

사업기간		2018~계속						총사업비 (백만원)		24		
완료시점		사업구분		추진주체				이행단계				
임기내	임기후	신규	계속	국가	도	군	기타	완료 종결	완료후 계속추진	정상 추진	일부 추진	이행률
○		○				○				○		87%
추진부서 (협조부서)		종합민원과 (전부서)						담 당 자 (연 락 처)		정정희 (5246)		

□ 최종목표

- 민원인 입장에서 민원을 보다 쉽고 빠르게 처리할 수 있도록
복합민원 처리체계 구축
- 각종 민원의 1회 방문(상담) 처리로 군민의 눈높이에 맞는 친절
봉사 민원행정 구현

□ 사업개요

- (사업기간) 2018 ~ 계속
- (관련근거) 민원처리에 관한 법률 제32조(민원 1회 방문 처리제의 시행)
- (총사업비) 24백만원
- (주요내용) 원스톱 민원처리로 군민불편 해소

□ 공약달성 확인지표

달성지표명	구분	2018	2019	2020	2021	2022.6
원스톱 민원행정 종합대책 (4대전략, 23개 과제)	계획	계획수립	23개 과제추진	23개 과제추진	23개 과제추진	23개 과제추진
	실적	계획수립	20개 과제 추진	-	-	-

□ 연도별 투자계획 및 확보(집행)실적

【투자계획】

(단위: 백만원)

구분	총사업비	기투자	민선7기 투자계획					임기 후
			2018	2019	2020	2021	2022. 6.	
계	24	-	4	5	5	5	5	-
국비	-	-	-	-	-	-	-	-
도비	-	-	-	-	-	-	-	-
군비	24	-	4	5	5	5	5	-
기타	-	-	-	-	-	-	-	-

【확보(집행)실적】

(단위: 백만원)

구분	총사업비	기투자	연도별 실적					2022년 이후
			2018	2019	2020	2021	2022. 6.	
계	9 (4)	-	4 (4)	5	-	-	-	-
국비	-	-	-	-	-	-	-	-
도비	-	-	-	-	-	-	-	-
군비	9 (4)	-	4 (4)	5	-	-	-	-
기타	-	-	-	-	-	-	-	-

□ 지금까지 추진실적

연도	추진실적	비고
2018	<ul style="list-style-type: none"> ○ 원스톱 민원처리 개선 추진방안 계획수립: 7. 24. ○ 민원상담관 지정·운영: 7. 25. ○ 우수지자체 벤치마킹 및 전문가 자문: 8. 1. ~ 8. 3. ○ 원스톱 민원행정 종합대책(안) 마련: 9. 10. ○ 원스톱 민원행정 종합대책 토론회 개최: 9. 18. ○ 원스톱 민원행정 종합대책 확정·시달(4대전략, 26개 세부과제): 10. 18. ○ 세부사업별 추진계획 수립·시행(2018년) <ul style="list-style-type: none"> - 민원사무처리 사전예고제 실시: 잔여기간별 차등예고(3·5·10일) - 마일리지제도 확대 운영: 마일리지 우수부서(3개) 및 개인(6명) 포상 - 민원행정서비스 만족도조사 실시: 1회 - 고충·집단민원의 신속한 해소: 감사팀에서 분기별 처리실태 점검 - 민원상담관제 운영: 7. 25.부터 116건 상담완료 - 민원인 “콜” 제도 운영: 민원상담관제와 연계 추진 - 야간민원실 운영: 11. 1.부터 운영, 여권 및 주민등록등초본 발급 - 고객감동 친절민원 5S 실천운동: 아침방송, 직원 친절교육 - 외부강사 초청 공직자 친절교육: 2회 추진 - 친절 역량강화의 날 운영: 매주 수요일 17:50 ~ 18:00 - 주민등록·인감 담당자 업무 연찬회: 1회 추진 - 민원담당공무원 감정치유 및 정서교육: 2회 추진 - 민원행정 우수지자체 벤치마킹 추진: 수시 - 악성·특이민원 대응매뉴얼 제작·배부: 200부 제작, 실과소 배부 - 사전컨설팅 감사제도 운영 - 적극행정 면책제도 운영 - 효율적인 업무추진을 위한 업무조정 	
2019 (3분기)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 2018년 계획수립건 지속 추진 <ul style="list-style-type: none"> - 민원사무처리 사전예고제 실시: 잔여기간별 차등예고(3·5·10일) - 민원행정서비스 만족도조사 실시: 8회 (군정혁신단) - 민원상담관제 운영: 1. 1.부터 203건 상담완료 - 야간민원실 운영: 매주 목 18시~20시, 여권 및 주민등록등초본 발급 - 고객감동 친절민원 5S 실천운동: 아침방송, 직원 친절교육 - 외부강사 초청 공직자 친절교육: 1회 추진 (총무과 주관) - 친절 역량강화의 날 운영: 매주 수요일 17:50 ~ 18:00 - 주민등록·인감 담당자 업무 연찬회: 분기별 1회 (1월, 4월, 9월) ○ 세부사업별 추진계획 수립·시행 <ul style="list-style-type: none"> - 민원처리 문자안내 서비스 실시: 민원인, 업무담당자, 실과소장 문자안내 - 민원안내도우미 운영 실시: 희망근로 2명 근무 - 전화민원 친절응대 서비스 실시: 매뉴얼 작성, 전 직원 분기별 교육 실시 - 「해남군 민원보상제 운영」 실시: 8. 28. <ul style="list-style-type: none"> · 행정착오나 처리지연으로 인한 보상으로 해남사랑 상품권 등 제공 ○ 원스톱 민원처리 개선 추진방안 계획수립: 7. 17. <ul style="list-style-type: none"> - 과제 수정(4대 전략, 23개 세부과제): 7. 17. - 민원상담관 전담창구 전진배치: 7. 22. - 인허가 민원처리절차 안내매뉴얼 제작 시달: 8. 26. - 전 부서 청내 친절 방송 송출: 8. 27. 	

□ 이후 추진계획

연도	추진계획	비고
2019	○ 세부사업별 추진계획 수립·시행(2019년) - 개발행위 무료상담 창구 운영 · 10월중 추진 (사전준비완료) - 인·허가 담당공무원 인센티브 부여 · 총무과 협조 (종합민원과-55867('18.10.18.) - 인·허가 전문가 양성 · 총무과 협조 (종합민원과-55867('18.10.18.) 종합민원과-21813('19.7.17.)	
2020	○ 지속 추진	
2021	○ 지속 추진	
2022	○ 지속 추진	

□ 문제점 및 대책

○ 문제점

- 원스톱 민원행정 대상은 종합민원과와 전 실과소 읍면이 해당됨
- 민원인에 대한 친절, 신속, 원활한 민원행정 추진에 있어 전 실과소 읍면에서의 적극적인 마인드 및 의식 필요

○ 대책

- 추진사항 수시 점검 및 모니터링을 통한 관련부서의 피드백 실행
- 전 실과소 읍면에서의 적극적인 협조, 동참이 필요
 ex) 공직자 친절교육, 인허가 담당 공무원 인센티브 부여, 인허가 전문가 양성 등

□ 기대효과

- 신속한 민원처리로 민원인의 시간적·경제적 비용을 절감하고 주민만족도 향상
- 부서 간 복합민원 협력체계 구축으로 『불편·불만족·불친절』 3불 없는 고객만족 봉사행정 실현