
2022 주요업무보고

시민복지국

보고순서

1. 복지정책과
2. 보육아동과
3. 생활보장과
4. 경로장애인과
5. 여성가족과
6. 민원과

민원과

□ 민원과 일반현황 / 99

□ 주요추진사업

1. 사회적 배려대상자를 위한 민원서비스 제공 100
2. 원주시 민원상담 콜센터(742-2111) 운영 101
3. 민원 접수·처리 및 관리제도 운영 102
4. 무인민원발급기 운영 및 관리 103
5. 가족관계등록사무 시민만족 편의시책 운영 104
6. 시민 중심의 여권서비스 제공 105

민원과 일반현황

□ 직원현황

부서명	합계		일 반 직							공무직	기타
			소 계	4급	5급	6급	7급	8급	9급		
민원과	정원	21	18	-	1	4	7	5	1	3	-
	현원	21	16	-	1	5	5	4	1	3	2

□ 분장사무

담 당	담 당 업 무	비 고
민원행정	<ul style="list-style-type: none"> 민원행정사무추진 민원제도 및 서비스개선 기본계획 수립 고객만족행정 추진, 민원실 환경, 편의시설 관리 정부24, 무인민원 민원접수(어디서나민원, 우편, 전화, 구술 및 인터넷), 민원 처리 상황 관리(다수인관련민원 처리 포함) 주민등록, 인감, 본인서명사실확인제, 업무배상공제 관련 사무 실무종합심의회, 민원인후견제, 민원조정위원회 운영 민원1회 방문 상담 및 처리상황 종합관리 사전심사청구제 운영 외국인 체류지 변경, 통합민원, 행정사 원주시 민원상담 콜센터 설치 및 운영 관리 	<p>팀장: 김경미</p> <p>행정전화: 2471</p>
가족등록	<ul style="list-style-type: none"> 가족관계등록신고 접수 및 기록 호적부 및 제적부 관리 가족관계등록부 및 제적부 발급 결격사유조회, 인구동향조사, 번역서비스 	<p>팀장: 임성미</p> <p>행정전화: 2481</p>
여권	<ul style="list-style-type: none"> 여권, 국제운전면허증 접수 및 교부 여권심사 	<p>팀장: 우해승</p> <p>행정전화: 2491</p>

1. 사회적 배려대상자를 위한 민원서비스 제공

- 사회적 배려대상자의 행정서비스 접근성 강화
- 사회적 약자가 이용하기 편리한 민원실 환경 조성

□ 사업개요

- 사업기간: 2021. 1.~
- 위 치: 본청 1층 민원실 및 읍·면·동(외국어 해석본, 휠체어 테이블)
- 사업내용
 - 청각장애인을 위한 수어통역창구 운영
 - 민원인 요청 시 담당공무원이 인터넷 화상 수화 통역 서비스에 접속하여 3자 의사소통(음성 및 수화)을 통해 민원사항 확인
 - 시각장애인을 위한 컴퓨터 화면낭독 프로그램 설치
 - 본청 1층 민원실 인터넷카페 컴퓨터에 화면의 내용을 음성으로 들려주는 화면낭독 S/W 설치
 - 휠체어 다용도 테이블 보급
 - 각종 장애물로 신청서 작성 등이 어려운 휠체어 사용자들을 위하여 휠체어에 탈착용이 가능한 다용도 테이블 구비
 - 외국인 주민을 위한 민원 서식 외국어 해석본 제작 비치
 - 민원인이 자주 이용하는 민원신청서 및 신고서 외국어 해석본 비치

□ 추진상황

- 2021. 2. 수어통역 화상접속용 웹카메라 및 모니터 설치
- 2021. 3. 수어통역 창구 운영 테스트 및 오류 점검, 홍보
- 2021. 3. 민원서식 외국어 해석본 책자 발행 및 읍·면·동 보급
- 2022. 3. 휠체어 다용도 테이블 구입 및 읍·면·동 보급
- 2022. 3. 컴퓨터 및 화면낭독 프로그램 설치

□ 향후계획

- 지속적인 민원편의 서비스 발굴 및 홍보

민원과 민원행정팀장(2471)

2. 원주시 민원상담 콜센터(742-2111) 운영

- 시민중심의 신속·정확한 행정정보 서비스 제공
- 현업부서의 업무부담 경감을 통한 업무집중도 향상

□ 사업개요

- 위탁기간: 2020. 8.~2022. 12.
- 위탁기관: (주)케이티씨에스
- 위탁내용: 콜센터 위탁 운영 및 시스템 임차
- 총사업비: 1,021백만 원(시비)

구분	총사업비	2020년	2021년	2022년
시비	1,021	170	416	435

- 상담인력: 9명(센터장 1명, CS리더 2명, 상담원 6명)
- 상담시간: 평일 08:30~18:30

□ 추진상황

- 2017. 9. 원주시 콜센터 개소
- 2018. 3. 국제품질경영시스템(ISO 9001) 인증 취득
- 2020. 7. 계약 만료에 따른 재계약 [(주)케이티씨에스]
- 2022. 3. 콜센터 민간위탁 정기성과평가 실시
- 2022. 4. 상반기 민원담당공무원 원주시 콜센터 현장체험 실시
- 2022. 4. 콜센터 민간위탁 사무감사 실시
- 2021년 추진실적

인입호(a)	응대호(b)	응대율 (c=b/a%)	CPD (1인 1일 평균 처리건수)	상담사 자체처리율	고객 만족도
132,936	119,841	90.3%	92.7건	62.9%	96.3%

□ 향후계획

- 하반기 원주시 콜센터 현장체험 실시 및 매뉴얼 정비
- 계약종료일 도래에 따른 민간위탁 재위탁 추진

3. 민원 접수·처리 및 관리제도 운영

- 신속하고 정확한 민원발급 서비스 제공과 공정한 민원처리를 위한 관리제도, 민원처리 소요시간 단축을 위한 원스톱 민원처리제 등 운영

□ 사업개요

- 운영기간: 연중
- 민원관리제도 운영 현황
 - 민원1회 방문상담제 및 사전심사청구제: 거부처분 시 민원인에게 시간·경제적 손실이 발생하는 민원 대상으로 정식민원 신청 전 사전심사 시행 ※ 사전심사청구대상(12종) 외 기타 민원은 민원1회 방문상담으로 처리
 - 민원후견인제: 민원후견인을 지정하여 민원처리 방법 상담 및 결과 안내
 - 민원조정위원회 운영: 장기 미해결 민원 등 조정(부서 요청시 개최)
 - 민원처리기간 단축운영: 민원처리 단축 우수부서 및 직원 포상(연2회)

□ 추진상황

(단위: 건)

구분	민원1회 방문상담	민원처리기간 단축률	민원접수	창구민원 (본청)	정부24 신청	국민 신문고
2019	400	69%	678,488	792,371	660,259	31,699
2020	489	63%	753,544	707,053	660,622	36,339
2021	525	60%	710,476	704,519	751,025	37,005

□ 향후계획

- 민원처리 예고 및 독촉 통지: 매일
- 민원처리마일리지 운영: 우수부서 및 직원 시상
- 민원1회 방문처리제, 민원사전 심사청구제 운영의 내실화 도모

4. 무인민원발급기 운영 및 관리

- 행정기관 방문 불편해소 및 발급 대기시간 단축 등 민원편익 제공 기여

□ 사업개요

- 운영기간: 연중
- 사업비: 57,340천 원(시비)
- 발급민원: 주민등록 등·초본, 부동산 등기부등본, 국세 등 113종
- 운영현황: 22개소 25대 설치 운영

《 무인민원발급기 현황 》

학습관, 문막읍, 문막농협 동화지점, 신림면 황둔민원실, 명륜2동, 단구동, 일산동, 원주 세브란스 기독교병원, 단계동, 원주세무서, 우산동, 태장2동, 춘천지방법원 원주지원, 성지병원, 부론면, 원주의료원, 지정면 현장민원실, 원주농협본점, 문막농협본점, 시청민원실(2), 무실동(2), 반곡관설동(2)

□ 추진상황

(단위: 건)

구 분	발급실적
2019년	179,007
2020년	231,844
2021년	219,839

□ 향후계획

- 무인민원발급기 유지보수: 연중
- 신용카드 결제 서비스 운영: 13개소 16대
 - 신용카드 결제 도입 기관: 평생교육원 학습관, 원주시청(2), 문막읍, 부론면, 태장2동, 일산동, 우산동, 단구동, 단계동, 명륜2동, 무실동(2), 반곡관설동(2), 지정면 현장민원실

민원과 민원행정팀장(2471)

5. 가족관계등록사무 시민만족 편의시책 운영

- 맞춤형 연계서비스를 통해 가족관계등록사무의 만족도 제고
- 생애주기별 원스톱서비스를 통해 시민편의를 제공

□ 사업개요

- 생애주기별 원스톱서비스(4종): 행복출산, 안심상속, 혼인+전입·1+1
- 맞춤형 연계서비스: 개명 후 변경사항 안내, 문자 알림

□ 추진상황

(단위: 건수)

구분	생애주기별 원스톱서비스				맞춤형 서비스	
	출산지원 안 내	안 심 상 속	혼인+전입	혼인 1+1	개명신고에 따른 안내	문 자 알 림
2019	1,701	1,208	236	1,465	599	8,980
2020	2,091	1,360	150	1,688	694	8,260
2021	1,781	1,403	98	1,539	672	6,104

□ 향후계획

- 출생·사망·혼인 등 생애주기별 원스톱서비스 운영
 - 출산지원 안내: 출생신고 접수 시 출산지원통합서비스 신청 안내
 - 안심상속: 금융·토지·자동차·세금·연금 등 사망자 재산조회 통합신청
 - 혼인+전입: 혼인신고 시 관내 전입신고 접수 대행
 - 혼인 1+1: 모자보건 의료지원 등 혼인신고 관련 필요정보 안내문 배부
- 시민편의를 위한 맞춤형 연계서비스 운영
 - 개명신고에 따른 변경할 사항 안내
 - 가족관계등록신고 처리 완료 문자메시지 전송

6. 시민 중심의 여권서비스 제공

- 여권발급 민원의 신속하고 정확한 처리
- 여권 온라인 사전 예약제 시행으로 대기 시간 없이 여권업무 처리를 가능케 하여 시민 맞춤형 민원 서비스 제공

□ 사업개요

- 시민맞춤 여권서비스 운영
 - 여권·국제운전면허증 원스톱발급 서비스: 운전면허시험장과 업무협약
 - 발급여권 우편 교부: 우체국 직접 등기 배송 / 접수 시 결제 5,500원
 - 사회적 배려자 여권신청 우선 접수 및 점자여권 발급
 - 여권사실증명 6종 무인민원 발급기를 통한 비대면 서비스 제공
 - 6개월 이내 여권 미수령자 문자(SMS) 및 우편 안내
- 여권 온라인 사전 예약제 운영('22. 4. 시행)
 - 시 홈페이지 '여권 접수 온라인 사전 예약' 메뉴에서 신청
 - 접수 창구 3개 중 예약 전용 창구 1개 운영
 - 방문일 15일 전부터 2일 전까지 예약 신청 및 취소 가능
 - 1회(20분)에 최대 3명 예약 신청 가능(미성년 자녀와 함께 예약 시)

□ 추진상황

(단위: 건)

구 분	여권발급	국제운전면허	야간교부	등기우편발송
2020년	6,077	12	128	99
2021년	3,168	4	-	60
2022. 5.	2,874	18	-	-

※ 2020년 코로나19로 인한 해외 출입국 제한으로 전국 여권 관련 민원 80% 감소

※ '21.12.21. 우체국 직접 등기 배송 서비스 시작으로 '등기우편발송' 서비스 중지

□ 향후계획

- 서비스 홍보를 통한 사전예약제 활성화

민원과 여권팀장(2491)