

등록번호	민원여권과-5258	주무관	민원팀장	민원여권과장	자치행정국장	부구청장
등록일자	2023. 5. 2.	이연희	노병주	배은주	김태수	전재현
결재일자	2023. 5. 2.					전결 2023. 5. 2.
공개구분	대국민 공개					협조란의 결재 서열은 정해진 셀값으로 인해 순서가 바뀔수 있습니다.
		협 조 자				

2023년 민원행정 및 제도개선 추진계획

< 추진근거 >

- 「민원 처리에 관한 법률」 제38조(민원행정 및 제도개선 계획 등)
- 2023 민원행정 및 제도개선 기본지침(행정안전부)

< 민원행정 추진목표 >

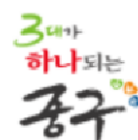
- 구민 모두가 편리하고 행복한 민원서비스 제공

< 중점추진 과제 >

- 비대면·디지털 민원서비스 확대로 국민 편의성 향상: 4개 과제
- 수요자 중심의 민원 서비스 제공환경 조성: 4개 과제
- 모두를 배려하는 민원환경 및 편의 제공: 2개 과제
- 민원·행정 서비스 개선 및 역량 제고: 2개 과제



대전광역시 중구
자치행정국 / 민원여권과



사전 검토항목(Check List)

☞ 해당사항이 있는 부분에 체크(√) 하시기 바랍니다. (※ 비교: 참고사항 등을 필요 시 기재)

검토항목	점검 사항	검토완료	해당없음	비고	
법규 검토	전결규정	◦ 중구 사무전결처리 규칙의 전결사항을 확인하였습니까? 예) 구청장 결재, 부구청장 전결, 국장 전결 등	(√)	()	
	법적근거	◦ 법적 근거(법령, 조례 등)가 정확합니까? 예) 정확한 법규 적용 확인, 개정된 법령명칭으로 수정 등	(√)	()	
	법적절차	◦ 관련 법령 및 규정 등에 따른 절차를 확인하였습니까? 예) 투자심사, 공유재산관리계획, 의견청취, 청문, 고시·공고, 계약심사 등	()	(√)	
	청탁금지법	◦ 청탁금지법 등 청렴사항을 검토하였습니까? 예) 특정 개인·단체에 대한 혜택, 강사수당의 적정성, 후원·협찬 규정 준수 등	()	(√)	
	공직선거법	◦ 공직선거법 저촉 여부를 검토하였습니까? 예) 홍보물 배포, 표창 수여, 기념품 및 경품 제공, 기부행위 등	()	(√)	
재원확보	◦ 소요예산에 대한 재원확보 방안을 마련하였습니까? 예) 국·시·비 보조금 및 구비 확보(본예산, 추경 등), 기금 활용 등	()	(√)		
홍보수단	◦ 주민의 알권리 충족을 위한 홍보방안을 마련하였습니까? 예) 보도자료, 교육, SNS, 匾 홈페이지, 주민안내 등	()	(√)		
현장의견	◦ 현장의견(주민, 이해관계인 등) 수렴 방법을 마련하거나 현장의견을 반영 하였습니까? 예) 의견수렴, 주민참여 방안, 설문조사, 시민공모 등	()	(√)		
주민안전	◦ 안전상 위험요인을 확인하고 대책을 마련하였습니까? ◦ 안전하게 과업을 완료하였습니까?(결과보고 시) 예) 안전관리계획 수립, 장소·시설물 점검, 안전관리 인력확보, 보험가입 등	()	(√)		
협의사항	◦ 관련 부서·기관과 협의하였습니까? ◦ 협의 보완방안을 마련하였습니까?(결과보고 시) 예) (기획조정실) 조례·규칙 제·개정, 위원회 관리 등 (감 사 실) 일상감사, 계약심사 등 (교 통 과) 축제·행사 추진 시 교통통제 등 (여성가족과) 여성친화적 요소 부합 여부 등	()	(√)		
비공개 여부	◦ 공개·비공개에 대한 법적근거를 검토하였습니까? 예) 정보공개법 제9조제1항제1호 ~ 제8호	(√)	()		
수치 등 정확성	◦ 수치, 단위, 오타자 등을 확인하였습니까? 예) 통계수치, 기준일자, 금액단위, 연번 등	(√)	()		

2023년 민원행정 및 제도개선 추진계획

I. 개요

행정안전부 「2023년도 민원행정 및 제도개선 기본지침」을 바탕으로 우리구 특성을 반영한 자체계획을 수립하여 최상의 민원서비스 제공

1 목적 및 근거

- (목적) 민원행정 및 제도개선을 효과적으로 추진하기 위하여 마련.시행
- (근거)
 - 「민원 처리에 관한 법률」(이하 ‘민원처리법’) 제38조

제38조(민원행정 및 제도개선 계획 등) ① 행정자치부장관은 매년 민원행정 및 제도개선
에 관한 기본지침을 작성하여 행정기관의 장에게 통보하여야 한다.
② 행정기관의 장은 제1항에 따른 기본지침에 따라 그 기관의 특성에 맞는 민원행정
및 제도개선 계획을 수립·시행하여야 한다.

- 행정안전부 2023년도 민원행정 및 제도개선 기본지침 및 민원서비스 종합평가계획

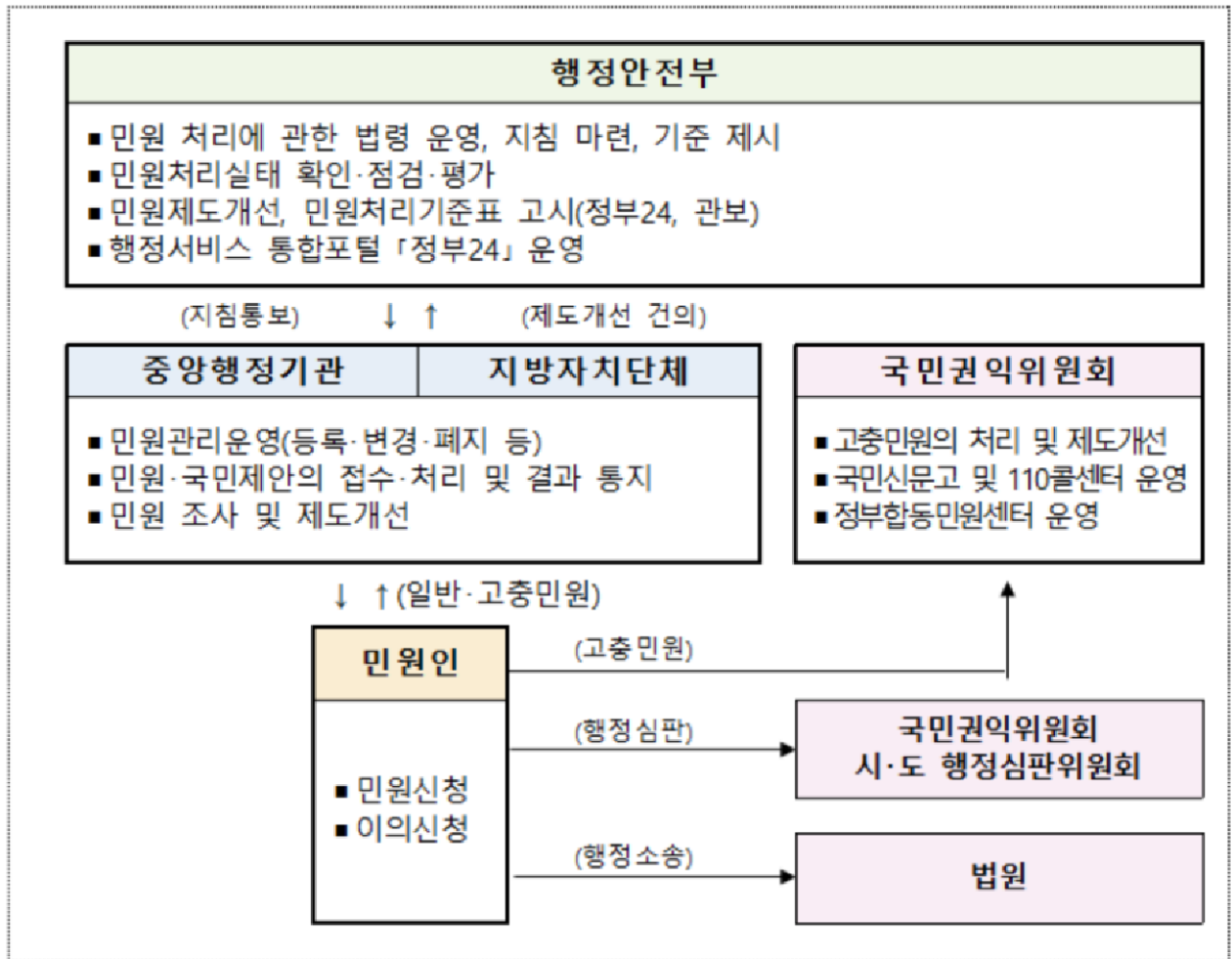
2 민원의 정의 및 종류

- 민원이란, 민원인이 행정기관에 처분 등 특정한 행위를 요구하는 사항으로 민원의 내용에 따라 일반민원과 고충민원으로 분류

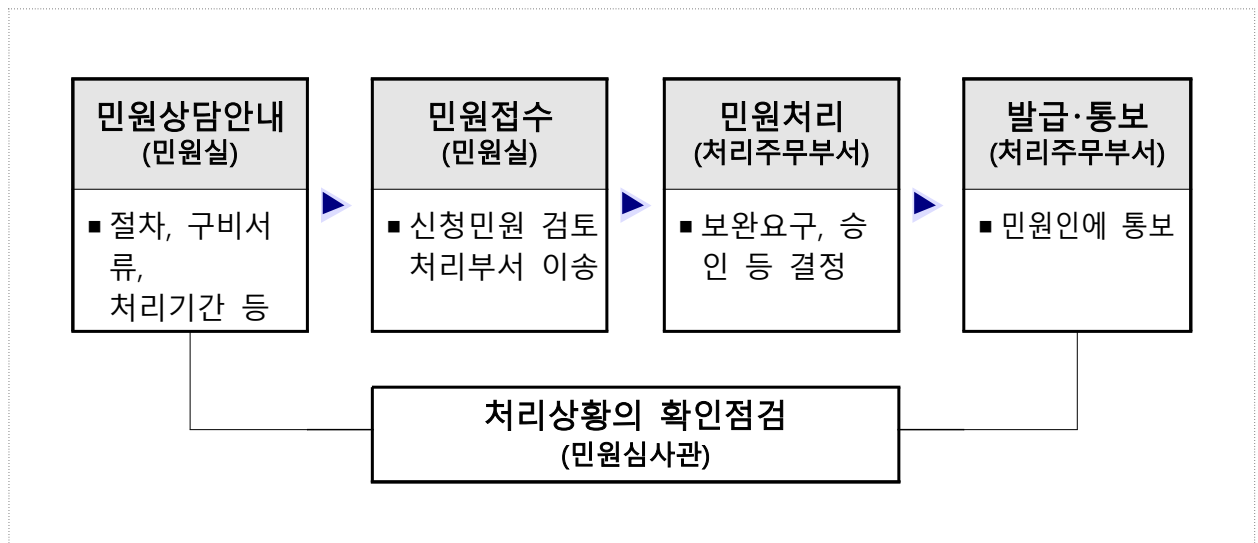
유형	내용		시스템	소관
일반 민원		행정행위의 발령, 법령·제도·절차 해석, 제도개선 요구 등에 관한 민원	-	행안부
	법정	법령 등에서 정한 요건에 따라 인·허가 등의 신청 또는 특정 사실·법률관계의 확인·증명을 신청하는 민원	정부24, 새울, 각 기관 시스템	
	질의	법령·제도·절차 등 행정업무에 관한 설명이나 해석을 요구하는 민원	국민신문고, 각 기관 홈페이지	
	건의	행정제도 및 운영의 개선을 요구하는 민원		
기타	법정·질의·건의·고충민원 외에 행정기관 단순한 상담이나 설명을 요구하는 민원			
고충 민원	행정기관 등의 위법·부당·소극적 처분 또는 불합리한 행정제도로 인하여 국민의 권리침해, 불편·부담이 유발되는 사항에 관한 민원(현역장병 및 군 관련 의무복무자의 고충민원을 포함)			권익위

3 민원행정 관리체계 및 민원처리 흐름

○ 민원행정 관리체계



○ 민원처리의 흐름



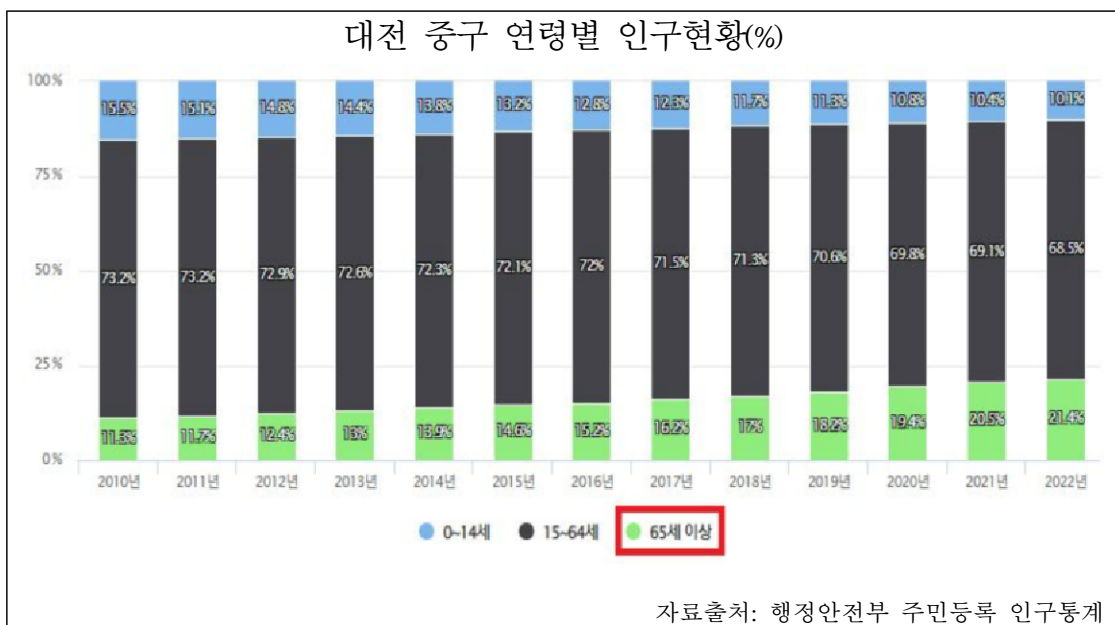
□ 지역적 특성 및 인구변동 추이 분석

○ 지역적 특성

- 대전광역시 중구는 대전의 중심부에 위치하고 있으며 17개 행정동 26개 법정동으로 구성되어 있으며, 총 면적 62.18km²로 대전광역시 전체 면적의 약 11.52%를 차지하고 있음
- 1998년 법원, 1999년 대전시청, 2012년 충남도청 등 주요 관공서의 이전 및 주변지역(유성 도안신도시, 세종특별시 등) 개발과 지역 노후화로 인구유출 가속화 원도심 현상 심화

○ 고령화에 따른 인구 위기 심화

- 중구 평균연령은 2015년 41.3세, 2018년 43.4세, 2022년 46세로 지속적으로 상승 중으로 2016년과 2022년을 비교해볼 때 4살이나 상승함
- 2022년말 기준 중구 총인구수 대비 65세이상 고령인구는 48,714명(고령화율 21.4%)으로 초고령사회(고령화율 20%이상) 임
- 65세이상 인구현황은 2010년 11.3%, 2015년 14.6%, 2020년 19.4% 2022년 21.4%로 지속적으로 증가하는 추세임
 - ☆ 고령화율: 65세 이상의 인구가 총인구에서 차지하는 비율
 - ☆ 고령화사회(7% 이상) ⇒ 고령사회(14% 이상) ⇒ **초고령사회(20% 이상)**



- 대전시 5개구 65세이상 고령인구 비율을 살펴보면 2022년말 기준 중구는 대전시 비율 16.1%보다 높은 21.4%로, 5개구 중에서 가장 높음

(단위: 명)

구간	대전시	동구	중구	서구	유성구	대덕구
합계	1,446,072 (100%)	219,751 (100%)	227,108 (100%)	470,374 (100%)	356,093 (100%)	172,746 (100%)
0세~14세	170,784 (11.8%)	22,311 (10.2%)	22,842 (10.1%)	57,295 (12.2%)	51,413 (14.4%)	16,923 (9.8%)
15세~64세	1,042,625 (72.1%)	151,545 (69%)	155,552 (68.5%)	345,155 (73.4%)	265,834 (74.7%)	124,539 (72.1%)
65세 이상	232,663 (16.1%)	45,895 (20.9%)	48,714 (21.4%)	67,924 (14.4%)	38,846 (10.9%)	31,284 (18.1%)

자료출처: 행정안전부 주민등록 인구통계

○ 인구규모의 변화

- 1998년부터 법원, 대전시청, 충남도청 등 관공서가 서구 둔산 지역으로 이전 및 주변지역 개발에 따른 인구유출로 총인구가 지속적으로 감소하는 추세임
- 중구 총인구수 2015년 256,186명에서 2022년 227,108명으로 변동하였으며 평균 4,154명씩 감소함
- 중구의 총인구수는 지속적으로 감소하고 있지만, 세대수는 증가 추세로 2015년 103,285세대 2022년 107,692세대로 총4,407세대 증가함
- 중구 2022년말 세대수는 총107,692세대(100%), 1인구성 45,938세대 (42.7%) 2인구성 27,389세대(25.4%) 3인구성 16,984세대(15.8%) 기타 17,381세대(16.1%)로 1인구성 세대가 가장 높게 나타남

⇒ 높은 고령화율에 따른, 65세이상 노인인구를 위한 어르신 친화적 민원서비스 제공 노력 및 1인 가구를 위한 민원서비스 발굴 노력 필요.

2 민원접수 처리 현황

□ 민원접수 유형별 현황

(단위 : 건)

연도별	합 계	직접방문	정부24	무인민원발급	기타(국민신문고)
2022	713,719	26,774	563,598	90,422	32,925
2021	504,277	22,598	351,000	96,967	33,712
2020	445,081	22,306	284,917	106,874	30,984
2019	387,397	24,312	234,106	106,530	22,449

□ 민원구분별 처리현황

(단위 : 건)

연도별	합 계	제증명	즉결기타	단 순	복 합	고 층
2022	237,639	175,080	17,553	42,967	1,629	410
2021	355,259	297,609	16,281	39,170	1,971	228
2020	424,478	366,022	17,689	38,833	1,704	230
2019	379,634	319,253	16,717	41,167	2,322	175

□ 정보공개 접수 처리현황

(단위 : 건)

연도별	청구건수	처 리 현 황				기타 취하 등
		소 계	전부공개	부분공개	비 공 개	
2022	2,074	1,379	1,256	89	34	695
2021	1,951	1,273	1,188	66	19	678
2020	2,161	1,466	1,370	75	21	695
2019	2,170	1,448	1,346	76	26	722

□ 여권발급건수 현황

(단위 : 건)

연도	2019	2020	2021	2022
발급량	19,703	3,565	1,698	9,432

⇒ 2022년도는 위드코로나로 인하여 민원인의 구청 민원실 직접 방문 처리 민원은 4,176건 증가하였고 정부24를 이용한 민원이 전년대비

212,598건 증가 하여 눈에 띄는 증가세를 보였으며, 무인민원발급기를 이용한 민원 제증명 발급은 전년도에 비해 6,545건 감소함.

⇒ 국민신문고 접수 민원과 정보공개 건수는 2021년과 비슷한 수준을 보였으며, 해외여행자수 증가에 따라 여권발급건수 증가 추세로 나타남.

3 주요 실적

□ 고객만족 역량 강화

- 민원만족도 제고를 위한 친절서비스 향상 추진
 - 월 1회 자체 친절교육 실시: 전 부서
 - 외부강사 초청 전직원 친절교육 실시: 2022. 11. 15. / 464명
 - 공직자 민원응대 매뉴얼 제작 및 배포: 2022. 11. 2. / 300부(본청, 사업소, 동)
 - 민원행정서비스 만족도 조사실시 / 평균만족도 93.8%

□ 신속정확한 민원서비스 제공

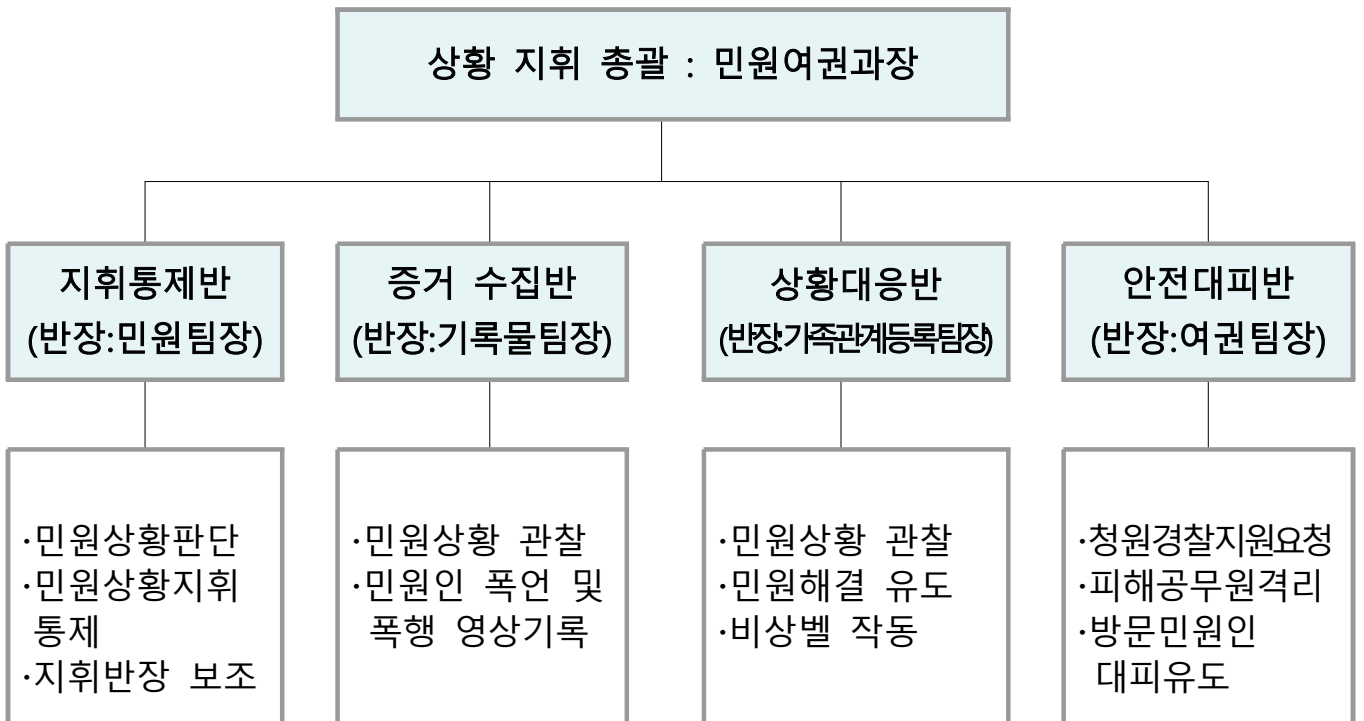
- 유기한 민원 지연예방을 위해 새올행정내 민원처리사전예고 포틀릿 적용(2022.12.30)
- 처리기한 2일내 민원 매일 예고(독촉)공문 발송
- 민원처리 마일리지제 운영 및 우수공무원 시상(2022.12.30. / 3명)
- 민원 지연처리 처분기준 마련

○ (민원지연 일수 및 지연 횟수에 따른 징계 및 처분기준)

구분	지연 일수				지연 횟수				비고
	행정상	신분상			행정상	신분상			
	1~2일	3~4일	5~6일	7일 이상	1~2회	3회	4회	5회 이상	
처분내용	자체교육	주의	훈계	경징계	자체교육	주의	훈계	경징계	연간횟수

□ 민원담당 공무원의 안전한 근무환경 조성

- 「대전광역시 중구 민원업무담당공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례」 제정·시행 (2022.12.21.)
- 민원실 입구 안전요원 배치
- 비상상황 대비 모의훈련 실시: 2022. 8월
 - 구 민원실·동 행정복지센터, 중부경찰서 합동
 - 폭언·폭행 등 비상 즉시 대응가능한 비상대응팀(직원별 역할 분담) 구성
 - 특이민원 유형별 대응요령 숙지, 행정기관-경찰관서 간 공조체계 강화
 - 비상대응반 편성 / 4개반 21명
 - 비상상황 발생시 즉시 대응 할 수 있도록 직원별 역할 부여
- 민원여권과 비상대응반 편성표



4 2022년 민원행정 서비스평가 결과 분석

□ 2022년 행정안전부 민원서비스 종합평가 ‘마’ 등급 선정

- 종합등급은 평가군 평균 76.46점 보다 12.96점 낮은 63.50점 획득으로 아주 미흡한 수준으로 “마”등급
 - 민원만족도는 우수한 수준인 “나”등급
 - 민원제도 운영, 국민신문고민원 처리, 고충민원 처리는 미흡한 수준인 “라”등급
 - 민원행정 전략 및 체계는 매우 미흡한 수준인 “마”등급
- ⇒ (전부서)민원서비스 종합평가 추진상황 보고회 개최 / 부구청장 주재(2023.3.3.)

○ 평가결과 및 개선사항

구 분 (평가항목)	평가결과	개선사항
민원행정 전략 및 체계	<ul style="list-style-type: none"> ▸ 민원행정 및 제도개선 계획 수립 및 제도개선 우수사례 발급 미흡 ▸ 기관특성을 반영한 제도개선 미흡 ▸ 기관장의 민원행정 관련 활동. 성과 미흡 ▸ 다양한 민원우수 인센티브 프로그램 운영 미흡 ▸ 표창 실적확인 불가 등 증빙 자료 입력 부실 ▸ 원스톱민원창구 미설치 및 민원 조정위원회 미운영 	<ul style="list-style-type: none"> ▸ 민원행정(민원여권과), 특수시책(기획조정실), 적극행정 및 고충민원(감사실) 등 부서별 우수사례 적극 발굴 ▸ 안전한 근무환경 조성 보완 추진 ▸ 휴대용 보호장비 장비(웨어러블캠) 도입운영 ▸ 기관장 민원행정 대내활동 -민원담당공무원과의 소통의 시간 활용 ▸ 우수직원에 대한 인센티브 제공 -표창수여 수여 및 포상금 지급 (200천원*5명) ▸ 심리상담센터 설치 민원실내(찍수달넛째주(수)16:00~18:00 ▸ 동 포함 비상대응반 편성 추진 ▸ 원스톱민원창구 설치허가전담창구 ▸ 민원조정위원회 : 수시

<p>민원제도 운영</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 민원처리상황 확인.점검 및 개인정보보호 교육, 개인정보 및 조치계획.조치이행 실적 저조 ▶ 민원행정 및 제도개선 미흡 (창의성, 노력도, 효과성,확산가능성 등) ▶ 행정정보공동이용.공공마이데이터 활용 운영 실적 미흡 ▶ 유기한 법정민원처리 단축율 저조 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 민원처리상황 확인.점검결과 기관장에게 보고 : 월 1회 이상 ▶ 행정정보공동이용.공공마이데이터활용 추진 : 회계정보과 ▶ 민원처리 상황 확인.점검 및 처리기간 만료 2일전 예고 독촉 공문 발송<계속>
<p>국민신문고 민원 처리</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 국민신문고 처리(충실도.신속도 등) 미흡 ▶ 국민생각함 활동(안건등록, 반영도) 미흡 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 지속적 점검 추진을 통한 관리 수준 제고 <ul style="list-style-type: none"> - 내용요지, 부서명, 담당자, 연락처 정보를 명시한 세심한 민원답변 - 국민생각함 플랫폼 적극활용 하여 국민의 행정 참여 보장 및 정책 홍보(기획조정실) - 신속한 담당자 지정으로 처리 기간 준수 및 이송 신속도 제고
<p>고충민원 처리</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 고충민원 처리(적극행정) 노력저조 ▶ 고충민원처리 점검 미흡 ▶ 시민 고충민원처리위원회 (옴부즈만) 미운영 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 고충민원처리율, 제도개선 권고과제 이행률 등 지속적인 관리노력 <ul style="list-style-type: none"> - 처리결과에 대한 주기적 점검 실시 - 시민 고충민원처리위원회(옴부즈만) 제도 설치 및 구성 추진(감사실)
<p>민원만족도</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 민원만족도 기관별 평가대비 저조 ▶ 시민이용편의 정확도.공정성 저조 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 민원처리 과정에 대한 충분한 안내 및 절차에 의한 업무처리 <ul style="list-style-type: none"> -민원만족도 제고 노력 -민원담당자 친절 교육 : 매월 1회 -외부강사 초빙 전직원 대상 친절 교육 실시 : 연 2회 -민원만족도 설문조사 : 연 2회 -시설이용편의성, 정확도.공정성 제고 -관련부서와 함께 지속 노력 필요

Ⅲ. 2023년 민원행정 추진방향

목표

국민 모두가 편리하고 행복한 민원서비스 제공

핵심
가치

비대면·디지털
민원 서비스 확대

수요자 중심의
민원서비스 환경 조성

모두를 배려하는
민원환경 제공

추진
과제

① 비대면·디지털 민원 서비스 확대로 국민 편의성 향상

1. 디지털정부 서비스 제공 기반 확대
2. 생활밀접·맞춤형 공공서비스 확대
3. 디지털 민원 서비스 확대
4. 민원사무 정비 및 간소화

② 수요자 중심의 민원 서비스 제공환경 조성

1. 법과 원칙에 근거한 민원처리 절차의 준수
2. 신속한 복합민원 위한 제도 운영
3. 국민의 생명·안전 관련 민원 처리체계 구축
4. 민원인 권익 보호 강화

③ 모두를 배려하는 민원환경 및 편의 제공

1. 민원취약계층 편의 확대
2. 안전한 민원환경 구축

④ 민원·행정 서비스 개선 및 역량 제고

1. 민원서비스 수준 제고를 위한 종합평가 준비
2. 민원 공무원 역량강화

전년 대비 달라진 기본지침 주요내용

- ◆ **온라인 사용이 가능한 모바일 국가보훈등록증 발급 추진**
 - * 국가유공자법 시행령 개정으로 모바일 국가보훈등록증 시범발급(4월) 및 전국발급(6월)
- ◆ **오프라인 서비스의 온라인화 및 모바일 앱 개편 등 정부24 서비스 개선**
 - * 국민이 자주쓰는 방문·우편·팩스 등 비온라인 민원사무 중 11종을 온라인화
 - ** 민원 서비스 신청 시 입력항목을 간소화 할 수 있도록 모바일 앱 전용 서비스 개선
- ◆ **국민 생활을 지원하는 생애주기별 원스톱 통합서비스 지속적인 확대**
 - * 신규(다문화가족 정착지원) 추가 및 기능확대 4종(온종일 돌봄, 꿈청소년, 노후생활, 전입신고)
- ◆ **국가보조금 맞춤형 서비스(보조금24) 및 맞춤형안내 대상 확대**
 - * 공공기관 및 교육청 수혜서비스 추가 제공, 가족관계등록부상 분리세대까지 확대하여 안내
- ◆ **국민편의 제공을 위한 주민등록증 발급절차 개선**
 - * 신규 주민등록증을 전국 모든 시·군·구에서 신청 및 정부24를 통한 온라인 신청 가능, 주민등록증 방문 수령 시 전국 모든 읍·면·동 주민센터에서 수령 가능
- ◆ **공공자원 개방·공유서비스(공유누리) 이용 활성화**
 - * 이용자가 아이디·비번없이 서비스 이용이 가능하도록 간편인증 및 비회원 로그인 방식 도입
- ◆ **민원인 요구에 의한 공공 마이데이터 민원 처리 확대**
 - * 건설기계등록원부, 운전경력증명서 등 전자정부법에 따른 본인정보 종류 확대(95종→159종)
- ◆ **디지털 기술을 활용한 모바일 전자증명서 확대 및 이용 활성화**
 - * 동물등록증 등 전자증명서 발급 및 일반법인 대상 설명회 등 확대
- ◆ **민원사무 정비를 통한 정확한 민원정보 제공 및 구비서류 감축**
 - * 부적절한 민원명 일제정비 및 국민이 이해하기 쉬운 용어로 민원정보 안내, 검색 편의 제공
- ◆ **「민원처리법 시행규칙」 개정에 따른 민원 처리 절차 및 제도 개선**
 - * 민원실 안전요원 배치 기준 마련, 다수인관련민원등에 대한 민원조정위원회의 심의 절차 구체화, 법정민원 신설 사전진단 및 협의 절차와 방법 개선 등
- ◆ **민원공무원 보호 및 격려를 위한 법적 근거 강화 시행**
 - * 「민원처리법 시행령」 개정('22.7.11.개정, '23.4.1.시행)을 통한 안전한 민원환경 구축, 안전장비의 운용, 기관 차원의 법적 대응 및 지원 등 민원공무원 보호조치 강화
- ◆ **국민 참여를 통한 민원제도 개선 및 우수사례 발굴·선정**
 - * 대국민 공모를 통한 과제 발굴, 온국민 소통 및 국민 생각함을 활용한 발굴과제 구체화

IV. 과제별 세부추진 계획

① 비대면·디지털 민원 서비스 확대로 국민편의성 향상

1. 디지털정부 서비스 제공 기반 확대

① 모바일신분증 시행

- (운전면허증) '22.7월부터 전국 운전면허시험장 및 경찰서 민원실에서 모바일 운전면허증 발급 개시
 - 도로교통법 시행규칙 개정('22.1월)을 통해 현행 운전면허증과 동일한 법적 효력 부여
- (국가보훈등록증 구 국가유공자증) '23.4월 시범발급을 거쳐 6월 전국발급예정
- (행정 사항) 기존 신분증과 차별없이 신원확인 목적 등으로 활용

② 주민등록 모바일 신원확인 서비스

- (개 요) 주민등록증에 수록된 사항을 정보무늬(QR)와 함께 스마트폰 화면에 표출해주고, 이의 진위를 확인하여 신원확인도 해주는 서비스
- (행정 사항) 실물 주민등록증으로 확인한 것과 동일 효력

③ 무인민원발급기 운영 및 개선

- 운영현황 : 12대
 - 2022년 발급량: 90,422건
 - 24시간 운영대수: 7대(58%)
 - 발급종수: 주민등록 등·초본 등 119종(설치장소별 상이)
 - 효율적 재배치 추진 및 법인인감발급용 통합무인발급기 설치추진
- 장애인 접근성 제고: 시각장애인용 키패드 등 장애인 이용 필수규격 7종 의무 탑재 및 선택규격 적극 적용

필수규격 (7종)	① 시각장애이용 Keypad(0-9까지의 숫자, '취소'/'정정'/'확인' 버튼) ② 시각장애이용 음성안내 ③ 청각장애인 메시지 안내 ④ 주요 조작부에 점자 라벨 부착(키패드, 수수료 투입 장치, 전자적 본인확인 장치) ⑤ 이어폰 소켓 ⑥ 화면 확대 기능 ⑦ 휠체어 높이 맞춤형
선택규격 (2종)	① 촉각 모니터 ② 마이크 등 보조장치 활용한 음성인식

○ 수수료 결제수단 다양화

- 현금 이외에 신용카드, 체크카드, 모바일 간편결제 추가
- 새로운 발급기에 비접촉식 터치스크린 및 데이터 통신 기능 (NFC, QR 등 바코드 리더기)이 추가되어 이용 편의 개선

○ 무인민원발급기 주기적 점검 및 발급용지 위탁관리 금지

- 정기적 유지보수 및 CCTV 등 정기점검
- 원격제어 프로그램 금지: 프로그램 변경 및 장애 조치시 담당자 입회
- 발급용지 위탁관리 금지: 이중 캐비닛 보관 및 수불대장 작성

○ 2022년 발급실적 및 운영현황표

연번	설치장소	운영시간		발급실적	비고
		평 일	토·일		
1	중 구 청	24시간	24시간	18,291	
2	산성동 행정복지센터			11,419	
3	선 병 원			4,174	
4	성 모 병 원			6,714	
5	충남대학병원			16,108	
6	은행선화동 행정복지센터	08:30~18:30	미운영	7,964	2023년 24시간 확대운영
7	문화1동 행정복지센터	08:30~18:30	미운영	5,181	
8	중앙로 지하상가 A	06:00~23:00	06:00~23:00	3,798	
9	대전테크노파크	06:00~22:00	06:00~22:00	2,673	
10	대전세무서	09:00~18:00	미운영	10,242	
11	병무청	08:00~18:00	미운영	3,858	
12	대림빌딩	08:00~22:00	08:00~22:00	2023.3월 설치	

4 어디서나 민원처리제 활성화

○ 어디서나 민원(Fax민원)

구청·동 행정복지센터 민원실에서 학교, 국세청 등 다른 행정기관의 증명서 등을 접수·교부하여 민원인 편의 제고
(대상민원) 졸업·성적증명, 국세납세증명, 소득금액증명 등 129종

○ 통합폐업신고 원스톱 서비스

각종 폐업신고 시 세무서 등을 각각 방문하지 않고 한 곳만 방문하여 폐업신청

○ 생활자격·면허증 발급서비스

국민생활과 밀접한 생활자격·면허증을 가까운 시군구 또는 온라인으로 신청 및 수령

○ 민원처리법령상(민원처리법 시행규칙 제5조 개정) 위임장 서식을

수정하여 어디서나 민원의 대리 신청 시 위임장 사용의 혼란 방지

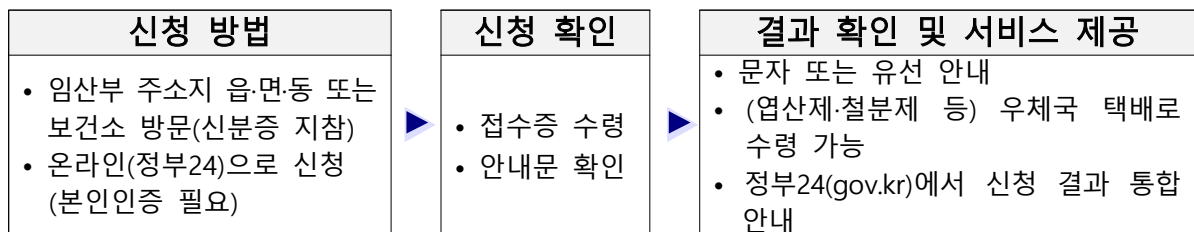
2. 생활밀접·맞춤형 공공서비스 확대

1 생활민원 부문 원스톱 서비스 확대

- **맘편한 임신** : 중앙·지자체에서 제공하는 각종 임신지원 서비스를 한 번에 안내받고 통합하여 신청·제공하는 서비스('21년 4월~)

▶ 맘편한 임신 신청 절차

- 오프라인 : 임신부 주민등록주소지 읍·면·동 주민센터 또는 보건소 방문 신청
- 온라인 : 정부24(gov.kr) 포털에서 신청



○ **행복출산** : 각종 출산지원 서비스를 한 번에 안내받고 통합하여 신청·제공하는 서비스('16년 3월~)

▶ **행복출산 신청 절차**

- 오프라인 : 출생자 주민등록주소지 읍·면·동 주민센터 방문 신청
- 온라인 : 정부24(gov.kr) 포털에서 신청(출생신고 후 가능)

신청 방법	신청 확인	결과 확인 및 서비스 제공
<ul style="list-style-type: none"> 출생자 주소지 읍·면·동 방문 (신분증 지참) 온라인(정부24)으로 신청 (본인인증 필요) 	<ul style="list-style-type: none"> 접수증 수령 안내문 확인 	<ul style="list-style-type: none"> 문자 또는 유선 안내 (전기·가스·지역난방) 차월고지서에 감면 반영 등 정부24(gov.kr)에서 신청 결과 통합안내

○ **안심상속** : 상속인(후견인)이 금융거래, 토지, 건축물, 세금, 자동차 등 사망자(피후견인)의 재산조회를 통합 신청하는 서비스('15년 6월~)

▶ **안심상속 신청 절차**

- 사망자의 주민등록상 주소지 주민센터 등에서 사망신고와 동시에 신청
- 이미 사망신고가 되어 있는 경우, 가까운 주민센터 등을 방문하거나 정부24(gov.kr)에서 온라인으로 신청 가능(단, 사망일이 속한 달의 말일부터 1년 이내)

신청 방법	신청 확인	결과 확인 및 서비스 제공
<ul style="list-style-type: none"> 가까운 시구, 읍면동 방문 (신분증 지참) 온라인(정부24)으로 신청(본인 인증 필요) 	<ul style="list-style-type: none"> 접수증 수령 안내문 확인 	<ul style="list-style-type: none"> 7~20일 이내 결과 통보 토지·지방세는 방문·문자·우편, 건축물·자동차·어선은 문서·구술 중 선택 금융·국세·연금 등은 홈페이지 확인

○ **온종일 돌봄** : 중앙 및 지자체*에서 제공하는 영유아·초등돌봄 서비스를 정부24에서 한 번에 조회·신청 및 결과 확인

신청 방법	신청 확인	결과 확인 및 서비스 제공
<ul style="list-style-type: none"> 온라인(정부24)으로 신청 	<ul style="list-style-type: none"> 정부24 MY GOV 또는 신청인 휴대전화 SMS 	<ul style="list-style-type: none"> 정부24(gov.kr)에서 신청 결과 통합안내

○ **꿈 청소년** : 학교 밖 청소년 등 도움이 필요한 청소년을 위한 상담, 분야별 서비스* 통합 안내 및 신청, 시설 위치 찾기 등 서비스 제공

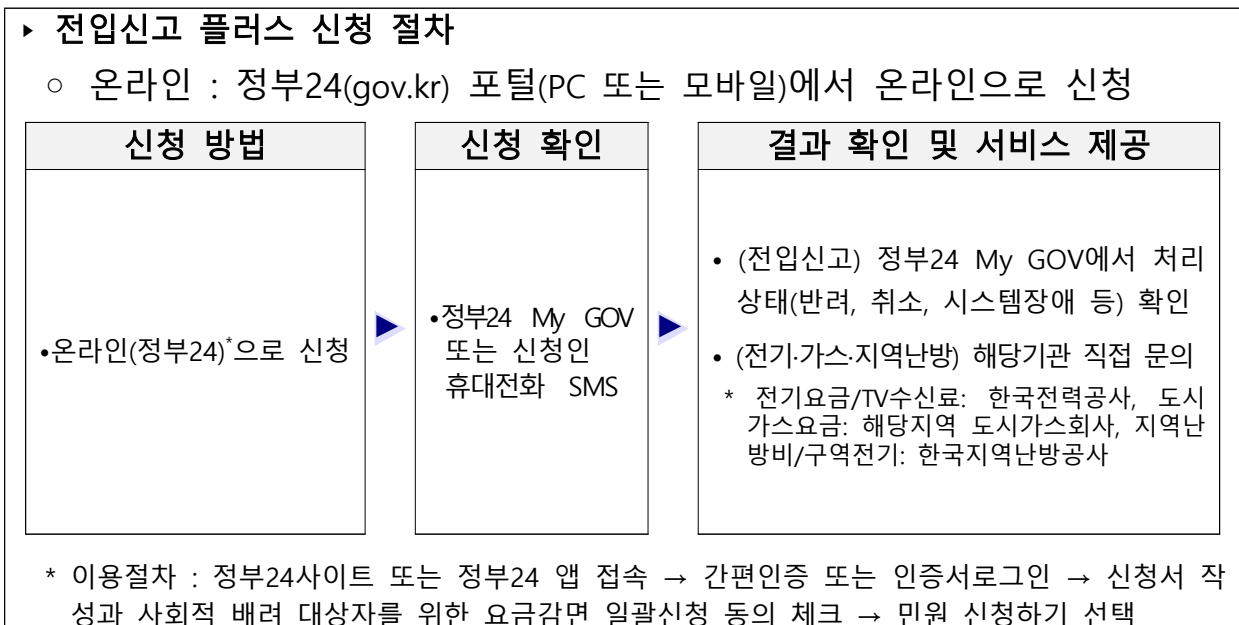
* 경제적·문화적 지원, 상담, 교육 지원, 학교 밖 청소년, 안전·보건 지원 등

서비스명	서비스 내용
청소년상담	○ 1388청소년사이버상담센터 온라인 상담 연계
내일이룸학교	○ 학교 밖 청소년 직업훈련 프로그램 신청
학교 밖 청소년 종합지원	○ 학교 밖 청소년 교육·직업체험·보건 지원
학교 밖 청소년 도움센터	○ 학교 밖 청소년 학습·상담·진로 지원 및 교육참여수당 지급 (서울시 지역)
미취학·학업중단 학생 학습지원	○ 의무교육단계 미취학·학업중단 학생 대상 학습프로그램 연계
위기청소년 특별지원	○ 위기청소년에 대한 생활·학업·보건·자립·상담·법률 등 지원
청소년증 재발급	○ 청소년의 신분 확인, 교통·문화 시설 등에서의 할인 혜택 등 제공
문화누리카드·스포츠 강좌이용권 자격 확인	○ 기초생활수급자, 차상위계층, 한부모가족 등 저소득가정 청소년대상 문화누리카드 및 스포츠강좌 이용권 자격확인 서비스 ※ 신청자격 확인 ⇒ 해당 사이트에서 신청
여성청소년 생리대 바우처 지원	○ 저소득층 여성청소년의 건강한 성장을 위해 생리대 지원
청소년시설	○ 청소년상담복지센터, 청소년지원센터꿈드림, 청소년쉼터, 청소년자립 지원관 등 4종에 대한 상세정보 및 지도서비스 제공

※ 신청방법 : 정부24(gov.kr) > 원스톱서비스 > 꿈청소년에서 원하는 서비스 선택 후 신청

○ 전입신고 플러스 : 전입신고와 동시에 요금감면대상자*가 별도 서류 제출 없이 전기(TV수신료 포함)·가스·지역난방 요금감면을 정부24에서 한 번에 통합신청('20.4월)

* 기초생활보장수급자, 차상위계층(한부모가족 포함), 장애인(중증), 국가보훈대상자, 다자녀·대가족·출산가구



○ **노후생활** : 노후생활을 위한 **건강 및 상담서비스, 교육.일자리 통합신청, 요금할인 서비스*** 등 신청 및 안내

* 도시가스 요금, 지역난방비, 이동통신, 전기요금, TV수신료, 유선전화·초고속인터넷 요금

▶ **노후생활 지원 서비스 신청 절차**

- 온라인 : 정부24(gov.kr) 포털(PC 또는 모바일)에서 온라인으로 신청

신청 방법	신청 확인	결과 확인 및 서비스 제공
<ul style="list-style-type: none"> • 온라인(정부24)*으로 신청 	<ul style="list-style-type: none"> • 정부24 My GOV 또는신청인 휴대전화 SMS 	<ul style="list-style-type: none"> • 문자 또는 유선 안내 • 정부24(gov.kr)에서 신청 결과 통합 안내

* 이용절차 : 정부24사이트 또는 정부24 앱 접속 → 간편인증 또는 인증서로그인 → 신청서 작성과 개인정보 동의 체크, 서비스 일괄 신청 등 → 민원 신청하기 선택

서비스명	서비스 내용
건강관리 통합신청	○ 체력측정 예약, 건강관리 온라인 상담, 119 안심콜 신청
교육 일자리 통합신청	○ 생애경력설계 교육, 노후준비 교육, 노인 일자리 사업
통합요금할인 신청	○ 도시가스·지역난방비·전기요금 할인 신청
상담서비스 통합신청	○ 가족관계, 귀농귀촌, 노후준비 방문상담 예약
연금 조회 및 알림예약	○ 예상연금액 한 번에 확인, 노후생활 지원 서비스 문자 안내
노후생활 지원서비스	○ 법률복지 상담 예약, 내가 먹는 약 한눈에, 각종 증명서 발급
기타 서비스	○ 주택연금 이용현황 및 가입증명서 발급, 전기요금 조회

② **국민비서(구뵘) 서비스 확대**

- 기관별로 발송하는 다양한 알림, 고지를 하나의 채널(민간 모바일 앱)로 알려주고, 다양한 정부서비스에 대해 궁금한 사항을 **24시간 챗봇**으로 상담해주는 **온라인 개인비서 서비스***(21.3.29. 개통)

* 모바일 앱 또는 국민비서 홈페이지(www.ips.go.kr) 접속·이용

52종 행정정보*를 국민이 선택한 **모바일 앱****이나, 문자메시지로 전달해주는 서비스

- **상담서비스 제공**

다양한 분야*의 정부서비스, 제도 등에 대해 24시간 **채팅로봇** 또는 **인공지능 스피커****로 물어보고, 답변받는 서비스

○ 알림·고지서비스 종류 및 상담서비스 분야 대폭 확대

	'22.1월	'23.1월
알림·고지 서비스	9종 ■ 교통과태료 납부기한, 건강검진, 국세고지서 발송안내, 운전면허 적성검사 갱신 등	52종(43종 추가) ■ 휴면예금, 국민연금 가입내역, 1365자원봉사, 자동차 검사, 전기요금 안내 등
상담 서비스	11종 ■ 개인정보보호, 전자통관, 공무원연금, 사이버범죄, 자연휴양림, 민원사무안내 등	36종(25종 추가) ■ 국민콜110, 유치원입학, 보조금 24, 특허상담, 청약홈, 지방세, 고속철도SRT, 소비자24 등

③ 국가보조금 맞춤형 서비스(보조금24) 제공

- 여러 창구나 웹사이트 방문할 필요없이 중앙부처·지자체 등의 수혜 서비스(현금·현물 등)를 개별 맞춤형서비스로 제공



- 개인·가구특성 등을 직접 입력할 필요가 없이 정부가 보유한 개인 정보 등을 행정정보공동이용을 통해 연계·확인

※ 사전에 개인정보 이용동의 필요

④ 주민등록증 발급절차 개선

- 신규 주민등록증 발급 신청 전국 확대 / 주민등록법 시행령 '22.7.11.공포, '23.1.12.시행
(기존) 주민등록지 시·군·구에서만 신청 가능
(변경) 신규증 발급 신청기관 전국으로 확대

- 주민등록증 방문 수령지 전국 확대
(기존) 신청기관 또는 주민등록기관
(변경) 신청인이 원하는 전국 모든 읍·면·동 행정복지센터('23.1.12.시행)

- 신규 주민등록증 온라인(정부24) 신청 개시('23.2.1.시행)
정부24 신청 후 6개월 이내에 신청인이 원하는 지문등록기관(읍·면·동 행정복지센터)을 방문하여 지문등록 하면 발급신청 완료

⑤ 공공자원 개방·공유 서비스(공유누리) 활성화

- 정부기관의 공공개방자원을 한번에 검색·예약할 수 있는 공공자원 개방공유 통합플랫폼 「공유누리(eshare.go.kr)」 서비스* 제공
 - 이용대상: 대한민국 국민, 체류 외국인
 - 이용시간: 공무원이 사용하지 않는 유휴시간으로 주간의 일부 시간대와 야간, 주말이 해당되지만 기관의 여건에 맞게 자율적으로 설정 가능
 - 신청방법: 공유누리에 접속하여 이용예약 또는 전화·방문 예약

- 행정사항
공유누리 사이트 등록 자원 확대 및 개방시설자원에 현판 부착

3. 디지털 민원 서비스 확대

① 공공 마이데이터 서비스 확대

○ (주요내용)

민원인이 민원접수·처리기관을 통해 본인정보를 제공요구 하는 경우, 구비서류 등의 행정정보를 보유기관으로부터 제공*받아 민원 처리

* 정보주체인 국민의 요구에 따라 행정·공공기관이 보유한 본인 행정정보를 본인 또는 제3자에게 제공

민원의 처리과정에서 본인정보 활용여부를 국민이 결정할 수 있도록 보장하고, 종이서류의 불필요한 발급·접수를 방지

○ (제공정보) ^{민원처리법}가족관계등록사항별 증명서 등 19종, ^{전자정부법}주민등록정보, 국민연금가입증명 등 159종

○ (신청방법)

e-하나로 활용 : 본인정보 공동이용 사무신청 및 민원신청 서식 변경

※ 민원처리법에 따른 19종의 본인정보에 한정

전자문서지갑 활용 : 기관 지갑 생성 및 민원인, 접수기관 안내

묶음정보* 활용 : 묶음정보 신청 및 시스템 구축·연계

② 전자증명서 확대 및 이용 활성화

○ 주민등록표등·초본 등 국민이 많이 찾는 민원 341종*을 전자증명서로 발급하고, 공공·민간앱 33개**에서 열람 또는 제출 가능

* 전자증명서의 종류(행안부 고시 제2023-86호) : ①주민등록표등·초본 ②예방접종증명 ③가족관계증명서 ④건강보험자격득실확인서 ⑤성적증명서 ⑥국민연금가입자증명 ⑦소득금액증명 ⑧운전경력증명서 ⑨건강보험료납부확인서 ⑩초·중등졸업(예정)증명 ⑪사업자등록증 등

○ 민원처리 담당자는 민원인이 민원처리를 위해 제출한 전자증명서를 e하나로민원(중앙) 및 서울·시도행정시스템(지자체)에서 확인

③ 행정정보 공동이용 확대 및 관련 구비서류 요구 금지

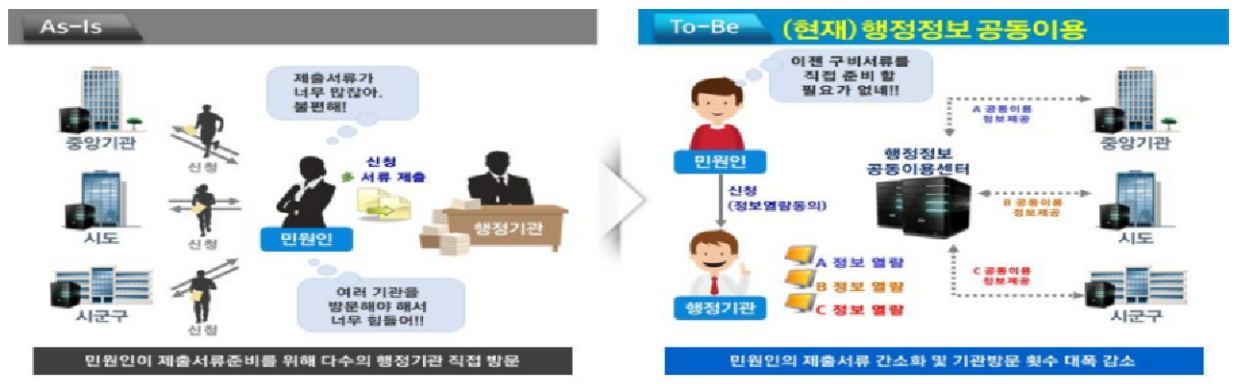
- (행정정보 공동이용) 행정기관 등에서 수집·보유하고 있는 행정정보를 다른 행정기관 등에서도 **이용***할 수 있도록 하는 제도

* 국민들이 각종 민원신청시에 필요한 구비서류를 제출하지 않아도 민원담당자가 전산망으로 확인하여 민원을 처리하는 전자정부 서비스

- 민원처리기준표상 공무원 확인사항에 해당하는 행정정보 공동이용 구비서류 정보를 숙지하여 **민원인에게 불필요한 구비서류 요구 금지**

※ 행정정보 공동이용이 가능한 구비서류 정보는 164종(22.12월 기준)

- 공무원 확인사항에 해당하는 구비서류 정보는 **민원인(정보주체)에게 행정정보 공동이용 사전동의를 받은 후 e하나로민원***에서 확인



* e하나로민원(행정정보 공동이용시스템 공동이용업무포털, www.share.go.kr)

④ 비대면 자격확인 서비스 확대

- 장애인, 기초생활보장수급자, 국가유공자, 지역주민 등 일정 조건에 해당하는 자가 **온라인으로 공공서비스 신청 시**

신청자 본인의 동의하에 정보연계를 통한 실시간 자격확인으로 별도 서류제출 없이 **요금을 감면받을 수 있는 서비스**

- 공공기관(한국전력 등)에서 제공하는 **공공재화(전기, 가스, 난방 등) 요금 감면**
- 공공시설 이용요금 감면뿐만 아니라 **다양한 복지혜택 자격여부 확인에도 활용 가능(스포츠강좌 이용권, 평생교육바우처 등)**

⑤ 복지포털(복지로) 시스템 운영(<http://www.bokjiro.go.kr>, 모바일웹/앱)

- 각 부처와 지자체 복지서비스 정보를 모아 한눈에 볼 수 있도록 제공하고, 맞춤 검색에서 온라인 신청까지 실생활 중심의 복지 정보와 서비스 제공

국민에게 복지정보와 혜택을 알려주고 국가복지정책 체감도 제고

시간·장소 제약 없는 복지서비스 온라인 민원서비스 제공

복지 사각지대 발굴 기능 및 국가 보건·복지 재정 건전성 향상

○ (주요 제공서비스)

모의계산 : 기초연금 등 10종 복지서비스별 수혜 대상 여부 자가진단

맞춤형급여안내(복지멤버십) : 받을 가능성이 있는 복지서비스를 맞춤형으로 찾아 안내해주는 제도로 신청인의 공적자료 기반으로 자동 판정

복지지갑 : 복지수급현황 등 개인의 복지 현황을 직관적으로 확인

온라인 신청 : 시간·장소 제약 없이 복지서비스 신청과 민원·증명서 발급 등을 온라인*으로 신청

복지도움 요청 : 도움이 필요한 본인 또는 이웃의 사연을 작성하면, 주민센터·보건복지상담센터 등의 연결을 통해 도움 지원

보건복지 부정수급 신고 : 부정한 방법으로 정부 보조금이 쓰이는 복지시설·의료기관개인의 부정수급을 익명 또는 실명으로 신고

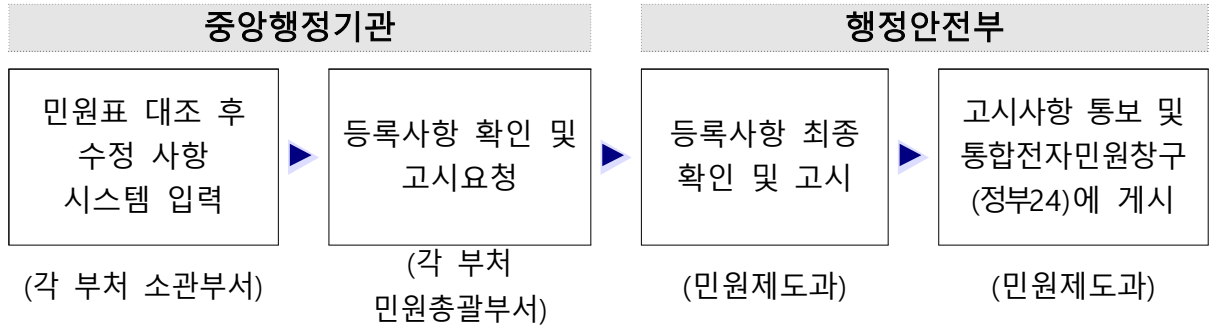
4. 민원사무 정비 및 간소화

① 민원처리기준표 관리 및 정비 추진

- 법령 제·개정으로 민원이 신설·변경·폐지될 경우 해당 행정기관의 요청에 의하여 행정안전부가 원처리기준표를 매월 관보에 고시하고 통합전자민원창구(정부24) 게시

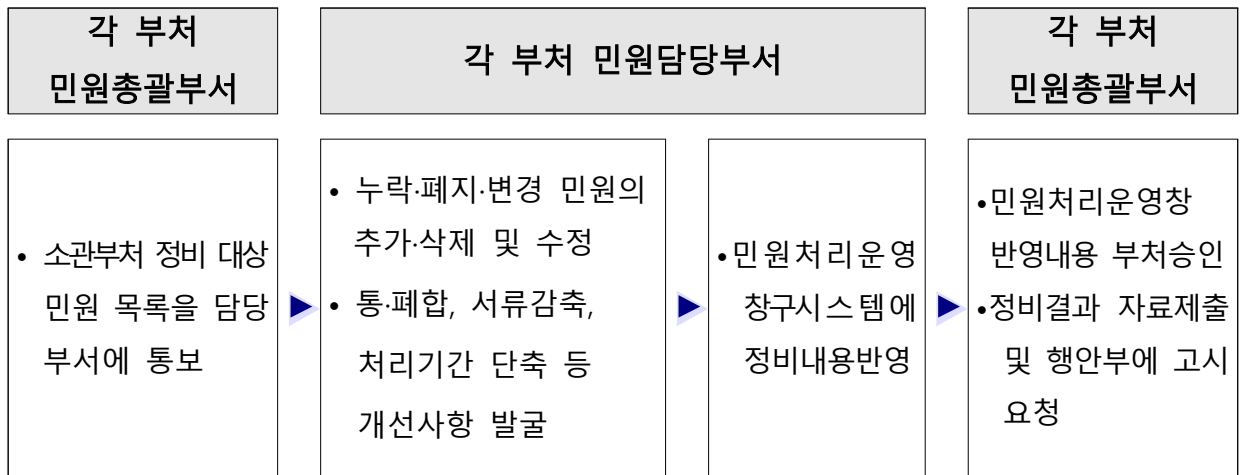
- 고시항목: 민원명, 신청방법, 신청자격, 근거법령, 접수·처리 기관 및 기간, 구비서류, 수수료

○ 고시절차 매월 관보 고시 및 정부24 게시



② 민원 일제정비 추진

- 정비대상 : 법정민원(민원처리기준표 등록 민원 5,963종, '22.12월말 기준)
- 정비방법 : 행안부 권고 및 부처 자체 발굴을 통해 부처별 정비 추진
- 정비유형 : 유사 민원 통·폐합, 실효성 검토, 누락 민원 발굴 등
- 정비일정 : 계획통보(4월) → 소관 민원 정비 중간점검(6월) → 정비 완료 및 최종 결과 제출(9월) → 일제정비 결과 보고(10월)



③ 자치법규에 근거한 민원(자치민원) 관리

- 자치민원처리기준표 운영을 통해 민원정보를 적시에 제공하고 구비서류, 민원서식 등 자율진단 및 정비를 통해 민원신청 편의 제고
- 정확한 민원정보 제공을 위한 '자치민원처리기준표' 도입·운영

④ 민원편람 비치 등 민원정보 검색편의 제고

- 각 기관은 민원창구에 민원편람*을 비치하거나, 「정부24」 등 인터넷에 게시된 민원정보 검색이 가능하도록 컴퓨터 설치
 - * 민원의 종류별로 신청서식, 구비서류, 처리주무부서, 경유기관·협의기관, 처리절차, 처리기간, 심사기준, 수수료, 그 밖에 민원에 관한 안내에 필요한 사항을 적시
- 분기별 민원편람 정비 및 홈페이지 게시
 - 23개 부서, 758건 민원 수록 및 93건 정비 / ' 23.1분기 기준
 - 관련법령의 제·개정, 폐지사항
 - 조직개편에 따른 내용 추가·삭제
- 민원실내 인터넷 민원정보 검색 및 출력이 가능한 PC 및 프린터기 설치 운영 중.

② 수요자 중심의 민원 서비스 제공환경 조성

1. 법과 원칙에 근거한 민원처리 절차의 준수

① 「민원처리에 관한 법률」 시행규칙 개정('23년 개정)

- 민원처리담당자 보호조치 : 민원인의 폭언·폭행 등으로부터 민원 처리 담당자를 보호하기 위한 구체적 조치방안 마련
(영 제4조, 시행규칙 제1조의2)

현행	개선
<p>< 신 설 ></p>	<p>⇒</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 민원 처리 담당자의 안전을 보장하기 위한 영상정보처리기기·호출장치·보호조치음성안내 등 안전장비의 설치 및 안전요원 등의 배치 ② 민원인의 폭언·폭행 등과 관련, 증거 수집을 위한 불가피한 조치로서 휴대용 영상음성기록장비, 녹음전화 등의 운영

- **병합 접수** : 5인 이상이 동일한 취지의 민원을 신청하는 경우 병합 접수하여 신속하고 효율적인 민원 처리가 가능하도록 규정(영 제6조)

현행	개선
< 신 설 >	① 5인 이상이 동일한 민원 신청시 병합접수

- **전자민원창구 신청 민원의 접수 기한** : 전자민원창구로 신청된 민원의 접수 기한 규정(영 제6조)

현행	개선
< 신 설 >	① 전자민원창구로 신청된 민원은 소관 행정기관의 전자민원창구에 도달한 때로부터 8근무시간 이내 접수

- **민원실 운영** : 효율적인 민원실 운영을 위한 근거 마련(영 제8조의3, 시행규칙 제4조의2)

현행	개선
< 신 설 >	① 민원실의 1일 운영시간 규정(오전 9시~오후 6시) ② 민원인 접근의 편의를 위하여 행정기관 외의 공공장소 등에 다양한 형태의 민원실을 설치하여 운영 ③ 민원실의 운영시간이나 운영방법은 각 행정기관의 특성에 따라 훈령·예규·고시 또는 지방자치단체의 조례로 정함

- **다수인관련민원등에 관한 민원조정위원회 심의** : 종결처리된 후 다시 접수된 반복민원등의 심의를 통하여 민원인의 권리구제 강화 (영 제38조의2, 시행규칙 제11조의2)

현행	개선
<p>< 신 설 ></p>	<p>⇒</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 다수인관련민원과 법 제23조제1항에 따라 종결처리된 후 다시 접수된 민원(다수인관련민원등)에 관한 사항을 연 1회 이상 심의하도록 규정 ② 행정기관의 장은 '다수인관련민원등' 중,민원인의 권리보호 및 권익구제를 위하여 필요하다고 인정하는 사안 심의 가능 ③ ②에 따른 심의사항이 없는 경우 법 제 34조제1항제1호의 사항을 심의

- 어디서나 민원처리제 : 민원처리법령상 위임장 서식을 수정하여 어디서나 민원의 대리 신청 시 위임장 사용의 혼란 방지(시행규칙 제5조)
- 법정민원 신설 사전진단 및 협의 : 유사·중복되는 법정민원의 신설을 억제하고, 불필요한 구비서류 요구 등 점검(시행규칙 제13조)

2 민원 처리 절차

□ 민원의 신청 및 방법

- 민원의 신청은 문서(전자정부법 상 전자문서 포함)가 원칙

* 예외 : 기타민원, 구두로 신청하는 간편민원

- 직접 방문할 필요가 없는 민원은 팩스·인터넷·우편 등으로 신청 가능

□ 민원의 접수

- 민원서류는 민원실(통합전자민원창구 및 전자민원창구 포함)에서 접수 후 민원문서로 즉시 등록·처리 접수 후 처리부에 기록 및 접수증 발급, 처리 절차 및 소요기간 안내

- 법령에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고 **부당한 접수 보류·거부·반려 금지 및 불필요한 서류 요구* 금지**(민원처리법 제9조, 제10조)

* (예시) 토지형질변경 허가 심의 시 주민동의서의 관행적 첨부 요구

- **5명 이상**의 민원인이 **동일한 취지**의 민원을 신청한 경우에는 이를 **병합하여 접수**(시행령 제6조⑥)
- 전자민원창구로 민원이 신청된 경우에는 그 민원이 소관 행정기관 전자민원창구에 도달한 때부터 **8근무시간** 이내 접수

□ 민원의 분류

- 민원 접수 시 해당 민원의 내용·성격 등을 종합적으로 고려하여 분류 일반민원(법정·질의·건의민원)에 해당하지 않으면 고충민원(권익침해·국민불편·국민부담민원)으로 분류하고 기타민원 분류 최소화

* '20년부터 국민신문고 민원분류시 고충민원을 '권익침해민원, 국민불편민원, 국민부담민원'으로 세분화

※ 고충민원, 기타민원에 모두 해당된다고 판단되는 경우 반드시 고충민원으로 분류

< 고충 민원의 요건 >

- ▶ **부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 제2조제5호**
 - 주체 : 행정기관 등의
 - 원인 : ① 위법·부당하거나 ② 소극적인 처분(사실행위 및 부작위 포함), ③ 불합리한 행정제도로 인하여
 - 결과 : ① 국민의 권리를 침해하거나 ② 국민에게 불편 또는 ③ 부담을 주는 사항에 관한 민원 (현역장병 및 군 관련 의무복무자의 고충민원 포함)

□ 민원 문서의 이송 등 (민원처리법 제16조)

- **당직근무자가 민원서류를 받는 경우 익일 근무시작 후 지체 없이 민원실로 인계하여 민원접수가 누락되지 않도록 조치**

* 다른 행정기관 소관의 민원이 접수된 경우, 반려하는 대신 해당 기관으로 지체없이 이송

- 종이 민원서류를 다른 행정기관으로 이송할 경우 스캔 등 전자적 파일형태로 처리기관(부서)에 이송 가능
 - * 전자적 파일로 이송 받은 기관은 이를 원본으로 갈음하여 신속히 처리하고 처리기관에서 원본 요청 시 접수기관은 지체 없이 원본 송부
- 타 기관에서 이송받은 민원에 대해 처리결과를 통지할 경우, 이송 받은 사실도 함께 기재하여 통보
 - * (예시) '본 민원은 대통령비서실로부터 이송받은 민원입니다.'
- 구비서류·기재사항 등의 흠결사항은 접수단계부터 즉시 보완 요구, 처리부서에 민원서류 이송 시 보완요구 사실도 함께 통보
- 소관이 모호하거나 불분명한 민원의 주관부서 지정 시 민원심사관이 1차로 유관부서 의견을 수렴하여 조정하고, 조정이 어려운 경우 민원조정위원회를 개최하여 심의·지정

□ 민원 처리 기간의 준수

○ 부당 지연 금지

법정처리기간이 남아있거나 민원과 관련 없는 공과금 미납 등을 이유로 민원처리 지연 금지 (민원처리법 제6조)

* 단, 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우에는 처리 지연 가능

○ 민원 처리기간의 연장

부득이한 사유가 있는 경우 처리기간의 범위에서 1회 연장가능, 민원인의 동의를 얻어 1회 재연장 가능 (시행령 제21조)

* 국민신문고를 통한 민원처리의 경우에도 처리기간 연장은 2회까지만 가능

처리기간 연장 시, 사유 및 처리완료 예정일을 민원인에게 지체 없이 통지

○ 지방공휴일의 민원처리기간 불산입

지방공휴일에 대한 법적 근거가 마련됨에 따라 지자체 조례에 의해 지정된 지방공휴일도 민원처리법 상 '공휴일'로 인정

<민원종류별 처리기간 및 처리기간의 계산>

질의민원	■ 법령관련 : 14일 이내	기타민원	■ 즉시(3근무시간 이내)
	■ 단순질의 : 7일 이내		
건의민원	■ 14일 이내	고충민원	■ 7일 이내

5일 이하 민원	■ 시간 단위로 계산(접수시각부터), 토요일·공휴일 제외
6일 이상 민원	■ 일(日) 단위로 계산(초일 산입), 토요일·공휴일 제외
주·월·연	■ 초일 산입하되, 민법 제159조~제161조 준용

□ 민원 처리상황 확인·점검·관리

- 민원심사관은 민원처리상황을 수시로 점검하여 처리기간이 경과한 민원을 발견하였을 때에는 지체 없이 예고장 또는 독촉장 발부 (법 제25조, 시행령 제28조)

* 민원심사관은 과장급 이상 공무원으로 지정하고 분소·출장소 등 원격지, 특별히 전문성이 필요한 경우 분임심사관 지정

< 민원심사관의 임무 >

- ▶ 민원 처리상황의 확인·점검 및 민원 처리 지연 시 독촉장 발급
- ▶ 소관이 불분명한 민원의 처리부서 지정
- ▶ 1차 시정요구 제기 시 처리결과 통보

- 민원처리상황과 운영실태를 매월 1회 이상 확인·점검하고 법령 위반 또는 민원 처리 미흡 시 시정조치 등(시행령 제22조)
- 민원처리부에 등재·입력된 자료는 부득이한 경우에 한해서만 결재를 득하여 수정하고 관련 증빙자료는 비치

□ 민원 문서 보완 요구

- 민원문서에 흠이 있는 경우 상당한 기간*을 정하여 민원인에게 보완 요구(민원처리법 제22조)

* 보완에 필요한 기간을 종합적으로 고려하여 행정기관에서 판단

- 민원인이 보완 시 보완완료 일자를 즉시 등록하고, 요구기간 내 미이행 시 이유를 구체적으로 명시하여 반려 가능(시행령 제25조)
 - 보완요구가 빈번한 민원서류는 별도 목록을 작성하여 민원편람 및 전자민원창구 등에 게시하고 접수 시 확인 철저
 - 민원인의 소재지가 불분명하여 보완요구가 2회에 걸쳐 반송된 경우, 민원인이 민원을 취하한 것으로 보아 종결처리할 수 있음
 - 민원인이 민원을 취하하고 민원문서의 반환을 요청한 경우, 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 그 문서를 반환하여야 함
 - 민원인에게 직접 교부할 필요가 있는 허가서·신고필증 등의 문서를 정당한 사유 없이 처리완료 예정일로부터 15일이 지날 때까지 민원인이 수령하지 않는 경우, 이를 폐기하고 해당 민원을 종결 처리할 수 있음
- 관계기관(부서) 간 신속한 협의 및 통보
- 처리주무기관(부서)은 처리기간의 범위 내에서 회신기간을 정하여 협조기관(부서)에 협의 요청(민원처리법 제20조)
 - 협의 요청을 받은 기관에서는 협의기간을 준수하고 협의가 지연될 경우 그 사유, 처리진행상황, 회신예정일 등을 사전 통보
 - * 회신기간 연장은 회신기간 범위 내에서 1회 연장 가능
- 처리 진행 상황 등의 통지
- 민원 접수 후 30일 경과 또는 민원인 요청 시, 처리진행상황 및 처리예정일 등을 문서로 통지(시행령 제23조)
 - * 인터넷 등으로 민원처리 진행상황을 민원인에게 미리 공개하는 경우 생략 가능, 우편통지 시 발송기관 및 발송일자를 정확히 표시
 - * 시도·서울행정시스템의 '휴대문자메시지' 등 활용(접수→진행→완료 등 3단계 통지)

- * 가족관계등록 신고접수 처리결과 문자알림서비스, 건축인허가민원 문자알림서비스, 여권장기 미수령자 수령 안내 서비스 등.

□ 민원 처리결과에의 통지 등

- 처리결과 통지는 문서가 원칙이나, 기타민원의 경우와 민원인이 요청하는 등의 경우에는 구술, 전화, 문자메시지, 팩스 또는 전자우편 등으로 통지 가능
- 단순·반복 업무질의 등 경미한 사항 외에는 1인 결재 지양
- 서신통지 민원이나 다수인관련 민원 등은 반드시 부서장 이상의 결재
- 인허가 등 거부 시 표준설명양식 활용
- 불허가 사유 상세히 적시, 친절하고 성의 있는 답변 시행
 - * ① 법적근거(법률, 시행령, 시행규칙의 해당조항 및 조문내용), ② 불허가 등의 원인이 되는 사실, ③ 권리구제절차 등 적시
- 복합민원의 경우 협조부서의 검토의견, 담당자의 연락처를 민원인에게 안내하여 의사결정과정의 투명성과 책임성 제고
- 거부처분 통지 시 이의신청 등 민원인의 구제절차 고지
- 이의신청 절차, 신청기간 등을 고지하고 이의신청과 별개로 행정심판 또는 행정소송을 제기할 수 있음을 안내
 - * 고충·질의·건의민원 등은 처분이 아니므로 이의신청 대상이 아님
- 개별법에 이의신청 조항이 있는 경우, 개별법에 따른 구제절차 고지

참고 **인·허가 등 거부 시 표준설명양식**

수신자 ○○○ 귀하
제목 ○○○○ 신청 불허가 알림

-
- (인사말) 귀하의 가정에 행복이 가득하기를 기원합니다.
 귀사의 무궁한 발전을 기원합니다.
 - (답변 요지) 귀하께서 신청하신 민원(민원명, 접수번호)을 검토한 결과 아래와 같은 이유로 불허가(불가, 불가처리, 불채택 등)되었음을 알려드립니다.
 - 신청내용 : 민원인이 신청한 민원의 내용
 - 처분결과 : 불허가
 - 검토내용

검토부서/ 담당자	검토내용
건축과 ○○○ (연락처)	<ul style="list-style-type: none"> • 법적근거 : (법률, 시행령, 시행규칙의 해당조항, 조문을 상세하게 적시) • 검토내용 : (불허가 등의 원인이 되는 사실, 현황 등을 적시)
농업축산과 ○○○ (연락처)	<ul style="list-style-type: none"> • 법적근거 : (법률, 시행령, 시행규칙의 해당조항, 조문을 상세하게 적시) • 검토내용 : (불허가 등의 원인이 되는 사실, 현황 등을 적시)

- (구제절차 고지) 거부처분에 불복하는 민원인은 다른 법률에 특별한 규정이 없는 한 「민원 처리에 관한 법률」 제35조에 따라 거부처분을 받은 날부터 60일 이내에 그 행정기관의 장에게 문서로 이의신청을 할 수 있습니다.
 또한, 이의신청과는 별도로 거부처분이 있음을 알게 된 날부터 90일 이내에, 처분이 있었던 날부터 180일 이내에 「행정심판법」에 의한 행정심판을 제기할 수 있으며, 거부처분 있음을 안 날부터 90일 이내에, 처분이 있는 날부터 1년 이내에 「행정소송법」에 의한 행정소송을 제기할 수 있습니다.
- (마무리말) 기타 궁금하신 사항이 있으시면 ○○○과(○○팀, 전화번호)로 문의 주시면 자세히 안내해 드리겠습니다. 감사합니다. 끝.

2. 신속한 복합민원 처리를 위한 제도 운영

1. 복합민원 제도 운영

○ 민원 처리방법

처리주무부서의 지정 : 행정기관의 장은 복합민원을 처리할 주무부서를 지정하고 그 부서로 하여금 관계 기관·부서 간 협조를 통하여 민원을 한꺼번에 처리하게 할 수 있음

2. 원스톱 방문 민원처리제 운영

- 목적 : 여러 부서의 인·허가, 등록 등이 동시에 요구되는 복합민원 등을 한 곳에서 신속하게 접수, 처리할 수 있도록 허가전담 창구를 설치·운영
- 필요성 : 원스톱방문 민원창구의 전국적 확산 및 품질 향상을 도모하여 국민에게 신속·편리한 민원서비스 제공
- 운영형태 : 3유형

① 여권 교부	② 여권 신청	③ 여권 신청	④ 여권 신청	⑤ 세무	⑥ 세무	⑦ 세무	⑧ 세무	⑨ 위생	⑩ 교통	⑪ 가족 관계	⑫ 가족 관계	⑬ 주민 등록	⑭ 어디 서나	⑮ 유기한
---------------	---------------	---------------	---------------	---------	---------	---------	---------	---------	---------	---------------	---------------	---------------	---------------	----------

【참고 : 원스톱 민원창구 유형별 운영 형태】

유형	형태
1유형	민원실과 별도로 인허가 업무 전담부서 설치
2유형	민원실 내 인허가 업무 전담팀 설치
3유형	개별부서 소속 인허가 담당 인력을 민원실 또는 민원실 인근에 배치

- 「민원 1회방문 처리제」 적극 활용을 통한 원스톱 서비스 내실화
 기관 내부에서 직접 처리 가능한 자료 확인·관계부서 협조 등을
 담당자가 수행하여 민원인의 불필요한 방문을 최소화 (15번창구)
- 민원후견인제 운영
 (추진근거) 민원 처리에 관한 법률 제24조 및 같은 법 시행령 제39조
 (구성현황) 8개 분야 16개 민원 / 행정경험이 풍부한 6급 공무원으로 지정(13명)

□ 우리 구 민원후견인 지정현황: 8개분야 16개 민원 (2023년 2월 기준)

구분	민원명	처리부서	담당후견인
10일이상 복합민원	개발행위허가(토지형질변경, 토석채취, 공작물설치, 토지분할, 물건적치)	도시계획과	도시팀장
	건축허가신청및허가 - 건축심의대상건축물	건축과	건축팀장
	건축허가-16층이상 또는 3만제곱미터이상 건축물	건축과	건축팀장
	대규모점포 개설등록(변경)신청(복합)	일자리경제과	상공팀장
20일이상 단순민원	잡지사업등록	기획조정실	언론홍보팀장
	청소년수련시설등록-청소년수련관, 청소년수련원,유스호스텔	여성가족과	드림청소년팀장
	주택재개발(도시환경)정비사업 조합설립(변경)인가신청	도시계획과	재개발1팀장
			재개발2팀장
	국내결혼증개업신고	여성가족과	여성친화팀장
	장례식장 영업신고-장례식장 영업신고	복지정책과	노인복지팀장
	건설업등록-전문건설업	건설과	건설팀장
	지하수개발.이용의 허가(행위허가)	건설과	하천하수팀장
	채석허가-채석면적 10ha 미만의 공·사유림 및 산림청 소관이외의 국유림	공원녹지과	산림팀장
	산지전용변경허가-전용면적20ha미만, 보전산지 1ha미만 공·사유림.산림청소관이외국유림	공원녹지과	산림팀장
	화물자동차운송사업 영업소 허가신청	교통과	운수팀장
	화물자동차운송사업허가신청	교통과	운수팀장

③ 사전심사 운영 활성화

- 경제적으로 많은 비용이 수반되는 민원* 등에 대해 정식으로 민원을 신청하기 전 약식의 사전심사를 청구할 수 있도록 하는 제도

* 법정민원 중 정식 신청 시 토지매입 등이 필요하여 민원인에게 경제적으로 많은 비용이 수반되거나, 거부처분 시 민원인에게 상당한 경제적 손실이 발생하는 민원

□ 우리 구 사전심사청구 대상 사무

민원명	처리부서
공장설립승인	일자리경제과
농지전용허가	일자리경제과
대규모점포변경등록신청	일자리경제과
산지전용허가	공원녹지과
건축허가 (2층 이하, 1천㎡미만)	건축과
건축허가(3층~9층, 1천~5천㎡ 미만)	건축과
건축허가(10층~15층, 5천~3만㎡미만)	건축과
건축허가(16층~20층, 3천~10만㎡미만)	건축과
개발행위허가	도시계획과
도시관리계획입안제안	도시계획과
자동차관리사업등록신청	교통과
청소년수련시설설치운영(변경)허가	여성가족과
직업소개사업등록신고	사회복지과
농지전용신고(변경신고)	일자리경제과
농지전용허가(변경허가)	일자리경제과
폐기물처리사업계획서	환경과
폐기물처리시설설치(변경)신고	환경과
폐기물처리시설설치(변경)승인	환경과
폐수배출시설설치신고	환경과
대기배출시설설치신고	환경과
소하천공사시행(소하천점용사용) 허가신청서	건설과
하천점용허가(토지의 점용)	건설과
화물자동차 운송사업 변경허가	교통과
자동차관리사업 양도·양수 신고	교통과
화물자동차운송사업 허가신청	교통과
화물자동차운송사업영업소 허가신청	교통과
개인택시운송사업 양도양수인가	교통과
차고지설치 확인신청	교통과

4 민원조정위원회 운영

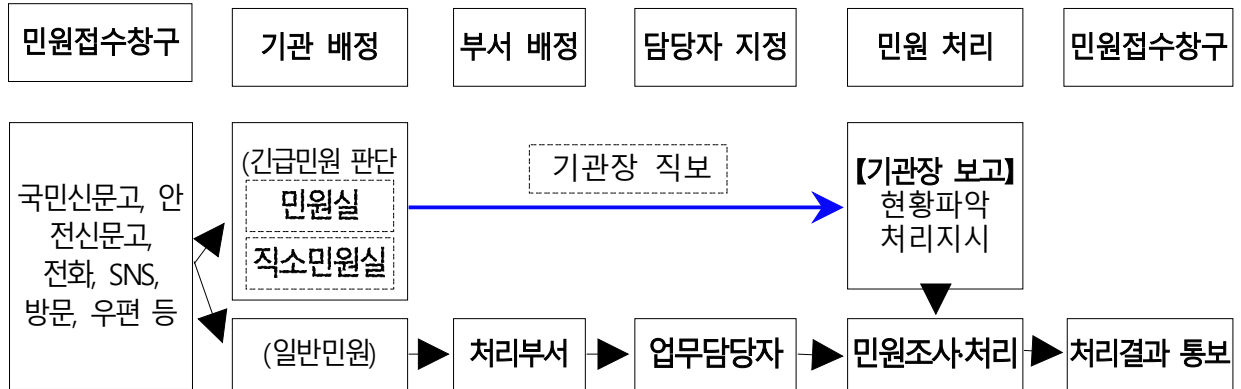
- 복잡하거나 반복적인 민원 및 장기 미해결 민원 등의 원활한 처리를 위해 설치·운영
- 외부전문가 및 민원인, 이해관계인 등의 참여로 신뢰 및 투명성 확보
 - ※ 위원회의 안건이 '소관이 불분명한 민원의 처리주무부서를 지정하는 것'일때에는 외부위원을 위촉하지 않아도 무방
- 행정기관의 장은 민원조정위원회 심의를 위하여 당해연도에 접수된 다수인관련민원등의 추이, 유형 등을 분석하여 그 결과를 민원조정위원회에 제출
 - 다만, 심의사항이 없는 경우에는 법 제34조제1항제1호의 장기 미해결 민원, 반복민원 및 다수인관련민원에 대한 해소·방지대책 등을 논의

3. 국민의 생명·안전 관련 민원 처리체계 구축

1 긴급민원 처리체계 확립

- 국민의 생명·안전과 직결된 긴급한 민원은 기관장에게 직보하는 체계를 구축하여 위급상황 발생 시 신속하게 대응
- 대상민원 : 시설·생활안전 등 위급한 관련 증거가 첨부된 민원
공사현장 등 안전과 관련된 균열 사진 등 사고의 징후, 전문가 의견 등이 첨부된 민원
기타 증거가 없어도 지체없이 대응이 필요한 민원* 포함
 - * 건물 균열발생 및 붕괴위험, 싱크홀, 산사태 및 하천범람 위험, 누전·감전 위험, 도로파손 등 교통안전, 학교시설 안전 등
- 처리절차 : 민원실 또는 직소민원실에서 긴급한 민원으로 판단 시 기관장에게 신속하게 보고, 기관장이 해당부서에 조사·처리지시
민원실이 아닌 처리부서에서 긴급민원 접수 시에는 민원실로 이송함과 동시에 기관장 직보
기관장 직보와 별도로 일반민원 처리절차도 신속하게 동시 진행
 - * 민원실 → 처리부서 → 담당자 → 민원처리 → 처리결과 통보 등

<긴급민원 처리체계>



2 안전신문고 운영

< 안전신문고 시스템을 통한 안전신고 처리과정 >



- 신고·제안 접수 : 안전신문고 앱 또는 포털에서 사진(4장, 50MB) 또는 동영상 첨부(최대 120MB), 위치 지정, 내용 입력 후 제출
- 처리기관으로 분류·이송 : 안전신고관리단에서 국민신문고 분류 기능을 이용하여 소관 처리기관으로 수동 또는 자동으로 이송
- 답변·조치 : 처리기관에서는 조치 결과를 국민신문고, 서울민원, 응답소(서울시) 등 자체 답변시스템에 등록, 조치(답변) 결과는 국민신문고를 거쳐 안전신문고에 실시간 연계·전송
신고인에게 답변내용 전체*(조치결과)를 스마트폰 알림(PUSH, 무료), 카카오톡 알림톡, 문자(LMS)로 순차 발송
안전신문고 앱·포털의 나의신고 메뉴에서 조회

□ 행정 사항

○ 안전신문고 신고민원 신속접수 처리 및 처리담당자 교육 강화

안전신문고 담당자는 안전신고를 신속히 접수처리하고 수시로 모니터링 및 처리 지연 신고 발견 시 처리부서에 조속한 안전조치 독려
신고처리 담당자를 대상으로 안전신문고 업무편람*의 신고 처리 및 사후관리 요령, 시스템 사용법 등 주기적인 교육 실시
민원실(분류부서)에서 긴급한 안전신고로 판단될 경우 기관장 직보 및 기관장이 해당 부서에 조사·처리 지시

4. 민원인 권익 보호 강화

① 민원인 개인정보 보호

○ 개인정보 관련 규정 준수

민원의 내용과 민원인 및 민원의 내용에 포함된 특정인의 개인정보 등이 누설되지 않도록 주의

정보보호 실태 확인·점검 및 정보보호 관련 교육 연 1회 이상 실시
민원실 내 CCTV 설치·운영 시 안내판 설치, 녹음기능 사용 및 임의 조작 등 금지

* CCTV 안내판에 설치목적, 촬영범위, 촬영시간, 관리책임자 연락처 등 기재
개별 법령의 근거 없이 주민등록번호 수집 금지

○ 보안관리

민원관련 시스템(행정정보공동이용, 주민등록시스템 등)은 반드시 사용 권한 있는 자만 사용, PC 보안관리 및 화면보호 등 철저

민원실에 민원인들이 사용할 수 있는 문서파쇄기를 설치하고 유출 위험 안내문을 부착하여 버려진 민원서류로 인한 개인정보 유출 방지

○ 민원인 정보의 제3자 제공 시 유의 사항

민원인 정보를 제3자에게 제공할 수 있는 법적 근거가 있는지, 근거가 있을 경우에도 민원인의 이익을 부당하게 침해할 우려가 없는지 검토

○ 신고성 민원의 신고자 보호 강화

일반민원의 형식으로 제기하였더라도 민원인 인적사항, 피신고자, 공익침해행위 내용 등을 제출하면 공익신고에 해당

부패·공익신고에 준하여 비밀보장 준수, 개인정보 보호, 보호·보상 제도안내

○ 개인정보 보호교육 실시

교육방법: 집합교육, 사이버 교육 등

교육내용: 개인정보보호의 중요성, 개인정보 취급관련 주의사항 등

☐ 2 고충민원의 책임있는 처리

○ 고충민원의 처리

행정기관의 장은 고충민원을 접수한 때에는 특별한 사유가 없으면 7일 이내에 처리하여야 함

※ 동일한 내용의 고충민원을 다시 제출한 경우는 감사부서 등에서 조사하며, 감사부서 등의 조사를 거친 경우에는 감독기관의 장에게 고충민원 신청 가능

고충민원의 내용에 정당한 사유가 있다고 인정될 때에는 지체없이 원처분의 취소·변경 등 적절한 조치를 하고 민원인에게 통지

※ 고충민원 처리를 위하여 필요한 경우 14일의 범위에서 현장조사 등 가능하며 필요시 7일 이내 1회에 한해 연장 가능

○ 동일한 내용의 고충민원(2차 고충민원)의 원 처리부서 이송금지

고충민원은 민원인이 최초 신청한 부서에서 책임 있게 처리하고, 2차 고충민원 제기 시 감사부서 등에서 조사하여 처리

○ 민원 처리기관의 감사부서 등을 거친 고충민원은 원 처리기관 이송금지

○ 민원인에게 반드시 설명

충분한 소통을 통해 고충민원 처리과정 및 결과에 대한 이해와 공감을 유도하고 신뢰성 확보, 2차·3차 고충민원 예방 도모

○ 고충민원 실지조사 기간 준수 : 최장 21일(14일 이내, 필요 시 7일 연장)

○ 시민고충처리위원회(음부즈만) 설치·운영

고충민원 처리를 위하여 지자체에서 자체적으로 설치한 기구

제3자적 시각에서 공정한 고충민원 처리*시 신뢰성 제고 및 주민 권익구제 증대

3 민원 처리 과정의 시정 요구

▶ (시정요구 대상) ① 처리기간의 경과, ② 부당한 접수거부 또는 반려, ③ 정해진 구비서류 외의 서류 추가 요구

○ 1차 시정요구 시 : 민원심사관이 확인하여 부기관장에게 보고 후
민원인에게 처리결과 통지

* 민원처리 과정에 대한 시정요구 시 최초 담당부서가 아닌 부서에서 처리

○ 2차 시정요구 시 : 고충민원 처리절차를 준용(감사부서 등에서 처리)

4 행정서비스현장 운영 및 민원보상제 이행 철저

○ 대전광역시 중구 행정서비스현장 : 구 홈페이지 게재

○ 행정사무착오보상제 : 잘못된 행정서비스에 대한 시정 및 보상조치 등을 구체적으로 정하여 행정서비스 현장에 담아 공표

○ 요건 및 신청방법 : 담당공무원의 잘못으로 2회 이상 방문한 경우, 처리기한을 넘긴 경우 및 불성실 민원처리의 경우 등 홈페이지,

문서, 전화, 우편 및 FAX 등을 이용해 신청

- 보상 : 정중한 사과 및 상품권* 등 지급
- 민원업무 담당자 업무배상공제 가입 : 손해배상 책임에 대한 재정적 부담을 공제회에서 보상하여 민원업무 담당자의 권익을 보호하고 소신껏 일할 분위기 조성. 직위포괄계약*

*담당공무원 공석(출장, 교육 등)일 때 제3자가 발급한 민원서류도 포괄하여 보장

③ 모두를 배려하는 민원환경 및 편의 제공

1. 민원 취약계층 편의 확대

① 취약계층 대상 민원 서비스 접근성 확대

- 「민원처리에 관한 법률」 제11조에 따른 장애인, 임산부, 노약자
「지능정보화 기본법」 제2조제13호에 따른 정보격차로 인하여
민원의 신청 등에 제약을 받는 사람들을 위한 서비스 제공
- 사회적 약자 전용 창구 운영
임산부(전용의자 2개), 장애인, 어르신 등 노약자에 대한 민원을
ONE-STOP으로 우선 처리
장애인을 위한 점자업무 안내책자, 보청기, 확대경, 휠체어 등 비치
기계에 익숙하지 않은 노인들을 위한 무인민원발급기 도움벨 설치
영·유아 동반시 민원처리의 불편함 해소를 위한 유아용 탁자 비치
- 민원안내 도우미제 운영: 자원봉사 행정도우미 15명
민원 처리부서·담당자 안내 및 민원신청서 작성 대행
무인민원발급기, 인터넷, 복사기 및 건강관리기 등 이용 안내

② 국내 거주 외국인을 위한 민원·생활 편의 서비스 등 확대

○ 인공지능 통·번역기 비치

온라인 연결 시 65개 다국적 언어 동시 통번역(음성인식, 이미지 번역 가능)
오프라인 상태에도 한국어, 영어, 일본어, 중국어 등 4개 언어 지원

○ 민원서식 해석본 비치

외국인이 한글로 된 민원신청서 작성에 불편이 없도록 외국어 해석본을 제작하여 비치

혼인신고서 외 35종 / 4개 국어(영어, 일본어, 중국어, 베트남어)

사회적 배려대상자(외국인 및 다문화가정 민원인) 민원편의 증진

○ 「정부24」 외국인 대상 서비스 종합안내

대상 : 취업·결혼·유학 등을 목적으로 장기체류 중인 외국인

내용 : 한국 생활에 필요한 온라인 민원·생활정보·수혜정보의 통합안내

* 체류신고 등 의무적 신고·민원과 교육·상담 등 생활·수혜 정보를 한국어/영어/중국어로 안내

○ 민관협업을 통한 아동학대 사각지대 해소 / 여성가족과

(추진배경) 현행법상 출생 미신고 무국적 외국인 아동의 법적 보호 불가

(추진사항) 민관 협업을 통한 아동복지시설 입소 추진 및 학대 아동 정서 지원

(자원 연계로 생필품 지원 및 모니터링으로 지속 관리)

(주요성과) 사각지대 없는 공공아동보호체계 구축을 통한 아동의 건강한 성장 지원

③ 장애인 등을 위한 민원 편의 제공

○ 장애인·노인·임산부 등을 위한 편의용품 비치: 구청, 동 행복센터
점자업무안내책자, 보청기, 확대경, 휠체어 등

○ 청각장애인용 수어영상전화기 구비

○ 영문 장애인증명서 온라인 발급: 정부24에서 온라인 발급서비스

장애인의 이용편의 및 공공서비스의 접근성을 높이기 위해 정부24에서 영문 장애인증명서 온라인 발급서비스 제공

* 장애인이 해외 출입국심사 시 편의제공, 할인 혜택, 우선적 배려 등을 받을 때 사용

○ 장애인 전동휠체어 충전소 설치 운영: 1개소 / 민원여권과 옆

○ 시각장애인을 위한 지방세 고지서 음성변환서비스 / 세정과

지방세 납세고지서 등에 “음성변환용 2차원 바코드” 적용 인쇄 발송
스마트폰 앱 “보이스아이” 통해 고지서 정보를 음성으로 확인 가능

4 구술대필 민원 서비스 확대

○ 노인·장애인 등의 민원 편의를 위해 신청서 작성 시 민원담당자에게 구술 후 서명만으로 신청할 수 있는 방문민원 서비스

○ 구술대필 서비스 종수 발굴 및 확대(40종→124종, '22년)

< 확대 종수 : 기존 40종 + ① 69종

+ ② 15종 = 124종 >

① 어디서나 민원처리제 제증명 민원 중 공통 서식 이용하는 69종

② 일부 지자체에서 자체 발굴·시행하는 민원 중 15종

5 주민 편의 중심 민원실의 운영

○ 대전광역시 중구 민원실의 설치 및 운영에 관한 조례/제정중

○ (운영시간)

민원실은 오전 9시부터 오후 6시까지 점심시간(오후 12시~1시)을 포함하여 1일 9시간 운영

민원인 편의를 위해 점심시간에는 교대근무 등을 통해 운영

직장인 등 주민편의를 위해 1일 2시간 민원실 연장 운영 가능

○ (현장 민원실 운영)

민원인 편의를 위해 공공장소 등 행정기관 이외의 장소에 현장 민원실 등 소규모·이동형·한시적 민원실 운영 가능

설치장소·목적 등에 따라 특정한 민원만을 접수·처리하는 방식으로 운영 가능

2. 안전한 민원환경 구축

(근거): 대전광역시 중구 민원업무담당공무원등의 보호 및 지원에 관한 조례

① 안전한 민원환경 조성

□ 민원인의 폭행 등 위법행위에 대해 기관차원에서 엄정 대응

행정기관이 주체가 되어 고소·고발* 등 우선적 법적 조치

전담대응팀(기획조정실 법무평가팀)을 지정하여 위법행위 발생 시 법적 대응 총괄

민원인의 폭언·폭행 등으로 고소·고발 또는 손해배상 청구 등이 발생한 경우 민원공무원을 지원하기 위한 조치로서 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류 제출 등 필요한 지원*

민원 처리 과정에서의 행위와 관련하여 인사상 불이익 처분을 하려는 경우에는 그 발생 경위 등을 충분히 고려

□ 민원실 안전한 근무환경 구축

<민원실 안전한 근무환경 구축 현황>

안전시설	CCTV	비상벨	전화녹음	투명가림막	휴대용보호장비	안전요원배치
설치여부	기설치	기설치	시행중	추경	추경	구청

○ 「대전광역시 중구 민원업무담당공무원 휴대용 보호장비 운영지침」 제정

- 안전시설 확충 : 민원실 투명 안전 가림막(강화유리) 설치 추진
- 안전요원 배치: 민원실입구 배치
- 휴대용 보호장비 도입 추진 : 악성민원 사전예방 및 사후 입증자료 확보를 위해 웨어러블 캠 도입 추진
- 비상대응체계 구축 : 폭언·폭행 등의 비상상황 발생 시 즉시 대응할 수 있도록 직원별 역할 등을 부여한 비상대응팀(반) 구성·운영
- 민원공무원 보호 음성안내 및 전직원 녹음기능 탑재 전화기 보급
- 민원실 비상상황 대비 모의훈련 실시 및 비상대응체계 구축

(시 기) 2023. 8월 / 중부경찰서 합동 모의훈련

(주요내용) 민원인 폭언·폭력을 가정한 모의훈련

(훈련방법) 시나리오에 따른 비상대응반 역할별 대처

(중점사항) 비상대응반 역할 숙지 및 비상벨 정상작동여부

□ 민원공무원 심리치료

○ 찾아가는 마음치유 상담실 운영

(기간) 3 ~ 12월(11회) / 매월 셋째주 목요일 14:00~16:00

(대상) 민원응대 공무원 및 희망자 / 최대 20명

(장소) 구청, 목동, 문화1동, 산성동 * 운영 일정에 따라 진행

○ 민원실 내 마음치유 심리상담센터 신규 설치·운영

(기간) 4 ~ 12월(5회) / 구청 민원실내

* 정기운영 : 짝수달 넷째주 수요일 16:00~18:00

(대상) 민원응대 공무원 및 희망자 / 최대 20명

(운영) 전문상담원(2명)이 출장 / 스트레스 지수 검사 및 정신건강 상담

- 폭언, 폭행 등 피해 발생시 담당자 분리 및 휴게시간 의무 부여
폭언 폭행, 정당하지 않은 반복 민원 등으로부터 민원 처리 담당자를 보호하기 위해 업무 대행자 지정 및 휴게시간 2시간 부여
※ 부서장 판단하에 필요시 휴게시간 추가 부여 가능 / 최대 4시간

② 반복·다수인 관련 민원 처리

□ 반복민원 판단 및 종결처리

- 동일한 내용*의 민원을 정당한 사유** 없이 3회 이상 제출한 경우 2회 이상 그 처리결과를 통지하고, 이후 접수 민원은 종결 처리 가능

* 동일한 내용인지 여부: 해당 민원의 성격, 종전 민원과의 내용적 유사성·관련성, 동일한 답변을 할 수 밖에 없는 사정 등을 종합적으로 고려하여 소관 행정기관에서 판단하여야 함. 단순한 문구로 판단할 사안은 아니며, 민원인이 요구하는 취지나 목적이 같으면 동일내용으로 보아 처리할 수 있음(법 제23조 제3항)

** 정당한 사유: 행정기관의 중대한 착오 또는 위법·부당성을 객관적으로 증명할 수 있는 새로운 사유가 있거나, 사실 또는 법률관계에 변동이 발생하여 그 처리결과가 달라질 것으로 기대할 수 있는 경우 등 동일한 민원을 반복하는 것에 민원인의 귀책사유가 없어야 함. 당해 행정기관이 종합적인 상황을 고려해서 판단하여야 함

- 처리방법 : 기관장 결재를 받아 종결 처리

기관의 실정 및 사안 특성에 따라 기관장 결재가 어려운 경우 반드시 1·2차 답변의 결재자보다 차상급자 이상 결재를 받아 종결

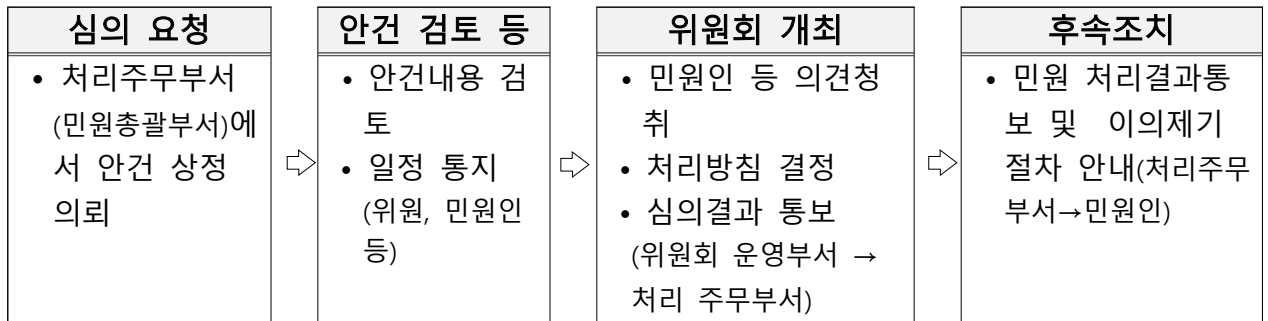
다만, 다수인관련 반복민원은 반드시 민원조정위원회의 심의를 거쳐 종결 처리

- 종결처리 통지 : 최초 종결처리 시, 민원인에게 민원 종결처리 사실을 통지하고 이후 제기된 반복·유사 민원에 대해서는 처리결과 회신 없이 종결

※ 국민신문고 민원은 반복민원 최초 종결처리 시 문자·메일로 자동으로 통지

□ 「민원조정위원회」 심의

- 운영 : 매년 1회 이상 반복민원, 다수인관련민원에 관한 사항을 심의하여야 하고(개최 의무화), 민원 처리가 지연되지 않도록 상황에 따라 분기 또는 반기마다 심의
- 심의대상 : 법 제23조에 따른 종결처리 이후에도 다시 접수된 반복민원 「민원처리법」 제34조제1항 및 시행령 제38조제1항에서 규정한 장기 미해결 민원 등에 대한 해소·방지 대책
- 심의절차



□ 다수인 관련 민원 처리

- 민원인은 진의(眞意) 여부 파악 및 민원내용 변조 방지를 위해 다수인 관련 민원의 연명부는 반드시 원본 제출(법 제24조)
 - * 사본제출 시, 접수를 거부하여서는 안 되고 접수하여 민원인에게 보완요구
- 반복 또는 중복되는 다수인 관련 민원 종결 시 민원조정위원회의 심의를 거쳐 종결(시행령 제26조)

4 민원·행정 서비스 개선 및 역량 제고

1. 민원 서비스 수준제고를 위한 종합평가 추진

① 민원 서비스 종합평가 추진

- 민원 서비스 수준을 체계적·종합적으로 평가하여 수요자 중심의 서비스 제공과 함께 미흡한 민원 처리 관행 개선

○ 주요내용

대상기관 : 306개 기관(중앙행정기관 46, 시도 및 시도교육청 34, 시군구 226)

평가기간 : 2022.9.1.~2023.8.31.

평가주체 : 행안부와 권익위가 합동으로 평가

* 행안부가 평가전반의 총괄기관으로서 민원행정체계와 법정민원을 평가하고, 국민권익위는 국민신문고 민원과 고충민원을 평가

평가방법 : 전문성·공정성을 위해 외부 전문기관에 위탁평가

평가항목 : 민원행정체계, 민원(법정·국민신문고·고충) 처리실태 및 민원만족도

평가결과 : 평가군별 등급(5등급) 부여

평가등급 (등급비율)	가등급 (10%)	나등급 (20%)	다등급 (40%)	라등급 (20%)	마등급 (10%)
종합순위	상위 10%이내	10%초과 30%이하	30%초과 70%이하	70%초과 90%이하	90%초과

○ 대비 현황

민원서비스 향상 추진계획수립: 2023.2.22.

민원서비스 종합평가 추진상황 보고회 개최 및 TF팀 구성: 2023.3.3.

중간점검 및 TF팀 회의: 5월, 8월 예정

○ TF팀 구성 명단 : 민원서비스평가대비 전략회의 개최 및 추진상황 점검 관리

연번	분야별	소속 및 직위	팀 명	연번	분야별	소속 및 직위	팀 명
1	총괄	자치행정국장	-	8	국민신문고	교통과	교통행정팀
2	팀장	민원여권과장	-	9	국민신문고	건축과	건축행정팀
3	민원행정	민원여권과	민원팀	10	국민신문고	건설과	건설행정팀
4	국민제안	기획조정실	정책기획팀	11	국민신문고	복지정책과	복지기획팀
5	정보보호활용	회계정보과	정보화팀	12	국민신문고	환경과	환경팀
6	고충민원	감사실	조사팀	13	국민신문고	공원녹지과	공원관리팀
7	만족도	총무과	자치행정팀				

2. 민원 공무원 역량 강화

① 민원 공무원 사기진작 및 인센티브 제공 개요

- 친절봉사 우수 공무원 표창 / 총20명 (분기별 5명)
- 민원공무원 대상 민원수당 지급
- 민원처리 마일리지제도 운영

(운영기간) 2023년 1월 ~ 12월

(대 상) 2일 이상 유기한 민원 / 전 부서

(평가방법) 민원처리기간 단축실적에 따라 마일리지* 부여, 고득점자 표창

* 마일리지 점수 = 법정처리기간 - 실제처리기간 / 단순민원 1점, 복합고충민원 2점

(인센티브) 표창수여 및 포상금 지급 / 200천원*5명

② 민원 공무원 대상 교육훈련 추진

- 전문강사 초청 친절교육 추진 / 연 2회 (3월, 10월)
공감과 배려의 민원응대 요령 및 악성민원 대처방법 등
- 부서별 자체 친절교육 및 결과보고 / 매월 1회
민원인 응대 요령 등 자체계획 수립 및 시행
- 행정안전부 주관 교육*에 민원부서 과장 및 실무·민원창구공무원이 많이 신청 및 참석할 수 있도록 안내(교육 신청시 부서장 적극 지원)
중앙지방 4급이하 공무원/실시간 온라인 플랫폼 비대면 교육
9과목 21시간 : 포스트코로나 시대의 민원행정, 정부24 서비스 이해, 민원인 위법행위 대응 요령, 행정정보 공동이용 등
- * 「민원공무원 역량강화 과정」 매년 상·하반기(예정) / 지방자치인재개발원 전문교육과
- 민원공무원 개인당 10시간 이상의 민원·친절교육 과정 이수
* 지방자치인재개발원, 시·도 교육기관의 교육과정 등 적극 활용

V. 행정 협조 사항

부서명	부서별 역할 및 협조사항
전부서 및 동 행정복지센터	<ul style="list-style-type: none"> ○ 민원 관련 법령 및 시스템 숙지 ○ 민원 구비서류 감축 및 서식 간소화, 행정정보공동이용 활성화 ○ 행정 민원 제도개선 아이디어 공모 및 사례 발굴 ○ 유기한 법정민원 신속처리 <ul style="list-style-type: none"> - 신속한 업무처리로 민원처리기간 단축률 제고 ○ 국민신문고 답변충실, 민원처리 적정성 준수, 신속한 이송 <ul style="list-style-type: none"> - 국민신문고 시스템을 통한 고충민원 처리율 제고 ○ 폐업신고 원스톱서비스 운영 안내
기획조정실	<ul style="list-style-type: none"> ○ 국민제안 적정 처리 <ul style="list-style-type: none"> - 접수 완료율, 심사기준 준수율, 정책반영(실시)율 ○ 국민생각함 등 정책참여 플랫폼 적극 활용 <ul style="list-style-type: none"> - 기관안전 등록관리— 국민의견 수렴 및 정책.제도 개선 실적
감사실	<ul style="list-style-type: none"> ○ 고충민원 적정 관리 ○ 지방옴부즈만 운영 조례 제정 및 고충민원처리위원회 구성 운영
총무과	<ul style="list-style-type: none"> ○ 민원담당 공무원 사기진작 및 인센티브 제공 <ul style="list-style-type: none"> - 우수공무원 포상.연수.인사 가점 등 제공 ○ 민원공무원 대상 인사고충 상담.해결 <ul style="list-style-type: none"> - 인사 고충상담, 희망보직 고려, 구청장 격려 간담회 ○ 동 행정복지센터 안전유리막 설치 추진
민원여권과	<ul style="list-style-type: none"> ○ 민원조정위원회 및 민원후견인제도 운영 활성화 ○ 국민신문고 및 새올 유기한민원 처리상황 지속 점검 ○ 안전하고 쾌적한 민원실 환경 조성 ○ 민원업무 공무원 친절교육 실시 ○ 추진계획(평가지표)에 충실한 세부계획 수립 및 시행 ○ 민원공무원 대상 심리상담, 치유프로그램 실시 ○ 민원행정서비스평가 대비 중간점검 및 평가자료 입력 철저
회계정보과	<ul style="list-style-type: none"> ○ 행정정보공동이용 및 공공마이데이터 활용 확대 추진