

# 2023년 민원행정 및 제도개선 추진계획

2023. 4.



**순 천 시**  
(허가민원과)

## ... 목 차 ...

I. 총괄 .....	1
II. 기본현황 및 민원행정 분석 .....	5
III. 2023년 민원행정 추진방향 .....	13
IV. 분야별 추진내용 .....	14
□ 비대면·디지털 민원 서비스 확대로 국민 편의성 향상	16
□ 수요자 중심의 민원 서비스 제공환경 조성 .....	37
□ 모두를 배려하는 민원환경 및 편의 제공 .....	56
□ 민원·행정 서비스 개선 및 역량 제고 .....	63
IV. 행정 협조사항 .....	65

# I 총괄

## 1. 목적 및 근거

- (목적) 시민 모두가 편리하고 행복한 민원 서비스를 제공하고자 함  
비전) 고객 감동 민원서비스로 일류순천 구현  
목표) 시민이 공감하는 맞춤형 행복민원실 운영
- (근거) 「민원 처리에 관한 법률」(이하 ‘민원처리법’) 제38조

제38조(민원행정 및 제도개선 계획 등) ① 행정안전부장관은 매년 민원행정 및 제도개선에 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.

## 2. 지난해 성과와 반성

- 민원서비스 최근 3년간 점진적 상향 개선  
\*\* 2020년 ‘다’등급 → 2021년 ‘나’ 등급 → 2022년 ‘나’ 등급\*\*
- 종합등급 우수 등급인 ‘나’ 등급으로 평가되었고 항목별 평가등급에 있어 민원제도 운영과 고충민원 처리 분야는 우수한 수준인 ‘나’ 등급, 민원행정 전략 및 체계는 미흡한 수준인 ‘다’ 등급, 민원만족도 분야는 ‘라’ 등급으로 나타남.
- 민원행정 전략 및 체계는 민원행정 관리조직은 우수하나 사회적 가치 구현은 일부 우수하고 기관장의 민원행정 성과는 일부 미흡으로 평가됨.
- 민원제도 운영은 민원편람/홈페이지 점검과 법정민원제도는 매우 우수하였고, 민원처리상황 확인·점검 및 개인정보보호, 민원정비 및 구비서류 감축 우수, 민원행정 및 제도개선, 유기한 법정민원 신속 처리는 일부 우수 수준으로 평가됨.
- 국민신문고 처리는 비교적 낮은 평가를 받아 앞으로 지속적인 관심과 개선노력이 필요하며, 주된 사유로는 민원처리 신속도에서 접수신속도

는 높으나 처리기간 준수도와 이송 신속도는 낮았으며, 민원답변 충실도는 낮은 수준으로 민원 이해도, 처리담당자 정보 명시는 낮고 답변 이해도 제고와 미흡사례는 높은 수준임.

국민참여 반영 노력도에서는 국민제안 부분과 접수완료율과 심사기간 준수율, 실시율이 낮았으나 국민생각함 부분은 높은 수준으로 안전 등록건수와 호응도 및 정책반영도 모두 높은 점수를 받았음.

또한 국민신문고에 접수된 불법주정차관련 민원이 다수 접수되어 민원데이터에 대한 체계적 분석을 시행하여 공영주차장이용 앱 서비스 운영등의 개선방안 도출하였으나 불법주정차 민원에 대한 현장점검 노력 및 실질적인 대응 실적 관련 증빙 미제시로 아쉬움이 남았다.

- 고충민원 처리는 고충민원 분류가 적절하게 이루어지고 있는지 점검 및 관리가 요구됨. 집단갈등민원에 대응 및 해소 노력이 우수하며, 권익위시정권고 및 의견표명에 대한 수용률이 높은 수준으로 적극적인 검토 노력을 기울이고 있으며, 고충분야 제도개선 권고 이행률에 있어서는 낮은 수준임. 시민고충처리위원회가 설치 및 운영되고 있으나 세부기준(필수요건인 처리건수(30건이상), 위원 상근 운영 미충족)을 충족하지 못하는 것으로 파악됨.
- 민원 만족도는 ‘라’등급으로 법정민원, 국민신문고 민원 만족도는 일부 우수, 고충민원 만족도는 낮아 처리결과에 대한 근거나 이유제시가 낮은 것으로 나타남.
- 이번 평가결과는 누구나 방문하고 싶은 ‘국민행복민원실’ 재인증으로 우수사례는 공유·확산하고, 미흡한 분야에 대해서는 개선방안을 마련, 민원서비스 수준을 최고등급으로 향상시킬 방침임.

### 3. 향후 중점 개선과제(미흡한 분야 중심으로)

#### □ 「민원행정 전략 및 체계」 분야

- (사회적 배려대상 민원서비스 제공) 민원서비스 약자 위한 편의시책 제공
  - 민원접근성 제고 위한 장애인 편의용품 제공
- (민원담당자 보호) 민원담당공무원 보호 및 안전한 민원환경 조성
  - 휴대용 보호장비 운영 민원부서 및 26개읍면동행정복지센터 구입 배부

#### □ 「민원제도 운영」 분야

- (민원정비 및 구비서류 감축) 행정정보공동이용 활용 실적 미이용 민원 낮게 평가
  - 미이용 민원 구비서류 감축 업무 적극 발굴
- (유기한 법정민원 신속 처리) 법정 처리기간 단축률 평가결과 낮음
  - 민원처리 단축 인센티브 제공, 민원 지연처리 경고제 운영, 민원처리상황간 통보제 운영
- (민원행정체계 및 법정민원 가점) 민원서식 개선과, 원스톱처리를 낮게 평가
  - 민원서식 개선과, 폐업신고 원스톱처리를 향상

#### □ 「국민신문고민원 처리」 분야

- (국민신문고 민원처리) 법정기한 초과 및 지연처리 개선 요구, 답변 충실도 미흡
  - 국민신문고 민원 처리지연 경고제, 답변충실도 반영 위한 표준모델 자원, 민원정책 Q&A 등록
  - 민원처리과정에 대한 총체적인 관리가 이루어질 수 있도록 관리부서 지정, 지속적인 점검 추진을 통한 관리수준 제고 노력이 필요
- (국민참여 반영 노력도) 국민 참여 반영도, 제안 채택률 낮게 평가
  - 시민 광장토론 제안창구 상설 운영(분기별 1회 이상) 및 정책 반영 극대화
  - 시정 소통 참여시책 모니터링반 운영, 공론화 협의과정 통한 결과 정책 반영
  - 민원서비스 질 향상을 위한 국민제안 적극 채택 및 정책반영 유도

#### □ 「고충민원 처리」 분야

- (고충민원 처리율) 고충민원 처리건수 낮음.
  - 고충민원 분류가 적정하게 이루어지고 있는지 점검 및 관리 필요(기타분류 최소화)
- (집단갈등민원 처리 및 관리의 적정성) 집단갈등민원 만족도 낮게 평가
  - 집단민원 발생 예방 노력 필요
- (고충민원 처리 및 확인 점검) 권익위 제도개선 권고과제 이행률 낮게 평가
  - 공직자 및 시민대상 제도개선 이행률 강화 대책 마련 및 이행사항 주기적 점검 확행
- (시민고충처리위원회 활성화) 고충민원 처리건수, 위원 상근 미운영
  - 고충민원 처리건수 30건이상, 위원 상근 운영으로 위원회 활성화

#### □ 「민원만족도」 분야

- (고충민원 만족도) 내용과약의 정확도, 처리결과에 대한 근거나 이유제시, 처리결과외 공정성 등이 만족도가 낮아 최우선 개선항목으로 도출됨
  - 민원처리 마일리지 운영, 주기적(매월) 처리기한 경과 독촉장 발부제(경고장) 운영
- (응답자 특성별) 성별은 남성, 연령별은 50대, 민원신청방법은 오프라인, 수용여부는 수용이 높은 점수
  - 여성과 청년층을 대상으로 민원 응대 충실도를 높이도록 직원 친절교육 반영
- (주요 개선요구 사항) 업무처리 신속, 적극성과 전문성 결여, 직원 불친절, 직원의 선제적 업무안내 등
  - 직원 분야별 직무교육(총무과 협조)과 친절교육 강화(연 2회)

## II 기본현황 및 민원행정 분석

### □ 비전 및 목표

비전 고객 감동 민원 서비스로 인류순천 구현

목표 시민이 공감하는 맞춤형 행복 민원실 운영

### □ 중장기 목표

지 표	단 위	연도별 달성 목표			비 고
		2023	2024	2025	
민원담당공무원 역량 강화	%	61.3	65	70	
민원처리 기간 단축	%	43.8	45	48	
본인서명사실확인 발급율 제고	%	9	10	12	
민원인 만족도 향상	점	79	80	82	

### □ 2022년 주요 성과 및 개선점

#### ① 온누리콜센터 안정적 정착 기틀 마련

- 상담데이터 현행화로 민원 만족도 향상 : 상담사 수시 직무교육
- 콜센터 데이터 분석을 통한 민원서비스 개선 : 유형별, 사례별 분석 개선 강구

#### ② 도심 미관과 경관에 어울리는 「인허가」 업무 추진

- 정월박람회 대비, 생태도시 위상에 맞는 도심의 효율적인 개발 유도
- 소규모 건축현장 안전사고 예방 위한 정기적인 지도·점검 실시

#### ③ 민원행정 제도개선 선제적 반영 및 저변 확대

- 무인민원발급기 확대 설치 및 민원인 권익 강화
  - 2021년 30대 → 42대(전 읍면동행복지센터 무인민원발급), 민원조정위원회 개최(수시)
- 정확한 민원정보 안내 및 비대면 전자민원 서비스 활성화

### □ 2023년 중점 추진계획

#### ① 온누리콜센터 박람회 종합안내 통합 운영으로 시민 만족도 제고

- 콜센터 통합 운영에 따른 윈스톱 상담·안내로 효율적인 박람회 운영 지원
- 상담데이터 수시 현행화로 상담프로그램 최적화 및 체계적인 인력관리

#### ② 고품격 민원행정 서비스 실현을 위한 「인·허가업무」 추진

- 건축허가 조건 완화를 통한 도시 가로경관 개선
  - 벽면 및 담장벽화사업 설계 반영·추진
- 주민갈등유발 최소화를 위한 사전고지제 운영
  - 태양광 등 주민갈등 유발 예상 사업장, 도시계획위원회 심의 및 자문대상 사전고지(읍·면·동 게시판 게재 및 이·통장 서면 통지)

#### ③ 시민이 편리한 서비스로 공감행정 실현

- 박람회를 찾는 방문객을 위한 박람회장 입구 무인민원발급기 설치
  - 타지역 관광객 및 순천시 방문 편의를 위한 설치 : 2개소 2대

#### ④ 맞춤형 서비스 지원으로 고객감동 민원서비스 제공

- 인허가 서류 접수 전 기술적 검토 및 사전컨설팅으로 적극적인 행정적 지원
- 신속·정확한 민원 정보 안내 및 처리로 맞춤형 서비스 추진
- 업무연찬, 친절교육 등을 통한 양질의 행정서비스 제공

#### ⑤ 민원담당공무원의 보호 및 안전한 근무환경 구축

- 「순천시 민원 처리 담당자 보호 및 지원에 관한 조례」 외 2건 자치법규 제정
- 민원담당공무원용 휴대용 보호장비(웨어러블캠) 도입 및 안전장비 설치

## □ 순천시 여건 변화 및 민원행정 분석

### 1. 대내외 환경변화와 대응

■ **(경제환경)** 경제 전반 해외발 복합 위기, 고금리로 가계와 기업 부채 심각, 노조부패 척결과 비효율적 노사분쟁을 줄이기 위한 노사 법치주의 정립 요구

☞ 저성장, 긴축재정 기조 지속 예상에 따라 미래 전략산업과 박람회 등 도시 체질 개선을 위한 사업부터 우선순위 선정 후 체계적 추진 필요

■ **(사회환경)** 탄소중립, ESG 경영 촉구 등 산업구조 개편 가속과 메타버스, 빅데이터, 디지털 농업 등 신산업 생태계로 전환 촉진

☞ 메타버스, 탄소중립, 스마트 팜 등 신산업 생태계 구축을 위한 연관 사업 발굴, 순천의 먹거리가 될 미래 메가 프로젝트 발굴\*  
\* (참고) 「일류순천 2050 미래비전」 `순천 미래동력 핵심 프로젝트 12`

■ **(문화환경)** 힐링, 치유, 한국문화(K-컬처), 웰니스 관광 등에 관한 관심과 수요 증가가 새로운 블루오션 산업으로 부각

☞ 차별화 있는 순천다운 관광 프로그램 개발을 통한 올해의 웰니스 관광도시 선정\*(매년 1개소) 등 대한민국 대표 웰니스산업 중심지구로 육성  
\* 제6차 관광진흥기본계획(웰니스 관광도시 선정, 반려동물 친화 관광지 조성, 남부권 광역관광개발계획 등)

■ **(지방행정)** 전체 지자체의 기준인력 동결 및 조직 효율화, 지방소멸위기 가속, 빅데이터·ICT 기술 등을 활용한 행정서비스의 디지털 전환 촉진

☞ 전남 동부 지역 중심의 남해안벨트 허브 기능 강화를 통한 지방소멸 위기 극복, 빅데이터·ICT 기술 기반 선제적 디지털 행정서비스 추진

## 2. 지역 현황과 과제

■ **(2023순천만국제정원박람회)** 박람회에 대한 시민 기대와 우려 혼재

☞ 시민 주도 붐업 조성, 생태 교통대책, 정원도시 표준 제시, 역간척 및 정원가도 프로젝트(순천만을 국가정원까지), 박람회 사후활용, 후방산업 육성 등

■ **(지방재정)** 보통교부세 등 이전재원 감소 전망이며, 도시 체질개선, 미래 산업 육성 등 재정지출 수요는 지속적으로 증가될 전망

※ 지방소비세율 조정(21%→23.7%), 도세 감소(취득세-주택거래 급감), 세외수입 감소(국가정원 입장료 조직위로 운용)

☞ 우리 시 교부세 큰 폭 감소 예상, 순천사랑상품권 시비 투입 규모 확대(국비 지원 종료), 시설 사업 신중 검토, 시민 소득 기준에 맞춘 목표 및 정책 수립

■ **(인구변화)** 순천은 50~59세 인구가 17%로 가장 큰 비중을 차지하고 있으며, 저출산·고령화가 심화됨에 따라 생산가능인구 지속 감소

☞ 출산과 보육에 대한 종합대책, 청년 전담부서 통한 세분화 된 종합적 청년정책 수립, 신혼부부·청년 위한 주택공급, 생활인구 고려한 시책 발굴  
\* 생활인구 : 주민등록인구 및 외국인 등록인구 외에 지역에 체류하는 인구까지 포함하는 개념

■ **(주변환경)** 광주 복합쇼핑몰 입점 가시화, 국토부 경전선 전철화 사업 도심 관통 노선변경 지연, 쓰레기 및 교통 대란, 빈점포 등 원도심 공동화 심화

☞ 동서 통합 복합쇼핑몰 유치, 시민력(力) 결집 통한 경전선 전철화 대응, 자원 활용 광역화 폐기물 처리, 도로 다이어트, 원도심 르네상스

■ **(행정조직)** 낮은 청렴도에 따른 행정 신뢰 위기, 부서 간 업무 칸막이, 절차적 공정성과 보상을 중시하는 MZ세대 비율 증가

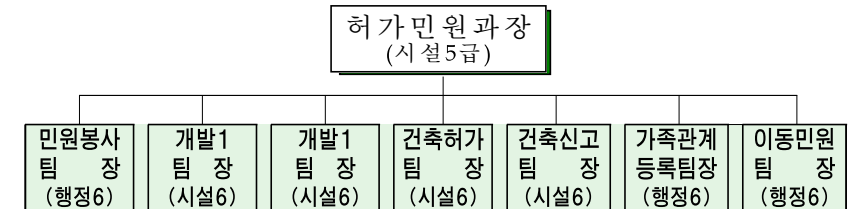
☞ 직원 역량평가 통한 우수직원 발굴, 청렴에 대한 인식 개선과 청렴도 향상, 부서 융복합 조직개편 및 일류순천 2050 미래비전 실행

### 3. 시정 지표

분야	지표명	단위	2023년	2024년	2025년	2026년
자치 (5)	인구수	명	282,000	282,500	283,000	283,000
	예산(본예산·일반회계)	억원	15,000	17,000	18,000	20,000
	도시경쟁력(도내)	위	1	1	1	1
	청렴도	등급	3	2	1	1
	자원봉사 참여율	%	31	32	33	34
경제 (4)	일자리 창출	명	16,500	17,000	17,500	18,000
	청년정책 참여	명	22,000	25,000	30,000	35,000
	사회적 경제 조직 수	개소	275	295	320	340
	에너지 자립도 향상	%	13	16	19	25
	정원산업 종사자 수	명	1,500	1,800	2,000	2,200
생태 (4)	순천만 월동 두루미류 개체수	마리	3,500	3,500	3,500	3,500
	자전거 교통 분담률	%	2.3	2.4	2.5	2.6
	공원·녹지 조성면적	km <sup>2</sup>	7.9	8.0	8.1	8.2
	친환경자동차 보급/충전시설 구축	대/기	861/20	961/30	961/50	1,061/50
환경 (4)	공공부문 온실가스 배출량 감축	%	36	38	40	42
	생활쓰레기 발생량 감량(인/일)	kg	0.70	0.65	0.60	0.55
	해양쓰레기 수거 처리량	톤	190	200	210	220
	관광객 수	천명	8,000	9,000	10,000	12,000
관광 문화 (4)	관광객 체류율	%	40	42	43	45
	도서관 이용자수	천명	600	650	700	750
	생활체육 참여율	%	65	66	68	70
	노인일자리사업 확대 추진	명	3,630	3,660	3,690	3,720
복지 (4)	장애인 일자리 확충 및 중증장애인활동지원	백만원	29,313	30,778	32,317	33,933
	국공립 어린이집 확충	개소	26	29	30	31
	치매유병률(65세 이상)	%	10.9	10.8	10.7	10.6
	친환경 유기인증 면적 증가	ha	1,350	1,360	1,370	1,380
농업 (4)	농산물 수출액	억	175	180	185	190
	친환경축산물 인증농가 육성	농가	95	100	105	110
	스마트팜 신기술 보급	개소	5	8	10	12
	걷기 실천율	%	43.5	45.0	48.5	50.0
정주 (4)	반려동물 등록	두수	16,000	17,000	18,000	19,000
	노후상수도관 교체	(%)	43.6	71.8	100	100
	해룡천 통합·집중형 오염하천 수질개선	BOD (mg/L)	2.0	2.0	2.0	2.0

### 4. 민원처리 및 현황분석

#### □ 직제 현황



#### □ 정현원

구분	계	5급	6급	7급	8급	9급	청원 경찰	공무직	비고
정원	34	1	7	7	8	8	1	2	
현원	35	1	7	12	2	10	1	2	
증감	1	-	-	5	△6	2	-	-	

#### □ 팀별 분장사무

- 민원봉사팀(10명) : 민원행정사책, 민원화방문처리제, 주민등록, 인감, 여권, 정보공개 등
- 개발1팀(5명) : 농지전용 허가협의, 창업승인 및 산지전용, 오수처리시설 설치신고 등
- 개발2팀(4명) : 개발행위 허가, 토지 형질변경 허가협의, 토석채취공작물설치물건적치 허가 등
- 건축허가팀(3명) : 건축허가 및 사용승인, 가설건축물 축조허가, 용도변경허가 및 준공
- 건축신고팀(4명) : 건축신고, 사용승인, 공작물가설건축물 축조 신고, 용도변경 등
- 가족관계등록팀(4명) : 가족관계등록사무, 외국인 인감등록 및 체류지 변경신고 등
- 이동민원팀(3명) : 주민등록등초본 발급, 인감증명 발급, 가족관계등록부 발급 등

## □ 순천시 주요지표 및 민원처리 현황

### ○ 인 구

(단위 : 년/명)

구 분	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
순천시	280,397	281,176	281,402	281,736	284,217	283,573	281,249

### ○ 예산규모

2020년	2021년	2022년	2023년
1조 2,566억원	1조 2,871억원	1조 3,782억원	1조 3,930억원

### ○ 위원회 운영 현황

위원회명	구성(인)	운영실적	여성비율
순천시민원조정위원회	7~15	2회 / 2건	40
순천시정보공개심의회	7	11회 / 13건	50
불허처분대상민원사전심의회	9	6회 / 7건	

### ○ 민원처리 현황

(단위 : 건)

연도별	합 계	직접방문	정부24	무인민원발급	기타
2022	277,648	26,221	159,923	68,058	23,446
2021	383,164	28,408	242,343	87,296	25,117
2020	528,193	31,296	395,913	79,312	21,672

### ○ 정보공개 접수 처리현황

(단위 : 건)

연도별	청구건수	처 리 현 황				기타 취하 등
		소 계	전부공개	부분공개	비공개	
2022	2,554	1,918	1,511	302	105	636
2021	2,367	1,660	1,376	201	83	707
2020	2,326	1,673	1,450	152	71	653

## ○ 민원구분별 처리현황

(단위 : 건)

연도별	합 계	제증명	즉결민원	단순	복합	고충
2022	276,909	215,515	12,542	44,742	4,110	-
2021	383,164	320,706	9,874	47,986	4,590	8
2020	528,048	464,906	12,120	46,284	4,732	6

## □ 민원수요 분석

- 우리 시는 전남 제1의 도시의 면모를 갖추고 꾸준히 인구가 소폭 증가 또는 감소를 반복하면서 정체성을 보이고 있으며, 50~59세 인구가 17%를 차지 생산가능인구 지속적으로 감소하고 있음
- 위드 코로나로 민원처리 건은 여권업무는 해외여행을 위한 발급건수가 증가 하였으며, 코로나19의 경기회복이 더디면서 위생 분야 인·허가 등의 감소 현상을 보였으며, 비대면 접수 민원의 증가폭을 보였음.
- 스마트 민원신청 환경 변화, 행정정보공동이용 활성화 및 민원서류 감축 요인 등 국가적 시책으로 민원 편의성은 확대 개선 추세에 있어 단순 민원 제증명은 점차 감소하거나 예년 형태의 증가세를 보일 것으로 예상되나 코로나 등의 국가적 재난 상황을 경험한 디지털 비대면 활용의 중요성이 강조되면서 '정부24 민원' 또는 무인민원발급기 등의 비대면 민원서비스 확충과 함께 이를 대비한 민원서비스 개선이 시급함.
- 이에 따라 민원서비스 편의와 접근성을 강화하기 위해 전 읍면동에 무인민원발급기를 설치하여 비대면 디지털 민원 환경에 발빠른 민원서비스 제공함 (42개소 44대 설치가 완료되어 언제 어디서나 촘촘한 민원발급 서비스를 개시)
- 민원인의 권익 보호 위한 정보공개와 이해관계에 있는 사안에 대해 알 권리 요구 차원에서 매년 처분사항에 대한 정보공개와 불가 처분에 대한 민원 재심의가 늘어나고 있어 민원처리의 적정성이 매우 중요하게 다뤄지고 있음.

### III 2023년 민원행정 추진방향

목표	모두가 편리하고 행복한 민원 서비스 제공		
핵심 가치	편리하고 효율적인 서비스	공정하고 신속한 서비스	존중하고 배려하는 신뢰받는 서비스
추진 방향	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 2023년도 민원행정 및 제도개선 기본지침(행정안전부) 반영</li> <li>◆ 우리 시 특성을 반영한 민원행정 계획 수립</li> <li>◆ 시민이 원하는 맞춤형 민원서비스 제공으로 민원 만족도 향상</li> </ul>		
추진 과제	<b>□ 비대면·디지털 민원 서비스 확대로 국민 편의성 향상</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 디지털정부 서비스 제공 기반 확대</li> <li>2. 생활밀접·맞춤형 공공서비스 확대</li> <li>3. 디지털 민원 서비스 확대</li> <li>4. 민원사무 정비 및 간소화</li> </ol>		
	<b>□ 수요자 중심의 민원 서비스 제공환경 조성</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 법과 원칙에 근거한 민원처리 절차의 준수</li> <li>2. 신속한 복합민원 처리를 위한 제도 운영</li> <li>3. 주민의 생명·안전 관련 민원 처리체계 구축</li> <li>4. 민원인 권익 보호 강화</li> </ol>		
	<b>□ 모두를 배려하는 포용적 민원 서비스 강화</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 민원 취약계층 편의 확대</li> <li>2. 안전한 민원 환경 구축</li> </ol>		
	<b>□ 민원·행정서비스 개선 및 역량 제고</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 민원서비스 수준제고를 위한 종합평가 추진</li> <li>2. 민원 공무원 역량 강화</li> </ol>		

### IV 분야별 추진내용

구 분	소관부서	페이지
<b>□ 비대면·디지털 민원 서비스 확대로 국민 편의성 향상</b>		
<b>1. 디지털정부 서비스 제공 기반 확대</b>		
① 모바일 신분증 시행	전부서	
② 주민등록 모바일 신원확인(PASS) 서비스	전부서	
③ 무인민원발급기 운영 및 개선	허가민원과	
④ 어디서나 민원처리제 활성화	허가민원과	
<b>2. 생활밀접·맞춤형 공공서비스 확대</b>		
① 생활민원 부문 원스톱 서비스 확대	청년정책과, 보육아동과, 허가민원과, 식품위생과, 건강증진과	
② 국민비서(구뵘) 서비스 확대	전부서	
③ 국가보조금 맞춤형 서비스(보조금24) 제공	기획예산실	
④ 주민등록증 발급절차 개선	읍·면·동	
⑤ 공공자원 개방·공유 서비스(공유누리) 활성화	자치행정과	
<b>3. 디지털 민원 서비스 확대</b>		
① 공공 마이데이터 서비스 확대	전부서	
② 전자증명서 확대 및 이용 활성화	전부서	
③ 행정정보 공동이용 확대 및 관련 구비서류 요구 금지	전부서	
④ 비대면 자격확인 서비스 확대	전부서	
⑤ 지방행정공통시스템(시도·새울행정정보시스템) 유지관리	디지털정책과	
⑥ 복지포털(복지로) 시스템 운영	전부서	
<b>4. 민원사무 정비 및 간소화</b>		
① 민원처리기준표 관리 및 정비 추진	허가민원과	
② 민원 일제정비 추진	허가민원과	
③ 자치법규에 근거한 민원(자치민원) 관리	전부서	
④ 민원편람 비치 등 민원정보 검색편의 제공	허가민원과	
<b>□ 수요자 중심의 민원 서비스 제공환경 조성</b>		
<b>1. 법과 원칙에 근거한 민원처리 절차의 준수</b>		
① 민원 처리에 관한 법률 시행규칙 개정	허가민원과	
② 민원 처리 절차	전부서	



구 분	소관부서	페이지
<b>2. 신속한 복합민원 처리를 위한 제도 운영</b>		
① 복합민원 제도 운영	허가민원과	
② 원스톱 방문 민원상담인 운영	허가민원과	
③ 전문가 상담코너 운영	허가민원과	
④ 사전심사 운영 활성화	허가민원과	
⑤ 민원조정위원회 운영	허가민원과	
<b>3. 국민의 생명·안전 관련 민원 처리체계 구축</b>		
① 긴급민원 처리체계 확립	안전총괄과	
② 안전신문고 운영	안전총괄과	
<b>4. 민원인 권익 보호 강화</b>		
① 민원인 개인정보 보호	디지털정책과	
② 고충 민원의 책임 있는 처리	감사실, 허가민원과	
③ 민원 처리 과정의 시정 요구	감사실	
④ 행정서비스 현장 및 민원보상제 이행 철저	자치행정과	
<b>□ 모두를 배려하는 민원환경 및 편의 제공</b>		
<b>1. 민원취약계층 편의 확대</b>		
① 취약계층 대상 민원 서비스 접근성 확대	허가민원과	
② 국내 거주 외국인을 위한 민원·생활편의 서비스 등 확대	허가민원과	
③ 장애인 등을 위한 민원 편의 제공	허가민원과	
④ 구술대필 민원 서비스 확대	전부서	
⑤ 주민 편의 중심 민원실의 운영	허가민원과	
<b>2. 안전한 민원환경 구축</b>		
① 안전한 민원환경 조성	허가민원과	
② 반복·다수인 관련 민원 처리	허가민원과	
<b>□ 민원·행정 서비스 개선 및 역량 제고</b>		
<b>1. 민원 서비스 수준 제고를 위한 종합평가 추진</b>		
① 민원 서비스 종합평가 추진	허가민원과	
<b>2. 민원 공무원 역량 강화</b>		
① 민원 공무원 사기진작 및 인센티브 제공	총무과, 허가민원과	
② 민원 공무원 대상 교육훈련 추진	총무과, 허가민원과	
③ 민원 공무원 심리치료	허가민원과	

<b>□ 비대면·디지털 민원 서비스 확대로 국민편의성 향상</b>
<b>1. 디지털정부 서비스 제공 기반 확대</b>
<b>□ 모바일신분증 시행</b>
○ 운전면허증 <ul style="list-style-type: none"> <li>- '22.7월부터 전국 운전면허시험장 및 경찰서 민원실에서 발급 개시</li> <li>- 도로교통법 시행규칙 개정('22.1월)을 통해 현행 운전면허증과 동일한 법적 효력 부여</li> </ul>
○ 국가보훈등록증(구 국가유공자증) <ul style="list-style-type: none"> <li>- '23.4월 시범발급을 거쳐 6월 전국 발급 예정</li> <li>- 국가유공자법 시행령 개정(4월 시행)을 통해 실물 국가보훈등록증과 동일한 효력 부여 예정</li> </ul>
○ 기존 신분증과 차별없이 모바일 신분증(운전면허증 및 국가보훈등록증)이 신원확인 목적 등으로 활용 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 모바일 신분증으로 발급한 신분증은 기존 신분증과 동일한 법적 효력이 있으므로 동등하게 사용 가능하며, '모바일 신분증 검증앱'을 다운받아 진위 확인</li> </ul>
<b>□ 행정사항</b>
○ 모바일신분증 시행관련 각 실과소 및 읍면동 행정복지센터 홍보
○ 비대면 민원서비스 발굴·개발시 비대면 신원확인 수단으로 모바일 신분증 적극 활용
○ 민원창구 등 잦은 신원확인과 진위확인이 필요한 장소에 <b>태블릿과 QR리더기</b> (블루투스 지원 제품) <b>구비 검토</b>

## ② 주민등록 모바일 신원확인 서비스

- 실물 주민등록증 없이도 주민등록증에 수록된 사항을 정보무선(QR)와 함께 스마트폰 화면에 표출해주고, 이의 진위를 확인하여 신원확인
  - 기본화면에 성명, 사진, 생년월일 표출 등 개인정보 노출 최소화
  - 본인명의의 1대의 스마트폰에 등록 가능, 주민등록증 또는 폰 분실시 사용 불가, 기기 또는 유심 변경 시 재등록 필요 등 보안 강화
- 주민등록증 모바일 확인서비스의 접근성, 이용 편의성 제고를 위해 민간플랫폼까지 확대하여 모바일 신원확인 서비스 등록 추진

현행	개선
○ 모바일 신원확인 서비스 등록 시 정부 24, 통신3사의 PASS앱에서 등록	○ 모바일 신원확인 서비스 등록 시 정부 24, 통신3사 PASS앱 + KB국민은행, 삼성페이 등까지 확대하여 등록

### □ 행정사항

- 전 실과소 및 읍면동 행정복지센터 17세이상 신원확인시 주민등록증 모바일 서비스 이용 홍보 및 자체교육 실시

## ③ 무인민원발급기 운영 및 개선

- 무인민원발급기는 민원인이 직접 민원서류를 교부받을 수 있도록 편의를 제공하여 민원인의 행정 편의와 업무 효율성 제고

### < 순천시 무인민원발급기 운영 현황(23. 4) >

- ◆ (운영대수) 44대 운영(기관 내 32대, 기관 외 12대)
- ◆ (발급종수) 주민등록 등·초본 등 119종 발급(108종은 지문인식 필요)
- ◆ (발급건수) 연24천여건(22년말) \*주민등록표등·초본(2종)+가족관계증명서(10종) 61.06%

- 무인민원발급기 장애인 접근성 제고

- 시각장애인 키패드 등 장애인 편의기능을 강화하고, 신규 설치 또는 교체 시 장애인 겸용 무인민원발급기로 우선 설치

- 신규 설치 시 필수규격 7종을 의무 탑재하고, 선택규격 적극 적용

필수규격 (7종)	① 시각장애인용 Keypad(0-9까지의 숫자, '취소'/'정정/확인' 버튼) ② 시각장애인용 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

- 무인민원발급기 수수료 결제 수단 다양화 및 이용 편의 확대
  - 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
- 평일 야간·주말 등 발급기 이용 시간 확대를 위한 재배치
  - 심야 및 주말에도 무인민원발급기를 이용할 수 있도록 민원수요와 지역 여건에 맞도록 운영시간 및 설치장소 조정  
⇒ 순천시 24시간 운영 : 2개소(시청, 성가롤로병원)
- 부동산등기사항증명서 발급이 가능한 무인민원발급기 확대
  - 연 1회 수요기관(지자체) 대상으로 신청서 및 계약서 검토 등 추진  
\* 수요조사(4월) > 계약절차 진행(7월) > 설치 ID 접속 등 후속조치(11월)  
⇒ 21개소 읍면동행정복지센터 확대 추진
- 무인민원발급기 주기적 점검 및 정보 현행화 요망
  - 신속한 장애 조치, 발급 용지 관리 등 철저한 정기 점검 요망
  - 발급기 위치·운영정보 변동 시 즉시 새울행정시스템 현행화\*  
\* ① 정부24(gov.kr) > 고객센터 > 서비스지원 > 무인민원발급안내  
② 다음(daum)-카카오톡 > 무인민원발급기 검색 > 근거리 발급기 위치 안내
- 원격제어 및 발급용지 위탁관리 금지(매뉴얼 개정 안내/21.12.2.)
  - 원격제어 프로그램 금지 : 프로그램 변경 및 장애 조치시 담당자 입회 작업
  - 발급 용지 위탁관리 금지 : 이중 캐비넷 등 보관, 수불대장 작성

### □ 행정사항

- 장애대응 전담반 운영 월2회 주기적 점검 및 발급용지 관리 철저
- 위치 등 운영정보 변동 시 즉시 새울행정시스템 현행화
- 부동산등기사항증명서 발급 가능한 무인민원발급기 확대 설치 검토

## 참고1 순천시 무인민원발급기 운영 현황

(주민등록등·초본 등 17개분야 119종)					
설치장소	운영기간	운영시간	주민등록 등·초본66종	가족관계 증명서발급	등기부 등본발급
시 청 현 관	연중무휴	00:00~24:00	발급	발급	발급
덕 연 이 동 민 원 실	〃	09:00~21:00	발급	발급	발급
성 가 료 로 병 원	〃	00:00~24:00	발급	발급	미발급
순천농협파머스지점	〃	06:00~24:00	발급	발급	미발급
신대중흥1차관리사무소	〃	06:30~21:00	발급	미발급	미발급
농협중앙회순천시지부	〃	04:00~24:00	발급	발급	미발급
순천원예농업협동조합	〃	08:00~22:00	발급	발급	미발급
e 마 트 순 천 점	(2,4번째일요일 제외)	10:00~21:00	발급	미발급	미발급
순천만국가정원 동문	〃	09:00~21:00(동절기)	발급	발급	미발급
순천만국가정원 서문	(순천만국가정원 운영시간)	09:00~22:00(하절기)	발급	발급	미발급
송주읍행정복지센터	평일	08:00~18:00	발급	발급	발급
시 청 민 원 실 (2 대)	평일	09:00~18:00	발급	발급	발급
문 화 건 강 센 터			발급	발급	발급
국 민 연 금 공 단			발급	발급	미발급
주암면행정복지센터			발급	발급	발급
낙안면행정복지센터			발급	발급	발급
별량면행정복지센터			발급	발급	미발급
해룡면행정복지센터			발급	발급	발급
해 룡 상 삼 출 장 소			발급	발급	미발급
해룡신대출장소(2대)			발급	발급	발급
서 면 행 정 복 지 센 터			발급	발급	발급
삼산동행정복지센터			발급	발급	미발급
조곡동행정복지센터			발급	발급	미발급
덕연동행정복지센터			발급	발급	미발급
풍덕동행정복지센터			발급	발급	발급
도사동행정복지센터			발급	발급	발급
왕조1동행정복지센터			발급	발급	미발급
법 원 이 동 민 원 실			발급	발급	미발급
전 남 동 부 지 역 본 부			발급	발급	미발급
순 천 세 무 서			발급	미발급	미발급
중앙동행정복지센터			발급	발급	미발급
왕조2동행정복지센터			발급	발급	미발급
저전동행정복지센터			발급	발급	미발급
황전면행정복지센터			발급	발급	미발급
상사면행정복지센터			발급	발급	미발급
남계동행정복지센터			발급	발급	미발급
장천동행정복지센터			발급	발급	미발급
매곡동행정복지센터			발급	발급	미발급
월등면행정복지센터			발급	발급	미발급
외서면행정복지센터			발급	발급	미발급
송 광 행 정 복 지 센 터			발급	발급	미발급
향 동 행 정 복 지 센 터			발급	발급	미발급

## □ 제증명 발급현황

- 발급종수 : 주민등록등·초본, 건축물대장 등 119종(민원사무) 제·증명 발급
- 발급건수 : 236,098건
- 주요민원 발급건수 : 주민등록 등·초본 등 25종 서비스가 73.20% 차지(‘22년 기준)

구 분	합 계	주민등록 등·초본 (2종)	가족관계증명서등 (10종)	국세완납증명서 등 (13종)	기 타
발급건수	236,098	86,886	57,267	28,673	63,272
발급비율	100%	43.63%	23.76%	8.65%	23.95%

## □ 유지관리 현황

- 유지보수비용 : 연간 84백만원 소요(발급기 1대당 평균 2백만원)
- 본인인증 : 주민번호 입력 후 지문인식을 통한 본인확인
- 결제방법 : 발급수수료는 현금(지폐 또는 동전) 또는 신용카드 결제 가능
- 진위확인 : 조폐공사 특수용지(위변조 방지) 사용(추가비용 발생)으로 보안 강화

## ④ 어디서나 민원처리제 활성화

- 행정기관이 직접 접수·처리해야 할 민원을 국민 가까이 있는 다른 행정기관 등을 통해 접수·처리

### < 어디서나 민원처리제 대상 사무 >

구분	대상 민원	발급기관	비고
제증명민원	129종 (출입증명, 납세증명 등) * 농협·새마을금고는 18종만 발급	시·도 시·군·구(일반구), 읍·면·동 중앙행정기관(소속기관) 농협·새마을금고	어디서나 지침 [별표1], [별표2]
통합폐업신고	54종 (식품위생, 체육시설업 등)	관할 시·군·구 관할 세무서	어디서나 지침 [별표3]
자격·면허증 발급	11종 (요양보호사, 주택관리사 등)	주소지 또는 교육이수기관 관할 시·도	어디서나 지침 [별표4]

- 민원처리법령상(민원처리법 시행규칙 제5조 개정) 위임장 서식을 수정하여 어디서나 민원의 대리 신청 시 위임장 사용의 혼란 방지

현행	개선
「민원처리법」 제14조제1항 및 동법 시행령 제12조제7항에 따른 위임장 서식과 「어디서나 민원지침」상 위임장 서식이 상이하여 혼란 발생	「어디서나민원지침」상 위임장 서식의 내용을 반영하여 「민원처리법」상 위임장 서식 수정

## □ 행정사항

- 어디서나 민원처리제 대상 사무 및 통합 폐업신고 대상 업종 안내·홍보 및 활용 독려

## 2. 생활밀접·맞춤형 공공서비스 확대

### ① 생활민원 부문 원스톱 서비스 운영 및 확대

#### 가. 맘편한 임신

- 각종 임신지원 서비스를 읍면동행정복지센터 또는 보건소를 방문하여 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

신청 방법	신청 확인	결과 확인 및 서비스 제공
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 임신부 주소지 읍·면·동 또는 보건소 방문(신분증 지참)</li> <li>• 온라인(정부24)으로 신청 (본인인증 필요)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 접수증 수령</li> <li>• 안내문 확인</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 문자 또는 유선 안내</li> <li>• (임산제·철분제 등) 우체국 택배로 수령 가능</li> <li>• 정부24(gov.kr)에서 신청 결과 통합안내</li> </ul>

#### 나. 행복출산

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

#### < 임신·출산 지원 원스톱 서비스 개요 >

서비스명	시점	서비스 내용
맘편한 임신 원스톱서비스 ※ '21.4.19. 시행	출산 전 (정부24 또는 주민센터·보건소 신청)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 전국공통 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 통합신청 10종 : 임신제, 철분제, 맘편한KTX, SRT 임신부 할인, 에너지바우처, 표준모자보건수첩, 산모·신생아 건강관리 지원, 임신·출산 진료비 지원(국민행복카드), 임신·출산 진료비 지원(의료급여수급자), 청소년 산모 임신·출산 의료비 지원</li> <li>- 개별신청 2종 : 난임부부 시술비 지원, 위기임신 전문상담</li> <li>- 안내 3종 : 고위험 임신부 의료비 지원, 여성장애인 교육지원, 출산 전·후 휴가급여</li> </ul> </li> <li>○ 지자체 : 임신부 주차증, 임신부 엠블럼</li> </ul>
온라인 출생신고 ※ '18.5.8. 시행	출산 (대법원 홈페이지 신청)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 대법원 홈페이지에서 온라인 출생신고 서비스 제공</li> <li>※ 단, 온라인 출생신고 참여 병원·조산원에서 출산하고, '개인정보 제3자 제공에 관한 동의서'를 제출한 경우에 한함</li> </ul>
행복출산 원스톱서비스 ※ '16.3.31. 시행	출산 후 (정부24 또는 주민센터 신청)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 전국공통 12종 : 첫만남이용권, 부모급여, 아동수당, 양육수당, 해산급여, 여성장애인출산비용, 저소득층 기저귀·조제분유 지원, 출산가구·다자녀 전기료 경감, 다자녀 도시가스료·지역난방료 경감, KTX·SRT 다자녀 할인</li> <li>○ 지자체 : 출산장려금, 다둥이 육아용품 구입비 지급</li> </ul>

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

▶ **상속재산조회 목록 현황**

구분	'15.6.30.	'17.8.30.(+3)	'18.9.7.(+2)	'20.10.30.(+3)	'21.10.29.(+2)	'23.3.3.(+2)	
내용	①금융 ②국세 ③지방세 ④토지 ⑤자동차 ⑥국민연금	⑦공무원연금 ⑧군인연금 ⑨사학연금	⑩건축물 ⑪건설근로자 퇴직금제	⑫지방행정공제회 ⑬군인공제회 ⑭과학기술인공제회	⑮교직원공제회 ⑯근로복지공단	⑰어선 ⑱4대보험료 * 건강보험·국민연금·고용보험·산업재해보상보험	

- 신청자격 : 상속인, 대습상속인, 실종선고자의 상속인, 후견인
- 구비서류
  - 사망자 재산조회시 : 신분증, 가족관계증명서 등 상속관계증빙서류
  - 피후견인 재산조회시 : 후견등기사항전부증명서 등

### 라. 온종일 돌봄

- 영유아·초등돌봄 서비스를 정부24에서 한 번에 조회·신청 및 결과 확인
- 신청서식 간소화 및 표준화, 행정정보공동이용을 통한 자격정보(맞벌이 등) 자동 연계, 위치기반 지도 서비스 제공 등

▶ **온종일 돌봄 신청 절차**

- 온라인 : 정부24(gov.kr) 포털(PC 또는 모바일)에서 온라인으로 신청
- PC 또는 모바일 정부24를 통해 처리결과 확인 가능
- ※ 온종일돌봄 원스톱서비스는 온라인으로만 신청 가능하며 개별 초등돌봄 서비스에 대한 오프라인 신청을 희망하는 경우 각 돌봄센터 방문 또는 유선 문의(복지부 사업은 시·군·구청 또는 읍·면·동 주민센터 방문 신청도 가능)

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

### 마. 꿈 청소년

- 학교 밖 청소년 등 도움이 필요한 청소년을 위한 상담, 분야별 서비스 통합 안내 및 신청, 시설 위치 찾기 등 서비스 제공('20.12월~)

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

서비스명	서비스 내용
청소년상담	○ 1388청소년사이버상담센터 온라인 상담 연계
학교 밖 청소년 종합지원	○ 학교 밖 청소년 교육참여수당 지원(전남) ○ 학교 밖 청소년 상담지원·교육지원·직업체험지원 ○ 학교 밖 청소년 취업지원 및 자립지원
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·스포츠강좌이용권 자격 확인	○ 기초생활수급자, 차상위계층, 한부모가족 등 저소득가정 청소년 대상 문화누리카드 및 스포츠강좌 이용권 자격확인 서비스 ※ 신청자격 확인 ⇒ 해당 사이트에서 신청
여성청소년 생리대 바우처 지원	○ 저소득층 여성청소년의 건강한 성장을 위해 생리대 지원
청소년시설	○ 청소년상담복지센터, 청소년지원센터꿈드림에 대한 상세정보 및 지도서비스 제공

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

### 바. 전입신고 플러스

- 전입신고와 동시에 요금감면대상자\*가 별도 서류제출 없이 전기(TV 수신료 포함)·가스·지역난방 요금감면을 정부24에서 한 번에 통합신청('20.4월)
- \* 기초생활보장수급자, 차상위계층(한부모가족 포함), 장애인(중증), 국가보훈대상자, 다자녀·대가족·출산가구

▶ **전입신고 플러스 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"> <li>온라인(정부24)으로 신청</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>정부24 My GOV 또는 신청인 휴대전화 SMS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(전입신고) 정부24 My GOV에서 처리 상태(반려, 취소, 시스템장애 등) 확인</li> <li>(전기·가스·지역난방) 해당기관 직접 문의 * 전기요금/TV수신료: 한국전력공사, 도시가스요금: 해당지역 도시가스회사, 지역난방비/구역전기: 한국지역난방공사</li> </ul>

\* 이용절차 : 정부24사이트 또는 정부24 앱 접속 → 간편인증 또는 인증서로그인 → 신청서 작성과 사회적 배려 대상자를 위한 요금감면 일괄신청 동의 체크 → 민원 신청하기 선택

**사. 노후생활**

- 노후생활을 위한 **건강 및 상담서비스**, 교육·일자리 통합신청, 요금 할인 서비스\* 등 신청 및 안내(‘22.9월)

\* 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"> <li>• 온라인(정부24)*으로 신청</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 정부24 My GOV 또는 신청인 휴대전화 SMS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 문자 또는 유선 안내</li> <li>• 정부24(gov.kr)에서 신청 결과 통합안내</li> </ul>

\* 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

**□ 행정사항**

- 전 실과소 및 읍면동행정복지센터 대상서비스 리후렛 제작 배부

**아. 「생활 자격·면허 원스톱 발급서비스」 운영**

- 국민생활과 밀접한 자격·면허증 발급(재발급)을 전국 어디서나 빠르고 간편하게 발급받도록 개선하여 민원인의 편의 증진에 기여

- 추진근거: 「민원 처리에 관한 법률」 제14조(다른 행정기관 등을 이용한 민원의 접수·교부) 및 시행령 제12조(다른 행정기관 등을 이용한 민원의 접수·교부)

○ 운영시기: 2017. 11.~계속

**○ 운영내용**

- 생활자격 및 면허증에 대해 ‘어디서나 민원’ 업무처리 방법(Fax)에서 발급서비스를 온라인화하고 전자정부 포털의 ‘정부24’를 통한 온라인 발급 시행

- 대상민원: 어디서나 방문민원 \*6종 및 정부24 온라인민원 \*\*8종

\* 요양보호사, 안마사, 장례지도사, 공인중개사, 주택관리사(보), 가족인공수정사

\*\*어디서나 방문민원 6종 및 이·미용사, 조리사

**② 국민비서(구뽀) 서비스 확대**

- 필요한 **생활형 행정정보**(건강검진, 휴면예금, 경찰청고지 등)를 자주 쓰는 **민간 모바일앱**으로 제때 알려주고, 궁금한 내용을 **24시간 챗봇**으로 상담해주는 **온라인 개인비서 서비스**\*(‘21.3.29. 개통)

**○ 알림·고지서비스**

- 행정·공공기관이 알려주는 여러 **생활형 행정정보**\*를 국민이 선택한 **모바일 앱**\*\*이나, 문자메시지로 전달해주는 서비스

\* ‘23.1월 기준 52종 : 건강검진일 안내, 운전면허 적성검사 갱신, 국세고지서 안내, 본인 정보 조회내역 알림, 휴면예금, 전기요금, 전자상거래 물품 통관내역 등

\*\* ‘23.1월 기준 13종 : 네이버앱, 카카오톡, 토스, KB스타뱅킹, KB Pay, 신한SOL, 신한pLay, 페이코, 하나원큐, 1Qpay, 우리WON뱅킹, 우리WON카드, 카카오뱅크



## ○ 상담서비스 제공

- 다양한 분야\*의 정부서비스, 제도 등에 대해 궁금한 사항을 24시간 **채팅로봇(챗봇)** 또는 **인공지능 스피커\*\***로 물어보고, 답변받는 서비스

\* '23.1월 기준 36종 : 국민콜110, 보조금24, 특허상담, 전자통관 민원 등

\*\* KT 기가지니, 네이버 클로바, 카카오 헤이카카오, SKT 누구

## ○ 알림·고지서비스 종류 및 상담서비스 분야 대폭 확대

	'22.1월		'23.1월
<b>알림·고지 서비스</b>	<b>9종</b> ■ 교통과태료 납부기한, 건강검진, 국세고지서 발송안내, 운전면허 적성검사 갱신 등	⇒	<b>52종(43종 추가)</b> ■ 휴면예금, 국민연금 가입내역, 1365자원봉사, 자동차 검사, 전기요금 안내 등
<b>상담 서비스</b>	<b>11종</b> ■ 개인정보보호, 전자통관, 공무원연금, 사이버범죄, 자연휴양림, 민원사무안내 등	⇒	<b>36종(25종 추가)</b> ■ 국민콜110, 유치원입학, 보조금24, 특허상담, 청약홈, 지방세, 고속철도SRT, 소비자24 등

## □ 행정사항

- 전 실과소 국민비서 서비스 안내 및 홍보

## ③ 국가보조금 맞춤형 서비스(보조금24) 제공

- 국민이 자신의 경제·사회적 여건과 특성에 따라 **정부에서 제공 받을 수 있는 국가보조금 혜택 일체**를 한곳에서, 한눈에, 한번을 조회하고 신청
- 국민은 여러 창구나 웹사이트 방문할 필요없이 **중앙부처·지자체 등의 수혜서비스(현금·현물 등)**를 개별 맞춤형서비스로 제공
- 개인·가구특성 등을 직접 입력할 필요가 없이 정부가 보유한 개인 정보등을 **행정정보공동이용**을 통해 **연계·확인** ※ 사전에 개인정보 이용동의 필요
- 디지털 약자(노인 등)에게는 행정복지센터 방문 시 안내 또는 **담당 공무원이 해당 주민을 방문 서비스하는 '찾아가는 보조금24'** 실시

## ○ 보조금24 제공서비스 및 맞춤안내 대상 확대 등

현행		개선
① 중앙·지자체 수혜서비스 제공 ② 주민등록상 동일세대원 맞춤 안내 확인 ③ 맞춤안내에서 조회	⇒	① 공공기관 및 교육청 수혜서비스 추가 제공 ② 가족관계등록부상 분리세대까지 확대하여 맞춤안내 ③ 자격변동·생애주기 도래에 따른 선제적 안내 서비스

## □ 행정사항

- 시에서 제공하는 **공공서비스목록 현행화** 수시 추진

## ○ 보조금24 적극 활용 및 홈페이지 등 홍보

- (포스터, 카드뉴스, 안내문, 리플렛 이미지) 공공서비스통합관리시스템 → 메인 화면 → 소식 및 문의 → 자료실 → 67번 게시
- (영상 링크URL) 보조금24 이용방법 영상 <https://youtu.be/Dp5T1FWPe1c>
- (신청서) 「수혜적 공공서비스 목록관리 및 맞춤안내에 관한 규정(행안부 고시 제2022-68 호)」 별지 제1호 서식(공공서비스 목록 열람신청서) 참고

## ④ 주민등록증 발급절차 개선

### ○ 신규 주민등록증 발급 신청 전국 확대

- '23.1.12부터 전국 어디서나 신규 주민등록증 발급 신청이 가능함에 따라 주민등록지와 관계없이 가까운 읍면동 행정복지센터에서 신청이 가능(정부24를 통한 온라인 신청은 '23.2.1 개시)

### ○ 주민등록증 방문 수령지 전국 확대

- (재)발급 방문 수령기관이 기존 신청기관 또는 주민등록기관에서 신청인이 원하는 전국 모든 읍·면·동 행정복지센터로 확대('23.1.12.시행)

현행		개선
① 신규 주민등록증 주민등록지 사군구에서만 신청(온라인 신청 불가) ② 주민등록증 방문 수령지 신청기관 또는 주민등록기관 중 택1	⇒	① 신규 주민등록증 전국 모든 사군구에서 신청 (정부24를 통한 온라인 신청 가능) ② 주민등록증 방문 수령지 전국 모든 읍면동 주민센터 가능

### ○ 신규 주민등록증 온라인(정부24) 신청 개시

- 정부24 신청 후 6개월 이내에 신청인이 원하는 지문등록기관(읍·면·동주민센터)을 방문하여 지문등록을 하면 발급신청이 완료

\* 전자파일 사진 제출 가능

### □ 행정사항

- 읍면동행정복지센터 담당자 관련 매뉴얼 숙지 및 주민 홍보

### ㉔ 공공자원 개방·공유 서비스(공유누리) 활성화

- 행정·공공기관이 보유한 시설·물품\* 등 공공 개방자원을 유휴시간에 시민에게 개방하고 시민이 한번에 검색·예약할 수 있는 공공자원 개방공유 통합플랫폼 「공유누리(eshare.go.kr)」 서비스 제공

\* 시설(회의실, 강당, 체육시설, 주차장 등), 물품(방역물품, 연구·실험장비, 생활공구 등)

- 대 상 : 순천시에서 보유한 공공개방자원
- 이용대상 : 순천시민, 체류 외국인
- 신청방법 : 공유누리에 접속하여 이용예약 또는 전화·방문 예약 후 공공개방 시설·물품 등 이용

### □ 행정사항

- 개방가능한 유휴자원 적극적 발굴
- 많은 주민들이 이용할 수 있도록 언론보도, 홈페이지 게시, 반사회보 등 다양한 매체를 활용하여 적극 홍보

## 3. 디지털 민원 서비스 확대

### ① 공공 마이데이터 서비스 확대

- 정보주체인 국민의 요구에 따라 행정·공공기관이 보유한 본인 행정정보를 본인 또는 제3자에게 제공하는 서비스

### ○ 제공정보

- (민원처리법) 가족관계등록사항별 증명서 등 19종
- (전자정부법) 주민등록정보, 국민연금가입증명 등 159종

### ○ 신청방법 및 제공서비스

- 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

\* 특정 사무 처리를 위해 필요한 정보 꾸러미를 묶어 한 번에 제공하는 방식으로, 개인정보 보호를 위해 필요한 데이터 항목만 발체하여 제공 가능(주민등록등본 중 주소정보만 발체)

- 전자정부법에 따른 본인정보 종류 확대\*(95종 → 159종)

\* 국토교통부 건설기계등록원부, 경찰청 운전경력증명서 등 65종 추가

### □ 행정사항

- 공공마이데이터 교육 적극 참여



## ② 전자증명서 확대 및 이용 활성화

- 각종 증명서·확인서 등을 기관방문 없이 스마트폰에 증명서를 발급 받아 행정·공공기관이나 금융 등 민간기관에 제출

※ 민원처리법 제28조의2(전자증명서의 발급)

### <전자증명서 활용 사례>

- 공적마스크 대리구매(가족관계증명) 및 국내선 항공기 탑승(운전경력증명 등)
- 국가유공자·장애인의 박물관·고궁·수목원·영화관 등 이용료 감면(유공자확인서 등)

- 운영현황 : 주민등록표등·초본 등 국민이 많이 찾는 민원 341종을 전자증명서로 발급하고, 공공·민간앱 33개에서 열람 또는 제출 가능

## □ 행정사항

- 전자증명서 발급 제출 및 이용 자체 교육 실시(별도 수립)

※ 교육자료는 e하나로민원(www.share.go.kr) 로그인 후, 정보센터>자료실>교육자료실에서 다운로드 가능(제도안내·전자증명서 발급·유통시스템 이용 방법 등)

## ③ 행정정보 공동이용 확대 및 관련 구비서류 요구 금지

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

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

민원처리에 관한 법률 제10조(불필요한 서류 요구의 금지) ③ 행정기관의 장은 민원을 접수·처리할 때에 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 민원인에게 관련 증명서류 또는 구비서류의 제출을 요구할 수 없으며, 그 민원을 처리하는 담당자가 직접 이를 확인·처리하여야 한다. 1.~2. (생략)

3. 「전자정부법」 제36조제1항에 따른 행정정보의 공동이용을 통하여 그 민원의 처리에 필요한 내용을 확인할 수 있는 경우

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

\* e하나로민원(행정정보 공동이용시스템 공동이용업무포털, [www.share.go.kr](http://www.share.go.kr))

### < 사전동의 방법 >

#### ① 종이 서식을 이용한 사전동의

- 민원신청 서식에 행정정보 공동이용 사전동의란이 있는 경우 그 서식을 사용하며, 사전동의란이 없는 경우 별도로 행정정보 공동이용 사전동의서\* 사용
- \* 행정정보공동이용지침 별지 제8호 서식(행정정보공동이용시스템에서 출력 가능)

#### ② 모바일 기기를 이용한 사전동의

- 민원인이 행정기관 방문 및 민원신청 시 사전동의서를 작성하지 않고, 담당자가 민원서류 검토 후 사전동의가 필요한 경우 문자알림을 통하여 사전동의 확인
- 행정정보공동이용 사전동의 문자알림(인증번호) 및 민원인의 인증번호 전송을 통해 시간과 장소에 구애받지 않는 사전동의 처리 가능

## □ 행정사항

- 행정정보공동이용이 가능한 구비서류가 있는 경우 법령조문 및 민원신청 서식 정비 등 이용사무 발굴
- 행정정보공동이용 매뉴얼 부서별 자체교육 실시

## ④ 비대면 자격확인 서비스 확대

- 장애인, 기초생활보장수급자, 국가유공자, 지역주민 등 일정 조건에 해당하는 자가 온라인으로 공공서비스 신청 시 신청자 본인의 동의 하에 정보연계를 통한 실시간 자격확인으로 별도 서류제출 없이 요금 감면
- 공공시설 이용요금 감면뿐만 아니라 다양한 복지혜택 자격여부 확인에도 활용 가능(스포츠강좌 이용권, 평생교육바우처 등)

## □ 행정사항

- 운영중인 공공시설 비대면 자격확인 서비스 적극활용토록 안내

## ⑤ 지방행정공통시스템(시도·새울행정시스템) 유지관리

- 전국 시도와 시군구의 공무원이 민원과 행정업무를 전자적으로 처리할 수 있도록 지원하는 **종합적인 행정정보시스템**
- 시도행정정보시스템 :
  - 구비서류 간소화, 무방문서비스 등 기반 372종 민원사무 처리
- 새울행정정보시스템
  - 행복출산·아동수당 등 원스톱서비스 등 기반 774종 민원사무 처리
- 행정공간정보시스템
  - 위생·환경, 행정정합관찰제 등 스마트폰 활용 현장업무 처리
- 지방행정 인허가데이터 개방시스템
  - 전국 자치단체에 축적된 인·허가 등 195종, 생활편의·밀착정보 13종 제공
- 법제도 제개정, **신규 정보화 업무 발굴·적용**, 지속적인 **시스템 편의성 개선** 추진

'22년 추진실적		'23년 추진계획
① 농지법 개정에 따른 새울행정 농지대장 전면 재구축 및 시스템 개편·적용	⇒	① 기능개선 수요조사 등에 따른 사립공공 도서관 등록 등 <b>신규 정보화 기능개발</b> 추진
② 자치단체 군소읍 지역 거주민 대상 보상금 지급관리서비스 구축 및 제공		② 군위군의 대구시 편입 등 <b>행정구역 개편</b> 에 따른 DB 전환 등 추진 지원

## □ 행정사항

- 차세대 지방행정공통시스템 구축을 위한 예비타당성 검토 진행 중으로 이와 관련 자료 요청 및 설문조사 시 적극적인 협조

## ⑥ 복지포털(복지로) 시스템 운영

- 각 부처와 지자체 복지서비스 정보를 모아 **한눈에 볼 수 있도록** 제공하고, 맞춤 검색에서 온라인 신청까지 실생활 중심의 복지 정보와 서비스 제공
  - 복지서비스 정보 제공 : 중앙부처 복지서비스(360여개), 지자체 복지서비스(4천여개), 복지시설, 사회서비스전자마우처 사업 안내 등
  - 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 : 내가 받은 복지수급현황 및 서비스 신청현황 등 **개인의 복지 현황**을 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, 행정복지센터·보건복지상담센터 등의 연결을 통해 **도움 지원**
  - 보건복지 부정수급 신고 : 부정한 방법으로 정부 보조금이 쓰이는 복지시설·의료기관·개인의 부정수급을 **익명** 또는 **실명**으로 신고

## □ 행정사항

- 순천시에서 제공하는 사회보장사업 정보 **현행화**
  - \* 행정망 환경의 사회보장정보시스템(ssis.go.kr)에서 로그인 후 현행화 가능
- 복지로 서비스 대민 홍보 및 활용 독려

#### 4. 민원사무 정비 및 간소화

##### ① 민원처리기준표 관리 및 정비 추진

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

##### ○ 고시항목

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

##### ② 민원 일제정비 추진

- 정확한 민원 정보를 제공하고 유사 민원 및 구비서류 등을 감축하여, 국민이 쉽고 편리하게 이용할 수 있는 민원 환경 조성
- 정비대상 : 법정민원(민원처리기준표 등록 민원 5,963종, '22.12월말 기준)
- 정비방법 : 행안부 권고 및 부처 자체 발굴을 통해 부처별 정비 추진
  - 민원 간소화 : 유사 민원 통·폐합, 최근 5년간 신청 없는 민원 등의 실효성 검토, 구비서류 감축 및 디지털 민원서비스 활용 등
  - 민원 현행화 : 누락 민원 발굴 및 구비서류·신청방법·처리기간 등 변경내용 반영, 민원정보 안내 및 검색 편의 제공
- 정비일정 : 계획통보(4월) → 소관 민원 정비 중간점검(6월) → 정비 완료 및 최종 결과 제출(9월) → 일제정비 결과 보고(10월)

각 부처 민원총괄부서	각 부처 민원담당부서		각 부처 민원총괄부서
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 소관부처 정비 대상 민원 목록을 담당 부서에 통보</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 누락·폐지·변경 민원의 추가·삭제 및 수정</li> <li>• 통·폐합, 서류감축, 처리기간 단축 등 개선사항 발굴</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 민원처리운영창구 시스템에 정비내용 반영</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 민원처리운영창구 반영내용 부처승인</li> <li>• 정비결과 자료제출 및 행안부에 고시 요청</li> </ul>

##### □ 행정사항

- 민원 간소화 및 현행화로 민원내용을 쉽게 파악할 수 있도록 정비 추진
- 행안부 개선 권고시 적극 반영 노력

#### ③ 자치법규에 근거한 민원(자치민원) 관리

- 민원정보를 적시에 제공하고 구비서류, 민원서식 등 자율진단 및 정비

- 신청건수가 많은 민원, 지자체간 유사·공통 민원 우선 추진
- 민원처리운영창구 시스템(intra.gov.kr)\*에 등록 후 민원처리기준표 고시 요청

기관별	담당부서	주요내용
행정 안전부	민원제도과	· 관련 지침 및 교육자료 안내 등 행정지원
	법무담당관	· 민원처리기준표 관보 고시
시·도	민원총괄부서	· 민원처리기준표 작성·고시 총괄 · 행정안전부에 민원처리기준표 고시 요청 · 시·군·구간 유사 민원 비교 조정, 관리 실태 점검
	사업부서	· 민원처리기준표 고시문 작성 및 고시 의뢰
시·군·구	민원총괄부서	· 시·도에 민원처리기준표 고시 의뢰
	사업부서	· 민원처리기준표 고시문 작성 및 고시 의뢰

##### □ 행정사항

- 구비서류 적정성 자율진단 및 자치민원서식 정비

- 행정정보 공동이용을 통해 담당공무원이 확인할 수 있는 사항은 민원인 제출서류에서 제외하는 등 불필요한 구비서류 정비
  - 「행정 효율과 협업 촉진에 관한 규정 시행규칙」 별표 4 서식의 설계기준을 적용하고, 민원업무의 처리흐름도, 처리기간 등 표시
- ※ 민원인 개인정보를 보호할 수 있도록 설계, 민원인 작성항목 최소화, 쉬운 용어 사용

#### ④ 민원편람 비치 등 민원정보 검색편의 제고

- 민원창구에 민원편람\*을 비치하거나, 「정부24」 등 인터넷에 게시된 민원정보 검색이 가능하도록 컴퓨터 설치
- 자체 점검계획에 따라, 법령개정 및 시책추진 등에 따른 변동사항을 반영하여 민원편람 수시 현행화

##### □ 행정사항

- 민원인이 컴퓨터 이용하는데 불편하지 않도록 장비유지 관리 철저
- 매 분기별 자료 현행화 홈페이지 공개, 연1회 책자 제작 배부

## □ 수요자 중심의 민원 서비스 제공환경 조성

### 1. 법과 원칙에 근거한 민원처리 절차의 준수

#### ① 「민원처리에 관한 법률」 시행규칙 개정

- 「민원처리법」(22.1.11. 공포, 7.12. 시행) 및 동법 「시행령」(22.7.11. 공포, 7.12. 시행) 일부 개정에 따라 **시행령에서 위임한 사항**을 정하고,

- 민원처리 담당자 **보호인력 배치 기준 마련**, **다수인관련민원등**에 대한 **민원조정위원회의 심의 절차** 등 일부 제도의 운영상 **미비점 보완**

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

현행	개선
< 신 설 >	① 민원 처리 담당자의 안전을 보장하기 위한 영상정보처리기기·호출장치·보호조치 음성안내 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 접수 가능하도록 규정(영 제6조)

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

- **전자민원창구 신청 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
< 신 설 >	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 권리구제를 위하여 필요하다고 인정하는 사안 심의 가능 ③ ②에 따른 심의사항이 없는 경우 법 제34조제1항제1호의 사항을 심의

- **어디서나 민원처리제** : 민원처리법령상 위임장 서식을 수정하여 어디서나 민원의 대리 신청 시 위임장 사용의 혼란 방지(시행규칙 제5조)

현행	개선
「민원처리법」 제14조제1항 및 동법 시행령 제12조제7항에 따른 위임장 서식과 「어디서나 민원지침」상 위임장 서식이 상이하여 혼란 발생	① 「어디서나민원지침」상 위임장 서식의 내용을 반영하여 「민원처리법」상 위임장 서식 수정

- **법정민원 신설 사전진단 및 협의** : 유사·중복되는 법정민원의 신설을 억제하고, 불필요한 구비서류 요구 등 점검(시행규칙 제13조)

현행	개선
< 신 설 >	① 중앙행정기관의 장이 법정민원을 신설하는 경우 사전진단을 실시하고, 근거 법령 등을 입법(행정)예고할 때에 그 결과를 행정안전부장관에게 통보 ② 행정안전부장관은 특별한 사정이 없는 한 15일 이내에 사전진단결과를 확인하고 개선에 필요한 사항을 회신하도록 규정

## □ 행정사항

- 「순천시 민원처리 담당자 보호에 관한 조례」 제정(2023. 2.28.)
- 「순천시 민원실 설치 및 운영에 관한 조례」 제정계획(2023.5월 임시회 상정)

## ② 민원 처리 절차

### 가. 민원의 신청

- **민원의 신청은 문서**(전자정부법 상 전자문서 포함)가 원칙(민원처리법 제8조)

\* 예외 : 기타민원, 구두로 신청하는 간편민원

- **민원 신청 방법**(시행령 제5조, 제10조)

- 직접 방문할 필요가 없는 민원은 **팩스·인터넷·우편** 등으로 신청 가능
- **팩스·인터넷·우편** 등으로 신청 가능한 민원을 정하여 **편람** 또는 **홈페이지**에 게시

### 나. 민원의 접수

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

- 민원실이 설치되어 있지 않은 **독립관청**\*(직속·소속기관, 사업소)은 **문서담당부서·처리주무부서에서 직접 접수**(시행령 제6조)

\* **독립관청**임에도 민원을 직접 접수하지 않고, 본청 민원실에 접수하기 위해 왕래하거나, 민원정보를 메일로 송부하는 등 **민원인 정보를 부정적 취급**하는 사례가 발생하지 않도록 주의

- 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

- 민원 접수창구는 **민원인의 편의**를 우선적으로 고려하여 정비하고 **온라인민원**은 가급적 **처리체계 일원화**

\* 온라인민원 접수 시 온라인 접수창구 유형에 따라 **일부는 민원실에서** 접수하고, **일부는 처리부서에서 일반문서로** 접수하여 민원관리가 소홀해지거나 누락되는 사례 **지양**

- **5명 이상**의 민원인이 **동일한 취지**의 민원을 신청한 경우에는 이를 **병합하여 접수**(시행령 제6조⑥)

- 전자민원창구로 민원이 신청된 경우에는 그 민원이 소관 행정기관의 전자민원창구에 도달한 때부터 **8근무시간** 이내 접수(시행령 제6조⑦)

### 다. 민원의 분류

- 민원 접수 시 해당 민원의 **내용·성격** 등을 종합적으로 고려하여 **분류**

▶ 「'19년 민원서비스 종합평가」 결과 고충민원에 대한 체계적 분류·관리 미흡  
 - 고충민원을 관행적으로 기타민원으로 분류하여 소홀히 관리  
 ※ (예시) ○○시는 약 133천 건의 민원 중 331건(0.25%)만 고충민원으로 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)

라. 민원 문서의 이송 등

○ 민원 문서의 신속한 이송(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 지체 없이 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 처리 기관에서 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

- 민원심사관이 **1차로 유관부서 의견**을 수렴하여 조정하고, 조정이 어려운 경우 **민원조정위원회**를 개최하여 심의·지정

마. 민원 처리 기간의 준수

○ 부당 지연 금지(민원처리법 제6조)

- 법정처리기간이 남아있거나 민원과 관련 없는 공과금 미납 등을 이유로 민원처리 지연 금지
- \* 단, 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우에는 처리 지연 가능

○ 민원 처리기간의 연장(시행령 제21조)

- 부득이한 사유가 있는 경우 **처리기간의 범위에서 1회 연장가능, 민원인의 동의를 얻어 1회 재연장 가능**
- \* 국민신문고를 통한 민원처리의 경우에도 처리기간 연장은 2회까지만 가능
- 처리기간 연장 시, 사유 및 처리완료 예정일을 민원인에게 지체 없이 통지

○ 지방공휴일의 민원처리기간 불산입(민원처리법 제19조)

- **지자체 조례에 의해 지정된 지방공휴일도 민원처리법 상 '공휴일'로 인정**

<민원종류별 처리기간>

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

<민원 처리기간의 계산>

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

바. 민원 처리상황 확인·점검·관리

- 허가민원과장은 **민원처리상황을** 수시로 점검하여 **처리기간이 경과한** 민원을 발견하였을 때에는 **지체 없이 예고장 또는 독촉장 발부** (법 제25조, 시행령 제28조)
- 민원처리상황과 운영실태를 **매월 1회 이상 확인·점검**하고 법령 위반 또는 민원 처리 미흡 시 시정조치 등(시행령 제22조)
- 민원처리부에 등재·입력된 자료는 **부득이한 경우에 한해서만 결재를 득하여 수정**하고 관련 증빙자료는 비치

#### 사. 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 일자**를 즉시 등록하고, 요구기간 내 미이행 시 **이유**를 구체적으로 명시하여 반려 가능(시행령 제25조)
- **보완요구가 빈번한 민원서류**는 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 종결처리할 수 있음

#### 아. 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 **협의를 지연될 경우 그 사유, 처리진행상황, 회신예정일** 등을 사전 통보
  - \* 회신기간 연장은 회신기간 범위 내에서 1회 연장 가능

#### 자. 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

#### 차. 민원 처리결과와 통지 등

- 처리결과 통지는 **문서가 원칙이나, 기타민원의 경우와 통지에 신속을 요하거나** 민원인이 요청하는 등의 경우에는 **구술, 전화, 문자메시지, 팩시밀리 또는 전자우편** 등으로 통지 가능(법 제27조, 시행령 제29조)
- 처리주무기관은 민원인 또는 이해관계자 등이 전자문서로 민원처리결과 통지시 첨부되는 전자화문서의 진본성 확인을 요청하는 경우 이를 확인해줄 의무(시행령 제29조)
- 단순·반복 업무질의 등 **경미한 사항 외에는 1인 결재** 지양
  - 서신통지 민원이나 다수인관련 민원 등은 반드시 **부서장 이상의 결재**를 통해 처리
- 인허가 등 거부 시 표준설명양식 활용(국조실 「적극행정 추진방안」 관련)
  - 불허가 사유를 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 연락처**를 민원인에게 안내하여 의사결정과정의 투명성과 책임성 제고
- **거부처분 통지** 시 이의신청 등 민원인의 **구제절차 고지**(민원처리법 제27조, 제35조)
  - 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, 민원법이 아닌 개별법에 따른 구제절차를 고지

#### □ 행정사항

- 민원처리법률등에 따라 민원 처리절차 준수



<b>참고</b>	<b>인·허가 등 거부 시 표준설명양식</b>
-----------	---------------------------

수신자 ○○○ 귀하  
 제목 ○○○○ 신청 불허가 알림

1. (인사말) 귀하의 가정에 행복이 가득하기를 기원합니다.  
 귀사의 무궁한 발전을 기원합니다.

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

3. (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.

4. (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

○ 하나의 민원 목적을 실현하기 위하여 관계법령 등에 따라 여러 관계 기관 또는 관계 부서의 인가·허가·승인·추천·협의 또는 확인 등을 거쳐 처리되는 **법정민원**(민원처리법 제2조)

○ 처리유형 : 통상적인 복합민원을 처리 유형

유형	내용
의제처리	근거법령이 서로 다른 인·허가를 함께 받아야 할 때, 그 관련 인·허가가 주된 인·허가와 중복되거나 유사할 경우, 주된 인·허가만 받으면 관련 인·허가도 함께 받은 것으로 간주하여 처리하는 것 ※주된 인·허가증 하나만 교부하면 나머지는 다 인·허가를 받은 것으로 간주
창구일원화	주된 인·허가와 관련되어 있는 인·허가의 접수를 모두 받도록 하되, 민원인이 일일이 담당부서별로 직접 찾아다니지 아니하고 주된 인·허가를 제출하면 주된 민원 처리부서에서 책임을 지고 관련부서와 협의를 거쳐 처리하는 제도 ※주된 인·허가증 뿐만 아니라 관련되는 민원의 인·허가증을 모두 교부
개별처리	주된 인·허가와 관련되어 있는 인·허가들을 민원인이 각각 신청·접수하여 처리하는 민원 ※각각 인·허가증을 교부, 창구일원화와 달리 관련 인·허가를 한꺼번에 제출하지 않음

나. 복합민원 처리방법(민원처리법 제31조, 시행령 제35조)

○ 행정기관의 장은 복합민원을 처리할 주무부서를 지정하고 그 부서로 하여금 관계 기관·부서 간 협조를 통하여 민원을 한꺼번에 처리하게 할 수 있으며, 복합민원과 관련된 모든 민원문서를 처리 주무부서에 일괄하여 한꺼번에 제출하게 할 수 있음

○ 행정기관의 장은 관계 기관의 장과 협의하여 복합민원의 종류와 접수방법·구비서류·처리기간 및 처리절차 등을 미리 정하여 민원인이 이를 열람할 수 있도록 게시하고 민원편람에 수록하여야 함 (시행령 제35조)



## ② 원스톱 방문 민원상담인 운영

- 복합민원을 한 곳에서 처리하도록 지원하는 민원1회 방문 상담서비스 제공
- 민원 1회방문 처리제 적극 활용을 통한 원스톱 서비스 내실화
- 운영방법
  - 퇴직공무원을 활용 방문 고객의 입장에서 복합민원을 한 곳에서 처리토록 안내 및 지원
  - 시민 편의를 위해 유기한 민원창구 연계 운영
  - 노약자 및 장애인 민원처리 시 민원안내 및 구술대필서비스 실시
- 처리절차
  - 민원인 방문 ⇒ 민원상담인 상담 ⇒ 담당팀장 배석 ⇒ 상담 및 업무처리

### <민원1회 방문 처리제 운영 절차>

절차	내용	비고
상담·접수	민원 1회방문 처리에 관한 안내와 상담편의 제공	민원 1회 방문 상담창구 (원스톱방문 민원창구)
처리부서 지정	소관이 불분명한 민원의 처리주무부서 지정	민원조정위원회
처리·결과통보	처리주무부서 주관으로 민원실무심의회 개최 후 처리결과 통보	민원실무심의회 (민원조정위원회)
이의신청·재심의	민원실무심의회 결과에 대한 재심의	민원조정위원회

## ③ 전문가 상담코너 운영

- 민원실에서 직접 상담이 어려운 법률, 세무, 복지, 취업 등 전문분야에 대해 전문가가 보다 자세한 상담 제공
- 추진근거 : 「민원처리에 관한 법률」 제32조(민원 1회 방문 처리제의 시행)
- 운영장소 : ‘전문상담실’ (민원실 내)
- 운영방법 : 예약후 방문상담, 즉석상담, 온라인 상담(시 홈페이지)
  - 민원실 직접상담 어려운 전문분야에 대해 요일별 민원상담 실시

월	화	수	목	금
법률	건축	금융복지	법률	지방세

## ④ 사전심사 운영 활성화

- 경제적으로 많은 비용이 수반되는 민원\* 등에 대해 정식으로 민원을 신청하기 전 **약식의 사전심사를 청구**할 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
- 사전심사청구 처리절차(영 제34조)
  - 접수 및 처리절차는 정식민원 처리절차(관계 기관·부서 간의 협조, 민원의 접수, 민원문서의 보완 절차 및 방법 등, 민원문서의 반려 등)를 준용함
  - 사전심사청구 대상민원의 처리기간은 아래의 범위 내에서 행정기관의 장이 정하되, 불가피한 사유로 처리기간 내에 처리하기 어려운 경우에는 연장할 수 있음
    - 처리기간이 30일 미만인 민원의 경우 : 처리기간
    - 처리기간이 30일 이상인 민원의 경우 : 30일 이내
  - 행정기관의 장은 사전심사청구대상 민원의 구비서류를 최소화 하여야 하며, 사전심사 청구 후 정식민원이 접수된 때에는 이미 제출한 구비서류를 추가로 요구하여서는 안 됨
  - 행정기관의 장은 사전심사를 거친 민원에 대해서는 특별한 사유가 없는 한 기간을 단축하여 신속히 처리하여야 함

## □ 행정사항

- 사전심사 대상에 해당하는 민원을 발굴·지정하고 사전심사청구제도를 적극 운영
- 사전심사 대상 민원 정보 시 홈페이지·민원편람 등에 게재 안내·홍보
- 사전상담 예약제를 도입으로 민원인에게 편의 제공

## 5 민원조정위원회 운영

- 각 기관은 복잡하거나 반복적인 민원 및 장기 미해결 민원 등의 원  
활한 처리를 위해 **민원조정위원회**를 설치·운영
  - 임의적 절차가 아닌 법 취지에 맞게 의무적 절차로 관련규정 정비
    - ※ 소관이 불분명 및 부서간 기피하는 민원의 처리주무부서 지정, 거부처분에 대한  
이의신청, 장기 미해결 민원, 반복·다수인관련 민원에 대한 해소·방지 대책 등 심의
    - ※ 민원조정위원회 운영실적을 민원서비스 종합평가에 반영하고, 평가대상을 기존  
시·군·구에서 중앙·광역·기초 및 교육청 전체로 확대
- 외부전문가 및 민원인, 이해관계인 등의 참여로 신뢰 및 투명성 확보
  - 이의신청 심의 시 결과의 객관성 및 공정성 확보를 위해 위원의  
**과반수 이상 외부위원 참여 보장**
    - ※ 위원회의 안건이 '소관이 불분명한 민원의 처리주무부서를 지정하는 것'일때에는  
외부위원을 위촉하지 않아도 무방
  - 민원인이 충분히 의견을 개진할 수 있도록 **변호사 등 동반진출  
기회 부여**, 회의일정 사전 통지 의무화
  - 자체 운영규정에 구체적인 심의기준을 마련하여 합리적으로 운영
- 매회 1년 이상 다수인관련민원과 종결처리된 후 다시 접수된 **반복  
민원**에 관한 사항을 심의하여 **민원인의 권리보호** 및 권익구제 강화
  - 행정기관의 장이 권리구제 필요성 등을 고려하여 심의 여부를 결정
  - 행정기관의 장은 민원조정위원회 심의를 위하여 당해연도에 접수된  
다수인관련민원등의 추이, 유형 등을 분석하여 그 결과를 민원조정  
위원회에 제출
  - 다만, 심의사항이 없는 경우에는 법 제34조제1항제1호의 사항 심의  
⇒ **2022년 민원조정위원회 운영실적 : 2회 2건**

## □ 행정사항

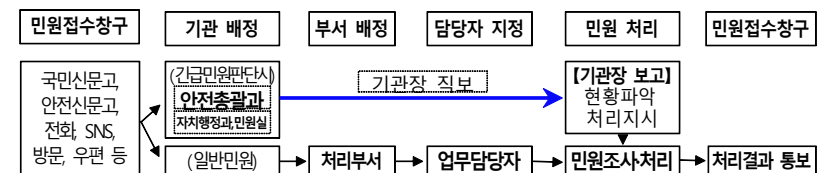
- 민원조정위원회 운영 사항 적극적으로 활용 협조 공문 전 부서 발송

## 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
- 자치행정과, 안전총괄과, 민원실에서 **긴급한 민원**으로 판단 시  
시장에게 신속하게 보고, 시장이 해당부서에 조사·처리 지시
  - 민원실이 아닌 처리부서에서 긴급민원 접수 시에는 민원실로 이송  
함과 동시에 기관장 직보
  - 기관장 직보와 별도로 일반민원 처리절차도 신속하게 동시 진행
  - \* 민원실 → 처리부서 → 담당자 → 민원처리 → 처리결과 통보 등

<긴급민원 처리체계>



## □ 행정사항

- 긴급민원에 대한 **대응체계**를 구축하고, 전 직원 **긴급민원 대응절  
차 교육** 실시
  - 주말·야간에 당직실로 접수되는 민원 연계 및 보고 철저

## ② 안전신문고 운영

- 생활 속에서 발견되는 **안전 위험** 및 **생활불편 요인**을 국민들이 신고하면 **행정안전부에서 처리기관을 지정하여 해결**하는 시스템\*

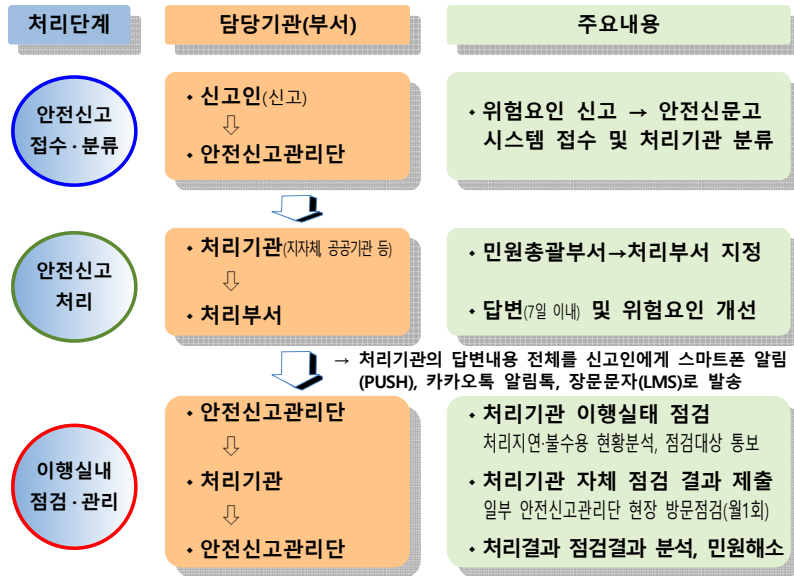
\* 안전신문고 앱(안드로이드, IOS), 안전신문고 포털([www.safetyreport.go.kr](http://www.safetyreport.go.kr)) 이용

안전신고	도로파손, 건설·해체공사장 위험, 대기·수질오염, 교통위반 등
불법 주정차 신고	도로교통법, 소방기본법, 장애인등편의법, 친환경자동차법 등에 의거 과태료 부과 대상이 되는 주차 또는 정차
생활불편신고	불법 광고물, 자전거 방치, 쓰레기 투기 등 주민 생활 불편

- 접수 후 **7일(원칙)** 이내에 부서장 검토를 거쳐 **최종 답변 등록**  
- 정부 시책, 제도개선 건의 등과 관련한 제보는 14일 이내 등록

민원내용	일반질의·고충	법령·제도해석	건의	단순 상담·설명
처리기간	7일	14일	14일	즉시

### ○ 신고 처리과정



- 시스템 처리 과정 : 신고접수(안전신문고) → 기관 지정(국민신문고) → 답변 처리(국민신문고, 서울시스템, 시·도 등 기관별 시스템) → 처리 결과 조회(안전신문고)

< 안전신문고 시스템을 통한 안전신고 처리과정 >



### □ 행정사항

- 안전신문고 신고민원 신속접수 처리 및 안전신문고 업무 편람 등 처리담당자 교육 실시
- 수시로 모니터링 및 처리 지연 신고 발견 시 처리부서에 조속한 안전 조치 독려
  - ※ 특히, 인사이동시 미처리 민원의 인수인계 누락으로 인한 장기 미답변 발생주의
- 민원실(분류부서)에서 **긴급한 안전신고**로 판단될 경우 **기관장 직보** 및 기관장이 해당 부서에 조사·처리 지시
  - ※ 주말·심야 시간에는 당직실과 연계하여 처리하고, 민원 담당자에 대한 긴급민원 신고 대응절차 교육

## 4. 민원인 권익 보호 강화

### ① 민원인 개인정보 보호

#### 가. 개인정보 관련 규정 준수

- 민원의 내용과 민원인 및 민원의 내용에 포함된 특정인의 개인정보 등이 누설되지 않도록 주의
  - 각 기관은 정보보호 실태를 확인·점검하고 정보보호 관련 교육을 연 1회 이상 실시(시행령 제3조) \* 개인정보보호 교육은 4.30일까지 이수완료
- 민원실 내 CCTV 설치·운영 시 안내판 설치, 녹음기능 사용 및 임의조작 등 금지(개인정보보호법 제25조)
  - \* CCTV 안내판에 설치목적, 촬영범위, 촬영시간, 관리책임자 연락처 등 기재
- 개별 법령의 근거 규정이 있는 경우에 주민등록번호 수집이 가능하므로 법령 근거 없이 주민등록번호 수집 금지

#### 나. 보안관리

- 민원관련 시스템(행정정보공동이용, 주민등록시스템 등)은 반드시 사용권한 있는 자만 사용, PC 보안관리 및 화면보호 등 철저
- 민원실에 민원인들이 사용할 수 있는 문서파쇄기를 설치하고 유출위험 안내문을 부착하여 버려진 민원서류로 인한 개인정보 유출 방지

#### 다. 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

#### 라. 신고성 민원의 신고자 보호 강화

- 일반민원의 형식으로 제기하였더라도 민원인 인적사항, 피신고자, 공익침해행위 내용 등을 제출하면 공익신고에 해당
  - ※ 부패행위를 신고한 경우에는 부패신고에 해당
  - 부패·공익신고에 준하여 비밀보장 준수, 개인정보 보호, 보호·보상 제도안내

### □ 행정사항

- 개인정보 보호 실태 확인·점검 및 허가민원과 전직원 관련 교육 실시
  - 전 부서 개인정보보호조치 이행 철저 안내 공문 발송
  - 민원부서 전직원 개인정보보호교육 실시(4.30.까지 완료)

### ② 고충민원의 책임있는 처리

- 행정기관 등의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위 포함) 및 불합리한 행정제도로 인하여 국민의 권리를 침해하거나 국민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원
- 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
  - 민원인이 고충민원과 관련하여 지도·감독의 권한이 있는 감독기관에 고충민원 제기 시 원 처리기관의 감사부서 등 조사를 거친 경우 감독기관에서 처리
  - ※ 원 처리기관으로의 이송은 국민 불만 및 반복민원의 원인으로 작용
- 민원인에게 반드시 설명
  - 민원인과의 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)

### □ 행정사항

- 고충민원 처리실태 점검 추진 및 미흡한 부분에 대한 지도
- 시민고충처리위원회 활성화
  - 제3자적 시각에서 공정한 고충민원 처리시 신뢰성 제고 및 주민 권익구제 증대

### ③ 민원 처리 과정의 시정 요구(시행령 제18조)

▶ (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, **2차 시정 요구시 감사부서 통보**  
\* 민원처리 과정에 대한 시정요구 시 최초 담당부서가 아닌 부서에서 처리
- 2차 시정요구 시 : 고충민원 처리절차를 준용(감사부서 등에서 처리)

#### □ 행정사항

- 2023년 다수인 민원처리 및 민원처리지침 이행계획 시행

### ④ 행정서비스현장 운영 및 민원보상제 이행 철저

#### 가. 행정서비스현장 및 행정착오 민원보상제 운영

- 행정서비스현장 운영
  - (근거) 순천시 행정서비스현장 제정 및 운영 조례
  - 행정서비스 품질 제고를 위해 '98부터 도입·운영
  - 시 소식지와 시 홈페이지 게재, 홍보자료 제작 배포 등 홍보
- 민원처리 착오보상제 이행
  - (근거) 순천시 행정서비스현장 제정 및 운영 조례 제14조
  - (대상) 민원처리 지연, 담당공무원의 귀책사유로 동일부서 2회 방문, 처리기한 또는 서비스 미이행, 법정 제출서류가 아닌 서류를 제출하게 한 경우
  - 보상금품 : 정중한 사과문, 2만원이하의 현금 또는 현품, 유가증권

#### 나. 민원업무 담당자 업무배상공제 가입

- 손해배상 책임에 대한 재정적 부담을 공제회에서 보상하여 민원 업무 담당자의 권익을 보호하고 소신껏 일할 분위기 조성
- 보상내용 : 손해배상금, 소송·변호사·중재·화해비용 등
- 가입대상 : 235명(본청 및 읍면동행정복지센터 민원창구 직원, 여권민원 등 업무배상공제 가입)

#### □ 행정사항

- 고객의 요구사항 수렴 및 일선 공무원의 애로사항 등을 반영하여 현장 개선에 반영
- 행정착오 및 민원처리 지연 등에 대한 지급사유 발생 시 적극 이행

### □ 모두를 배려하는 민원환경 및 편의 제공

#### 1. 민원 취약계층 편의 확대

##### ① 취약계층 대상 민원 서비스 접근성 확대

- ① 민원상담인제 운영 : 퇴직 공무원 민원 상담인으로 지정하여 취약계층에 대한 민원서비스 안내·상담 등 지원
- ② 행정복지센터 활용 「정부24」 '나의 생활정보' 안내
  - 나의 생활정보 안내 : 연금·여권만료일 등 69종\*의 생활정보를 '공무원 민원처리운영창구(intra.gov.kr)'를 통해 제공
- ③ 정보화 취약계층의 시민 정보화 교육 실시
  - 시민 눈높이에 맞는 맞춤형 정보화교실 운영으로 스마트 사회 적응 능력 향상과 정보격차 해소 기여

##### <교육개요>

- 교육기간 : 2023. 2. ~ 12.
- 교육장소 : 순천시청 전산교육장
- 교육대상 : 순천시민 누구나
- 교육과정 : 컴퓨터와 인터넷활용의 1개 과정
- 교육접수 : 바로예약 및 전화모집

- 기대효과 : 디지털기기 사용이 어려운 주민들의 욕구 해소 및 지역 주민의 정보격차 해소

#### □ 행정사항

- 정보화 교육 및 나의 생활정보 활용 홍보

## ② 국내 거주 외국인을 위한 민원·생활 편의 서비스 등 확대

### 가. 외국인 주민 대상 민원·생활편의 서비스

- 민원실 언어장벽 해소를 위한 **통역서비스\*제공**, **외국어 민원서식 번역본 등 민원실 비치**
  - \* 내부공무원, 순천시가족센터를 통한 통역서비스 제공
- 생활 안내책자, 생활쓰레기 배출 및 지방세 납부 안내, 영유아 예방접종 예진표 번역본 등 민원실 비치

### 나. 「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

### □ 행정사항

- 사회적 배려대상자를 위한 민원서비스 발굴 노력 및 확충

## ③ 장애인 등을 위한 민원 편의 제공

### 가. 편의시설 확충

- 본청 민원실 및 행정복지센터에 장애인·노인·임산부 등을 위한 **편의용품\*** 비치
  - \* 점자 업무안내 책자, 보청기, 확대경, 휠체어 등(장애인등편의법 시행규칙 제6조 및 별표3)
- 사회배려대상 우선상담창구 운영
  - 장애인, 노약자, 임산부는 대기 순서와 상관없이 우선 민원 처리
  - 안내판 설치로 일반 민원인 배려 유도 및 신청서 대필 실시

### 나. 민원 발급 수수료 감면

- 고령자·장애인 등 정보격차로 인한 민원서비스 이용 **취약계층**에 대한 **방문민원 발급 수수료 감면**(민원처리법 제11조 개정)
  - \* 제11조(민원취약계층에 대한 편의제공) ② 행정기관의 장은 민원취약계층에 대하여 민원 처리에 따른 수수료를 감면할 수 있다.

### 다. 의사소통 방법개선

- 민원부서 청각·발달장애인 의사소통 지침을 통한 의사소통 방법 숙지

### 라. 영문 장애인증명서 온라인 발급

- 장애인의 **이용 편의** 및 **공공서비스의 접근성**을 높이기 위하여 **정부24**에서 **영문 장애인증명서\*** 온라인 발급서비스 제공
  - \* 장애인이 해외 출입국심사 시 편의제공, 할인 혜택, 우선적 배려 등을 받을 때 사용

### □ 행정사항

- 사회적 약자에 대한 배려를 위한 환경 조성 및 편의제공 용품 확충
- 장애인과 의사소통하는 방법 교육(공무원교육원 등 활용)

## ④ 구술대필 민원 서비스 확대

- 노인·장애인 등의 민원 편의를 위해 신청서 작성 시 **민원담당자**에게 **구술 후 서명**만으로 신청할 수 있는 **방문민원 서비스**
- 대상민원 : 주민등록 등·초본 발급 신청 등 124종

〈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

### □ 행정사항

- 전 부서 및 읍면동 행정복지센터 구술민원 자체 발굴 및 안내·홍보 강화
- 구술대필민원 서비스 자료 제출

## ⑤ 주민 편의 중심 민원실의 운영

- 점심시간 휴무제 시행에 따른 민원실 운영시간에 대해 민원실 운영 기준을 정하여 행정의 투명성 확보 및 국민편의 보호
  - ⇒ 순천시 민원실의 설치 및 운영에 관한 조례 제정중
- 점심시간 민원실 휴무에 따른 민원인 불편 최소화 방안 시행
  - ⇒ 점심시간 중 민원인 대기공간 마련, 본청 및 26개 읍면동행정복지센터(출장소 포함) 무인민원발급기 설치 운영, 민원인용 PC설치, 재난상황 시 점심시간 휴무 일시 중지 등

### □ 행정사항

- 점심시간 운영에 따른 민원인 불편사항 최소화하기 위한 방안 강구
- 무인민원발급기, 민원인용 PC등 이용에 불편함이 없도록 유지보수 철저

## 2. 안전한 민원환경 구축

### ① 안전한 민원환경 조성

#### 가. 위법행위에 대한 기관차원의 대응체계 확립

- 민원인의 폭행 등 위법행위에 대해 기관차원에서 엄정 대응
- 행정기관이 주체가 되어 고소·고발\* 등 우선적 법적 조치
  - \* 공무집행방해죄·폭행죄·손괴죄·협박죄·명예훼손죄·통신매체 이용 음란죄는 행정기관이 고소·고발 가능(비친고죄), 모욕죄는 피해공무원이 직접 고발(친고죄)
- 기관별 전담대응팀을 지정하여 위법행위 발생 시 법적 대응 총괄
  - ⇒ 민원인 위법행위 법적대응 전담부서(기획예산실 의회법무팀) 지정(허가민원과-11370, 2023. 4.11.)
- 민원인의 폭언·폭행등으로 고소·고발 또는 손해배상 청구 등이 발생한 경우 민원담당 공무원을 지원하기 위한 조치로서 관할 수 사기관 또는 법원에 증거물·증거서류 제출 등 필요한 지원
- 민원 처리 과정에서의 행위와 관련하여 인사상 불이익 처분을 하려는 경우에는 그 발생 경위 등을 충분히 고려

#### 나. 민원실 안전한 근무환경 구축

- 안전시설 확충 : 민원실 안전시설(CCTV, 비상벨, 전화녹음), 투명가림막 등 안전시설 의무 설치(~'23.3.31.)
- 안전요원 배치 확대 : 민원실은 안전요원을 의무 배치(~'23.3.31.)
  - 민원인의 위법행위 발생이 빈번하거나 발생할 우려가 있는 민원혼합부서, 읍면동 행정복지센터는 확대 배치 고려
- 휴대용 보호장비 도입·운용 : 악성민원 사전예방 및 사후 입증자료 확보를 위해 웨어러블 캠 등 개인 보호장비 의무적 도입·운용(~'23.3.31.)
  - 웨어러블 캠 6대 운용(본청2, 해룡면 신대출장소, 서면, 덕연동, 왕조1동)

- 비상대응체계 구축 : 폭언·폭행 등의 비상상황 발생 시 즉시 대응할 수 있도록 직원별 역할 등을 부여한 비상대응팀(반) 구성·운영
  - ⇒ 폭언·폭행 등 특이민원 대응을 위한 비상대응팀 구성·운영계획 수립(허가민원과-7712, 2023. 3. 13.)
- 민원공무원 보호 음성안내 확대 : 읍면동 행정복지센터까지 민원 공무원 보호 음성안내 필수 적용

#### 다. 민원공무원 심리치료

- 민원공무원을 위한 독립적인 휴식공간 확충
  - 온전한 휴식기회 부여를 위해 민원실과 인접한 위치에 휴식공간\* 마련
  - \* 민원공무원이 심리적으로 안정을 취할 수 있도록 휴게실 내 소파, 다과류 등 비치하고 조명을 조정하여 편안한 분위기에서 휴식을 취할 수 있게 배려
  - 인사혁신처 등이 운영하고 있는 심리치료센터(마음건강센터 [www.mpm.go.kr](http://www.mpm.go.kr)) 등 적극 활용
- 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(60분~15분 이내) 부여

폭언, 반복민원으로 인한 심적고충시	특이 민원인 1시간 이상 면담시	특이 민원인 30분 이상 통화시
60분 이내	15분 이내 (심적 고충이 클 경우 30분 이내)	15분 이내

※ 부서장 판단하에 필요시 휴게시간 추가 부여

⇒ 「순천시 민원 처리 담당자 보호 및 지원에 관한 조례」 제정(2023. 2. 28.)  
「순천시 민원 처리 담당자 휴대용 보호장비 운영지침」 제정(2023. 3. 31.)

#### □ 행정사항

- 휴대용 보호장비 확대 운용
- 비상벨 점검 및 위법행위 대응 모의훈련 실시(상·하반기)
- 민원실 안전한 근무환경 조성 추진상황 점검
- 보호조치 음성안내 및 녹음전화 운영 적용 철저

## ② 반복·다수인 관련 민원 처리

### 가. 반복민원 판단 및 종결처리

- 근거 : 「민원처리에 관한 법률」 제23조 및 동법 시행령 제26조
- 처리기준 : 해당 민원의 성격, 종전 민원과의 내용적 유사성·관련성 등을 종합적으로 고려하여 반복민원 여부 판단

- 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 처리하는 것이 원칙

- 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

### 나. 「민원조정위원회」 심의

- 근거 : 법 제34조 및 동법 시행령 제38조·제38조의2 및 제39조
- 운영 : 매년 1회 이상 반복민원, 다수인관련민원에 관한 사항을 심의하여야 하고(개최 의무화), 민원 처리가 지연되지 않도록 상황에 따라 분기 또는 반기마다 심의

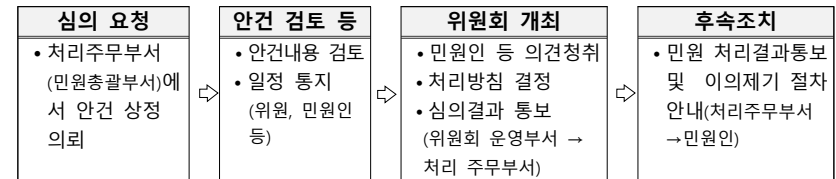
「민원처리법 시행령」 제38조의2 제1항(신설) : 민원조정위원회는 종결처리 후 다시 접수된 반복민원과 다수인관련민원에 관한 사항을 매년 1회 이상 심의해야 함

- 심의대상 : 법 제23조에 따른 종결처리 이후에도 다시 접수된 반복민원

※ 시행령 제26조에 따라 민원조정위원회 심의를 거친 다수인관련 반복민원은 기관별 심의 생략

- 「민원처리법」 제34조제1항 및 시행령 제38조제1항에서 규정한 장기 미해결 민원 등에 대한 해소·방지 대책 등

### ○ 심의절차



### 다. 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)

### □ 행정사항

- 반복·다수인 관련 민원처리 매뉴얼 전 부서 알림



## □ 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, 국민 권익위는 국민신문고 민원과 고충민원을 평가
- 평가방법 : 전문성·공정성을 위해 외부 전문기관에 위탁평가
- 평가항목 : 민원행정체계, 민원(법정·국민신문고·고충) 처리실태 및 민원만족도
- 평가결과 : 2022년 '나'등급

< 평가등급 부여기준 >

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

⇒ 순천시 2023년 평가목표 : 최상위등급인 '가'등급 선정

- 우수기관\* 및 노력도 우수기관\*\*은 장관표창 및 재정인센티브(포상금·특교세)를 지급하고, 유공자는 장관표창 수여

\* 우수기관 선정기준 : 평가 총점, 항목별 평가등급 등을 고려하여 선정

## 2. 민원 공무원 역량 강화

### ① 민원 공무원 사기진작 및 인센티브 제공

#### ○ 2023년 민원담당공무원 힐링프로그램 운영

- 민원응대 과정에서 민원담당공무원이 겪는 스트레스, 우울, 불안 등을 스스로 관리하고 해소할 수 있도록 힐링프로그램 운영
- 운영시기 : 2023. 6월중
- 대 상 : 본청 및 읍면동행정복지센터 민원부서 직원

#### ○ 2023년 친절공무원 선발

- 대민업무 현장에서 묵묵히 일하면서 시민에게 칭송받는 친절공무원을 발굴·선발하여 사기를 진작하고, 수범사례를 전파
- 평가기간 : 2022. 12. 1. ~ 2023. 11. 30 / 연 2회(상·하반기)
- 평가대상 : 순천시 전 직원
- 선발인원 : 친절공무원 4명
- 인센티브 : 인사가점 및 순천사랑상품권(베스트친절공무원 순금배지)
- 대상자 추천 : 부서장 추천, 시 홈페이지내 “칭찬합시다”, “시장에게 바란다”, 우편, 전화, 국민신문고, 새을 민원 등

#### ○ 친절행정 우수부서 선정

- 선정시기 : 2023. 11.(연1회)
- 선정대상 : 민원담당부서 및 읍·면·동 30개 부서
- 평가항목 : 환경분야, 맞이태도, 상담태도, 종결태도, 전체만족도
- 시상내용 : 시장 표창 및 포상금 지급(최우수40만원, 우수 30만원, 장려20만원)

#### ○ 민원공무원 대상 인사고충 상담·해결

- 정기적 인사 고충 상담, 인사이동 시 희망보직 고려, 기관장 격려 간담회 등을 적극적으로 시행하여 민원공무원 애로 해결

## ② 민원 공무원 대상 교육훈련 추진

- 교육대상 : 본청 및 읍면동 민원담당 공무원
- 교육내용 : 신규 및 민원담당공무원 역량강화 및 친절, 직무교육
- 교육방법 : 전문강사 초빙 대면교육 및 「민원공무원 역량강화 과정」, 민원·친절교육 과정(지방자치개발원 전문·기본·사이버교육 등) 이수

## ③ 민원 공무원 심리치료

- 대 상 : 민원공무원, 콜센터 상담원 등 개인 심리상담, 치유프로그램 실시  
※ 행정기관 내에 심리상담센터 설치가 어려운 경우에는 외부 전문기관에서 민원 공무원이 상담·치료를 받을 수 있도록 이용 쿠폰 제공 등 지원
- 방 법 : 외부 전문기관에서 민원공무원이 상담·치료쿠폰 제공 등 지원
- 소요예산 : 3,000천원
- 내 용 : 스트레스, 우울 등 정신건강 상태를 진단·예방 자가진단

## V 행정 협조사항

- 제도개선 발굴 협조 ----- 전부서
  - 생활민원 중심으로 구민에게 실질적인 도움을 줄 수 있는 과제 발굴
- 공정·신속한 민원처리 및 친절 행정서비스 실천 ----- 전부서
  - 민원서비스를 정확한 기준에 의한 공정하고 신속한 처리
  - 유기한 민원 사무의 처리율과 단축률 향상을 위한 노력
  - 취약계층 대상 민원서비스에 대한 홍보
  - 정부24를 활용 민원처리를 통해 제출서류 간소화 노력
- 민원서비스 종합평가 관련 자료제출 협조 ----- 해당부서