

# 종합민원담당관



# 종합민원담당관 조치결과(계획) 총괄

## □ 지적사항별

(단위 : 건)

부 서 별	지 적 사 항			
	계	시정요구	처리요구	건의요구
계	6	-	2	4
종합민원담당관	6	-	2	4

## □ 조치사항별

(단위 : 건)

부 서 별	조 치 결 과 (계 획)				
	계	완 료	조치중	시기미도래	불 가
계	6	6	-	-	-
종합민원담당관	6	6	-	-	-



# 【 종합민원담당관 】

## 목 록

- 통합·무인민원발급기 유지보수업체 다변화
- 민원콜센터 응답률 제고를 위한 인력확보 강구
- 외국인을 위한 민원상담창구 마련
- 주요 민원에 대한 종합민원담당관의 관심 제고
- 민원발급창구의 친절도 개선
- 다수인 민원의 처리율 제고 강구 포상방안 마련

일련번호	8
------	---

# 통합 · 무인민원발급기 유지보수업체 다변화

## 지적사항

- 오류가 생길시 주민에게 많은 불편을 야기할 수 있는 통합 · 무인민원발급기의 시스템 관리를 위해 유지보수업체 계약의 다변화를 추구해야 함

## 조치의견 : 건의요구

## 조치결과(계획) : 완료

- 유지보수업체는 매년 수의계약이 아닌 ‘(회계과)나라장터 공고를 통한 2인 이상 견적입찰’ 방식을 통해 투명하게 선정되고 있음
- 2021년도 유지보수 용역 공고 시에도 다양한 업체가 참여할 수 있도록 참가자격 사업장 소재지인 지역제한을 ‘남양주시에서 경기도로 확대’ 조치한 바 있음
- 2022년도 유지보수 용역 공고 시에는 더욱 다양한 업체가 참여할 수 있도록 ‘지역제한 확대 유지(사업장 소재지: 경기도 내)’ 와 함께 ‘유지보수 실적 금액을 기존 2천만원에서 1천5백만원으로 하향 조정’ 하여 업체 입찰참가 자격을 완화 조치하였음

※ 2021년도 남양주시의회 행정사무감사 지적사항 반영  
 [종합민원담당관-20698(2021. 12. 1., “2022년도 통합 · 무인민원발급기 유지보수 용역 추진 검토보고” )호]

## 문제점 및 대책

- 해당 없음

## 향후계획

- 유지보수업체의 투명한 선정 및 관리
- 통합 · 무인민원발급기의 신속 · 정확한 유지보수 관리로 시민불편 최소화

일련번호	9
------	---

# 민원콜센터 응답률 제고를 위한 인력확보 강구

## □ 지적사항

- 민원상담과 생활불편민원접수 등 민원콜센터 전화민원 응대의 서비스 품질 개선과 응답률 제고를 위한 상담인력 확보

## □ 조치의견 : 처리요구

## □ 조치결과(계획) : 완료

- 민원콜센터 전문상담인력 증원 요청(2021. 3. 22., 자치행정과)
- 인력 증원에 따른 정원승인 협조 요청(2021. 6. 15., 총무과·자치행정과)
- 민원콜시스템 기능개선을 통한 서비스 개선(2021. 10. 6., 전화콜대기 개선)

## □ 문제점 및 대책

- 민원콜센터시스템 추가 기능개선을 통하여 신속한 민원상담 및 원활한 민원 접수로 응답률을 제고하고 시민이 만족하는 서비스 품질개선 추진
- 민원콜센터 증원인력이 기준인건비에 반영될 수 있도록 자치행정과에 지속적으로 건의할 계획임

## □ 향후계획

- 지속적인 친절상담 교육 및 업무연찬으로 대민서비스 품질개선 추진
- 안정적인 콜센터 운영을 위하여 지속적인 상담인력 증원 협조 요청

일련번호	10
------	----

# 외국인을 위한 민원상담창구 마련

## 지적사항

- 관내 외국인들의 불편사항을 해소할 수 있는 민원상담창구 마련

## 조치의견 : 건의요구

## 조치결과(계획) : 완료

- 2022년 사회적 배려대상자를 위한 민원편의 서비스 향상 계획 수립  
[종합민원담당관-3543(2022. 2. 23.)호]
  - 종합민원실 1번 창구에 ‘사회적 약자(임산부·노약자·장애인) 우선배려 창구 및 외국인 민원상담창구’ 설치 운영 (4월부터)
  - 외국인 주민 방문 시 활용할 수 있는 ‘양방향 통역기’ 비치 완료 (영어·일본어·중국어 등 133개국 74개 언어 실시간 번역)
- 기존 외국인 배려 민원서비스(영어, 중국어, 일본어, 베트남어 등)
  - 외국어 민원서식 및 해석본 비치 : 사실증명발급신청서, 체류지변경신고서, 자동차양도증명서 등 자주 사용하는 민원서식을 외국어로 제작 및 안내
  - 외국어 생활안내문(생활쓰레기 배출방법, 지방세 납부방법) 제작 비치
  - 전화 통역서비스 제공(남양주시 가족센터 및 외국인복지센터, 다누리콜센터 협조)

## 문제점 및 대책

- 해당 없음

## 향후계획

- 내국인·외국인 및 사회적 배려대상자를 위한 민원서비스 지속적 제공

# 주요 민원에 대한 종합민원담당관의 관심 제고

## □ 지적사항

- 주요 민원에 대해 부서에서 진정성있게 적극적으로 민원을 처리할 수 있도록 단순 중개자 역할을 넘어서는 종합민원담당관의 역할 정립
- 처리결과에 대한 피드백을 관리하여 시민만족도를 제고할 수 있는 방안 마련

## □ 조치의견 : 건의요구

## □ 조치결과(계획) : 완료

- 주간민원 보고 시행
  - 한 주간동안 발생한 온·오프라인에 접수된 민원을 분석하여 시장 보고
  - 매주 금요일 민원 현장 방문하여 현장의 목소리를 주간보고 시 보고
  - 시민들의 고충(민원)에 대해 소관 부서에 검토·처리토록 지시
  - 처리결과에 대해 공문으로 피드백을 받아 지속적으로 관리
- 민원사무분장조정협의회 활성화 추진
  - 부서 간 핑퐁 민원 발생 시 민원사무분장조정협의회(위원장 부서장) 활용·신속한 조정 실시
  - 업무 떠넘기기로 인한 행정력 낭비 및 주민 불편 방지
  - 처리부서로 결정된 부서는 재분류 요구 불가 및 처리기간 내 조속 처리

## □ 문제점 및 대책

- 해당 없음

## □ 향후계획

- 주간보고 시장지시사항 처리 결과 지속적인 관리
- 핑퐁민원 발생 시 민원사무분장조정협의회 개최 및 신속 조정

일련번호	12
------	----

# 민원발급창구의 친절도 개선

## 지적사항

- 대민업무의 접점으로 시민들이 불편한 인식을 갖지 않도록 민원발급창구의 친절도 개선

## 조치의견 : 처리요구

## 조치결과(계획) : 완료

- 신속하고 친절한 민원서비스 제공으로 민원만족도 향상을 위해 노력하겠음
- 월 1회 부서 자체 친절교육 확대 실시
- 새울 팝업 시스템을 통해 매주 월요일 전직원 친절 교육 실시
- 친절 사례를 공문 시행 및 게시판에 게시하여 친절 마인드 확립
- 상·하반기 친절공무원 선정으로 친절 분위기 확산

## 문제점 및 대책

- 해당 없음

## 향후계획

- ZOOM을 활용한 비대면 민원담당자 친절 교육 실시

일련번호	13
------	----

# 다수인 민원의 처리율 제고 강구 포상방안 마련

## □ 지적사항

- 민원처리율을 제고하는 것이 시민만족도를 높이는 것임을 자각하고, 민원처리율 제고를 위해 직원에 대한 교육과 포상 등의 방안을 마련할 것

## □ 조치의견 : 건의요구

## □ 조치결과(계획) : 완료

- 다수인 민원 운영 실태 점검
  - 다수인 민원 접수 시 처리부서에 처리업무절차 및 유의사항 공문 시행하여 다수인 민원의 효율적인 해결을 위한 노력 독려
  - 분기별 다수인 민원 처리결과 및 민원해소 노력도 증빙자료 제출받아 처리결과 분석
  - 다수인 민원 분석·점검 결과 전부서에 공람하여 유사 민원 처리 시 참고
- 2022년 민원처리 종합평가 및 민원처리 우수자 인센티브 제공
  - 국민신문고 처리 건수, 만족도를 평가하여 민원처리 우수자에게 인센티브 제공(상·하반기 총 12명, 2,400천원)
  - 2022년 민원처리 종합평가 부진 부서·직원 대상 민원처리 직무교육 실시

## □ 문제점 및 대책

- 해당 없음

## □ 향후계획

- 2022년 분기별 다수인 민원 점검 및 피드백 실시
- 2022년 민원처리 종합평가 우수 직원 인센티브 제공 : 2022년 6월, 12월

