

민원과

□ 신규시책

- 1. 민원안내 One-Call 전화부 제작·배부 67

□ 계속·연례반복 사업

- 2. 원주시 민원상담 콜센터(742-2111) 운영 68
- 3. 민원 접수·처리 및 관리제도 운영 69
- 4. 가족관계등록사무 시민만족 편의시책 운영 70
- 5. 시민 중심의 여권 민원 서비스 제공 71

1. 민원안내 One-Call 전화부 제작 · 배부

- 생활민원 담당부서 번호를 빠르고 편리하게 찾을 수 있어 신속한 전화상담 가능
- 인터넷 사용이 어려운 노인 등 민원인의 편의성 제공

□ 사업 개요

- 사업기간: 2023. 1.~12.
- 대 상: 신청민원인 및 사회적 배려 대상자
- 사업내용
 - 생활 속 필요한 민원 전화번호를 한눈에 볼 수 있는 민원안내 전화부(부착형 자석스티커) 제작 및 배포
 - 시각장애인을 위한 점자 전화부(부착형 자석스티커) 포함
 - 게재내용(안): 원주시 콜센터 번호, 복지, 건축, 지방세, 상하수도요금, 쓰레기 배출 안내 등

□ 추진 계획

- 2023. 1.~2. 주요 민원 부서 대표번호 취합
- 2023. 3. 전화부 제작 및 배부

□ 소요 예산

- 5백만 원(시비)

□ 기대 효과

- 인터넷 사용이 어려운 노인, 장애인 등 사회적 배려 대상자들의 민원 편의 제고
- 원주시 대표번호인 콜센터 전화번호 홍보로 민원서비스 접근성 향상
- 민원인의 전화연결 시간 단축으로 민원만족도 제고

2. 원주시 민원상담 콜센터(742-2111) 운영

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

□ 사업 개요

- 추진근거: 「원주시 민원상담 콜센터 설치 및 운영 조례」 제7조(민간위탁)
- 위탁기간: 2023. 1.~2025. 12.
- 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, 주정차과태료 및 환경개선부담금 납부, 지방세 납부관련 안내, 행복원주 신청 접수 등

□ 추진 상황

- 2022. 6. 원주시 민원상담 콜센터 민간위탁(재위탁) 계획 수립
- 2022. 7. 콜센터 민간위탁 동의안 승인 완료 [제234회 원주시의회(임시회)]
- 2022. 8.~9. 콜센터 민간위탁 운영 사업자 모집 공고
- 추진실적

(단위: 건)

구분	인입호	응대호	응대율	CPD (1인 1일 평균 처리건수)	자체처리율	고객만족도
2020년	124,943	116,435	93.2%	97	54.4%	97.8%
2021년	132,936	119,841	90.3%	92.7	62.9%	96.3%
2022년 상반기	56,009	52,252	93.3%	81.2	61.1%	96.5%

□ 추진 계획

- 2022. 12. 민간위탁 계약 종료에 따른 재위탁 업체 모집·계약 및 운영
- 재원 계획

(단위: 백만 원)

구분	총사업비	2023년	2024년	2025년
시비(100%)	1,694	568	563	563

3. 민원 접수·처리 및 관리제도 운영

- 신속하고 정확한 민원발급 서비스 제공과 공정한 민원처리를 위한 관리제도, 민원처리 소요시간 단축을 위한 원스톱 민원처리제 등 운영

□ 사업 개요

- 추진근거: 「민원 처리에 관한 법률」 제30조~제34조
- 운영기간: 연중
- 민원관리제도 운영 현황
 - **민원1회 방문상담제 및 사전심사청구제**: 거부처분 시 민원인에게 시간·경제적 손실이 발생하는 민원 대상으로 정식민원 신청 전 사전심사 시행
※ 사전심사청구대상(12종) 외 기타 민원은 민원1회 방문상담으로 처리
 - **민원후견인제**: 민원후견인을 지정하여 민원처리 방법 상담 및 결과 안내
 - **민원조정위원회 운영**: 장기 미해결 민원 등 조정(부서 요청시 개최)
 - **민원처리기간 단축운영**: 민원처리 단축 우수부서 및 직원 포상(연2회)

□ 추진 상황

(단위: 건)

구분	민원1회 방문상담	민원처리기간 단축률	민원접수	창구민원 (본청)	정부24 신청	국민 신문고
2020	489	63%	753,544	707,053	660,622	36,748
2021	525	60%	710,476	704,519	751,025	37,055
2022년 상반기	202	62%	325,899	302,473	424,677	17,447

□ 추진 계획

- 민원처리 예고 및 독촉 통지: 매일
- 민원처리마일리지 운영: 우수부서 및 직원 시상
- 민원1회 방문상담제, 사전 심사청구제 운영의 내실화 도모

4. 가족관계등록사무 시민만족 편의시책 운영

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

□ 사업 개요

- 생애주기별 원스톱서비스(4종): 행복출산, 안심상속, 혼인+전입·1+1
 - 추진근거(안심상속): 「사망자 및 피후견인 등 재산조회 통합처리에 관한 기준」(행정안전부예규 제211호)
- 맞춤형 연계서비스: 개명 후 변경사항 안내, 문자 알림

□ 추진 상황

(단위: 건)

구분	생애주기별 원스톱서비스				맞춤형 서비스	
	출산지원 안	안 심 상 속	혼인+전입	혼인 1+1	개명신고에 따른 안내	문 자 알 림
2021	1,482	1,402	99	2,519	678	6,495
2022. 8.	941	1,125	32	1,499	468	4,402

□ 추진 계획

- 출생·사망·혼인 등 생애주기별 원스톱서비스
 - 출산지원 안내: 출생신고 접수 시 출산지원통합서비스 신청 안내(읍·면·동 신청)
 - 안심상속: 금융·토지·자동차·세금·연금 등 사망자 재산조회 통합신청
 - 혼인+전입: 혼인신고 시 관내 전입신고 접수 대행
 - 혼인 1+1: 모자보건 의료지원 등 혼인신고에 따른 도움이 될 만한 정보를 담은 안내문 배부
- 시민편의를 위한 맞춤형 연계서비스
 - 개명신고에 따른 변경할 사항 안내
 - 가족관계등록신고 처리 완료 문자메시지 전송

5. 시민 중심의 여권 민원 서비스 제공

- 여권발급 민원의 신속하고 정확한 처리와 시민중심의 맞춤형 행정 서비스 제공

□ 사업 개요

- 추진근거: 「여권법」 제21조
- 시민 맞춤형 여권발급 및 안내서비스 운영
 - 정부24를 통한 온라인 여권 발급으로 비대면 여권 발급 활성화
 - 여권·국제운전면허증 원스톱 발급 서비스
 - 운전면허시험장과 업무협약, 동시 교부 서비스 제공
 - 여권 발급 온라인 사전 예약제(예약 전용 창구 운영)
 - 사회적 배려자 여권 신청 우선 접수 및 시각장애인 점자여권 발급
 - 여권 발급시 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

□ 추진 상황

(단위: 건)

구 분	여권발급			국제운전면허	등기우편발송
	계	방문	온라인		
2021	3,168	3,029	139	4	62
2022. 8.	6,579	5,916	663	31	203

□ 추진 계획

- 신속한 여권 발급을 위한 희망시간 여권 발급 사전예약제 운영
- 교부 안내 문자, 희망자 등기 우편 배송을 통한 시민 맞춤형 교부 서비스 제공
- 온라인 여권 발급 및 무인민원발급기를 통한 여권사실증명 교부 등 비대면 서비스 활성화