

민원담당관



CONTENTS

I. 지난해 주요 성과

II. 행정목표

III. 주요업무계획

지난해 주요 성과

주요성과

- 시민 감동 맞춤형 민원서비스 제공
 - 2024~2026 국민행복민원실 재인증 기관 선정(행정안전부)
 - 원주시 콜센터, 콜센터 품질지수(KS-CQI) 조사 기초자치단체부문 최초 우수기관 선정
 - 가족관계 등록 후속 절차 안내 리플릿 제작(5,000부) 및 시청, 읍면동 민원창구 비치
 - 여권 발급(38,020건), 등기 우편 발송(8,430건), 여권 온라인 사전 예약제(280건)
- 간편한 민원신청 지원
 - 민원1회 방문상담제(235건), 국민신문고(72,700건), 은퇴자 전입 상담 창구(57건)
- 신속·정확한 민원처리 추진
 - 2024년 법정 민원처리기간 단축율 57%, 민원처리 예고 및 독촉(61,680건)

향후과제

- 아기 주민등록증 발급 및 해외여행 안내문 제작 등 신규 시민 맞춤형 민원서비스 발굴 및 추진
- 오프라인과 온라인을 결합한 민원신청의 간편화 추진
- 민원 처리기간의 단축을 위한 제도 개선 및 부서간 협업 추진

2025년 행정목표

맞춤형 민원서비스 제공으로 시민이 웃는 원주시 구현

01 시민 감동 맞춤형 민원서비스 제공

02 간편한 민원신청 지원

03 신속·정확한 민원처리 추진

01 맞춤형 민원서비스를 제공하여 시민이 웃는 원주를 만들겠습니다.

민원담당관

시민 감동 맞춤형 민원서비스 제공

■ 아기 주민등록증 발급

신규

- 원주시 관내에 주소를 둔 2025. 1. 1. 이후 출생아 대상 발급
- 부모에게 아기 탄생의 소중함을 알리고 출산 장려 분위기 조성

■ 여권 관련 해외안전여행 안내문 제작

신규

- 여권 발급자 대상 해외안전여행 안내문 제작 및 배부
- 별도 신청 없이 정보 제공을 통한 안전한 해외여행 지원

■ 원주시 민원상담 콜센터(742-2111) 운영

- 시정 전반에 관한 상담 및 민원전화 안내, 생활불편신고 접수 등

■ 가족관계 등록 후속 절차 안내 리플릿 제작

- 출생·혼인·사망 등 가족관계등록 신고 이후 필요한 후속 절차를 한눈에 확인할 수 있는 리플릿 제작 및 배부
- QR코드 제작: 스마트폰으로 간편 확인 가능

■ 시민 중심의 여권 민원서비스 제공

- 대기 없는 여권 발급을 위한 여권 온라인 사전 예약제 운영
- 여권 발급 안내 문자서비스, 발급여권 등기 우편 발송
- 온라인 여권발급 신청 서비스

간편한 민원신청 지원

■ 민원 원스톱 처리제도 운영

- 민원1회 방문상담제, 사전심사청구제 운영
- 국민신문고 및 온라인 청원시스템을 통한 민원접수

■ 은퇴자 전입 상담 창구 운영

- 일자리, 귀농, 귀촌, 주거, 평생교육 등 생활 전반에 관한 상담 서비스 제공

■ 가족관계등록사무 시민만족 편의시책 운영

- 출생, 사망, 혼인 등 생애주기별 원스톱 서비스
- 가족관계등록신고 처리 완료 문자메시지 전송

■ 민원편람(민원서식) 제공

- 전 부서 600여 종 민원서식 현행화 및 상반기 민원편람 책 발간
- 분기별 민원서식 현행화로 민원신청 민원인 편의 제공
- QR코드 제작으로 스마트폰으로 홈페이지 민원편람 간편 확인 지원

신속·정확한 민원처리 추진

■ 민원 처리기간 단축 추진

- 민원 법정처리기한 단축 운영, 민원처리 예고 및 독촉
- 민원처리 마일리지제도 운영

1-1 아기 주민등록증 발급 신규

- 부모에게 아기 탄생의 소중함을 알리고 출산 장려 분위기 조성
- 출생아의 지속적인 감소에 대비한 저출산 위기 극복
- 원주시민으로서 자부심 고취 및 민원서비스 만족도 향상 도모

사업개요

- 사업시기: 2025. 3.
- 신청대상: 원주시 관내 주소를 둔 만 1세 미만 아기로,
2025년 1월 1일 이후 출생아로 부모 희망 시 무료 발급
- 신청기간 및 사업비: 출생일로부터 1년 이내에 신청 / 10백만 원(시비 10)
- 신청방법: 시청·읍면동 행정복지센터에 신청서 및 사진 제출

추진계획

- 2025. 1. 카드(신분증)발급기 구입
- 2025. 2. 아기 주민등록증 발급 홍보물 제작 및 홍보
- 2025. 3. 아기 주민등록증 발급 개시 및 전달식



1-2 여권 관련 해외안전여행 안내문 제작 신규

- 여권 발급자 대상 해외안전여행 정보 제공을 통한 시민의 안전한 해외여행 지원
- 해외여행 수요 급증에 따른 맞춤형 여권 서비스 제공

사업개요

- 사업시기: 2025. 3.
- 신청대상: 여권 발급자
- 사업내용: 해외안전여행 관련 정보 안내문 제작 및 배부(신청 불요)
- 안내사항: 외교부 영사콜센터 연락처, 여권분실·도난 예방책 및 대처방법 등

추진계획

- 2025. 1.~2. 해외안전여행 안내문 관련 제작
- 2025. 3. 해외안전여행 안내문 배부

해외안전여행 안내문

여행경보 제도란?

해외여행을 하는 우리 국민을 위해 세계 각 국가와 지역의 위험수준을 색상별로 구분하고 행동요령을 안내하는 제도입니다.

1단계 남색경보 (여행유의)	2단계 황색경보 (여행주의)	3단계 적색경보 (출국권고)	4단계 흑색경보 (여행금지)
신변안전 위험 고인 숙지 및 대비	(여행예정자) 불법요청 여행자에 (제류자) 신변안전 특별 주의	(여행예정자) 여행 취소 연기 (제류자) 긴요한 경우가 아닌 한 출국	(여행예정자) 여행금지 준수 (제류자) 즉시 대피 필수

특별여행주의보(2단계 이상 3단계 이하에 준함)

예) (여행예정자) 긴급한 경우가 아닌 한 여행 취소 연기, (제류자) 신변안전 특별 주의
※ 출국 전 입국 예정 국가의 주한 공관 홈페이지 등을 통해 입국 요건을 반드시 확인하시기 바랍니다.

해외에서 사건·사고 또는 긴급상황 발생했을 때는?

☎ 영사콜센터 +82-2-3210-0404 또는
무료전화번호 및 QR코드 이용하여 다운로드 가능
※ 자세한 내용은 www.D404.go.kr에서
확인하실 수 있습니다.



Play Store



App Store