

1004^석 신안

바다위 꽃 정원 1004 신안! 2022년도
민원행정 및 제도개선 추진계획

1004^석 신안

신 안 군
(민원봉사과)

... 목 차 ...

I. 2022년 민원행정 및 제도개선 추진방향	1
II. 민원행정 추진계획	3
① 추진개요	3
② 분야별 세부 추진계획	7
1. 수요자 중심의 민원서비스 제공	7
■ 군민 중심 맞춤형 서비스 확대	7
■ 디지털 기술 활용 비대면 서비스 확산	15
■ 현장소통 강화 및 소통 채널 확대	25
■ 사회적 배려대상자 포용적 민원서비스 강화	26
2. 신속하고 공정한 민원처리	30
■ 정확한 민원정보 제공 및 처리절차 관리 강화	30
■ 적극행정 민원창구 및 제도 운영	40
■ 고충(긴급·반복·집단)민원 처리기능 강화	44
■ 신뢰받는 민원 대응 체계 구축	48
3. 민원서비스 역량강화 및 편리한 환경조성	53
■ 민원서비스 역량 강화	53
■ 민원공무원 행복플러스 시책 추진	57
■ 안전하고 편리한 민원환경 조성	58
■ 더불어 함께 하는 민원공간 제공	62
III. 행정사항	63

목 표

군민 중심 수요자 맞춤형 민원 서비스 구현

추진
방향

- ▶ 군민의 요구에 부응하는 수요자 중심의 민원서비스 제공
- ▶ 군민이 신뢰할 수 있는 신속하고 공정한 민원처리
- ▶ 전문적인 민원행정을 위한 역량강화 및 시설·환경 조성

추진
과제

① 수요자 중심의 민원서비스 제공

- 군민 중심 맞춤형 서비스 확대
- 디지털 기술 활용 비대면 서비스 확산
- 현장소통 강화 및 소통 채널 확대
- 사회적 배려대상자 포용적 민원서비스 강화

② 신속하고 공정한 민원처리

- 정확한 민원정보 제공 및 처리절차 관리 강화
- 적극행정 민원창구 및 제도 운영
- 고충(긴급·반복·집단)민원 처리기능 강화
- 신뢰받는 민원 대응 체계 구축

③ 민원서비스 역량강화 및 편리한 환경 조성

- 민원서비스 역량 강화
- 민원공무원 행복플러스 시책 추진
- 안전하고 편리한 민원환경 조성
- 더불어 함께 하는 민원공간 제공

2022년 기본지침 달라지는 점

- ◆ **온라인 사용이 가능한 모바일 운전면허증 발급 추진**
 - * 도로교통법령 개정(22121.)으로 서울 서부·대전 면허시험장 시범 발급(127.) 및 전국 시행(7.1.)
- ◆ **제증명 용도별 일괄 발급 및 통합회원관리 등 정부24 서비스 개선**
 - * 온라인 전입신고, 제증명 일괄 신청 및 요금감면 일괄 신청 서비스
 - ** 통합 회원 관리 화면제공·수정 / 회원 1,733만명, 3억806만건 이용('21.12.)
- ◆ **디지털 기술 활용한 모바일 전자증명서 확대 및 이용 활성화**
 - * 발급 종류(306종→330종) 및 금융·보험·통신사 등의 수취 기관 지속적인 확대
- ◆ **국민 생활을 지원하는 생애주기별 원스톱 통합서비스 지속적인 확대**
 - * 행복 출산 등 6종 + 다문화가족, 장애인, 노후생활 및 취업서류 일괄제출 등 4종 확대('22.4.)
- ◆ **민원인 요구에 의한 본인 정보 공동이용 민원 처리 확대**
 - * 가족관계증명서 등 19종 중심, 사회보장 급여 신청 등 199개 사무 우선 적용
- ◆ **민원사무 정비를 통한 정확한 민원정보 제공 및 구비서류 감축**
 - * 『신설민원 사전영향평가 운영』 지침 마련·안내('22.3.), 매년 구비서류 일제 정비
- ◆ **「민원처리법」 개정에 따른 민원 처리 절차 및 제도 개선**
 - * 민원취약계층 방문민원 수수료 감면, 민원공무원 보호 강화, 「전자정부법」 상의 전자적 민원처리 절차 이관·도입, 민원서비스 종합평가 결과 공개 확대, 민원의 날(11.24.) 지정 등
- ◆ **반복 민원에 대한 심의 절차의 실효성 제고**
 - * 반복 민원 처리 절차 개선을 위한 「반복민원 대응지침」 개정·안내('21.6.)
- ◆ **디지털 민원 환경에 소외되지 않도록 취약계층 민원 편의 확대**
 - * 취약계층 전용창구 확대, 국가보조금 맞춤형 안내(보조금24), 수수료 감면 법적근거 마련 등
- ◆ **국민이 믿고 찾을 수 있는 모두가 안전한 민원 환경 조성**
 - * 코로나19 방역, 전 지자체 안전시설(비상벨·CCTV·녹음전화) 및 안전요원 확대, 올바른 민원문화 조성 등
- ◆ **국민이 참여하는 민원·행정 제도 개선 및 우수사례 발굴·선정**
 - * 국민이 직접 발굴하고 온라인 토론 등을 통해 보완 숙성하는 생활밀착형 제도개선 확대
- ◆ **평가 결과 기관별 공개(항목별 포함) 확대, 지표개선 등 실효성 제고**
 - * 민원 취약계층 서비스 확대, 안전한 민원 환경 구축, 구비서류 감축 등

I 추진개요

1. 근거

- 2022년 민원행정 및 제도개선 기본지침(행정안전부)
- 「민원 처리에 관한 법률」 제38조

2. 2022년 민원행정 추진방향

- 수요자 중심의 민원서비스 제공
- 신속하고 공정한 민원처리
- 민원서비스 역량강화 및 편리한 환경 조성

3. 세부추진과제

- 수요자 중심의 민원서비스 제공
 - 군민 중심 맞춤형 서비스 확대
 - ▶ 열린 '1004섬 민원실' 운영
 - ▶ 생활민원 부문 원스톱 서비스 확대
 - ▶ 행정정보 공동이용 활성화
 - ▶ '어디서나 민원처리제' 적극 활용 및 홍보
 - ▶ 미등록 농어가를 위한 1:1 맞춤형 민원서비스 지원
 - 디지털 기술 활용 비대면 서비스 확산

- ▶ 전자증명서 확대 및 이용 활성화
- ▶ 모바일 운전면허증 발급 및 신원확인 활용
- ▶ 무인민원발급기 확대 설치 및 운영
- ▶ 정부24 서비스 이용 편의 확대 및 개선
- ▶ 공공자원 개방·공유 서비스(공유누리) 활성화
- 현장소통 강화 및 소통 채널 확대
 - ▶ 민원행정 혁신방안 및 제도개선 추진계획 의견 수렴
 - ▶ 모두가 소통하는 2022년 군민과의 대화
 - ▶ 군민불편 민원제도의 상시 발굴 및 개선
 - ▶ 군민 소통강화 '스마트 마을행정방송' 시스템 구축
 - ▶ 신안군 주민을 위한 '1004섬 신안군 카카오톡채널' 운영
- 사회적 배려대상자 포용적 민원서비스 강화
 - ▶ 취약계층 대상 민원서비스 접근성 확대
 - ▶ 국가보조금 맞춤형서비스(보조금24)제공
 - ▶ 취약계층 서비스 확대에 따른 대응방안
 - ▶ 영문 장애인증명서 온라인 발급
 - ▶ 무인 자동 증명사진기 운영
 - ▶ 교통약자 여권무료배달 서비스 운영
 - ▶ 외국인주민 민원처리 통역콜 서비스 운영
 - ▶ 농아인을 위한 수어통역서비스 운영
 - ▶ 민원이용 약자를 위한 간편민원(구술대필민원) 확대
 - ▶ '정부24' 외국인 대상 서비스 종합안내
 - ▶ 외국인 주민 생활가이드북 제작 비치

■ 신속하고 공정한 민원처리

○ 정확한 민원정보 제공 및 처리절차 관리 강화

- ▶ 자치법규에 근거한 민원(자치민원) 관리
- ▶ 민원편람 일제정비 및 민원정보 검색 편의 제고
- ▶ 민원처리 절차의 준수
- ▶ 민원접수, 처리상황 확인·점검(민원심사관 지정 운영)
- ▶ 반복·다수인 관련 민원에 대한 관리 강화

○ 적극행정 민원창구 및 제도 운영

- ▶ 원스톱민원창구 설치 및 운영
- ▶ '민원 1회 방문' 상담창구 운영
- ▶ 민원후견인의 지정 및 운영
- ▶ 사전심사청구제 운영
- ▶ 민원조정위원회 운영
- ▶ 민원처리 마일리지제도 운영
- ▶ 영업장 폐업신고 원스톱 서비스

○ 고충(긴급·반복·집단)민원 처리기능 강화

- ▶ 긴급민원 처리체계 확립
- ▶ 고충민원의 책임 있는 처리
- ▶ 고충민원 처리 추진 대책
- ▶ 민원처리 과정의 시정 요구
- ▶ 반복·다수인 관련 민원처리

○ 신뢰받는 민원 대응 체계 구축

- ▶ '하루일과 시작전 친절실천 다짐 시간' 운영
- ▶ 행정서비스헌장 운영 및 민원보상제 이행 철저
- ▶ 민원인 개인정보 보호

■ 민원서비스 역량강화 및 편리한 환경 조성

○ 민원서비스 역량 강화

- ▶ 군민 참여를 통한 수요자 중심의 민원제도 개선
- ▶ 자체 민원제도 혁신방안 마련
- ▶ 군민생활밀접 민원·행정 제도개선 우수사례 발굴·선정
- ▶ 민원공무원 친절추천함 운영으로 군민만족도 피드백
- ▶ 민원담당공무원 교육·훈련·간담회 실시
- ▶ 민원서비스 종합평가 추진

○ 민원공무원 행복플러스 시책 추진

- ▶ 민원공무원 심리치료 프로그램 운영
- ▶ 민원공무원 대상 힐링 프로그램(교육훈련) 시행
- ▶ 민원행정 유공공무원 사기진작 및 인센티브 제공

○ 안전하고 편리한 민원환경 조성

- ▶ 폭언·폭행 등 발생시 엄정 대응
- ▶ 민원실 안전환경 조성
- ▶ 특이민원 대응훈련 실시
- ▶ 민원창구 방역 철저

○ 더불어 함께 하는 민원공간 제공

- ▶ 민원공간 제공
- ▶ 사회적약자 배려창구 운영 및 편의기구 비치

II 분야별 세부 추진계획

1. 수요자 중심의 민원서비스 제공

■ 군민 중심 맞춤형 서비스 확대

① 열린 '1004섬 민원실' 운영

- 군민의 목소리를 군정에 반영하는 군민중심 소통행정 구현에 중점을 두고 '민원실' 조직 운영
 - 찾아오는 민원인을 상대→찾아가는 적극 행정 실천 토대 마련
 - 현장중심의 소통행정 강화 및 각계각층 군민과의 소통채널 확대
 - 사회적약자를 배려하는 인권가치 확산을 위해 '섬마을 인권센터' 신설 및 인권상담실 운영

② 생활민원 부문 원스톱 서비스 확대

- (맘편한 임신) 중앙·지자체에서 제공하는 각종 임신지원 서비스를 한 번에 안내받고 통합하여 신청·제공하는 서비스(' 21. 4. ~)
 - 엽산제, 철분제 등 임신지원물품 제공에 비대면 택배서비스 도입

▶ 맘편한 임신 신청 절차

- (오프라인) 임신부 주소지 읍·면·동 주민센터 또는 보건소 방문 신청
- (온라인) 정부24(gov.kr) 포털에서 신청

신청 방법	신청 확인	결과 확인 및 서비스 제공
<ul style="list-style-type: none"> • 임신부 주소지 읍·면·동 또는 보건소 방문(신분증 지참) • 온라인(정부24)으로 신청 (공동인증서 필요) 	<ul style="list-style-type: none"> • 접수증 수령 • 안내문 확인 	<ul style="list-style-type: none"> • 문자 또는 유선 안내 • (엽산제철분제 등) 우체국 택배로 수령 가능 • 정부24(gov.kr)에서 신청 결과 통합안내

- (행복출산) 중앙·지자체에서 제공하는 각종 출산지원 서비스를 한번에 안내받고 통합하여 신청·제공하는 서비스(' 16년 3월~)
 - 첫 만남 이용권*, 영아 수당** 등 출산지원 서비스 지속 확대
 - * 출생 아동에게 200만원 상당의 바우처 지급

** 만0세~만1세의 아동에게 매월 수당 지급('22년30만원→'23년35만원
→ '24년40만원→'25년50만원)

- 주민센터 방문불편 해소 위한 온라인 출생신고 참여병원, 조산원 확대

* 18개 '18.5월 → 77개 '18.12월 → 107개 '19.10월 → 166개 '20.10월
→ 203개 '21.10월

▶ 행복출산 신청 절차

- (오프라인) 출생자 주민등록주소지 읍·면·동 주민센터 방문 신청
- (온라인) 정부24(gov.kr) 포털에서 신청 (출생신고 후 가능)

신청 방법	신청 확인	결과 확인 및 서비스 제공
<ul style="list-style-type: none"> 출생자 주소지 읍·면·동 방문 (신분증 지참) 온라인(정부24)으로 신청 (공동인증서 필요) 	<ul style="list-style-type: none"> 접수증 수령 안내문 확인 	<ul style="list-style-type: none"> 문자 또는 유선 안내 (전기·가스·지역난방) 차월고지서에 감면 반영 등 정부24(gov.kr)에서 신청 결과 통합안내

< 임신·출산 지원 원스톱 서비스 개요 >

서비스 명	시점	서비스 내용
맘편한 임신 원스톱서비스 ※ '21.4.19. 시행	출산 前 (정부24 또는 주민센터·보건소 신청)	<ul style="list-style-type: none"> ○(전국공통 14종) <ul style="list-style-type: none"> - 통합신청 9종 : 엽산제, 철분제, 맘편한KTX, 에너지바우처, 표준모자보건수첩, 산모신생아 건강관리 지원, 임신출산 진료비 지원(국민행복카드), 임신·출산 진료비 지원(의료급여수급자), 청소년 산모 임신·출산 의료비 지원 - 개별신청 2종 : 난임부부 시술비 지원, 위기임신 전문상담 - 안내 3종 : 고위험 임신부 의료비 지원, 여성장애인 교육지원, 출산 전·후 휴가급여 ○(지자체) : 임신축하선물, 임신부 주차증, 검사비 지원 등(지자체별 상이)
온라인 출생신고 ※ '18.5.8. 시행	출산 (대법원 홈페이지 신청)	<ul style="list-style-type: none"> ○대법원 홈페이지에서 온라인 출생신고 서비스 제공 ※ 단, 온라인 출생신고 참여 병원·조산원에서 출산하고, "개인정보 제3자 제공에 관한 동의서"를 제출한 경우에 한함
행복출산 원스톱서비스 ※ '16.3.31. 시행	출산 後 (정부24 또는 주민센터 신청)	<ul style="list-style-type: none"> ○(전국공통 10종) : 첫만남이용권, 영아수당, 아동수당, 양육수당, 해산급여, 여성장애인출산비용, 저소득층 기저귀·조제분유 지원, 출산가구다자녀 전기료 경감, 다자녀 도시가스료·지역난방료 경감 ○(지자체) : 출산지원금, 출산용품, 모유교실 등(지자체별 상이)

○ (안심상속) 상속인(후견인)이 금융거래, 토지, 건축물, 세금, 자동차 등 사망자(피후견인)의 재산조회를 통합 신청하는 서비스('15년 6월~)

▶ **안심상속 신청 절차**

- 사망자의 주민등록상 주소지 주민센터 등에서 사망신고와 동시에 신청
- 이미 사망신고가 되어 있는 경우, 가까운 주민센터 등을 방문하거나 정부24 (gov.kr)에서 온라인으로 신청 가능 (단, 사망일이 속한 달의 말일부터 6개월 이내)

신청 방법	신청 확인	결과 확인 및 서비스 제공
<ul style="list-style-type: none"> • 가까운 시구, 읍면동 방문 (신분증 지참) • 온라인(정부24)으로 신청 (공동인증서 필요) 	<ul style="list-style-type: none"> • 접수증 수령 • 안내문 확인 	<ul style="list-style-type: none"> • 7~20일 이내 결과 통보 • 토지·건축·자동차·지방세는 방문·문자·우편 중 선택 • 금융·국세·연금 등은 홈페이지 확인

▶ **상속재산조회 목록 현황**

구분	'15.6.30.	'17.8.30.(+3)	'18.9.7.(+2)	'20.10.30.(+3)	'21.10.29.(+2)
내용	①금융 ②국세 ③지방세 ④토지 ⑤자동차 ⑥국민연금	⑦공무원연금 ⑧군인연금 ⑨사학연금	⑩건축물 ⑪건설근로자 퇴직공제금	⑫지방행정공제회 ⑬군인공제회 ⑭과학기술인공제회	⑮교직원공제회 ⑯근로복지공단

○ **(온종일 돌봄) 중앙 및 지자체*에서 제공하는 초등돌봄 서비스를 정부24에서 한 번에 조회·신청 및 결과 확인**

* (중앙) 교육부, 보건복지부, 여성가족부 / (지방) 시도·시군구 지자체

- 신청서식 간소화 및 표준화, 행정정보공동이용을 통한 자격정보 (맞벌이 등) 자동 연계, 위치기반 지도 서비스 제공 등

* ' 20.6월 : 다함께돌봄아동센터(복지부), 방과후아카데미(여가부) →

' 20.12월 : 돌봄교실(교육부) → ' 22.5월(예정) : 학교돌봄터(복지부) 및 지자체돌봄(시도·시군구 지자체)

▶ **온종일 돌봄 신청 절차**

- (온라인) 정부24(gov.kr) 포털(PC 또는 모바일)에서 온라인으로 신청
- PC 또는 모바일 정부24를 통해 처리결과 확인 가능
- ※ 온종일돌봄 원스톱서비스는 온라인으로만 신청 가능하며 개별 초등돌봄 서비스에 대한 오프라인 신청을 희망하는 경우 각 돌봄센터 방문 또는 유선 문의(복지부 사업은 시·군·구청 또는 읍·면·동 주민센터 방문 신청도 가능)

신청 방법	신청 확인	결과 확인 및 서비스 제공
<ul style="list-style-type: none"> • 온라인(정부24)으로 신청 	<ul style="list-style-type: none"> • 정부24 MY GOV 또는 신청인 휴대전화 SMS 	<ul style="list-style-type: none"> • 정부24(gov.kr)에서 신청 결과 통합안내

- (꿈 청소년) 학교 밖 청소년 등 도움이 필요한 청소년을 위한 상담, 분야별 서비스* 통합 안내 및 신청, 시설 위치 찾기 등 서비스 제공('20.12월)
- * 경제적·문화적 지원, 상담, 교육 지원, 학교 밖 청소년, 안전·보건 지원 등

서비스명	서비스 내용
청소년상담	○ 1388청소년사이버상담센터 온라인 상담 연계
내일이룸학교	○ 학교 밖 청소년 직업훈련 프로그램 신청
학교 밖 청소년 종합지원	○ 학교 밖 청소년 교육직업체험보건 지원
학교 밖 청소년 도움센터	○ 학교 밖 청소년 학습상담진로 지원 및 교육참여수당 지급(서울시 지역)
미취학·학업중단 학생 학습지원	○ 의무교육단계 미취학·학업중단 학생 대상 학습프로그램 연계
위기청소년 특별지원	○ 위기청소년에 대한 생활·학업·보건·자립·상담·법률 등 지원
청소년증 재발급	○ 청소년의 신분 확인, 교통문화 시설 등에서의 할인 혜택 등 제공
문화누리카드·스포츠강좌이용권 자격 확인	○ 기초생활수급자, 차상위계층, 한부모가족 등 저소득가정 청소년 대상 문화누리카드 및 스포츠강좌이용권 자격확인 서비스 ※ 신청자격 확인 ⇒ 해당 사이트에서 신청
여성청소년 생리대 바우처 지원	○ 저소득층 여성청소년의 건강한 성장을 위해 생리대 지원
청소년시설	○ 청소년상담복지센터, 청소년지원센터꿈드림, 청소년쉼터, 청소년자립지원관 등 4종에 대한 상세정보 및 지도서비스 제공

※ 신청방법 : 정부24 (gov.kr) > 원스톱서비스 > 꿈청소년에서 원하는 서비스 선택 후 신청

▶ 꿈 청소년 신청 절차

- (온라인) 정부24(gov.kr) 포털(PC 또는 모바일)에서 온라인 신청* 또는 서비스 바로가기 가능 * 상담서비스 및 지원서비스 일부(내일이룸학교, 학교밖청소년 종합지원) 해당
- 서비스 종류에 따라 정부24(PC 또는 모바일) 또는 해당 서비스 주관기관(중앙부처, 교육청) 사이트를 통해 처리결과 확인 가능

신청 방법	신청확인	결과확인 및 서비스제공
<ul style="list-style-type: none"> • 정부24에서 직접 신청 -상담서비스, 지원서비스 일부(내일이룸학교, 학교밖청소년 종합지원,) 	<ul style="list-style-type: none"> •정부24 MY GOV 또는 신청인 휴대전화 SMS 	<ul style="list-style-type: none"> • 정부24(gov.kr)에서 신청 결과 통합안내
<ul style="list-style-type: none"> • 정부24에서 서비스 바로가기를 선택하여 서비스 주관기관에 신청 -지원서비스 일부(학교밖청소년 도움센터, 미취학·학업중단·위기청소년 지원, 청소년증 재발급 여성청소년 생리대 지원 등) 	<ul style="list-style-type: none"> •정부24 MY GOV 또는 신청인 휴대전화 SMS 	<ul style="list-style-type: none"> •서비스 주관기관(교육부, 복지부, 여가부, 서울시교육청) 제공 사이트 또는 신청인 휴대전화, 이메일

⇒ 각 기관 협조사항 : 온종일돌봄·꿈청소년 서비스 홍보

- (온종일 돌봄) 읍·면·동 관할 지역의 학교 내 돌봄* 및 학교 밖 돌봄

**** 시설 현황과 정부24 온라인 신청 방법을 주민에게 적극 홍보**

*** 초등돌봄교실, 학교돌봄터 ** 다함께돌봄, 지역아동센터, 지자체돌봄시설 청소년방과후아카데미**

- (꿈청소년) 학교, 청소년 관련 기관 및 단체에 대상서비스 안내·홍보

○ (전입신고 플러스) 전입신고와 동시에 요금감면대상자*가 별도 서류제출 없이 전기(TV수신료 포함)·가스·지역난방 요금감면을 정부24에서 한 번에 통합신청(‘20.4월)

* 기초생활보장수급자, 차상위계층(한부모가족 포함), 장애인(중증), 국가보훈대상자, 다자녀·대가족·출산가구

▶ 전입신고 플러스 신청 절차

○ (온라인) 정부24(gov.kr) 포털(PC 또는 모바일)에서 온라인으로 신청



* 이용절차: 정부24사이트 또는 정부24 앱 접속 → 간편인증 또는 인증서로그인 → 신청서 작성과 사회적 배려 대상자를 위한 요금감면 일괄신청 동의 체크 → 민원 신청하기 선택

③ 행정정보 공동이용 활성화

○ 행정정보 공동이용이 가능한 경우 구비서류 요구 금지(민원처리법 제10조)

- 공무원 확인사항에 해당하는 행정정보 공동이용 구비서류 정보를 숙지하여 민원인에게 불필요한 구비서류 요구 금지

※ 행정정보 공동이용이 가능한 구비서류정보는 163종(‘21.12월 기준)

- 공무원 확인사항에 해당하는 구비서류정보는 민원인(정보주체)에게 행정정보 공동이용 사전동의를 받은 후 e하나로민원*에서 확인

※ e하나로민원(행정정보공동이용시스템 공동이용업무포털, www.share.go.kr)

- 행정정보 공동이용 활용 및 개인정보 보호 교육 실시 : 6월중

※ 행정정보 공동이용 실무자 및 개인정보를 다루는 사무 업무 담당자 대상

※ 개인정보보호(행정지원과 정보통신담당), 행정정보 공동이용
(민원봉사과)

○ 행정정보 공동이용에 따른 법령(서식포함) 정비 추진 : 수시

- 소관 민원의 구비서류 중 행정정보 공동이용이 가능한 구비서류 정보가 있는 경우 법령 조문 및 민원신청 서식 정비
- 담당공무원이 행정정보 공동이용을 통하여 해당 구비서류 정보를 확인 할수 있는 근거 마련(담당공무원 확인사항, 행정정보 공동이용 동의서란 등)
- 반드시 해당 구비서류 정보(행정정보)의 정보보유 기관에 의견조회 후 반영

※ 가족관계증명서, 혼인관계증명서 등은 반드시 대법원과 협의 필요

○ 민원인 요구에 의한 본인정보 공동이용 민원 처리 절차 추진

- 민원인 본인 신청이 있는 경우 민원접수·처리기관이 행정정보의 보유기관으로부터 구비서류 등을 제공받아 민원 처리
- 민원처리과정에서 본인정보 활용여부를 국민이 결정할 수 있도록 보장
- 민원인이 민원접수·처리기관을 통해 본인정보 공동이용 요구 가능

제10조의2(민원인의 요구에 의한 본인 정보 공동이용) ① 민원인은 . . . 민원을 접수·처리하는 기관을 통하여 행정정보 보유기관의 장에게 본인에 관한 증명서류 또는 구비서류 등의 행정정보(법원의 재판사무·조정사무 및 그 밖에 이와 관련된 사무에 관한 정보는 제외한다)를 본인의 민원 처리에 이용되도록 제공할 것을 요구할 수 있다. 이 경우 민원을 접수·처리하는 기관의 장은 민원인에게 관련 증명서류 또는 구비서류의 제출을 요구할 수 없으며, 행정정보 보유기관의 장으로부터 해당 정보를 제공받아 민원을 처리하여야 한다. (② 이하 생략) - '21.10.21. 시행-

- 민원인 요구에 의한 본인정보 공동이용 서비스 개시

- 민원인이 민원접수기관을 통해 정보보유기관에 본인정보 제공 요구를 하면* ②정보보유기관은 해당정보를 민원처리기관에 바로 제공해야 하고 ③민원처리기관은 해당 정보를 받아 민원 처리

* 민원인은 신분증 또는 지문을 통해 본인임을 증명해야 제공 요구 가능

- 가족관계증명서, 사업자등록증명 등 19종의 행정정보* 중심으로 사회보장급여 신청(변경), 어업경영체 등록 등 199개 민원 우선 적용(‘21.12월 기준)
* 민원인의 요구에 의한 공동이용 대상 본인정보(행정안전부 고시)

- 비대면 자격 확인 서비스(공공요금 할인 대상 확인 서비스) 확대
 - 개념 : 장애인, 기초생활보장수급자, 국가유공자, 지역주민 등 일정 조건에 해당하는 자가 온라인으로 공공서비스 신청 시
 - ※ 신청자 본인의 동의하에 정보연계를 통한 실시간 자격확인으로 별도 서류제출 없이 요금을 감면받을 수 있는 서비스
- (활용범위) 공공시설 이용요금 감면뿐만 아니라 다양한 복지혜택 자격여부 확인에도 활용 가능(스포츠강좌 이용권, 평생교육바우처 등)

< 활 용 사 례 >

- ▶ (활용사례1) 공영주차장 입·출차 시 요금할인 자격확인 후 자동감면
 - ☞ 공영주차장 입·출차 차량의 차량번호 자동인식, 해당차량의 요금감면 차량 여부 즉시 확인 가능(경차, 친환경 차량, 장애인 차량, 국가유공자 차량 등)
- ▶ (활용사례2) 홈페이지를 통한 공공시설(서비스) 이용 신청 시 신청인의 요금감면 자격 여부 확인 후 감면요금 등에 이용
 - ☞ 체육·문화시설, 휴양림, 여성회관(강좌), 캠핑장, 수련시설, 주차장(정기권, 거주자우선주차) 이용 신청 등에 활용 가능

④ ‘어디서나 민원처리제’ 적극 활용 및 홍보

- (주요내용) 민원인 편의를 위해 그 행정기관이 접수·처리해야 할 민원을 국민 가까이에 있는 다른 행정기관 등*을 통해 접수·처리
 - ※ 중앙행정기관과 그 소속기관, 도, 군, 읍·면 등
- (법적근거) 민원처리법 제14조, 시행령 제12조
 - ※ 어디서나 민원처리제 운영지침(행정안전부예규) 참조
- (대상사무) 제증명 129종, 통합폐업신고* 54종, 자격·면허증발급 11종**

* 폐업신고 시, 민원인이 시·군·구(인허가 관청), 세무서(사업자등록 관청)를 각각 방문하지 않고 한곳만 방문하여 한번에 폐업신청

** O2O(Offline to Online) 서비스 구현 : 시군구 방문 신청 후 온라인(정부24) 출력 가능

○ (홍보) 통합폐업신고 대상 업종 및 어디서나 민원홍보 강화

5 미등록 농·어가를 위한 1:1 맞춤형 민원서비스 지원

○ 사업명 : 농·어업경영체 전수등록 추진

○ 목 표 : 농·어업경영체 미등록 농가를 대상으로 등록기준에 적합한 경영체를 발굴, 100% 등록을 추진하여 소득 및 경영안정 도모

○ 추진계획

- 경영체 미등록 현황 정밀조사

• 미등록 사유별로 구분조사 실시

• 민원서류 미구비 등으로 등록하지 못하고 있는 세대 적극 발굴

• 읍면 민원실과 연계하여 1:1 맞춤형으로 서류구비

- 경영체 전수등록 추진

• 전수조사 완료 후 경영체 등록담당 책임자를 지정하여 등록 완료시까지 책임관리

• 민원서류가 미구비되어 등록하지 못하는 사례가 발생하지 않도록 최대한 지원

- 기대효과 : 농·어민수당, 농업직불금 등 각종 농·어업관련 보조사업에 따른 지원금으로 세대소득 증대 및 안정

■ 디지털 기술 활용 비대면 서비스 확산

① 전자증명서 확대 및 이용 활성화

- (주요내용) 각종 증명서·확인서 등을 기관방문 없이 스마트폰에 증명서를 발급받아 행정·공공기관이나 금융 등 민간기관에 제출
- 민원처리 담당자는 민원인이 민원처리를 위해 제출한 전자증명서를 e하나로민원(중앙)* 및 서울시도행정시스템(지자체)에서 확인
* 행정정보공동이용시스템 공동이용업무포털(www.share.go.kr)

<기관 연계 강화>

- 금융권 앱에서도 전자증명서 신청이 가능하도록 연계API 배포('20.11~)
- 정부24, 국세청, 국민연금공단, 인사혁신처, 외교부, 대법원 등 발급기관과 연계 지속 확대('20.12~)

- (서비스현황) 주민등록표 등·초본 등 국민이 많이 찾는 민원 306종이상*
* ①주민등록표등·초본, ②건축물대장, ③운전경력증명서, ④자동차등록원부등·초본, ⑤초중등학교 졸업(예정)증명, ⑥지방세 세목별과세증명, ⑦병적증명서, ⑧예방접종증명, ⑨출입국 사실증명, ⑩지방세 납세 증명 ⑪가족관계증명서 등
- '22년도까지 등록원부 등본·사본(특허청)·기초연금수급자확인서(복지부)·장병휴가증(국방부) 등 330종 이상 확대

<전자증명서 활용 사례>

- ('20. 3월) 공적마스크 대리구매 및 국내선 항공기 탑승
- ('20.11월) 국가유공자·장애인의 박물관·고궁·수목원·영화관 등 이용료 감면 신원확인
- ('21.12월) 민간기관 등 전자증명서 활용기관(농협·신한·국민·우리은행, 미래에셋생명보험, 제이비우리캐피탈, 교보생명, SKT·KT, 토스, 병무청 등 106개 기관)

⇒ (제도확산) 전자증명서 발급제출 및 이용에 관하여 교육 실시, 전자증명서 기관 연계 기능 등 홍보

- ※ 교육자료는 e하나로민원(www.share.go.kr) 로그인 후, 정보센터>자료실>교육자료실에서 다운로드 가능(제도안내·전자증명서 발급·유통시스템 이용 방법 등)

참고 전자증명서 이용 방법

전자문서지갑으로 증명서 발급·제출



1 정부24 등에서 증명서 발급 신청



2 증명서 수령 방법을 "전자문서지갑" 선택



3 전자증명서 수령(발급된 증명서 열람·전송 가능)

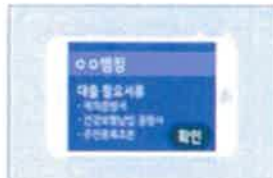


4 제출 기관 선택 후 제출

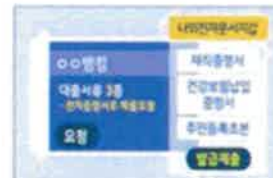
비대면 대출 신청 시 간편제출



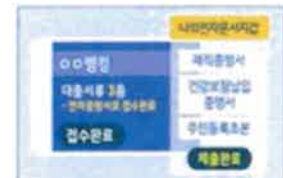
1 banking 앱에서 비대면대출 신청



2 대출 필요서류 확인



3 나의전자문서지갑에서 제출할 전자증명서 확인 후 제출



4 banking 앱에서 대출 신청 부터 증명서 제출까지 한번에

국민 생활의 변화, 이렇게 편리해졌어요.

- 전자증명서로 발급·제출 하여 종이증명서 제출에 따른 불편 해소
- 무방문 온라인 제출로 연간 5천억원 절감 효과 기대

신청



기존 민원서비스 포털(웹)에서 신청
현재 스마트폰으로 신청

발급



기존 종이증명서 출력, 우편 수령
현재 스마트폰 전자문서지갑으로 수령

제출



기존 방문, 우편 제출
현재 스마트폰에서 온라인 제출

② 모바일 운전면허증 발급 및 신원확인 활용

- (배경) 비대면 환경으로의 변화에 불구, 현행 신분증은 오프라인으로 사용이 제한되고, 소지불편, 위변조 위험, 개인정보 노출 등의 문제점 제기
 - ⇒ 온·오프라인 모두에서 신원 및 자격증명 목적으로 다양하게 활용 가능한 모바일 신분증 도입을 추진
 - ※ 디지털 정부혁신 추진계획('19.10월 국무회의) 및 발전계획('20.6월 국무회의), 디지털 뉴딜('20.7월) 핵심과제로서 '모바일 운전면허증' 추진
- (주요내용) '22.1.27일부터 서울서부 운전면허시험장 및 대전 운전면허시험장(소관 경찰서 민원실 포함)에서 **모바일 운전면허증 시범 발급** 개시
 - '22.7월부터는 전국 운전면허시험장 및 경찰서에서 확대 발급 예정

<모바일 운전면허증 시행>

- 서울, 대전 외 지역 거주자도 서울서부·대전 면허시험장을 방문하여 발급 가능
- 법정 운전면허증이므로 시범 발급 지역에 관계 없이 전국 모든 곳에서 사용 가능

- (민원처리) 민원처리 담당자는 민원인이 민원처리를 위해 제출한 모바일 운전면허증을 신원 또는 운전자격 증명수단으로서 인정하여야 함
 - ※ 이동통신사(PASS) 운전면허확인서비스는 도로교통법상의 운전면허증이 아님
 - ⇒ 각 기관은 기관 내 모든 부서, 소속기관 등에서 **모바일 운전면허증 신원확인 업무에 혼선이 없도록 전파 및 자체 교육 철저**
 - 민원처리 담당자는 모바일 운전면허증을 육안확인하거나 검증앱*으로 신원확인
 - ※ 모바일 운전면허증 QR코드를 검증앱으로 촬영 → 검증앱으로 운전면허증 정보 확인
 - 검증앱 이용의 경우, 검증앱을 스마트폰 또는 태블릿에 설치 필요
 - ※ **모바일 운전면허증 관련 민원 등 문의처(헬프데스크 ☎ 1688-0990)**

참고 1 모바일 운전면허증 개념

<모바일 운전면허증>

- (개 념) 도로교통법에 따라 지방경찰청장이 개인 스마트폰에 암호화하여 안전하게 발급·저장하는 운전면허증
- (발 급) 최초발급 시 운전면허시험장 또는 경찰서 민원실에 방문하여 대면 발급, 재 발급시에는 비대면 발급 방법 제공
- (활 용) 소지자가 모바일 운전면허증을 제시하면, 신원확인자는 별도 배포하는 검증앱으로 소지자의 신원정보 진위검증 및 확인
- (개인정보보호) 사용자(신원확인자)가 필요로 하는 최소한의 정보만을 제시할 수 있어 과도한 개인정보 노출 방지

※ 예 : (편의점) 성인여부, (렌터카) 운전면허자격 정보, (공공기관) 주민번호, 성명



참고 2 모바일 운전면허증 신원확인 방법

① 육안 확인

- 운전면허증과 동일한 이미지를 육안으로 확인하되, 위변조 이미지와의 구별을 위해 동적이미지(현재 시간이 초단위로 표시, 배경무늬 움직임) 확인 필요



② 검증앱 활용

- 모바일 운전면허증 정보의 진위확인이 필요한 경우, 스마트폰 또는 태블릿(Wifi 등 연결필요)에 검증앱을 설치하여 검증기능 활용
- 특히, 민원창구 등 잦은 신원확인과 진위확인이 필요한 장소에서는 태블릿과 QR리더기(블루투스 지원 제품) 구비 권장



③ 무인민원발급기 확대 설치 및 운영

○ 무인민원발급기 설치·운영

- 다중이용시설 등에 무인민원발급기를 설치하여 민원인이 쉽게 이용할 수 있도록 편의를 도모코자 운영하는 민원서류 발급창구

○ 무인민원발급기 설치 현황

- 설치대수 : 11대
 - 본 청 : 1대(옥외부스설치)
 - 여객선 터미널 : 6대(지도 송도, 압태 남강, 자은 고교, 안좌 복호, 흑산 예리, 증도 왕바위)
 - 출 장 소 : 4대(압해 매화, 압해 고이, 지도 선도, 도초 우이)
 - ※ 임시 설치 : 압해 가룡선착장, (2022.. 3. 21 ~ 4. 20, 1개월간)
- 발급종수 : 주민등록등·초본, 건축물대장 등 113종(민원사무) 제·증명 발급
- 발급건수('21. 12월말 기준) : 4,727건(702/월평균)

○ 행정사항

- 무인민원발급 창구 보안 및 운영실태 현장점검 추진 : 분기별

④ 「정부24」 서비스이용 편의 확대 및 개선

○ 주민등록표 등·초본 간단 발급 서비스

- 국민이 가장 많이 발급하는 형태를 기본발급 형태로 제공하여 원 클릭(one-click) 발급 서비스 구현
- 개인 인적사항 변경내용, 병역사항 포함 여부 등 개별 기관에서 달리 요구하는 사항을 포함시킬 수 있도록 선택발급 기능 제공

○ 온라인 전입신고 서비스

- 온라인 전입신고 신청 시 어려운 행정용어(합가, 편입 등)를 없애고 쉬운 문답식으로 구성하여 신청 편의 제공
- 세대주 확인 방법을 주민센터 방문 외에 온라인으로 확대
- 복지대상자(기초수급자, 차상위, 장애인), 보훈대상자, 다자녀가족 등에 대한 요금감면을 전입신고와 통합하여 신청할 수 있도록 개선

○ 테마·용도별 한꺼번에 신청할 수 있는 일괄 발급 서비스

- (제증명 일괄신청) 대학(취업), 토지(부동산 매매), 법인(대출) 관련 증명서를 개별 검색 없이 한 화면에서 한꺼번에 신청·발급 가능
 - * 성적·졸업증명 등 대학관련 15종, 토지대장·지적도 등 토지관련 6종, 납세·사업자 등록증명 등 법인 및 개인사업자의 국세 제증명 6종 서비스의 신청 간소화 및 일괄신청 서비스 개발
- (요금감면 일괄신청) 전입신고와 관계없이 사회적 배려대상자가 자격 검증·요금감면 정보를 안내받고 요금감면 일괄 신청 가능
 - * 전기요금/TV수신료(한국전력), 도시가스요금(가스공사), 지역난방비(지역난방공사)

○ 정부24 회원 가입 절차 등 편의성 개선

- (신청화면 단순화) 복잡한 신청화면을 유형에 따라 분리·통합하여 단순화하고 직관적으로 이해할 수 있도록 화면설계
- (항목 간소화) 회원정보 및 연계정보를 활용하여 민원신청 입력 항목을 최소화하고 중복내용 제거 등으로 신청 간소화
- (회원가입 절차 간소화) 필수정보만 입력하면 회원가입 되도록 편의성 강화

현 재

한 화면에서 필수/선택 항목
모두 입력을 완료 해야 회원가입 완료됨

기본정보	✓
고유식별정보 수집 동의	✓
보조금24동의	✓
생활정보동의	✓
공동인증서등록	✓
휴대폰본인확인	✓

개 선

필수정보만 입력하면 회원가입 완료됨
선택항목은 옵션으로 별도화면으로 구성

필수
입력
✓

기본정보 +
고유식별정보
수집동의

선택
항목
✓

보조금24
동의

+

생활정보
동의

공동인증서
등록

+

휴대폰본인
확인

- (개인정보 통합관리) 서비스에 대한 개인정보 동의 현황을 통합관리 할 수 있도록 화면 제공 및 수정(비동의) 기능 추가

현 재

동의 현황 간편하게 확인할 수 없음

생활정보
보조금24

전자지갑
국민비서
마이데이터

회원정보 수정화면에서
확인 가능

동의 했는지 확인할 수 없음

정부24 로그인후
해당 사이트로 이동해야만
확인 가능

개 선

동의 이력 통합관리 화면

정부24에서 동의한 현황 및
수정(비동의)할 수 있도록 기능 추가

참고

정부24 운영 현황

□ 「정부24」란? = '하나로 연결된 정부' + '손끝으로 만나는 정부'

- 부처별로 분산된 행정서비스·정책정보를 국민이 하나의 창구에서 이용할 수 있도록 통합제공하는 모바일 중심의 정부대표 플랫폼
- '17년 통합포털 「정부24」를 구축하고, 행정·공공기관의 주요 서비스·정책정보를 연계하여 수요자 중심의 맞춤형 서비스 제공

□ 제공 서비스

(21년말 기준)

공공 서비스 안내	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 등록 : 88,408개 (수해서비스 83,702개, 비수해서비스 4,706개) ✓ 보조금24혜택 안내 : 7,678개 (맞춤안내 3,745종 포함) ✓ 생애주기 서비스 : 1,542건 ✓ 나의 생활정보서비스 : 67종
신청·조회·발급 서비스	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 발급 서비스 839종(법정민원 735종, 정부서비스 104종) ✓ 신청 서비스 169종 ✓ 신고 서비스(법정민원 115종, 정부서비스 75종) ✓ 조회 서비스(정부서비스 80종, 사실/진위확인 18종, 법정민원 1종)
정책정보 기관정보	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 105개 웹사이트 연계, 167만여건 정보(정책뉴스, 연구보고서, 간행물 등) ✓ 국민소통채널 15개(안전신문고, 국민신문고, 정보공개포털 등) ✓ 국정알림, 지자체 소식 등 260개 사이트 정보수집
모바일	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 법정민원 486종, 정부서비스 259개, 생활정보 67종, 확인서비스 18종

□ 서비스 이용



5 공공자원 개방·공유 서비스(공유누리) 활성화

- (추진배경) 행정·공공기관이 보유한 시설·물품* 등 공공 개방자원을 유희시간에 국민에게 개방하여 국민의 편익 증진 및 공유경제 촉진
 - * 시설(회의실, 강당, 체육시설, 주차장 등), 물품(방역물품, 연구·실험 장비, 생활공구 등)
- (서비스개요) 정부기관의 공공개방자원을 국민이 한번에 검색·예약할 수 있는 공공자원 개방공유 통합플랫폼 「공유누리(eshare.go.kr)」 서비스* 제공
 - * 공유누리 서비스 개통('20.3.~), 참여기관: 469개, 공공개방 자원수 : 38,437개
- (서비스대상) 중앙행정기관, 지자체, 공공기관 등이 보유한 공공개방자원
- (이용대상) 대한민국 국민, 체류 외국인
- (이용시간) 공무원이 사용하지 않는 유희시간으로 주간의 일부 시간대와 야간, 주말이 해당되지만 기관의 여건에 맞게 자율적으로 설정 가능



<공유누리 홈페이지 메일화면>



<공유누리 서비스 체계도>

■ 현장소통 강화 및 소통 채널 확대

① 민원행정 혁신방안 및 제도개선 추진계획 의견 수렴

- 민원조정위원회 안건 상정 심의
 - (안건) 2022년 민원행정 및 제도개선 추진방향에 대한 의견 제시
- 각종 민원정책 수립시 수요자인 군민의견 수렴 창구 마련
 - 국민생각함 의견수렴, 민원메신저 의견 청취

② 모두가 소통하는 2022년 군민과의 대화

- 목적 : 군민과 지역현안 논의 및 건의사항, 민원사항등을 현장에서 소통하고 군정에 적극 반영
 - 일정 : 2022. 3 ~
 - 대상 : 14개 읍면 및 작은섬 등
 - 내용 : 군민과의 소통, 군정 시책사항 설명 및 주요민원현장 방문

③ 군민불편 민원제도의 상시 발굴 및 개선

- 대상분야
 - 민원신청서식의 간소화, 불필요한 제출서류 감축, 민원처리 기준 및 내용의 개선·정비 과제 발굴
- 과제발굴 : 업무 담당별, 연 2회(상·하반기)
- 발굴목표 : 실,과,소,단 및 읍·면별 1건 이상 제출
- 조례 개정, 민원실 운영 개선 등 군 차원에서 조치 가능한 과제는 자체적으로 조치하고, 기타 법령개선 등이 필요한 과제는 행정안전부에 제도개선 건의

④ 군민 소통강화 “스마트 마을행정방송” 시스템 구축

- 목적 : 언제 어디서든 주민에게 신속하게 군정정보를 제공하고 정보 전달력 개선하여 군민 소통 강화
- 내용 : 마을방송을 집전화, 휴대전화, 스마트폰 앱으로 청취가능

- 효과 : 집안에 있으면 들리지 않는 마을방송, 다시듣고 싶어도 들을 수 없는 마을방송을 집전화, 휴대전화, 스마트폰 앱으로 재청취할 수 있어 군민들의 소통 원활

⑤ 신안군 주민을 위한 「1004섬 신안군 카카오톡 채널」 운영

- 대상자 : 신안군민
- 내용 : 신안군민이 알면 유익한 행정민원에 관한 모든 사항
 - 날씨정보, 관광지 보수공사, 법인세 소득세 납입기간 안내
 - 복지, 보건 신청안내 등
 - 문의사항 안내 : 담당자 연락처 기재

■ 사회적 배려대상자 포용적 민원서비스 강화

① 취약계층 대상 민원 서비스 접근성 확대

- (민원상담인 운영) 퇴직 공무원 등을 민원 상담인으로 지정하여 취약계층에 대한 민원서비스 안내·상담 등 지원
- (지역공동체 활용) 거동이 불편한 소외계층을 대상으로 우체국 집배원, 지역봉사단체 등을 활용해 민원서비스 전달체계 다양화
- 주민센터 활용 「정부24」 ‘나의 생활정보’ 안내
 - (주요내용) 도서·산간지역 주민, 고령자 등 정보 취약계층이 주민 센터에 방문하여 요청(동의)하는 경우, 건강연금자동차여권만료일 등 국민생활에 꼭 필요한 생활정보를 공무원이 확인·제공
 - (‘나의 생활정보’ 안내) 연금·여권만료일 등 67종의 생활정보를 ‘공무원 민원처리운영창구(intra.gov.kr)’ 를 통해 제공
 - (신청방법) 방문 민원인(동의) → “공무원 민원처리운영창구(intra.gov.kr) > 나의 생활정보” 접속·조회 → 생활정보 안내·발급
- ※ 8개 범주 총 67종 서비스 : 가족/건강, 세금/미환금금, 연금, 병역, 범칙금/과태료, 자동차, 생활금융, 주택복지

② 국가보조금 맞춤형서비스(보조금 24) 제공

- (주요내용) 국민은 여러 창구나 웹사이트를 방문할 필요없이 중앙부처·지자체가 제공하는 수혜적 공공서비스*(현금·현물 등)를 ‘정부24’ 에서 한 번에 확인·신청

* (’ 21.4) 중앙부처 1,072개 서비스 → (’ 21.12) 지자체 6,774개 서비스 → (’ 22.12) 공공기관·교육청 등 확대

< 국가보조금 맞춤형서비스 개요 >

- ▶ 추진배경 : 사회적 약자가 받을 수 있는 정부 혜택을 알지 못하거나, 생활고를 견디지 못해 극단적인 선택을 하는 안타까운 사례 지속 발생으로 국민 누구나 쉽고 편하게 정부 혜택을 확인할 수 있는 서비스 구축 필요
- ▶ 근거 : 「전자정부법」 제12조의2~4조, 「수혜적 공공서비스 목록관리 및 맞춤 안내에 관한 규정」 (21.11.22, 제2021-78호)

- 소득정보·가구특성 등을 별도로 입력하지 않고 정부가 보유한 연계정보 등을 통해 맞춤안내 제공 및 신청가능
- 디지털약자(노인 등)는 주민센터 방문 이외에 찾아가는 보조금24 서비스를 활용하여 정부24에서 확인·신청한 것과 동일한 서비스 제공
- 맞춤안내 대상을 개인(14세 미만자녀 포함)에서 주민등록상 동일 세대 가족까지 확대 제공

③ 취약계층 서비스 확대에 따른 대응 방안

- 찾아가는 사회배려대상자 민원창구 운영시 ‘나의 생활 정보’, ‘국가보조금 맞춤형 서비스’ 홍보 및 신청서 접수
- 민원창구에 공공서비스 목록 편람 신청서 비치.안내 및 홍보 강화

④ 영문 장애인증명서 온라인 발급

- 장애인의 이용.편의 및 공공서비스의 접근성을 높이기 위해 정부24에서 영문 장애인증명서 온라인발급서비스 제공
- ※ 장애인이 해외 출.입국심사 시 편의제공, 할인혜택, 우선적배려 등을 받을 때 사용

5 무인 자동증명 사진기 운영

- 운영 및 장소 : '16. 06. 03. ~, 민원봉사과 내
- 설치대수 : 1대 [아이포토(i-photo) 1,880(H)×1,350(W)×800(D)mm]
- 발급건수('21. 12월말 기준) : 265건
- 이용요금 : 7,000원(3.5cm × 4.5cm, 6장)
- 계약기간 : 3년, 필요시 계약 연장
- 기대효과 : 여권사진 규격 미달에 따른 재방문으로 인한
민원인의 시간적·경제적 불편 해소

6 교통약자 여권무료배달 서비스 운영

- 장애인, 노약자, 임산부 등 교통약자들이 여권 발급 신청 후 여권을 찾기 위해 도청을 재방문하는 번거로움과 어려움 해소를 위해 우편 배달
- 대상 : 장애인(1~3급), 노인(65세 이상), 임산부 등
- 방법 : 조폐공사에서 여권 도착 즉시 무료 등기우편 배달

7 외국인주민 민원처리 통역콜 서비스 운영

- 청사를 방문해 민원을 신청하는 외국인에게 통역서비스 지원
- 가능언어 : 영어, 베트남어, 필리핀어
- 신청방법 : 1일전 예약신청(061-240-8200)
- 대상자 : 청사르 방문하는 외국인 주민
※ 신안군가족센터 연계 및 활용

8 농아인을 위한 수어통역서비스 운영

- 추진배경 : 청각·언어 장애인 민원접수 시 필답을 이용한 의사소통으로 민원인 불편초래 및 민원내용 파악에 한계
- 대상자 : 농아인(언어 및 청각장애인)
- 추진방법 : 영상스크린폰(seetolk) ↔ 수어통역센터
※ 협조기관 : 신안군수어통역센터(0740-7947-2119)

9 민원이용 약자를 위한 간편민원(구술대필민원) 확대

- 민원인이 담당공무원에게 민원신청 내용을 구술하고 담당 공무원이 작성한 수 신청 접수 처리
- 대상민원 : 40종(토지대장, 건축물대장 열람 및 동본 발급 등)
- 고령자, 장애인, 이주여성 등에 대한 구술대필민원 서비스 제공
- 구술대필 신청 가능 민원 목록 게시 및 추가발굴 : 수시

10 「정부24」 외국인 대상 서비스 종합안내

- 대상 : 취업·결혼·유학 등을 목적으로 장기체류 중인 외국인
- 내용 : 한국 생활에 필요한 온라인 민원생활정보·수혜정보의 통합안내
 - * 체류신고 등 의무적 신고·민원과 교육·상담 등 생활·수혜 정보를 한국어/영어/중국어로 안내

11 외국인 주민 생활가이드북 제작 비치

- 교통·의료·문화시설 등 소개, 외국인등록 및 체류, 취업활동 등 안내
- 민원서식 외국어 번역본 제작 및 비치
 - 민원편람 정부 후 외국어 번역본 제작 및 비치

2. 신속하고 공정한 민원처리

■ 정확한 민원정보 제공 및 처리절차 관리 강화

① 자치법규에 근거한 민원(자치민원) 관리

○ 정확한 민원정보 제공을 위한 ‘자치민원처리기준표’ 도입·운영

▶ 근거 : 「민원 처리에 관한 법률」 제2조(정의*), 제10조(불필요한 서류요구의 금지), 제36조(민원처리기준표의 고시 등), 제37조(민원처리기준표의 조정 등)

* ‘법정민원’의 정의에 자치법규에 근거한 민원 포함

- (목적) 자치민원의 처리기간, 구비서류 등 민원정보 적시 제공 및 지자체별 유사민원의 처리기준 표준안 마련을 통한 대국민서비스 불균형 해소
- (등재기준) 신청건수가 많은 민원, 지자체간 유사·공통민원 우선등재
 - ※ 신청 빈도수 등을 고려하여 자치단체별 등재기준 수립 후 지속등재 추진
- (등재주체) 시도 및 시·군·구가 자체적으로 소관 자치민원 등재 추진
 - ※ 이미 등재된 민원의 변동사항 발생 시 민원정보 수정 등 현행화
- (등재·고시) ‘정부24’ 등재 후 민원처리기준표 고시요청(행안부 법무담당관)
 - * 자치민원 관리·운영에 따른 지침

(행정안전부 민원서비스정책과-1007(2018. 3.26.))호 참고

기관별	담당부서	담당별 역할
행정 안전부	민원제도혁신과	· 자치민원 관리계획 및 지침 운영 · 민원처리기준표 조정 지원 및 점검
	법무담당관	· 민원처리기준표 관보 고시
시·도	민원총괄부서	· 민원처리기준표 작성·고시 총괄 · 민원처리기준표 고시 요청 및 사전영향평가 검토 · 시·군·구간 유사사무 비교 조정, 관리실태 점검
	소관 사업부서	· 신설민원 사전영향평가 실시 및 민원처리기준표 고시문 작성
시·군· 구	민원총괄부서	· 민원처리기준표 고시 요청(시·도), 사전영향평가 검토
	소관 사업부서	· 민원처리기준표 고시문 작성 · 신설 민원 사전영향평가 실시

○ **자치민원 사전영향 평가제 실시**

- 신설 자치민원의 타당성·적정성 등을 점검해 국민 생활에 미치는 영향을 자체 진단하는 ‘사전영향평가제’ 를 도입하여 자율점검

○ **지자체별 구비서류 적정성 자율진단 및 정비**

- 행정정보 공동이용을 통해 담당공무원이 확인할 수 있는 사항은 민원인 제출서류에서 제외하는 등 불필요한 구비서류 정비

○ **민원인이 작성하기 쉽도록 자치민원서식 정비**

- 「행정 효율과 협업 촉진에 관한 규정」 시행규칙 별표 4 서식의 설계기준을 적용하고, 민원업무의 처리흐름도, 처리기간 등 표시
- 민원인의 개인정보를 보호할 수 있도록 설계하고 민원인 작성항목 최소화, 쉬운 용어 사용

② **민원편람 일제정비 및 민원정보 검색 편의 제고**

○ **민원편람 분기별 일제정비를 통한 현행화 추진**

- 법령 제개정 등으로 인한 변경내용 현행화(변경, 신규, 삭제)
 - 민원처리에 따른 개별법령 개정 내용 및 서식 변경
 - 조직개편 등으로 직제명칭 변경 사항
 - 행정정보공동이용에 따른 구비서류 감축으로 인한 서식 변경 등
- 상위법령 및 민원서류 간소화 추진 시 즉시 편람 정비

○ **민원편람 비치 등 민원정보 검색편의 제고**

- 「정부24」를 통한 민원정보 검색 및 군 누리집에 게재된 민원편람 검색이 가능하도록 민원인 전용 컴퓨터 설치

※ 민원의 종류별로 신청서식, 구비서류, 처리주무부서, 경유기관·협의기관, 처리절차, 처리기간, 심사기준, 수수료, 그 밖에 민원에 관한 안내에 필요한 사항을 적시

③ 민원처리 절차의 준수

○ 「민원 처리에 관한 법률」 개정 (※ '22.1.11./7.12.시행)

- 온라인·비대면 시대에 부응하는 민원서비스 기반 조성

- (전자적 민원처리 규정 도입) 민원처리법이 온라인 민원처리에서도 기본법적 역할을 수행할 수 있도록 「전자정부법」 관련 조문 이관 및 법체계 정비(제8조의2, 제10조, 제12조의2, 제13조, 제27조, 제29조)

< 개정조문별 주요내용 >

조 문	개정 내용
제8조의2 신설 (증명서류 또는 구비서류의 전자적 제출)	○ 행정기관이 시스템 등의 제반여건을 갖춘 경우에는 민원인이 전자적으로 증명서류 또는 구비서류를 제출할 수 있도록 규정
제10조 개정 (불필요한 서류요구 금지)	○ 행정기관이 타 기관의 구비서류를 전자적으로 직접 발급확인 가능한 경우, 민원인에게 해당 구비서류를 요구할 수 없도록 규정
제12조의2 신설 (전자민원창구 설치·운영)	○ 행정기관이 전자민원창구를 통하여 민원처리를 할 수 있도록 규정 ○ 전자민원창구가 없는 기관은 통합전자민원창구(정부24)를 통하여 전자적 민원처리를 할 수 있도록 규정
제13조 개정 (민원신청의 편의제공)	○ 행정기관은 민원편의를 위해 인터넷 등에 민원 관련 법령·편람 및 민원처리 기준과 절차 등 민원신청에 필요한 사항을 게시토록 규정
제27조 개정 (처리결과의 통지)	○ 민원인이 동의하거나, 전자적으로 민원을 신청한 경우에는 행정기관이 민원처리 결과를 전자적으로 통지할 수 있도록 규정 ○ 기타민원이거나 통지에 신속을 요하는 경우, 민원인이 요청하는 경우의 통지수단을 구술·전화 외 팩스·이메일·문자 등으로 확대
제29조 개정 (민원수수료 등의 납부방법)	○ 민원인이 민원 수수료를 납부하는 방법으로 정보통신망을 이용한 전자화폐·전자결제 등을 이용할 수 있도록 규정

- (전자증명서 발급) 행정기관의 장이 전자민원창구를 통하여 전자증명서를 발급하고, 발급시 수수료를 감면할 수 있도록 규정(제28조의2)

현 행	개 선
「전자정부법」 제7조, 제9조 해석상 발급	⇒ 「민원처리법」에 법적 근거 명확화

- (민원취약계층 편의제공) 정보격차로 인해 민원서비스 이용에 취약한 계층에 대하여 방문민원 발급 수수료 감면 등 편의 제공(제11조)

현 행	개 선
① 전담창구 설치, 휠체어-돌보기 등 편의제공 ② 장애인, 임산부, 노약자	① 편의제공 + 수수료 감면 가능 ② 기존 대상 + 정보격차로 인한 민원취약계층* * 저소득층·농어민·결혼이민자 등

○ **민원공무원 보호 및 격려를 위한 법적 근거 강화**

- (민원공무원 보호) 민원인의 폭언·폭행*, 목적이 정당하지 않은 반복 민원으로부터 민원 공무원을 보호하기 위한 법률상 근거 마련(제4조)

* 민원인 위법행위 : ('18년) 34,484건 → ('19년) 38,054건 → ('20년) 46,079건 (전년대비 21.1%↑)

현 행	개 선
① 보호의무를 시행령에 근거 ② 선언적 규정	① 보호 의무를 법률에 근거 ② 시행령에 구체적 보호조치 사항* 마련 * 안전장치 설치 및 안전요원 배치, 휴게시간 부여 및 휴게공간 마련, 기관차원의 법적 대응 등

☞ (민원의 날 지정) 민원의 중요성을 고취하고 국민과 민원공무원의 공감대를 형성하기 위한 민원의 날(11.24.)* 지정(제7조의2)

* 11월 24일 : '국민 한 분 한 분에게 24시간 봉사한다.' 는 의미

현 행	개 선
① 「민원행정 및 제도개선 지침」에 근거 ② 「민원공무원의 날(11.24)」 실시('10년~)	① 「민원처리법」에 근거 ② 「민원의 날(11.24)」 전국적 행사 실시

- 민원서비스 품질 제고를 위한 사후관리 제도 보완

• (민원평가 공개 강화) 국민의 알 권리 증진 및 행정의 투명성 제고를 위한 민원 서비스 종합평가 결과 공개 확대 근거 마련(제42조)

현 행	개 선
「민원행정 및 제도개선 지침」에 근거 ※ 행안부 보도자료를 통해 평가등급 공표	「민원처리법」에 근거, 해당기관 홈페이지 게시 ※ 공개사항(평가등급, 항목별 점수 등)은 시행령에서 규정

○ 민원의 신청 및 방법

- 민원의 신청은 문서(전자정부법 상 전자문서 포함)가 원칙(민원처리법 제8조)

* 예외 : 기타민원, 구두로 신청하는 간편민원

- 민원신청 방법(시행령 제5조, 제10조)

- 직접 방문할 필요가 없는 민원은 팩스·인터넷·우편 등으로 신청 가능

○ 민원의 접수

- 민원서류는 민원실에서 민원으로 접수 후 민원문서로 즉시 등록·처리

- 민원실이 설치되어 있지 않은 직속기관, 사업소 등은 처리주무 부서에서 직접 접수(시행령 제6조)

- 법령에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고 부당한 접수 보류·거부·반려 금지 및 불필요한 서류 요구* 금지(민원처리법 제9조, 제10조)

○ 민원 분류 철저

- 민원접수 시 해당 민원의 내용·성격 등을 종합적으로 고려하여 분류

- 일반민원(법정·질의·건의민원)에 해당하지 않으면 고충민원(권익침해·국민불편·국민부담민원)으로 분류하고 기타민원 분류 최소화

* 고충민원, 기타민원에 모두 해당된다고 판단되는 경우 반드시 고충민원으로 분류

< 고충 민원의 요건 >

▶ 부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 제2조제5호

○(주체) 행정기관 등의

○(원인) ① 위법·부당하거나 ② 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함), ③ 불합리한 행정제도로 인하여

○(결과) ① 국민의 권리를 침해하거나 ② 국민에게 불편 또는 ③ 부담을 주는 사항에 관한 민원

○ 민원 문서의 이송 등

- 민원문서의 신속한 이송(민원처리법 제16조)

- 당직근무자가 민원서류를 받는 경우 익일 근무시작 후 지체 없이 민원실로 인계하여 민원접수가 누락되지 않도록 조치
 - * 다른 행정기관 소관의 민원이 접수된 경우, 반려하는 대신 해당 기관으로 지체없이 이송
- 종이 민원서류를 다른 행정기관으로 이송할 경우 스캔 등 전자적 파일형태로 처리기관(부서)에 이송 가능
 - * 전자적 파일로 이송 받은 기관은 이를 원본으로 갈음하여 신속히 처리하고 처리기관에서 원본 요청 시 접수기관은 지체없이 원본 송부
- 타 기관에서 이송 받은 민원에 대해 처리결과를 통지할 경우, 이송 받은 사실도 함께 기재하여 통보
 - * (예시) ‘본 민원은 대통령비서실로부터 이송받은 민원입니다.’
- 구비서류·기재사항 등의 흠결사항은 접수단계부터 즉시 보완 요구, 처리부서에 민원서류 이송 시 보완요구 사실도 함께 통보

○ 민원 처리 기간의 준수

- 부당지연 금지(민원처리법 제6조)

법정처리기간이 남아있거나 민원과 관련 없는 공과금 미납 등을 이유로 민원처리 지연 금지

- 민원 처리기간의 연장(시행령 제21조)

부득이한 사유가 있는 경우 처리기간의 범위에서 1회 연장가능, 민원인의 동의를 얻어 1회 재연장 가능

* 국민신문고를 통한 민원처리의 경우에도 처리기간 연장은 2회까지만 가능

* 처리기간 연장 시, 사유 및 처리완료 예정일을 민원인에게 지체 없이 통지

<민원 처리기간의 계산>

5일 이하 민원	■ 시간 단위로 계산(접수시각 부터), 토요일·공휴일 제외
6일 이상 민원	■ 일(日) 단위로 계산(초일 산입), 토요일·공휴일 제외

<민원종류별 처리기간>

질의민원	■ 법령관련 : 14일 이내	기타민원	■ 즉시(3근무시간 이내)
	■ 단순질의 : 7일 이내		
건의민원	■ 14일 이내	고충민원	■ 7일 이내

○ 민원 문서 보완요구 이행 절차 준수

- 민원문서에 흠이 있는 경우 **상당한 기간***을 정하여 민원인에게 보완 요구(민원처리법 제22조)

* 보완에 필요한 기간을 종합적으로 고려하여 행정기관에서 판단

- 민원인이 보완 시 **보완완료 일자**를 즉시 등록하고, 요구기간 내 미 이행 시 **이유를 구체적으로 명시**하여 반려 가능(시행령 제25조)

※ 주의 : 보완기간이 15일인 상태에서 민원인이 5일 만에 보완을 완료하였음에도 즉시 보완 완료 일자 등록하지 않고 15일이 모두 지나서 완료일자를 지연 등록하여 민원처리기간이 늘어나는 등 잘못된 사례 발생 주의

- **보완요구가 빈번한 민원서류는 별도 목록을 작성하여 민원편람 및 전자민원창구 등에 게시하고 접수 시 확인 철저**

○ 관계기관(부서) 협의 시 신속한 협의 통보

- 처리주무기관(부서)은 처리기간의 범위 내에서 **회신기간을 정하여** 협조기관(부서)에 **협의 요청**(민원처리법 제20조)

- 협의 요청을 받은 기관에서는 **협의기간을 준수**하고 협의가 지연될 경우 그 사유, 처리진행상황, 회신예정일 등을 사전 통보

* 회신기간 연장은 회신기간 범위 내에서 1회 연장 가능

○ 처리 진행 상황 등의 통지

- 민원접수 후 **30일 경과** 또는 민원인 요청 시, **처리진행상황 및 처리예정일** 등을 문서로 통지(시행령 제23조)

* 인터넷 등으로 민원처리 진행상황을 민원인에게 미리 공개하는 경우 생략 가능, 우편통지 시 발송기관 및 발송일자를 정확히 표시

- 이외에도 기관별 실정에 맞게 문자 발송 등 자체 안내서비스 제공

○ 민원 처리결과와의 통지 등

- 처리결과 통지는 문서가 원칙이나, 기타민원의 경우에는 민원인이 요청 또는 동의 시 구술 또는 전화로 통지 가능(법 제27조, 시행령 제29조)
- 단순·반복 업무질의 등 경미한 사항 외에는 1인결재 지양
 - * 서신통지 민원이나 다수인관련 민원 등은 반드시 부서장 이상의 결재를 통해 처리
- 인허가 등 거부 시 표준설명양식 활용(국조실 「적극행정 추진방안」 관련)
- 불허가 사유를 상세히 적시, 친절하고 성의있는 답변 시행
 - ① 법적근거(법률, 시행령, 시행규칙의 해당조항 및 조문내용),
 - ② 불허가 등의 원인이 되는 사실, ③ 권리구제절차 등 적시
- 복합민원의 경우 협조부서의 검토의견, 담당자의 연락처를 민원인에게 안내하여 의사결정과정의 투명성과 책임성 제고
- 거부처분 통지 시 이의신청 등 민원인의 구제절차 고지(법 제27조, 제35조)
- 이의신청 절차, 신청기간 등을 고지하고 이의신청과 별개로 행정심판 또는 행정소송을 제기할 수 있음을 안내
 - * 고충·질의·건의민원 등은 처분이 아니므로 이의신청 대상이 아님
- 개별법에 이의신청 조항이 있는 경우, 민원법이 아닌 개별법에 따른 구제절차를 고지

< 구제절차 고지문 예시 >

거부처분에 대하여 불복이 있는 민원인은 다른 법률에 특별한 규정이 없는 한 「민원 처리에 관한 법률」 제35조에 따라 거부처분을 받은 날로부터 60일 이내에 거부처분을 한 행정기관의 장에게 이의신청을 할 수 있습니다.

또한, 이의신청과는 별도로 거부처분이 있음을 안 날부터 90일 이내에, 처분이 있는 날부터 180일 이내에 「행정심판법」에 의한 행정심판을 제기 할 수 있으며, 거부처분이 있음을 안 날부터 90일 이내에, 처분이 있는 날부터 1년 이내에 「행정소송법」에 의한 행정소송을 제기할 수 있습니다.

참 고 인 · 허가 등 거부 시 표준설명양식

수신자 ○○○ 귀하

제 목 ○○○○ 신청 불허가 알림

1. (인사말) 귀하의 가정에 행복이 가득하기를 기원합니다.
귀사의 무궁한 발전을 기원합니다.

2. (답변 요지) 귀하께서 신청하신 민원(민원명, 접수번호)을 검토한 결과 아래와 같은 이유로 불허가(불가, 불가처리, 불채택 등)되었음을 알려드립니다.

- 신청내용 : 민원인이 신청한 민원의 내용
- 처분결과 : 불허가
- 검토내용

검토부서/ 담당자	검토내용
건축과 ○○○ (연락처)	<ul style="list-style-type: none"> • 법적근거 : (법률, 시행령, 시행규칙의 해당조항, 조문을 상세하게 적시) • 검토내용 : (불허가 등의 원인이 되는 사실, 현황 등을 적시)
농업축산과 ○○○ (연락처)	<ul style="list-style-type: none"> • 법적근거 : (법률, 시행령, 시행규칙의 해당조항, 조문을 상세하게 적시) • 검토내용 : (불허가 등의 원인이 되는 사실, 현황 등을 적시)

3. (구제절차 고지) 거부처분에 불복하는 민원인은 다른 법률에 특별한 규정이 없는 한 「민원 처리에 관한 법률」 제35조에 따라 거부처분을 받은 날부터 60일 이내에 그 행정기관의 장에게 문서로 이의신청을 할 수 있습니다. 또한, 이의신청과는 별도로 거부처분이 있음을 알게 된 날부터 90일 이내에, 처분이 있었던 날부터 180일 이내에 「행정심판법」에 의한 행정심판을 제기할 수 있으며, 거부처분 있음을 안 날부터 90일 이내에, 처분이 있는 날부터 1년 이내에 「행정소송법」에 의한 행정소송을 제기할 수 있습니다.

4. (마무리말) 기타 궁금하신 사항이 있으시면 ○○○과(○○팀, 전화번호)로 문의 주시면 자세히 안내해 드리겠습니다. 감사합니다. 끝.

④ 민원접수, 처리상황 확인·점검(민원심사관 지정운영)

○ 민원처리상황 수시 점검

- 민원처리 상황을 수시로 점검하여 민원인 불편해소, 서비스개선
- 기한내 처리가 어려울 경우 민원인 동의 후 연장할 수 있도록 안내
- 민원처리상황과 운영실태를 매월 1회 이상 확인·점검하고 법령 위반 또는 민원처리 미흡 시 시정조치 등(시행령 제22조)
- 민원처리부에 등재 입력된 자료는 부득이한 경우에 한해서만 결재를 축하여 수정하고 관련 증빙자료는 비치

○ 민원처리 상황 및 운영실태 매월 확인·점검, 분설결과 준수님 보고

- 민원구분별·유형별 접수현황, 불허가 등 내역 점검
- 이송시간, 민원처리기간 단축, 지연시간, 민원처리만족도 등 점검

○ 민원처리 상황 확인·점검결과 문제점에 대한 시정조치 및 향후 대책 수립

⑤ 반복·다수인 관련 민원에 대한 관리 강화

○ 반복민원 판단 및 종결처리 절차 준수

- 반복민원은 해당 민원의 성격, 종전 민원과의 내용적 유사성·관련성 등을 종합적으로 고려하여 판단
- 민원인이 정당한 사유 없이 동일 내용의 민원을 3회 이상 제출한경우, 2회 이상 결과 통지 후에 접수된 민원은 내부결재를 받아 종결 가능
- 기관장의 결재를 받아 종결처리 하되, 기관 실정 및 사안 특성에 따라 기관장의 결재가 어려운 경우 반드시 1·2차 답변의 결재자 보다 차 상급자 이상의 내부결재를 받아 종결

○ 다수인 관련 민원 처리

- 민원인의 진의(眞意) 여부 파악 및 민원내용 변조 방지를 위해 다수인 관련 민원의 연명부는 반드시 원본 제출(민원처리법 제24조)
 - ※ 사본제출 시, 접수를 거부하여서는 안 되고 접수하여 민원에게 보완요구
- 반복 또는 중복되는 다수인 관련 민원 종결 시 민원조정위원회의 심의를 거쳐 종결(시행령 제26조)

■ 적극행정 민원창구 및 제도 운영

① 원스톱민원창구 설치 및 운영

- 민원의 신속처리와 민원 접근성 향상을 위해 원스톱방문 민원창구 설치

<원스톱방문 민원창구 개요>

- (개념) 여러 부서의 인·허가, 등록 등이 동시에 요구되는 복합민원 등을 한 곳에서 신속하게 접수, 처리할 수 있도록 허가전담창구를 설치·운영하는 서비스
- (운영형태) 지자체 여건에 따라 세 가지 유형 중 선택하여 운영

유형	형태
1 유형	민원실과 별도로 인허가 업무 전담부서 설치
2 유형	민원실 내 인허가 업무 전담팀 설치
3 유형	민원실 내 개별부서 소속 인허가 담당 인력 기동 배치

- (법적근거) 민원처리법 제31조(복합민원의 처리), 제32조(민원 1회방문 처리제의 시행) 및 동법 시행령 제35조(복합민원의 처리 방법 및 절차 등)
- 처리절차
 - 민원접수(민원실) → 서류검토(주무부서, 관련부서) → 관련부서 민원실무심의회 → 민원조정위원회 → 기관장 결정 → 처리결과 통보
 - ※ 민원실무심의회 : 처리주무부서의 장이 위원장
 - ※ 민원조정위원회 : 부군수 위원장, 법규 적용의 타당성 여부
- 민원처리 강화계획
 - 복합민원 처리 관련 법령 및 지침 준수
 - 민원 1회 방문 상담창구 설치 운영, 민원후견인제 운영
 - 불허가 등 갈등민원은 민원조정위원회 심의를 거치도록 명문화

② '민원 1회 방문' 상담창구 운영

- (목적)민원처리 시 부서 간 원활한 협조 및 민원인의 불필요한 기관 재방문을 방지하기 위함.

* 기관 내부에서 직접 처리 가능한 자료 확인, 관계부서와의 협조 등의 절차를 담당 직원이 직접 진행하여 불필요한 사유로 인한 민원인의 재방문 방지

○ (운영방식) 민원인 방문시 요구사항을 정확히 파악해 민원 분야별로 민원상담 진행

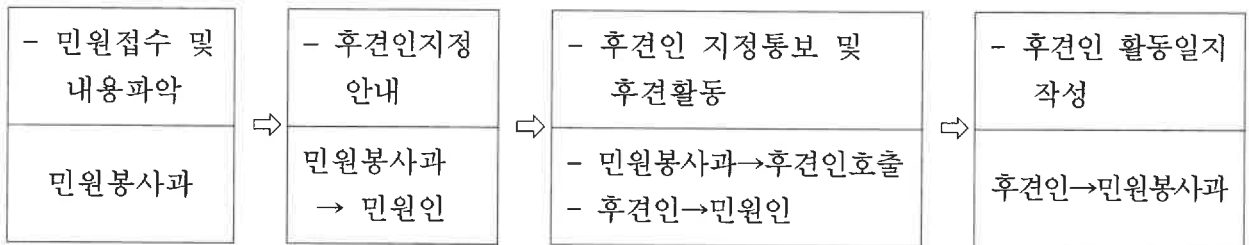
- 일반행정, 위생업소 : 1번창구, 종합민원계
- 세무행정 : 4번창구, 세정계
- 수산민원 : 8번, 9번창구, 수산민원계
- 건축민원 : 7번창구, 건축민원팀
- 자동차민원 : 5번창구, 종합민원계
- 특조법, 도로명주소, 지가 : 2번창구, 토지관리계
- 지적측량, 지적재조사 : 3번창구, 지적민원계, 지적재조사계
- 개발행위, 농지전용, 환경 : 복합민원계

절차	내용	비고
상담접수	민원 1회방문 처리에 관한 안내와 상담편의 제공	민원 1회 방문 상담창구 (원스톱방문 민원창구)
처리부서 지정	소관이 불분명한 민원의 처리주무부서 지정	민원조정위원회
처리·결과통보	처리주무부서 주관으로 민원실무심의회 개최 후 처리결과 통보	민원실무심의회 (민원조정위원회)
이의신청·재심의	민원실무심의회 결과에 대한 재심의	민원조정위원회

③ 민원후견인의 지정 및 운영

- 민원1회방문 처리제의 원활한 운영을 위하여 민원처리에 경험이 많고 문의가 잦은 분야의 직원을 민원후견인으로 지정
- 민원후견인 직위지정 시행
 - 일반행정분야 : 종합민원계, 섬마을인권센터
 - 세무·회계·법무 : 세정계, 경리계, 법무통계계
 - 지역개발 : 도시계획계
 - 경제분야 : 지역경제계
 - 보건분야 : 보건행정계

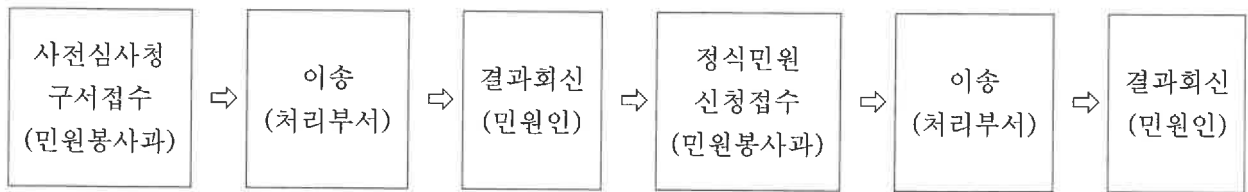
- 복지분야 : 복지기획계
- 여성분야 : 여성정책계
- 민원 후견인의 역할
 - 민원처리방법에 관한 민원인과의 상담
 - 민원실무심의회 및 민원조정위원회에서의 민원인의 진술 등 지원
 - 민원문서 보완 등의 지원
 - 민원처리과정 및 결과 안내 등



4 사전심사청구제 운영

- 경제적으로 많은 비용이 수반되는 민원 등*에 대해 정식으로 민원을 신청하기 전 약식의 사전심사를 청구할 수 있도록 하는 제도
 - * 법정민원 중 정식 신청 시 토지매입 등이 필요하여 민원인에게 경제적으로 많은 비용이 수반되거나, 거부처분 시 민원인에게 상당한 경제적 손실이 발생하는 민원
- 사전심사 대상 민원 정보를 기관홈페이지·민원편람 등에 게재하여 민원인에게 제공할 수 있도록 안내·홍보
- 대상민원 : 10종
 - FTA원산지 등에 대한 사전심사신청
 - FTA원산지 사전심사서 변경적용 유예신청
 - 한-칠레FTA원산지사전심사서변경적용유예신청
 - 한-칠레FTA원산지사전심사서유효기간연장신청
 - 한-칠레FTA원산지사전심사신청
 - 건축허가에 따른 사전심사서
 - 과세가격 결정방법 사전심사신청
 - 과세가격사전심사신청
 - 소요량 사전심사 신청
 - 품목분류사전심사신청

○ 처리절차



○ 사전심사청구 대상민원 신규 발굴 등 심사대상 확대

5 민원조정위원회 운영(법 제34조, 시행령 제38조)

○ (설치목적) 각 기관은 복잡하거나 반복적인 민원 및 장기 미해결 민원 등의 원활한 처리를 위해 민원조정위원회를 설치·운영

* 소관이 불분명 및 부서간 기피하는 민원의 처리주무부서 지정, 거부처분에 대한 이의신청, 장기 미해결 민원, 반복·다수인관련 민원에 대한 해소·방지 대책 등 심의

* 민원조정위원회 운영실적을 민원서비스 종합평가에 반영하고, 평가대상을 기존 시·군·구에서 중앙·광역·기초 및 교육청 전체로 확대

○ (위원회 운영) 외부전문가 및 민원인, 이해관계인 등의 참여로 신뢰 및 투명성 확보

- 구성 : 10명(당연5, 위촉5), ※ 위원장 : 부군수

- 시기 : 수시운영

- 운영 : 이의신청 심의 시 결과의 객관성 및 공정성 확보를 위해 위원의 과반수 이상 외부위원 참여, 민원인 의견진술 기회부여 등

- 의결 : 재적위원 과반수 출석으로 개의, 출석위원 과반수 찬성으로 의결

○ 민원조정위원회 재심의 절차 강화

- 민원조정위원회의 결정을 수용하지 않은 반복민원에 대해 민원조정위원회에서 한 번 더 심의하여 국민의 목소리를 최대한 경청

⑥ 민원처리 마일리지제도 운영

- 민원처리기간을 단축한 민원공무원에게 일수만큼 마일리지를 부여한 후 우수공무원을 포상하는 제도
(「민원처리 마일리지제도 운영지침」, ' 08.6.24., 행자부)
- 대상민원 : 처리기한 5일 이상민원
 - 복합민원, 일반민원, 다수인민원 등
 - 마일리지 운영 : 기본점수 + '가감점'
 - 가감점 : (가점)민원처리 난이도, (감점)기간초과

⑦ 영업장 폐업신고 원스톱 서비스

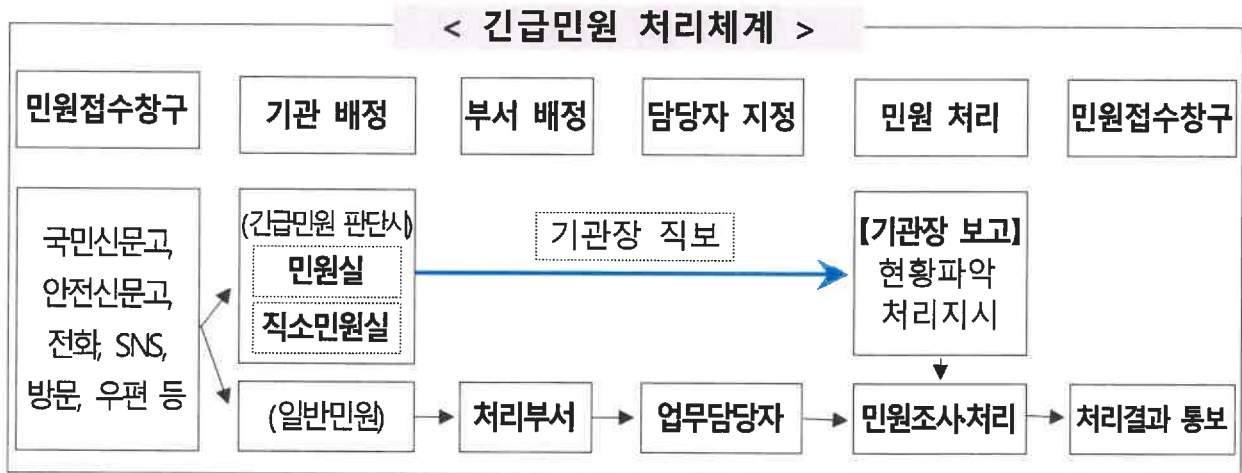
- 민원인이 세무서(사업자 등록청)와 군(인·허가)를 각각 방문해야 하는 민원인의 불편 해소
 - 대상업종 : 49종
 - 신청방법 : 신안군청 민원봉사과 또는 목포세무서
 - 처리절차 : 영업장 소재지 신안군, 세무서중 한곳 접수(민원인)
→ 시스템 입력 후 기관이송(민원실)→폐업신고처리(처리부서)

■ 고충(긴급·반복·집단)민원 처리기능 강화

① 긴급민원 처리체계 확립

- (목적) 국민의 생명·안전과 직결된 긴급한 민원은 기관장에게 직보하는 체계를 구축하여 위급상황 발생 시 신속하게 대응
 - ※ ㅇㅇ면 다세대주택('18.9., 54명 대피, 유치원 붕괴), 가산동 오피스텔(' 18.8., 150명 대피)
- (대상민원) 시설·생활안전 등 위급한 관련 증거가 첨부된 민원*
 - 기타 증거가 없어도 지체없이 대응이 필요한 민원** 포함
 - * 공사현장 등 안전과 관련된 균열 사진 등 사고의 징후, 전문가 의견 등이 첨부된 민원
 - ** 용벽 균형발생 및 붕괴위험, 썩크홀, 산사태 및 하천범람 위험, 누

- 전·감전 위험, 도로파손 등 교통안전, 학교시설 안전 등
- (처리절차) 긴급한 민원으로 판단 시 군수에게 신속하게 보고, 군수가 해당부서에 조사·처리지시
 - 민원실이 아닌 처리부서에서 긴급민원 접수 시에는 민원실로 이송함과 동시에 기관장 직보
 - 기관장 직보와 별도로 일반민원 처리절차도 신속하게 동시 진행
 - * 민원실 → 처리부서 → 담당자 → 민원처리 → 처리결과 통보 등



⇒ 조치계획 : 긴급민원에 대한 대응체계를 구축하고, 민원실 등 담당자에 대한 긴급민원 대응절차 교육 실시

② 고충민원의 책임 있는 처리(시행령 제17조)

- 동일한 내용의 고충민원 (2차 고충민원)의 원 처리부서 이송금지
 - 고충민원은 민원인이 최초 신청한 부서에서 책임 있게 처리하고, 2차 고충민원 제기 시 감사부서 등*에서 조사하여 처리
 - * 반드시 “감사부서” 만을 의미하는 것이 아니라 원 처리부서가 아닌 객관적이고 공정한 부서를 행정기관의 장이 지정
- 민원 처리기관의 감사부서 등을 거친 고충민원은 원 처리기관 이송금지
 - 민원인이 고충민원과 관련하여 지도·감독의 권한이 있는 감독기관에 고충민원 제기 시 원 처리기관의 감사부서 등 조사를 거친 경우 감독기관에서 처리
 - ※ 원 처리기관으로의 이송은 국민 불만 및 반복민원의 원인으로 작용

○ **민원인에게 반드시 설명**

- 민원인과의 **충분한 소통**을 통해 고충민원 처리과정 및 결과에 대한 이해와 공감을 유도하고 신뢰성 확보, 2차·3차 고충민원 예방 도모
- 민원인과 상시 접촉을 통해 민원 처리의 신뢰성 확보 필요

○ **고충민원의 실지조사 기간준수**

- 실지조사기간 **최장 21일**(14일 이내, 필요시 7일 연장)을 준수하여 민원 처리

3 고충민원 처리 추진대책

○ 민원의 집단화 갈등 심화 양상에 대비하고 고충민원처리 역량 증진

○ 고충민원처리관련 부서 추진회의 개최 : 추진대책 전파 및 관심 제고

○ 고충민원 추진상황 정기점검 실시(감사부서) : 분기별

○ 고충민원의 실지조사 기간 준수

- 실지조사 기간제한 규정 실설 : 14일 이내, 필요시 7일 연장
- 실지조사로 인한 고충민원 처리지연 금지

4 민원처리 과정의 시정 요구(시행령 제18조)

▶ (시정요구 대상) ① 처리기간의 경과, ② 부당한 접수거부 또는 반려, ③ 정해진 구비서류 외의 서류 추가 요구

○ (1차 시정요구 시) 민원심사관이 확인하여 부기관장에게 보고 후 민원인에게 처리결과 통지

* 민원처리 과정에 대한 시정요구 시 최초 담당부서가 아닌 부서에서 처리

○ (2차 시정요구 시) 고충민원 처리절차를 준용(감사부서 등에서 처리)

5 반복·다수인 관련 민원 처리

○ 반복민원 판단 및 종결처리

- 반복민원은 해당민원의 성격, 종전 민원과의 내용적 유사성·관련성

등을 종합적으로 고려하여 행정기관에서 판단(법 제23조)

- 민원인이 **정당한 사유*** 없이 동일 내용의 민원을 3회 이상 제출한 경우에는 2회 이상 그 처리결과를 통지하고, 그 후에 접수된 민원은 내부결재를 받아 종결 가능

* (정당한 사유) 행정기관의 중대한 착오 또는 위법·부당성을 객관적으로 증명할 수 있는 새로운 사유가 있거나 사실 또는 법률관계에 변동이 발생하여 그 처리결과가 달라질 것으로 기대할 수 있는 경우 등 동일한 민원을 반복하는 것에 민원인의 귀책사유가 없는 경우

< 유의사항 >

- ▶ 기존 답변내용의 단순복사, 동문서답 등 성의 없는 답변 후에 종결처리하여 국민 불만이 발생하지 않도록 유의

- 기관장의 결재를 받아 종결처리 하되, 기관 실정 및 사안 특성에 따라 기관장의 결재가 어려운 경우 반드시 1·2차 답변의 결재자보다 **차상급자 이상**의 내부결재를 받아 종결

* 각 기관에서는 위임전결규정을 개정하여 반복민원 종결 결재권자 정비

- **최초 종결처리 시 민원인에게** 반복민원 종결처리 되었음을 통지하고 향후 **동일한 내용의 민원에 대해서는 처리결과 회신 없이 종결처리**

* 국민신문고 민원은 반복민원 최초 종결처리 시 문자·메일로 자동으로 통지

< 종결처리 통지문 예시 >

귀하께서 신청하신 민원(민원신청번호)은 2회 이상 처리결과를 이미 통지한 민원으로 민원처리법 제23조 제1항에 따라 종결처리되었음을 알려드립니다.

* 2회 이상 처리결과 통지 민원 : 민원신청번호(신청일)

아울러 이후 제출되는 동일한 내용의 민원에 대해서도 반복민원으로 종결처리될 예정임을 알려드립니다.

제23조(반복 및 중복 민원의 처리) ① 행정기관의 장은 민원인이 동일한 내용의 민원(법정민원을 제외한다. 이하 이 조에서 같다)을 정당한 사유 없이 3회 이상 반복하여 제출한 경우에는 2회 이상 그 처리결과를 통지하고, 그 후에 접수되는 민원에 대하여는 종결처리할 수 있다.

○ 다수인 관련 민원 처리

- 민원인은 진의(眞意) 여부 파악 및 민원내용 변조 방지를 위해 다수인 관련 민원의 연명부는 반드시 원본 제출(법 제24조)
 - * 사본제출 시, 접수를 거부하여서는 안 되고 접수하여 민원인에게 보완요구
- 반복 또는 중복되는 다수인 관련 민원 종결 시 민원조정위원회의 심의를 거쳐 종결(시행령 제26조)
- 행정기관의 장은 다수인관련 민원의 처리상황 분석과 확인을 통한 자체 예방·관리 추진(시행령 제27조)
 - * 사전 행정예고·청문회·공청회 등을 통해 사전예방 등 민원해소 적극 추진

○ 민원조정위원회 심의·조정 활용

- 다수인 관련 민원에 대한 불가처분이나 반복민원으로 종결처리된 민원 중 외부전문가 및 민원인 등의 의견청취가 필요한 사안은 민원조정위원회 개최(연 1회 이상)하여 적극 해소 추진

■ 신뢰받는 민원 대응 체계 구축

① 「하루 일과 시작전 친절실천 다짐 시간」 운영

- (목적) 일과 시작전 마음의 정화를 통한 민원 친절서비스로 군민 만족도 향상
- (운영시기) 매주 화요일 업무시작 전 (08:45 ~ 09:00)
- (운영장소) 민원봉사과 내(민원창구 앞)
- (참여대상) 41명(전직원)
- (운영방법)
 - 민원봉사과 전직원 “일과 시작 전 친절실천 다짐 시간” 운영
 - 담당별 순번제 주관 주제별 친절실천 다짐의 시간 개최 실시

② 행정서비스현장 운영 및 민원 보상제 이행 철저

- (행정서비스현장) 행정서비스 품질 제고를 위해 '98부터 도입·운영
 - (주요내용) 행정서비스의 기준과 내용, 제공방법과 절차, 잘못된 서비스에 대한 시정 및 보상 조치 등 규정
 - (운영체계) 각급기관이 자율적으로 고객과 밀접한 서비스를 선정하여 업무와 고객의 특성에 맞는 서비스 현장 제정·운영
- (민원보상제) 행정착오 및 민원 처리 지연 등에 대한 보상기준을 마련한 기관은 지급 사유 발생 시 보상 이행

③ 민원인 개인정보 보호(법 제7조)

○ 개인정보 관련 규정 준수

- 민원의 내용과 민원인 및 민원의 내용에 포함된 특정인의 개인정보 등이 누설되지 않도록 주의
- 각 기관은 정보보호 실태를 확인·점검하고 정보보호 관련 교육을 연 1회 이상 실시(시행령 제3조)
 - * 개인정보보호 교육은 상반기 내 실시
- 민원실 내 CCTV 설치·운영 시 안내판 설치, 녹음기능 사용 및 임의조작 등 금지(개인정보보호법 제25조)
 - * CCTV 안내판에 설치목적, 촬영범위, 촬영시간, 관리책임자 연락처 등 기재
- 개별 법령의 근거 규정이 있는 경우에 주민등록번호 수집이 가능하므로 법령 근거 없이 주민등록번호 수집 금지

○ 보안관리

- 민원관련 시스템(행정정보공동이용, 주민등록시스템 등)은 반드시 사용권한 있는 자만 사용, PC 보안관리 및 화면보호 등 철저

- 민원실에 민원인들이 사용할 수 있는 문서파쇄기를 설치하고 유출위험 안내문을 부착하여 버려진 민원서류로 인한 개인정보 유출 방지
- **민원인 정보의 제3자 제공 시 유의 사항**
 - 민원인 정보를 제3자에게 제공할 수 있는 법적 근거가 있는지, 근거가 있을 경우에도 민원인의 이익을 부당하게 침해할 우려가 없는지 검토
- **신고성 민원의 신고자 보호 강화**
 - 일반민원이라 하더라도 민원인 인적사항, 피신고자, 공익침해행위 내용 등을 제출하면 신고창구에 관계없이 공익신고에 해당
 - 부패·공익신고에 준하여 비밀보장 준수, 개인정보 보호, 보호·보상 제도안내

< 민원인 정보의 제3자 제공 관련 처리지침 >

■ 민원인 정보의 제3자 제공 시 유의사항

- 「개인정보 보호법」 제18조제2항제2호 '다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우'에 따라 민원인 정보를 제3자에게 제공할 경우 '법률'로 한정되어 있으므로 시행령·시행규칙에만 관련 규정이 있는 경우에는 제2호에 따른 목적 외 이용·제공이 허용되지 않으며,
- 목적 외 이용·제공과 관련하여 '특별한 규정이 있는 경우'에 한하므로, '법령상 의무 이행'과 같은 포괄적으로 규정된 경우도 역시 허용되지 않는다.
- 다만, 법률에 특별한 규정이 있는 경우에도 정보주체 또는 제3자의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있을 때에는 민원인 정보를 제3자에게 제공할 수 없다.

※ 다른 법률의 특별한 규정 사례

- 소득세법 제170조에 따른 세무공무원의 조사, 질문
- 병역법 제81조 제2항에 따른 병무청장의 자료제공 요구
- 부패방지권익위법 제42조 제1항 및 제3항에 따른 국민권익위원회의 자료제출 요청
- 감사원법 제27조에 따른 감사원의 자료 요구
- 국가유공자 등 예우 및 지원에 관한 법률 제77조에 따른 국가보훈처장의 자료제공 요구

(개인정보보호 법령 및 지침·고시 해설 참조)

■ 민원인 개인정보 유출 사례

< OO시 주민지원사업비 민원 사례 >

- (사례 개요) 주민지원사업비 관련 민원에 대해 □□환경청이 OO시의 요청에 따라 내부결재 문서(민원내용과 민원인 정보 포함)를 OO시에 제공하고, OO시는 이를 언론기관에 유출

☞ (문제점) □□환경청과 OO시에서 민원인 동의 없이 개인정보를 유출

< ◇◇구 공사장 소음 관련 민원 사례 >

- (사례 개요) 공사장 소음 문제로 공공기관에 △△업체에 대한 민원을 제기하자, 공공기관 담당자는 △△업체에 원만하게 처리하라고 하며 민원인의 연락처를 제공함

- △△업체에서는 민원인에게 전화를 걸어 민원 취하를 종용함

☞ (문제점) 공공기관 및 민원담당자는 업무로 알게 된 민원인의 성명, 연락처 등의 개인정보를 정당한 사유 없이 피 민원 기관에 제공하여서는 아니됨

< 「신고성 민원」 처리 시 유의사항 >

■ **신고성 민원이 공익·부패신고 요건 등에 해당되는지 확인**

- ※ 공익신고 요건 : ①공익신고자 이름, 주민등록번호, 주소 및 연락처 등 인적사항,
 ②공익침해행위를 하는 자, ③공익침해행위 내용
 ④공익신고의 취지와 이유, ⑤공익침해행위 증거

■ **공익·부패신고 요건에 해당될 경우 유의사항**

구분	유의사항
비밀보장 준수	<ul style="list-style-type: none"> ■ 민원인(신고자)의 개인정보를 피신고인, 피신고기관에 전달하는 등 제3자에게 개인정보 제공 및 누설 금지 ■ 신분공개 부동의 사건을 조사기관이 수사기관에 고발하는 경우 신고자의 성명이나 신고자 유추가능 사항은 반드시 삭제
개인정보 보호	<ul style="list-style-type: none"> ■ 민원인이 민원내용 공유에 동의한 민원은 행정기관 등의 홈페이지를 통해 민원 사례로 제공될 수 있으므로, 민원내용에 개인정보, 고소·고발성 제보 등이 포함된 경우 비공유로 전환 ■ 온나라 등에서 생산한 문서목록은 정보공개시스템에서 자동으로 공개되므로, 민원문서 기안시 제목에 개인정보가 포함되지 않도록 유의 ■ 민원내용 및 민원인 정보가 포함된 출력물의 공람 및 방치 금지
보호·보상 제도안내	<ul style="list-style-type: none"> ■ 「부패방지권익위법」 및 「공익신고자 보호법」에 따라 신고자 보호를 받을 수 있다는 사실 안내 ☞ 신고자에 대한 신변위협, 불이익조치 사실을 알게 된 경우 권익위에 보호조치 신청하도록 적극 안내 ■ 처리결과 통지 시 신고자에게 『보호·보상제도 안내문』을 반드시 제공 ☞ 신고자에 대한 공익신고 보호·보상 제도 안내 의무화('17.10월)

■ **신고자 신분 노출 사례**

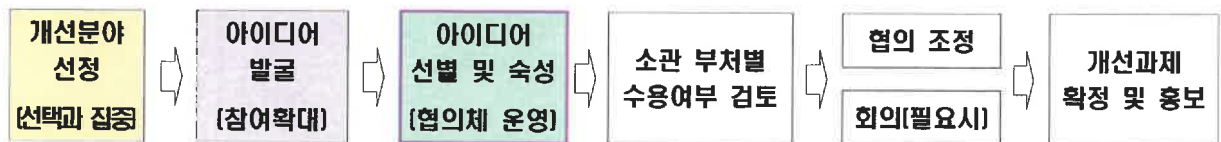
- A기관은 OO업체가 폐수를 방류하고 있다는 주민의 민원 접수 후 해당업체에 전화하여 민원인의 전화번호를 가르쳐 주며 합의를 권고하였고, 민원인은 해당업체로부터 협박을 받는 등 피해를 받음
- 철도공사로 훼손된 토지의 원상복구 민원에 대해 B공단이 민원인의 동의 없이 시공사인 건설업체에 민원인 정보를 제공하였고 민원인은 인권위에 개인정보 관련 진정을 제기
 → 신고성 민원 접수 후 담당자가 공익신고라고 인지하지 못한 채 민원 처리
- C공무원은 어린이집 관련 내부 공익신고 내용을 해당 어린이집 원장에게 누설하였고 해당 어린이집은 제보한 교사를 색출해 해고하였음
 → 공익신고 내용을 누설한 공무원과 신고자에게 불이익조치를 한 어린이집 원장은 「공익신고자 보호법」 위반으로 검찰에 송치되었음

3. 민원서비스 역량강화 및 편리한 환경 조성

■ 민원서비스 역량 강화

① 군민참여를 통한 수요자 중심의 민원제도 개선

- (주요내용) 국민의 일상생활과 직·간접적으로 관련 있는 민원·행정제도
와 공공서비스를 개선하여 국민의 편익 제고
- (추진근거) 민원처리법 제39조 및 동법 시행령 제41조(민원제도의 개선)
- (추진방식) ① 현장 민원공무원이 진의하는 행정기관 발굴*과 ② 대
국민 공모**를 통한 국민 직접발굴 방식에 ③ 민간학계·국책연구기관
등의 심층과제 발굴 방식을 병행하여 추진
 - * '22년 민원서비스종합평가(가점)에 기관별 발굴실적 반영
 - ** 광화문1번가 등 활용
- (추진절차) 개선분야 선정(2월) → 아이디어 발굴(~4월) → 아이
디어 선별·숙성 및 부처 협의·조정(~8월) → 과제 확정(~9월)



- (제도개선 과제 발굴) 각 실과 별로 민원 접수·처리 시 불합리한
제도, 대정부 건의과제, 규제혁신 발굴과제 등 개선 여지가 있는
사항을 종합적으로 검토 후 실과별 1건 이상 발굴 유도

② 자체 민원제도 혁신방안 마련

- 민원상담 안내부터 신청·접수·처리·피드백 등 민원처리 과정 전
반에 대하여 자체 민원제도 개선과제 발굴 및 논의
 - 관계자(민원공무원, 전문가) 간담회, 의견수렴, 현장방문 등 다
양한 절차를 통해 과제발굴
- 발굴과제를 중심으로 민원제도 혁신과제 도출 및 추진

③ 국민생활밀접 민원·행정 제도 개선 우수사례 발굴·선정

- (대상) 민원처리 절차 개선, 반목민원 해소, 맞춤형 민원서비스 제공 등 국민생활과 밀접한 민원제도개선 우수사례 발굴(최근2년이내)
- (선정분야) 국민생활과 밀접한 3~4개 분야*를 선정하여 사례접수
 - 지역특성 반영, 사회적 이슈화, 확장성이 높은 개선 사항 발굴
- (심사절차) 서면심사(1차) →발표대회(2차)→우수사례 행안부 제출
 - 서면심사
 - 심사대상 : 실과소, 읍면에서 제출한 우수사례
 - 심사위원 : 민원조정위원중 위촉(내부위원 2, 외부위원 2)
 - 심사기준 : 창의성(20점), 노력도(30점), 효과성(30점) 확산가능성(20점)
 - 발표대회
 - 일 시 : 추후결정
 - 주요내용 : 1차 심사 우수사례 발표, 특강 등
 - 심사기준 : 발표자의 사례발표와 심사위원 질의응답으로 심사
 - 순위결정 : 서면심사(50%), 발표대회(50%) 최종 순위 결정

④ 민원공무원 친절추천함 운영으로 군민만족도 피드백

- 목적 : 공무원의 친절도를 민원인이 직접 평가해 시정·조치
- 설치장소 : 1개소(민원봉사과 로비)
- 운영방법
 - 민원인을 상대한 민원공무원의 친절 또는 불친절 내용을 작성하여 친절함에 투입
 - 함에 투입된 카드를 정기적으로 분석 후 필요한 조치
- 결과분석 : 연4회(매 분기별) 친절함에 투입된 카드 내용 분석
- 조치계획
 - 친절공무원 : 연말 친절 유공공무원 군수표창 실시
 - 불친절공무원 : 해당직원에게 자체 친절교육 실시

⑤ 민원담당공무원 교육·훈련·간담회 실시

- 민원공무원 민원·친절교육과정(전문·기본·사이버교육 등) 이수 *
국가공무원인재개발원, 지방자치인재개발원, 도 인재개발원 교육과정 적극 활용
- 민원담당공무원 기본·전문교육
 - 교육대상 : 민원봉사과직원
 - 교육내용 : 민원실무, 고충민원 응대방법, 전화친절 필요성 및 예절법 등
- 군수님과 민원담당공무원 간담회 “군수님과 특! 특!”
 - 참석자 : 군수님, 민원담당공무원
 - 기간/횟수 : 추후결정 / 3회
 - ※ 1회 : 원스톱 인허가 민원담당자
 - 2회 : 창구민원 담당자
 - 3회 : 토지관리 및 지적민원담당자
 - 내용 : 민원처리 현황분석, 실태점검, 애로사항 청취, 군수님격려 등

⑥ 민원서비스 종합평가 추진

- (평가목적) 민원 서비스 수준을 체계적·종합적으로 평가하여 수요자 중심의 서비스 제공과 함께 미흡한 민원 처리 관행 개선
 - * (근거) 「정부업무평가 기본법」 제21조(국가위임사무등에 대한 평가), 「민원 처리에 관한 법률」 제42조(확인·점검·평가 등)
 - ** (연혁) 국조실·행안부·권익위 등에서 분산·수행되던 민원평가를 '16부터 통합
- (주요내용)
 - 대상기관 : 306개기관(중앙행정기관 46, 시도 및 시도교육청 34, 시군구 226)

- (평가대상기간) 2021. 9. 1. ~ 2022. 8. 31.
- 평가주체 : 행안부와 권익위가 합동으로 평가
 - * 행안부가 평가전반의 총괄기관으로서 민원행정체제와 법정민원을 평가하고, 국민권익위는 국민신문고 민원과 고충민원을 평가
- 평가방법 : 전문성·공정성을 위해 외부 전문기관에 위탁평가
 - * 평가항목에 따라 서면평가, 설문조사, 현지실사 등 병행
- 평가항목 : 민원행정체제, 민원(법정·국민신문고·고충) 처리실태 및 민원 만족도
- 평가결과 : 중앙, 교육청, 시·도, 시, 군, 구 등 6개 평가군별 등급(5등급) 부여

< 평가등급 부여기준 >

평가등급 (등급비율)	가등급 (10%)	나등급 (20%)	다등급 (40%)	라등급 (20%)	마등급 (10%)
종합순위	상위 10%이내	10%초과 30%이하	30%초과 70%이하	70%초과 90%이하	90%초과

※ 단, 시도교육청과 광역시도는 가등급 각 2개 기관 선정

○ (사후관리)

- 우수기관* 및 노력도 우수기관**은 장관표창 및 재정인센티브(포상금·특교세)를 지급하고, 유공자는 장관표창 수여
 - * (우수기관 선정기준) 평가 총점, 항목별 평가등급 등을 고려하여 선정
 - ** (노력도 우수기관 선정기준) 평가결과, ①전년도 '라마등급' 기관 중 금년 대비 평가등급을 비교하여 민원서비스를 탁월하게 개선한 기관 대상 ②최근 3년간(당해년도 제외) '가~다등급' 1회 이상 기관 제외 ③경합될 경우 평가 총점, 항목별 평가등급 및 최근 3년간 평가등급 등을 고려하여 선정
- 미흡기관 대상 기관방문 컨설팅 및 교육 실시

■ 민원공무원 행복플러스 시책 추진

① 민원공무원 심리치료 프로그램 운영

- 목 적 : 민원 응대 과정에서의 고충을 치유하여 심리적·정서적인 안정을 통해 업무에 전념하고 활기찬 직장생활 영위
- 운영개요 : 심리상담실 운영 및 심리상담 사업
 - 심리상담실
 - 이용대상 : 민원담당직원
 - 방 식 : 전문가 상주 주2회(월~금 09:00~18:00) 상담
 - 설치장소 : 보건소동 1층
 - 주요내용 : 직무 스트레스대인 가족관계 상담, 각종 심리검사 등
 - 심리상담 사업
 - 운영방법 : 근로자 지원프로그램 전문기업에 위탁
 - 출장상담 : 전문 상담사 찾아가 심리치료
 - 온라인상담 : 신안군 심리상담 홈페이지를 운영하여 온라인 심리진단

② 민원공무원 대상 힐링 프로그램(교육훈련) 시행

- 목 적 : 민원담당 공무원들의 심리적 안정과 업무로 인한 스트레스를 해소하여 즐거운 직장생활 영위
- 교육기관 : 전라남도 산림자원연구소 산림치유센터
- 참여대상 : 민원봉사과 직원 42명(파견근무자 포함)
- 운영기간 : 2022년 4월 ~ 6월(5회 운영) *1일 7시간
- 주요내용 : 힐링프로그램(호흡, 명상, 숲걷기, 산림치유 등)

③ 민원행정 유공공무원 사기진작 및 인센티브 제공

○ 제도 개선 및 서비스 향상에 기여한 공무원을 발굴·시상하여 민원공무원의 사기 진작과 민원서비스의 질적 향상 도모

○ 표창개요

- 근 거 : 신안군 포상 조례
- 표창시기 : 수시
- 훈 격 : 신안군수
- 표창인원 : 총 12명
- 표창분야

분 야	표창수	추천기준	추천대상
민원행정발전 유공	3	특별한 공적이 있는 경우	공무원 (공무직 포함)
고충민원처리 유공	3	고충민원 처리 우수자 (국민신문고, 진정민원)	
민원서비스 향상	3	민원처리 기간 단축 우수자	
친절공무원	3	친절공무원 칭찬받은 자	

○ 민원담당 공무원 실적가산점 및 포상휴가 부여

- 격무·고충업무 수행 공무원 1.2차 평가를 거쳐 근무성적평정 시 실적가산점 부여(0.2점)
- 고충민원 등 군민의 입장에서 적극행정 추진 우수 공무원 포상금 및 성과금 최상위등급 부여

■ 안전하고 편리한 민원환경 조성

① 폭언·폭행 등에 대한 엄정 대응

○ 폭언·폭행 등 발생 시 조치사항

- 각 기관은 부서장 책임 하에 신속 대응, 폭언·폭행 등 발생 시 상황에 따라 녹음 또는 녹화, 전화 내역 등의 증거자료 수집

- 민원공무원을 위협한 민원인이 다시 면담을 요청하는 경우에는 **청원경찰** 등의 입회하에 다른 민원공무원이 면담 진행
- 피해공무원을 민원인과 분리, 업무의 일시적 중단 및 휴게시간* 부여
 - * 폭언, 반복민원으로 인한 심적고충시 60분 이내, 특이민원인과 1시간 이상 면담(30분 이상 통화)시 15분 이내
- 민원인의 폭행 등 위법행위에 대해 행정기관이 주체가 되어 고소·고발 등 법적 대응 총괄
 - ※ 기관별 전담대응팀(법무부서)을 지정하여 위법행위 발생 시 법적 대응 총괄
- 피해공무원이 손해배상 청구 등 직접 법적 조치를 취하는 경우에는 수사기관 및 법원에 증거물·증거서류 제출, 법률상담 등 법적지원*
 - * 법무담당부서 및 고문변호사를 활용하고, 시도에서는 산하 시군구의 소송 발생 시 지원

○ **비상시 대응역량 강화를 위한 특이민원 대응 매뉴얼 마련**

- 폭력 등의 비상상황 발생 시 즉시 대응할 수 있도록 민원실 직원 **별 역할**을 사전에 명확히 하고 비상대응팀(반) 구성·운영
 - ※ 민원실·주민센터 등은 경찰서·보안업체 등과 반기별 1회 이상 모의훈련 실시

○ **올바른 민원 문화 조성**

- 폭언·폭행 자제 및 상호존중문화 조성을 위한 포스터 각 기관 민원실(주민센터 포함) 및 홈페이지 게시, 시민단체 협업캠페인 실시
- 각 행정기관의 민원창구 공무원 책상마다 폭언방지 및 상호존중 하는 문화조성 관련 문구 게시

【 인식개선 캠페인 문안(예시) 】

- 지금 통화하는 공무원도 누군가의 소중한 가족입니다.
- 상대방에 대한 존중과 배려를 통해 따뜻한 민원문화 정착해 갑시다
- 막말과 폭력은 민원이 아니라 범죄입니다.

② 민원실 안전환경 조성

- 민원봉사과(읍·면 민원실 포함) 안전한 근무환경 조성
 - 민원봉사과 : 청원경찰(안전요원) 배치, 녹음전화, 비상벨, CCTV, 민원창구 투명칸막이, 직원보호 음성안내 적용
 - 읍·면 : 녹음전화, 비상벨, CCTV, 비상벨, 민원창구 투명칸막이, 직원보호 음성안내 적용
 - ※ 민원봉사과 내 안전요원(청원경찰 또는 방호원 등) 배치
 - ※ 읍면동 주민센터에는 규모·민원빈도 등을 고려하여 안전요원 적극 배치
 - ※ 채용이 곤란한 경우 건장한 남성, 무술유단자 등을 민원안내인으로 활용
 - ※ 민원봉사과 출입문 분리 및 출입제한(스피드게이트차단봉 등 설치), 청원경찰이 방문목적, 위험물 소지여부, 신분확인 후 출입조치
 - ※ 청사 내 주요 출입문, 복도 등에 CCTV 설치, 사각지대 보완
 - ※ 투명가림막 전염병 예방효과 및 민원인의 위법행위로부터 1차적인 보호막 역할

③ 특이민원 대응 훈련 실시

- 비상시 대응역량 강화를 위한 특이민원 대응 매뉴얼 마련
 - 폭력 등의 비상상황 발생 시 즉시 대응할 수 있도록 민원실 직원별 역할을 사전에 명확히 하고 비상대응팀 등을 구성·운영
- 특이민원 대응 경찰 임회하에 훈련실시
 - 민원폭력행위 발생대비 목포경찰서 합동 모의훈련 실시(6월중)

4 민원창구 방역 철저

○ (추진배경) 코로나19 등에 대한 민원창구의 감염 예방 및 차단 활동 등을 통해 안전하고 쾌적한 민원 서비스 환경 조성

○ (점검내용) ‘생활 속 거리두기(민원창구)’ 세부지침 발취 내용 활용

발열 체크	① 열화상카메라 또는 스마트 체온 측정기 등으로 출입자 발열 체크
	② 증상여부(발열, 호흡기 증상 등) 확인 및 관리대장 작성·관리
소독 실시	③ 손 소독제 등 방역물품 비치 (민원접수대, 무인민원발급기, 화장실 등)
	④ 공용 사용 물건(출입구 손잡이 등) 및 표면을 매일 1회 이상 정기적으로 소독작업 실시
	⑤ 민원실·공용공간 등 주 2회 이상 소독, 바닥 청소 시 소독제 사용
민원 응대	⑥ 손 씻기, 기침 예절 등 코로나19 감염증 예방을 위한 위생 수칙 등 각종 홍보물*을 시설 내 주요 장소에 부착
	⑦ 민원창구 투명 가림막 설치(자체 실정) 및 소독
	⑧ 직원 및민원실 출입자 마스크 착용 여부 확인 및 미착용시 1회용 마스크 제공
출입 및 환기 등	⑨ 민원창구(무인민원발급기 포함) 안전거리 안내 표시(2m, 최소 1m), 이동 동선에 따른 대기선 표시
	⑩ 자동문을 개방하거나 출입문 일원화 등 실정에 맞게 방역 대책 시행 (중앙현관을 제외한 출입문 폐쇄 등)
	⑪ 자연 환기 가능한 경우 창문을 상시 열어두고, 2시간 마다 1회 이상 환기
	⑫ 민원실 공간운영 일일 점검표를 작성하여 비치

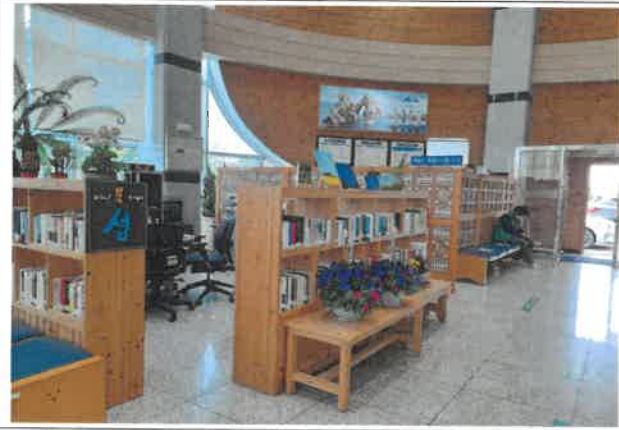
※ 세부 내용은 중앙재난안전대책본부 ‘생활속 거리두기 세부지침’ (수시 개정) 참조

○ 추진계획 : 민원실 공간운영 점검표에 따라 일일 점검 실시 및 읍면 민원실 방역실태 점검

■ 더불어 함께 하는 민원공간 제공

① 민원공간 제공

- (작은도서관 운영) 민원처리 대기시간을 독서하면서 효율적으로 활용할 수 있도록 휴게공간 제공
- (늘푸른민원실 운영) 여유와 힐링이 되는 사계절 꽃이 피어있는 공간 조성



작은도서관



늘푸른민원실

② 사회적약자 배려창구 운영 및 편의기구 비치

- 장애인, 임산부, 노약자 방문 시 우선 처리해 주는 배려 시스템 운영
- 장애인, 임산부, 노약자 등을 위한 편의물품 및 기기비치
 - 민원인용 컴퓨터, 복사기, 팩스기, 전화기, 휴대폰충전기, 스크린폰, 휠체어, 확대경, 보청기, 외국어번역기, 보청기, 문서파쇄기, 정수기, 무료커피자판기, 혈압기, 체중계, 양방향마이크 등



농아인을 위한 영상스크린폰



혈압기 체중계

1. 전 실과소단, 읍면

- 국민생활밀접 민원제도 개선과제 상시 발굴·제출
- 민원제도 개선 우수사례 발표대회 적극 응모
- 정부24, 행정정보공동이용시스템 적극 활용
- 모든 민원서류는 민원실에서 접수한 후 처리
- 불필요한 구비서류 요구 금지 : 행정정보공동이용 적극 활용
- 민원처리기간을 준수하고 민원심사관의 예고·독촉 수령 시 3시간 이내에 처리완료 예정일을 기재한 회신서 제출

2. 행정지원과

- 민원담당공무원 사기진작을 위한 인센티브 적극 반영
 - 민원부서 장기근무 직원 실적 가점 부여, 희망부서 우선 배치
 - 모범·우수 공무원 우선표창 및 포상금 지급 협조
 - 교육, 힐링 프로그램 등을 연간 개인당 7시간 이상 이수

3. 감사부서

- 고충민원처리 철저
- 민원편의 증진 등 적극적 업무 수행에 따른 감사 면책

4. 민원부서

- 민원행정 및 제도개선 종합계획 수립 시행 : '22. 5.
- 분야별 사업 추진 : ' 22. 5. ~
- 추진상황 정기 점검 및 평가 : '22. 6 ~ 9