

민원봉사과

연 번	세부사업명	
1	모두가 만족하는 민원서비스 제공	
	1-1	통합대기시스템 운영 고도화 신규
	1-2	「한 눈에 찾는 민원창구」 운영 신규
	1-3	「베테랑팀장이 뛴다!」 주도적 민원 발굴 및 신속한 민원 해결
	1-4	시민이 편리한 민원실 운영
	1-5	혼인·전입신고 원스톱 서비스 시행
	1-6	신속·정확한 가족관계등록업무 처리
2	시민 행복을 위한 행정역량 강화	
	2-1	「핵심만 콕콕! 민원 불만 제로 달성」 출생·사망신고 특강 동영상 제작 신규
	2-2	보존 기록물 전수조사 및 정리 사업 신규
	2-3	「친절으뜸 구미」 조성
	2-4	위법행위로부터 안전한 근무환경 조성

1

모두가 만족하는 민원서비스 제공

▷필요성

- 다양해지는 민원 수요를 충족시키기 위해, 선진적인 민원 서비스 제공의 중요성 증대

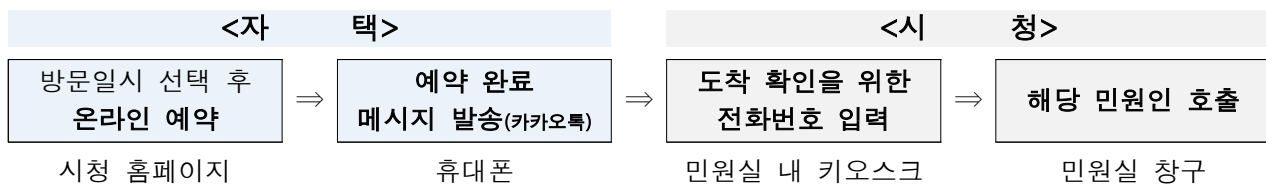
▷추진방향

- 시민 눈높이에 맞춘 행정서비스 제공을 위한 온라인 예약 시스템 운영 등 편의 도모
- 복합 및 부서 불분명 민원의 민원인 1회 방문(원스톱) 처리
- 방문 민원인 편의제공 및 비대면 민원발급 편의 도모

1-1. 통합대기시스템 운영 고도화 신규

- 필 요 성 : 현재 시스템은 민원 창구 이용을 위한 번호 대기표 발급 기능만 구현하고 있어, 민원인에 대한 능동적 편의 도모 기능 부족
- 사 업 비 : 3백만원(시비)
- 내 용

① 시청 홈페이지와 연계하여 여권 업무 온라인 예약 시스템 운영



② 민원인이 자주 묻는 정보들을 통합대기시스템에 등록하여 번호 대기표 발급 시 해당 민원에 대한 정보 선제적 제공

1-2. 「한 눈에 찾는 민원창구」 운영 신규

- 사 업 비 : 6백만원(시비)
- 대상업무 : 여권, 제증명 발급, 가족관계등록 신고, 부동산 관련 등
- 내 용 : 민원서비스의 대기표 버튼 색상과 민원 창구 의자 색상을 일치시켜, 민원취약계층의 편리한 이용 도모

버튼 색상 구분(안)	여권 신청 및 발급	가족관계등록
여권 신청 및 발급		
가족관계등록		
제증명 발급		
유기한 민원		
부동산 관련 업무		

1-3. 「베테랑팀장이 똬다!」 주도적 민원발굴 및 신속한 민원 해결

- 기 간 : 연중
- 내 용
 - 시민들에게 찾아가는 홍보활동 강화
 - 주도적 민원발굴 및 해결
 - 신속한 민원해결과 부서 협업강화
- 세부계획
 - 베테랑 소식지를 분기별 제작하여 온라인 홍보
 - 읍면동 단톡방, 페이스북, 블로그 등
 - 축제, 읍면동 행사에 이동 민원접수 부스 설치
 - 이통장회의, 경제인 단체 월례회 참석, 홍보 및 민원 발굴
 - 국민신문고의 민원 중 소극적 대응, 해결 안된 민원 발굴
 - 사안별 실무협의반 구성, 해결방안 모색

※ (부서협조) 담당부서의 적극 동참과 법률·규정의 긍정적 해석, 예산확보 협조

○ 추진 실적

(2025. 8월말 기준 / 단위 : 건)

계	일반행정	건설·도시분야	복지분야	건축분야
66건	2	23	25	16

1-4. 시민이 편리한 민원실 운영

- 「화요야간민원실」 운영
 - 기 간 : 연중
 - 운영시간 : 매주 화 18시 ~ 20시 (공휴일 제외)
 - 대상업무 : 여권 접수·교부, 제증명, 가족관계등록 신고 업무
 - 민원실적

(단위 : 건)

구 분	2025년 8월말	2024년	2023년
합 계	1,048	2,136	2,186
여권 접수 및 교부	973	2,016	2,066
제 증 명 발 급	44	36	68
가 족 관 계 등 록	31	84	52

○ 무인민원발급기 운영

- 운영현황 : 43대(관공서 20, 병원 2, 기업 5, 금융기관 9, 대형마트 1, 기타 6)
- 사 업 비 : 250백만원(시비)
- 내 용
 - 설치 수요에 따라 신규 설치 및 노후화된 발급기 교체
 - 상시 소모품 교체, 고장 수리 등 유지보수관리
- 무인민원발급기 제증명 발급 실적

(2025. 8월말 기준 / 단위 : 건)

계	등·초본	지적토지 건축	보건복지	가족관계 등록사항별	국세· 지방세	교육 제증명	건강고용 신재보험	부동산 등기부	법인용	기타
129,990	51,503	2,056	1,646	34,060	12,788	800	9,384	9,926	2,921	4,906

- 추진계획
 - 운영계획 수립 : '26. 1월
 - 수요 파악 및 신규·교체 설치 : '26. 1 ~ 3월
 - 관리 및 운영상태 일제 점검 : '26. 4, 11월
 - 유지보수업체를 통한 유지보수 관리 : 연중

1-5. 혼인·전입신고 원스톱 서비스 시행

- 기 간 : 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. 2월 ~ 2025. 8월 기준 / 단위 : 건)

구 분	혼인건수	혼인·전입 원스톱 서비스			비 고
		합 계	관 내	관 외	
건 수	2,376	265	156	109	

1-6. 신속·정확한 가족관계등록업무 처리

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

(2025. 8월말 기준/ 단위 : 건)

계	출 생	사 망	혼 인	이 혼	개 명	정 정	기 타
4,672	971	996	1,052	516	227	257	653

- 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 통합민원팀(☎2801), 원스톱민원팀(☎2815), 가족관계등록팀(☎2811)

▷필요성

- 신규자 배치 및 잦은 전보로 업무 미숙에 따른 시민 불편 발생
- 고객 만족 증진을 위한 행정 역량 강화 필요

▷추진방향

- 가족관계 업무 교육을 통한 전문성 강화로 행정 신뢰도 제고
- 기록물 신속 검색, 열람 서비스를 제공하여 행정능률 및 대민 서비스 수준 향상
- 맞춤형 친절교육과 합당한 보상 제공으로 민원 담당 공무원의 사기 진작
- 안전한 근무환경 조성으로 민원 업무 담당자 보호

2-1 「핵심만 콕콕! 민원 불만 제로 달성」 출생·사망신고 특강 동영상 제작 신규

- 기 간 : 2026. 1 ~ 7월
- 사 업 비 : 10백만원(국비)
- 운영방법 : 스마트러닝 구미 EDU에 상시 등재 및 활용
- 내 용 : 출생·사망신고 실무 중심 동영상 제작
 - 출생·사망신고 기본 절차 및 특수 사례 교육 콘텐츠 개발
 - 신고서 작성 예시, 전산 시스템 시연 포함
 - 단계별 체크리스트 활용법 및 민원인 응대 요령 제공
 - 복잡 법률(혼인 외 출생, 인지 등) 및 실수 유형의 예방책 제시
- 추진계획
 - 콘텐츠 기획 및 대본 작성 : '26. 1 ~ 3월
 - 동영상 제작, 편집 및 디자인 : '26. 4 ~ 6월
 - 동영상 검토 및 최종 배포 : '26. 7월
- 기대효과
 - 동 담당자의 실무 역량 및 전문성 강화로 업무 연속성 확보
 - 신고 접수 오류율 감소로 시민 만족도 및 행정 신뢰도 향상

2-2. 보존 기록물 전수조사 및 정리 사업 신규

- 기 간 : 2026. 3 ~ 11월
- 사 업 비 : 60백만원(시비)
- 사업대상 : 기록관 보유 비전자 기록물
- 사 업 량 : 170,000권 정도
- 내 용
 - 보존 기록물 수량 및 위치정보 점검
 - 보존 기록물 보존상태 및 훼손상태 점검
 - 기록물 목록 오류사항 수정 및 서가 재배치
 - 비전자 기록물 DB 구축
- 세부계획
 - 기록물 목록 및 위치정보 점검 : '26. 3 ~ 5월
 - 기록물 보존 및 훼손상태 점검 : '26. 6 ~ 7월
 - 기록물 목록 및 보존기간 오류사항 수정 : '26. 8월
 - 중요 비전자 기록물 DB 구축 : '26. 9 ~ 10월
 - 기록물 생산부서 및 보존기간별 서가 재배치 : '26. 11월

2-3. 「친절 으뜸 구미」 조성

STEP 1. 친절문화 형성

- 친절미션 챌린지
 - 기 간 : 연중
 - 사 업 비 : 3.6백만원(시비)
 - 내 용 : 친절·민원 서비스 향상 관련 ‘친절 미션’ 분기별 공지, 미션 달성 우수 부서 또는 팀(1~3개)을 선정하여 인센티브 제공

STEP 2. 맞춤형 친절교육 및 피드백 제공

- 민원담당공무원 힐링&친절교육
 - 기 간 : 2026. 5월
 - 사 업 비 : 10백만원(시비)
 - 내 용 : 감정노동자인 민원업무 처리 담당자의 심신치유 및 업무 스트레스 해소를 통해 재충전 기회 제공

○ 고객만족도 및 전화친절도 조사

- 기 간 : 2026. 5 ~ 10월
- 사 업 비 : 12백만원(시비)
- 내 용 : 조사결과 피드백을 통한 행정서비스의 수준 향상 도모

STEP 3. 평가 및 보상

○ 민원행정서비스 추진실적 평가

- 사 업 비 : 3.4백만원(시비)
- 내 용 : 민원행정 서비스 추진실적을 종합 평가하여 시민이 만족하는 민원행정 서비스 제공 기반 강화
- 우수부서 선정 : 총 5개 부서(최우수 1, 우수 2, 장려 2)

○ 친절 우수사례 보상

- 사 업 비 : 7.8백만원(시비)
- 내 용 : 우수사례 보상으로 조직 내 동기 부여 및 친절 분위기 확산
 - (친절 으뜸이 선발) 모범이 되는 직원을 반기별로 발굴 및 격려
 - (칭찬사례 담당자 보상) 민원인 칭찬 대상자 격려로 사기 진작

2-4. 위법행위로부터 안전한 근무환경 조성

○ 악성·특이민원 대비 비상대응능력 구축 모의훈련 실시

- 추진기간 : 상·하반기 각 1회
- 대 상 : 본청 민원봉사과, 선산출장소 및 25개 읍면동 민원실
- 내 용
 - 비상상황 발생 시 비상벨 정상 작동 여부 확인
 - 비상대응반 편성 및 역할에 따른 직원별 행동 요령 숙지
 - 인근 지구대, 경비업체 등과 합동 실시로 대응체계 확인