민원행정서비스 중·장기 추진계획

광 양 시
민 원 지 적 과

-소통과 열린행정 구현을 위한 -

민원행정서비스 중·장기 추진계획

장기적인 시민 체감형 민원제도 개선과 서비스 역량강화로 시민과 소통하는 열린행정을 구현하여 행복한 도시 광양에 부응하는 창조적 민원행정서비스를 제공하고자 함.

Ⅰ 추진배경 및 목표

1 추진배경

❑ 행정수요가 급증함에 따라 민원업무 과다로 민원 서비스의 품질 및 민원정책업무 수행의 집중도 저하

❑ 고객중심의 민원행정서비스 개선을 통하여 민원발생을 근원적으로 해소하고 민원업무 집중도 향상을 위한 민원서비스 관리체계 정비 필요

2 정성적 목표

❑ 고품질의 민원서비스 혁신을 통한 선진 민원행정 실현

❑ 스마트 민원행정서비스 구축을 통한 소통하는 투명한 행정 구현

3 정량적 목표

❑ 민원행정서비스 우수기관 관련지표 800점이상 달성으로 인증

❑ 안전행정부 주관 고객만족도 90점 이상 달성

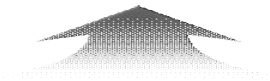
❑ 지속적인 제도개선 발굴로 안전행정부 우수사례 선정

Ⅱ 추진방향 및 중점과제

목표

시민 중심의 맞춤형 서비스를 위한

창 조 적 민 원 행 정 구 현



추진 방향 및 중점 과제

1 편안하고 신속한 맞춤형 민원서비스 제공

① 시민 편의를 위한 민원서비스 확대
② 사회적 취약계층을 위한 맞춤형 민원서비스 강화
③ 무인민원발급 창구 활성화 및 보안 강화
④ 스마트 행정서비스 강화

2 공정한 민원처리를 위한 기준과 제도 마련

① 인·허가 민원처리 개선
② 민원불편 발생 사전적 관리
③ 민원인 권익보호 강화

3 지속가능한 성과 창출을 위한 민원행정 기반 강화

① 민원행정서비스 수준 향상
② 법정민원사무 시민 안내체계 강화
③ 민원공무원 역량 강화

Ⅲ 세부 추진계획

1 편안하고 신속한 맞춤형 민원서비스 제공

1. 시민 편의를 위한 민원서비스 확대

□ 근무시간 이후 30분 연장 제증명 발급

○ 시행시기 : 2014. ~ 계속

○ 대 상 : 3개창구 3명(통합제증명 1, 팩스 1, 여권 1)

○ 발급사무 : 주민등록 등・초본 등 30종

○ 근무방식 : 유연(탄력)근무

- 탄력근무자 : 3명

⇒ 근무일 08시 30분까지 출근 민원처리 후 17시30분 퇴근

- 비탄력근무자 : 3명(근무일 정상근무로 유연근무자 공백해소)

□ 민원수수료 신용카드 결제 활성화

○ 시행시기 : 2013. 5월 ~ 계속

○ 대 상 : 본청, 각 동주민센터

○ 주요내용

- 신용카드 및 체크카드 결제
- 결제한도는 제한없음(1천원 미만 소액결제 가능)
- 카드수수료의 최적요율(2.5% 이내) 확보

○ 소요예산 : 4,500천원

□ 부동산 종합공부시스템 운영

○ 시행시기 : 2014. 1월 ~ 계속

○ 대상민원 : 18종 공부 → 1종 부동산 종합공부

○ 내 용

- 18종 공부를 1개 공부로 통합발급 : 지적공부+건축물대장+등기부등본 등
- 부동산을 공간정보상에서 종합적으로 확인
- 부동산과 관련된 위험을 사전에 예방하여 합리적인 자산관리 가능

○ 소요예산 : 12,000천원

□ 민원처리 단계별(접수・중간・완료) 알리미 서비스

○ 시행시기 : 2012. 10월 ~ 계속

○ 대　　상 : 유기한 접수 민원

○ 주요내용

- 서류접수, 중간결과, 처리결과 3단계로 문자안내서비스
- 알리미 문자발송 시스템 활용

○ 소요예산 : 3,000천원

□ 농촌마을 주민을 위한 통합방문 민원실 운영

○ 시행시기 : 2009. ~ 계속

○ 장　　소 : 마을회관 및 경모정, 보건지소 등

○ 운영인원 : 3명

○ 내　　용 : 건축・지적분야 민원처리/제증명 신청 및 배달 등

□ 민원실내 미니 북카페(Book Cafe) 운영

○ 시행시기 : 2010. ~ 계속

○ 장　　소 : 민원지적과 내

○ 내　　용

- 주민 여가활용과 지식・정보교류의 공간으로 운영
- 문예도서관사업소, 지역유지 기증 및 주요 신간 구입비치
- 각종 도서, 신문, 잡지 등

○ 소요예산 : 7,000천원

□ 내 집에서 인터넷으로 인・허가증 발급

○ 시행시기 : 2016. ~ 계속

○ 운영대상 : 인・허가 민원 524종

○ 내　용

- 시청을 방문하지 않고 안방에서 인・허가 민원을 신청, 발급, 교부할 수 있는 원스톱 시스템 구축
- 일반민원 온라인신청서비스(현수막예약, 대형폐기물처리 등)
- 전자민원창구, 상담민원, 신고민원서비스 제공

○ 소요예산 : 150,000천원

2. 사회적 취약계층을 위한 맞춤형 민원서비스 강화

□ **임산부・장애인・노약자 전담창구 설치**

○ 시행시기 : 2012. 1월 ~ 계속

○ 전담창구 : 통합제증명 6번 창구

○ 주요내용 : 임산부, 장애인, 노약자는 대기 순서와 상관없이 우선 민원처리

□ **다문화가정 및 외국인 등을 위한 외국어전용 민원신청 서식 비치**

○ 시행시기 : 2013. 1월 ~ 계속

○ 대 상 : 4개국어(영어, 중국어, 일어, 베트남어)

○ 장 소 : 시청 민원지적과 민원실내

○ 주요내용 : 외국어전용 민원신청 서식 제공으로 급증하는 다문화 가정 및 외국어에 대한 민원 편의제공

□ **시각장애인 민원업무안내 책자 비치**

○ 시행시기 : 2013. ~ 계속

○ 수 량 : 5부

○ 내 용 : 각종 민원처리 절차 및 민원편의 시책 등 수록

□ **교통약자 여권민원 무료택배제 운영**

○ 시행시기 : 2010. ~ 계속

○ 대 상 : 65세이상 노약자

○ 방 법 : 여권신청시 등기이용신청서 제출

○ 주요내용 : 무료택배를 희망하는 65세이상 노약자 무료택배제 운영

○ 소요예산 : 3,000천원

□ **현장 중심의 창업・기업민원 처리절차 개선**

○ 시행시기 : 2015. ~ 계속

○ 내 용

- 기업민원의 One-Stop 해결을 위한 인・허가 전담부서 설치
- 종합민원실, 허가민원과를 설치하여 환경, 산림, 건축민원 통합

3. 무인민원발급창구 활성화 및 보안 강화

□ 무인민원발급기 운영 현황 : 13개소 15대

설치 장소	수량	운영요일	운영시간	위 치	비 고
시청 민원실	1	연중무휴	06:00-24:00	민원실 좌측 출입구	
2청사 민원실	1	연중무휴	08:30-23:50	민원실 내	
광양읍사무소	2	연중무휴	06:00-24:00	민원실 입구	
봉강면사무소	1	평일	08:30-18:00	민원실 내	
옥룡면사무소	1	평일	08:30-18:00	민원실 내	
옥곡면사무소	1	평일	08:30-18:00	민원실 내	
진상면사무소	1	평일	08:30-18:00	민원실 내	
진월면사무소	1	평일	08:30-18:00	민원실 내	
중마동사무소	2	연중무휴	06:00-24:00	민원실 입구	
광영동사무소	1	평일	08:30-18:00	민원실 입구	
금호동주민센터	1	평일	08:30-21:00	주민센터 내	
		토요일	09:00-18:00		
태인동사무소	1	평일	08:30-18:00	민원실 내	
홈플러스	1	연중무휴	10:00-22:00	매장 내	

□ 시민 편의를 위한 「무인 민원발급기」 확대 운영

〔관공서〕

○ 시행시기 : 2014. 1월

○ 설치장소 : 광양읍, 골약동, 다압면

○ 설치대수 : 3대

○ 주요민원 : 주민등록등・초본외 58종

○ 소요예산 : 66,000천원

〔다중이용시설〕

○ 시행시기 : 2016. ~

○ 설치장소 : 농협하나로마트, 은행 등

○ 설치대수 : 3대

○ 주요민원 : 주민등록등・초본외 58종

○ 소요예산 : 66,000천원

□ 무인민원발급기 유지관리 및 보안 강화

○ 정기점검 : 연2회

○ 점검대수 : 15대

○ 점검내용

▸ 물리적 시설 보안(7개항목)

- 기기의 전면, 후면부 등의 시건장치 및 상태의 안전 여부
- 전원코드 및 LAN선 등의 외부 접근 차단 여부 등

▸ 시스템 보안(13개항목)

- PMS(Patch Management System)정상 작동 여부
- 무인민원발급창구 운영체제에 대한 보안 업데이트 적용 여부
- 바이러스 및 웜의 대비를 위한 백신 프로그램 설치 및 업데이트 여부
- 인터넷(ADSL)으로 연결된 무인민원발급창구의 보안 운영 상태

○ 소요예산 : 43,000천원

□ **추진계획**

○ 운영환경 전환(Win XP → Win7,8 OS업그레이드) : 2014. 2월

○ 무인민원발급기 이용 지속 홍보 : 시홈페이지, 현수막 등

○ 오류 등 고장 발생시 민원불편 최소화 : 즉시

4. 스마트 행정서비스 강화

□ **민원안내 터치스크린 운영**

○ 시행시기 : 2014. ~ 계속

○ 설치장소 : 민원지적과 내

○ 주요내용

- 시정홍보 및 청사안내
- 민원처리절차, 민원사무편람
- 민원시책 홍보 등

○ 소요예산 : 22,000천원

□ **민원트위터 상담서비스**

○ 시행시기 : 2013. 5월 ~ 계속

○ 트위터 개설 : 기존 트위터 Gwangyangsi 활용

○ 주요내용

- 민원처리 절차, 증빙서류, 발급민원 안내
- 민원창구 담당자별 해당업무 관련 실시간 상담

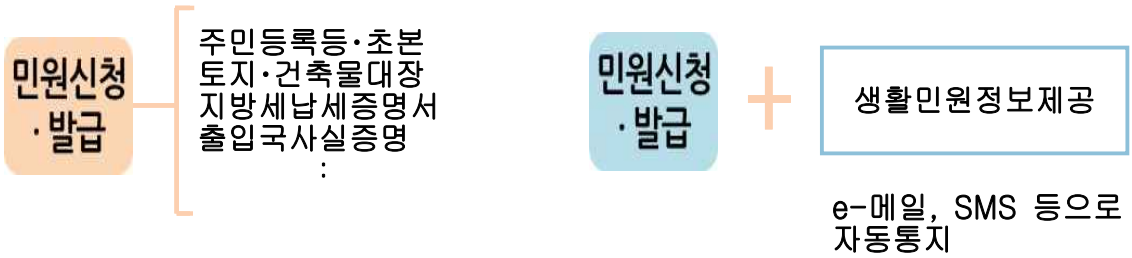
□ 「민원24」 고도화를 통한 통합생활민원정보 제공

○ 시행시기 : 2016. ~ 계속

○ 주요내용

- 개인별 다양한 생활민원정보를 하나의 창구에서 통합안내

<현재> - - - - - - - - - - - - - - - - → <달라질 모습>



□ 민원서류의 「음성제공 서비스」 운영

○ 시행시기 : 2015. ~ 계속

○ 대상민원 : 17종(건축물대장, 세목별 과세증명서 등)

○ 주요내용

- 시각장애인·다문화가정 등의 민원서류 음성제공 서비스
- 대상 민원서식 발급시 음성인식변환용 2차원 바코드 출력
- 보이스바코드리더기 또는 스마트 폰을 통한 음성서비스 제공

○ 소요예산 : 3,000천원

2 공정한 민원처리를 위한 기준과 제도 마련

1. 인·허가 민원처리 개선

□ 실무종합심의회의 내실 운영

○ 시행시기 : 2014 ~ 계속

○ 운영방법

- 심의회 개최시기를 특정요일·시간으로 사전지정, 운영 정례화
- 민원지적과에서 관련부서 담당자에게 심의회 개최일시, 장소,

안건 등을 일괄통보하고 주관·운영은 처리주무부서에서 실시

- 신속한 민원처리를 위해 회의 참석자에게 전결권 적극 부여

□ **민원 1회방문 상담창구 운영**

○ 시행시기 : 2012 ~ 계속

○ 상담창구 : 유기한민원 접수 1번 창구

○ 내　　용

- 기관 내부에서 할 수 있는 자료의 확인
- 관계기관 또는 부서와의 협조 등 안내 및 상담

□ **유기한 민원 후견인제 운영**

○ 시행시기 : 2013 ~ 계속

○ 구　　성 : 시청 6급 공무원중 37개부서 37명으로 구성

○ 역　　할

- 민원처리방법에 관한 민원인과의 상담
- 실무종합심의회 및 민원조정위원회에서의 민원인 지원
- 민원서류 보완 등의 지원
- 민원처리과정에 대한 중간처리 사항 및 결과 안내

○ 대상민원 : 복합민원 48종

2. 민원불편 발생 사전적 관리

□ **유기한 민원처리 경고시스템 구축**

○ 시행시기 : 2014년 ~ 계속

○ 추진내용

- 새올행정시스템 화면에서 각 부서별 민원처리 총괄 상황을 우선적으로 표시 ⇒ 각 부서장이 부서내 민원처리 상황을 실시간 체크
- 처리기한이 임박한 민원에 대해 색상 구분을 통한 표시
- 미처리 문서에 대한 자동문자 메시지 발송
- 민원처리 부서별 통계기능

□ **반복·다수인 민원에 대한 관리 강화**

○ 시행시기 : 2014. ~ 계속

○ 운영내용

- 민원인의 진의 여부 파악 및 민원내용 변조 방지를 위해 다수인 관련 민원의 연명부는 반드시 원본으로 서명하여 제출
- 다수인의 이해와 관련된 처분이나 정책 결정시에는 사전에 행정예고· 청문회· 공청회 등을 통한 민원해소 적극 추진
- 다수인 관련 민원 접수시 민원서류에 "다수인 관련 민원"을 표시 한 후 감사부서를 경유하여 처리부서로 지체없이 통보
- 다수인 관련 민원에 대한 불가처분이나 3회 이상 반복된 민원 중·장기 미해결 민원은 민원조정위원회 심의·조정을 통하여 처리
- 최근 3년간 제도적인 문제점으로 인하여 해결되지 못한 반복다수인 민원은 관계기관에 통보하여 근원적 제도개선 및 해결방안 강구

□ **시민참여 민원 고객제도 운영**

○ 시행시기 : 2014. ~ 계속

○ 적용대상 : 시청, 읍·면·동 주민센터

○ 참 여 : 12명(e-민원모니터)

○ 방 법 : 민원 고객으로 활동(비노출)후 결과 제출

○ 횟 수 : 연 4회(분기1회)

○ 내 용

- 민원실 환경 및 시민 편의시설 점검
- 민원창구 공무원 응대자세 및 친절도 확인
- 고객응대 우수 공무원 추천
- 민원서비스 질적 향상을 위한 자료수집 등

○ 소요예산 : 3,000천원

3. 민원인 권익보호 강화

□ 민원미란다 도입 운영

○ 시행시기 : 2014. ~ 계속

○ 적용기관 : 시청, 보건소, 각 동주민센터

○ 적용대상 : 3유형(창구 발급민원, 지도단속민원, 계약민원)

○ 내 용

- 창구 발급민원 : 민원인 권리헌장 창구 비치로 대체
- 지도단속 및 현장민원 : 민원인의 권리 안내 및 고지
- 계약민원 : 민원인권리 고지 및 청렴서약 고지 서명

○ 소요예산 : 2,000천원

□ 거부민원에 대한 이의신청 안내 강화

○ 시행시기 : 2014 ~ 계속

○ 내 용

- 거부처분시 행정심판 또는 행정소송을 제기할 수 있다는 것과 이의신청 절차, 신청기간 등 필요한 사항을 고지

□ 민원인 개인정보 보호 강화

○ 시행시기 : 2014 ~ 계속

○ 내 용

- 개인 컴퓨터 암호설정 등 PC 보안관리 및 화면보호 철저
- 진정·고충민원 내용 및 민원인 신상정보 등이 누설되지 않도록 주의
- 온라인 민원 처리시 민원인 정보노출 방지를 위한 관리 철저

3 지속가능한 성과 창출을 위한 민원행정 기반 강화

1. 민원행정서비스 수준 향상

□ 친절도 배가를 위한 『실시간 민원만족도 조사시스템』 구축

○ 시행시기 : 2014. 1월 ~ 계속

○ 대 상 : 본청

○ 주요내용

- 스마트폰을 활용하여 모바일 설문조사

- 음성메시지를 활용한 ARS설문조사
- 내부행정시스템을 연동하여 설문대상자 자동 추출
- 설문조사 후 실시간으로 통계 및 결과조회

○ 소요예산 : 36,000천원

□ **민원행정서비스 수준 자율진단**

○ 시행시기 : 2013. 8월 ~ 계속

○ 내　　용

- 안전행정부 자율진단모델 활용
- 매년1회 자율진단모델을 활용하여 민원행정 서비스 수준을 스스로 자율진단
- 진단 결과를 토대로 취약분야는 개선안 마련
- 민원행정서비스 우수기관 인증 관련지표 800점이상 달성

2. 법정민원사무 시민 안내체계 강화

□ **「민원24」민원사무 안내기능 강화**

○ 시행시기 : 2014. ~　계속

○ 내　　용

- 민원24 홍보 안내문 발간 배포
- 홈페이지 게시
- 반상회, 각종 회의자료

□ **민원사무편람 작성 및 업데이트**

○ 시행시기 : 2013. ~　계속

○ 내　　용

- 반기별 개정 법령 및 서식 등 내용의 주기적 정비
- 민원사무편람 비치 및 컴퓨터 검색 서비스 제공

○ 소요예산 : 3,000천원

□ **시민이 원하는 정보의 사전공개 확대**

○ 시행시기 : 2013. ~　계속

○ 내　　용

- 정보공개청구 3회이상 반복 청구된 정보
- 시민생활에 중대한 영향을 미치는 정보(각종 지도단속결과 등)
- 축제, 체험안내, 평생학습프로그램 등 확대

3. 민원공무원 역량 강화

□ **3S(Stand up, Smile, Say yes) 친절운동**

○ 시행시기 : 2014. ~ 계속

○ 내　　용

- 3S ⇒ (Stand up, Smile, Say yes)
- 업무 시작 전 3S 구호 제창 및 「고객감동 친절서비스 매뉴얼」 교육
- 친절공무원 인센티브 제공(포상)

□ **민원담당 공무원 교육훈련 강화**

○ 시행시기 : 2014. ~ 계속

○ 내　　용

- 고객만족 교육실시 : 연1회
- 민원업무에 적합한 직무교육 이수 : 인당 연간 30시간 이상

○ 소요예산 : 1,500천원

□ **민원처리마일리지 활성화를 통한 인센티브 강화**

○ 시행시기 : 2012. ~ 계속

○ 운영목표 : 법정처리기간 대비 50%이내 단축처리

○ 대상사무 : 법정민원처리기간 2일이상 민원

○ 운영대상 : 유기한 민원 처리업무 담당자

○ 인센티브 : 포상 및 상금 지급, 인사우대 등

○ 소요예산 : 2,700천원

□ **민원담당공무원 인사우대 시행**

○ 시행시기 : 2014. ~ 계속

○ 내　　용

- 인사 고충상담 : 근로 애로사항 파악
- 민원실 2년이상 근무자 전보 우대

Ⅳ 민원행정 연도별 세부 추진계획

1 총 괄

추진전략	과 제	세 부 사 업
편안하고 신속한 맞춤형 민원서비스 제공	시민편의를 위한 민원서비스 확대	근무시간 이후 30분 연장 제증명 발급
		민원수수료 신용카드 결제 활성화
		부동산 종합공부시스템 운영
		민원처리 단계별(접수·중간·완료)알리미 서비스
		농촌마을 주민을 위한 통합 방문 민원실 운영
		민원실내 미니 북카페(Book Cafe)운영
		내 집에서 인터넷으로 인·허가증 발급
	사회적 취약계층을 위한 맞춤형 민원서비스 확대	임산부·장애인·노약자 전담창구 설치
		다문화가정 및 외국인 등을 위한 외국어 전용 민원신청 서식비치
		시각장애인 민원업무안내 책자 비치
		교통약자 여권민원 무료택배제 운영
		현장 중심의 창업·기업민원 처리절차 개선
		무인민원발급기 활성화 및 보안강화
	스마트 행정서비스 강화	민원안내 터치스크린 운영
		민원트위터 상담서비스
		「민원24」 고도화를 통한 통합생활민원정보 제공
		민원서류의 「음성제공서비스」 운영
공정한 민원처리를 위한 기준과 제도 마련	인·허가 민원처리 개선	실무종합심의회의 내실 운영
		민원 1회방문 상담창구 운영
		유기한민원 후견인제 운영
	민원불편 발생 사전적 관리	유기한 민원처리 경고시스템 구축
		반복·다수인 민원에 대한 관리 강화
		시민참여 민원 고객제도 운영
	민원인 권익보호 강화	민원미란다 도입 운영
		거부민원에 대한 이의신청 안내 강화
		민원인 개인정보 보호 강화
지속가능한 성과창출을 위한 민원행정 기반강화	민원행정서비스 수준 향상	친절도 향상을 위한 「실시간 민원만족도 조사 시스템」 설치
		민원행정서비스 수준 자율 진단
	법정 민원사무 시민안내체계강화	「민원24」 민원사무 안내기능 강화
		민원사무편람 작성 및 업데이트
		시민이 원하는 정보의 사전공개 확대
	민원공무원 역량 강화	3S친절운동 실시
		민원담당공무원 교육훈련 강화
		민원처리마일리지 활성화를 통한 인센티브 강화
		민원공무원 인사우대 시행

2 세부사업별 로드맵

▬ 시작 ▭ 계속

세부 추진과제	기운영	2014년	2015년	2016년
합 계(36개 사업)				
민원수수료 신용카드 결제 활성화	▬	▭	▭	▭
부동산 종합공부시스템 운영	▬	▭	▭	▭
민원처리 단계별(접수·중간·완료)알리미 서비스	▬	▭	▭	▭
농촌마을 주민을 위한 통합 방문 민원실 운영	▬	▭	▭	▭
교통약자 여권민원 무료택배제 운영	▬	▭	▭	▭
임산부·장애인·노약자 전담창구 설치	▬	▭	▭	▭
다문화가정 및 외국인 등을 위한 외국어 전용 민원신청 서식비치	▬	▭	▭	▭
시각장애인 민원업무안내 책자 비치	▬	▭	▭	▭
민원트위터 상담서비스	▬	▭	▭	▭
실무종합심의회의 내실 운영	▬	▭	▭	▭
민원 1회방문 상담 창구 운영	▬	▭	▭	▭
유기한민원 후견인제 운영	▬	▭	▭	▭
반복·다수인 민원에 대한 관리 강화	▬	▭	▭	▭
거부민원에 대한 이의신청 안내 강화	▬	▭	▭	▭
민원인 개인정보 보호 강화	▬	▭	▭	▭
「민원24」 민원사무 안내기능 강화	▬	▭	▭	▭
민원사무편람 작성 및 업데이트	▬	▭	▭	▭
시민이 원하는 정보의 사전공개 확대	▬	▭	▭	▭
민원담당공무원 교육훈련 강화	▬	▭	▭	▭
민원처리마일리지 활성화를 통한 인센티브 강화	▬	▭	▭	▭
시민 편의를 위한 「무인민원발급기」 설치 및 유지관리		▬	▭	▭
민원실내 미니 북카페(Book Cafe)운영		▬	▭	▭
근무시간 이후 30분 연장 제증명 발급		▬	▭	▭
민원안내 터치스크린 운영		▬	▭	▭
유기한 민원처리 경고시스템 구축		▬	▭	▭
시민참여 민원 고객제도 운영		▬	▭	▭
민원미란다 도입 운영		▬	▭	▭
친절도 향상을 위한 「실시간 민원민족도 조사시스템」 구축		▬	▭	▭
민원행정서비스 수준 자율 진단		▬	▭	▭
3S친절운동 실시		▬	▭	▭
민원공무원 인사우대 시행		▬	▭	▭
현장 중심의 창업·기업민원 처리절차 개선			▬	▭
민원서류의 「음성제공서비스」 운영			▬	▭
「민원24」 고도화를 통한 통합생활민원정보 제공				▬
내 집에서 인터넷으로 인허가증 발급				▬
다중이용시설 무인민원발급기 설치				▬

3 세부사업별 투자계획

(단위:천원)

세부 추진과제	합 계	2014년	2015년	2016년
계	427,200	124,400	54,400	248,400
민원수수료 신용카드 결제 활성화	4,500	1,500	1,500	1,500
부동산 종합공부시스템 운영	12,000	4,000	4,000	4,000
민원처리 단계별(접수·중간·완료)알리미 서비스	3,000	1,000	1,000	1,000
농촌마을 주민을 위한 통합 방문 민원실 운영				
교통약자 여권민원 무료택배제 운영	3,000	1,000	1,000	1,000
임산부·장애인·노약자 전담창구 설치				
다문화가정 및 외국인 등을 위한 외국어 전용 민원신청 서식비치				
시각장애인 민원업무안내 책자 비치				
민원트위터 상담서비스				
실무종합심의회의 내실 운영				
민원 1회방문 상담 창구 운영				
유기한민원 후견인제 운영				
반복·다수인 민원에 대한 관리 강화				
거부민원에 대한 이의신청 안내 강화				
민원인 개인정보 보호 강화				
「민원24」 민원사무 안내기능 강화				
민원사무편람 작성 및 업데이트	3,000	1,000	1,000	1,000
시민이 원하는 정보의 사전공개 확대				
민원담당공무원 교육훈련 강화				
민원처리마일리지 활성화를 통한 인센티브 강화	2,700	900	900	900
시민 편의를 위한 「무인민원발급기」 설치 및 유지관리	109,000	79,000	15,000	15,000
민원실내 미니 북카페(Book Cafe)운영	7,000	3,000	2,000	2,000
근무시간 이후 30분 연장 제증명 발급				
민원안내 터치스크린 운영	22,000		20,000	2,000
유기한 민원처리 경고시스템 구축				
시민참여 민원 고객제도 운영	3,000	1,000	1,000	1,000
민원미란다 도입 운영	2,000	2,000		
친절도 향상을 위한 「실시간 민원만족도 조사시스템」 구축	36,000	30,000	3,000	3,000
민원행정서비스 수준 자율 진단				
3S친절운동 실시				
민원공무원 인사우대 시행				
현장 중심의 창업·기업민원 처리절차 개선				
민원서류의 「음성제공서비스」 운영	4,000		4,000	
「민원24」 고도화를 통한 통합생활민원정보 제공				
내 집에서 인터넷으로 인허가증 발급	150,000			150,000
다중이용시설 무인민원발급기 설치	66,000			66,000