

민원담당관

□ 민원담당관 일반현황 / 29

□ 주요추진사업

1. 원주시 민원행정서비스 만족도 조사 30
2. 민원행정 분야 우수부서(공무원) 포상 31
3. 무인민원발급기 교체 및 신규 설치 32
4. 민원서비스 종합평가 33
5. 원주시 민원상담 콜센터 운영 34
6. 민원 접수처리 및 관리제도 운영 35
7. 아기 주민등록증 발급 36
8. 가족관계등록 후속 절차 안내 리플릿 제작 37
9. 가족관계등록사무 시민만족 편의시책 운영 38
10. 시민 중심의 여권 민원 서비스 제공 39

민원담당관 일반현황

□ 직원현황

부서명	정원	현원	일 반 직								연 구 직	지 도 직	정 무 직	별 정 직	기 타
			3급	4급	5급	6급	7급	8급	9급	전 문 경력관					
민원담당관	19	18	-	-	1	3	5	4	3	-	-	-	-	-	2

※ 공무원 3명 별도

□ 분장사무

담 당	담 당 업 무	비 고
민원행정	◦ 민원제도 및 서비스개선 기본계획 수립 ◦ 민원접수(국민신문고, 어디서나민원, 우편, 전화, 구술 및 인터넷), 민원처리상황 관리(다수인관련 민원처리 포함) ◦ 주민등록, 인감, 본인서명사실확인제, 업무배상공제 관련 사무 ◦ 민원실무심의회, 민원후견인제, 민원조정위원회 운영 ◦ 민원1회 방문 상담 및 처리상황 종합관리 ◦ 외국인 체류지 변경, 행정사 관련 사무 ◦ 원주시 민원 콜센터 운영 관리 ◦ 정부 24, 무인민원발급기 운영 ◦ 사전심사청구제 운영 ◦ 청원법 시행·운영 ◦ 민원실 환경·편의시설 관리	팀장: 김형주 행정전화: 2471
가족등록	◦ 가족관계등록부 제신고 처리 ◦ 호적부 및 제적부 보존 관리 ◦ 가족관계증명서 발급 ◦ 결격사유조회, 가족관계 사항 통보 ◦ 인구동태	팀장: 유기성 행정전화: 2481
여권	◦ 여권 접수 및 교부 ◦ 여권 심사 ◦ 여권 민원상담	팀장: 황보연 행정전화: 2491

1. 원주시 민원행정서비스 만족도 조사

- 민원행정서비스 전반에 대한 만족도 조사 실시 및 분석 결과 반영으로 서비스 품질 향상 도모

□ 사업개요

- 조사주기: 연 2회(상, 하반기)
- 설문대상: 원주시민, 원주시에서 민원업무를 접수·처리한 민원인
- 설문방법: 온라인(On-Line) 및 오프라인(Off-Line) 병행 실시
 - 온라인: QR코드 활용한 온라인 설문 조사(기획과 통계팀 협조)
↳ 누리집, 국민신문고 국민생각함, 원주소식알리미 활용
 - 오프라인: 민원안내도우미 활용한 설문지 대면 조사
- 설문내용: 총 12개 문항
 - 민원실 시설/비품 이용 편리성 및 환경 쾌적성 평가
 - 질적 서비스 평가(친절성, 전문성, 신속·정확성, 형평성, 신뢰성)
 - 민원서비스 전반에 대한 만족도
 - 기타 건의사항

□ 추진상황

- 2026. 3. 상반기 만족도 조사 실시
- 2026. 4. 조사 결과 보고 및 전 부서 알림
- 2026. 4. 만족도 조사 후속 조치로 친절 민원응대 교육 실시

□ 향후계획

- 2026. 7. 하반기 만족도 조사 실시
- 2026. 8. 조사 결과 보고 및 전 부서 알림

2. 민원행정분야 우수부서(공무원) 포상

- 우수부서 및 우수공무원 포상을 통한 적극행정 추진 동기 부여
- 민원 처리 신속도 · 적극성 · 편의성 · 친절도 등 민원 서비스 품질 제고

□ 사업개요

- 운영기간: 2026. 1.~11.
- 사업비: 3.200천 원(시비)
- 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	서울, 국민신문고 민원처리 단축실적 마일리지	반기별	2명(서울1, 국민신문고1)
구비서류감축	민원인 구비서류를 공무원 확인서류로 변경	반기별	2명

□ 추진상황

- 민원처리점수 순위 통보: 매월
- 상반기 시상을 위한 분야별 우수사례 접수: 2026. 6.

□ 향후계획

- 시상시기: 상반기(8월), 하반기(12월)

3. 무인민원발급기 교체 및 신규 설치

- 노후화된 무인민원발급기 적기 교체를 통한 안정적 민원서비스 제공
- 무인민원발급기 신규 설치로 행정기관 방문 불편 해소 및 민원 대기시간 단축

□ 사업개요

- 기 간: 2026. 1.~6.
- 사 업 비: 110,000천 원(시비)
- 내 용
 - 교체(3대): 무실동, 반곡관설동, 우산동 행정복지센터
↳ 민원 이용량 · 내용연수(6년) 고려한 교체 설치
 - 신규(3대): 원주농협 만종지점(외부), 신림면, 태장1동 행정복지센터

□ 추진상황

- 2026. 1. 무인민원발급기 교체 및 신규 설치 계획 수립
- 2026. 2. 무인민원발급기 교체 설치(2대/무실동 · 반곡관설동)
- 2026. 4. 무인민원발급기 신규 설치(1대/원주농협 만종지점)
- 2026. 5. 무인민원발급기 신규 설치(1대/신림면)
- 2026. 6. 무인민원발급기 교체(1대/우산동) 및 신규 설치(1대/태장1동)

□ 향후계획

- 차년도 무인민원발급기 신규 · 교체 대상지 검토

4. 민원서비스 종합평가

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

□ 사업개요

- 평가주관: 행정안전부, 국민권익위원회 합동
- 평가기간: 2025. 9. 1.~2026. 8. 31.
- 평가대상: 총 308개 기관[중앙부처 49, 교육청 16, 광역 16, 기초 227(시 75, 군 82, 구 70)]
- 평가항목: 6개 항목(24개 지표)
 - 민원행정전략 적실성(3), 민원제도 운영 충실도(4), 민원해결 노력도(5), 국민신문고 민원처리(5), 고충민원 처리(4), 민원 만족도(3)
- 평가등급: 평가군별 상대평가(가 10%, 나 20%, 다 40%, 라 20%, 마 10%)
- 협조부서: 전 부서

□ 추진상황

- 종합대책 수립 및 평가대응력 강화
 - 2026. 2. 2026년 민원서비스 종합평가 개선 대책 수립 및 전 부서 협조 요청
 - 2026. 3. 전 부서 지표별 추진 실적 중간점검
 - 2026. 4. 「2026년 원주시 민원행정 및 제도개선 추진계획」 수립
- 민원서비스 종합평가 대비 맞춤형 시책 추진
 - 민원행정분야 우수부서(공무원) 포상(반기별)
 - 민원행정서비스 만족도 조사 실시(연 2회)
 - 전 직원 대상 친절 민원응대 교육 실시
 - 행정정보 공동이용 활성화를 위한 원주시 규칙 개정 추진

□ 향후계획

- 2026. 7.~8. 전 부서 추진실적 총괄점검 및 미흡 지표 집중 관리
- 2026. 9. 종합평가 최종실적 보고서 작성 및 증빙자료 제출
- 2027. 2. 최종 평가결과 공개

5. 원주시 민원상담 콜센터 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: 1,759백만 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. 12. 2026~2028년 계약 체결
- 2026. 1. 2026년 콜센터 운영계획 수립

구분	인입호	응대호	응대율	CPD	자체처리율	고객만족도
2024년	103,973	98,075	94.3%	83.2건	68.4%	98.1%
2025년	95,614	91,016	95.2%	63.2건	67.7%	98.3%
2026년 6월	45,166	43,772	96.9%	64.1건	68.0%	98.7%

□ 향후계획

- 2026. 7.~12. 2026년 상·하반기 콜센터 만족도 설문조사
- 재원계획

(단위: 백만 원)

구분	총사업비	2026년	2027년	2028년
시비	1,759	572	586	601

민원담당관 민원행정팀장(2471)

6. 민원 접수처리 및 관리제도 운영

- 신속하고 정확한 민원 서비스 제공을 위한 민원 접수처리 및 관리

□ 사업개요

- 운영기간: 2026. 1.~12.
- 민원관리제도 운영 현황
 - 민원 1회 방문상담제 및 사전심사청구제: 거부처분 시 민원인 시간·경제적 손실이 발생하는 민원 대상 정식 민원 신청 전 사전심사 시행
※ 사전심사청구대상(12종) 외 기타 민원은 민원 1회 방문상담으로 처리
 - 민원후견인제: 민원후견인을 지정하여 민원 처리 방법 상담 및 결과 안내
 - 민원조정위원회 운영: 장기 미해결 민원 등 조정(부서 요청 시 개최)
 - 민원처리기간 단축운영: 처리 지연부서 시정업무평가 감점 반영
 - 청원심의회 운영: 피해 구제, 공무원 위법부당 행위 시정 등 심의

□ 추진상황

(단위: 건)

구분	민원 1회 방문상담	민원처리기간 단축률	민원접수	창구즉결민원 (본청)	정부24 신청	국민 신문고
2024년	238	57.0%	269,444	160,998	855,000	72,732
2025년	277	58.7%	275,929	187,370	822,446	62,825
2026년 6월	106	61.8%	161,922	109,114	384,308	34,544

□ 향후계획

- 민원처리 예고 및 독촉 통지: 매일
- 민원 1회 방문상담제, 민원 사전심사청구제 운영의 내실화 도모

민원담당관 민원행정팀장(2471)

7. 아기 주민등록증 발급

- 원주시 미래세대 구성원이 된 것을 축하하기 위한 기념증 발급으로 아이 낳고 키우기 좋은 환경 조성에 기여

□ 사업개요

- 사업시기: 2026. 1.~
- 사업비: 6,120천 원(시비)
- 신청대상: 2025. 1. 1.이후 출생아(원주시 주소로 출생신고 한 아이)
- 신청기간: 연중(출생일로부터 1년 이내에 신청 가능)
- 신청방법: 시청(민원담당관)·읍면동 행정복지센터에 신청서·사진 제출
- 발급규격: 주민등록증과 같은 크기의 카드 형태로 제작
- 발급내용: 아기 이름, 생년월일, 주소, 사진, 성별, 태어난 시각 등
※ 출생을 기념하여 민원 편의를 위해 발급하는 것으로 법적 효력은 없음.

□ 추진상황

- 2025. 1.~2. 카드 발급기 구입 및 홍보실시
- 2025. 3. 아기 주민등록증 발급 개시
- 2026. 1. 홍보물 제작 및 홍보
- 발급실적

(단위: 건)

구 분	2025년	2026년 6월	비고
발급건수	399	290	

□ 향후계획

- 출생신고 연계 상시 홍보 등 다각적 홍보를 통한 사업 인지도 제고
- 아기 주민등록증의 안정적 제작 및 신속·정확한 배부 관리

8. 가족관계등록 후속 절차 안내 리플릿 제작

- 출생·혼인 등 가족관계등록 신고 후 필요한 후속 절차 및 복지 혜택을 시민들이 한눈에 알아볼 수 있는 리플릿 제작

□ 사업개요

- 사업기간: 2026. 3.
- 사업비: 3,000천 원(국비)
- 사업내용: 리플릿 3,000부 제작·배포
 - 출생·혼인·사망 등 가족관계등록 신고 후속 절차 안내 리플릿에 QR코드를 삽입·배포하여 민원인의 편리한 정보 접근을 도모
- 리플릿 주요 내용
 - 출생신고 이후 출생지원금·산후조리비·양육수당 등
 - 혼인신고 이후 전입신고, 주택임대차 신고제, 다문화 가족지원 등
 - 사망신고 이후 안심상속 원스톱서비스 안내
 - 개명신고 이후 신분증 재발급·기타 명의변경 사항 등

□ 추진상황

- 2024년, 2025년 리플릿 5,000부(4,950천 원) 제작·배부 실시
- 2026. 3. 3,000부(2,970천 원) 제작·배부
 - 읍·면·동 행정복지센터에 비치하여 시민에게 배포

□ 향후계획

- 가족관계등록 신고 민원인 대상 안내 리플릿 상시 배부 및 현장 안내 강화

9. 가족관계등록사무 시민만족 편의시책 운영

- 맞춤형 연계서비스를 통한 가족관계등록사무 만족도 제고

□ 사업개요

- 생애주기별 원스톱서비스(4종): 출산지원, 안심상속, 혼인+전입, 혼인 1+1
- 맞춤형 연계서비스: 개명 후 변경 사항 안내, 문자 알림

□ 추진상황

(단위: 건)

구분	생애주기별 원스톱서비스				맞춤서비스	
	출산지원 안내	안심 상속	혼인+전입	혼인 1+1	개명신고에 따른 안내	문자 알림
2024년	1,887	2,016	51	1,650	697	5,963
2025년	1,457	2,221	28	1,542	402	6,082
2026년 6월	1,076	1,052	17	912	170	3,842

□ 향후계획

- 출생·사망·혼인 등 생애주기별 원스톱서비스 운영
 - 출산지원 안내: 출생신고 접수 시 출산지원 통합서비스 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 필요 정보 안내문 배부
- 시민 편의를 위한 맞춤형 연계서비스 운영
 - 개명신고에 따른 변경할 사항 안내
 - 가족관계등록신고 처리 완료 문자메시지 전송

10. 시민중심의 여권서비스 제공

- 온라인 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 민원 편의 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		
2024년	38,001	33,440	4,561	277	8,493
2025년	31,352	27,388	3,964	107	7,822
2026년 6월	13,768	11,978	1,790	33	3,820

□ 향후계획

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