

공주시 중기 민원행정 발전 과제 로드맵

중점 추진 계획	추진 목표	추진 전략	추진 일정			비고
			2015	2016	2017	
㉠ 신속·공정·친절한 민원서비스 제공	1) 신속한 민원서비스 제공	○부당한 민원서류 접수 보류·거부 근절				
		①민원담당공무원 교육	←→	←→	←→	
		②민원사무처리상황 및 운영실태 점검·보 고	←→ 4월, 수시 ←→ 월1회	←→ 4월, 수시 ←→ 월1회	←→ 4월, 수시 ←→ 월1회	
		○민원인 제출서류 최소화				
		①행정정보공동이용 권한부여 확대	←→ 240건	←→ 250건	←→ 260건	
		②행정정보공동이용 대상목록 민원실 게시	←→ 연중	←→ 연중	←→ 연중	
○민원서류 이송·보완						
①접수단계에서 보완 사항 검토 재방문 방지	←→ 연중	←→ 연중	←→ 연중			
②타 행정기관 소관 즉시 이송	←→ 연중	←→ 연중	←→ 연중			

공주시 중기 민원행정 발전 과제 로드맵

중점 추진 계획	추진 목표	추진 전략	추진 일정			비고
			2015	2016	2017	
① 신속·공정·친절한 민원서비스 제공	2) 민원처리기간 단축 마일리지제도 운영	○유기한 민원사무 담당자별 마일리지 집계 ①우수 공무원 표창 인센티브 제공	←→ 상·하반기 2회	←→ 상·하반기 2회	←→ 상·하반기 2회	
		○민원처리 스피드지수 평가제도 운영 ①스피드지수 산정·공개 (월별, 부서별) 총민원단축처리기간 /총법정처리기간×100 ②스피드지수 매년 3% 향상 목표	←→ 월1회	←→ 월1회	←→ 월1회	
	3) 친절·공정한 민원서비스 제공	①민원 행정서비스 고객 만족도 평가(친절·공정·신속·편의·칭럽) 컨택센터 상담원 전화설문	←→ 만족 이상 80%	←→ 만족 이상 85%	←→ 만족 이상 85%	
		②만족도 평가 분석: 월1회	←→ 월1회	←→ 월1회	←→ 월1회	
		③결과 분석 개선대책 수립 (지연, 보완, 반려, 금품, 항응 요구 등)	←→ 수시	←→ 수시	←→ 수시	

공주시 중기 민원행정 발전 과제 로드맵

중점 추진 계획	추진 목표	추진 전략	추진 일정			비고
			2015	2016	2017	
② 시민을 섬기는 수요자 편익 위주 민원실 운영	1) 시민을 섬기는 모범 민원실 운영	①민원인 편익시설 확대· 각종 행정장비 정보시스템 비치 ②전담 민원안내 도우미 배치 안내·무료 대서 실시	←→ 북카페, 집기교체, 민원인전용 전산장비 비치 등	←→ 민원인전용 전산장비 비치 등	←→ 시민을 섬기는 민원실 완성	
			←→ 유급 도우미 배치	←→ 유급 도우미 배치	←→ 유급 도우미 배치	
	2) 수요자 중심 민원창구 운영방식 개선	①고객배려 One-stop 통합민원 창구 효율적 운영 ②종합민원실 즉시 처리 가능 민원 확대(여러 부서 방문 불편 최소화)	←→ 종합민원실 ⑥번창구	←→ 모든 증명서 통합발급	←→ 모든 증명서 통합발급	
		←→ 토지과 1명, 세무과 2명, 지적공사 1명 배치	←→ 개선업무 발굴·확대	←→ 개선업무 발굴·확대		
3) 민원인을 배려하는 각종 정보 정비·계첩	①민원사무처리기준표 업데이트 ②각종 법정 게시물 계첩	←→ 연4회	←→ 연4회	←→ 연4회		
		←→ 수시	←→ 수시	←→ 수시		

공주시 중기 민원행정 발전 과제 로드맵

중점 추진 계획	추진 목표	추진 전략	추진 일정			비고
			2015	2016	2017	
③ 구비서류 감축 및 민원발급 수요 억제	1) 행정정보공동이용망 활용 구비서류 감축	① 구비서류 민원 담당자 직접 확인(신청서만 접수, 구비서류는 on-line 확인) ② 행정정보공동이용 대상목록 민원실·홈페이지 게시(민원인용 컴퓨터 활용)	⇄ 권한부여 210건	⇄ 권한부여 220건	⇄ 권한부여 230건	
		② 행정정보공동이용 대상목록 민원실·홈페이지 게시(민원인용 컴퓨터 활용)	⇄ 민원인전용 PC 2대 활용	⇄ 민원인전용 PC 2대 활용	⇄ 민원인전용 PC 3대 활용	
	2) 「민원24」 활용 확대 방문 민원 수요 감축	① 「민원24」 이용률 확대	⇄ 전년대비 증가율 3%	⇄ 전년대비 증가율 3%	⇄ 전년대비 증가율 3%	
④ 시민과 소통강화 불편민원 적극 발굴 해결	1) 민원행정모니터제도 운영	① 행정경험을 갖춘 행정 동우회 회원 : 10명	⇄ 10명	⇄ 시민참여 통한 신뢰성 제고 및 민주화 실현	⇄ 시민참여 통한 신뢰성 제고 및 민주화 실현	
	2) 홈페이지, SNS를 통한 민원 파악	① 생활 불편 민원 등 민원 파악·해결(도로파손, 불법 주정차, 쓰레기 무단 투기 등)	⇄ 연2회	⇄ 연2회	⇄ 연2회	

공주시 중기 민원행정 발전 과제 로드맵

중점 추진 계획	추진 목표	추진 전략	추진 일정			비고
			2015	2016	2017	
⑤ 민원사무 처리 관리 강화	1) 민원사무심사관 지정 자체점검	①민원사무심사관 민원사무 처리상황 및 운영실태 확인·점검 ②부당한 접수 거부 등 확인 (중대한 법령 위반사실 감사부서 통보)	←→ 월1회(수시)	←→ 월1회(수시)	←→ 월1회(수시)	
	2) 사전심사청구제도·민원조정위원회 운영 활성화	①활성화 계획 수립 및 전결규정 정비 ②활성화 계획 이행 및 개선 방안 발굴	←→ 연1회(수시) ←→ 이행 및 개선안 발굴	←→ 연1회(수시) ←→ 이행 및 개선안 발굴	←→ 연1회(수시) ←→ 이행 및 개선안 발굴	
	3) 거부처분에 대한 이의신청	①거부처분 시 이의신청 절차 안내 여부 확인	←→ 월1회	←→ 월1회	←→ 월1회	
	4) 민원 공무원의 실천 과제 이행	①공주시 민원행정서비스 다짐 이행	←→ 연중	←→ 연중	←→ 연중	