

행 정 자 치 부

우110-760 서울시 종로구 세종로 77-6 /전화(02)3703-4666~7/ 전송(02)3703-5531
행정제도과 과장 황인평 사무관 박승영 담당이창섭(cslee@mogaha.go.kr)




문서번호 제도 07010 - 90

시행일자 2003. 3. 21.

경 유 (제1안)

수 신 내부결재

참 조

취급		행정자치부장관	국 무 총 리
보존	3년		
차 관	김두현	차 관 보 공석 기획관리실장 	
국 장	황인평		
과 장	박승영		
사무관	박승영		
기안자	이창섭	협조	
심사자	이영진	심사일	2003. 3. 21

제 목 『2003년도 민원행정제도개선 기본지침』 수립·시행

민원사무처리에관한법률시행령 제64조에 의하여 2003년도 각급 행정기관별 민원행정제도개선계획 수립을 위한 기본지침을 붙임과 같이 수립·시행하고자 합니다.

붙 임 : 『2003년도 민원행정제도개선기본지침』 1부. 끝.

(제 2 안)

수 신 받는곳 참조

제 목 『2003년도 민원행정제도개선 기본지침』 통보 (국무총리지시 제2003- ㄱ호)

민원사무처리에관한법률시행령 제64조에 의하여 2003년도 민원행정제도개선 기본지침을 붙임과 같이 통보하오니 각 행정기관은 동 지침에 따라 기관별 민원행정제도개선계획을 수립·추진하여 주시기 바랍니다.

붙 임 : 『2003년도 민원행정제도개선기본지침』 1부. 끝.

국 무 총 리

받는곳 : 가(05, 11, 23~31, 41~58, 71~86), 나(01~18), 다(01~18)

2003년도 민원행정제도개선 기본지침

(국무총리지시 제 2003 - 2 호)

2003. 3.

행 정 자 치 부

목 차

I. 목표 및 추진방향 /

II. 2003년도 중점 추진과제 /

1. 국민 참여 활성화를 통한 민원행정의 공정성·투명성 확보 /
2. 국민 불편·부담을 최소화하기 위한 민원처리절차 간소화 추진 /
3. 국민의 입장과 편의를 우선으로 하는 봉사행정 구현 /
4. 전자적 민원처리의 정착 및 제도적 미비점 보완 /

III. 세부 기본지침 /

<제도정비 분야>

1. 전자적 민원처리의 뒷받침을 위한 각종 제도 정비 /
2. 2003년도 「민원사무처리기준표」 정비 /
3. 국민생활과 직결된 복합민원 개선 /

<제도운영 분야>

4. 민원처리과정에 국민참여 기회 확대 /
5. 불합리하고 행정편의적인 민원행정관행 근절 /
6. 신속하고 편리한 민원처리체계 구축 /
7. 법령에 충실한 민원행정제도 운영 /
8. 민원행정의 신뢰성 제고 /
9. 인터넷 민원처리 활성화 도모 /
10. 민원행정정보화사업의 적극 지원 /
11. 「민원1회방문처리제」 실질적 운영 /
12. 민원담당공무원 전문성 강화 /

<지방자치단체 중점 추진분야>

13. 민원모니터제도 운영 활성화 /
14. 찾아가서 봉사하는 현장민원행정 추진 /
15. 각 기관 실정에 적합한 특수시책 개발·추진 /
16. 시군구 민원행정 추진상황 종합평가 실시 /

IV. 각급 행정기관의 조치사항 /

※ 참고자료 : 2002년도 주요 민원시책 우수사례 /

I. 목표 및 추진방향

목 표

공 정 · 투 명 · 친 절 한 봉 사 행 정 구 현



추진방향

- ▶ 국민의 요구사항을 적극 반영하기 위하여 민원처리과정에 국민 참여기회 확대
- ▶ 국민의 불편과 부담을 최소화하기 위하여 민원사무 간소화를 지속적으로 추진
- ▶ 공정하고 객관적인 민원처리를 위하여 민원행정의 투명성 확보
- ▶ 전자적 민원처리의 제도 정착을 위한 각종 법제도의 정비 추진
- ▶ 국민에게 보다 신속하고 편리한 민원서비스 제공을 위하여 인터넷 민원처리 활성화

Ⅱ. 2003년도 중점 추진과제

1. 국민 참여 활성화를 통한 민원행정의 공정성·투명성 확보

○ 민원처리과정에 민간인 전문인력 적극 활용(세부 기본지침 4)

- 복합민원 및 불가·반려 민원 등을 위해 개최하는 실무종합심의회 및 민원조정위원회 등에 민간인 전문인력을 적극 활용

○ 국민 참여확대를 위한 각종 민원시책 추진(세부 기본지침 4)

- 고질민원, 집단민원 등 이해관계가 얽혀 해결이 어려운 민원사항 등은 이해관계자, 지역대표, 전문가 등이 함께 참석하여 공개적으로 해결방안을 모색할 수 있는 각종 시책을 추진함으로써 국민의 이해와 참여도를 제고

○ 민원행정 전반에 국민의견 적극 수렴(세부 기본지침 4, 13)

- 고객만족도 조사, 민원모니터제도 등을 활용하여 민원행정 운영전반에 대한 국민의견을 적극 수렴하여 업무에 반영

2. 국민 불편·부담을 최소화하기 위한 민원처리절차 간소화 추진

○ 민원사무 간소화의 지속적 추진(세부 기본지침 2, 3)

- 구비서류 감축, 처리기간 단축, 처리절차 변경 등 민원사무 간소화를 지속적으로 추진
- 국민생활과 직결된 복합민원의 발굴·확대와 더불어 처리 절차를 대폭 간소화

○ 불합리하고 행정편의적인 관행 근절(세부 기본지침 5)

- 행정기관에서 확인·조회가 가능한 구비서류는 민원인에게 제출요구 금지, 법령에 근거가 없거나 불합리한 민원처리 절차의 완전 폐지 등

3. 국민의 입장 및 편의를 우선으로 하는 봉사행정 구현

○ 신속하고 편리한 민원처리체계 구축(세부 기본지침 6)

- 민원인을 배려한 민원실 환경을 조성하고 민원인의 해외출국에 따른 부담을 해소하기 위한 민원증명 외국어발급제도 개선
- 민원사항은 다른 업무에 우선하여 신속하게 처리

○ 법령 준수 및 민원처리 공개를 통한 신뢰성 제고(세부
기본지침 7, 8)

- 민원서류의 접수거부, 부당반려 금지 등 관계법령에 충실한 민원처리와 민원처리 전과정의 인터넷 공개 등을 통한 민원행정의 신뢰성 제고

4. 전자적 민원처리의 정착 및 제도적 미비점 보완

○ 전자적 민원처리의 뒷받침을 위한 각종 제도정비(세부
기본지침 1)

- 민원구비서류 감축의 실효성을 확보하기 위하여 관계법령 정비 추진
- 민원인의 불편을 해소하기 위하여 단일수수료 적용으로 민원처리절차 개선

○ 인터넷 민원처리 활성화 도모(세부 기본지침 9, 10)

- 인터넷 민원처리 대상을 적극 발굴·확대하고 전자민원창구의 내실있는 운영을 통하여 인터넷 민원처리의 활성화 도모

Ⅲ. 세 부 기 본 지 침

제도정비 분야

1. 전자적 민원처리의 뒷받침을 위한 각종 제도 정비

< 추진방향 >

- ▶ 전자적 민원처리의 뒷받침을 위하여 구비서류 감축, 처리절차 변경 등 민원사무 간소화 내용을 민원사무처리 기준표에 우선 고시하는 등 가시적 조치가 있었으나,
- ▶ 실효성 있는 제도정비를 위해서는 민원사무 간소화 내용을 각 개별법령에 구체적으로 반영함으로써 민원사무 개선효과를 국민이 바로 알 수 있도록 하여야 함.

* 민원사무처리에관한법률, 동법시행령, 동법시행규칙(이하 법, 영, 규칙이라 한다)

가. 민원구비서류 감축에 따른 관계법령 정비(영31조3항)

- G4C사업의 추진으로 행정정보 공동이용을 통하여 구비서류 제출생략이 가능한 민원사무에 대한 관계법령 개정

* 민원구비서류감축에 따른 관계법령정비지침 별도 송부예정

나. 민원처리절차 간소화를 위한 단일수수료 적용(영31조1항)

- 전자정부 단일창구(www.egov.go.kr)에서 제공되는 민원사무중 수수료가 당해 민원의 형태(페이지수, 크기 등)에 따라 다르거나 동일민원임에도 시·군·구의 조례에 따라 다른 경우에는 수수료의 전자적 처리가 불가능
- 상기와 같은 경우에는 단일수수료를 적용하도록 관계법령을 개정하여 민원처리절차 간소화
- 단일수수료 적용은 전자정부 단일창구에서 제공되는 민원사무에 대하여 우선 추진

* 단일수수료 적용방안에 대해서는 별도 송부예정

2. 2003년도 민원사무처리기준표 정비

< 추진방향 >

- ▶ 민원사무처리기준표는 민원인에게는 많은 편의를 제공하고 일선 공무원에게는 민원사무를 처리하는 데 있어 하나의 기준이 되며, 준법령적 역할도 담당함.
- ▶ 따라서 민원사무 일제정비를 통하여 민원사무 간소화사항을 적극 반영하되, 오류 작성 등으로 일선 공무원 및 민원인에게 착오가 발생되지 않도록 주의하여야 함.

가. 소관 민원사무 전수조사를 통한 일제정비(법9조1항)

- 중앙행정기관별 폐지·통합된 민원사무를 전수조사하여 민원사무처리기준표 정비시 모두 반영

나. 자체 추진한 민원사무 간소화 내용 반영

- 인·허가 민원사무에 대하여 등록·신고제로 변경 등 규제수준 완화실적
- 처리기간 단축, 구비서류 감축, 신청방법 개선 등 민원사무 간소화 실적
- 소관변경, 위임·위탁 사항 등 변동내역을 빠짐없이 기재

다. 행정정보 공동이용을 통한 구비서류 감축사항 적극 반영

- 민원서비스혁신(G4C)사업 추진 등으로 행정정보 공동이용을 통하여 구비서류 제출생략이 가능한 민원사무는 민원사무처리기준표 정비시 감축사항을 반영

라. 민원사무처리기준표 우선 고시(영31조1항)

- 법령개정 등의 지연으로 민원사무의 간소화 추진이 어려운 경우 민원사무처리기준표에 우선 등재·고시후 법령개정 추진

**마. 민원사무처리기준표 변경에 따른 고시 및 인터넷 게시
(법9조2항)**

- 관계법령 등의 제정·개정 또는 폐지 등으로 이미 고시된 민원사무처리기준표를 변경할 필요가 있는 경우에는 즉시 그 내용을 관보에 고시하고, 인터넷 게시
- 또한, 변경고시한 사항을 행정자치부에 즉시 통보하여야 함.

3. 국민생활과 직결된 복합민원 개선

< 추진방향 >

- ▶ 복합민원은 관계법령 등에 의하여 다수의 관계기관 또는 부서의 인·허가 등을 거쳐 처리되는 민원사무로서 처리절차가 매우 복잡함.
- ▶ 따라서 복합민원 대상사무를 적극 발굴·확대하되 처리방법을 의제처리로 변경하는 등 복합민원 처리절차를 간소화하기 위한 노력을 함께 기울어야 함.

가. 의제처리가 가능한 복합민원의 발굴·개선

- 기업활동이나 국민생활과 직결된 복합민원에 대해서는 관련민원의 처리방법을 “개별처리” 또는 “창구일원화”에서 “의제처리”가 가능하도록 관계법령 개정

나. 복합민원의 지속적 발굴·확대(영19조3항)

- 소관 민원사무중 타부처 소관의 민원사무와 관련된 복합 민원 형태의 민원사무를 조사하여 복합민원으로 발굴
- 발굴한 복합민원에 대해서는 관계기관과 협의를 거쳐 확정 후 관계법령 개정 및 민원사무처리기준표 고시

제도운영 분야

4. 민원처리과정에 국민참여 기회 확대

< 추진방향 >

- ▶ 민원인의 참여없이 민원처리나 관련업무를 추진할 경우에는 행정편의적인 민원처리가 될 소지가 있음.
- ▶ 따라서 민원관련 회의개최에 민간인을 포함시키고 공청회, 여론조사 등을 통하여 국민 참여기회를 확대함으로써 공정하고 객관적인 민원처리가 될 수 있도록 함.

가. 민원처리과정에 민간인 전문인력 적극 활용(영28조2항, 29조4항)

- 실무종합심의회 및 민원조정위원회 운영시 위원이 내부 공무원만으로 구성될 경우 전문지식 결여 및 행정편의적인 민원처리가 될 소지가 있으므로 회의 구성원에 민원 관련 외부 전문가를 적극 참여시켜 활용

나. 국민 참여확대를 위한 민원시책 발굴 · 추진

- 고질민원, 집단민원 등 이해관계가 얽혀 해결이 어려운 민원은 이해관계자, 지역대표, 전문가 등이 함께 참석하여 공개적으로 해결방안을 모색할 수 있는 시책 등 추진
- 국민의 이해관계와 관련된 민원처리나 사업시행시 사업 설명회, 설문조사, 공청회, 홍보활동 등을 통하여 국민을 설득하거나 국민의견을 수렴하여 적극 반영

다. 고객만족도 조사를 통한 주민의견 적극 수렴

- 국민입장을 우선 고려하는 민원처리를 위하여 민원행정 전반에 대한 지속적인 고객만족도 조사 실시
- 국민에게 불편 · 부담을 주는 불합리한 제도 및 시책 등을 고객만족도 조사를 통하여 적극 발굴 개선
- 고객만족도 조사의 객관성 및 전문성이 특히 필요한 분야는 가급적 외부 전문기관에 위탁
- 인터넷을 활용한 고객만족도 조사 및 민원시책 등에 대한 의견수렴 상시화
- 고객만족도 조사결과는 연도별 비교, 만족 · 불만족 요인의 분석 등을 통하여 개선방안을 마련, 관련업무 추진시 적극 반영

5. 불합리하고 행정편의적인 민원행정관행 근절

< 추진방향 >

- ▶ 민원신청시 구비서류 제출로 인한 민원인의 시간적·경제적 부담을 줄이기 위하여 행정정보를 적극 활용함.
- ▶ 불합리한 민원처리 또는 법령에 근거없는 민원처리절차로 민원인에게 불편 및 부담을 주지 않도록 하여야 함.

가. 행정정보 공동이용을 통한 민원구비서류 감축 적극 추진

- 민원서비스 혁신(G4C) 사업으로 구축된 행정정보 등을 이용하여 민원사무처리에 필요한 정보의 확인이 가능한 경우에는 민원인에게 구비서류의 제출요구 생략

* 2002. 11. 8일자 관보 참조(행정자치부 고시 2002-21호, 2002년도 민원사무처리기준표 변경)

나. 불합리한 민원처리 행태 완전 근절(영8조)

- 주민동의서 등 관계법령이나 민원사무처리기준표에서 정하고 있지 아니한 구비서류 제출요구 금지
- 당해기관의 전산정보 확인·조회 또는 공부 등으로 민원사무처리에 필요한 정보확인이 가능한 구비서류는 제출 생략

다. 법령에 근거없는 민원처리절차의 폐지

- 상위법령과 맞지 아니한 민원처리에 관한 지침을 운영하거나 근거없는 민원처리절차는 모두 폐지

6. 신속하고 편리한 민원처리체계 구축

< 추진방향 >

- ▶ 민원인을 배려한 민원실 환경을 조성하고 민원인의 해외출국 등에 따른 부담 등을 해소하기 위하여 외국어 발급서식을 적극 발굴·개선함.
- ▶ 민원사항은 다른 업무에 우선하여 신속하게 처리하고 민원인에게 보다 편리한 민원처리체제를 구축함.

가. 민원인을 배려한 민원실 환경조성

- 공무원 위주의 민원실을 탈피하고 민원인 중심으로 민원실 환경을 조성하되
- 민원실 및 각종 편의시설 등에 대하여 안전규칙을 고려하여 설치
- 민원실은 민원을 처리하는 장소일뿐만 아니라 주민을 위한 생활공간의 일부로 활용하는 방안 마련

- 민원인 대기석, 만남의 장소, 유아대기실, 휴게실 등 민원인 편의시설 대폭 확충 등

나. 민원증명 외국어 발급제도 개선 추진

- 유학·이민·취업 등을 위한 해외로 출국하는 민원인들의 부담을 해소하고 국제교류확대에 따른 행정대응능력 확립
- 민원인으로부터 외국어 제증명 발급요구 사례를 조사하여, 제증명 서류중 외국어로 발급이 필요한 민원사무를 선정하고 발급제도 개선 추진
- 외국어 제증명 발급대상에 대한 근거법령 마련 등

다. 민원사항은 다른 업무에 우선하여 신속하게 처리(영12조)

- 민원사무와 무관한 공과금의 미납(다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우 제외) 또는 관련부서의 협조요청 지연, 기관간의 민원이송 지연 등을 사유로 처리기간 연장 금지
- 유관기관 또는 관계부서의 협조가 필요한 민원사항은 협조요청시 반드시 회신기간을 명시하여 발송(영17조)

라. 민원인이 이해하기 쉽게 민원서류 발급 및 처리결과 통지

- 민원인에게 발급하는 제증명 등 민원서류는 글자 식별이 쉽도록 지정된 곳에 인장 날인 및 수입인지를 첨부하여 발급

- 민원사무의 처리결과를 민원인에게 통지할 때에는 이해하기 쉽고 정확한 용어를 사용

마. 장기 미해결민원, 다수인관련 민원의 해소 등에 민원조정위원회 적극 활용(영29조1항)

- 민원조정위원회의 심의사항을 장기 미해결민원, 반복민원, 다수인관련 민원 등에 까지 확대·운영

7. 법령에 충실한 민원행정제도 운영

< 추진방향 >

- ▶ 민원사무 처리에 관한 법령상의 규정을 준수하지 않고 부당하게 민원처리를 할 경우 민원인에게 시간적, 경제적 피해를 주고 공무원은 법령을 위반하는 결과가 됨.
- ▶ 행정기관은 민원사무를 처리할 때에는 법령상의 규정을 반드시 준수하여야 하며 행정기관의 잘못된 민원처리로 인하여 민원인에게 피해를 주지 않도록 노력하여야 함.

가. 민원서류의 접수 거부·보류, 부당반려 금지(법 4조2항)

- 민원사항의 신청이 있는 때에는 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 그 접수를 보류하거나 거부할 수 없으며, 접수된 민원서류를 부당하게 되돌려 보내서는 아니됨.

- 타 기관 소관의 민원서류가 접수될 경우 반려해서는 아니되며 해당기관으로 8근무시간내에 이송(영 10조3항)

나. 민원서류 보완요구 이행(영 15조)

- 민원서류에 흠이 있는 경우에는 반드시 상당한 기간 등을 정하여 민원인에게 보완요구를 하고 요구기간내에 보완하지 못할 경우 이유를 명시하여 반려 가능
- 빈번하게 보완을 요구하는 민원서류는 별도 목록을 작성하여 민원사무편람 및 전자민원창구 등에 게시

다. 민원사무편람의 비치(법 7조)

- 민원관련 법령에서 게재하도록 정해진 사항은 편람에 반드시 수록.
- 민원인이 쉽게 볼 수 있는 장소에 비치하되 인터넷에도 함께 게시

라. 민원처리절차·구비서류 등의 안내 철저(영7조3항)

- 민원을 처리함에 있어서는 사전 또는 사후과정을 통하여 민원인에게 구비서류의 완비여부, 처리의 기준과 절차, 예상 처리기간, 필요한 현장확인 예정시기 등에 관한 사항을 자세하게 안내

8. 민원행정의 신뢰성 제고

< 추진방향 >

- ▶ 민원인이 자기와 관련된 민원처리 진행사항을 행정기관을 방문하지 않고 인터넷을 통하여 바로 알 수 있게 함으로써 행정기관의 신뢰성을 제고함.
- ▶ 민원내용이 수용되지 아니하는 경우에는 구제절차를 반드시 고지하고, 민원사무에 대한 처분기준을 구체적으로 정함으로써 민원처리의 투명성을 확보함.

가. 인터넷공개시스템을 통한 민원행정 신뢰성 제고

- 민원행정의 투명성을 제고하기 위하여 각 기관별로 인터넷 공개대상 민원사무를 적극 발굴
- 공개대상 민원사무에 대해서는 접수, 처리, 결과통지 등 민원처리 전과정을 인터넷을 통하여 국민들에게 실시간으로 공개
 - 민원사무처리기준표에 수록된 3일이상인 인가·허가·특허·승인 등 처분관련 민원사무는 적극 공개를 원칙
 - 개인정보보호가 필요하거나 3일미만인 민원사무는 공개대상에서 제외 가능

- 인터넷 공개대상 민원사무에 대하여 민원인이 공개내용을 알기 쉽게 게시하도록 하고 인터넷, 언론매체 등을 통하여 적극 홍보

나. 행정처분에 대한 권리구제 절차 고지(행정절차법 제26조)

- 불허가 처분이나 처분취소 등 민원사항을 수용할 수 없는 행정처분의 경우에는 민원인에게 행정심판을 제기할 수 있는지 여부와 기타 불복을 할 수 있는지 여부, 청구 절차 및 청구기간 등 권리구제 절차를 반드시 고지하여 행정의 투명성 확보

다. 민원사무 심사·처분기준 공개를 통한 투명성 확보

- 민원사무 심사·처분기준은 처분 등의 성질을 고려, 법령 등에서 가능한 한 구체적이고 알기 쉽게 정하여야 함
- 법령등에서 명확하게 규정한 처분기준이 없거나 처분기준에 재량권이 부여된 민원사무의 경우(예 : 법령상 “상당한”, “정당한”, “충분한”, “기타 등”으로 표현된 경우)는 민원처리 선례 등을 바탕으로 지역실정을 반영하여 객관화·구체화된 처분기준 수립
- 처분기준을 공표할 때에는 전자민원창구 게시, 민원사무편람 수록, 기관의 홈페이지 게시, 게시판·관보·공보게재 또는 신문·언론매체의 활용 등

9. 인터넷 민원처리 활성화 도모

< 추진방향 >

- ▶ 각급 행정기관 홈페이지에 설치된 전자민원창구 등을 통하여 비방문 민원처리가 빠르게 확산·운영되고 있으나,
- ▶ 방문민원과 달리 형식적으로 운영되어 민원인에게 불만을 초래하고 있으므로 전자민원창구의 내실있는 운영을 통하여 인터넷 민원처리의 활성화를 도모하고자 함.

가. 인터넷 민원처리 대상 적극 확대

- 「전자민원창구」를 통하여 접수·처리가 가능한 민원사무를 적극 발굴·확대
- 인터넷 민원처리에 적합한 처리절차가 간편하거나 구비서류 및 수수료가 없는 민원사무 위주로 우선 시행

나. 「전자민원창구」의 내실있는 운영

- 전자민원창구를 통하여 접수된 민원사항은 법정 처리기한을 준수하여 신속하게 처리

- 전자민원담당관(전자민원담당관을 겸임하는 민원사무심사관)은 처리상황을 수시로 점검·관리
- 사이버민원실 등 각 기관별 자체적으로 사용하는 명칭을 “전자민원창구”로 통일

* 전자민원창구운영지침을 마련하여 추후 통보예정

다. 인터넷으로 접수·처리할 수 있는 민원사항의 적극적 홍보

- 인터넷으로 접수·처리할 수 있는 민원사항은 각급 행정기관의 홈페이지 게시 및 민원사무편람 게재 등을 통하여 국민에게 안내
- 전자정부 단일창구(www.egov.go.kr) 및 기관별 전자민원창구에서 제공하는 민원사항에 대하여 공보, 지역신문, 반상회 등을 통하여 적극 홍보함으로써 이용률 제고

라. 국민생활과 관련된 각종 행정정보 제공

- 국민생활과 직접 관련된 제도개선사항 등 각종 정보에 대해서는 전자민원창구를 통하여 제공
- 민원사무편람, 민원관련 법령 등 민원행정정보 게시 등

10. 민원행정정보화사업의 적극 지원

< 추진방향 >

- ▶ G4C 등 민원행정정보화 사업의 적극 추진으로 국민에게 신속하고 편리한 민원서비스를 제공하는 등 민원행정 환경에 많은 변화가 있었음.
- ▶ 민원행정정보화 사업의 성공적인 추진을 위해서는 관계기관의 협조가 필수적이므로 앞으로도 관련업무 추진시 적극적인 협조가 필요함.

가. 민원행정정보화사업 추진시 관계기관의 적극 협조

- 민원행정정보화사업 추진을 위한 각종 자료요구 및 실태조사시 적극 지원
- 인터넷 민원서비스 대상 확대·발굴을 위한 민원사무 전수조사 등에 적극 협조

나. 전자적 민원처리를 위한 노력

- 부처별로 소관 민원사무에 대해 전자적 민원처리 가능여부, 법령개정 필요여부, 단일수수료 적용 및 구비서류 감축 등 사전점검 필요

- 전자적 민원처리 대상은 국민의 편익을 행정기관의 편익보다 우선적으로 고려하여 선정

11. 『민원1회방문처리제』 실질적 운영

< 추진방향 >

- ▶ 민원1회방문처리제의 실질적 운영을 위하여 관계기관 또는 부서간 협조 등에 따른 모든 절차는 원활하게 진행될 수 있도록 하고,
- ▶ 후견인제도를 기관별로 탄력적으로 조정·운영하여 실제 도움이 필요한 민원인에게 편의를 제공할 수 있도록 함.

가. 실무종합심의회 합리적 운영(영28조)

- 관련기관·부서간 종합적인 의견조정이나 정책적인 검토가 필요한 경우 개최
- 주무처리부서에서 사전에 관계기관 및 부서에 협의사항을 통보함으로써 심의회 개최시 결론이 내려지도록 조치
- * 복합민원처리제도 개선지침(제도 07010-345, 2000.10. 6) 참조

나. 민원조정위원회 운영의 충실화(영29조)

- 실무종합심의회에서 안되는 것으로 결정된 민원의 법적용 타당성여부, 또는 이와 관련된 제도개선의 필요성 여부 등에 대하여 민원조정위원회를 적극 활용

다. 민원후견인제도 탄력적 운영

- 세무·건축·환경위생·경제 등 기능별로 전문후견인단 구성으로 후견인의 전문성 제고
- 단순민원이라도 민원인과 민원성격에 따라 후견인 지정
 - * 민원인이 노약자, 장애인, 연소자 등이거나 처리절차가 복잡한 단순민원의 경우 후견인 지정·운영
- 민원인이 원하지 않거나 건축허가처럼 건축사사무소 등 전문대행업체 등을 통하여 민원을 신청하는 경우에는 후견인 지정 생략

12. 민원담당공무원의 전문성 강화

< 추진방향 >

- ▶ 민원담당공무원의 의식변화를 유도하여 민원행정 발전을 도모하기 위한 워크숍을 개최할 계획임.
- ▶ 민원담당공무원의 전문지식 함양과 더불어 사기진작책을 실시하여 우수공무원이 민원실에서 근무하도록 함.

가. 민원행정담당공무원 워크숍 개최

- 인터넷 민원처리 등 민원행정 환경변화에 따른 적응방안 강구

- 민원행정제도 운영상 나타난 문제점에 대한 효율적 해결 방안 모색
- 우수사례 발표, 업무지식 교환 등을 통한 민원행정 발전 도모
- * 행정자치부에서 주관하는 민원행정담당공무원 워크숍 개최계획은 별도 송부예정

나. 민원담당공무원의 전문성 제고 및 사기진작책 마련

- 다양한 국민욕구에 대비하여 지속적인 교육을 통하여 전문지식 함양
- 민원실에는 신규임용자 또는 하위직 공무원 배치를 지양하고 경험있고 능력있는 우수공무원을 우선 배치
- 민원담당공무원의 사기진작을 위하여 인사, 포상 등 각종 우대시책을 기관실정에 맞게 마련하여 적극 시행

지방자치단체 중점 추진분야

- * 종합행정을 담당하는 지방자치단체가 중점 추진하되, 중앙행정기관에서도 준용

13. 민원모니터제도 운영 활성화

< 추진방향 >

- ▶ 민원인의 입장에서 민원처리과정이나 생활주변에서 보고 느낀 불편·부당한 민원사항을 행정기관에서 반영하기 위하여 모니터요원을 적극 활용함.
- ▶ 모니터요원의 참여를 확대하기 위한 방안을 자체실정에 맞게 실시하여 모니터제도의 활성화를 도모함.

가. 민원모니터 운영을 통한 국민 참여 활성화

- 연령, 계층, 지역, 성별 등 다양한 계층으로 모니터요원을 구성하여 잘못된 제도개선 및 불편사항 시정
- 모니터요원에 대해서는 예산 범위내 수당지급 등 가능한 동기부여 방안 강구

나. 전자민원모니터제도의 효율적 운영

- 전자민원창구를 통한 전자민원모니터요원을 적극 활용하되 효율적으로 운영
- 전자모니터요원 정예화 및 모니터요원과 전자모니터요원 통합 운영 등

14. 찾아가서 봉사하는 현장민원행정 추진

< 추진방향 >

- ▶ 행정기관에서 가만히 앉아서 민원을 해결하는 단계에서 민원현장을 직접 찾아가 문제를 해결하는 현장민원행정을 실현함.
- ▶ 국민에게 보다 나은 민원행정서비스 제공을 위하여 찾아가서 봉사하는 민원행정을 기관실정에 맞게 추진함.

가. 민원현장을 직접 찾아가는 현장민원실 운영

- 앉아서 기다리지 않고 민원현장을 직접 찾아가서 적극 해결하는 현장민원행정 운영 활성화

- 지하철역, 버스터미널, 기차역, 은행 등 다중집합 장소에 기관실정에 맞게 현장민원실, 이동민원실 등 운영

나. 찾아가 전달하는 민원서류 배달서비스

- 경제활동 등으로 바쁘게 생활하는 민원인의 시간적·경제적 부담 경감을 위해 행정기관에서 발급한 민원서류를 민원인에게 직접 찾아가 전달하는 민원서류 배달서비스를 기관실정을 고려하여 운영

15. 각 기관 실정에 적합한 특수시책 개발·추진

< 추진방향 >

- ▶ 각 지방자치단체에서 지역주민의 편의 제공을 위하여 다양한 특수시책을 추진하고 있음.
- ▶ 특수시책중 이용실적이 적거나 형식적인 특수시책은 과감히 정비하고 타 기관의 우수사례 등을 참고하여 각 기관 실정에 적합한 특수시책을 추진함.

가. 유명무실한 시책에 대해서는 과감히 정비

- 각 기관의 예산 및 인력을 고려한 특수시책을 추진
- 장애인, 소년소녀가장, 독거노인 등 소외계층을 위한 특수시책은 적극 추진

나. 주민 참여 활성화를 위한 민원시책 추진

- 주민이 책임의식을 가지고 직접 민원행정 추진과정에 참여할 수 있는 특수시책 추진
- 일부 기관에서 운영하고 있는 민원공개법정제, 민원배심원제, 전문가 상담실 등 주민이 직접 민원처리과정에 참여할 수 있는 특수시책 추진

다. 자치단체간 교류 등을 통한 민원행정 벤치마킹 기회 제공

- 지방자치단체간 민원담당공무원의 교류를 통하여 민원우수시책에 대한 벤치마킹 기회 제공
- 은행, 백화점 등 유사한 민간업체의 현장체험 등을 통하여 민원서비스 질적 향상 도모

16. 시군구 민원행정 추진상황 종합평가 실시

— < 추진방향 > —

- ▶ 민원행정의 최일선 기관인 시·군·구는 민원행정의 운영상황이 민원인에게 매우 큰 영향을 미치고 있으므로
- ▶ 지방자치단체간 선의의 경쟁을 유도함으로써 민원행정 품질향상을 도모하기 위하여 민원행정 추진상황에 대한 종합평가를 실시함.

가. 지방자치단체간 선의의 경쟁을 통한 민원행정 품질향상 도모

- 전국 시·군·구를 대상으로 민원행정 전반에 대한 추진 상황을 평가하여 문제점 발굴·개선
- 시·도에서 자체평가후 추천된 16개 시·군·구에 대한 행정자치부 및 시·도 합동평가 실시
- * 시군구 민원행정 추진상황 종합평가계획은 별도 송부예정

나. 제도개선 파급효과 확대를 위한 평가결과의 적극 활용

- 우수기관 및 유공공무원에 대한 정부표창 등 인센티브 제공
- 우수시책 및 사례를 공유할 수 있도록 전국에 전파·보급

IV. 각급 행정기관의 조치사항

1. 중앙행정기관

- 중앙행정기관은 민원사무처리에관한법률시행령 제64조 및 이 지침에 의거하여 자체 『2003년도 민원행정제도개선계획』을 수립·시행하고 동 계획을 2003. 4. 10까지 행정자치부에 제출
- 중앙행정기관은 자체계획에 의하여 추진한 민원행정 추진실적을 [붙임1]에 의하여 2003. 12. 10까지 행정자치부(행정제도과)로 제출하고
 - 제도개선 추진과정에서 타부처 또는 범정부적인 제도개선이 필요하다고 판단되는 사항에 대해서는 [붙임2]를 작성하여 함께 제출하기 바람.
- 특별지방행정기관 민원행정 이행실태 지도·점검을 년 1회 이상 실시하고 그 결과를 2003. 12. 10까지 제출
- 중앙행정기관은 [붙임3]에 의하여 2002년도 민원처리 실적을 2003. 4. 10까지 행정자치부로 제출

2. 지방자치단체

- 각 시·도는 이 지침에 의하여 『2003년도 민원행정제도개선계획』을 수립하여 관내 시·군·구에 통보하고 그 결과를 2003. 4. 10까지 행정자치부에 통보바람.
- 시도에서는 관내 시군구(읍면동, 출장소 포함)의 민원행정 이행실태에 대하여 년 1회이상 확인·점검을 실시하고, 그 결과를 2003. 12. 10까지 행정자치부에 제출
- 각 시·도는 관내 시·군·구의 주요 민원시책 추진상황에 대한 사후관리를 강화하고 2003년 11월 실시되는 민원행정추진상황 종합평가에 대비하기 바람.
- * 동 종합평가계획에 대해서는 별도 통보예정
- 각 시도는 [붙임4]에 의하여 2002년도 민원처리실적을 2003. 4. 10까지 행정자치부로 제출(민원처리실적은 지방교부세 통계자료 등에 활용되니 정확하게 작성요망)

3. 기타

- 본 지침(국무총리지시 제2003 - 호)의 시행과 동시에 2002년도 민원행정제도개선 기본지침(국무총리 제2002-2호)은 폐지함.

※ 각종 제출사항 요약

○ 중앙행정기관

건 명	제출기한	비 고
자체 민원행정제도개선계획	2003. 4. 10	
2003 민원행정 추진실적 (제도개선 의견 포함)	2003. 12. 10	붙임1 (붙임2)
2002 민원처리실적	2003. 4. 10	붙임3
특별지방행정기관 지도·점검결과	2003. 12. 10	

○ 지방자치단체

건 명	제출기한	비 고
자체 민원행정제도개선계획	2003. 4. 10	
2002 민원처리실적	2003. 4. 10	붙임4
민원행정 이행실태 확인·점검결과	2003. 12. 10	

[붙임 1]

2003년도 민원행정 추진실적

1. 총평

2. 잘된점

3. 문제점

4. 개선방안

5. 건의사항

6. 과제별 추진실적

추진과제명	추진내용	사후관리 계획

[붙임 2]

민원행정 제도개선에 관한 의견(타부처 관련사항 포함)

< 부 처 명 > :

개선과제명	
현황	
문제점	
개선방안	
기대효과	
조치 및 건의사항	

【붙임 3】

민원처리 실적(중양)

1. 민원 처리실적(총괄)

(2002. 1~12)

구분	총계	인가 허가	특허 면허	승인 지정	신고 등록	시험 검사	확인증명 교부	기타
총계								
본부								
소속기관 소 계								
：								
산하기관 소 계								
：								

※ 민원처리 현황(총괄)에 아래 2번 인터넷민원 처리실적을 포함하여 작성

※ 기 타 : 제도개선 건의 · 질의 · 진정 등

※ 본부, 소속기관, 산하기관 처리실적 포함(모두기재)

2. 인터넷민원 처리실적

(2002. 1~12)

구분	총계	인가 허가	특허 면허	승인 지정	신고 등록	시험 검사	확인증명 교부	기타
총계								
본부								
소속기관 소 계								
：								
산하기관 소 계								
：								

※ 인터넷민원이라 함은 각급 행정기관 홈페이지에 설치된 전자민원창구 등에 의하여 신청이 접수된 민원을 말함.

3. 민원사무 종류별 인터넷민원 처리실적

(2002. 1~12)

기관명	민원사무명	처리건수	처리결과 통지방법	비고
총계				
：	：			

※ 각 기관별 전자민원창구 등을 통하여 자체적으로 처리하고 있는 민원에 대해서만 작성하며, 전자정부 단일창구(www.egov.go.kr)를 통하여 처리되는 민원은 작성대상에서 제외

※ 건의·질의·진정은 작성대상에서 제외(상기 2의 실적표상 「기타」를 제외)

※ 처리결과 통지방법 : 우편발송, 인터넷 발급, 인터넷 열람 등

【붙임 4】

민원처리 실적(지방자치단체)

1. 민원 처리실적

(2002. 1~12)

구분	총계	인가 허가	특허 면허	승인 지정	신고 등록	시험 검사	확인증명 교부	기타
총계								
시도본청								
시 군 구 소 계								
· ·								

- ※ 민원처리 현황(총괄)에 아래 2번 인터넷민원 처리실적을 포함하여 작성
 ※ 기 타 : 제도개선 건의 · 질의 · 진정 등
 ※ 시군구는 관내 읍면동의 민원처리상황 합산(시군구 처리실적 모두기재)

2. 인터넷민원 처리실적

(2002. 1 ~ 12)

구분	총계	인가 허가	특허 면허	승인 지정	신고 등록	시험 검사	확인증명 교부	기타
총계								
시도본청								
시 군 구 소 계								
· ·								

- ※ 인터넷민원이라 함은 각급 행정기관 홈페이지에 설치된 전자민원창구 등에 의하여 신청이 접수된 민원을 말함.

3. 민원사무 종류별 인터넷민원 처리실적

(2002. 1~12)

기관명	민원사무명	처리건수	처리결과 통지방법	비고
총계				
·	·			

※ 각 기관별 전자민원창구 등을 통하여 자체적으로 처리하고 있는 민원에 대해서만 작성하며, 전자정부 단일창구(www.egov.go.kr)를 통하여 처리되는 민원은 작성대상에서 제외

※ 건의·질의·진정은 작성대상에서 제외(상기 2의 실적표상 「기타」를 제외)

※ 처리결과 통지방법 : 우편발송, 인터넷 발급, 인터넷 열람 등

4. 주요 제증명 발급현황

(2002. 1~12)

구분	총계	주민등록 등·초본	호적등 ·초본	인감 증명	제적부 등·초본	건축물 관리대장	토지이용 계획 확인원	(구) 토지 대장 등본	(구) 임야 대장 등본	지적도 /임야도	개별 공시 지가 확인원	기타
계												
시도 본청												
시군구 소 계												
·												
·												

※ 재택전자민원처리제도 및 무인민원발급기 등에서 발급된 제증명 처리현황도 포함

※ 기타는 제증명서류중 지방세납세완납증명서, 사실확인서 등 시도·시군구 및 읍면동·출장소 등에서 발급된 제증명 처리현황 모두 기재

5. 민원후견인제 운영 현황

(2002. 1~12)

구 분	후견인수 (명부기준)	실제 활동한 후견인수	처리실적			
			소계	수용	거부	처리중
총 계						
시 도						
시군구 · · ·						

6. 민원모니터 운영 현황

(2002. 1~12)

구분	위촉위원수	신고건수	처리건수	비고
계				
시도				
시군구 · · ·				

※ 전자모니터 운영현황은 ()에 별도 표시

<참고자료>

2002년도 주요 민원시책 우수사례

<중앙행정기관 소관>

1. 국민과의 쌍방향 대화채널 강화(기획예산처)

- “정책자료”방을 활용하여 정책추진내용을 공론화
- 주요자료를 전자책(PDF)으로 전환하여 제공 등

2. 주간 민원처리 결산제 시행(국가보훈처)

- 산하기관 과장 주관으로 매주 주간 민원처리에 대한 처리실태를 점검하고 미비점에 대한 보완방안을 마련

3. 고객만족센터(콜센터) 구축(금융감독위원회)

- 통화적체로 인한 민원상담창구에 대한 불만을 해소하고 전화상담의 질적 수준을 제고
 - 통화분배, 전화상담 예약 및 CALL BACK 기능 확충
 - 민원대표 전화번호 ‘1332’ 도입

4. 금융이용자 모니터제도 운영의 활성화(금융감독위원회)

- 금융모니터에 대한 교육 및 간담회를 정기적으로 실시하는 등 질적수준 제고
- 금융이용자 불만 및 건의사항 등 모니터 제보를 적극 검토하여 해당부서에 통보 ⇒ 민원발생 소지 사전 제거

5. 남북교류·협력관련 민원의 인터넷 접수·처리시스템 구축(통일부)

- 남북교류·협력 시스템을 통해 남북교류·협력 분야의 거의 모든 민원(19종)을 온라인으로 접수·처리
 - 구축기간 : 2002. 7 ~ 2002. 12
 - 사업비 : 3억28백만원

6. 수용자 접견제도 개선을 통한 민원인 불편 해소(법무부)

- 접견예약제 시행 : 접견예약율 35.1%
- 화상접견제 시행 : 여주교도소 등 7개 기관
- 접견안내 전광판 설치
 - 의정부교도소 등 1개기관 설치·운영
 - 접견순서, 진행상황 등 정보제공

7. 직원 친절도 평가(행정자치부)

- 시기·대상 : 연중 수시 실시(총 10회), 본부 과장급이하 전 직원
- 평가방법 : 전문 외부기관에 위탁하여 매월 100명씩 표본 추출, 실제 민원인을 가장해서 전화통화하여 평가
- 평가결과
 - 우수·부진 공무원 근무성적평정에 반영
 - 우수공무원 해외연수 및 장관표창, 우수실과 인센티브 부여

8. 24시간 전화상담 실시(노동부)

- 휴일 및 야간에 당직자가 민원상담업무 수행
- 일과후·휴일에는 민원실 전화 및 ARS를 당직자에게 착신전환
- 본부 및 지방관서 46개소 시행중

9. 외국인 여성폭력피해자 보호를 위한 동시통역시스템 운영 (여성부)

- 제공언어 : 영어, 러시아어
- 제공시간 : 연중무휴 24시
- 적용시설 : 여성긴급전화 1366, 외국인 여성보호시설 등

10. 선원이동민원실 운영(해양수산부)

- 해양수산관서가 위치하지 않은 지역에 이동민원실을 설치 운영(동해청 등)
- 원거리 민원인의 불편을 해소하고 생업종사 어업인의 시간적, 경제적 부담경감 등

11. 홈택스서비스(HTS) 실시(국세청)

- 홈택스서비스(Home Tax Service, HTS)란 납세자가 세무서에 가지 않고도 가정이나 사무실에서 인터넷으로 세금업무를 처리할 수 있도록 제공하는 서비스
 - 특별소비세·주세 등 9개세목 전자신고
 - 전세목에 대한 전자고지·납부를 인터넷으로 제공
 - 세무서를 경유하여 전산발급되는 증명민원 6종을 인터넷으로 신청·조회

12. G2B시스템 개발·운영(조달청)

- 정부/기업간(G2B)간 전자적 업무처리 확대 추진
 - 정부조달 입찰공고 단일 창구
 - 각급 수요기관의 전자입찰 확대로 민원인 편의 도모
 - G2B 업체등록정보를 모든 공공기관에서 공동 활용

13. Call-Center(병무민원상담소) 설치·운영(병무청)

- 지방병무청에 분산되어 있는 전화·인터넷 민원상담을 전국 단위로 통합 고객지향의 민원서비스 제공
- 조직 및 인력 : 2개과 8팀, 근무인원 70명
- 전화 : 국번없이 1588-9090
- 전국 어디서나 민원상담 단일화로 접근 용이

14. 움직이는 민원실 운영(경찰청)

- 적극적으로 주민에게 찾아가서 사소한 불안·불편·불만까지 해결해 주는 역동적인 봉사활동 전개
- 경찰청별 월 2~3회 기준으로 실시
- 고소·고발 등 각종 민원접수, 원동기면허 출장시험실시, 법률상담 등

15. 민원집중부서의 업무분산(산림청)

- 조직내 기능조정으로 민원집중부서의 업무분산
- 산림소득, 산림환경, 휴양문화 등 단위업무에 대하여 국·과 간 업무조정
- 산림관리과 인원증원 및 대체조립비 수납업무의 사유림지원과 이관

16. 수출중소기업에 대한 애로민원 개선(중소기업청)

- 간부급 공무원의 주기적 수출기업 현장방문을 통해 애로민원 해결
- 이동수출지원센터 운영 : 42회

17. 전자출원서비스 제공(특허청)

- 전자출원 사전절차의 온라인화
 - 출원인코드 부여신청, 전자문서 이용신고, 전자서명 인증서의 발급/등록을 온라인으로 가능토록 시스템 개선
- 전자문서의 제출범위 확대
 - 서면제출이 꼭 필요한 서류 등을 제외한 모든 서류에 대하여 전자출원이 가능토록 제출범위 확대

<지방자치단체 소관>

1. SMS문자서비스 시스템도입 시행(서울 용산, 대전 동구)

- 구청이나 동사무소에서 접수하는 민원에 대해 신청인에게 휴대 전화를 활용, 처리 결과를 문자메세지로 전송하여 알려주고, 각종 납부세금 및 연체료, 공과금 납부, 예방접종일 등을 사전에 통지해 주고자 문자메세지 서비스(SMS)시스템을 도입·시행하여 주민에게 보dana은 민원행정서비스를 제공
- 대 상 : 민원신청을 한 모든 휴대폰 가입자
- 내 용 : 한글 40자(영문80자) 정도의 데이터를 인터넷, 휴대폰을 통하여 push형으로 전송해 주는 무선데이터 전송서비스
- 소요예산 : 6,300천원

2. 외국인을 위한 통역도우미 운영(서울 용산)

- 세계화, 지방화시대에 따라 외국인 관련 민원이 날로 증가하고 있어 외국어에 능통한 공익요원 및 자원봉사자를 활용, 외국인 민원처리 및 상담·통역서비스 등 관련민원을 처리하고자 특수사업으로 선정하여 시행함.
- 시행일시 : 2002. 1. 1부터

- 자원봉사자 선발 : 외국어에 능통한 공익근무요원 우선 선발(비예산), 외국어에 능통한 퇴직 노인 선발(실비지원)
- 내 용 : 민원실에 통역도우미를 배치하여 외국인에 대한 통역서비스 제공
- 소요예산 : 9,600천원

3. 「클린 아시아드 주부모니터」 운영(부산 서구)

- 생활쓰레기로 인한 환경오염을 미연에 방지하고 쾌적하고 깨끗한 환경을 조성하기 위하여 주부들을 대상으로 모니터를 구성하여 다양한 의견수렴 및 각종 환경시책 홍보, 적극적인 민원해소, 환경사범 신고체계 구축
- 구성 : 주부총 45명(동별 5명) ▷ 2002.2.26. 발대식
- 모니터 제보실적 : 15건

4. 노약자, 장애인 등 방문 귀가시 차량제공 서비스 실시(부산 사상구)

- 구청방문 민원중 귀가시 어려움이 있는 노약자, 장애인 등 보호를 요하는 민원인에게 구청차량(전담운전원 배치)을 이용하여 가정, 버스정류장, 지하철역까지 탑승서비스 제공
- 추진실적 : 27명(노약자 및 장애인, 어린이동반 민원인 등)

5. 무료 의료서비스를 위한 「사랑의 헤민서」 운영(대구 중구)

- 장소 : 구청 민원실
- 횟수 : 월1회(매월 첫째 화요일 14:00)
- 대상 : 장애인, 노약자, 생활보장대상자 등
- 방법 : 관학 협력체제를 구축하여 일반진료, 한방진료, 구강
검진 등 15개 분야의 무료 의료서비스 제공
- 협력기관 : 대구보건대학(교수 및 학생 40명)

**6. 민원처리를 위하여 현장방문시 「현장확인 예약제」 운영 (대
구 서구, 울산 중구)**

- 대상민원 : 인·허가, 신고 등 현장방문이 필요한 민원
- 시 행 : 2001. 1
- 처리방법
 - 민원1회 방문창구 접수시 신청인에게 방문시간 예약
 - 방문전 예약시간 변경여부 확인 후 방문
 - 현장 확인점검
- 처리방법
 - 민원인이 막연히 기다리는 불편 해소함으로서 시간절약
 - 정확한 시간에 방문함으로서 행정의 신뢰도 제고

7. 민원인 전용 상담인터폰 설치·운영 (인천 중구)

○ 운영목적

- 민원인이 민원실, 세무과 등 관련부서를 여러번 오가는 불편을 해소하고, 특히 거동이 불편한 고령자 및 장애인의 경우 해당부서에서 담당자가 내려와 민원인을 안내하는 등 봉사행정 실현

○ 설치장소 : 민원실 출입문 옆

○ 이용실적 : 1일 평균 15건

○ 기대효과

- 자세한 상담 후 민원을 처리함으로 민원만족도 향상
- 고령자, 장애인의 동행 안내로 친절봉사행정 구현

8. 민원담당 수화교실 운영(인천 서구)

○ 운영목적

- 수화교육을 통해 청각 장애인의 생활에 대한 이해를 제고시켜 수화에 대한 올바른 인식기회를 제공하고 청각장애인에 대한 편견을 불식시키는 동시에 민원서비스 질 향상 도모

○ 추진실적

- 기간 : 2002. 3 ~ 2002. 5
- 장소 : 구 본청 3층 소 회의실
- 참여인원 : 민원담당공무원 18명
- 내용 : 수화 전반 및 민원활용 수화 습득

9. 적극적 친절을 실천하는 민원실 운영(광주 동구)

- 민원실 근무자들이 스스로 선정한 친절실천덕목을 패용함으로써 친절봉사자세 확립에 기여
 - "밝은 미소 상냥한 말씨" 등 12개항 선정, 월2회 교체 패용
- 민원인들에게 국산차를 무료로 제공하고 있으며 젖은 우산 포장기 설치 등 사소한 부분에도 민원인의 불편이 없도록 배려

10. 자치단체간 민원담당공무원 교류근무 등 실시(광주 북구)

- 광주 북구와 대구 달서구는 민원담당공무원 각 14명을 구청과 동사무소에서 3일간 교류 근무토록 하였으며,
- 또한, 민원담당공무원이 민원인의 입장에서 타 기관(광주지역 관공서, 금융기관, 백화점)의 대민봉사현장을 체험토록 하는 등 민원처리에 대한 자기반성과 벤치마킹의 기회로 삼음.

11. 간부공무원 창구 근접 근무(대전 유성구)

- 민원만족도 설문조사결과 경험이 부족한 하위직 위주의 창구배치로 민원처리, 상담, 안내 등이 깊이 있고 친절하며 명확하게 이루어지지 않아 주민이 불편하다는 의견이 도출되어 민원실 간부공무원이 과거의 군림적 좌석배치에서 탈피하여 스스로 민원창구 일선으로 나아가 경험과 전문지식을 바탕으로 봉사행정 추진
- 권위적인 행정행태에서 민주자치시대에 적합한 주민만족 고품질 행정서비스 제공의 귀감이 되고 있음.

12. 민원응대 「친절왕」 선발(울산 동구)

- 구민으로부터 칭송받는 친절한 공무원을 「친절왕」으로 선발, 격려함으로써 친절을 체질화하고, 고객이 직접 피부로 느낄 수 있는 최상의 행정서비스 제공을 위함

13. 군사시설 보호구역 행정위임여부 인터넷공개 서비스 실시(경기 연천)

- 군사시설 보호구역이 많은 연천군은 각종 지역사업 및 건축행위에 관계 기관과의 사전협의를 요하고 있음
- 이를 위하여 기존 군사시설보호구역 행정위임사항을 전산 D/B로 구축하여 이를 인터넷에서 열람할 수 있도록 공개함으로써 행정기관을 찾는 민원인의 불편 해소 및 사업시행전 사업의 적정성 제시 등 대민행정서비스를 제고

14. 법원내 현장민원실 운영(경기 부천)

- 분산되어 있던 부동산 취급민원에 대하여 법원에 현장민원실을 운영함으로써 법원의 등기자료와 연계처리가 가능하여 민원인의 편의 제공

15. 「찾아서 봉사하는 견문보고제」 운영(강원 삼척)

- 운영기간 : 2002. 1월 ~ 11월까지
- 참여대상 : 전직원
- 견문대상 : 도로, 환경, 상하수도 등 생활민원, 시정 전 분야
- 운영실적 : 13건(완료 9, 추진중 2, 불가 2)

16. 시각장애인을 위한 점자민원안내책자 발간(강원 속초, 경남 김해)

- 시각장애인을 위한 점자 민원안내책자를 발간, 제작하여 시청민원실, 동사무소 등 공공기관에 배부하여 시각장애인의 불편을 크게 해소하였음.
- 수록내용 : 시의 일반현황, 각종 민원업무 안내, 장애인관련 각종 민원 및 복지혜택, 장애인복지단체 정보 등 수록

17. 찾아가는 보건서비스 실시(충북 청주)

- 건강상 문제가 있는 가정을 방문하여 간호의료 서비스를 제공함으로써 조기에 질병을 해결하여 주민 건강증진 도모
- 실적 4,044명/5,564명 방문진료(투약 및 관리, 상담, 증상관리)

18. 민원서류 택배서비스 실시(충북 괴산)

- 행정기관을 방문하지 않고도 전화신청만으로 민원서류를 원하는 곳으로 배달하여 민원인의 시간적, 경제적 부담 경감
- 택배대상 : 민원 240종 및 등기부등·초본
- 추진실적 : 153건/362통

19. 인·허가 민원 사업계획서 대행 작성(충남 공주)

- 단순한 설계도면을 요하는 인·허가 서류 등을 측량설계사무소에 의뢰할 경우 50만원~100만원의 많은 비용부담 사례가 발생하여 민원업무 담당공무원이 설계도면 등 사업계획서를 대행하여 작성하여 줌으로써 민원인의 경제적 부담 해소
- 대상민원 : 농지전용 신고, 축산폐수 배출처리시설 설치허가 등

20. 중계민원실 운영(충남 보령)

- 다중집합 장소에 중계민원실을 설치하여 민원서류를 발급함으로써 시청을 찾아오는 번거로움 해소
- 운영장소 : 보령관광안내소(대천역)
- 근무인원 : 2명
- 대상민원 : 호적등·초본 등 14종
- 중계민원실에서 접수한 민원서류를 시청민원실에서 발급 공공근로인력이 배달·교부

21. 민원사무 진단 처방의 날 운영(무주군)

- 각 민원처리에 관한 진행과정과 민원처리결과 등을 평가 분석하여 이를 개선 보완하는 제도로,
- 한차원 더 높은 고품질 민원서비스에 기여하여 민원처리 절차와 과정의 투명화, 민원처리 결과에 대한 책임행정, 민원처리 과정의 적법성, 논리성 강화로 민원처리의 끝맺음도 처음 시작과 같이 처리함으로써 민원인이 결과에 만족하도록 함

22. 친절공무원 주민추천 포상제 운영 (진안군)

- 군청을 방문하는 민원인에 대하여 친절한 안내는 물론 어려운 민원을 자청하여 해결하여 주고 친절, 신속, 공정한 민원처리로 대민봉사 행정에 헌신적인 노력을 아끼지 않아 타직원의 모범이 될만한 태도나 행동을 보인 친절한 공무원을 주민의 추천을 통하여 포상을 실시

- 모범사례는 전직원에게 확산 보급함으로써 전 공무원이 친절운동을 체질화할 수 있도록 함

23. 인감증명 대리발급 사실통보제 실시(전남 순천)

- 대리인 신청에 의한 인감증명이 발급된 경우 이 사실을 본인에게 통지하여 장래에 발생할 수 있는 인감사고를 미연에 방지하고 행정기관 신뢰도 구축
- 대리발급 사실통보용 봉합엽서를 제작 읍면동에 배부
- 통보내용 : 발급일자, 대리인 인적사항, 발급통수, 용도 등
- 통보실적 : 13,504건

24. 도서, 산간, 오지지역에 “마을 종합도면” 제작 배부(전남 여수)

- 도서 및 산간 오지지역 주민들이 각종 토지정보를 열람 확인하기 위해서는 시청까지 방문해야 하는 불편을 초래하고 있어
- 이러한 주민들의 불편함을 해소하기 위해 시청에서 지적도에 도시계획, 국토이용계획 및 마을 주요시설물이 표기된 마을 종합도면을 제작해 20개 동과 193개 행정리(里) 등 213개 마을에 배부함으로써 주민편익 도모

25. 민원인 전용 양방향 모니터 설치(경북 구미)

- 민원인이 모니터를 보고 담당공무원의 민원처리상황을 직접 확인하고 상세한 설명과 함께 정보공유 및 자연스런 대화로 민원인과의 마찰요인 사전해소
- 설치장소 : 민원창구
- 설치대수 : LCD모니터 7대

26. 공무원들이 이웃의 생활민원을 주문받는 「생활민원주문 대행제」 실시(경북 성주)

- 공무원들이 거주지에서 생활민원을 주문받아 출근시 민원실에 신청하고 퇴근시에 찾아 배달해 주는 서비스 제공
- 운 영 : 2001. 1월부터
- 대상민원 : 호적, 토지대장 등 9종
- 추진실적 : 550건

27. 농어업용 건축민원의 도면작성 등 대행처리(경북 울진)

- 농어업인의 건축민원 관련 민원처리 비용 부담경감을 위해 건축신고시 작성해야 되는 도면 설계대행 처리
- 처리대상 : 읍면에서 농어업영위에 필요한 건축물의 건축
- 대상범위 : 도면·현황도(배치도, 평면도) 및 신고서류 작성
- 시군·읍면 건축담당 공무원이 작성 대행
- 절감효과 : 설계비 건당 300천원 정도

28. 친절서비스 마케팅 책자 배부(경남 양산)

- 시민에게 보다 나은 양질의 행정서비스를 제공하기 위하여 민원인 응대방법, 대화방법 등 참신한 내용을 수록한 「친절서비스 마케팅 책자」를 제작, 2002. 3. 전 직원에게 배부하여 개인별 소지·필독케 함으로써 친절자세를 향상시켰음.
- 제작부수 : 1,000부(25절)
- 내용 : 민원인에게 응대방법, 대화방법 친절서비스 마케팅

29. 야간 및 휴일 지적민원 전화착신제 운영(제주 남제주)

- 주간에는 농사일 등으로 시간을 내기가 어려워 지적측량 접수 및 지적민원 상담을 하지 못하는 민원인을 위하여 야간 및 휴일에도 전화를 이용 지적측량 접수 및 민원상담을 실시함으로써 질 높은 민원서비스 제공
- '99. 7월부터 지적공사 남제주군 출장소와 합동 운영
- 추진실적 : 측량접수 및 상담 등 112건

30. 건물등기신청서 작성 대행(제주 남제주)

- 건물등기신청에 따른 신청서 작성을 대행하여 법무사에 건물등기 의뢰시 납부수수료 및 등기해태에 따른 과태료 납부 등으로 인한 민원인의 시간적·경제적 부담을 경감하여 민원편의 제공
- 건물등기에 따른 법무사 의뢰시 수수료(건당) : 45,000원