

## 2012년 민원제도개선 우수사례 주요내용(요약)

연번	기 관	제 목	주요 내용
1	문화재청	소외 계층을 위한 문화유산정보 복지서비스 제공	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 모든 문화유산에 고유 QR코드 부여, 안내판 등에 부착</li> <li>- 장애인 관람객을 위한 문화유산 정보 복지서비스 개통(7월)</li> <li>※ 시각장애인 음성해설 청각장애인 수화, 자막제공, 외국인·다문화 가정 관람객을 위한 문화유산 정보확대 실시</li> <li>※ 영어(2012년), 중국어·일본어(2013년)</li> </ul>
2	방송통신위원회	차상위 계층 통신요금 감면 신청절차 간소화	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 요금감면 자격 정보를 보유한 한국정보통신진흥협회, 행정안전부, 보건복지부 및 이동통신 3사의 요금감면 정보시스템 상호 연계</li> <li>- 차상위 계층은 증빙서류 발급 없이 요금감면 신청 할 수 있도록 신청방법 및 절차 개선</li> </ul>
3	병무청	신속·정확한 One-stop 병무민원서비스 체계 구축	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 국민이 접근하는 다양한 채널에 상관 없이 병무민원을 One-Stop으로 통합하여 처리할 수 있도록 병무민원서비스 체계구축</li> <li>- 문자/ 트윗 상담실시, 스마트 앱 서비스 구축.운영, 상담소와 지방청 간 연계 강화 등</li> </ul>
4	국세청	어디서나 신청할 수 있는 근로장려금 '휴대전화신청' 서비스	<ul style="list-style-type: none"> <li>- '12. 5. 1부터 본인 명의 휴대전화를 보유한 근로 장려금 신청 안내자를 대상으로 「휴대전화 신청시스템」 구축 운영</li> <li>※ 일반폰 및 스마트폰 모두 가능, 통신요금 무료 운영</li> <li>- 주소지 미 거주 및 주소이동 등에 따른 신청 안내문을 받지 못하여 발생하는 민원해소</li> <li>- '12년 24만 가구가 근로 장려금 2,025억원 신청 (가구당 85만원 소득지원)</li> </ul>
5	행정안전부	생활불편 스마트폰 신고 서비스	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 스마트폰 확산에 따른 정보 이용과 소통 방식의 변화에 따라 불편 신고민원에 모바일 서비스(사진, 위치정보 등) 활용</li> <li>- 모바일 민원접수.처리를 통한 대국민 서비스 편의성 제고, 전체 불편신고 민원의 15.5%로 서비스 이용률 증가추세</li> <li>※ 앱 다운로드 건수 : 69,0709건 / 신고건수 27,440건('12.6.30 기준)</li> </ul>
6	국토해양부	모바일 웹 구축 SNS 활용 철도치안서비스 제공	<ul style="list-style-type: none"> <li>- SNS를 통해 실시간 신고 *접수, 범인 신속검거 및 민원인들의 불만민원 해소</li> <li>* 강풀사칭사기사건, 분당선 대변녀 및 음주녀 등</li> </ul>
7	부산해운대구	글로벌 창조도시 해운대에 불고 있는 "스마트 바람"	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 주방 화상 공개 시스템('10.6월)</li> <li>- 스마트 비치 시스템 운영('11.7월)</li> <li>- 스마트폰 안심배달 서비스 시스템('12.7월)</li> </ul>

연번	기 관	제 목	주요 내용
8	서울 특별시	교통위반 과태료 압류처리제도 개선	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 교통 위반 과태료 압류 통지시 단속내용, 체납고지서를 포함하여 고지함으로서 민원 편의를 개선(12.5월~)</li> <li>※ 기존 압류통지서는 교통위반 시기.장소.사유.체납액 납부에 관한 안내 기능 없음</li> </ul>
9	전남 광양시	ARS 및 전화민원을 통한 간편납부(Smart Pay) 서비스 운용	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 과세 기관에 전화(지방세 ARS)를 걸어 안내에 따라 하면 수납 처리되며, 처리결과는 문자로 전송받을 수 있음</li> </ul>
10	인천 서구	구내 정보통신공사 사용전 검사필증 모바일 현장교부	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 정보통신 사용전 검사*는 민원신청에서 필증 교부 시까지 민원인이 최소 2회 이상 구청을 방문</li> <li>* 건축물 신·증축 시 건축물 내 설치되는 전화, 케이블 TV 등 구내 통신설비가 기준에 적합하게 시공 되었는지 확인</li> <li>- 구청 재 방문 없이 현장에서 검사필증을 교부할 수 있는 모바일 시스템을 도입</li> </ul>
11	경북 예천군	고객만족, "우리 땅 찾아 주세요" 감동 민원서비스	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 그 동안 따로 추진되던 '사망신고'와 '조상 땅 찾기' 업무를 한번 신청으로 함께 처리하여 감동민원서비스를 제공하는 한 단계 더 업그레이드된 「맞춤형 조상 땅 찾기」</li> </ul>
12	충남 서산시	스스로 실천하는 「Oh! Yes 실천운동」 추진	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 『5S(Oh! Yes)* 실천운동』을 서산시 혁신 운동으로 추진</li> <li>* 매사 웃음(Smile)띤 얼굴로, 쉽고 간단(Simple)하면서도 유연(Soft)하게, 그러면서도 신속(Speed)하고 현명(Smart)하게 업무를 추진</li> <li>- 부서별 5S 항목당 1건 이상 세부실천과제 선정</li> </ul>
13	광주 남구	"우린 미란다 스타일" 민원인 권리 고지 제도	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 민원인 권리헌장 제정 및 권리 고지</li> <li>- 권리고지 이행시스템* 운영</li> <li>* 미이행 보상금 지급 운영, 주민참여 민원 암행 고객 제도 운영, 무기명 민원인 건의함 개설</li> <li>- 원-콜 전화통화시스템 구축(담당자 부재 시 주무담당 팀장에게 자동연결)</li> </ul>
14	부산 수영구	민원서식 보이스아이 코드 코디네이팅 사업 추진	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 정보 소외계층인 노인세대 및 시각장애인 등이 스스로 민원서류 작성, 신청할 수 있도록 민원서식 가장자리에 2차원 바코드인 보이스 아이 코드를 입력.사용 활성화 추진</li> <li>- 민원실 비치서식 16종(5~6월), 홈페이지 게시 서식 370종(7~10월) 대상 추진중</li> <li>※ '12.7월말 191종 입력 완료(49.5%)</li> </ul>
15	인천 남구	건축심의 전자적 시행으로 "도면 제로화 및 비용 절감"	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 건축인.허가는 2007년부터 도면을 전자파일로 제출하였으나, 건축 심의는 아직도 책자형태의 편철 도면을 직접 제출</li> <li>- 건축심의 도면을 전자파일로 제출케 하는 "중이도면 제로화 추진"으로 시간과 비용을 대폭 절감</li> </ul>

연번	기 관	제 목	주요 내용
16	경기 평택시	벼랑 끝 民願 '구원투수 公務員' - Checklist & T/F Team 마련을 통한 민원처리기간 1/2로 단축	- 경기도 지구단위계획 체크리스트를 평택시 실정에 맞게 체크 리스트 마련 및 지구단위계획 T/F팀 구성 및 운용 - 이행절차 개선 및 적용으로 처리기간 단축 : 786일 ⇒ 386일(399일 단축)
17	대전 광역시	지역번호 자동차 변경 등록 「e-그린 우편」 안내제	- 우체국 e-그린우편 발송시스템을 통한 「자동차변경등록 신청 안내문」 일괄발송으로 처리시간 단축(협약체결 '11.12.12) ※ 일평균 변경등록 신청대상 100명 기준 1일 3시간 소요
18	제주 특별자치도	풍력 발전지구 지정제도를 통한 집단민원 해결	- 풍력발전지구 지정제도 제도 도입을 통하여 풍력발전사업을 하고자 하는 자는 환경, 경관, 입지여건 등을 고려하여 도지사가 지정한 풍력발전지구에서 하도록 함 - 개별 발전시스템 설치부지만 매입, 경관피해 및 지가하락 등에 따른 집단민원 해소 기대
19	충북 진천군	스마트 농산물! QR코드 서비스로 즐기세요	- 원산지 미표시, 농산물의 생산 이력정보 등 농산물에 대한 안전성 확보 ※ 전국최초 「웰빙수박 생산이력정보 QR코드 서비스구축」 - 농민들의 우수한 농산물을 홍보로 제값을 받을 수 있도록 정품 인증서비스 ※ 전국최초 「쌀 QR코드 및 정품인증태그」 서비스구축
20	경기도	내 손안의 경기부동산 서비스센터 구축	- 경기도 내 행정에서 사용되고 있는 부동산.공간정보(지도) 집대성 (약 6억개 정보)을 통한 부동산 종합서비스(웹+스마트폰) 창출