

2026년도 주요시책 보고

- 민원담당관 -

민원담당관 운영방향

목 표

맞춤형 민원서비스 제공을 통한
민원인이 웃는 원주시 구현

중점추진과제

- 신속·정확한 민원서비스시스템 구축으로 시민 만족도 제고
- 생애주기별 원스톱서비스를 통한 시민 편의 확대
- 시민 맞춤형 여권 민원 서비스 제공

세부추진과제

- 신규시책: 2건
- 계속·연례반복: 8건

민원담당관

□ 신규시책

1. 원주시 민원행정서비스 만족도 조사 3
2. 민원행정 분야 우수부서(공무원) 포상 4

□ 계속·연례반복 사업

3. 무인민원발급기 신규도입 및 교체 5
4. 민원서비스 종합평가 6
5. 원주시 민원상담 콜센터 운영 7
6. 민원 접수·처리 및 관리제도 운영 8
7. 아기 주민등록증 발급 9
8. 가족관계등록 후속 절차 안내 리플릿 제작 10
9. 가족관계등록사무 시민만족 편의시책 운영 11
10. 시민 중심의 여권 민원 서비스 제공 12

1. 원주시 민원행정서비스 만족도 조사

- 민원행정 서비스 전반에 대한 만족도 설문조사 실시·분석 결과 서비스 및 제도개선 반영으로 시민 맞춤형 서비스 제공

□ 사업개요

- 조사주기: 연2회(상, 하반기)
- 설문대상: 원주시민, 원주시에서 민원업무를 접수·처리한 민원인
- 설문방법: 온라인(On-Line) 및 오프라인(Off-Line) 병행 실시
 - 시민의견 설문조사: 온라인(통계팀 협조) ⇒ 문자로 접속 URL전송 오프라인(민원안내도우미 활용 민원실 방문 민원인)
 - 원주시 홈페이지 및 원주소식 알리미를 통한 설문조사(온라인)
 - 국민신문고 국민생각함의 생각모음을 통한 설문조사(온라인)
- 설문내용: 총 15개 항목
 - 법정·고충민원: 담당공무원의 민원처리 절차에 대한 안내 및 친절도, 신속·정확성, 신뢰성, 형평성 등 질적서비스 평가 및 민원실 환경이용에 대한 편리성

□ 추진계획

- 2026. 1. 개인정보 목적 외 이용 알림 공고
- 2026. 2.~3. 설문조사 실시 및 결과 분석 보고
- 2026. 7. 개인정보 목적 외 이용 알림 공고
- 2026. 8.~9. 설문조사 실시 및 결과 분석 보고

□ 소요예산

- 비 예산사업

□ 기대효과

- 만족도 조사결과 미비점 개선으로 보다 나은 고품질 민원행정 서비스 제공

2. 민원행정 분야 우수부서(공무원) 포상

- 민원담당공무원의 사기 진작
- 민원서비스 처리 신속도·적극성·편의성·친절도 등 민원서비스의 품질 제고

□ 사업개요

- 운영기간: 2026. 1.~11.
- 추진근거
 - 「민원처리에 관한 법률 시행령」 제41조(민원제도의 개선)
 - 「원주시 포상 조례」
- 운영내용

분야	내용	시상시기	시상대상
민원행정 제도개선	구비서류 감축, 민원서비스 개선 등 편의성 증진	반기별	2개 부서 (최우수, 우수)
고충민원, 다수인 민원	지역사회의 장기 미해결 민원 또는 다수인 민원 해결 우수사례	반기별	2개 부서 (최우수, 우수)
민원처리단축 마일리지	새울, 국민신문고 민원처리 단축실적 마일리지	반기별	2명(새울1, 국민신문고1)
구비서류감축	민원인 구비서류를 공무원 확인서류로 변경	반기별	2명

□ 추진계획

- 민원처리점수 순위 통보: 매월
- 분야별 우수사례 선정: 정량 평가(서면), 정성 평가(민원조정위원회)
- 재원계획

(단위: 천 원)

분야	등급	금액	대상	횟수	합계	총액
민원행정 제도개선	최우수	300	1개 부서	2	600	1,000
	우수	200	1개 부서	2	400	
고충민원, 다수인 민원	최우수	300	1개 부서	2	600	1,000
	우수	200	1개 부서	2	400	
민원처리단축 마일리지	-	150	1명(2개 분야)	2	600	600
구비서류감축	-	150	2명	2	600	600

□ 소요예산

- 3.2백만 원(시비)

□ 기대효과

- 민원서비스 품질 제고 및 민원서비스종합평가 실적 향상

신규시책

민원담당관 민원행정팀장(2471)

3. 무인민원발급기 신규도입 및 교체

- 행정기관 방문 불편해소 및 민원 대기시간 단축

□ 사업개요

- 기 간: 2026. 1.~12.
- 내 용
 - 민원 이용량 · 교통상황을 고려한 신규 설치
 - 내용연수(6년) 경과된 10년 이상 사용 노후 발급기 교체
- 설치장소
 - 신규(3대): 원주농협 만종지점, 샘마루도서관(기업도시), 명륜1동 행정복지센터(신청사)
 - 교체(2대): 무실동 행정복지센터, 반곡관설동 행정복지센터

□ 추진상황

- 2025년 07월 기준 23개소 26대 운영 중 (내부망 17, 외부망 9)

□ 추진계획

- 2025. 9. 2026년도 본예산 편성(무인민원발급기 신규·교체 비용)
- 2026. 1. 무인민원발급기 설치·교체 운영 계획 수립
- 2026. 2. 무인민원발급기 신규 설치(3개소 3대)
- 2026. 3. 무인민원발급기 교체 설치(2개소 2대)
- 재원 계획 (단위: 백만 원)

구분	총사업비	2025년	2026년
시비	168.5	29	139.5

4. 민원서비스 종합평가

- 시민이 원하는 선제적 민원서비스 제공 기반 강화
- 미흡한 민원처리 관행 개선

□ 평가개요

- 평가주관: 행정안전부, 국민권익위원회 합동
- 평가기간: 2025. 9. 1.~2026. 8. 31.
- 평가대상: 총 308개 기관 [중앙부처 48, 교육청 17, 광역 17, 기초 226(시 75, 군 82, 구 69)]
- 평가지표: 21개(민원행정관리기반 5, 민원행정활동 13, 민원처리성과 3)
- 평가등급: 평가군별 상대평가가 10%, 나 20%, 다 40%, 라 20%, 마 10%
- 협조부서: 전 부서

□ 추진상황

- 2025. 2. 민원서비스 종합평가 실적 향상을 위한 개선대책 수립
- 2025. 3. 민원서비스 종합평가 실적 중간점검
- 2025. 4. 원주시 민원행정 및 제도개선 추진계획 수립
- 2025. 5. 민원서비스 종합평가 권역별 통합설명회 참석
- 2025. 5. 민원서비스 종합평가 대비 컨설팅 실시

□ 추진계획

- 2026. 1. 2026년 평가 대비 기본계획 수립
- 2026. 2. 2025년 평가 최종결과 공개에 따른 분석 및 실적향상 대책 마련
- 2026. 3. 민원서비스 종합평가 실적 중간점검
- 2026. 4. 2026년 원주시 민원행정 및 제도개선 기본계획 수립
- 2026. 5. 민원서비스 종합평가 권역별 통합설명회 참석
- 2026. 9. 2026년 평가보고서 및 증빙자료 제출
- 2026. 10. 1차 평가결과 확인 및 이의신청
- 2026. 12. 2차 평가결과 확인 및 이의신청

5. 원주시 민원상담 콜센터(742-2111) 운영

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

□ 사업개요

- 위탁기간: 2026.~2028.
- 위탁내용: 콜센터 위탁 운영 및 시스템 임차
- 총사업비: 1,823백만 원(3년)
- 상담인력: 9명(센터장 1명, 팀장 1명, 상담원 7명)
- 상담시간: 평일 08:30~18:30
- 상담내용: 시정소식, 지방세 납부 안내 및 각종 민원상담 등

□ 추진상황

- 2017. 8. 최초 위탁 [(주)케이티씨에스&(주)케이티]
- 2023. 1. 수탁기관 모집에 따른 재위탁[(주)케이티씨에스]
- 2025. 5. 기간 만료에 따른 콜센터 민간위탁(재위탁) 추진 계획
- 2025. 6. 시의회 동의
- 추진실적

구분	인입호	응대호	응대율	CPD	자체처리율	고객만족도
2023년	111,036	103,676	93.4%	84.0건	63.9%	98.4%
2024년	103,973	98,075	94.3%	83.2건	68.4%	98.1%
2025년 8월	65,318	61,613	94.2%	66.2건	67.8%	97.3%

□ 추진계획

- 2025. 10. 입찰공고
- 2025. 11. 제안서 평가위원회 구성 및 제안서 평가
- 2025. 11.~12. 협상, 계약 체결 및 인계인수
- 재원 계획

(단위: 백만 원)

구분	총사업비	기투자(2017~2025)	2026년	2027년	2028년
시비	4,444	2,574	611	606	606

계속사업

민원담당관 민원행정팀장(2471)

6. 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: 2026. 1.~12.
- 민원관리제도 운영 현황
 - 민원 1회 방문상담제 및 사전심사청구제: 거부처분 시 민원인 시간·경제적 손실이 발생하는 민원 대상 정식민원 신청 전 사전 심사 시행 ※ 사전심사청구대상(12종) 외 기타 민원은 민원 1회 방문상담으로 처리
 - 민원후견인제: 민원후견인을 지정하여 민원처리 방법 상담 및 결과 안내
 - 민원조정위원회 운영: 장기 미해결 민원 등 조정(부서 요청 시 개최)
 - 민원처리기간 단축운영: 처리지연부서 시정업무평가 감점 반영
 - 청원심의회 운영: 피해구제, 공무원 위법부당 행위시정 등 심의

□ 추진상황

(단위: 건)

구분	민원 1회 방문상담	민원처리기간 단축률	민원접수	창구즉결민원 (본청)	정부24 신청	국민신문고
2023년	292	61%	277,284	195,141	766,589	54,044
2024년	238	57%	269,444	160,998	855,000	72,732
2025년 8월	170	57.8%	166,934	112,883	566,726	46,340

□ 추진계획

- 민원처리 예고 및 독촉 통지: 매일
- 민원1회 방문처리제, 민원사전 심사청구제 운영의 내실화 도모

7. 아기 주민등록증 발급

- 출산 장려 정책으로 아이 낳고 키우기 좋은 환경 조성
- 출산에 대한 인식 향상 및 인구증가 중요성에 대한 공감대 형성

□ 사업개요

- 사업시기: 2026. 1.~
- 사업내용: 2025. 1. 1.이후 원주시 출생아에게 원주시민이 된 것을 축하하기 위해 출생의 가치를 담은 기념증 무료발급
※ 출생을 기념하여 민원편의를 위해 발급하는 것으로 법적 효력은 없음

□ 추진상황

- 2025. 1.~2. 카드 발급기 구입 및 홍보실시
- 2025. 3. 아기 주민등록증 발급 개시
- 발급현황

구분	출생신고 건수			아기주민등록증 발급	
	동	읍·면	합계	발급건수	발급률(%)
2025년 3~8월	731	261	992	213	21.5

□ 추진계획

- 홍보물 제작 및 홍보: 2026. 1.
- 아기주민등록증 발급 주요 내용
 - 신청대상: 2025. 1. 1.이후 출생아(원주시 주소로 출생신고 한 아이)
 - 신청기간: 연중(출생일로부터 1년 이내에 신청 가능)
 - 신청방법: 시청(민원담당관)·읍면동행정복지센터에 신청서·사진 제출
 - 발급규격: 주민등록증과 같은 크기의 카드 형태로 제작
 - 발급내용: 아기이름, 생년월일, 주소, 사진, 성별, 태어난 시각 등
- 재원 계획 (단위: 백만 원)

구분	총사업비	기투자	2026년
시비	16	9	7

8. 가족관계등록 후속 절차 안내 리플릿 제작

- 출생·혼인 등 가족관계등록 신고 후 필요한 후속 절차 및 복지혜택을 시민들이 한눈에 알아볼 수 있는 리플릿 제작
- 잦은 후속 절차 문의에 대한 선제적인 안내로 민원 만족도 향상

□ 사업개요

- 사업기간: 2026. 3.
- 사업내용: 리플릿 3,000부 제작·배포
 - 출생·혼인·사망 등 가족관계등록 신고 이후 필요한 후속 절차를 확인할 수 있는 리플릿을 제작하여 민원인에게 배포

□ 추진상황

- 2024년, 2025년 리플릿 5,000부(4,950천원) 제작·배부 실시
 - 읍·면·동행정복지센터에 비치하여 시민에게 배포

□ 추진계획

- 가족관계등록 후속 절차 안내 리플릿 3,000부 제작 및 배부
- 리플릿에 QR코드를 제작하여 스마트폰으로 간편하게 다양한 후속 절차 확인 가능
- 리플릿 주요 내용
 - 출생신고 이후 출생지원금·산후조리비·양육수당 등
 - 혼인신고 이후 전입신고, 주택임대차 신고제, 다문화가족지원 등
 - 사망신고 이후 안심상속 원스톱서비스 안내
 - 개명신고 이후 신분증 재발급·기타 명의변경 사항 등
- 재원계획: 3백만 원(국비)

9. 가족관계등록사무 시민만족 편의시책 운영

- 맞춤형 연계서비스를 통한 가족관계등록사무 만족도 제고
- 생애주기별 원스톱서비스를 통한 시민편의 제공

□ 사업개요

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

□ 추진상황

(단위: 건)

구분	생애주기별 원스톱서비스				맞춤형 서비스	
	출산지원 안내	안심 상속	혼인+전입	혼인 1+1	개명신고에 따른 안내	문자 알림
2023년	1,945	1,791	55	1,960	661	5,781
2024년	1,887	2,016	51	1,650	697	5,963
2025년 8월	965	1,453	16	1,000	270	4,063

□ 추진계획

- 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

10. 시민 중심의 여권 민원 서비스 제공

- 여권발급 민원의 신속하고 정확한 처리
- 여권 발급신청 사전 예약제 운영 등 시민 맞춤형 민원 편의서비스 제공

□ 사업개요

- 시민 맞춤형 여권 발급 및 안내서비스 운영
 - 여권 발급 온라인 사전 예약제(예약 전용 창구 운영)
 - 정부24를 통한 온라인 여권 신청으로 민원편의 제공
 - 사회적 배려자 여권 신청 우선 접수 및 시각장애인 점자여권 발급
 - 여권 발급 시 안내 문자 서비스 제공
- 신속·정확한 여권 교부 서비스 시행
 - 발급 여권 등기 우편 교부 서비스(우체국 등기 배송)
 - 발급 후 6개월 이내 여권 미수령자 문자전화(1차) 및 우편(2차) 안내

□ 추진상황

(단위: 건)

구 분	여권발급			사전예약제	등기우편배송
	계	방문	온라인		
2023년	41,059	36,396	4,663	330	3,033
2024년	38,001	33,440	4,561	277	8,493
2025년 8월	19,976	17,397	2,579	75	4,897

□ 추진계획

- 신속한 여권 발급을 위한 방문 시간 지정 온라인 사전예약제 운영
- 온라인 여권 신청 발급, 희망자 등기 우편 배송, 교부 안내 문자·우편 안내를 통한 시민 맞춤형 민원 편의 서비스 제공