

2015년도 민원행정 추진계획

I 2014년도 추진실적

□ 기관수상 현황

○ 2014년 민원행정 개선 우수사례 경진대회

↳ 행정자치부 주관 **국무총리상 수상**

↳ 경기도 주관 **우수상 수상**

※ 시 자체 경진대회 : 31건 응모 → 7건 우수사례 선정 · 시상

□ 주요 추진실적

○ 정부3.0 핵심가치에 기반한 민원행정 추진

- 민원사무처리기준표 및 민원사무편람 정비
- 행정정보공동이용 활용도 증가를 위한 점검 및 정비
- 온라인 민원창구 운영 활성화를 위한 홍보

○ 국민편의를 위해 불편사항을 선제적으로 개선

- 시민편의를 위한 민원제도 개선과제 발굴 - 행정자치부 개선과제 채택 1건
- 민원처리기간 단축을 위한 마일리지제 추진(우수공무원 3명 시상)
- 일과시간외 민원실 및 수원역 현장민원센터 운영

○ 수요자와 현장 중심의 맞춤형 민원서비스 제공

- 민원24 이용률 향상을 위한 홍보물 제작 · 배부
- 외국인을 위한 민원서류 외국어 해석본 제작 · 배부
- 거동불편 시민을 위한 원스톱 맞춤형창구 운영
- 무인민원발급기 교체(4대) 및 PC 운영체제 업그레이드
- 민원행정개선 우수사례 경진대회 및 우수사례 선정
-경기도 우수상 수상, 행정자치부 국무총리상 수상

○ 법과 원칙을 준수하는 공정하고 신속한 민원 처리

- 민원처리 전 과정에서 법령 및 지침 준수를 위한 민원처리제도 교육(1회 92명), 민원담당공무원 STUDY(4회), 직무교육(4회)
- 직속기관 및 사업소 등 해당기관서 직접 접수 가능토록 민원 접수기관 확대 운영(민원업무 95종)
- 민원처리제도의 내실 있는 운영(사전심사제도, 민원후견인제도 등)
- 민원인 권익보호를 위한 행정서비스 현장 정비

II

2015 민원행정 목표 및 추진방향

목표

- 사람중심 더 큰 수원을 위한 소통하는 맞춤형 민원행정서비스 실현 -
시 민 이 행 복 한 민 원 행 정 구 현



추진 전략 및 과제

고품격 민원행정
서비스를 위한 운영
기반 구축



- 민원행정서비스 우수기관 재인증 신청
- 국민행복민원실 선정을 위한 추진
- 민원제도 개선 및 내실화 운영
- 기관장의 민원행정 관심도 향상
- 민원행정서비스 품질평가제 실시

시민만족을 위한
민원행정서비스 운영



- 일과시간외 민원실 운영 활성화
- 무인민원발급기 운영 활성화
- 민원24 온라인 민원서비스 홍보
- 어디서나 민원처리제 운영
- 전입 환영인사 및 새주소 안내 문자전송서비스

시민 만족서비스를
위한 민원담당공무원
역량강화



- 민원담당공무원 감성서비스 제공을 위한 워크숍
- 수원 맞춤형 민원담당공무원 STUDY
- 민원담당공무원 역량강화 직무교육
- 민원행정 우수사례 경진대회

함께하는 감동의
민원서비스 제공



- 수원시 행정종합정보센터 운영
- 사회배려 대상자 민원서비스 향상
- 행정사업 등록 및 지도감독
- 민원행정 만족도 향상

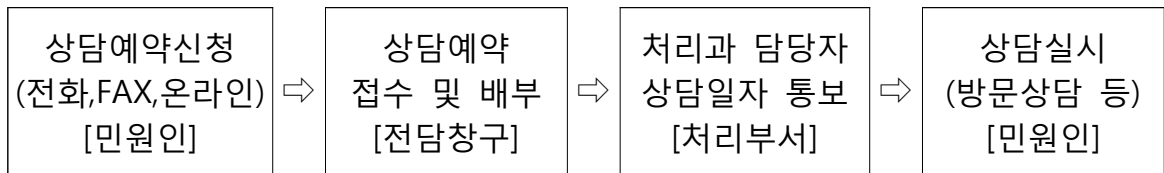
가. 고품격 민원행정 서비스를 위한 운영 기반 구축

1 민원제도 개선 및 내실화 운영

1) 민원 처리 시스템 개선

- 사전심사 청구제 운영 활성화 (공장설립 승인 등 사무종수 10종)
- 사전상담 예약제 활성화 (공장설립 승인 등 사무종수 10종)

* 사전상담 예약 절차



2) 민원 1회방문 처리제 운영 내실화

- 민원1회방문 상담 창구 설치
- 민원 후견인제도 활성화 추진
 - 대상민원 : 법정처리기간 7일이상인 유기한 민원으로 민원인으로부터 후견인 선정을 요청 받은 민원
 - 후견인 지정 : 경험이 많은 공무원을 민원후견인으로 지정·운영
- 민원실무심의회 운영
 - 대 상 : 관련부서가 2개 이상이고 처리기간이 긴 복합민원
 - 실무심의회 : 위원장(처리주무부서장), 위원(주무 및 관계부서실무자)
 - 운영방법 : 집합회의 또는 서면·온라인 심의 등
- 민원조정위원회 운영
 - 대 상 : 민원사안이 중대하여 장기간 해결되지 않고 주민간의 이해가 대립되는 민원
 - 운영시기 : 안전 발생시 수시
- 행정정보공동이용 등을 활용 민원서류 감축

3) 신속·공정한 민원처리 서비스 제공

○ 민원처리마일리지제 실시 : 연중

- 대상사무 : 6일 이상 모든 민원사무(고충민원 포함)
- 추진방법 : 신속한 민원처리에 따른 단축일별 마일리지 적용
- 민원처리마일리지제 자체 점검(단축율) : 매월

○ 민원미란다 도입 및 홍보

- 적용대상 : 모든 민원업무(창구제증명, 유기한 민원 등)
- 주요추진내용 : 고객권리 선언문 홈페이지 및 민원실 게시

○ 행정서비스현장(행정기관 귀책사유)에 대한 고객불만족 보상제 운영

② 기관장의 민원행정에 대한 관심도 향상

1) 민원서비스에 대한 추진 의지 제고

- 민원행정서비스에 대한 비전 및 방침을 민원행정 종합계획에 반영
- 민원서비스에 대한 철학과 의지를 지시사항, 당부사항 등으로 강조
⇒ 간부회의, 월의 만남, 지시사항, 특강, 직원교육 등
- 민원사무처리상황과 운영실태 보고
- 기관장 직접 민원행정서비스에 대한 강연 혹은 교육 실시
- 민원인과 쌍방향 커뮤니케이션 실시로 시민의 소리 경청

2) 민원담당공무원에 대한 인사관리

- 민원담당공무원 범위 : 민원실 근무자를 기본 민원의 상시적인 접수 및 처리를 담당하는 직원
- 법적근거 : 민원사무처리에 관한 법률 시행령 제32조
- 우대시책 방안
 - 우수 공무원 표창/포상, 장기교육, 해외연수 기회 제공 등
 - 근무애로사항 파악, 근무 희망부서 전보 등
 - 분기별 친절왕 선발자 근무평정 실적가점(0.5) 부여

③ 민원행정서비스 시민 품질평가제 실시

- 추진기간 : 2015. 3월 ~ 5월(3개월간)
- 대 상 : 2일 이상 유기한 민원 360종
- 참여방법 : 온·오프라인 실시

나. 시민 만족을 위한 민원행정서비스 운영

① 일과시간외 민원실 운영 활성화

1) 일과시간외 민원실 운영 현황

- 운영시간 : 주 5회(월~금/ 18:00 ~ 20:00)
- 운영장소 : 시청 및 4개 구청 민원실

구 분	시	장안구	권선구	팔달구	영통구	비 고
요 일	월	화	수	목	금	

- 근무인원 : 1 ~ 2명 순번제(시청·구청별로 조편성)
- 운영내용
 - 주민등록등·초본 발급
 - 인감 및 본인서명사실확인서 발급
 - 가족관계증명서 발급 등(※구청만 해당)

2) 수원역 현장민원센터 운영

- 운영시간 : 08:00 ~ 22:00(365일 연중운영)
- 운영장소 : 수원역사 2층
- 근무인력 : 3명(2인 1조 순환근무)
- 주요 처리업무
 - 각종 제증명(주민등록등·초본, 인감, 본인서명사실확인서 등) 발급
 - 어디서나(FAX) 민원처리, 무인민원발급 안내 및 기타 시정홍보 등

② 무인민원발급기 운영 활성화

- 설치현황 34개소 36대

계	관공서	대형마트	병원	전철.터미널	기타	비고
36대	18대	3대	4대	5대	6대	

- 운영시간

장소별	관공서			수원역현장 민원센터	병원	다중이용시설		비고
	도청 시,구청	동주민센터	기타 관공서			연화장	대형마트,전철역,기타	
운영시간	연중 24시간	평일 08:30~19:00	평일 9시~18시	연중 8시~22시	연중 9시~22시	연중 7시~21시	연중 9시~21시	
(총36대)	(7대)	(5대)	(5대)	(1대)	(4대)	(2대)	(12대)	

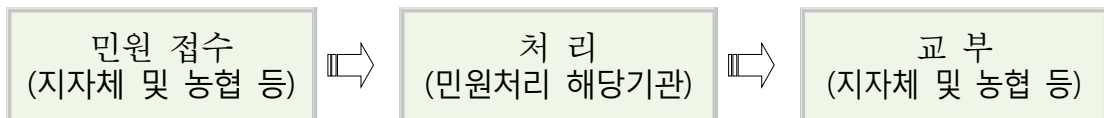
- 추가설치 : 4대(2015. 4월중)

③ 민원24 온라인 민원서비스 홍보

- 기 간 : 2015. 1월 ~ 지속
- 대 상 : 수원시민 및 공무원, 대규모 기업 등
- 홍보방법 : 리플릿, 봉투, 명함 등 배부 및 홈페이지 활용 등
각종 단체 회의 및 시 주관 ‘수원포럼’ 및 ‘월의 만남’ 등을
이용한 안내 및 홍보

④ 어디서나(FAX) 민원처리제 운영

- 처리민원종수 : 112종
- 처리절차
 - 민원24(www.minwon.go.kr, 통합전자민원창구)내에 행정자치부장관이
별도로 구축한 업무처리 시스템(어디서나 시스템)을 이용 접수 및 교부 처리



- 기 간 : 연중
- 장 소 : 행정기관(시·구·동 주민센터), 농협, 새마을 금고
- 처리대상 : 대학교 성적증명 등 112종

다. 시민 만족서비스를 위한 민원담당공무원 역량강화(1인당 10시간이상)

① 민원담당공무원 감성서비스 제공을 위한 힐링 워크숍 - 2015. 4월중

② 수원 맞춤형 민원담당공무원 STUDY

- 기 간 : 2015. 4월 ~ 지속
- 대 상 : 시·구 민원접수 및 주민등록·인감증명 담당자 등
- 추진방법 : 분기별 혹은 수시(법령 또는 지침 개정 시) 관련
업무 담당자 맞춤형 직무교육 추진
- 내 용
 - 민원처리 및 주민등록인감 등 사례중심 질의응답 등
 - 직무 관련 규정 및 사례 연구, 각종 지침 전달 교육
 - 민원갈등 사례를 통한 해결방안 도출 및 제도개선 사항 공유

③ 민원담당공무원 역량강화 직무교육

1) 민원처리제도 교육

- 시 기 : 연2회(상·하반기)
- 대 상 : 민원처리 담당공무원
- 내 용 : 민원제도 및 처리요령 등

2) 주민등록에 관한 직무교육

- 시 기 : 연2회(상·하반기)
- 대 상 : 주민등록 담당공무원
- 내 용 : 주민등록 전반 및 Q&A 등
- 주 관 : 행정자치부 및 경기도

3) 인감 및 본인서명에 관한 직무교육

- 시 기 : 연2회(상·하반기)
- 대 상 : 인감·본인서명 담당공무원
- 내 용 : 인감·본인서명 전반 및 Q&A 등
- 주 관 : 행정자치부 및 경기도

4) 어디서나(FAX)민원 처리에 관한 직무교육

- 시 기 : 연1회
- 대 상 : 어디서나 민원 담당공무원
- 내 용 : 어디서나 민원 전반 및 Q&A 등
- 주 관 : 행정자치부

5) 행정사업무 처리에 관한 직무교육

- 시 기 : 연1회
- 대 상 : 행정사업무 담당공무원
- 내 용 : 행정사업무 전반 및 Q&A 등
- 주 관 : 행정자치부

④ 민원행정 우수사례 경진대회

- 추진기간 : 2015. 5월 ~ 7월 / 3개월
- 대 상 : 시 산하 전부서
- 추진분야 : 민원행정서비스 개선사례 및 민원 편의시책 등

라. 함께하는 민원서비스 제공

① 수원시 행정종합정보센터 운영

- 운영장소 : 시 본청 종합민원실 내
- 운영현황

창 구 명	운영 시간	전화번호
고 층 민 원	09:00-18:00	228-3015
보 건 · 건 강	09:00-18:00	228-3005
소 비 자 보 호	09:00-18:00	228-3008
부 동 산 (수) 법 무 (목)	13:30-16:30	228-3013
ONE-STOP 민원 안 내 도 우 미	09:00-18:00	228-2150

② 사회배려 대상자 민원서비스 향상

1) 구술민원 확대

- 노약자 등 불편 해소를 위해 주민등록 등 일부민원에만 시행 중인 구술민원을 각종 증명서류 발급과 신고민원으로 확대
- 신청서가 반드시 필요한 민원은 작성서식을 간소화하여 최소 항목만 전자패드에 입력하거나 기재사항이 사전에 채워져 출력되도록 개선

2) 장애인·노약자·임산부 등에 대한 민원편의 제공

- 장애인등록증 등기 발송 서비스
- 무인민원발급기 신규(교체)시 시각장애인 키패드, 음성 안내 서비스 등
- 민원실 민원편의 공간 마련
- 장애인을 위한 화상전화, 110화상수화 민원상담창구 운영
- 취약계층 민원 편의를 제공하기 위해 『One-stop 맞춤형 창구』 운영

3) 민원서류 외국어 해석본 비치

- 외국인이 민원신청서(한글표기) 작성시 불편을 최소화하기 위해 외국인의 민원신청서류 38종에 대한 외국어 해석본 비치
 - 4개 외국어 : 영어, 중국어, 일본어, 베트남어
 - 비치 장소 : 시·구·동 민원실, 차량등록사업소, 구청 경제교통과, 외국인복지센터, 다문화가족지원센터, 국제교류센터 등
- 외국어 해석본 파일 홈페이지 게재

3 민원행정 만족도 향상 : 3개분야 16개 시책 추진

분야	추진과제	추진일정
고	1. 고객만족 실천운동 전개	
	○ 공직자 행동변화 캠페인 전개 : 전부서 <ul style="list-style-type: none"> 배너 및 행정포털 초기화면을 통한 홍보 전개 청내방송을 통한 상시 노출로 지속적인 친절생활화 각종 홍보물 및 친절안내매뉴얼 수록 	연 중
	○ 아침방송『미소친절 퉠 퉠 퉠』 운영 : 월~금(오전08:50~08:55) <ul style="list-style-type: none"> 추진방법 : 녹음CD 활용 청내방송(정보통신과 협조) 방송내용 <ul style="list-style-type: none"> 고객감동 실천운동『쌈바로(3-바로)운동』 등 전개 힐링·소통·유머 등 다양한 주제의 감동멘트 경쾌하게 하루를 시작할 수 있는 음악 선곡 	3월~12월
객	○ 고객서비스 표준매뉴얼『민원응대매뉴얼』 제작 : 2000부 <ul style="list-style-type: none"> 주요 수록내용 <ul style="list-style-type: none"> 시민에 대한 친절행정서비스 방향 및 고객감동 실천운동 민원처리 기본자세 및 방문/전화민원 응대방법 	10월 중
감 동	2. 친절도 향상 추진	
	○ 친절도 향상 교육 <ul style="list-style-type: none"> 기존의 강의식 집합식 교육 탈피 ⇒ 소규모 참여/감성형 교육을 통해 공직자 태도인식의 변화 (대상자의 상황과 필요에 맞춰 교육내용과 방법 차별화) 	상반기
	○ 시민소통 『입장바뀌 생각합시다』 <ul style="list-style-type: none"> 방법 : 드라마콘서트 형식의 위탁교육 주요내용 <ul style="list-style-type: none"> 예술을 기반으로 한 감성적, 창의적 친절마인드 힐링교육 현장사례 중심의 장면구성과 실천방안 제시로 역량강화 민원현장을 제3자의 입장에서 보며 민원인의 입장을 이해하고 민원응대의 중요성 인식 	하반기
	○ 『보조요원 교육의 날』 운영 : 민원업무 보조요원(기간제, 복지도우미 등) <ul style="list-style-type: none"> 주요내용 : 민원안내매뉴얼 등을 활용한 민원응대요령 교육 	반기 별 (부서장 주관교육)
	○ 공직자 전화친절도 품질관리 평가·시상 : 전직원 대상 <ul style="list-style-type: none"> 방법 : 전문기관 위탁 전 직원 및 부서별 평가 실시 <ul style="list-style-type: none"> 수신·인사·응대·설명 및 종료태도 등 10개 평가항목 부서별 평가결과 공개 및 부진부서에 대한 개선교육 	3월~11월 (전문기관 위탁평가)

