민 원 담 당 관

민 원 담 당 관	김 선 미

본청 및 사업소 공통

1. 2024년도 주요 투자사업 추진현황 : 해당없음

2. 계속비사업 추진 현황 : 해당없음

3. 2023년도 명시이월사업 추진 현황 : 해당없음

4. 2023년도 사고이월사업 추진 현황

(단위: 천원)

사 업 명	사업개요	예 산 액	이 월 액	집 행 액	이 월 사 유	사업추진 현황
전입시민 안내책자 발간	전입시민에게 시정현황 및 생활정보 제공 (13,000부)	20,000	19,695	19,695	2024. 1. 2일자 조직개편에 따른 부서 및 업무 변경사항 반영	집행 완료 (2024. 1. 25.)

5. 시설공사 집행잔액(불용액) 사용내역 : 해당없음

6. 국·도비 보조금 반납현황 : 해당없음

7. 예비비 집행내역 : 해당없음

8. 성립 전 예산편성 현황 : 해당없음

9. 예산 전용 현황 : 해당없음

10. 다수인(30인 이상)민원 처리 현황 : 해당없음

11. 의회에서 이송한 민원서류 조치 현황 : 해당없음

12. 각종용역 발주 현황(설계용역 제외)

【2023년】

(단위: 천원)

용 역 명	용 역 수주기관	용역기간	용 역 비	계약방법	용역 필요성	용역결과 조치사항 (반영여부)
2023년 친절 자가학습 시스템 운영	㈜미디어 아카데미	2023.2.1. ~11.30.	4,690	수의계약	직원들의 친절마인드 향상	반영 완료
2023년 가족관계등록 사무담당 공무원 역량강화 교육	㈜더벨류 코리아	2023.6.8. ~7.14.	5,000	수의계약	가족관계등록 사무담당 공무원 직무・소양교육	반영 완료
2023년 시민소통 모니터링	재단법인 한국지방 회계연구원	2023.8.8. ~10.6.	13,910	수의계약	처리민원의 사후관리	반영 완료
2023년 가족관계등록 사무담당 유대강화 워크숍	㈜더벨류 코리아	2023.10.10. ~11.10.	9,500	수의계약	출산장려 우수기관 견학과 힐링 프로그램을 통한 소통강화	반영 완료
2023년 민원담당공무원 힐링워크숍	(주)비즈러닝	2023.10.24. ~11.17.	21,560	수의계약	민원담당공무원 민원응대 스트레스 해소	반영 완료

【2024년】

(단위: 천원)

용 역 명	용 역 수주기관	용역기간	용 역 비	계약방법	용역 필요성	용역결과 조치사항 (반영여부)
2024년 친절 자가학습 시스템 운영	㈜미디어 아카데미	2024.2.1. ~11.30.	4,690	수의계약	직원들의 친절마인드 향상	용역 진행중
2024년 민원담당공무원 친절교육	㈜아츠컴퍼니 뜨락	2024.3.20. ~4.30.	2,400	수의계약	민원담당공무원 민원응대 스트레스 해소	반영 완료
2024년 가족관계등록 사무담당 유대강화 워크숍	㈜더벨류 코리아	2024.3.12. ~4.30.	15,751	수의계약	가족관계등록사무 업무 공유 및 소통 강화	반영 완료
2024년 시민소통 모니터링	주식회사 청람알앤씨	2024.4.24. ~11.30.	14,250	수의계약	처리민원의 사후관리	용역 진행중
2024년 가족관계사무 담당자 맞춤형 교육	㈜더벨류 코리아	2024.6.3. ~7.5.	3,197	수의계약	가족관계등록 사무담당 공무원 직무・소양교육	반영 완료

13. 각종 기금현황 : 해당없음

14. 세외수입 부과·징수 현황

【2022년】

(단위: 천원)

과 목	징수결정액	수납액	미수납액	미수납사유
합 계	533,531	533,531	0	
증지수입	177,297	177,297	0	
기타수수료	353,741	353,741	0	
자체보조금등 반환수입	728	728	0	
과태료	1,755	1,755	0	
부정이익환수금	10	10	0	

【2023년】

(단위: 천원)

과 목	징수결정액	수납액	미수납액	미수납사유
합 계	745,869	745,869	0	
증지수입	158,224	158,224	0	
기타수수료	584,735	584,735	0	
과태료	1,808	1,808	0	
위탁비반환수입	1,101	1,101	0	

【2024년】

(단위: 천원)

과 목	징수결정액	수납액	미수납액	미수납사유
합 계	509,848	509,848	0	
증지수입	102,529	102,529	0	
기타수수료	405,537	405,537	0	
과태료	792	792	0	
위탁비반환수입	990	990	0	

15. 소송현황(민사소송, 행정소송, 행정심판) : 해당없음

16. 시비 지원 각종 행사 및 축제 추진 실적 : 해당없음

17. 각종 위원회 현황 및 운영실적

17-1. 위원회 현황 및 운영실적

(단위: 천원)

위원회명	설치근거	설치목적	주요기능 (심의·의결 사항)
민원조정위원회	민원 처리에 관한 법률 제34조	민원 사항의 심의·조정	- 법규적용의 타당성 여부 및 민원의 종합적인 검토·조정
행정서비스헌장 심의위원회	행정서비스 헌장 규정 (대통령훈령 제257호)	행정서비스 헌장의 제정 및 운영	- 행정서비스 헌장의 제정 및 개정에 관한 사항 - 헌장 관련 우수부서 및 우수 공무원 선정

구 성						회의개최 실적	수당지급	비고
위원회명	전체 위원수	위원장	공무원수	여성 위원수	임기			
민원조정 위원회	13명	기획조정 실장	5명	2명	2년	8회(10건)	4,025	
행정서비스 헌장 심의위원회	8명	부시장	3명	3명	2년	3회	990	

17-2. 조례에 따라 위임된 위원회 개최실적 : 해당없음

18. 사회단체보조금 지원·집행 내역 및 지도·관리 실적 : 해당없음

19. 민간위탁사무 현황 : 해당없음

20. 민간투자사업 추진현황 : 해당없음

21. 행정사무감사 지적 및 조치사항

【2022년】

지적사항	조치결과(계획)	미결사유 (미결시 포함하여 작성)
사회적 배려대상자를 위한 민원편의 서비스 운영 철저	○ **2023년 사회적 배려대상자를 위한 민원편의 서비스 향상 계획 수립** - 자동심장충격기(AED)비치 및 민원실 응급환자 발생대비 실습훈련 실시 - 사회적 배려대상자 '우선배려창구' 운영 (1,6번창구) - '양방향 통역기' 비치 및 '외국인 민원상담창구' 운영(1번창구) - 화상전화기를 활용한 화상 수어통역서비스 제공 - 노령자를 위한 큰글자 민원편람 제작·배포 (종합민원실, 토지정보과, 읍면동 민원실) - 외국어 민원서식 및 해석본 비치 : 출입국사실증명발급신청서, 체류지변경신고서, 자동차양도증명서 등 자주 사용하는 민원서식을 외국어로 제작 및 안내 - 외국어 생활안내문(생활쓰레기 배출방법, 지방세 납부방법)제작 비치 - 전화 통역서비스 제공(남양주시 가족센터 및 외국인 복지센터, 다누리콜센터 협조) ○ 사회적 배려대상자를 위한 민원편의 서비스에 대해 블로그 및 남양주 톡톡에 홍보(홍보기획관 협조)	완료
민원사무분장조정협의회 활성화 추진	○ **부서 간 핑퐁민원 발생 시 부서장 명의의 민원문서 재분류 요구서 즉시 징구** - 민원사무분장조정협의회(위원장 부시장) 개최 여부 신속 결정 - 단순·경미한 사항, 조속한 조정이 필요한 사항은 서면으로 위원장이 처리부서 결정 - 동일 실·국·소·원 및 행정복지센터 내에서는 해당 실·국·소·원장 및 센터장 처리부서 결정 ○ **민원사무분장조정협의회의 적극적 개최로 신속한 조정 실시** ○ **처리부서로 결정된 부서는 재분류 요구 불가 및 처리기간 내 조속 처리될 수 있도록 별도 관리**	완료

【2023년】

지적사항	조치결과(계획)	미결사유 (미결시 포함하여 작성)
민원조정위원회 운영 계획 수립 및 운영 철저	○ **「민원조정위원회 운영에 관한 조례」 일부 개정** (2024. 4. 4.) - 민원의 종합적인 검토·조정 등을 위하여 필요한 경우 민원담당관 안건 상정 명문화 - 민원조정위원회 운영에 혼선이 없도록 상위 법령에 따른 용어 정비 ○ **2024년 민원조정위원회 운영 계획 수립** (2024. 4. 11.) - 거부처분에 대한 이의신청 관리 강화 - 필요시 민원조정위원회 안건 직접 상정 - 민원조정위원회 심의 결과에 대한 조치 결과 관리	완료
사전심사 청구제도 활성화 방안 마련	○ **사전심사 청구 대상 사무 확대(12종→15종)** - 2023.11. : (1차) 사전심사청구제 청구 사무 확대 관련 부서 의견 조회 및 수렴 - 2024. 3. : 대상 사무 2종 추가 / 식품제조가공업 영업등록, 세탁업(세탁공장) 신고 - 2024. 8. : (2차) 사전심사청구제 청구 사무 확대 관련 부서 의견 조회 및 수렴 - 2024. 9. : 대상 사무 1종 추가 / 공장등록 ○ **운영실적(2023. 9.~2024. 8.) : 3건** - 2024. 3. : 1건 / 공장설립승인(입지기준확인) - 2024. 4. ~ 5. : 2건 / 식품제조가공업 영업등록 ○ **사전심사 청구 대상 민원 홍보 강화** - 2024년 사전심사청구제 운영계획 알림 문서 시행 - 민원 상담·접수 시 사전심사청구제 안내 - 대상 민원 목록 처리부서, 민원실, 민원편람, 홈페이지 게시	완료
성실한 국민신문고 답변을 위한 민원회신 관리 철저	○ **국민신문고 답변 시 주의사항 안내 공문 시행** - 국민신문고 민원 답변 시 주의사항안내 [종합민원담당관-23899(2023. 12. 15.)] - 국민신문고 민원 답변 시 주의사항 재안내 [민원담당관-1679(2024. 1. 25.)] [민원담당관-17398(2024. 10. 2.)] ○ **국민신문고 민원 답변 시 표준양식 준수 요청** - 민원 핵심을 피해가거나 책임 떠넘기기식 답변(예산부족 등), 불분명하거나 전문용어 또는 법률만을 나열하여 이해하기 어려운 답변 등 부적절한 답변 금지 요청 - 처리기간 및 이송시간 준수 요청	완료

지적사항	조치결과(계획)	미결사유 (미결시 포함하여 작성)
시민소통 모니터링의 실효성 제고	○ **시민 모니터링 응답 방식 변경** - 기존에 문자·전화를 통해 진행되던 시민 모니터링 방식을 모바일(알림톡 등)로 변경 시행함에 따라 시민 응답 편의성 증가 ○ **민원 완료 후 모니터링 시기 단축** - 2024년 4~9월 민원 건에 대하여 민원완료 후 최대 1개월 이내 조사 실시 →실효성 있는 모니터링 실시로 다양한 시민 의견 수렴 및 행정서비스 만족도 향상에 기여	완료

22. 하도급 내역 : 해당없음

23. 하자 보수 실적 : 해당없음

24. 예산을 반영하여 하자 보수한 내역 : 해당없음

25. 의원발의 조례 제정에 따른 후속 조치 및 추진계획 : 해당없음

26. 수의계약 현황

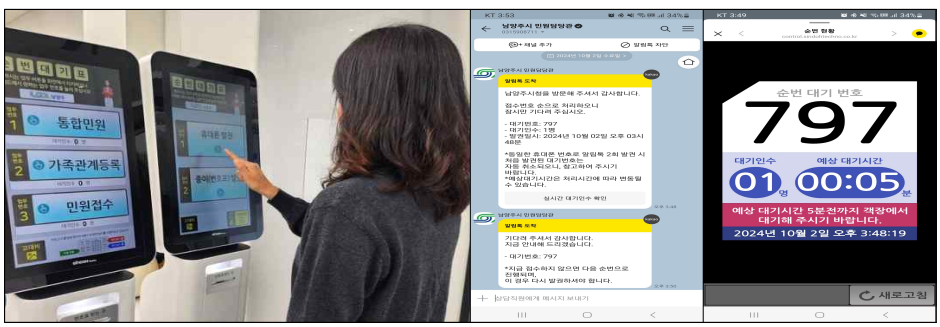
(단위: 천원)

연번	사업명	계약 금액	계약일	사업기간	업 체		발주부서	수의계약 사 유
					업체명	대표자		
1	2022년 시민소통 모니터링	14,100	2022.9.29.	2022.9.29. ~12.16.	㈜베스트 사이트	최창환	종합민원 담당관	2천만원 이하
2	2023년 시민소통 모니터링	13,910	2023.8.8.	2023.8.8. ~10.6.	재단법인 한국지방 회계연구원	정석환	종합민원 담당관	2천만원 이하
3	2023년 민원담당공무원 힐링교육	21,560	2023.10.24.	2023.10.24. ~11.17.	(주)비즈 러닝	이유화	종합민원 담당관	2천만원 이하
4	2024년 가족관계등록 사무담당 유대강화 워크숍	15,751	2024.3.12.	2024.3.12. ~4.30.	㈜더벨류 코리아	신미혜	민원 담당관	2천만원 이하
5	2024년 혼인축하용품 태극기 구입	11,000	2024.3.13.	2024.3.13. ~4.16.	선한이웃 작업장	김덕준	민원 담당관	2천만원 이하
6	지능형순번 대기시스템 키오스크 구입	14,935	2024.3.25.	2024.3.25. ~4.16.	㈜신도 테크노	노호섭	민원 담당관	2천만원 이하
7	2024년 시민소통 모니터링	14,250	2024.4.22.	2024.4.24. ~11.30.	주식회사 청람알앤씨	홍성철	민원 담당관	2천만원 이하

27. 계약의 설계변경 현황 : 해당없음

28. 남양주도시공사 대행사업 현황 : 해당없음

29. 수범사례

사 업 명	사 업 내 용	비 고
지능형 순번대기 시스템 도입	□ 목 적 ○ 알림톡 서비스를 통한 원활한 민원실 운영 ○ 방문 대기시간 단축을 통한 민원만족도 향상 □ 사업 개요 ○ 기 간 : 2024. 1. ~ 2024. 현재 ○ 내 용 - 기존 잦은 고장으로 불편했던 대기표 발급기를 현장 번호표 발급 겸 대기 정보를 모바일로 제공하는 키오스크로 교체 - 1인당 3회 알림톡 발신으로 민원접수 현황 정보 실시간 제공 ○ 추진사항 - 2023. 7. 18. : 지능형 순번대기 시스템 운영 계획 - 2024. 3. 21. : 키오스크 2대 등 계약 의뢰 - 2024. 4. 6.~4. 7. : 키오스크 설치 및 시범운영 - 2024. 4. 8. : 지능형 순번대기 시스템 운영 ○ 소요예산 : 국비 14,935천원 □ 추진 실적 ○ 알림톡 이용건수(2024. 5. ~ 8.기준) - 월평균 이용건수 : 904건/월 - 일평균 이용건수 : 44건/일 □ 현장 사진 	

부 서 별 자 료

1. 민원조정위원회 운영 현황 및 사후 결과

□ 설치근거

○ 민원 처리에 관한 법률 제34조【민원조정위원회의 설치·운영】

○ 민원 처리에 관한 법률 시행령 제38조【민원조정위원회의 설치·운영】

○ 남양주시 민원조정위원회 운영에 관한 조례 제3조【구성】

□ 심의위원

○ 위원장 1명(기획조정실장)을 포함하여 7명 이상 13명 이내의 위원으로 구성

○ 위원은 당연직 위원과 위촉직 위원으로 구분

○ 당연직 위원은 처리주무부서의 장, 관계부서의 장, 감사관, 의회법무과 소속 변호사

○ 위촉직 위원은 외부법률전문가 및 민원 관련 외부전문가로 구성

※ 위촉직 위원(8명) : 시의원 1명, 변호사 3명, 건축사 3명, 법무사 1명

□ 심의사항

○ 장기 미해결 민원, 반복 민원 및 다수인 관련 민원에 대한 해소·방지대책

○ 거부처분에 대한 이의신청

○ 민원처리 주무부서의 법규적용의 타당성 여부

○ 민원의 종합적인 검토·조정을 위하여 시장이 회부하는 사항 등

□ 운영실적 : 5회(6건) 심의

구분	심의일자	심의안건	심 의 결 과	사후 결과
1	2023.9.25.	[2023-5] 개발제한구역 행위(건축)허가 관련 고충민원 해소 및 개선 대책	「개발제한법」 시행령 [별표2] 제4호 라목의 '현존하지 아니하는 건축물'의 해석과 관련하여 담당 공무원이 건축물이 현존하고 있음을 현장 확인한 이후 건물이 멸실되었다면 "현존하는 것으로 볼 수 있다", 「개발제한법」의 개발제한구역 내 건축물 소유자가 신청지를 생활근거지로 활용 여부와 관련하여 경제적 안정 등 제반 사정을 고려하여 판단한다면 폭넓게 해석할 수 있을 것으로 보아 "신청지를 생활근거지로 삼았다고 볼 수 있어 이축 허가 요건에 부합한다" 다수 동의 의견을 민원 해소 대책으로 제시	"불수용"

구분	심의일자	심의안건	심 의 결 과	사후 결과
2	2023.12.8.	[2023-6] 건축물 용도변경허가 거부처분 이의신청	『국토의 계획 및 이용에 관한 법률 시행령』[별표9] 및「남양주시 도시계획 조례」제23조 [별표9]에서 공원·녹지 또는 지형지물에 따라 주거지역과 차단되거나 주거지역으로부터 50미터 이상 떨어져 있는 경우 위락시설의 건축이 예외적으로 허용되는 것은 위락시설이 주거지역에 미치는 부정적인 영향을 최소화 하려는 취지로 볼 수 있음. 신청지 인근 주거지역에 현재 주거용 건축물들이 존재하고, 신청지와 주거지역과의 이격거리가 29m에 불과하며, 시각적·청각적 영향을 차단하는 지형지물이 존재한다고 볼 수 없어 민원인의 이의신청을 기각하는 것으로 결정	“수용” (기각)
3	2023.12.20.	[2023-7] 건축물 용도변경신고 거부처분 이의신청	신청지는 ‘남양주 별내 지구 택지개발사업 지구단위계획구역’ 내 상업용지(상16)로서 현재 수립된 지구단위계획 허용용도 상 업무시설(오피스텔)은 제외되어 있으나 지구단위계획 변경 절차가 진행 중인 상황에서, 용도지역에 부적합하다는 사유로 불수리하는 것은 적절하지 않으며, 국토교통부의 오피스텔 건축기준 부칙 제2조(생활숙박시설 용도변경에 관한 특례)와 관련하여 최종 관원 질의 시점은 「오피스텔 건축 기준」부칙에서 정한 특례적용기간 이후로서, 그 이전까지 용도변경신고의 ‘신청시점’을 기준으로 한다는 국토교통부의 전자민원 회신을 신뢰하여 특례 기한 내 용도변경을 신고한 해당 사안의 경우, 생활숙박시설 용도 변경 특례를 제정한 국토교통부의 입법 취지 및 선량한 시민들의 행정에 대한 신뢰를 고려할 때 특례 적용 가능할 것으로 판단하는 것이 타당함. 또한 본 민원 신청시 신청인 표기 미비 및 건축주와의 위임 서류가 미제출된 사항 등은 처리주무부서와 추후 보완이 가능할 것으로 사전 협의된 사항으로 불수리 사유로 타당하지 않다는 의견으로 민원인의 이의신청을 인용 결정	“수용” (인용)
4	2023.12.20.	[2023-8] 건축물 용도변경신고 거부처분 이의신청		“수용” (인용)

구분	심의일자	심의안건	심 의 결 과	사후 결과
5	2024.1.18.	[2024-1] 하천점용허가 거부처분 관련 고충민원	처리 주무부서에서는 2022년도 최초 하천점용허가가 당시 민원인의 그간 무단 하천점용한 사항에 대하여 5년치의 변상금을 부과하여 납부하도록 하고 상수원보호구역 내 하천 부지를 주택지로 판단하여 점용 허가하였으며, 이후 변동사항 없는 상태로 새로이 하천점용허가를 신청한 사항에 대하여 「수도법 시행령」 제14조의 주택지 여부를 달리 판단하여 불허가한다면 법규 적용에 대한 행정의 일관성이 상실될 뿐 아니라 오히려 오랜 시간 식재되어 있었던 식물을 제거할 경우 발생할 토사 유출 등 하천에 좋지 않은 영향을 미칠 가능성 등 공공하천의 유지·관리를 통해 달성할 수 있는 공익적 이익은 크지 않고, 반면 그간 신뢰를 가지고 하천을 점용하고 있었던 민원인의 피해가 적지 않게 발생할 것이라고 예상할 수 있음. 따라서 다수의 의견으로 민원인의 고충민원에 대하여 인용 결정	“수용” (인용)
6	2024.2.20.	[2024-2] 건축물 용도변경허가 거부처분 이의신청	「남양주시 도시계획 조례」[별표9] 제3항은 「건축법 시행령」[별표1]제16호의 위락시설은 공원녹지 또는 지형지물에 따라 주거지역과 차단되거나 주거지역으로부터 50미터 이상 떨어져 있는 대지에 건축하는 것을 제외하고는 ‘일반상업지역’안에서 건축할 수 없는 건축물로 규정하고 있음. 이는『국토의 계획 및 이용에 관한 법률 시행령』[별표9]에 규정된 바와 같이 일반상업지역 내 위락시설이 주거지역에 미치는 부정적인 영향을 최소화 하려는 취지로 볼 수 있음. 신청지 대지 기준 50미터 이내 주거지역에는 현재 36미터 너비의 도로 건너편으로 근린생활시설 건물이 건축중이며 이외의 주거용 건축물이 거의 없어 주거지역에 미칠 부정적인 영향이 적다는 점, 동일 건물 내 위락시설로 용도변경이 허용된 사례들과의 형평성 등을 종합적으로 검토한 결과 민원인의 이의신청을 인용 결정	“수용” (인용)

2. 민원담당공무원 친절교육 실적

□ 온라인 친절교육

제 목	2023년 친절 자가학습시스템 운영
기 간	2023. 2.~11.(매주 월요일)
대 상	전 직원
교육방법	전자문서시스템(새올) 팝업창 교육
교육내용	- 전화 친절 교육 : 전화 응대 방법, 전화 응대의 중요성 등 - 유형별 고객 응대법
소요예산	4,690천원

□ 2023년 민원담당공무원 친절교육

제 목	2023년 민원담당공무원 친절교육 및 실천 결의대회
일 시	2023. 4. 27.(목) 15:00~17:00(2시간)
장 소	시청 다산홀
참석인원	민원담당공무원 224명(전부서)
교육방법	강사 초빙
교육내용	- 남양주시 행정서비스헌장 전문 낭독 및 선서 - 친절해야 하는 이유 및 중요성, 고객의 마음을 사로잡는 법 등
소요예산	1,213천원

□ 온라인 친절교육

제 목	2024년 친절 자가학습시스템 운영
기 간	2024. 2.~11.(매주 월요일)
대 상	전 직원
교육방법	전자문서시스템(새올) 팝업창 교육
교육내용	- 특이민원 전화응대 방법, 적극행정 및 민원서비스 응대 관련 내용 등 - 친절마인드 확립을 위한 동영상 - 친절마인드 점검을 위한 자가진단
소요예산	4,690천원

□ 2024년 민원담당공무원 친절교육

제 목	2024년 상반기 민원담당공무원 친절교육
일 시	2024. 4. 25.(목) 15:00~17:00
장 소	시청 다산홀
참석인원	민원담당공무원 194명
교육방법	전문기관 위탁
교육내용	▪ 상황극+강연 형식의 스토리텔링 친절교육 - 불만고객의 심리 & 컴플레인을 발생시키는 직원심리 - 설명력도 친절역량이다 - 고객의 심리와 욕구(분노 다스리기) - 행동경제학과 고객의 심리(손해에 민감한 고객) - 첫인상과 고객감동 순간 등
소요예산	2,400천원

3. 통합민원발급기 운영 실적, 교체 및 확충 현황

□ 운영현황(2024년 8월말 기준)

구분 / 종별	보유현황	
	계	설치장소
통합민원발급기	102대	본청 외 18개 증명청

□ 설치현황(2023년~2024년 8월말)

연도	계	교체	신규	비고
2023	101대	8대	2대	- 신규(2) : 조안면(1), 금곡동(1) - 교체(8) : 별내동(3), 진접읍(1), 진건읍(1), 수동면(1) 평내동(1), 다산2동(1)
2024	102대	3대	1대	- 신규(1) : 호평동(1) - 교체(3) : 진접읍(1), 별내동(1), 부동산관리과(1)

□ 운영실적

연 도	대 수	총 발급 건수	대당 일평균
2023년	101대	1,335,115	54
2024. 1. ~ 8.	102대	856,308	50

4. 사전심사 청구제 운영 실적

□ 운영개요

○ 근거 : 민원 처리에 관한 법률 제30조(사전심사의 청구)

○ 목적 : 인·허가 등의 정식민원 신청 전에 약식으로 민원의 가부 등을 사전에 심사하여 민원인의 시간적·경제적 부담을 경감하고 행정서비스의 질적 향상을 도모

○ 대상 : 정식민원 신청 시 시간적, 경제적 부담이 예상되는 민원 15종

- 지정사무(13종) : ①농지전용허가 ②산지전용허가 ③개발행위허가
  ④대규모점포개설(변경)등록 ⑤석유판매업(주유소)등록
  ⑥액화석유가스의 충전사업 허가
  ⑦고압가스 제조·판매·저장소설치 (변경)허가
  ⑧옥외광고물등의 표시허가(신고) ⑨자동차관리사업 등록
  ⑩자동차관리사업 양도양수 신고 ⑪식품제조가공업 영업등록
  ⑫세탁업(세탁공장) 영업신고 ⑬ 공장등록
- 법정사무(2종) : ①건축허가 ②공장설립승인
  ※ 법정사무 2종(건축허가, 공장설립승인)은 개별법령에 사전심사 및 구비 서류 명시됨

○ 운영실적 : 3건

- 2024. 3. 18. : 공장설립승인(입지기준확인) 사전심사청구 처리
- 2024. 4. 24. : 식품제조가공업 영업등록 사전심사청구 처리
- 2024. 5. 8. : 식품제조가공업 영업등록 사전심사청구 처리

□ 활성화 실적

○ 2024년 사전심사청구 대상 사무 확대 운영(12종→15종)

- 2023.11. : 사전심사청구제 청구 사무 확대를 위한 부서 의견 조회 및 수렴(1차)
- 2024. 3. : 식품제조가공업 영업등록 및 세탁업(세탁공장) 신고를 대상 사무로 2종 추가
- 2024. 8. : 사전심사청구제 청구 사무 확대를 위한 부서 의견 조회 및 수렴(2차)
- 2024. 9. : 공장등록을 대상 사무로 1종 추가

○ 사전심사 청구 대상 민원에 대한 홍보 강화

- 2024년 사전심사청구제 운영계획 알림 문서 시행
- 시간적, 경제적 부담이 예상되는 민원 상담·접수 시 사전심사청구제 안내
- 사전심사 청구 대상민원 목록 처리부서, 민원실, 민원편람 및 홈페이지 게시

□ 기대효과

○ 사전에 관련 법률 검토로 사전에 인·허가 가능 여부를 알 수 있어 사전 보완의 기회를 마련하고 민원 처리 기간을 단축하여 신속한 행정서비스 실현

○ 행정행위의 예측 가능성 제고 및 민원인의 사업수행 상 안정성 보장으로 민원인의 재산권을 보호하여 행정서비스의 신뢰성 제고

5. 국민신문고 민원처리 현황

□ 민원 개요

○ 「국민신문고」란 정부에 대한 모든 민원·제안·신고·정책토론 등을 신청할 수 있는 단일화된 범정부 온라인 국민소통 창구로, 「국민신문고 민원」에서는 인허가, 서류 발급 등 정형화된 서식을 통한 민원사무가 아닌 상담·질의민원, 고충민원 및 각종 신고민원을 처리함

○ 행정기관(중앙부처·지자체·해외공관), 사법부 및 주요 공공기관이 원-스톱 민원 서비스를 제공하고 있으며, 기관 홈페이지·모바일 웹/앱·서신(방문·우편·팩스) 등 다양한 경로로 접수되는 민원을 처리하고 있음

□ 민원 처리 기간

○ 최종 처리기관의 접수일로부터 7일(일반질의·일반민원·고충민원·진정 등) 또는 14일(법령질의·제도개선 건의) 이내임

○ 처리기간의 범위에서 최대 2회까지 연장 가능함(2회 연장 시 민원인 동의 필요)

□ 민원 처리 현황

○ 민원 접수 : 최근 1년간 104,005건/월평균 8,667건

○ 주요 민원

계	주 차	환경보건위생	도로교통	도시건축주택	상하수도	기 타
104,005건 (100%)	44,200건 (42.5%)	16,888건 (16.2%)	16,390건 (15.8%)	12,146건 (11.7%)	8,977건 (8.6%)	5,404 (5.2%)

○ 민원 접수

계	접수 방법			비 고
	온라인	우편·팩스	방 문	
104,005건 (100%)	101,419건 (97.5%)	1,491 (1.4%)	1,095 (1.1%)	2023년 : 92,908건 2024년 : 104,005건 ※ 2023년 대비 12% 증가

○ 2023년 대비 민원 증가 원인

- 평내 하수처리시설 사업계획 변경 민원(4,510건), 별내 생활형숙박시설 용도 변경 민원(2,653건), 다산역 데시앙 준공승인 관련(849건), 호평 두산알프하임 버스 노선 연장 민원(532건) 등

6. 민원콜센터팀 운영 현황

□ 콜센터 처리 건수 및 통화 포기 건수

○ 콜 현황

(단위:건)

구분	요청콜	응답콜	응답률	포기콜	포기율	비 고
콜인입	147,003	144,664	98.41%	2,339	1.59%	1일평균 600건

※ 근무일수(245일) 기준

○ 상담현황

(단위:건)

계	기획경제	복지	문화교육	교통차량	도시기반	환경위생
147,990	6,327	7,711	3,038	21,614	27,742	17,657
	보건행정	민원행정	상하수도	세무행정	녹지공원	기타
	2,508	25,434	5,188	22,929	4,707	3,135

- 기획경제 : 전략산업, 기획예산, 상권육성, 농업 등
- 복지 : 의료급여, 통합돌봄, 복지재단, 생활보장 등
- 문화교육 : 문화정책, 교육, 관광, 청년정책 등
- 교통차량 : 교통시설, 주차관련, 교통체계 등
- 도시기반 : 도시정비, 도로정비, 주택, 지적 등
- 환경위생 : 위생, 수질관리, 대기환경, 청소 등
- 보건행정 : 건강증진, 진료지원, 감염병 등
- 민원행정 : 제증명, 정보공개, 주민등록 등
- 상하수도 : 상수도, 하수도, 요금 관련 등
- 세무행정 : 재산세, 주민세, 세외수입 등
- 녹지공원 : 공원시설, 하천정비 등
- 기타 : 종료 등

□ 분야별 생활불편민원 접수 내역

(단위:건)

구분	불법주정차	도로관련	동물사체	가로보안등	설해	공원관련
접수건수 (지연건수)	8,430 (25)	4,159 (723)	4,123 (11)	1,927 (6)	1,345 (92)	1,212 (417)
	교통차량	쓰레기관련	야생동식물	상수도	유기동물	기타
31,647 (2,543)	1,014 (34)	901 (144)	867 (6)	752 (17)	711 (82)	6,206 (986)

※ 생활불편 처리 후 시스템 완료처리 입력지연 및 부서 간 재지정으로 기간 소요

7. 다수인민원(5인 이상) 접수 및 처리 현황(성질별)

【2023. 9.~12.】

분야 \ 해결구분		총 건수	요구수용	대안조정 (부분수용)	설득·이해종결	기타
계		33	3	4	26	
1	노동임금					
2	보건복지	2			2	
3	환경공해	2	1	1		
4	농림산림	1	1			
5	건설교통	25	1	2	22	
6	해양수산					
7	재정세무					
8	자치호적	2		1	1	
9	통상산업					
10	정보통신					
11	민사형사					
12	문화관광					
13	교육체육	1			1	
14	인사행정기타					

【 2024. 1.~8.】

분야 \ 해결구분		총 건수	요구수용	대안조정 (부분수용)	설득·이해종결	기타
계		88	13	11	64	
1	노동임금	1			1	
2	보건복지	2			2	
3	환경공해	2	1		1	
4	농림산림	5	2	1	2	
5	건설교통	66	8	6	52	
6	해양수산	1	1			
7	재정세무					
8	자치호적	1			1	
9	통상산업	2			2	
10	정보통신	1		1		
11	민사형사					
12	문화관광					
13	교육체육	2		2		
14	인사행정기타	5	1	1	3	