2027년도 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: 10건

민원담당관

□ 신규시책

1. AI 기반 원스톱 민원시스템 구축 ····· 5
2. 주민등록 사실조사 전자고지 운영 ····· 6

□ 계속 · 연례반복 사업

3. 무인민원발급기 교체 운영 ····· 7
4. 원주시 민원상담 콜센터 운영 ····· 8
5. 민원서비스 종합평가 ····· 9
6. 민원행정 분야 우수부서(공무원) 포상 ····· 10
7. 원주시 민원행정서비스 만족도 조사 ····· 11
8. 민원 접수·처리 및 관리제도 운영 ····· 12
9. 아기 주민등록증 발급 ····· 13
10. 가족관계등록 후속 절차 안내 리플릿 제작 ····· 14
11. 가족관계등록사무 시민만족 편의시책 운영 ····· 15
12. 시민 중심의 여권 민원서비스 제공 ····· 16

1. AI 기반 원스톱 민원시스템 구축

• AI를 활용한 원스톱 민원시스템 구축으로 현행 민원콜센터 운영 한계 극복 및 시민 만족 행정서비스 실현

❑ 사업개요

○ 사업기간: 2026.～2030.

○ 사 업 비: 300백만원(시비)

○ 사업내용

- AI 음성인식 및 자연어 처리 기반 보이스봇 구축
- 민원 데이터 분석을 통한 부서 매칭 및 생활불편민원 접수 시스템 구축
- 행정시스템 연계를 대비한 자연어 처리 분석 능력 고도화

❑ 추진계획

○ 2026. 9. 데이터분석 및 타 지자체 우수사례 벤치마킹

○ 2026. 10. 기본계획 수립

○ 2026. 12. 사전 행정절차(보안성 검토 등) 이행

○ 2027. 1. 계약, 시나리오 발화 기획 및 설계

○ 2027. 5. 시범 운영 개시

❑ 소요예산

○ 재원 계획 (단위: 백만 원)

구분	총사업비	2027년	2028년	2029년	2030년 이후
시비	300	137	36	91	36

❑ 기대효과

○ AI를 활용한 민원콜센터 운영으로 행정의 신속화·정확화 도모

○ 자동응답 시스템 도입으로 공무원 업무 경감 및 시민 불편 해소

2. 주민등록 사실조사 전자고지 운영

• 모바일 전자고지 통합 플랫폼을 활용하여 비대면 사실조사 참여율 제고

❑ 사업개요

○ 추진기간: 2027. 5.～8.

○ 추진방법: 기도입하여 운영중인 모바일 전자고지 시스템 활용・발송
(2026년 징수과 도입 시스템 활용)

○ 대　　상: 관내 주민등록 세대주 중 비대면 사실조사 미참여자

○ 발송방법: 카카오 알림톡을 통한 정부24 어플 및 조사 화면 링크 연계

○ 발송횟수: 총 2회 예정(8월 중 순차 발송)

※ 기참여자는 차기 발송 대상에서 제외

❑ 추진계획

○ 2027. 5.　주민등록 사실조사 모바일 전자고지 안내문 서식 제작

○ 2027. 6.　본인확인기관에 연계정보(CI) 변환 신청서 제출

○ 2027. 7.　사용자 운영 교육 및 전자고지 시스템 권한 등록

○ 2027. 8.　비대면 사실조사 미참여자 데이터 추출 및 발송

❑ 소요예산

○ 18백만 원(시비)

❑ 기대효과

○ 이・통장 및 공무원 반복 방문 감소로 행정 효율성 증대

○ 비대면 주민등록 사실조사 확대를 통해 불필요한 민원 감소

3. 무인민원발급기 교체 운영

• 노후화된 무인민원발급기 적기 교체를 통한 안정적 민원서비스 제공 • 장애인차별금지법의 ‘정당한 편의’ 제공 기능 의무화에 따른 법적 기준 준수

❑ 사업개요

○ 기　　간: 2027. 1.～12.

○ 사 업 비: 330백만 원

○ 내　　용

- 내용연수(6년) 경과 노후 무인민원발급기 교체
- 「장애인차별금지법」의 ‘정당한 편의’ 제공 기능 의무화에 따른 법적 기준 준수

○ 교체대상: 15대(사용기간 8년 이상 법적 기준 미달 제품)

❑ 추진상황

○ 2026. 6. 교체 및 신규설치 완료(교체 3대, 신규 3대)

- 교체: 무실동, 반곡관설동, 우산동
- 신규: 원주농협 만종지점, 신림면, 태장1동

○ 2026년 7월 기준 26개소 29대 운영 중 (내부망 19, 외부망 10)

❑ 추진계획

○ 2026. 12.　2027년도 본예산 확보(무인민원발급기 교체 비용)

○ 2027.　1.　무인민원발급기 교체 운영 계획 수립

○ 2027.　3.　무인민원발급기 교체 설치(15대)

연례반복

4. 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: 1,759백만 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 [㈜케이티씨에스&㈜케이티]
○ 2023. 1. 수탁기관 모집에 따른 재위탁[㈜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 7월	53,778	52,195	97.1%	64.9건	68.4%	98.7%

❑ 추진계획

○ 2026. 10. 2026년 하반기 콜센터 만족도 설문조사
○ 재원계획

(단위: 백만 원)

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

연례반복

5. 민원서비스 종합평가

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

❑ 평가개요

○ 평가주관: 행정안전부, 국민권익위원회 합동

○ 평가기간: 2026. 9. 1.～2027. 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

○ 2026. 2. 2026년 평가 실적 향상을 위한 개선대책 수립

○ 2026. 5. 2026년 원주시 민원행정 및 제도개선 기본계획 수립

○ 2026년 평가 관련 맞춤형 시책 추진

- 민원행정서비스 만족도 조사, 민원행정분야 우수부서 포상 등

❑ 추진계획

○ 2027. 2. 2026년 평가 최종결과 공개

○ 2027. 4. 2027년 민원서비스 평가 대비 추진계획 수립

○ 2027. 5. 2027년 원주시 민원행정 및 제도개선 기본계획 수립

○ 2027. 9. 2027년 민원서비스 평가보고서 및 증빙자료 제출

○ 2027. 12. 2027년 평가결과 확정

연례반복

6. 민원행정 분야 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: 2027. 1.~11.

○ 사 업 비: 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	연 1회	3개 부서 (최우수, 우수, 장려)
고충민원, 다수인 민원	지역사회의 장기 미해결 민원 또는 다수인 민원 해결 우수사례	연 1회	3개 부서 (최우수, 우수, 장려)
민원처리단축 마일리지	새올, 국민신문고 민원처리 단축실적 마일리지	반기별	4명(새올 2, 국민신문고 2)

❑ 추진상황

○ 2026. 8. 2026년 상반기 민원행정 분야 우수부서(공무원) 선정 및 포상

❑ 추진계획

○ 민원처리점수 순위 통보: 매월

○ 분야별 우수사례 선정: 정량 평가(서면), 정성 평가(민원조정위원회)

○ 시상시기: 상반기(7월 말), 하반기(12월 말)

연례반복

7. 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 설문조사(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. 2026년 상반기 만족도 조사 실시

○ 2026. 4. 조사 결과 전 부서 공유 및 후속조치(친절 교육) 실시

○ 2026. 9. 2026년 하반기 만족도 조사 실시

❑ 추진계획

○ 2027. 3.～4. 2027년 상반기 만족도 조사 실시 및 결과 반영

○ 2027. 9.～10. 2027년 하반기 만족도 조사 실시 및 결과 반영

연례반복

8. 민원 접수·처리 및 관리제도 운영

◆ 신속하고 정확한 민원 서비스 제공을 위한 민원 접수처리 및 관리

❑ 사업개요

○ 운영기간: 2027. 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 7월	125	66.2	185,954	125,441	212,724	41,141

❑ 추진계획

○ 민원처리 예고 및 독촉 통지: 매일

○ 민원1회 방문처리제, 민원사전 심사청구제 운영의 내실화 도모

연례반복

9. 아기 주민등록증 발급

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

❑ 사업개요

○ 사업시기: 2027. 1.～12.
○ 사 업 비: 6,120천 원(시비)
○ 신청대상: 2026. 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.～ 아기 주민등록증 발급 및 홍보
○ 발급실적

(단위: 건)

구 분	2025년	2026년 9월	비고
발급건수	399	392	

❑ 추진계획

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

연례반복

10. 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 • 잦은 후속 절차 문의에 대한 선제적인 안내로 민원 만족도 향상

❑ 사업개요

○ 사업기간: 2027. 3.

○ 사 업 비: 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 및 배부

○ 2026년 3,000부(2,970천 원) 제작 및 배부

❑ 추진계획

○ 2027. 3. 리플릿 3,000부 제작 및 배부

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

연례반복

11. 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 안 내	안 심 상 속	혼인+전입	혼인 1+1	개명신고에 따른 안내	문 자 알 림
2024년	1,887	2,016	51	1,650	697	5,963
2025년	1,457	2,221	28	1,542	402	6,082
2026년 7월	960	1,255	20	873	201	3,495

❑ 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

연례반복

12. 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 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 문자·전화(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 7월	16,307	14,136	2,171	38	4,444

❑ 추진계획

○ 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

연례반복 민원담당관 여권