
민 원 과

순서

I

2022년도 업무여건 및 추진방향

II

2022년도 주요업무계획

- 1 시민이 만족하는 민원행정서비스 제공
- 2 행정안전부 주관 국민행복민원실 인증 추진
- 3 2022년 민원서비스 종합평가에 대비한 민원행정 역량강화
- 4 가족관계등록업무의 완벽한 처리
- 5 친절 · 신속 · 정확한 자동차등록 서비스 제공
- 6 논산시 민원콜센터 운영

III

주요사업비 조서

I . 2022년도 업무여건 및 추진방향

업 무 여 건

- 코로나19 장기화 및 적극적 행정영역의 확대에 의한 소통·공감하는 행정서비스 요구 증대
- 비대면·디지털시대 가속화에 대응한 표준화되고 신뢰성 높은 민원 서비스 환경구축 필요성 증가



추진방향

- 신속·정확·공정한 민원업무 처리 및 소통채널 등을 활용한 시민이 만족하는 행정서비스 제공
- 민원서비스 신뢰도 향상 및 표준화를 위한 국민행복민원실 인증 추진
- 시민이 원하는 민원행정 제공 및 대민서비스 역량의 객관적 평가를 위한 민원서비스 합동평가 추진
- 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. 2022년도 주요업무 계획

1 시민이 만족하는 민원행정서비스 제공

◇ 신속·정확·공정한 민원업무 처리 및 빅데이터 등을 활용한 소통 채널 강화를 통해 시민 눈높이 맞춤형 민원서비스 제공

□ 사업개요

- 시민이 만족하는 행정 구현을 위한 신속하고 공정한 민원서비스 제공
- 빅데이터 등을 활용한 스마트한 민원실 환경 조성
- 민원담당자 친절도 제고를 위한 안전하고 편안한 환경 제공

□ 추진계획

- 시민이 만족하는 맞춤형 민원서비스 제공
 - 민원사무편람의 실질적 현행화 및 제작
 - 민원조정위원회 운영 활성화
 - 빅데이터 기반 공공스마트시스템(빅데이터 플랫폼 사이너지) 운영
 - 신속한 민원처리(지연율 0%) 추진 ⇒ 민원처리 마일리지, 민원 후견인제도 운영
- 민원담당자 근무환경 향상 및 역량강화를 통한 고품질 민원서비스 제공
 - 안전한 근무환경을 위한 웨어러블 캠 구비
 - 민원담당자 친절교육 실시 및 고충 청취·개선

□ 기대효과

- 시민과 소통하는 신속·공정·감동의 고객만족 민원서비스 실현
- 민원담당자 사기진작을 통한 민원서비스 향상

2

행정안전부 주관 국민행복민원실 인증 추진 신규

◇ 민원실 내·외부 공간 및 서비스 개선을 통해 시민이 행복한
민원실 조성

□ 사업개요

- 열린민원실 내·외부 공간 및 민원서비스 개선을 통해 수요자 중심의 맞춤형 서비스 구축
- 민원서비스 질 향상 및 사회적 약자 서비스 강화를 통해 시민과 직원이 행복한 민원실 환경 조성

□ 추진계획

- 기인증 우수기관 선진지 견학(1월 중)
 - 2020년, 2021년 인증기관 4곳 우수사례 벤치마킹
- 민원실 내·외부 공간 개선 및 민원서비스 강화(1월~5월 중)
 - 셀프건강 측정존(스마트 건강존) 설치
 - 외국어 병용 민원창구 안내판 설치
 - 안전한 민원실 조성을 위한 웨어러블 캠 구비
 - 민원인 편의증대를 위한 민원사무편람의 실질적 현행화 및 제작
- 국민행복민원실 인증 공모 신청(6월 중)
- 현지실사 및 체험평가 대비(8월~9월 중)

□ 기대효과

- 행안부 공식 인증을 통해 시민이 행복한 동고동락 논산시 이미지 제고
- 민원인 중심의 민원실 공간조성 및 민원서비스의 질적 향상 도모

- ◇ 시민이 원하는 선제적 민원서비스를 제공하고 민원행정 역량을 강화해 행안부-국민권익위 정부합동평가에 대비

□ 사업개요

- 대민접점의 서비스 수준을 체계적으로 종합 평가하여 국민이 원하는 선제적 민원서비스 제공
- 평가기준에 대한 철저한 분석 및 준비로 평가결과 상위등급 확보

□ 추진계획

- 민원행정전략 및 체계의 효율성 향상
 - 민원행정 및 제도개선의 적합한 수립
 - 민원공무원과 기관장과의 간담회
 - 민원조정위원회의 활성화
- 민원처리의 신속성·정확성 향상
 - 민원처리상황의 주기적인 확인·점검
 - 민원정책 Q&A 및 민원답변 원문공개 관리를 통한 민원처리 적정성 향상
 - 주기적인 민원사무편람 현행화를 통해 민원인 편의 증진
- 관련부서와 협업하여 상위등급 확보
 - 국민신문고 및 고충민원의 신속하고 공정한 처리
 - 민원만족도 향상을 위한 전 부서 협조

□ 기대효과

- 시민들을 위한 적극적·선제적인 민원서비스 제공으로 시민 만족도 제고
- 정부합동 평가에서의 좋은 성적으로 역량있는 논산시 이미지 제고

4 가족관계등록업무의 완벽한 처리

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

□ 사업개요

- 사업기간 : 2022. 1. ~ 12.(연중)
- 사업비 : 60백만원(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
- 가족관계등록부 및 제적부의 효율적 관리
 - 착오기재사항 조기발견 및 직권정정 실시

□ 기대효과

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

5 친절·신속·정확한 자동차등록 서비스 제공

◇ 차량등록 업무를 신속하고 정확하게 처리하여 시민의 재산을 보호하고 시민의 민원만족도를 향상시키는 친절행정 구현

□ 사업개요

- 추진기간 : 2022. 1. ~ 12.
- 주요내용 : 자동차 등의 신규·이전·말소·변경 등록업무 추진

□ 지난해 추진상황

- 자동차 등록현황

(2021.12.31.현재 / 단위: 대)

합계	자동차등록현황					이륜차	건설기계
	계	승 용	승 합	화 물	특 수		
76,804	64,025	44,826	2,707	16,246	246	9,710	3,069

- 민원처리 현황

(단위: 건)

구분	계	신규 등록	변경 등록	이전 등록	말소 등록	등록 원부	증명서 발급	이륜차	건설 기계
2020	114,134	2,934	9,055	6,026	5,495	71,045	13,225	1,253	5,101
2021	111,524	2,649	9,153	5,402	4,923	72,269	11,264	1,036	4,828

- 자동차 등 상속이전 안내문 발송 : 12회 121명

□ 추진계획

- 자동차·이륜차·건설기계 등록 민원의 신속하고 정확한 처리
- 자동차 등록번호 사전예고 : 홈페이지 게시
- 자동차 상속 이전 안내 제도 운영 : 월 1회

□ 기대효과

- 시민의 재산을 보호하고 민원처리 만족도 향상

- ◇ 시민들의 단순하고 반복적인 질의에 대해 전문상담사의 신속하고 정확한 민원상담으로 민원인의 편의를 증대하고 행정능률성을 향상시키고자 함

□ 사업개요

- 사업내용: IT기반 시스템과 상담DB를 갖추고, 전화와 인터넷을 활용하여 전문상담사가 정확하고 빠르게 민원을 처리
- 대표전화: 1422-17(예정)
- 추진기간: 2022. 1. ~ 12.
- 운영방법: 민간위탁운영(위탁업체:KTCS)
- 운영시간: 08:30~18:30(시차출퇴근제 활용)
- 근무인력: 6명 (센터장 1, 상담사 5)
- 설치위치: 별관(Ⅲ) 2층

□ 추진계획

- 상담DB구축 및 상담사 교육 ----- 22년 1월
- 시범운영 ----- 22년 2월
- 민원콜센터 개소 ----- 22년 3월

□ 기대효과

- 전문 상담사에 의한 전화민원 응대로 민원 만족도 증가
- 단순·반복 질의에 대해 자체(상담사)처리로 행정의 효율성 향상

참고자료

주요사업비 조서

(단위 : 백만원)

사 업 명	사업량	사 업 비				
		계	국비	도비	시비	기타
가족관계등록사무처리경비 지원		60	60			
민원콜센터운영		301			301	