

2026년 주요업무보고

민원담당관



CONTENTS

I. 지난해 주요 성과

II. 행정목표

III. 주요업무계획

지난해 주요 성과

주요성과

- **시민 감동 맞춤형 민원서비스 제공**
 - 강원특별자치도 주관 '2025년 시군 민원행정분야 종합평가' 우수기관 선정
 - 가족관계 등록 후속 절차 안내 리플릿 제작 및 시청 읍면동 민원창구 비치
 - 여권: 발급(30,149건), 등기 우편 발송(7,506건), 온라인 사전 예약제(102건)
 - 아기주민등록증 발급(399건), 맞춤형 서비스 문자 알림(5,962건)
 - 생애주기별 원스톱서비스: 출산지원(1,441건), 안심상속(2,165건), 혼인+전입(24건), 혼인 1+1(1,466건)
- **간편한 민원처리 지원**
 - 민원1회 방문상담제(269건), 국민신문고(60,869건)
- **신속·정확한 민원처리 추진**
 - 2025년 법정 민원처리기간 단축율 58.7%, 민원처리 예고 및 독촉(50,203건)

향후과제

- 민원 만족도 조사 및 개선으로 시민 맞춤형 서비스 제공
- 민원행정 분야 우수부서(공무원) 포상으로 직원 사기 진작 및 민원서비스 품질 향상
- 생애주기별 원스톱 서비스를 통한 시민 편의 확대
- 친절하고 신속·정확한 민원서비스 제공

2026년 행정목표

맞춤형 민원서비스 제공으로
시민이 행복한 원주시 구현

- 01 시민 감동 맞춤형 민원서비스 제공
- 02 신속·정확한 민원처리 추진
- 03 민원담당 공무원 역량 강화

01 맞춤형 민원서비스를 통해 시민이 행복한 원주를 만들겠습니다.

민원담당관

시민 감동 맞춤형 민원서비스 제공

- 원주시 민원행정서비스 만족도 조사** 신규
 - 원주시에 민원업무 접수·처리한 민원인 대상으로 연 2회 실시
 - 민원행정서비스 만족도 및 개선사항 온·오프라인 병행 조사
- 원주시 민원상담 콜센터 (742-2111) 운영**
 - 시정 전반에 관한 상담 및 민원전화 안내, 생활불편신고 접수 등
- 아기 주민등록증 발급**
 - 원주시 관내에 주소를 둔 2025. 1. 1. 이후 출생아 대상 발급
 - 부모에게 아기 탄생의 소중함을 알리고 출산 장려 분위기 조성
- 가족관계등록 후속 절차 안내 리플릿 제작**
 - 출생·혼인·사망 등 가족관계등록 신고 이후 필요한 후속 절차를 한눈에 확인할 수 있는 리플릿 제작 및 배부
 - QR코드 제작, 스마트폰으로 간편 확인 가능
- 시민 중심의 여권 민원서비스 제공**
 - 대기 없는 여권 발급을 위한 여권 온라인 사전 예약제 운영
 - 여권 발급 안내 문자서비스, 발급여권 등기 우편 발송
 - 온라인 여권 발급 신청 서비스

신속·정확한 민원처리 추진

- 민원 원스톱 처리제도 운영**
 - 민원1회 방문상담제, 사전심사청구제 운영
 - 국민신문고 및 온라인 청원시스템을 통한 민원접수
- 민원 처리기간 단축 추진**
 - 민원 법정처리기한 단축 운영, 민원처리 마일리지제도 운영
- 가족관계등록사무 시민만족 편의시책 운영**
 - 출생·사망·혼인 등 생애주기별 원스톱 서비스
 - 가족관계등록신고 처리 완료 문자메시지 전송
- 민원편람(민원서식) 제공**
 - 전부서 600여종 민원서식 현행화 및 상반기 민원편람 책 발간
 - 분기별 민원서식 현행화로 민원신청 민원인 편의 제공

민원담당 공무원 역량 강화

- 민원행정분야 우수부서(공무원) 포상** 신규
 - 민원담당 공무원 사기진작을 통한 민원서비스 품질 제고
- 민원담당공무원 고객만족서비스 및 힐링 교육**

1-1 원주시 민원행정서비스 만족도 조사 | 신규

- 조사 결과를 바탕으로 문제점 진단 및 개선하여 시민 맞춤형 민원서비스 제공
- 민원 의견 적극 반영하여 행정 신뢰도 및 투명성 제고

사업개요

- 조사주기: 연2회(상, 하반기)
- 설문대상: 원주시민, 원주에서 민원업무를 접수·처리한 민원인
- 설문방법: 온라인(원주소식알리미, 국민생각함 등 활용), 오프라인 병행 실시
- 설문내용: 총 15개 항목(친절도, 신속·정확성, 신뢰성, 형평성, 민원실 환경 이용에 대한 편리성 등)

추진계획

- 원주시 민원행정서비스 만족도 조사 실시(상반기 2~3월, 하반기 8~9월)
 - 민원만족도 조사 결과 '원주시 민원행정 및 제도개선 추진계획' 반영으로 민원서비스 개선

1-2 민원행정분야 우수부서(공무원) 포상 | 신규

- 민원담당공무원 사기 진작 및 민원처리 역량 강화
- 우수민원 처리 사례 공유를 통한 전 부서 민원 서비스 품질 향상
- 민원처리의 신속성·친절성·정확성 제고

사업개요

- 운영기간: 2026. 1.~12.
- 소요예산: 3.2백만 원(시비)
- 포상내용
 - 민원행정 제도개선: 민원서비스 개선 등 편의성 증진(우수부서 2개)
 - 고충민원·다수인민원 해결: 장기 미해결 민원 또는 다수인 민원 해결 우수사례(우수부서 2개)
 - 민원처리단축 마일리지: 새울, 국민신문고 민원처리 단축 마일리지(우수직원 2명)
 - 구비서류 감축: 민원인 구비서류를 공무원 확인서류로 변경한 실적(우수직원 2명)

추진계획

- 매월 민원처리단축 마일리지 부여 현황 통보
- 민원행정제도개선, 고충민원·다수인민원 해결, 구비서류 감축 우수사례 접수(6월, 11월)
- 민원행정분야 우수부서(공무원) 포상(7월, 12월)