

공주시 중기 민원행정 발전 과제 추진계획 (2015년 ~ 2017년)

- 목 차 -

I. 개 요

II. 기본방향 및 중점추진과제

III. 중점추진과제별 세부추진계획

- ① 친절·공정·신속한 민원서비스 제공
- ② 시민을 섬기는 수요자 편익위주 민원실 운영
- ③ 구비서류 감축 및 민원발급 수요 억제
- ④ 시민과 소통 강화 불편민원 적극 해결
- ⑤ 민원사무처리 관리 강화

IV. 민원공무원의 실천과제

공주시 중기 민원행정 발전 과제 추진 계획

I. 개요

중기 민원행정 발전 과제는 연동 계획으로서, 우리시 민원행정 제도 및 행정서비스를 효율적으로 추진하기 위하여 중기적 달성목표(기본 방향)를 정하고 기본 방향에 대한 중점 추진 과제를 체계적으로 실행하기 위한 계획임.

II. 기본방향 및 중점추진 과제

기본 방향

- 신속·공정·친절한 민원서비스 제공으로 시민행복지수 향상
- 민원처리 온라인화 확대로 무방문 민원행정 구현
- 시민불편과 사회적 갈등에 선제적으로 대응

중점추진과제

- 신속한 민원처리 및 민원처리기간 단축
- 시민을 섬기는 수요자 편익 위주 종합민원실 운영
- 구비서류 감축 및 민원발급 수요 억제
- 시민과 소통강화, 생활불편민원 적극 발굴 해결
- 민원사무 처리에 대한 관리 강화

Ⅲ. 중점 추진 과제별 세부추진계획

① 신속 · 공정 · 친절한 민원서비스 제공

- 민원공무원은 신속 · 공정 · 친절한 민원사무 처리로 시민 행복지수 제고
- 민원서류는 다른 업무에 우선하여 처리기간 단축
- 민원서류는 법령 등에 규정되어 있지 않은 추가 규제 금지

□ 신속한 민원서비스 제공

- 부당한 민원서류 접수 보류·거부 근절
 - 민원담당자는 민원인이 제출한 민원서류를 신속하게 접수
 - 부당하게 지연 접수하는 일이 발생하지 않도록 담당자 교육, 자체조사 등 점검 강화
- 민원인 제출서류 최소화
 - 민원인에게 법령상 규정된 구비서류 외 요구 금지
 - 행정정보 공동이용 대상, 기관 내부 확인 가능한 자료 목록을 민원실에 게시하여 민원인이 볼 수 있게 조치
- 민원서류의 이송 및 보완
 - 민원실 접수 단계부터 보완사항 검토 재방문 방지
 - 다른 행정기관 소관이면 지체 없이 이송

□ 민원 처리기간 단축 마일리지제도 운영

- 유기한 민원사무의 처리기간 단축으로 신속한 민원해결
 - 법정처리기간 2일 이상 유기한 민원 대상
- 마일리지 포인트를 민원담당자별로 집계하여 평가 실시
 - 상·하반기 평가 결과 우수 공무원 인센티브 부여
- 신속하고 공정한 민원 처리로 행정 신뢰도 향상

□ 친절·공정한 민원 서비스 제공

- 민원 행정 서비스 고객만족도 평가로 민원처리 공정성 확보
 - 민원사무 전반에 대하여 고객 만족도를 평가·분석 : 연 2회
⇒ 공정한 민원 처리와 공무원 친절도 향상
 - 만족도 평가 과정에서 민원인의 다양한 의견 청취와 현장의 목소리를 수렴 개선방안 마련, 민원인 만족도 향상
- 고객 만족도 평가·분석 활용
 - 설문 조사 결과 분석, 타당한 개선안 도출, 만족도 향상 대책 수립
 - 개인별·부서별 평가 결과 공개, 각종 행정실적 평가에 반영
- 조사결과 분석 공정성 저해요인 차단 대책 수립
 - 지연, 보완, 반려, 금품, 향응 요구 등 엄단

② 시민을 섬기는 수요자 편익 위주 민원실 운영

- 종합민원실에 시민 배려를 위한 안내도우미, 민원대, 민원대기표 등 민원 서비스 제공
- 종합민원실을 민원인의 편안한 휴식공간으로 조성

□ 시민을 섬기는 모범 민원실 운영

- 민원인을 위한 편익시설 확대 및 쾌적한 민원실 조성
- 각종 전산·행정 장비, 토지정보시스템, 건강측정기구 등 비치
- 전담 민원안내 도우미 배치 민원 안내 및 무료 대서 실시
- 작은 북카페 설치, 시화 전시, 계절별 꽃·화초 비치 등 아름다운 민원실 조성

□ 수요자 중심 민원창구 운영방식 개선

- 고객배려 One-stop 통합민원 창구 효율적 운영
 - 통합증명발급기 활용 증명서 한 창구에서 발급
- 종합민원실에서 즉시 처리 가능한 민원 확대
 - 토지과(1명), 세무과(2명), 지적공사(1명) 종합민원실 배치
 - 민원인이 여러 부서를 방문하는 불편 최소화

□ 민원인을 배려하는 각종 정보 개척·정비

- 민원사무처리기준표 수시 업데이트 민원인에게 제공
 - 민원인 전용 검색 컴퓨터 바탕화면, 연 2회 자료 정비
- 각종 법정 게시물 개척
 - 구술 또는 전화, 인터넷을 이용한 민원사무의 종류 등

③ 구비서류 감축 및 민원발급 수요 억제

- 불필요한 구비서류 감축 등 간소화를 통해 민원인 편익증진 및 행정부담 경감
- 민원인 제출서류를 감축함으로써 민원인이 시간적·경제적 부담 최소화

□ 행정정보 공동 이용망 이용 구비서류 획기적 감축

- 주민등록표 등·초본 등 이용사무 135종 민원담당자가 직접 확인
예) 여권발급(변경) 신청 시
 - 과거 : 신청서 + 주민등록 등·초본, 병적증명서, 출입국사실 증명서, 가족관계 등록부 (4종)
 - 현재 : 신청서만 제출, 구비서류는 담당자가 온라인으로 확인
- 행정정보 공동이용대상 사무목록 민원실에 게시, 민원인이 정보 확인
- 홈페이지, 전자게시판, 공문 등 민원담당자가 확인할 수 있도록
수시 정보 등재 ⇒ 민원인의 편리성·안전성·경제성 확보

□ 『민원24』 활용 확대 방문 민원 수요 감축

- 방문 없이 집·사무실 등에서 24시간 민원 안내·신청·발급·열람
- 서비스 제공 민원

<p>민원안내</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 법률에서 규정하고 있는 모든 민원에 대해 처리기관, 처리기한, 수수료, 구비서류, 연락처 등 안내 ◆ 전입신고 등 5,000여종
<p>인 터 넷 열람민원</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 필요 민원을 신청하여 화면상으로 열람 ◆ 개별주택가격확인원 등 22여종
<p>인 터 넷 발급민원</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 필요한 민원의 화면 열람 및 프린터 출력 가능 ◆ 주민등록등·초본 등 1,208여종
<p>생활민원 일괄서비스</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 일상생활 중에 발생하는 다수의 생활민원을 인터넷 상으로 한번에 처리할 수 있도록 함 ◆ 이사민원 등 20여종
<p>어디서나 민원</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 인터넷, 방문, 전화 접수 등 다양한 민원접수 방법을 이용하여 민원 신청 ◆ 가까운 공공기관 방문 편리하게 민원 처리 ◆ 대학교 졸업증명 등 290여종

○ 시민 홍보 활동을 강화, 이용 확대 민원발급 수요 감축

4] 시민과 소통강화 불편민원 적극 발굴 해결

- 민원 모니터단 등 시민이 참여하는 다양한 발굴원을 구성·운영하여 시민 요구사항(민원)을 수렴하여 적극적으로 해결하는 민원행정 추진
- 민원인의 신청·요구 등에 의한 소극적 민원 처리에서 벗어나 적극적으로 민원 발굴 처리

□ 민원행정 모니터 제도의 내실 운영

- 오랜 행정 경험을 갖춘 행정동우회 회원 10명으로 위촉된 민원 모니터요원의 활동 내실화 및 정기적인 간담회 개최
- 상시적인 민원 모니터요원 활용 민원파악 해결 및 시정에 반영하는 선제적 민원행정 추진
- 시민의 요구 사항을 능동적으로 파악·해결하는 시민 중심의 민원 행정 추진
- 민원사항 파악 구두·서면·정보통신망 이용 시민봉사과에 제출
- 민원행정의 시민참여, 신뢰성 제고

□ 홈페이지, SNS 및 스마트폰신고 서비스 운영 활성화

- 방문·서면·E-메일 등 뿐 아니라 정보화 시대에 부흥하는 트위터·페이스북 등 SNS로 민원 접수
- 대상업무 : 도로파손, 쓰레기 무단투기, 불법 주정차 등 생활불편신고
- 민원인의 요구사항을 적극적으로 해결
 - ※ 신속한 소통을 위하여 SNS, 스마트폰 신고를 통한 민원은 『민원법』에 따른 민원 접수·처리 절차 생략

5 민원사무 처리 관리 강화

- 민원사무 처리에 관한 법령에 규정된 사항에 대하여 점검 강화
- 위반사실이 발견되거나 이행 상태가 불량하다고 판단되는 경우에는 즉시 시정 요구

□ 민원사무심사관 지정 및 자체점검 강화(법 제23조, 영 제33-34조)

- 민원사무 심사관이 민원처리 확인·점검 기능 강화
 - 매월 처리 상황 분석, 처리기간이 경과한 민원사무를 발견하면 처리 주무 부서장에게 독촉장 발부
- 민원 처리기간 경과나 부당한 접수 거부 등의 대하여 시정하고 조치사항을 시장에게 보고
- 중대한 위반사실에 대하여는 감사부서에 통보

□ 사전심사 청구제·민원조정 위원회 운영 활성화

- 사전심사 청구제를 적극 활용 민원인 부담 경감(법 제19조)
- 민원조정 위원회 설치 및 운영 활성화(영 제37조)
 - 장기 미해결 민원, 반복·다수인 관련 민원 해소 또는 방지

□ 거부 처분에 대한 이의 신청(법 제18조, 영 제29조)

- 거부 처분에 대해 이의 신청을 제기할 수 있도록 거부 처분시, 이의 신청 절차를 반드시 안내
 - 불필요한 행정심판, 쟁송 등을 사전에 예방
 - 이의신청 고지율이 100% 달성되도록 전직원 교육 실시

IV. 민원 공무원의 실천과제

공주시 민원행정서비스 다짐

우리 민원담당 공무원은 민원행정이 고객만족의 첫걸음을 깊이 인식하고 고품질의 행정서비스를 제공하여 신뢰받는 공직자가 되기 위하여 다음과 같이 실천 하겠습니다.

1. 민원인은 최고의 행정서비스를 받을 권리가 있고, 공무원은 민원인에게 성심을 다해 행정서비스를 제공할 의무가 있음을 명심하겠습니다.
1. 모든 민원은 민원인의 입장에서 생각하고 한번 방문으로 완결될 수 있도록 최선을 다하여 신속·공정·친절하게 처리하겠습니다.
1. 선례만을 답습하지 않고 융통성과 지혜를 발휘하여 참신한 서비스를 제공해 드리는 창의행정을 실현하겠습니다.
1. 불합리한 민원처리로 불편을 드린 경우 즉시 시정하고 재발 방지를 약속드리며 「공주시 행정서비스 현장 제정 및 운영 규정 제10조」에 의거 소량의 상품권으로 보상해 드리겠습니다.
1. 우리 담당공무원은 바로 공주의 얼굴임을 깊이 인식하여 항상 밝은 모습으로 민원인을 대하며, 시민의 의견을 적극 수렴하여 고품격 행정서비스 제공에 최선을 다하겠습니다.

공 주 시 시 민 봉 사 과