

2025년도 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: 6건

민원담당관

□ 신규시책

- 1. 아기 주민등록증 발급 5
- 2. 여권 관련 해외안전여행 안내문 제작 7

□ 계속 · 연례반복 사업

- 3. 원주시 민원상담 콜센터 운영 8
- 4. 원주시 은퇴자 전입 상담 창구 운영 10
- 5. 민원 접수 · 처리 및 관리제도 운영 12
- 6. 가족관계등록 후속 절차 안내 리플릿 제작 13
- 7. 가족관계등록사무 시민만족 편의시책 운영 14
- 8. 시민 중심의 여권 민원 서비스 제공 15

1. 아기 주민등록증 발급

- 부모에게 아기 탄생의 소중함을 알리고 출산 장려 분위기 조성
- 출생아의 지속적인 감소에 대비한 저출산 위기 극복

□ 사업개요

- 사업시기: 2025. 3.~
- 신청대상: 원주시 관내 주소를 둔 2025. 1. 1. 이후 출생아에게 부모 희망 시 무료 발급
- 신청기간: 출생일로부터 6개월 이내에 신청 가능
- 신청방법: 시청(민원담당관)·읍면동 행정복지센터에 신청서 및 사진 제출
- 발급내용
 - 앞면: 아기 이름(성명), 생년월일, 성별, 주소, 사진(3×4cm) 기재
 - 뒷면: 태명, 태어난 시각, 몸무게, 혈액형, 띠, 엄마·아빠 성명, 엄마·아빠 소망(바람) 등 기재
- 발급규격: 주민등록증과 같은 모양과 크기의 카드 형태로 제작
- 교부기간: 신청 후 1~2주 이내에 수령(일반우편 발송 또는 방문)
 - ※ 시에서 출생신고 시에는 즉시 발급 교부 가능
- 출생 신고하는 부모의 의사를 확인 후 희망하는 경우 신분증 발급
- 발급신청자의 과실로 인한 분실 및 훼손 시 재발급 불가(1회 신청)
 - ※ 출생신고를 기념하기 위해 발급하는 것으로 법적 효력은 없음

□ 추진계획

- 2024. 11. 2025년 본예산 확보
- 2025. 1. 카드(신분증) 발급기 구입
- 2025. 2. 아기 주민등록증 발급 홍보물 제작 및 홍보
- 2025. 3. 아기 주민등록증 발급 개시, 아기 주민등록증 전달식

□ 소요예산

(단위: 백만 원)

구분	총사업비	2025년	2026년	2027년	2028년 이후
시비	28	10	6	6	6

□ 기대효과

- 아기 출생의 기쁨을 전하고 시민의 자녀 출생을 축하하는 상징적 의미 부여
- 출산율 증가 기여 및 출생아의 탄생 기념과 미아 예방 효과
- 원주시민으로서의 자부심 고취 및 민원서비스 만족도 향상 도모

2. 여권 관련 해외안전여행 안내문 제작

- 여권을 발급한 시민 대상 해외안전여행 관련 정보 제공으로 안전한 해외여행 도모

□ 사업개요

- 사업기간: 2025. 1.~12.
- 사업대상: 여권 발급자
- 사업내용
 - 해외여행 중 비상상황 발생 시 여권 등 해외안전여행 정보를 한눈에 확인할 수 있는 소형 안내문 제작
 - 안내문 내용: 해외안전여행 홈페이지, 외교부 여권 상담·영사 콜센터 전화번호, 해외에서 여권분실·도난 예방책 및 대처 방법 등 제공

□ 추진계획

- 해외안전여행 정보 안내문 제작 및 배부(연중)

□ 소요예산

- 3.2백만 원(시비 100%)
 - 산출내역: 80원 × 40,000매

□ 기대효과

- 해외여행 중 비상상황 발생 시 관련 홈페이지, 연락처, 대처 방법 제공으로 시민의 안전한 해외 여행 도모 및 사고 예방

3. 원주시 민원상담 콜센터(742-2111) 운영

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

□ 사업개요

- 위탁기간: 2023.~2025.
- 위탁기관: (주)케이티씨에스
- 위탁내용: 콜센터 위탁 운영 및 시스템 임차
- 상담인력: 9명(센터장 1명, CS리더 2명, 상담원 6명)
- 상담시간: 평일 08:30~18:30
- 상담내용: 차량 이전등록, 상하수도요금, 주정차 과태료 및 환경 개선부담금 납부, 지방세 납부 관련 안내 등

□ 추진상황

- 2017. 8. 최초 위탁 [(주)케이티씨에스&(주)케이티]
- 2023. 1. 민간위탁 수탁기관 모집 공고에 따른 재위탁[(주)케이티씨에스]
- 2023. 5. 콜센터 전화부 제작 및 배부(점자 1천 부, 일반 1만 부)
- 2024. 3. 국제품질경영시스템(ISO9001) 인증 갱신
- 2024. 3. 콜센터 민간위탁 정기성과평가 실시
- 2024. 4. 콜센터 민간위탁 사무감사 실시
- 2024. 6. 상반기 원주시 콜센터 현장체험 실시
- 추진실적

(단위: 건)

구분	인입호	응대호	응대율	CPD (1인 1일 평균)	자체 처리율	고객 만족도
2022년	115,626	106,472	92.1%	83.7건	60.6%	97.0%
2023년	111,036	103,676	93.4%	84.0건	63.9%	98.4%
2024년 8월	72,542	68,413	94.5%	87.5건	69.6%	97.6%

□ 추진계획

- 2025년 민원상담 콜센터 상담사 자체 처리율 제고(목표율 61%)
- 2025. 6. 콜센터 민간위탁(재위탁) 계획
- 2025. 7. 시의회 동의
- 2025. 8.~9. 수탁기관 모집공고
- 2025. 9. 제안서 평가위원회 구성
- 2025. 10. 제안서 평가(수탁기관 선정), 협상 및 계약 체결
- 재원 계획

(단위: 백만 원)

구분	총사업비	기투자(2023~2024)	2025년
시비	1,552	998	554

4. 원주시 은퇴자 전입 상담 창구 운영

- 은퇴자의 관내 전입 유도 및 정착 지원
- 일자리, 귀농·귀촌, 주거, 평생학습 등 원스톱 통합 지역 정보 제공

□ 사업개요

- 사업기간: 2025. 1.~12.
- 위 치: 민원실 내
- 운영시간: 평일 09:00~18:00
- 주요내용: 은퇴자 전입 상담 창구 운영
 - 원스톱 통합상담창구 운영: 일자리, 귀농·귀촌, 주거, 인프라 등 원주시 정착을 위한 생활 전반에 관한 상담 서비스 제공
 - 수요자중심 맞춤상담: 은퇴자 개인별 상황과 전입, 적응, 정착 등 세부 주기별 맞춤 상담 서비스 제공
 - 은퇴자의 성공적인 정착 유도를 통한 관내 소비 촉진은 물론 지역 커뮤니티 활성화 및 인구 유입 효과 기대

□ 추진상황

- 2023. 3. 원주시 은퇴자 전입 상담창구 운영 계획 수립
- 2023. 5. 2023년 1회 추경예산 승인
- 2023. 6. 기간제 근로자(상담사) 모집 공고 및 채용
- 2023. 7. 은퇴자 전입 상담창구 개소 및 기간제근로자 채용
- 2024. 7. 기간제근로자 채용기간 만료로 담당 직원이 상담 수행
- 운영실적

(단위: 건)

구 분	합 계	일자리	귀농·귀촌	주 거	생활 인프라	평생학습	기 타
2023년	148	29	38	6	11	11	53
2024년 8월	40	14	17	-	3	2	4

□ 추진계획

- 상담 창구 이용 건수 증대를 위한 적극적인 홍보 활동 전개
 - 행복원주 소개, 원주민원 카카오톡 채널을 통한 홍보 등
- 인구정책TF팀과 연계하여 정책사업 적극 홍보 안내

5. 민원 접수·처리 및 관리제도 운영

- 신속하고 정확한 민원 발급 서비스 제공과 공정한 민원 처리를 위한 관리제도, 민원 처리 소요시간 단축을 위한 원스톱 민원처리제 등 운영

□ 사업개요

- 운영기간: 2025. 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: 민원처리 단축 우수부서 및 직원 포상(연 2회)
 - 청원심의회 운영: 피해구제, 공무원 위법부당 행위시정 등 심의

□ 추진상황

(단위: 건)

구분	민원1회 방문상담	민원처리기간 단축률	민원접수	창구민원 (즉결)	정부24 신청	국민 신문고
2022년	342	60%	561,206	468,334	808,501	40,200
2023년	292	61%	277,284	195,141	766,589	54,044
2024년 8월	164	60%	190,505	129,980	587,690	48,953

□ 추진계획

- 민원처리 예고 및 독촉 통지: 매일
- 민원처리마일리지 운영: 연 2회 반기별 우수부서 및 직원 시상
- 민원 1회 방문상담제, 사전 심사청구제 운영의 내실화 도모

6. 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

- 출생·혼인·사망 등 가족관계등록 신고 이후 필요한 후속 절차를 한눈에 확인할 수 있는 리플릿을 제작하여 민원인 편의성 제공
- QR코드를 제작하여 스마트폰으로도 간편하게 다양한 후속 절차 및 복지혜택 확인 가능

□ 추진계획

- 가족관계등록 후속 절차 안내 리플릿 5천 부 제작 및 배부
- QR코드 제작: 스마트폰으로 간편하게 다양한 후속 절차 확인 가능
 - 리플릿에 QR코드 수록 및 민원 창구에 별도 QR코드 안내판 비치
- 리플릿 주요 내용
 - 혼인신고 이후 전입신고, 난임부부 지원사항
 - 출생신고 이후 출산지원금·산후조리비·가정양육수당 지원사항
 - 사망신고 이후 정부 3.0 안심 상속 서비스 안내
 - 개명신고 이후 신분증 재발급·기타 명의변경 사항 등
- 재원 계획

(단위: 백만 원)

구분	총사업비	기투자	2025년	2026년	2027년 이후
국비	20	5	5	5	5

7. 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
2022년	2,121	1,526	72	1,633	946	6,652
2023년	1,945	1,791	55	1,960	661	5,781
2024년 8월	1,266	1,330	26	1,088	484	4,007

□ 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

8. 시민 중심의 여권 민원 서비스 제공

- 여권 발급 민원의 신속하고 정확한 처리
- 여권 발급신청 사전예약제 운영 등 시민 맞춤형 민원 편의 서비스 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
 - 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		
2022년	16,951	15,367	1,584	91	502
2023년	41,059	36,396	4,663	330	3,033
2024년 8월	25,140	22,154	2,986	220	5,643

□ 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