

민 원 과

I 2023년도 업무여건 및 추진방향

II 2023년도 주요업무계획

III 주요사업비 조서

순서

I

2023년도 업무여건 및 추진방향

II

2023년도 주요업무계획

1

시민 중심의 민원행정서비스 제공

계속

2

시민과 소통하는 민원콜센터 운영

계속

3

가족관계등록업무의 완벽한 처리

계속

4

친절·신속·정확한 자동차등록 서비스 제공

계속

III

주요사업비 조서

업 무 여 건

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



추진방향

- 시민과 공감하고 소통하는 적극행정 실천
- 친절·신속·정확한 상담으로 소통하는 민원콜센터 운영
- 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

1 시민 중심의 민원행정서비스 제공

팀 명	민원행정팀	사업 유형	계속
-----	-------	-------	----

◇ 시민중심의 공감과 소통의 포용적 민원행정을 제공하여 민원만족을 향상하고 친근감 있는 고품질 민원서비스 제공

□ 사업개요

- 시민과 소통하는 신속하고 공정한 민원행정서비스 제공
- 민원담당자의 역량강화를 통한 고품질 민원서비스 실현

□ 추진계획

1. 시민중심의 민원서비스 제공
 - 친절·신속·공정한 민원처리
 - 민원사전심사청구제 및 민원후견인제 운영
 - 상·하반기 민원처리 마일리지 평가 실시(6월, 12월)
 - 민원인 편의제공을 위한 무인민원발급기 효율적 운영
 - 사회적배려대상자를 위한 민원서류 대필서비스 제공
 - 노약자, 거동불편한 민원인을 위한 팀장급 직원의 민원서류 작성 서비스
2. 친절도 향상을 위한 시책 추진
 - 전 직원 친절교육
 - 대상 / 시기: 전 직원(청원경찰, 공무원 포함) / 연 2회(상·하반기)
 - 외부 전문강사에 의한 대면 교육
 - 논산시 민원응대 친절도 평가
 - 대상 / 시기: 전 직원 및 부서 / 연 1회(하반기)
 - 외부 전문기관에 의한 비공개 평가(방문 및 전화)
 - 민원응대 매뉴얼 제작·배부
 - 민원창구 근무 자세 및 민원응대 방법 등 수록

□ 기대효과

- 친절·신속·공정한 민원서비스 제공으로 시민만족도 향상

2

시민과 소통하는 민원콜센터 운영

팀명	민원행정팀	사업유형	계속
----	-------	------	----

- ◇ 전문상담사의 친절·신속·정확한 민원상담 및 안내를 통하여 소통하는 민원처리 및 시민만족도 향상

☐ 사업개요

- 추진기간: 2023. 1. ~ 12.
- 운영방법: 민간위탁운영(위탁업체: KTCS)
- 운영시간: 평일 08:30~18:30
- 상담인력: 6명(센터장 1명, 상담사 5명)

☐ 추진계획

- 민원콜센터 상담내용 문자발송서비스 제공
 - 콜센터 상담 후 문자 발송 동의 민원인에게 상담내용을 문자로 발송
- 민원콜센터 상담역량 강화
 - CS전문강사를 통한 상담사 역량강화 교육 실시(연 2회)
 - 민원콜센터 이용만족도 조사를 통한 불편사항 수렴 및 개선
 - 민원콜센터와 부서간 업무자료 및 상담데이터 교류수단 마련
- 민원콜센터 이용 활성화를 위한 방안 추진
 - 현수막, 팸플릿, 전광판, SNS, BIS시스템 등을 활용하여 지속적 홍보
 - 축제 등 행사, 시정홍보 시 문의처를 ‘민원콜센터(14-2217)’로 홍보
- 상담관리시스템 정기적 유지보수로 안정적인 상담서비스 제공

☐ 기대효과

- 소통하는 민원행정서비스 제공으로 민원만족도 향상

☐ 총사업비

- 415백만원(시비 415백만원)

3

가족관계등록업무의 완벽한 처리

팀 명	가족관계등록팀	사업 유형	계속
-----	---------	-------	----

- ◇ 가족관계등록부의 정확하고 체계적인 관리로 행정에 대한 신뢰성 제고
- ◇ 시민생활과 밀접한 4대 신고(출생, 혼인, 이혼, 사망)의 원스톱 처리로 시민 불편 최소화

☐ 사업개요

- 사업기간: 2023. 1. ~ 12.(연중)
- 사 업 비: 62백만원(국비 100%)
- 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

☐ 총사업비

- 62백만원(국비 62백만원)

4

친절 · 신속 · 정확한 자동차등록 서비스 제공

팀 명	차량등록팀	사업 유형	계속
-----	-------	-------	----

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

☐ 사업개요

- 추진기간: 2023. 1. ~ 12.
- 주요내용: 자동차 등의 신규 · 이전 · 말소 · 변경 등록업무 추진

☐ 추진현황

- 자동차 등록현황

(2022. 12. 31. 현재, 대)

합계	자동차					이륜차	건설기계
	계	승 용	승 합	화 물	특 수		
77,952	65,038	45,803	2,624	16,331	280	9,719	3,195

- 민원처리 현황

(단위: 건)

구분	계	신규 등록	변경 등록	이전 등록	말소 등록	등록 원부	증명서 발급	이륜차	건설 기계
2021	111,524	2,649	9,153	5,402	4,923	72,269	11,264	1,036	4,828
2022	128,509	2,079	40,365	5,120	3,188	63,132	9,626	985	4,014

- 자동차 등 상속이전 안내문 발송: 11회 136명

☐ 추진계획

- 자동차 · 이륜차 · 건설기계 등록 민원의 신속하고 정확한 처리
- 자동차 상속 이전 안내 제도 운영(월 1회)

☐ 기대효과

- 시민의 재산 보호 및 시민의 민원처리 만족도 향상

Ⅲ

주요사업비 조서

(단위: 백만원)

사업명	사업량	사 업 비				
		계	국비	도비	시비	기타
합계	-	477	62	-	415	-
시민과 소통하는 민원콜센터 운영	-	-	-	-	415	-
가족관계등록업무의 완벽한 처리	-	-	62	-	-	-

