

민원과



제219회 논산시의회 임시회

순서

I

2021년도 업무여건 및 추진방향

II

2021년도 주요업무계획

- ① 공감과 소통의 포용적 민원행정 구현
- ② 음악이 흐르는 열린민원실 조성(신규)
- ③ 열린민원실 안심벨 설치(신규)
- ④ 여권 무료등기 배송서비스(신규)
- ⑤ 가족관계등록업무의 완벽한 처리
- ⑥ 친절 · 신속 · 정확안 자동차등록 서비스 제공
- ⑦ 수요자 중심의 민원콜센터 운영기반 구축

III

주요사업비 조서

I . 2021년도 업무여건 및 추진방향

업 무 여 건

- 신속하고 정확한 민원처리로 시민편의 극대화하고, 공감과 소통의 포용적 민원행정을 구현하여 고객감동 맞춤형 민원서비스 제공
- 신속·공정·감동의 고객만족 민원서비스를 실현하여 시민에게 다가가는 수요자 중심의 민원 서비스 제공



추진방향

- 민원인의 시간과 경제적 비용을 절감하고 민원담당 공무원의 사기진작 및 시민중심 민원서비스 제공
- 방문민원인의 접근성 강화로 대민행정 편의성 및 만족도 제고
- 시민생활과 밀접한 4대 신고(출생, 혼인, 이혼, 사망)의 원스톱 처리로 시민불편 최소화 및 가족관계등록부의 정확하고 체계적인 관리
- 자동차 등록업무를 신속하고 정확하게 처리하여 시민의 재산을 보호하고 시민의 만족도를 향상시키는 친절행정 구현

Ⅱ. 2021년도 주요업무 계획

1 공감과 소통의 포용적 민원행정 구현

- ◇ 쾌적하고 스마트한 민원실 환경조성으로 민원 행정서비스 만족도 향상
- ◇ 각종 민원업무의 신속·정확·공정 대민행정으로 시민만족 행정 구현

☐ 사업개요

- 신속하고 정확한 민원처리로 시민편의 극대화
- 쾌적한 시설, 편리한 민원환경 조성

☐ 추진계획

- 고객감동 맞춤형 민원서비스 구현
 - 민원사무편람 제작
 - 민원조정위원회 활성화를 통한 신뢰받는 민원행정서비스 실현
 - 혼인신고기념 포토존 운영
 - 고객 눈높이에 맞춘 지능형 안내시스템 설치
 - 민원처리 지연율 제로화 추진 ⇒ 민원처리 마일리지 운영, 민원 후견인제도 등
- 민원담당자 역량강화를 통한 민원서비스 질 제고
 - 폭언, 폭행 등 특이민원 대응 위한 안전한 근무환경 조성
(경찰서와 핫라인 구축으로 신속대처 등 비상대응능력 강화)
 - 민원창구 공무원 힐링프로그램 개발·운영을 통해 민원담당자 사기진작 및 민원서비스 질적 향상 도모

☐ 기대효과

- 시민과 공감하는 신속·공정·감동의 고객만족 민원서비스 실현
- 민원담당자 사기진작을 통한 민원서비스 질적 향상 도모

2 음악이 흐르는 열린민원실 조성

- ◇ 음악이 흐르는 편안하고 힐링되는 공간 조성으로 고품격 민원서비스 제공
- ◇ 딱딱한 관공서 분위기에서 벗어나 열린민원실을 방문하는 민원인에게 편안하고 친근한 분위기 제공

☐ 사업개요

- 방문하는 민원인에게 부드럽고 편안한 분위기를 조성하여 민원만족도 향상
- 음악이 민원인에게 미치는 감정적 순기능 활용하여 악성민원 예방

☐ 추진계획

- 2021년 상반기 중 열린민원실 환경정비 및 음향설비 구비
- 클래식 위주의 음원을 선정하여 부드럽고 편안한 분위기 조성

☐ 기대효과

- 열린민원실을 방문하는 민원인들에게 편안한 휴식공간 제공
- 편안하고 안락한 분위기 조성으로 민원만족도 향상
- 힐링 음악을 통해 민원인과 직원 모두의 심리적 안정 도모

※소요예산액

- 약 5,000천원 : 추경반영 필요

3 열린민원실 안심벨 설치

- ◇ 안전한 환경을 조성하여 시민들이 안심하고 방문할 수 있도록 하여
보다 나은 서비스를 제공하고자 함

□ 사업개요

- 기존의 안심벨은 사설 경비업체만 출동하는 시스템으로 민원공무원 및 시민의 안전을 담보하기에는 한계 발생

□ 추진계획

- 열린민원실 → KT통신 → 경찰서 연계시스템 적용
 - 기존 경비업체 안심벨의 경우 회사자체 관제센터에서 접수 받아 전화등을 통해 확인 후 경찰에 신고하고 있으나,
 - 신규 추진중인 안심벨은 작동시 경찰서에 자동 신고됨(양방향통화)

□ 기대효과

- 긴급상황 발생 시 신속한 대처로 민원공무원 및 민원인 안전 확보하여 시민을 위한 열린민원실로 자리 매김
- 경찰서 연동으로 안전한 근무 환경 조성
- 행정안전부와 국민권익위원회가 합동으로 실시하는 민원서비스 종합평가 대비

※소요예산액

- 회선사용료 및 유지보수비 : 년 1,000천원

4 여권 무료등기 배송서비스

◇ 노인·장애인·임산부 등 사회 배려대상자 시민의 민원 편의 제공을 위하여 무료 배송함으로써 여권 1회 방문 및 One-Stop 민원처리 서비스 실현

□ 사업개요

- 논산시에 주소를 둔 시민으로서 만65세 이상 노인, 장애인, 기초생활수급자, 임산부, 다자녀가족 등 사회적 배려 대상자에게 민원 편의 제공

□ 추진계획

- 배송방법 : 사회적 배려 대상자 개별 등기 배송 서비스 제공
- 입증서류 및 수혜범위

구 분	65세노인	장 애 인	임 산 부	다자녀가족	기초수급자
입증서류	주민등록증	장애인등록증	산모수첩	주민등록등본	기초생활수급자 증명서
수혜대상	본 인	본 인	본 인	가족구성원	가족구성원

□ 지원근거

- 노인복지법, 장애인복지법, 모자보건법, 국민기초생활보장법
- 논산시 노인복지증진에 관한 조례, 논산시 장애인차별금지 및 인권보장에 관한 조례
논산시 출산장려·양육 지원에 관한 조례, 저소득층 생활민원 처리에 관한 조례

□ 기대효과

- 취약계층 및 사회 약자 시민 우대 사회적 배려 분위기 조성
- 저 출산시대 임산부와 다자녀가정 배려
- 민원 1회 방문 및 One-Stop 민원서비스 제공

※소요예산액

- 약 1,500천원

5 가족관계등록업무의 완벽한 처리

- ◇ 가족관계등록부의 정확하고 체계적인 관리로 공부로서의 신뢰성 제고
- ◇ 특히, 시민생활과 밀접한 4대 신고(출생, 혼인, 이혼, 사망)의 신속한 처리로 시민불편 최소화

□ 사업개요

- 사업기간 : 2021. 1. ~ 2021. 12.(연중)
- 사업비 : 67,865천원(국비 : 본청 및 읍·면 인건비)
- 사업내용
 - 가족관계등록부 및 제적부 오류자료 정비
 - 출생, 혼인, 이혼, 사망신고 등의 접수 및 신속·정확한 처리

□ 추진계획

- 가족관계등록민원 신속처리
 - 당일 접수 당일처리 원칙(추가시간 소요 시 민원안내 실시)
 - 가족관계등록관계 사전안내로 시민불편 최소화

□ 기대효과

- 가족관계등록부의 정확한 자료관리로 행정에 대한 신뢰도 제고
- 지속적인 오류자료 정비를 통한 불편사항 최소화

6

친절·신속·정확한 자동차등록 서비스 제공

- ◇ 자동차등록 업무를 신속하고 정확하게 처리하여 시민의 재산을 보호하고 시민의 만족도를 향상시키는 친절행정 구현.

□ 사업개요

- 추진기간 : 2021. 1월 ~ 12월.
- 주요내용 : 자동차 신규·이전·말소등록 등 자동차 민원업무 추진

□ 지난해 추진상황

- 자동차 등록현황

(2020.12.31.현재 / 대)

합계	자동차등록현황					이륜차	건설기계
	계	승 용	승 합	화 물	특 수		
76,335	63,534	44,065	2,805	16,468	196	9,899	2,902

- 민원처리 현황

(단위: 건)

구분	계	신규 등록	변경 등록	이전 등록	말소 등록	등록 원부	증명서 발급	이륜차	건설 기계
2019	123,767	2,795	10,298	5,944	5,019	82,575	9,796	1,138	6,202
2020	114,134	2,934	9,055	6,026	5,495	71,045	13,225	1,253	5,101

- 자동차 상속이전 안내문 발송 : 12회 185대

□ 추진계획

- 차량등록민원의 신속하고 정확한 처리
- 차량등록번호 사전예고 : 홈페이지 게시
- 자동차 상속이전 안내제도 운영

□ 기대효과

- 시민의 재산을 보호하고 시민 만족도 향상

7 수요자 중심의 민원콜센터 운영기반 구축

- ◇ 시민이 궁금해 하는 시정·생활정보 및 일반민원에 대한 사전 정보 제공을 통해 편리한 행정서비스 제공
- ◇ 전문 상담사의 신속하고 정확한 응대를 통한 시민중심 행정 구현

□ 사업개요

- 시정 및 유용한 생활정보 등에 대한 시민 접근 편리성 제고
- 민원시간 단축 및 민원인의 경제적 비용 절감 등 단순·반복적 문의 사항에 대한 신속 처리
- 연계민원 문의창구 일원화를 통한 민원인 편의 증진 도모

□ 추진계획

- 자치단체 콜센터 운영현황 벤치마킹 및 자료수집.....2~3월 중
- 논산시 민원콜센터 세부 운영계획 수립.....4월 중
- 「논산시 민원콜센터 설치 및 운영 조례」 제정 및 소요예산 편성.....5월 중
- 민원상담 데이터베이스 구축 및 상담사 교육.....6~7월 중
- 논산시 민원콜센터 홍보 및 시범운영.....8~9월 중

□ 기대효과

- 전화돌림, 질의 연속성 단절, 전화연결 장애 등으로 발생하는 시민 불편 최소화 및 행정서비스 만족도 제고
- 담당 공무원의 단순 민원전화 응대 경감을 통한 업무효율 향상

참고자료

주요사업비 조서

(단위 : 백만원)

[illegible]