈페이지 민원 대기현황 안내 및 순번대기 알림톡 서비스 연계

2. 세부추진계획

- 계획 수립 및 구축 : '25. 1월
- 홈페이지 연동 및 운영 : '25. 2월

3. 기대효과

- 통합순번 대기시스템을 통한 업무별 번호표 혼선 개선
- 시스템을 통한 민원 대기시간 제공으로 민원 대기시간 최소화 및 신속한 민원처리로 행정서비스 만족도 향상

담당부서 : 민원봉사과 통합민원팀 (☎2801)

▷(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

3-1. 민원업무 담당자 보호·지원 및 안전한 근무환경 조성

- 악성·특이민원 대응 및 맞춤형 친절교육 콘서트 추진
 - 추진기간 : 연중
 - 사업비 : 10백만원(시비)
 - 사업내용
 - 불만응대 솔루션 교육 : 반복적인 특이(악성)민원, 폭언·폭행 등 불만 발생 원인 유형별 분석하고 단계별 응대 기법 교육
 - 맞춤형 친절교육 : 공공기관 민원응대 서비스의 중요성, 상황별 민원 대응방법, 악성민원 응대 관련 법령과 사례 교육
- 악성·특이민원 대비 비상대응능력 구축 모의훈련 실시
 - 추진기간 : 상·하반기 각 1회
 - 대상 : 본청 민원봉사과, 선산출장소 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

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), 아이돌봄과, 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 38대 - 신분증 녹음기 80대 배부('23. 2월) : 민원봉사과(11), 토지정보과(5), 25개 읍면동(64) * 20대 추가 - 선산출장소(3), 세정과(7), 징수과(5), 민원봉사과(5)
청원경찰 등 안전요원 배치	- 본청 3명(청사방호 겸임), 읍면동(배치인원 없음)
비상대응반 편성·운영	- 부서별 자체편성 및 모의훈련 실시(반기별)

3-2. 「친절 으뜸 구미」 만들기

STEP 1. 친절환경 조성

- 행복한아침! 친절음악방송
 - 사업기간 : 연중
 - 사 업 비 : 없음
 - 사업내용 : 감성을 움직이는 여러가지 사례와 음악을 통해 직원들의 자발적인 친절의지를 일깨우고 활기찬 직장분위기 조성
- 친절미션 챌린지
 - 사업기간 : 연중
 - 사 업 비 : 4백만원(시비)
 - 사업내용
 - 격월 친절, 민원서비스 향상과 관련된 ‘친절 미션’ 공지
예) 친절다짐Day, 국민신문고 처리 달인, 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. 맞춤교육 및 피드백

- 민원담당공무원 힐링&친절교육
 - 사업기간 : 2025. 상반기
 - 사업비 : 10백만원(시비)
 - 사업내용 : 감정노동자인 민원업무 처리 담당자의 심신치유 및 업무 스트레스 해소를 통해 재충전 기회 제공
- 고객만족도 및 전화친절도 조사
 - 사업기간 : 2025. 5 ~ 10월
 - 사업비 : 12백만원(시비)
 - 사업내용 : 조사결과 피드백을 통한 행정서비스의 수준 향상 도모

STEP 3. 평가 및 보상

- 민원행정서비스 추진실적 평가
 - 사업비 : 3백만원(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 : 3백만원(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 : 5백만원(시비)
 - 사업내용 : 분기별 칭찬 주인공 격려 및 우수사례 공유로 사기 진작

담당부서 : 민원봉사과 통합민원팀 (☎2801)

4

시민 만족을 위한 「행복민원실」 운영

▷(필요성) 방문 민원인 편의제공 및 비대면 민원발급 편의 도모

▷(추진방향)

- 민원안내 도우미 운영으로 방문 민원 맞춤형 서비스 제공
- 민원 수요에 따른 무인민원발급기 설치 확대

4-1. 시민이 행복한 민원실 운영

○ 화요일야간민원실 운영

- 사업기간 : 연중
- 운영시간 : 매주 화요일 18시 ~ 20시(공휴일 제외)
- 대상업무 : 여권 접수·교부, 제증명, 가족관계등록 신고 업무
- 민원실적

(단위 : 건)

민원구분	2024년 8월말	2023년	2022년
합 계	1,525	2,186	587
여권 접수 및 교부	1,445	2,066	499
제 증 명 발 급	22	68	21
가 족 관 계 등 록	58	52	67

○ 민원실 주부자원봉사회 운영

- 사업기간 : 연중
- 사업비 : 25백만원(시비)
- 근무시간 : 평일 12시 ~ 16시
- 사업내용 : 민원 안내 및 서류작성 도우미, 민원대기실 정리

○ 시민 만족을 위한 편의 제공

- 사업기간 : 연중
- 사업내용
 - 건강체크존(말초혈액순환 측정기, 체지방 측정기, 체성분 분석기, 신장 체중 자동 측정기, 혈압측정기), 수유실, 시정홍보 코너 운영
 - 사회적 약자를 위한 민원우대 전용창구 및 전용대기석 지정 운영

4-2. 무인민원발급기 운영

- 기 간 : 연중
- 사 업 비 : 212백만원(시비)
- 운영대수 : 39대(관공서 19, 병원 2, 기업 4, 금융기관 9, 대형마트 1, 기타 4)
 - 사업내용
 - 설치 수요에 따라 신규 설치 및 노후화된 발급기 교체
 - 상시 소모품 교체, 고장 수리 등 유지보수관리
 - 무인민원발급기 민원 발급 실적

(2024. 8월말 기준 / 단위 : 건)

계	등·초본	지적토지 건축	보건복지	가족관계 등록사항별	국세· 지방세	교육 제증명	건강고용 산재보험	부동산 등기부	기타
134,033	55,441	1,930	1,708	32,332	14,425	1,223	12,020	9,934	5,020

- 추진계획
 - 운영계획 수립 : '25. 1월
 - 수요 파악 및 신규·교체 설치 : '25. 1 ~ 2월
 - 관리 및 운영상태 일제 점검 : '25. 3, 10월
 - 유지보수업체를 통한 유지보수 관리 : 연중

담당부서 : 민원봉사과 통합민원팀 (☎2801)

▷(필요성)

- 행정전반의 기초가 되는 신분관계 공시·공증 업무로써 타 업무와 연계성이 매우 높아 업무처리의 정확성 필요
- 법원사무의 행정편의적 관행으로 인한 민원 불편요소 개선 시급

▷(추진방향)

- 법령에 근거한 정확하고 신속한 가족관계등록사무 처리를 통해 행정 신뢰도 향상
- 민원인 중심의 다양한 편의 서비스를 제공하여 민원 만족도 향상

5-1. 혼인·전입신고 원스톱 서비스 시행

- 사업기간 : 연중
- 신청대상 : 혼인신고 접수 후 관내 세대주인 배우자의 세대원으로 전입을 희망하는 자
- 추진내용 : 혼인신고와 관내 전입신고를 원스톱으로 연계 접수
- 기대효과
 - 고객 중심의 원스톱 서비스 제공으로 민원인의 편의 증진
 - 전입과 신고를 적시에 일치시켜 구미시 인구 증가에 기여
- 민원처리실적

(2024. 2~8월 / 단위 : 건)

구 분	혼인건수	혼인·전입 원스톱 서비스			비 고
		합 계	관 내	관 외	
건 수	846	83	54	29	

5-2. 신속·정확한 가족관계등록업무 처리

- 사업기간 : 연중
- 사 업 비 : 49백만원(국비)
- 신고대상 : 66종(출생·사망·혼인·이혼 등)

○ 민원처리실적

(2024. 8월말 기준/ 단위 : 건)

계	출 생	사 망	혼 인	이 혼	개 명	정 정	기 타
4,795	951	953	996	544	319	322	710

○ 세부계획

- 친절·신속·정확한 민원상담 접수 및 처리
- 다양한 민원편의 서비스 제공
 - 신고서에 작성요령 QR코드를 부착하여 시·공간 제약없이 업무 안내
 - 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 후 대상자에게 통보

담당부서 : 민원봉사과 가족관계등록팀 (☎2811)

▷(필요성)

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

▷(추진방향)

- 비전자기록물 DB사업으로 기록물의 전자적 관리 및 공공정보의 신속한 서비스 제공

○ 사업기간 : 2025. 3 ~ 11월

○ 총사업비 : 59백만원(시비)

○ 사업대상 : 2022년 이전 생산된 비전자 중요 기록물
(보존기간 영구, 준영구, 30년 이상 기록물)

○ 사업량 : 90,000면 정도

※ 2024년 실적(예상) : 92,883면 / 사업비 58백만원

문서고 기록물 보유현황 : 총 180,023권 (30년 이상 70,400권)

○ 사업내용

- 비전자 기록물 목록 작성
- 기록물 재편철 및 이미지 스캐닝

○ 세부계획

- 전산화 기록물 분류 및 재편철 : '25. 3 ~ 5월
- 세부 목록 작성 : '25. 6 ~ 8월
- 문서 스캐닝 및 이미지 보정 : '25. 9 ~ 11월
- 전산화 기록물 정리 : '25. 11월