

# 민원담당관

---

민원담당관 김선미

---



## I. 목표 및 핵심전략

**서로가 존중하는 민원 문화 조성으로  
서비스 품질 UP!**



**추진전략**

**중점 추진과제**

시민만족행정  
친절민원실천

- ① 예의로 소통하는 **고객 감동 민원서비스** 제공
- ② 직장인을 위한 『**수요야간 여권민원실**』 운영
  - 행복한 직장&공정한 민원처리 -
- ③ 민원처리 담당자 **보호 · 지원 시스템** 강화

## Ⅱ. 주요 일반현황

### □ 직제 및 정원

(단위 : 명)

구 분	계	일 반 직						임기제	비고
		소계	5급	6급	7급	8급	9급		
정 원	23	23	1	4	9	5	4		
현원	합 계	23	22	1	5	8	3	5	1
	민원행정팀	7	7	1	1	3	2		
	통합민원팀	5	5		2	1	1	1	
	가족관계등록팀	3	3		1	2			
	여권민원팀	8	7		1	2		4	1

### □ 재정현황

#### ○ 예산현황

(단위 : 천원)

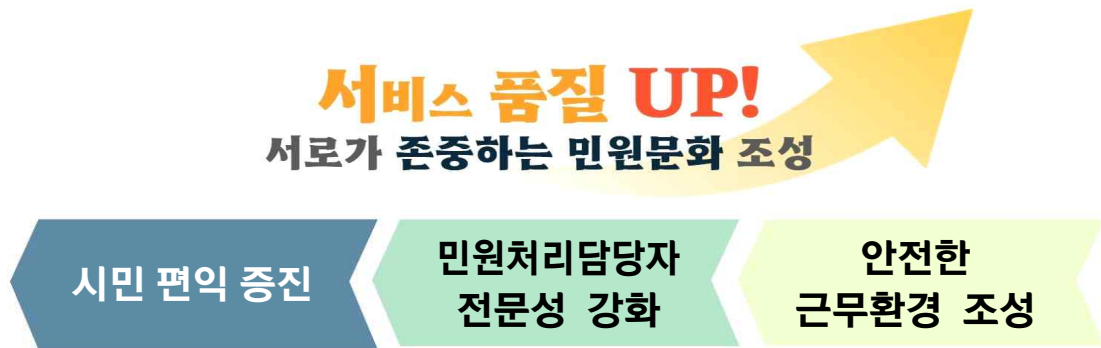
2025년 예산액	전년도 예산액	비교증감
882,747	904,070	△21,323

### □ 일반현황

#### ○ 주요업무

연번	팀 명	주 요 업 무
1	민원행정팀	각종 민원 대응 및 보고, 민원조정위원회 및 민원사무분장조정협의회 운영, 청원법에 관한 사항, 다수인 민원 관리, 민원 상담 및 접수 처리 (국민신문고 및 법정민원), 민원처리 실태 점검 및 종합평가, 사전심사 청구제 및 민원후견인제 관리
2	통합민원팀	친절서비스 등 민원시책 추진, 민원서비스 종합평가, 행정서비스 현장 관리 및 민원제도 개선, 주민등록 업무, 통합민원발급
3	가족관계등록팀	가족관계등록사무 접수, 처리, 법원서류 등록, 신원조회
4	여권민원팀	여권민원 접수·심사·교부

### Ⅲ. 2025년 업무추진 방향



#### □ 예의로 소통하는 고객 감동 민원서비스 제공

- 전문지식 함양 및 다가가는 시민소통 행정으로 정약용 선생의 민본 사향 가치실현
- [실사구시] 전문지식 함양으로 신뢰받는 행정서비스 제공
- [애민정신] 따뜻한 소통과 공감으로 시민만족 민원서비스 제고

#### □ 직장인을 위한 『수요야간 여권민원실』 운영

- 해외여행의 지속적인 증가에 따른 시민맞춤형 여권서비스 제공
- 직장인 및 학생들의 불편 해소와 시민의 이용 편의 증대

#### □ 행복한 직장생활, 민원처리담당자 보호·지원 시스템 강화

- 특이민원 사전 예방·차단을 통한 민원 발생 최소화
- 특이민원 대응조직 운영으로 체계적인 피해공무원 보호·지원
- 피해사례 모니터링 및 보호 체계 개선으로 안전한 근무환경 조성



#### IV. 부서별 세부과제(사업)

---

### 민원담당관

<input type="checkbox"/> 주요 추진과제(사업)	
1.	예의로 소통하는 <b>고객 감동 민원행정서비스</b> 제공
2.	직장인을 위한 『 <b>수요야간 여권민원실</b> 』 운영
3.	- 행복한 직장&공정한 민원처리 - 민원처리담당자 <b>보호·지원 시스템</b> 강화

# 1

## 예의로 소통하는 고객 감동 민원행정서비스

### 추진목표

- 정약용의 민본사상 가치 실현을 통한 따뜻하고 신뢰받는 시민 중심 행정서비스 강화

### 추진방향

전문 지식 함양

다가가는 시민 소통

민원행정 서비스 강화

■ 기본 · 전문 지식 함양으로  
두터운 신뢰 구축

■ 따뜻한 소통과 공감으로  
먼저 다가가는 친절 서비스

### 추진계획

#### ○ [실사구시] 전문지식 함양으로 신뢰받는 행정서비스 제공

- 주민등록 · 가족관계등록 담당자 맞춤형 교육 (연1회)  
: 현장 중심의 다양한 사례를 바탕으로 현장 문제해결 능력 향상
- 민원처리담당자 직무교육 (연2회)  
: 문서접수부터 처리까지 업무처리 절차 준수 100% 달성 및 민원응대 스킬 향상

#### ○ [애민정신] 따뜻한 소통과 공감으로 시민만족 민원서비스 제고

- 전 직원 대상 친절교육 / 한껏 전직원 친절교육 (연1회/연중)  
: 긍정적인 소통 및 시민 신뢰 강화
- 힐링 워크숍 (연2회) : 민원담당자 긍정마인드 회복 및 공감행정 실현
- ‘시민소통 모니터링’ 운영  
: 법정민원 모니터링으로 시민체감 만족도를 평가하여 민원행정 서비스 개선



### 기대효과

- 민원처리 담당자의 책임성 및 전문성을 확보하여 민원서비스 품질 향상
- 마음으로 다가가는 진심소통 · 공감행정으로 시민 만족도 제고



## 2

## 직장인을 위한 『수요야간 여권민원실』 운영

## 추진목표

- 시민의 다양한 생활패턴을 고려하여 맞춤형 민원서비스를 제공함으로써 시민 만족 행정 구현

## □ 사업개요

- 운영시기 : 2025년 2월 ~
- 운영시간 : 매주 수요일 18:00 ~ 20:00
- 근무인원 : 4명 (여권민원팀 직원의 1/2 편성)
- 대상업무 : 여권신청 접수 및 교부



※ 여권발급은 본인확인을 위하여 직접 방문(1회)을 요하는 민원임

## □ 추진계획

## ○ [집중홍보] 야간 연장근무 안내

- 다양한 매체 활용 : 시 홈페이지, SNS, LED 전광판 등 → 홍보담당관 등 협조
- 민원실 내 홍보물 비치·게첨 : 종합민원실 및 읍면동
- 홍보 협조 공문 발송 : 전국 시·군·구 여권 담당부서

## ○ [안전확보] 여권민원실의 보안정비를 통한 안전한 근무환경 조성

- CCTV 교체 : 노후된 CCTV 교체로 종합민원실 모니터링 강화(1월 완료)
- 출입제한구역 구분 : 여권민원실 외 구역 자바라 설치 등으로 보안 강화
- 야간 보안요원 배치 : 긴급상황 즉각 대응 → 행정지원과 협조

## □ 기대효과

- 근무시간 내 방문이 어려운 시민의 이용 편의 제고로 시민 만족도 향상
- 야간 여권민원실 운영으로 방문인원을 분산시켜 효율적인 서비스 제공

## - 행복한 직장 & 공정한 민원처리 - 민원처리담당자 보호·지원 시스템 강화

### 추진 목표

- 특이민원에 대한 체계적인 대응시스템 구축으로 민원처리담당자 보호에 대한 실효성을 확보하고자 함

### □ 특이민원 시스템 적극 운영(민원처리담당자 보호 협의회)

위원장 | 기획조정실장

#### 위원 | 민원처리담당자 보호 협의회

해당부서 국장 및 부서장, 감사관, 행정지원과장, 인사과장, 전공노 남양주시지부 소속, 변호사, 노무사

#### 피해공무원 보호·지원

[민원담당관] 보호·지원 시스템 전 과정 운영·관리  
[의회법무과] 법적 대응 전 과정 총괄

### □ 추진계획

#### ○ 특이민원 사전 예방·차단을 통한 민원 발생 최소화

- 의무적 보호조치 이행계획 수립(매년)
- 특이민원 대응 매뉴얼 전파 및 직무교육 : 전문강사, 부서별 자체 교육(연2회)
- 사전적 보호 조치 강화 : 휴대용 보호장비(소형녹음기, 웨어러블캠) 운영, 비상대응훈련 실시

#### ○ 특이민원 대응조직 운영으로 체계적인 피해공무원 보호

- 대응체계 공고화 : [총괄부서] 특이민원 발생 시 전담 조직 대응  
[민원처리부서] 부서장 등 관리자의 역할 · 책임 강화
- 실질적 피해 구제 제도 운영 : 민원처리담당자 보호 협의회, 민원조정위원회
- 일상 회복·치유 지원 보장 : 초과정 법적지원, 의료비, 심리상담, 힐링워크숍 등 지원

#### ○ 피해 사례 모니터링 및 보호 체계 개선으로 안전한 근무환경 조성

- 특이민원 발생 상황 파악 및 (시장)보고 : 중대 특이민원(부서즉시), 월간 민원(민원담당관)
- 빈발 특이민원 사례분석 : 추가 보호 방안 수립

### □ 기대효과

- 안전한 근무환경 조성을 통해 공정하고 적법한 민원서비스 제공으로 공공 기관 신뢰도 향상 및 효율적인 민원서비스 제공