

## 민원과

### □ 신규시책

1. 혼인·출생 축하 포토존 운영 ..... 83
2. 가족관계등록 후속 절차 안내 리플릿 제작 ..... 84
3. 사회적 배려대상자 ACC 그림·글자판 제작 ..... 85

### □ 계속·연례반복 사업

4. 원주시 민원상담 콜센터(742-2111) 운영 ..... 86
5. 원주시 은퇴자 전입 상담 창구 운영 ..... 87
6. 민원 접수·처리 관리 제도 운영 ..... 88
7. 가족관계등록사무 시민만족 편의 시책 운영 ..... 89
8. 시민중심의 여권 민원 서비스 제공 ..... 90

# 1. 혼인 · 출생 축하 포토존 운영

- 민원실 내 혼인 · 출생 등 시민의 행복한 순간을 기념하는 포토존 운영
- 혼인 · 출생 신고를 마친 시민을 대상으로 즉석 사진 촬영 서비스 제공

## □ 사업 개요

- 민원실 내 시민의 혼인 · 출생 등 행복한 순간을 기념하는 포토존 운영
- 혼인 · 출생 신고를 하기 위해 시청을 방문한 시민에게 트렌드에 맞는 포토존을 배경으로 한 즉석 폴라로이드 사진 촬영 서비스 제공
- 여권 발급 등 기념할 만한 이벤트가 있을 때 시민 누구나 포토존을 이용할 수 있도록 이벤트별 관련 소품 적의 배치

## □ 추진 계획

- 민원실 내 축하 포토존 설치 및 운영(2024. 1월 중)
- 포토존 예시 및 현장사진



## □ 소요 예산

- 5백만 원(시비)

## □ 기대 효과

- 시청 내 시민 친화적인 공간을 조성하고 시민에게 감동과 행복을 주는 행정 서비스를 제공함.

## 2. 가족관계등록 후속 절차 안내 리플릿 제작

- 출생·사망·혼인·개명 등 가족관계등록 신고 후 필요한 후속 절차 및 복지혜택을 시민들이 한눈에 알아볼 수 있는 리플릿 제작

### □ 사업 개요

- 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

### □ 추진 계획

- 가족관계등록 후속 절차 안내 리플릿 5천 부 제작 및 배부(2024. 1월 중)
- 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

### □ 소요 예산

- 5백만 원(국비)

### □ 기대 효과

- 출생·혼인·사망·개명·기타 명의변경 이후 신고사항을 사전에 안내하여 미신고로 인한 불편 사항 최소화
- 가족관계등록 시 제공하는 다양한 맞춤형 연계서비스 및 혜택 확인의 편의성 제공 및 정확성 제고

### 3. 사회적 배려대상자 AAC 그림 · 글자판 제작

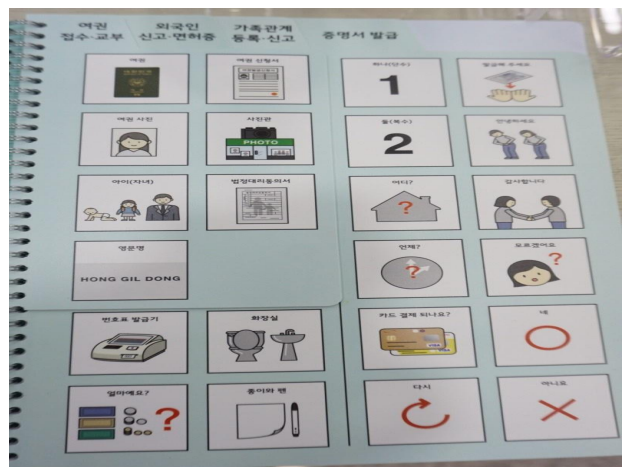
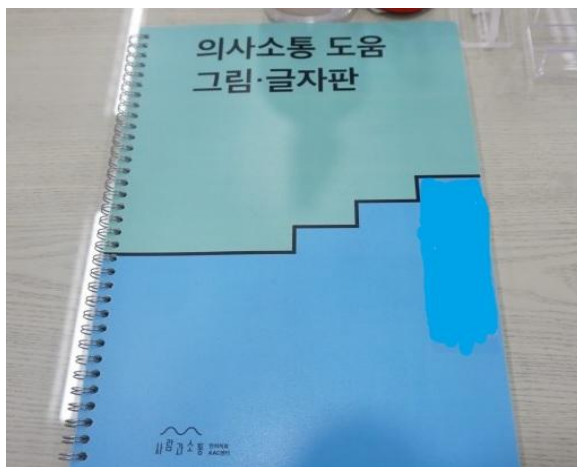
- 의사소통에 어려움이 있는 장애인, 외국인 등을 위해 보완대체의사소통(AAC) 그림 · 글자판을 제작하여 언어장벽 없는 의사소통 환경 제공

#### □ 사업 개요

- 언어표현과 이해에 어려움이 있는 장애인, 외국인 등 사회적 배려대상자를 위한 의사소통 보완 수단인 AAC(Augmentative and Alternative Communication) 그림 · 글자판 제작 및 비치
- 민원인이 AAC 소통판을 활용해 원하는 업무에 해당하는 그림을 손으로 가리키면 그에 따라 응대하는 방식으로 각종 민원 처리

#### □ 추진 계획

- AAC 그림 · 글자판 제작 및 비치(2024. 1월 중)
  - 32부(민원실 2부 및 읍면동 창구 30부)
- AAC 그림 · 글자판 예시



#### □ 소요 예산

- 876천원(시비)

#### □ 기대 효과

- 수요자 중심의 의사소통으로 연령, 국적, 장애 등에 구애받지 않는 언어장벽 없는 민원 서비스 환경 제공

## 4. 원주시 민원상담 콜센터[742-2111] 운영

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

### □ 사업 개요

- 사업기간: 2023. 1.~2025. 12.
- 위 치: 원주시청 2층 원주시 콜센터
- 위탁기관: (주)케이티씨에스
- 위탁내용: 콜센터 위탁 운영 및 시스템 임차
- 상담인력: 9명(센터장 1명, CS리더 2명, 상담원 6명)
- 상담내용: 차량 이전등록, 상하수도요금, 주정차 과태료 및 환경개선부담금 납부, 지방세 납부 관련 안내 등

### □ 추진상황

- 2017. 8.~2020. 7. 최초 위탁 [(주)케이티씨에스&(주)케이티]
- 2020. 8.~2022. 12. 재계약 [(주)케이티씨에스]
- 2023. 1. 위탁기간 만료에 따른 재위탁 [(주)케이티씨에스]
- 2023. 4. 콜센터 민간위탁 사무감사 및 정기성과평가
- 2023. 5. 콜센터 전화부 제작 및 배부(점자 1천부, 일반 1만부)
- 2023. 5. 상반기 고객만족도 조사
- 2023. 6. 민원담당공무원 원주시 콜센터 현장 체험 실시
- 추진실적

(단위: 건)

구분	인입호	응대호	응대율	CPD (1인1일평균)	자체 처리율	고객 만족도
2021	132,936	119,841	90.3%	92.7	62.9%	96.3%
2022	115,626	106,472	92.1%	83.7	60.6%	97%
2023.8월	76,669	71,039	93.6%	83.4	64.4%	97%

- 재원현황

(단위: 백만 원)

구분	총사업비	2023년	2024년	2025년
시비	1,552	481	517	554

### □ 추진계획

- 민원상담 콜센터 상담사 자체처리율 제고(목표율 63%)

## 5. 원주시 은퇴자 전입 상담 창구 운영

- 은퇴자의 관내 전입을 유도하고 정착을 지원함
- 일자리, 귀농·귀촌, 주거, 평생학습 등 원스톱 통합 지역 정보 제공

### □ 사업개요

- 사업기간: 2023. 7.~2023. 12.
- 위 치: 민원실 내
- 운영시간: 10:00 ~ 15:00
- 주요내용: 은퇴자 전입 상담 창구 운영
  - 원스톱 통합 상담 창구 운영: 일자리, 귀농·귀촌, 주거, 평생교육 등 원주시 정착을 위해 필요한 생활 전반에 관한 상담 서비스 제공
  - 수요자 중심 맞춤 상담: 은퇴자 개인별 상황과 전입, 적응, 정착 등 세부 주기별 맞춤 상담 서비스 제공
  - 은퇴자의 성공적인 정착을 유도하여 관내 소비 촉진 및 지역 커뮤니티 활성화 및 인구 유입 효과 기대
- 운영예산: 13백만 원(기간제 근로자 인건비) ※ 2023년 기준 운영예산

### □ 추진상황

- 2023. 3. 원주시 은퇴자 전입 상담창구 운영 계획 수립
- 2023. 5. 2023년 1회 추경 예산 승인
- 2023. 6. 기간제 근로자(상담사) 모집 공고 및 채용
- 2023. 7. 원주시 은퇴자 전입 상담창구 개소

### □ 추진계획

- 은퇴자 전입 상담 창구 상담사 2024년 기간제 근로자 채용(2023. 12월 중)
- 상담 창구 이용 건수 증대를 위한 적극적인 홍보 활동 전개
  - 행복원주 소개, 유튜브 쇼츠 촬영 등

## 6. 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

- 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)
  - 청원심의회 운영: 피해구제, 공무원 위법부당 행위 시정 등 청원사항 심의

### □ 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
2022	342	60%	561,199	618,797	809,684	39,187
2023.8월	174	59.3%	197,110	410,206	570,622	30,339

- ※ 민원접수 건수 급감 원인: 도시주택국(허가과) 민원접수 건수 감소
  - 경기침체와 건설경기 불황으로 인한 공장증설 및 건축행위 신고 건수 감소

### □ 추진 계획

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

## 7. 가족관계등록사무 시민만족 편의시책 운영

- 맞춤형 연계서비스를 통해 가족관계등록사무의 만족도 제고
- 생애주기별 원스톱서비스를 통해 시민편의를 제공

### □ 사업 개요

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

### □ 추진 상황

(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
2021	1,781	1,403	98	1,539	672	6,104
2022	1,489	1,718	72	1,304	675	6,751
2023. 8월	851	1,181	29	804	305	3,799

### □ 추진 계획

- 출생·사망·혼인 등 생애주기별 원스톱서비스
  - 출산지원 안내: 출생신고 접수 시 출산지원통합서비스 신청 안내(읍면동신청)
  - 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
  - 개명신고 이후 변경할 사항 안내문 배부
  - 가족관계등록신고 처리 완료 문자메시지 전송



## 8. 시민 중심의 여권 민원 서비스 제공

- 여권 발급 신청 사전예약제 운영 등 시민 맞춤형 행정 서비스 제공
- 여권 발급 민원의 신속하고 정확한 처리

### □ 사업 개요

- 시민 맞춤형 여권발급 및 안내서비스 운영
  - 여권 발급 온라인 사전 예약제(예약 전용 창구 운영): '22. 4. 18. 시행
  - 정부24를 통한 온라인 여권 발급으로 비대면 여권 발급 활성화
  - 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

### □ 추진상황

(단위: 건)

구 분	여권발급			사전예약제	등기우편발송	국제운전면허
	계	방문	온라인			
2021	3,168	3,029	139	-	60	4
2022	16,951	15,367	1,584	91	501	33
2023.8월	26,401	23,398	3,003	237	1,369	3

### □ 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