2017년 민원제도개선 우수사례 주요내용(요약)

연번	기 관	제 목	주요 내용
1	경남 창원시	시민불편 제로화 “민원사전예보제”	매년 주기적으로 반복 발생하는 민원사항의 빅데이터 분석을 통해 민원을 사전에 예보하고 대응함으로써 시민불편 제로화 추진 ※ 전국 기초지자체 중 최초 시행, ‘16년 상반기 대비 민원 8% 감소
2	부산시 동구	전국최초 OneStop 개명·주소변경·상속 등기 무료대행 서비스	동주민센터 1회 방문으로 개명·주소변경 등기 무료대행 서비스 제공, 상속재산 무료등기서비스는 기초생활수급자에게는 무료, 일반주민에게는 저렴하게 제공함으로써 민원인의 시간적·경제적 절감효과 기대
3	국토 교통부	부동산 거래는 스마트한 전자계약이 답	부동산 전자계약시스템 구축(실거래, 확정일자 자동처리 등) 및 전국시행으로 부동산거래의 경제성·편리성·안전성 강화 ⇒ 문서 유통비·처리시간·교통비 등 연간 약 3,569억원 절감
4	행정 안전부	국민편의 증진을 위한 주민등록 등 제도개선	재혼가정 자녀의 등·초본 표기방법 개선·외국인 배우자 주민등록 등본 표시 등 수요자 맞춤형 주민등록 제도개선 및 주민등록 서식 간소화·지문등록방식개선 등 국민생활 편의 제고
5	서울시 광진구	전국최초! 위반건축물 취득세 신고 납부 절차시스템 개선	위반건축물 적발 시 건물주가 구청을 방문하여 취득세 신고서 제출 후 고지서를 발급 받아 납부하였으나, 적발 시 취득세 고지서와 안내문을 발송·납부하는 방식으로 시스템 개선(납부건수 2배증가)
6	법무부	자동출입국심사 확대	자동출입국심사 이용대상 확대(14세→7세 이상) 및 절차 간소화(14세~17세 부모동의 폐지, 국민사전 등록절차 생략 등)로 출입국자 편의 제공 ⇒ 국민이용률 ‘15년 31.8% → ‘17.3월 41.7%
7	외교부	시각장애인을 위한 점자여권 발급	시각장애인의 알권리 보장 및 편의 증진을 위해 세계 최초로 여권정보(성명, 여권번호, 발급 일 등)가 수록된 점자여권 발급(‘17.4.20)
8	보건 복지부	비급여 진료비용 공개제도 시행 및 제증명수수료 금액기준 마련	의료기관별 가격비교·인지가 가능하도록 비급여 진료비용 공개제도를 도입하고 병의원마다 다르게 운영하는 진단서 등 제증명수수료의 가격기준 제도 근거 마련
9	기상청	바다로의 동행(同行), 친서민 해양기상안전 서비스	고령의 어업인 등 해양종사자에게 무선팩스방송 개선, 위험기상 예상 시 즉각적인 정보제공 및 전달체계 다양화 등 친서민 해양기상안전서비스 구축 ⇒ 만족도 향상으로 항로별 해양기상정보 등 다양한 분야에서 실용화 예정
10	농촌 진흥청	음식물쓰레기 친환경적 곤충 처리의 길을 열다!	곤충(동애등에)을 활용해 음식물쓰레기를 유기농 퇴비로 바꾸는 등 자원화 활용 확대를 위한 제도적 근거 마련, 새로운 곤충산업 인프라구축 ⇒ 연간 8천억원 음식물쓰레기 처리비용을 국민소득으로 전환 기대

연번	기 관	제 목	주요 내용
11	대구시 북구	독거노인 고독사 예방을 위한 “청소년바른일자리 지원사업”	저소득 청소년중 근로희망자에게 주말 독거노인 가정을 방문하여 안부를 확인하는 일자리를 제공(2인 1조, 월 20만원)함으로써 저소득층 경제적 지원 및 독거노인 고독사 예방 연계
12	광주시 광산구	드라이브 스루 (Drive-Thru) 민원센터 설치·운영	주민센터 주차장내 민원부스를 설치해 민원인이 주차하기전 차안에서 민원서류를 신청·발급하는 ‘드라이브 스루 민원센터’를 운영함으로써 주차문제 해소 및 불필요한 민원 대기시간 단축 ⇒ (기존) 15분~30분 → (개선) 3분~9분
13	세 종 특 별 자치시	자동차등록, 집에서 간편하게 온라인으로 처리해요!	전국 최초로 자동차 온라인 등록업무를 교통안전공단에 위탁하고 번호판 배송서비스를 시행함으로써 등록관청 방문 없이 자동차 온라인 등록 처리(20분정도 소요)
14	경기도 광주시	인허가 등록면허세 방문민원 Zero화!	인허가 결정 시 시청을 방문해 등록면허세 고지서를 발급 받고 은행에 납부 후 인허가필증을 교부받았으나, 등록면허세 납부안내 문자 발송 및 위택스 납부·가상계좌 입금 등으로 방문민원 Zero화 시스템 구축 ⇒ 2016.8.1. 시행후 현재까지 11,241건의 방문민원 해결
15	경기도 부천시	주민중심의 주택정비 사업 행정지원시스템 (AtoZ)구축	전국 최초로 구도심의 쾌적한 주거환경 조성을 위해 정비사업 추진결정 전부터 사업 완료까지 사업성 분석, 추진위원회 및 조합설립, 사업비 융자 등 전과정을 지원하는 아토즈(AtoZ) 사업 분석 시스템 구축
16	충남 아산시	찾아가는 재능기부 복지상담 창구	다양한 분야 전문가들의 재능기부로 구성된 찾아가는 맞춤형 복지상담 창구(일자리·법률·의료·주거 등)를 운영하여 지역주민의 욕구에 적극대응 ※ 재능기부와 물품나눔을 함께 진행해 저소득층의 만족도가 높음
17	전북 부 안 군	-찾아가는 복지만물상- 부안군 이동복지상담실	무선인터넷, 화상상담 등 상담시설이 갖춰진 이동상담차량을 이용하여, 현장 상담 및 300여개의 사회복지서비스와 저소득층 감면서비스를 신청·진행상황 안내·결과처리까지 논스톱 처리
18	전남 여수시	스마트 시대! 스마트한 민원서비스 제공	시민 고충사항을 현장에서 해당부서와 시민들이 함께 해결하기 위해 ‘현문현답 직소민원 기동반’을 운영하고 SNS(페이스북, 카카오스토리)를 통해 시민의견수렴 후 정책에 반영하며 고충민원·제안사항을 실시간 접수
19	전남 광양시	맞춤형 체납차량 빅데이터 서비스	체납차량에 대한 부서별 자료(체납자명·차종·체납세목·재산소유 등)를 통합하여 DB를 공동이용함으로써 체납세 부과·징수업무를 개선하고 체납분석에 따른 민원 맞춤형 납부서비스 제공
20	제주 서귀포시	보상업무절차 간소화추진	이전등기 후 편입토지 보상비를 지출하던 절차를 변경하여 이전등기 접수와 동시에 보상비를 지출함으로써 민원처리기간 단축 및 보상비 지급지연에 따른 불만 해소