

종합민원담당관

종합민원담당관 손원철

I. 목표 및 핵심전략

『 상상 더 이상! 』 시민 감동 민원서비스 구현



핵심전략

시민만족행정
친절민원실천

중점 추진과제

- ① 시민 감동 민원처리를 위한 『바로처리팀』 운영
- ② 시민 편의 UP! 『친절 민원서비스』 강화
- ③ 행복하고 따뜻한 『가족관계등록 서비스』

II. 주요 일반현황

□ 직제 및 정·현원

(2023. 1. 2. 기준)

(단위 : 명)

구 분	계	일 반 직						임기제	비고
		소계	5급	6급	7급	8급	9급		
정 원	37	37	1	7	12	9	8		시간선택 4명 (정원 외)
현원	합 계	36	33	1	11	7	7	3	
	소통민원팀	8	8	1	3	2	1	1	
	통합민원팀	5	5		1		2	2	
	민원콜센터팀	6	3		2	1		3	시간선택 3명
	바로처리1팀	4	4		1	1	1	1	
	바로처리2팀	3	3		1	1	1		
	가족관계등록팀	3	3		1	1	1		
	여권민원팀	7	7		2	1	1	3	시간선택 1명

□ 재정현황

○ 예산현황

【단위 : 천원】

2023년 예산액	전년도 예산액	비교증감
2,691,584	1,205,536	1,486,048

※ 읍·면·동의 『생활불편민원(비법정도로 유지·관리 단가계약)』 예산 이체
2023. 1. 1.자 조직개편: 1,647,500천원(금년 예산에 포함)

□ 일반현황

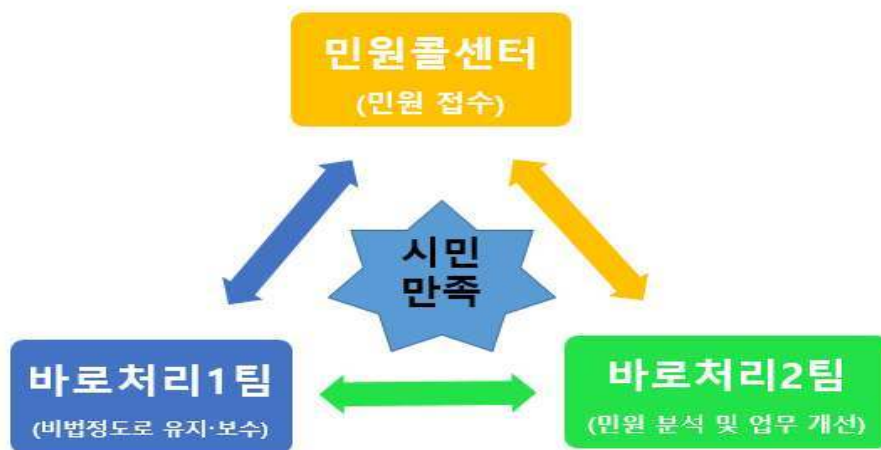
○ 주요업무

연번	팀 명	주 요 업 무
1	소통민원팀	각종 민원 대응 및 보고, 민원조정위원회 및 민원사무분장조정협의회 운영, 다수인 민원 관리, 민원 상담 및 접수 처리(국민신문고 및 법정민원), 청원 및 심의회 운영, 서무, 회계
2	통합민원팀	친절서비스 등 민원시책 추진, 민원서비스 종합평가, 행정서비스 현장 관리 및 민원제도 개선, 주민등록 업무, 통합민원발급
3	민원콜센터팀	생활불편민원 상담 및 접수
4	바로처리1팀	4개 권역별 유지보수 단가계약 및 현장기동반 운영
5	바로처리2팀	비법정도로 민원 총괄 관리 및 민원 분석, 성과 관리
6	가족관계등록	가족관계등록사무 접수, 처리, 법원서류 등록, 신원조회
7	여권민원팀	여권민원 접수·심사·교부

Ⅲ. 2023년 업무추진 방향

□ 시민 감동 민원처리를 위한 『바로처리팀』 운영

- 민원처리 진행과정에 대한 총괄 관리 기능 및 분석 강화
- 시민체감도 향상시키는 일처리 방식으로 업무 개선
- 홍보 확대로 시정에 대한 시민 인식개선 및 신뢰도 향상
- 신속·정확한 생활불편 민원접수 및 처리를 통한 시민만족 구현



□ 시민 편의 UP! 『친절 민원서비스』 강화

- 『시민 편의성 UP시키는 전자정부 민원서비스』 적극 홍보
- 친절마인드 향상을 위한 『직원 민원응대 친절교육』 실시
- 『민원담당공무원 휴대용 보호장비』 도입 및 운영
- 시정안내 및 상담서비스 품질 향상을 위한 콜센터직원 직무교육 실시

□ 행복하고 따뜻한 『가족관계등록 서비스』

- 혼인신고 기념 『포토존』 확대 운영
- 출생신고, 혼인신고 기념 홍보물 배부

IV. 부서별 세부과제(사업)

종합민원담당관

<input type="checkbox"/> 주요 추진과제(사업)	
1.	시민 감동 민원처리를 위한 『바로처리팀』 운영
2.	시민 편의 UP! 『친절 민원서비스』 강화
3.	행복하고 따뜻한 『가족관계등록 서비스』

1

시민 감동 민원처리를 위한 『바로처리팀』 운영

추진목표

- 비법정도로 민원에 대한 시민이 체감·공감할 수 있는 신속한 민원 처리 구현

사업개요

- 시민체감도를 향상시키는 민원 처리 업무 개선



- 비법정도로(마을안길, 골목길 등)의 파손·훼손 등 시민 생활과 밀접한 민원에 대하여 시와 읍·면·동 간 민원 공유 및 협업 체계 구성
- 권역별(4권역) 비법정도로 유지관리 단가계약 체결 및 현장기동반 운영으로 신속하고 적극적 민원 처리 및 처리 기간 단축

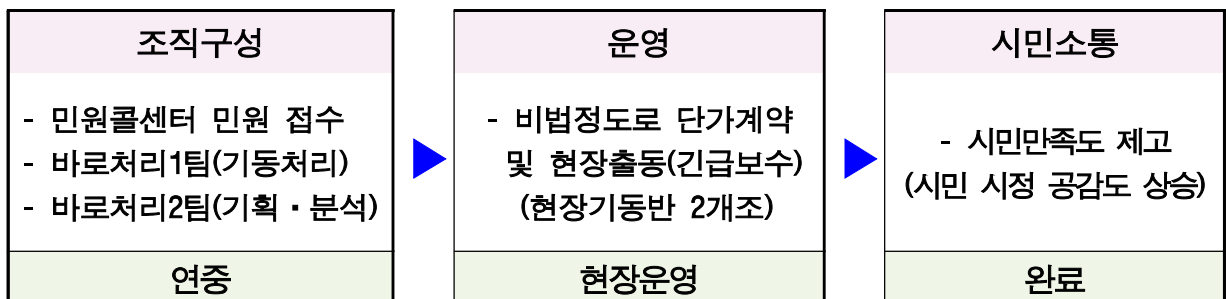
○ 민원처리 진행과정에 대한 총괄 관리 기능 및 분석강화

- 민원 사례 분석을 통한 민원 DB구축 및 빅데이터 자료 통한 **선제적 민원 대응**
- 지역별 민원 사례 분석을 통해 해당 **읍면동과 협업** 체계 구축

○ 시민만족도를 향상시키는 일처리 방식으로 업무개선

- 시민 만족도 조사 및 우수사례 전파로 업무 개선, 시정 공감 및 만족도 제고

추진계획



기대효과

- 생활밀착형 비법정도로 민원의 신속 처리로 시민 만족도 극대화
- 민원 처리 신속성 & 효율성 상승을 통한 시민 공감 시정 구현

2

시민 편의 UP! 『친절 민원서비스』 강화

추진목표

- 시민생활의 편의성을 UP시키는 민원서비스 홍보를 강화하고, 친절 민원서비스 실천으로 시민이 감동하는 민원실 조성

□ 사업개요

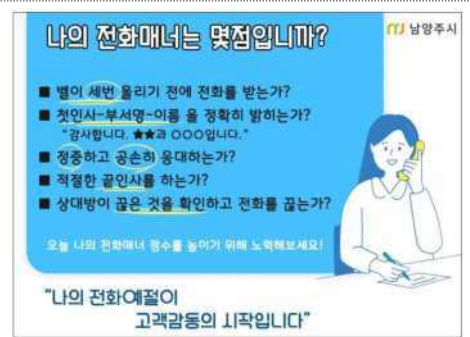
- 친절한 민원서비스 실천 강화 및 민원담당공무원 보호 강화
- 시민의 편의성을 향상시키는 정부 민원서비스 및 시책 홍보 강화

□ 추진계획

- **직원만족을 시민만족으로 『직원 만족 UP!』**
 - ‘휴대용 보호장비 도입 운영’ 으로 민원담당공무원 보호 강화
 - 민원담당자 감성보호를 위한 ‘신바람 힐링 워크숍’ 분기별 실시
 - 월요일의 친절다짐 ‘한컷 전직원 친절교육’ 연중 실시



공무원증 케이스형 녹음기



- **우리시만의 특화된 시민 홍보 『시민 만족 UP!』**

- ‘전자정부 민원’ & ‘우리시 생활정보’ 를 『통합 QR 홍보물(전단지)』로 제작 365일 집중홍보

『찍어보세요 QR, 365일 도움되는 남양주 민원정보』

전자정부 민원서비스		우리시 생활정보	
① 정부24 (홈페이지 · 앱) ※ 등 · 초본 무료발급 등		③ 남양주시 생활가이드	
② 주민등록증 모바일 확인서비스 (정부24앱 · PASS앱)		④ 남양주시 무인민원발급기 안내	

□ 기대효과

- 직원 사기진작 및 감성 보호로 일할 맛 나는 직장 분위기 조성
- 편의성을 높이는 친절한 민원서비스 실천으로 시민만족도 향상

3

행복하고 따뜻한 『가족관계등록 서비스』

추진목표

- 행복하고 따뜻한 시정 이미지 및 가족관계등록 서비스 만족도 제고

□ 사업개요

○ 사업내용

- 혼인신고 기념 『포토존』 확대 운영
- 우리시 홍보물(기념품) 배부
- 소통하는 가족관계 만들기

- 소요예산 : 85,000천원(국비 100%)



□ 추진계획

혼인신고 축하	<ul style="list-style-type: none"> ○ (현재) 종합민원실 혼인신고 축하 포토존 운영 ○ (내용) 읍면 혼인신고 포토존 확대 운영을 통한 혼인가정 축하 분위기 조성
우리시 알리기	<ul style="list-style-type: none"> ○ (대상) 출생신고 전 남양주시에 부 또는 모가 거주 ○ (내용) 출생신고 시 홍보물 제공(기저귀 제공) ○ (대상) 혼인신고 전 남양주시에 남편 또는 처가 거주 ○ (내용) 혼인신고 시 태극기 제공
소통하는 가족관계 만들기	<ul style="list-style-type: none"> ○ (대상) 읍면동 가족관계 담당자 30여명 ○ (내용) 가족관계등록 관련 교육, 질의사항, 토론 및 힐링프로그램

□ 기대효과

- 출생신고 및 혼인신고를 마친 가족에게 소중한 장소로 남양주시가 기억될 수 있도록 하여 시정 이미지 제고 및 혼인 분위기 조성
- 소통하는 가족관계등록 담당자 역량 강화 교육으로 민원 서비스 만족도 향상