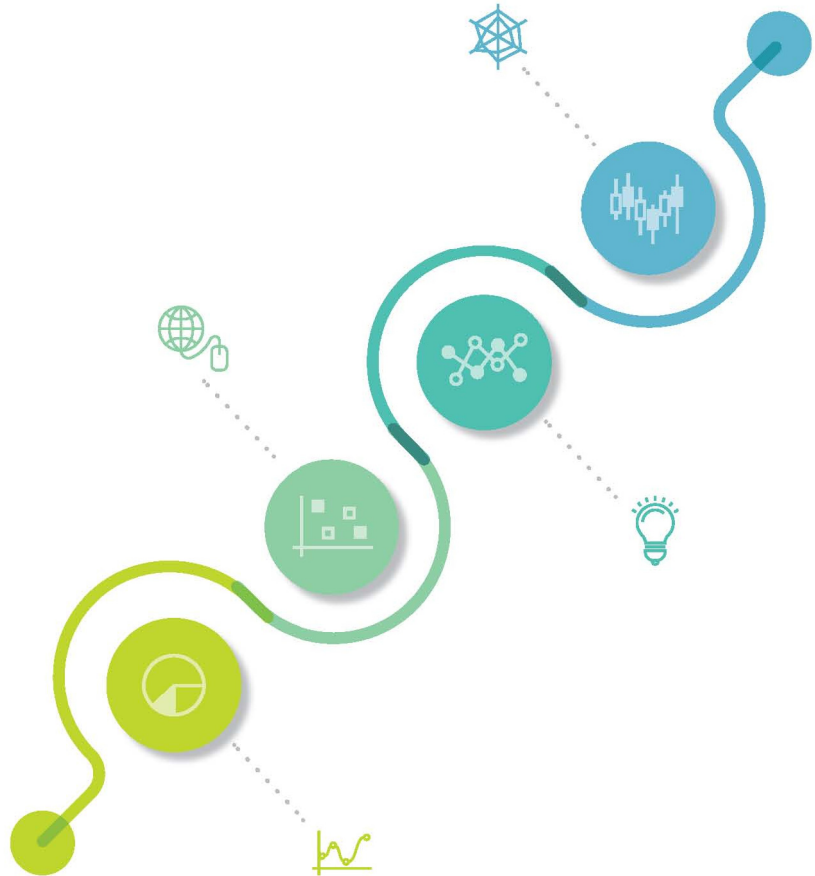


국민행복민원실 발전방안 연구 - 대전광역시를 중심으로 -



연구진

한부영 (한국지방행정연구원 선임연구위원)

김필두 (한국지방행정연구원 연구위원)

연구 요약

1. 연구의 주요 내용

- 주민의 국가 또는 지방자치단체에 대한 욕구가 다양해지고 복잡해지면서 민원서비스에 대한 주민의 요구도 복잡다양해지고 있음
- 문재인 정부가 들어서면서 지방분권을 핵심 정책과제로 선정하면서 지방자치단체의 역할과 과제가 강조되어지고 있음
- 민원은 주민이 행정기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 의사표시이며, 지방자치단체 대한 행정수요의 직접적인 표출이므로, 민원행정은 주민의 삶과 밀접하게 연관되어 그 중요성이 강조됨
- 본 연구는 대전광역시가 시민 만족을 제고하고 변화하는 민원행정 서비스에 대응하기 위한 방안을 연구하는데 목적이 있음
 - 대전광역시의 신규 민원행정 수요를 발굴하는 것을 목적으로 함
 - 대전광역시 민원행정의 효율성 제고를 위한 정책대안의 개발을 목적으로 함
 - 대전광역시 민원행정 서비스제도(시스템)의 개선대안의 제시를 목적으로 함
- 민원행정에 관한 이론적 논의와 대전광역시 민원행정의 현황을 분석하여 주요 문제점을 도출하였음
 - 대전광역시 민원행정의 주요 문제점으로 공동이용 행정정보의 활용비율이 낮고, 민원인에게 요구하는 구비서류가 많으며, 구비서류가 명확하게 조례에 기재되지 않은 점이 문제점으로 도출됨
 - 또, 조례상의 민원유형의 구분에서 신청민원과 청구민원, 신고민원 등의 구분이 모호하며, 법령상분류인 허가·인가·면허·승인, 등록, 증명 또는 확인, 진정 또는 이의신청의 기준의 적용에 한계(미분류가 많은 한계)가 발생함

- 민원1회 방문처리제를 운영하고 있으나, 담당부서의 조직규모의 한계로, 원스톱 민원처리 사무의 수에 한계가 발생하며, 결과적으로, 원스톱 민원처리제의 운영이 미약해짐
- 대전광역시 민원행정의 주무부서이 종합민원실의 기능이 위임사무에 편중되어 자치법규상의 민원사무 처리에 한계가 발생함
- 대전광역시는 서울특별시, 부산광역시와 비교하여 공동이용 행정정보의 수준이 미미하게 부족한 수준이며, 민원접수단계에서 요구하는 구비서류는 상대적으로 적은 수준임
- 대전광역시의 자치민원 중 구비서류를 요구하는 민원은 총 165종이고, 평균 2.37종의 구비서류를 요구하며, 총 169종의 민원 중 공동이용 행정정보를 이용하는 민원은 31종임
- 부산광역시의 자치민원 중 구비서류를 요구하는 민원은 총 122종이고, 평균 2.93종의 구비서류를 요구하며, 총 156종의 민원 중 공동이용 행정정보를 이용하는 민원은 40종임
- 서울특별시의 자치민원 중 구비서류를 요구하는 민원은 총 171종이고, 평균 2.83종의 구비서류를 요구하며, 총 192종의 민원 중 공동이용 행정정보를 이용하는 민원은 35종임

2. 정책건의

- 대전광역시의 주민참여 기본조례의 구체적 개정을 추진해야 함
 - 주민참여에 관한 구체적인 시책의 추진(예: 공청회 등의 주민참여, 시정정책 설명 청구제, 주민의견조사의 실시 등) 은 개별조례로 설치하여 대상정책, 제도추진주체, 제도추진방법, 결과반영절차 등에 관해 구체적으로 개별조례를 제정하는 것이 바람직함
 - 대전광역시 주민참여 기본조례 제13조는 “ 주민참여는 다른 법령에서 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이 조례에서 정하는 바를 따른다” 등으로 수정하여 다른 조례에서 주민참여를 규정할 때 기본적으로 참조하는 조례가 될 수 있도록 수정해야 함

- 대전광역시 주민투표조례 및 대전광역시 감사청구조례의 민원접수창구를 별도로 설치하는 것이 필요함
 - 주민투표조례와 감사청구조례는 구체적인 주민통제 수단으로 별도의 민원 접수창구를 주무부서에서 운영하는 것보다, 민원실에서의 민원접수가 시민의 접근성 확보에 상대적으로 효과적임
 - 다만, 주민투표 또는 주민감사청구 민원을 민원실에서 접수하는 경우, 당해 사무에 전문성을 갖추고 민원응대에 경험이 많은 담당자를 배치하여 주민투표 또는 주민감사청구의 요건에 관한 설명을 현장에서 무리 없이 수행할 수 있도록 해야 함
- 중앙정부의 일자리 정책동향은 일자리 창출, 구직자 (급여)지원, 일자리 미스매치의 완화에 초점을 두고 있으므로, 대전광역시의 일자리 정책은 구직자와 구인기업간의 일자리 매치에 초점을 두는 것이 바람직함
 - 중앙정부의 지방노동관서와 일자리 민원사무의 구분을 명확히 하는 것이 필요하나, 민원인의 입장에서는 지방노동관서와 대전광역시청의 구분을 두지 않는 바, 대전광역시가 중앙정부의 지방노동관서에서 수행하는 민원사무를 이관 받는 것이 긴요함
 - 특별행정기관 기능이관의 맥락에서 종합적으로 추진되어야 하나, 법령의 개정 등 중앙사무의 지방이양 이전에 민원인(시민, 정책수요자) 중심의 서비스행정 구현의 차원에서 지방노동관서와 민원사무 분담에 관한 협의를 개시하는 것이 시급함
- 중앙정부의 지방노동관서에서 수행하는 민원사무를 대전광역시 민원실에서 통합하여 추진할 수 있도록 중앙정부의 지방노동관서와 업무교류협력 논의를 개시해야 함
 - 구직자, 즉 일자리 노동 서비스 수요자의 입장에서 상대적으로 접근성이 우위에 있는 대전광역시 민원실에서 신청·신고 민원을 접수 처리하고, 신청·신고 민원의 소관에 따라 대전광역시 민원실에서 지방노동관서로 민원내용을 당일 이송하는 시스템을 도입하는 것이 필요함

- 다만, 대전광역시의 지방노동관서와의 업무협력차원에서의 위탁사무로 처리하되, 관련사무의 전체 이양은 법령개정에 따라야 함
- 민원실의 일자리 분야 민원은 일자리 매칭서비스에 초점을 두는 것이 바람직함
 - 중앙정부의 실업급여 지급 등의 사무를 이관받기 이전까지 별도의 수당지급 등의 사무는 중앙정부와 갈등의 소지가 있는 바(예: 서울특별시, 성남시 등의 청년수당) 구직자 지원방식 중 일자리 매칭서비스에 초점을 두는 것이 타당함
 - 구인기업의 단기 구인을 지원할 수 있도록 함으로써, 일용노동자의 수입감소(소개비지출)를 완화하고, 4대사회보험 미가입 등 부정노동행위를 통제할 수 있도록 함으로써, 노동시장에 대한 포괄적인 모니터링이 동시에 수행되는 시스템으로 전환하는 것이 타당함
- 현재 감사관이 소관하고 있는 시민옴부즈만제도 운영 사무를 민원실로 이관하는 것이 바람직함
 - 대전광역시의 옴부즈만 구성은 시민단체의 추천 및 자발적인 지원자에 대해 대전광역시의 의회에서 위촉하도록 하며, 서울특별시의 사례에서와 유사하게 자격요건을 구체적으로 밝히는 것이 필요함
 - 옴부즈만의 기능 중 감사기능은 의회의 집행부 감사기능과 중복되는 바, 감사기능을 별도로 전문화하고, 민원처리사항의 처리결과 등 모니터링 및 선제적인 민원접수 처리 등의 기능에 초점을 두는 옴부즈만을 별도로 설치함으로써, 민원인의 민원처리사항에 대한 이해를 제고하고, 악성 고질민원의 해소에 초점을 두어야 함
- 대전광역시 민원실의 민원은 구청민원실의 민원과 구분하여 처리하는 시스템의 구축이 필요함
 - 대전광역시의 민원실은 대전광역시 소속 자치구 중 2개 이상의 자치구가 관여되는 민원을 종합적으로 수행하는 데 초점을 두어야 함
 - 자치구의 처리에도 불구하고 반복적으로 제기되는 민원에 대해서 대전광역시의 옴부즈만(위원회)에서 담당하여 처리완료 될 수 있도록 하는 것이 바람직함

- 이를 위해 민원처리 기준표를 작성하여 고시·게시함으로써 민원인이 인지할 수 있도록 안내하여야 함
- 대전광역시 민원실의 민원서비스 분야의 확대는 대전광역시 소속의 자치구에서 수행하는 민원 중 2이상의 자치구에 걸친 민원, 중앙정부의 지방특별행정기관에서 수행하는 민원 중 신고·신청의 접수 등의 민원에 한정하여 확대하는 것이 필요함
 - 현재 대전광역시 민원행정의 주요 수요인 여권민원의 경우, 중앙정부 기능 중 접수·신청에 대한 위탁사무이므로, 단기적으로, 자치구의 민원실에서 접수·신청 민원이 이루어질 수 있도록 하고, 접수·신청 민원을 수집하여 중앙정부(외교부)에 이송하는 사무는 대전광역시 민원실에서 담당하여 대전광역시 민원실에 여권 민원인의 방문 및 대기를 최소화하여야 함
 - 복지민원 중 일자리(구직·구인) 민원은 대전광역시 전체를 대상으로 구인 기업과 구직자를 연계하는 것이 효율적이므로, 대전광역시 민원실에서 담당하는 것이 효과적임
- 대전광역시의 민원 서비스의 확대는 민원서비스 분야의 양적 확대와 더불어 질적인 확대가 필요함
 - 복합민원, 고충민원 등에 관한 민원상담서비스를 강화하는 것이 필요함
 - 민원상담서비스 기능을 강화를 위해 민원상담을 위한 전문성을 갖춘 상담인력의 확보와 민원실 공간의 재배치가 요구됨
 - 전문성을 갖춘 민원상담인력의 수급을 위해 퇴직 공무원의 재임용을 우선 고려하는 것이 필요하며, 재임용 시 연금수급 등 재임용자의 경제적 이익보장을 위한 제도 정비방안을 고려하여야 함
 - 전문성을 갖춘 민원상담인력의 수급을 위해 변호사, 기술사 등의 자원봉사 활동을 활성화할 수 있는 유인 제공 시책의 마련으로 자원봉사를 통해 자원봉사자의 순수한 봉사정신의 충족 외 유·무형의 이익을 취할 수 있는 방안을 제공하는 것이 필수적임

- 민원상담 공간의 재배치는 상담인의 심리적 안정을 위해 외부와 차폐된 공간으로 구성하되, 공무원과 상담인간의 부정적인 거래의 발생 등 부패방지를 위해 제한된 수준에서의 개방적 공간으로 구성하는 것이 중요함
- 이를 위해, 외부와 차단된 공간을 마련하되, 공간 내부에 CCTV의 설치를 강화하는 것이 바람직함

차 례

제1장 서론	1
제1절 연구배경과 목적	3
제2절 연구범위와 방법	6
1. 연구범위	6
2. 연구방법	8
제3절 연구분석의 기본 틀	9
제2장 민원행정의 이론적 논의	11
제1절 민원행정서비스	13
1. 민원행정서비스의 개념	13
2. 민원행정서비스의 처리방법	14
3. 민원행정서비스의 이념	17
제2절 민원행정서비스의 기능	19
1. 민원행정서비스의 역할	19
2. 민원행정서비스의 체계	20
3. 민원행정서비스의 특징	23
4. 민원행정서비스의 기능	24
제3장 민원행정 현황분석	27
제1절 법률현황분석	29
1. 법률연혁 개요	29
2. 민원서류(사무)처리규정	30
3. 행정규제 및 민원사무기본법	32



4. 민원사무처리에 관한 법률	33
5. 민원사무 현황	36
제2절 대전광역시 민원행정 현황	41
1. 대전광역시 민원기능 현황	41
2. 대전광역시 자치민원 사무	46
3. 대전광역시 민원 사무처리 현황	50
제3절 대전광역시 민원행정의 문제점	55
1. 민원행정의 효율화	55
2. 민원행정서비스 제도	56
제4절 사례분석	58
1. 조사 목적	58
2. 조사 대상	58
3. 조사 방법	59
제5절 조사 결과 분석	60
1. 국내사례	60
2. 해외사례	62
3. 분석의 시사점	64
제4장 국민행복민원실 발전방안	65
제1절 새로운 민원수요의 발굴	67
1. 신정부의 민원행정 수요	67
2. 광역 행정수요의 발굴	69





제2절 민원서비스의 효율화	71
제3절 민원실 환경개선	76
제4절 민원행정제도 개선	79
제5장 종합 및 정책건의	81
제1절 연구의 종합	83
제2절 정책건의	86
1. 정책건의 방향	86
2. 정책건의	88
【참고문헌】	95

표 차례

한국지방행정연구원

<표 3-1> 법령상 행정민원 정의	34
<표 3-2> 기관별 민원	36
<표 3-3> 분야별 민원	38
<표 3-4> 시민봉사과 세부민원기능	44
<표 3-5> 2017 민원행정 추진과제	52
<표 3-6> 민원 유형별·종류별 접수현황	53
<표 3-7> 민원 유형별 접수현황: 2016년	53
<표 3-8> 원스톱 민원사무 처리 현황	54
<표 4-1> 시·구 간 민원사무 기능배분	70
<표 4-2> 부서별 처리기간 단축 민원사무 수	72
<표 4-3> 복지 분야 일자리 민원시책 비교: 서울특별시, 부산광역시	73
<표 4-4> 고충민원 접수 및 처리 현황	80
<표 5-1> 공동이용행정정보 이용현황	85



그림 차례

<그림 1-1> 연구의 추진체계	9
<그림 2-1> 민원행정서비스의 체계모형	20
<그림 2-2> 민원행정 서비스의 처리과정	21
<그림 3-1> 2017년 민원행정 추진방향	51
<그림 3-2> 대전광역시 민원실 현황도	54
<그림 4-1> 민원처리흐름도	71
<그림 4-2> 대전광역시 민원실 개선대안 1	78
<그림 4-3> 대전광역시 민원실 개선대안 2	78

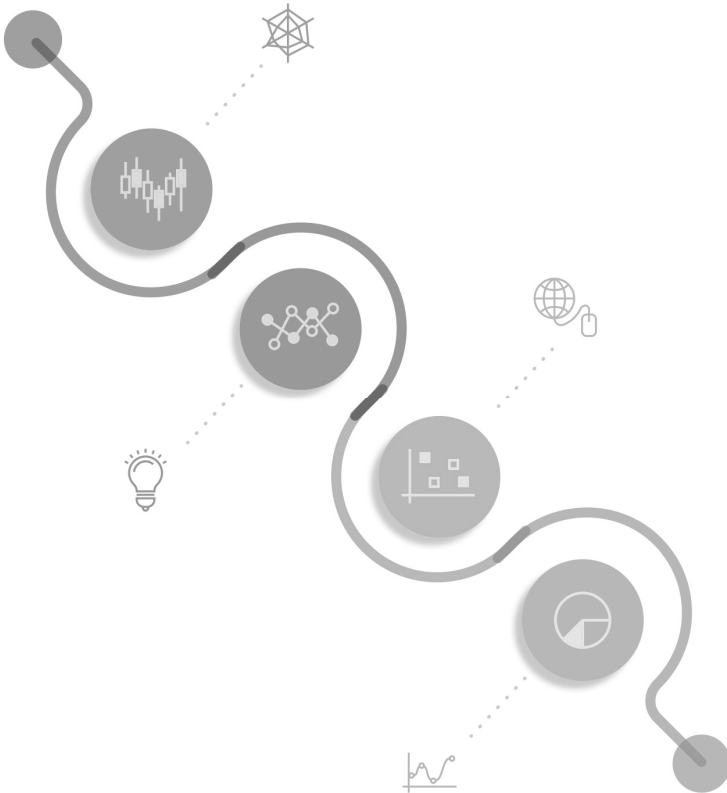


제1장 서론

제1절 연구배경과 목적

제2절 연구범위와 방법

제3절 연구분석의 기본 틀



제1장

서론

제1절 연구배경과 목적

- 주민의 국가 또는 지방자치단체에 대한 욕구가 다양해지고 복잡해지면서 민원서비스에 대한 주민의 요구도 복잡다양해지고 있음
 - 문재인 정부가 들어서면서 지방분권을 핵심 정책과제로 선정하면서 지방자치단체의 역할과 과제가 강조되어지고 있음
 - 지방자치단체의 과제가 대부분 민원사무에 포함됨으로 지방자치단체 즉 대전광역시의 민원사무의 범위가 확대될 것으로 예상됨
 - 대전광역시가 시민 만족을 제고하고 변화하는 민원행정 서비스에 대응하기 위한 방안을 연구하는데 목적이 있음
- 새로운 민원행정 수요에 대응
- 지방자치의 발전과 더불어 우리나라의 현대 행정은 주민의 욕구 즉 민원에 대한 대응성을 제고하고 주민만족의 구현이 주요 이슈로 부각함
 - 국가경쟁력 향상을 위한 행정의 대응성, 효율성, 민주성, 능률성 등에 대한 제고 노력은 행정집행에 상존하는 이슈임
 - 주민을 고객으로, 행정을 서비스로 보는 시각에서 고객중심의 행정서비스 공급의 고도화가 곧 선진화된 행정으로 개념정의 됨
 - 고객중심의 행정서비스 공급은 관주도의 서비스 공급에서 공공서비스의 수요자인 주민 즉 고객의 만족을 최우선으로 하는 공공서비스 공급체계의 구현임
 - 최근 고객중심의 행정은 행정서비스에 대한 성과를 고객입장에서 접근하려는 경향이며, 민원행정서비스는 고객중심의 서비스 공급의 핵심 분야임

- 민주주의와 신자유주의의 확산으로 주민 지향적 행정서비스 제공으로의 행정개혁의 흐름이 이어지고 있음
- 민선 지방자치단체장의 공약이행 및 이행점검 등의 역할을 수행하는 민원행정의 중요성이 강조되고 있음
- 민선 지방자치단체장은 재선을 위해 주민에 대한 행정서비스 공급체계의 편의성을 제고하고자하는 유인이 상존함

□ 민원행정의 효율성 제고

- 민원행정은 주민의 삶과 밀접하게 연관되어 있으므로 주민의 삶의 질 제고, 주민복리의 증진의 추진에서 중요성이 강조되고 있음
- 민원처리 처리기간, 처리방법 등에 관한 대전광역시의 제도 개선을 통한 시민 만족도를 제고 시민의 행복한 삶을 구현
 - 민원처리과정에서 대전광역시는 선제적이고 능동적인 처리를 통한 시민이 만족할 수 있는 서비스 품질 개선 방안 제시
- 시민의 불편한 일상생활을 개선을 위한 민원은 신청 및 접수부터 처리까지 신속성과 완결성을 담보하는 민원서비스 품질개선
 - 민원서비스에 대해서는 민원실은 관련기관 및 관련부서와 협조하고 협업하는 중간자로서 역할을 수행하여 시민만족도 제고방안 제시
- 민원이란, 주민이 행정기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 의사 표시이며, 지방자치단체 대한 행정수요의 직접적인 표출임
- 다만, 지방자치단체의 민원행정서비스 혁신 노력에도 불구하고, 지방자치단체의 기능적 분업구조와 계서제적 권위 구조에 따른 문제점이 노정됨
 - 행정기관의 구조적인 문제로 민원행정서비스에 대해 주민이 체감하지 못하는 문제가 지적됨
- 이에 따라, 민원행정에 대한 혁신의 필요성이 강조됨
 - 민원행정에 관한 문제점의 근원은 조직구조에 따른 민원행정의 복잡한

- 절차, 과도한 증빙서류요구, 그리고 처리기관의 분절화로 지적됨
- 지방자치단체의 구조적인 문제로 발생하는 민원행정의 불합리성은 주민불편은 물론이고, 부정부패 또는 부조리의 원인이 됨

□ 민원실 운영의 능률성 제고

- 대전광역시의 시민봉사실은 시민에게 민원서비스 접근성을 제고하고 만족할 수 있는 민원처리가 가능한 공간으로 시민과 시청이 밀접한 접점으로서의 역할이 강화될 필요성이 있음
- 대전광역시는 「정부3.0 국민행복민원실」을 운영하면서 시민사랑방 또는 시민카페와 같은 안락하고 편안한 시민봉사실로 개편하고 있음
- 민원서비스에 대한 대전광역시 시민봉사실은 능동적 관리·운영 방안을 연구하여, 대전광역시 민원행정서비스의 신속성, 편의성을 제고하고, 민원처리 과정에서 시민만족 민원의 실현을 목적으로 함

제2절 연구범위와 방법

1. 연구범위

시간적 범위

- 2017년 1월 말 기준
- 통계 기준시점은 2017년 1월을 기준으로 하되, 분야별 통계기준시점이 상이한 경우 가급적 최신통계자료를 활용함
 - 연간인구통계는 2016년 12월 31일 기준, 교육통계는 2017년 4월 1일 기준 등 분야별 통계기준이 상이한 경우, 최신통계를 활용함
- 대전광역시의 자치법규는 2017년 3월 1일 현재 시행되고 있는 조례 및 시행규칙을 대상으로 함

내용적 범위

- 시대의 변화에 따른 신규 민원사무 발굴
 - 서울특별시와 부산광역시를 사례로 공통적으로 수행하고 있는 민원사무와 상이한 사무를 구분하여 제시
 - 대전광역시에서 신규 민원사무로 채택해야 할 신규 민원사무의 제시
- 민원서비스 품질개선 및 효율성 제고방안 제시
 - 시민 만족도를 제고하기 위한 민원사무 처리 시스템 개선방안 제시
 - 민원접수부서와 민원처리부서간 업무협조시스템 개선방안 제시

대상적 범위

- 대전광역시 민원실(시민봉사과)의 기능을 중심으로 함
 - 대전광역시 민원실의 기능 중 종합민원, 원스톱 민원을 중심으로 함

- 대전광역시 민원행정서비스 중 대전광역시 조례 및 규칙에 근거하여 발생하는 민원행정 기능을 대상으로 함
- 대전광역시 본청 및 각 자치구청과 동 주민센터에서 수행하는 민원사무를 고려함
- 대전광역시 자치법규 57개를 대상으로 함
 - 대전광역시 조례 중 민원서식을 갖는 조례 및 시행규칙 57개를 대상으로 함
 - 대전광역시 조례 388개, 대전광역시 규칙 86개 등 총 454개 자치법규 중 민원서식을 갖는 법정민원 57개 대상
 - 대전광역시교육청 조례 88개 및 대전광역시 각 자치구 조례 1,734개 제외
- 법정민원을 대상으로 함
 - 일반민원 중 질의민원 건의민원 기타민원은 제외하고, 법정민원을 대상으로 분석함
 - 법정민원은 대전광역시의 자치법규에서 정한 일정 요건에 따라 인가·허가·승인·특허·면허 등을 신청하는 민원을 포함함
 - 또한, 법정민원은 장부·대장 등에 등록·등재를 신청 또는 신고하거나 특정한 사실 또는 법률관계에 관한 확인 또는 증명을 신청하는 민원을 의미함
 - 단순한 제안, 행정제도의 개선을 건의하는 민원 등 불편사항에 대해 행정기관에 알리는 민원은 제외함
 - 고충민원(민원처리에 관한 법률 제2조 1호 나목)은 대상에서 제외함

2. 연구방법

개요

- 연구내용의 논리적 구성 및 적정 분석방법의 활용
 - 전체 연구내용의 논리적 구성과 각 연구분야별 적절한 연구방법을 활용
- 민원실태분석을 위한 민원인 대상 설문조사 실시
 - 민원서비스의 불편한 점, 필요 민원, 신청 및 접수, 처리의 문제점에 대한 조사표작성 후, 민원인 대상 설문조사 예정

문헌조사

- 기능배분의 필요성과 요소별 내용에 대한 기존논의를 고찰하기 위해 국내외의 각종문헌에 관한 내용분석
 - 특히, 대전광역시의 대내·외적 환경변화와 기존 대응전략 분석을 위한 사례 문헌의 조사·분석

자치법규 조사

- 대전광역시 조례 및 시행규칙에 근거한 민원사무 분석
 - 대전광역시 자치법규 454개(조례388개, 규칙86개) 중 법정민원서식을 포함하고 있는 57개를 대상으로 내용분석

사례 조사

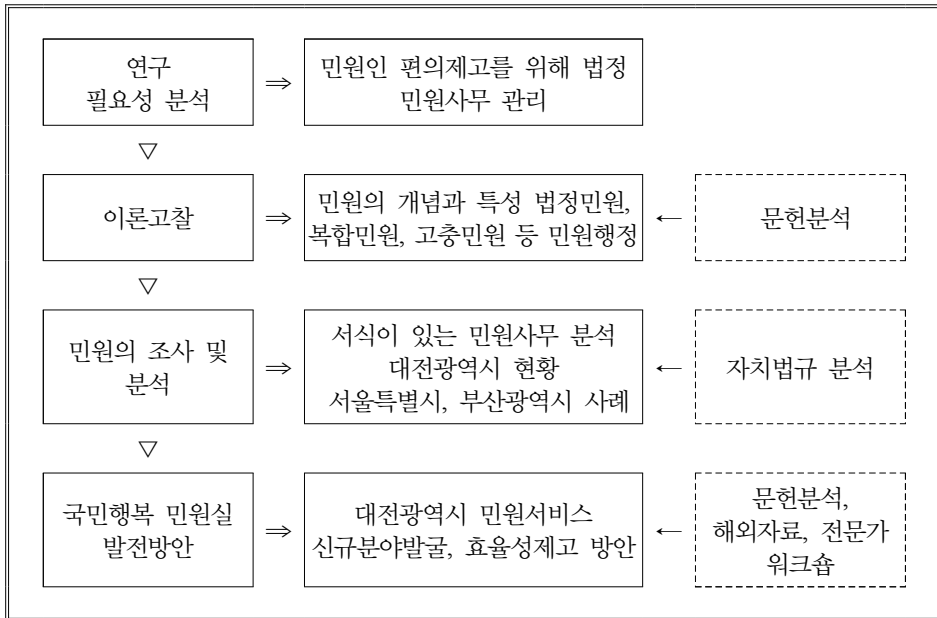
- 국내·외 민원행정 시스템에 관한 사례조사
 - 서울특별시 사례 조사·분석
 - 부산광역시 사례 조사·분석

전문가 워크숍

- 민원 유형별 전문분야에 관한 전문가 의견청취
- 민원행정의 효율성 및 편의성제고 대안을 위한 전문가 의견 청취

제3절 연구분석의 기본 틀

<그림 1-1> 연구의 추진체계



□ 대전광역시 자치법규의 성격 구분

- 대전광역시 자치법규의 법정민원의 성격을 시설사용(허가, 신청 등), 시험 의뢰, 복지, 기업, 건축, 문화, 농어업 등 기능분야별로 분류
 - 민원실과 협력부서(집행부서)에 따른 구분
- 대전광역시 자치법규의 법정민원의 성격을 의뢰, 신고, 신청, 청구 등 행위 기준으로 분류

□ 유사지방자치단체와의 비교

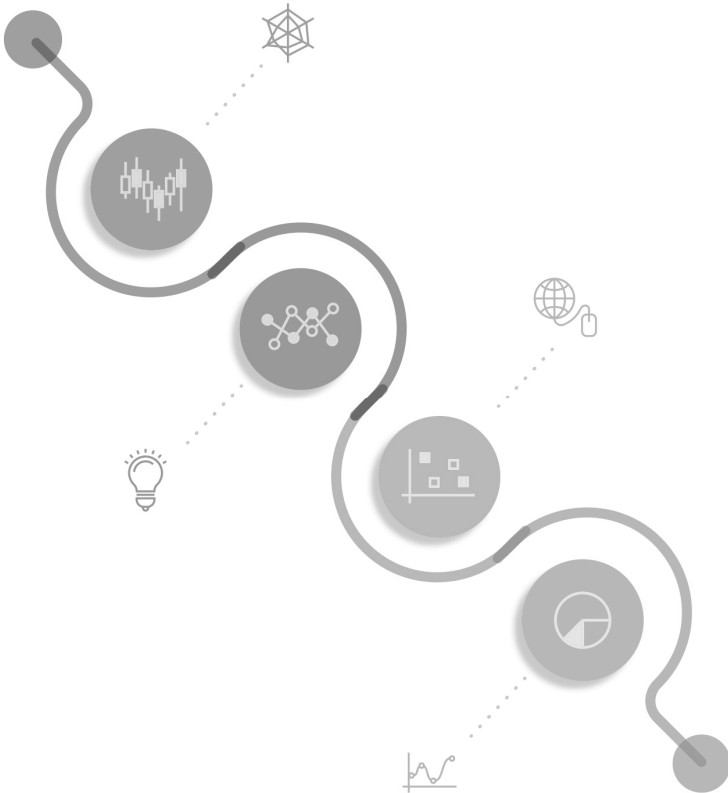
- 광역자치단체와 대전광역시의 민원행정 비교

- 법정민원의 종류, 처리건수, 민원인 제출서류의 종류 등 비교
 - 대전광역시와 비교대상 지방자치단체가 공통으로 수행하고 있는 민원 중 처리건수가 있는 민원을 대상으로 분석
- 대전광역시 민원실의 신규 기능, 민원처리 품질 및 효율성 제고방안, 민원서비스 평가시스템 개선대안, 민원실 환경개선 대안 등 도출

제2장 민원행정의 이론적 논의

제1절 민원행정서비스

제2절 민원행정서비스의 기능



제 2 장

민원행정의 이론적 논의

제1절 민원행정서비스

1. 민원행정서비스의 개념

- 주민의 행정서비스 요구에 대한 행정의 대응
 - 주민의 행정서비스 요구, 즉 국민의 요구 투입에 대한 산출물을 서비스 하는 행정의 대응성임
 - 주민의 특정한 요구투입(Demand Input)에 대한 산출이라는 행정체제 내부 관리적 기능뿐만 아니라 對 환경적 생산작용, 산출과 연관된 외부 관리적 기능을 포괄함

- 주민이 원하는 모든 행정의 총칭
 - 주민과 접촉을 갖는 집행적 성격의 행정임
 - 민원행정은 집행적 또는 전달적 행정으로 주민이 원하는 바가 구체적으로 실현됨
 - 민원행정은 주민의 의식이 많이 감지될 수 있다는 점에서 서비스에 해당

- 관계있는 주민의 요구투입에 대응하는 행정
 - 주민이 원하는 것을 이해관계자들의 구체적인 요구행위에 한정하는 견해로 행정관행에 대체로 부합하는 개념
 - 고객의 특정적이고 직접적인 대면적 청구행위에 대응하여 그 것을 처리하는 행정
 - 직접적인 대면 외 전화, 우편, 팩스 등 민원 포함

주민의 요구투입에 대응하는 집행적·전달적 행정행위를 의미함

2. 민원행정서비스의 처리방법

□ 법령상 분류

- 허가·인가·면허 또는 승인의 신청
 - 허가는 일반적으로 금지된 부작위 의무를 요건이 갖추어진 특정의 상대방에게 적법하게 행위를 할 수 있도록 해주는 처분임
 - 인가는 법률관계 당사자의 법률적 행위가 행정청의 동의를 얻지 아니하면, 유효하게 성립할 수 없는 경우에 그 행위를 유효하게 하려고 행정청이 부여하는 동의 행위임
 - 면허는 특정인을 위하여 특정한 권리를 인정하는 행위임
 - 승인은 행정청이 다른 하급행정청이나 개인 또는 단체의 특정한 행위에 대하여 동의·수락을 부여하는 행위임
- 등록
 - 행정기관에 비치된 장부에 일정한 법률관계나 법률사실을 등재하여 그 존부나 진위를 공적으로 표시 또는 증명하는 것
 - 공증에 해당하나 실정법에서는 등록, 신청의 수리·거부에 대한 행정청의 재량을 인정함으로써 허가와 유사하게 운영되는 경우가 많음
- 증명 또는 확인
 - 특정사실 또는 법률관계에 의문이 있는 경우, 공권력으로 그 존부 또는 정부를 판단하는 준법률적 행정행위
- 이의신청·진정
 - 행정심판법, 청원법, 또는 개별법이 정한 절차에 따라 타인이나 다른 기관의 행위에 대하여 규제적 행정권의 발동을 요청하는 의사표시

□ 처리기간에 따른 분류

○ 즉결민원

- 민원창구에서 민원인으로부터 민원서류를 접수한 즉시 행정처분이 행해지는 민원
- ‘즉시’라 함은 정당한 사유가 있는 경우를 제외하고는 접수 시 3시간 이내에 업무를 처리해야 함(민원사무 처리에 관한 법률시행령 제3조제3항)
- 일반적으로 일선행정기관의 증명서 발급민원이 이에 해당함

○ 유기한민원

- 민원사무의 처리 기간이 2일 이상 소요되는 민원
- 일반적으로 인가·허가·승인 민원이 이에 해당함

□ 처리기관의 수에 따른 분류

○ 단순민원

- 민원인이 하나의 목적을 실현하기 위하여 행정기관으로부터 한 가지 처분만 받으면 목적달성이 가능한 민원
- 신고·확인·증명 등
- 허가·승인의 경우, 당해 민원사항이 다른 법령에 규정이 있는 경우를 제외하고 단순민원으로 처리됨

○ 복합민원

- 민원인이 하나의 목적을 실현하기 위해 관계법령 등에 의해 다수의 관계기관 또는 부서의 허가·인가·승인·추천·협의·확인 등을 거쳐야 하는 민원(민원사무 처리에 관한 법률 시행령 제2조 제4항)
- 관계법령이라함은 법률, 시행령, 시행규칙, 조례, 규칙, 훈령, 예규, 내규, 방침, 지시, 고시 등 행정조치사항 포함
- 관계기관이라함은 과단위 이상의 기관을 의미하며, 특별한 경우, 취급업무의 성격이 다른 민원창구를 의미하기도 함

□ 민원의 성질에 따른 분류

○ 일반민원

- 민원인들의 일상생활과정에서 당연히 발생하는 민원
- 제증명 발급요청 민원, 인·허가 민원 등

○ 고충민원

- 행정기관의 위법·부당하거나 소극적인 행정행위 및 불합리한 행정제도로 국민의 권리를 침해하거나 불편 부담을 주는 사항
- 행정기관의 위법·부당한 처분이나 부작위 등으로 권리·이익이 침해되거나 불편 또는 부담되는 사항의 해결요구
- 민원사무의 처리기준 및 절차가 불투명하거나 담당공무원의 처리지연 등 행정기관의 소극적 행정행위나 부작위로 인하여 불편·부담되는 사항의 해소 요청
- 불합리한 행정제도·법령·시책 등으로 인하여 권리·이익이 침해되거나 불편 부담되는 사항의 시정요구
- 기타 행정과 관련한 권리·이익의 침해나 부당한 대우에 관한 시정요구 등

□ 정형성에 따른 분류

○ 정형민원: 프로그램이 가능한 민원

- Herbert Simon(1979)은 의사결정의 유형을 반복성과 정형성을 기준으로 프로그램 가능한 의사결정 기법의 활용이 가능한 분야로 설명
- 허가·인가·면허·추천·등록·증명·신고 등

○ 비정형민원: 프로그램이 불가능한 민원

- 이의신청·진정·건의·질의 등

3. 민원행정서비스의 이념

□ 일반적 이념

○ 합법성

- 법에 의한 행정으로 개인의 기본권을 보장하기 위해 법률로 행정을 규제하여 자의적인 행정을 통제하는 것을 목적으로 함
- 다른 모든 일반적 이념에 비해 상대적으로 중요성이 강조됨
- 행정권의 발동은 필요한 최소한도에 그치며, 합법성의 근원은 국민의 권리 구제임
- 재량권의 범위를 법령의 범위로 한정함
- 행정권에 대한 제약이 목적임

○ 능률성

- 최소의 투입으로 최대의 산출을 위해 자원을 배분하고 행정목표를 최대한 달성할 수 있는 대안을 모색하는 것

○ 효과성

- 행정목표의 달성도이며, 전체적·목적적·기능적 측면을 강조함

○ 사회적형평성

- 기회균등을 의미하며, 성별·직업별·계층·지역간 상대적 불평등을 배제하는 원칙임
- 사회적 배분의 공정성을 추구하는 이념
- 대내·외적으로 공정한 행정을 통해 사회·경제적 약자에 대한 배려의미
- 평등성, 배분적정의, 공평성 등과 유사한 개념

○ 민주성

- 행정은 민주주의 원리에 충실해야 한다는 이념
- 행정의 최우선 과제로 민주주의 실천을 제시
- 주민의 의사를 적극적으로 수용하고 주민의 통제를 받으며, 주민에게 책임 지는 대외적 민주성

- 공무원 스스로가 민주적 가치를 가지고 행정과정이 민주적이어야 한다는 대내적 민주성

□ 법령상 이념: 민원사무 처리에 관한 법률

- 민원사무 처리에 관한 법률은 신속성, 공정성, 정확성을 강조

- 신속성

- 동법 시행령 제10조는 민원서류 중 그 처리가 민원실 또는 문서과의 주관에 속하지 아니하는 것에 대하여는 다른 문서에 우선하여 근무시간 이내에 이를 처리 주무서로 이송하도록 규정
- 특별한 사유가 있는 경우에도 근무시간을 초과할 수 없도록 규정
- 민원서류의 이송이 근무시간을 초과하지 못하도록 규정
- 민원실(접수부서)와 처리 주무부서가 이격된 상황에서도 민원서류의 이송이 근무시간을 초과하지 못하도록 규정
- 민원사무의 처리기간이 남았거나 관계없는 공과금의 미납을 이유로 처리를 지연시키는 것을 금지함

- 공정성

- 민원인에 대한 차별대우를 금지하고, 누구에게나 공정한 서비스를 제공하는 민원행정의 기본이념
- 민원인의 지위·재산·학벌·성별·연령에 따른 상이한 대우(민원처리의 지연 등) 금지

제2절 민원행정서비스의 기능

1. 민원행정서비스의 역할

- 주민의 요구에 대한 신속한 대응
 - 민원행정서비스는 주민의 요구 투입에 대한 산출을 발생시키는 환경행정과의 경계역할 수행
 - 주민의 요구에 대해 적시에 효과적으로 대응할 수 있는 능력요구

- 행정과 주민의 대화창구
 - 민원행정은 주민과 행정 간의 의사소통과정임
 - 주민의 이해관계와 직접적으로 관련되는 행정업무임
 - 주민과의 의사소통과정을 통해 행정에 대한 주민의 신뢰를 제고하는 역할을 수행함

- 행정통제 기능 수행 역할
 - 공무원이 주민에게 봉사하고 행정의 민주화를 실현하도록 지속적인 계기와 자극부여 역할
 - 이를 통해, 관료제의 병폐를 최소화하고, 행정발전을 촉진하는 역할

- 행정의 장소적 역할
 - 주민과 지방자치단체 간의 거리를 좁히는 역할
 - 민원행정을 통해 주민은 행정기관의 창구를 방문하여 행정사무를 직접경험하고, 공무원과 대면적 관계에서 의사소통함으로써 주민과 행정의 간격을 좁히는 역할

□ 행정의 질적 수준 제고역할

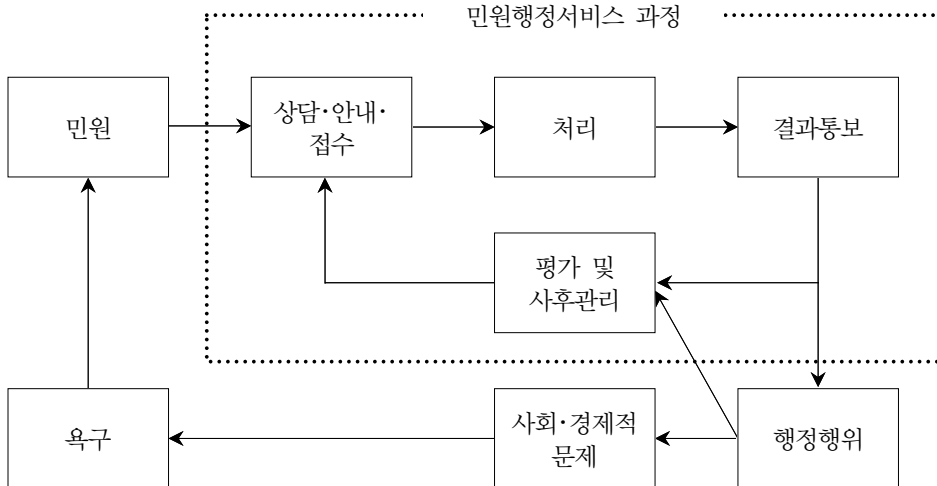
- 행정기관과 주민간의 직접적이며, 의미 있는 상호작용
- 주민으로부터 발전적 비판을 수용하는 장으로서의 역할

2. 민원행정서비스의 체계

□ 민원행정서비스 체계

- 민원행정은 일반적으로 투입·전환·산출·환류로 구성된 체제모형으로 설명됨
 - 투입은 상담·안내·접수단계로 주민의 욕구가 행정기관에 전달되는 단계임
 - 전환은 행정기관 내에서 민원을 처리하기 위한 일련을 활동이 발생하는 단계임
 - 산출은 민원에 대해 행정기관이 결과를 통보하는 단계로 행정기관의 행정 행위(인·허가, 승인 등)가 발생하는 단계임

<그림 2-1> 민원행정서비스의 체계모형



□ 민원행정서비스 과정

○ 투입

- 민원인이 특정한 민원을 신청하는 단계
- 민원인은 행정기관(담당부서) 및 구비서류 등에 대한 문의·파악

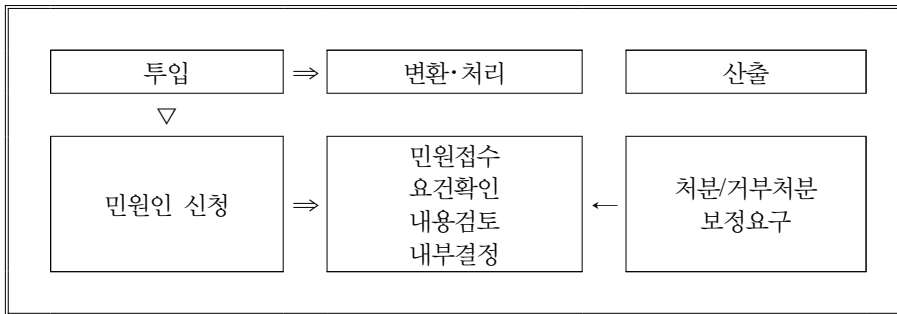
○ 변환처리

- 민원인의 신청민원을 해당부서에서 처리하는 단계
- 접수민원에 대한 확인 및 요구받은 처분에 대한 합법성·타당성 등 검토

○ 산출

- 행정기관의 공식적인 처분 등 행정행위가 민원인에게 통보되는 단계
- 접수된 민원에 대한 내부적인 검토작업의 종결 및 행정행위의 통보
- 내부적인 검토의 종결에 따른 결정에 기초하여 행정기관 차원의 공식적인 처분 등 행정행위가 민원인에게 통보됨으로써 민원행정서비스의 종료

<그림 2-2> 민원행정 서비스의 처리과정

□ 민원행정서비스 과정별 일반적인 주요 문제점¹⁾

○ 투입

- 절차 및 과정이 복잡함

1) 조성한(2002) pp35-48 수정

- 안내 또는 상담이 부족함
- 구비서류가 과다함

○ 변환·처리

- 절차·기준의 모호성
- 관계법령의 복잡성
- 관계기관 간 비협조
- 처리상황에 대한 정보 부재

○ 산출

- 처분근거제시의 미비
- 의견진술기회 미비
- 이의제기 방식의 부재 또는 절차·방법의 미체계화

□ 민원행정의 효율화를 위한 접근방법

○ 투입

- 정보기술을 이용한 다양한 접근방식 제공
- 안내창구의 일원화
- 절차의 간소화
- 구비서류의 간소화
- 접수창구의 일원화
- 담당·안내 실명제 등 상담차원의 안내
- 처리방법·과정·소요시간에 대한 설명
- 미비사항에 대한 보완방식 설명

○ 변환·처리

- 절차·기준의 명확화
- 민원서비스 표준화
- 처리과정의 공개
- 관계기관간 협조

- 근거법령·규제에 대한 설명
- 전문성·신속성·공정성·책임성 제고

○ 산출

- 처분사유의 제시
- 정보기술을 이용한 원격처분 방식 제공
- 이의제기 절차·방법의 확보 및 체계화
- 적극적인 의견청취

3. 민원행정서비스의 특징

다양성·유동성·전문성 요구

- 민원행정의 내용은 다양하며, 유동적이고, 처리에 전문성을 요구함
 - 민원행정은 항상 새로운 조건하에서 결정되므로 다양성과 변동성 상존
 - 기관의 성격과 기능, 주민의 소득수준, 지역발전정도, 지역의 문화적 특성 등에 따라 내용이 유동적임
- 제기된 민원의 처리를 위해 전문적 지식이 요구됨

원인행위의 선행

- 민원행정은 민원인의 민원제기라는 원인행위가 있는 후부터 발생
 - 행정기관이 사안을 인지하거나 개입하여 처리하는 행정행위는 민원행정의 범위에 속하지 않음

공무원과 주민 간 상호작용

- 민원행정은 주민과 공무원간 직접적인 접촉을 매개로 하므로 대면적인 관계가 중요시 됨
 - 민원인과 주민간의 접촉과정은 문제해결을 위한 과정임과 동시에 공무원에 대한 이미지가 형성되고, 부정부패가 발생할 수 있음

행정기관의 재량적 행위

- 민원행정은 행정기관의 재량적 행위에 의해 달성되는 경우가 많음
 - 법규나 규정을 명백히 위반하는 사항에 대하여는 행정적 해결이 불가능

대상의 광범위성

- 민원행정은 대상범위가 매우 넓음
 - 사회의 모든 영역에서 발생하는 국민들의 고충이 모두 민원으로 집중되므로, 이의 처리를 위한 행정의 범위도 전 부서에 걸쳐지게 됨

지방자치단체장의 지지획득 창구

- 민원행정은 민선 지방자치단체장이 주민으로부터 지지를 획득할 수 있는 행정 영역임

4. 민원행정서비스의 기능²⁾

행정통제 수단

- 민원행정제도를 통하여 공무원이 국민에게 봉사하고 행정의 민주화를 실현할 수 있도록 함
 - 민원을 통해 지방자치단체의 행정행위에 대해 지속적인 자극과 계기를 제공함
 - 공무원에 대한 주민의 통제를 공식화함

행정구제 수단

- 민원행정은 간편한 행정구제의 수단으로서 기능을 수행함
 - 행정기관에 대하여 일정한 행위를 요구하는 의사표시가 전제됨
 - 부당한 행정으로 인한 불이익을 시정하고자 하는 의사표시를 포함할 수 있음

2) 행정자치부(2004) 수정

□ 주민참여적 기능

- 민원행정은 행정과정에 주민이 참여하여 스스로의 의견을 개진하고 의사를 반영하는 행정을 유도함
 - 주민참여는 일반적으로 주민들이 스스로에게 영향을 미치는 정책결정과 집행과정에 참여를 의미함
 - 민주주의의 발전과 분권화 수준의 향상으로 주민참여가 매우 활발해지고 이에 대한 요구도 강화되고 있음

□ 행정에 대한 신뢰제고

- 민원행정은 주민과 지방자치단체 간의 소통과 상호작용의 창구 기능을 담당함
- 이에 따라, 행정에 대한 주민의 신뢰를 향상시키는 수단이 됨

제3장 민원행정 현황분석

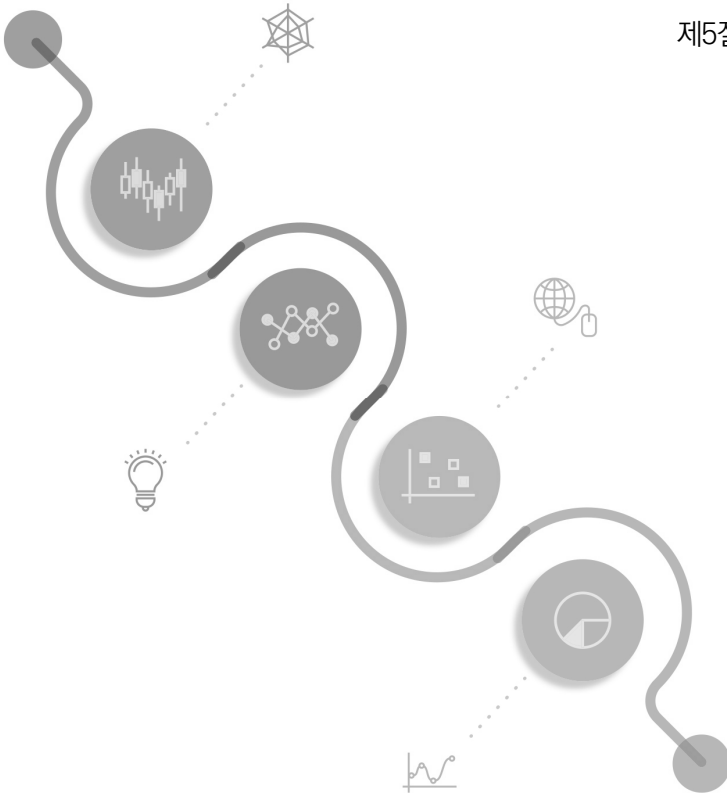
제1절 법률현황분석

제2절 대전광역시 민원행정 현황

제3절 대전광역시 민원행정의 문제점

제4절 사례분석

제5절 조사 결과 분석



제 3 장

민원행정 현황분석

제1절 법률현황분석

1. 법률연혁 개요

- 민원처리법률은 민원서류(사무)처리규정에서 행정규제 및 민원사무기본법, 민원사무처리에 관한 법률(현행)로 변화함
 - 민원서류처리규정은 1963년 최초의 민원법령으로 제정 된 후, 1994년까지 총 18회³⁾ 개정됨
 - 민원사무처리규정은 하위에 총리령으로서 민원사무처리규정 시행세칙으로 운영되었으며, 1982년 이후 민원사무처리규정 시행규칙으로 운영됨
 - 1997년 민원사무 처리에 관한 법률이 제정됨
 - 민원사무처리에 관한 법률은 1997년 이후 총 11회 개정됨
- 민원실 설치는 1970년 민원서류 처리에 관한 규정에서 최초로 규정됨
 - 1970년 민원처류 처리에 관한 규정의 개정에서 일선행정기관의 민원실의 설치에 관한 법령근거를 마련함
 - 1998년 정부합동 민원실 설치령의 제정으로 총무처장관 소속하에 정부합동 민원실 설치를 법제화하였으나, 1991년 폐지함

3) 1970년 민원서류처리규정에서 민원사무처리규정으로의 변경을 포함

2. 민원서류(사무)처리규정

□ 민원서류처리규정(1963. 11)제정

- 각 령으로 각 행정기관에서 민원서류를 신속하고 친절·공정히 처리함으로써 국민에게 최대한 봉사하게 함을 목적으로 함(령 제1조)
- 민원의 종류로서 허가·인가·면허 및 승인의 신청, 제증명의 청구, 각종 신고 및 등록, 청원·소원·이의신입·진정 등 4종으로 구분(동령 제2조)
- 민원접수는 문서수발처에서 접수하며, 처리주관부서로의 배부는 3근무시간 이내로 규정(동령 제4조 제1항)
 - 소관기관이 다른 경우, 즉시 소관기관에 이송 규정
 - 경유처에서 접수한 경우, 24시간 이내에 처리주관처에 발송 규정
 - 민원인의 의사표시가 서류로 거증할 필요가 없고 수수료 징수가 필요없는 사항에 한하여 구두 또는 전화로 접수·처리 할수 있음
- 민원처리기간은 민원의 내용 및 성질에 따라 3근무시간 ~ 30일로 제한하되, 일부, 실제소요일수를 인정함
 - 제증명서 청구, 제신고 등의 민원은 최소 3시간으로 제한하되, 민원의 양에 따라 8시간까지 예외적인 처리기간을 명시함
 - 법령의 규정에 의한 구비서류를 서류상으로만 검토·확인하여 처리하는 민원은 8시간
 - 처리주관처에서 보관된 기록문서와 대조하여 처리하는 민원은 16근무시간으로 처리기간을 명시함
 - 민원대상에 대한 조사·심사·확인이 필요한 민원은 7일, 보축기관 및 다른 기관과 협의에 의하여 처리되는 민원은 10일, 실태파악, 원격지 현지조사 등이 필요한 민원은 30일을 처리기간으로 명시함
 - 그 외, 특별히 장시일이 소요되는 민원은 실제 소요일수로 규정하며, 처리주관기관장의 재량에 따라 연장가능

- 민원처리결과와 통지는 서류의 처리를 완결한 때에 3일 이내에 결과를 통지하도록 함(동령 제10조)
 - 접수된 민원이 현행법령에 저촉되어 그 내용의 실현이 불가능한 것을 기각하고, 그 사유를 명시하여 민원인에게 반려

□ 민원서류처리규정의 개정

- 1970년 민원서류처리규정의 개정에서 민원인에 대한 정의, 민원사항에 대한 정의 등을 개정하고, 민원실의 설치를 최초로 규정함
 - 민원인에 대해 “행정기관에 대하여 어떠한 특정행위를 요구하는 자연인 또는 단체”로 정의함
 - 민원인이 행정기관 또는 공법인인 경우, 행정기관과 사법상 계약관계에 있는 자가 사법적 효과를 발생시키기 위한 목적으로 행정기관에 특정행위를 요구하는 경우, 주소·성명 등이 분명하지 아니한 자 등에 대해서는 민원인에서 제외함
 - 민원사무에 대해 허가·인가·면허 또는 승인의 신청, 증명 또는 확인의 청구, 등록의 신청, 이의신청·진정·건의 또는 질의, 기타 행정기관의 특정행위를 요구하는 의사표시 등으로 규정하여 민원사무의 범위를 확대함
 - 일선행정기관에 민원실을 설치할 수 있는 법령근거를 설치함(동령 제4조)
 - 민원사무의 처리기간에서 제외되는 산입기간을 포괄적으로 규정⁴⁾하여 민원사무의 처리기간에 대한 규정(동령 제12조)은 사실상 무제한임
- 1982년 민원사무처리규정은 보칙을 포함한 6개장으로 체계를 변화시킴
 - 제1장은 목적, 정의, 기간의 계산, 민원실의 설치 등에 관한 내용으로 구성하고, 제2장은 민원서류의 접수·이송 등, 제3장은 민원사항의 처리, 제4장은 민원사무의 통제, 제5장은 민원공지와 행정예고 등임
 - 처리기간의 계산에서 ‘즉시’에 관한 시간을 3시간 이내로 최초 규정함

4) 보안상 필요한 조치로 인하여 지연되는 기간, 서울의 보완 또는 보정에 소요되는 기간, 총리령이 정하는 선행사무의 완결을 조건으로 하는 경우의 그에 소요되는 기간 등

- 1982년 민원사항처리규정은 민원인대표자의 선정에 관한 규정(동령 제7조의 2), 민원사무처리기준표의 고시 등의 규정(제14조)을 마련함
 - 다수의 민원이이 연명으로 민원서류를 제출한 경우, 민원인 대표자를 3명으로 제한함
 - 민원사무의 신속·정확한 처리 및 민원인의 편익증진을 목적으로, 법령·훈령·예규·고시 등에 규정되어 있는 민원사무 처리기간 및 구비서류를 부처별·유형별로 분류·종합한 민원사무처리기준표를 고시하도록 함

3. 행정규제 및 민원사무기본법

□ 행정규제 및 민원사무 기본법 제정

- 1994년 민원사무처리규정을 폐지하고 행정규제 및 민원사무 기본법을 제정함
 - 1993년 행정쇄신위원회는 행정규제에 대한 사전심사제도의 도입과 국민고충처리위원회의 설치·운영을 주요 내용으로 하는 행정규제 및 민원사무 기본법 제정을 정부에 건의함
 - 행정규제 및 민원사무 기본법은 규제법정주의의 법제화, 민원사무의 일괄 처리 원칙확립 등을 목적으로 인·허가 등에 대한 규제사전심사와 여론수렴 절차를 의무화 하는 것과, 민원의 미온적인 처리에 대해 국민고충처리위원회를 설치하여 개선하는 것을 목적으로 함
- 행정규제 및 민원사무 기본법은 민원사무에 관한 처리기준 외 행정규제에 대한 제약을 주요목적으로 함
 - 동법 시행령은 각 부처가 행정규제를 신설하거나 강화할 경우, 규제효과와 피규제자의 부담 및 규제비용을 분석하여 규제대상과 규제수준을 최소한으로 설정하도록 하였음
- 민원의 종류에 ‘고충민원’을 별도로 규정함
 - 행정기관의 위법·부당하거나 소극적인 행정행위 및 불합리한 행정제도로 인하여 국민의 권리를 침해하거나, 국민에게 불편·부담을 주는 사항에 관한 민원(법률 제2조 제4호)을 고충민원으로 정의함

□ 행정규제 및 민원사무기본법의 폐지

- 1997년 민원사무처리에 관한 법률(현행)의 제정으로 행정규제 및 민원사무 기본법은 행정규제관리법으로 전환된 후 1998년 행정규제 관리법 폐지

4. 민원사무처리에 관한 법률

□ 민원사무에 관한 정의

- ‘민원인이 행정기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 사항에 관한 사무’로 정의(법률 제2조 제2호)
 - 민원인은 행정기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 개인·법인 또는 단체를 포함
- 민원사무를 6개로 구분
 - 허가·인가·면허 또는 승인 등의 신청
 - 등록·등재의 신청 또는 신고
 - 특정한 사실 또는 법률관계에 관한 확인 또는 증명의 신청
 - 행정업무에 관한 질의 또는 상담형식을 통한 설명이나 해석의 요구
 - 정부시책이나 행정제도 및 운영의 개선에 관한 건의
 - 기타 행정기관에 특정한 행위를 요구하는 사항
- 고충민원을 별도로 구분
 - 행정기관의 위법부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위 포함) 및 불합리한 행정서비스로 인하여 국민의 권위를 침해하거나, 국민에게 불편을 주는 서비스에 관한 민원

<표 3-1> 법령상 행정민원 정의

종류		정의
일반민원	법정민원	• 법령·훈령·예규·고시·자치법규 등에서 정한 일정 요건에 따라 인가·허가·승인·특허·면허 등을 신청하거나 장부·대장 등에 등록·등재를 신청 또는 신고하거나 특정한 사실 또는 법률관계에 관한 확인 또는 증명을 신청하는 민원
	질의민원	• 법령·제도·절차 등 행정업무에 관하여 행정기관의 설명이나 해석을 요구하는 민원
	건의민원	• 행정제도 및 운영의 개선을 요구하는 민원
	기타민원	• 법정민원, 질의민원, 건의민원 및 고충민원 외에 행정기관에 단순한 행정절차 또는 형식요건 등에 대한 상담·설명을 요구하거나 일상생활에서 발생하는 불편사항에 대하여 알리는 등 행정기관에 특정한 행위를 요구하는 민원
고충민원		• 행정기관 등의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함한다) 및 불합리한 행정제도로 인하여 국민의 권리를 침해하거나 국민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원(현역장병 및 군 관련 의무복무자의 고충민원을 포함한다)

□ 민원사무의 처리

- 민원사무처리의 원칙 중 신속성의 원칙과 공정성의 원칙을 강조함
 - 법률 제1조는 법률의 목적을 “민원처리에 관한 기본적인 사항을 규정하여 민원의 공정하고 적법한 처리...”를 목적으로 밝히고 있음
 - 법률 제6조는 “행정기관의 장은 관계법령 등에서 정한 처리기간이 남아 있다가 그 민원과 관련 없는 공과금 등을 미납하였다는 이유로 민원 처리를 지연시켜서는 아니 된다”고 규정하여 민원사무처리의 신속성을 강조하고 있음
- 민원의 신청을 거부하지 못하도록 규정하고 있으며, 민원의 신청방법으로 문서, 전자문서, 구술, 전화 등의 다양한 방법을 수용함

- 민원서류처리규정 이후 변화가 없으며, 다만, 민원신청방법 중 전자문서를 통한 신청이 추가됨
- 정보통신망을 이용한 다른 행정기관 소관의 민원의 접수를 허용함
- 민원처리기간은 동법 시행령에서 민원의 종류에 따라 각각 규정함
 - 질의민원은 법령에 관한 설명·해석요구의 경우, 14일 이내, 제도·절차 등 법령 외 사항에 대한 설명·해석 요구의 경우, 7일 이내로 규정함
 - 건의민원은 14일 이내 처리를 규정함
 - 기타민원은 즉시처리를 원칙으로 하되, 행정기관의 장의 재량으로 처리기간 및 절차를 다르게 운영할 수 있도록 함
 - 고충민원은 7일 이내 처리를 원칙으로 하되, 실지조사 14일 이내, 연장 7일 이내 등을 허용하고 있음
- 민원처리기간의 연장 횟수와 기간에 제한을 두고 있음
 - 민원의 처리기간의 범위 내에서 그 처리기간을 한 차례만 연장 할 수 있도록 함으로써 법령에서 규정된 민원의 종류별 처리기간의 2배 이내의 기간에 민원을 처리하도록 규정함
 - 다만, 1회 연장이후 기간 내 처리하기 어려운 경우에는 민원인이 동의를 구득하여 처리기간을 연장할 수 있도록 규정함
- 법정민원의 처리에 대해 사전심사청구제도, 민원1회방문처리제도, 민원후견인제도, 민원조정위원회 제도, 이의신청 등을 제시하고 있음
 - 사전심사 청구제도는 법정민원 중 신청에 경제적으로 많은 비용이 수반되는 경우, 행정기관의 장에게 정식으로 민원을 신청하기 이전에 약식의 사전 심사를 청구할 수 있도록 함(법률 제30조)
 - 민원1회방문처리제는 복합민원의 처리에서 행정기관의 내부에서 할 수 있는 자료의 확보, 관계기관·부서와의 협조 등에 모든 절차를 담당직원이 직접 진행하도록 함으로써 불필요한 사유로 민원인이 행정기관을 다시 방문하지 않도록 함(법률 제32조)

- 민원1회방문처리제의 운영을 위해 민원후견인의 지정·운영을 규정하고 있는 바(법률 제32조 제3항 2호), 민원처리에 경험이 많은 공무원을 민원후견인으로 지정하여 민원인을 안내하거나 민원인과 상담 하도록 함(법률 제33조)
- 민원조정위원회는 장기미해결민원·반복민원·다수인관련민원, 거부처분에 대한 이의신청, 재심의 등에 대해 심의함(법률 제34조)

5. 민원사무 현황

민원사무는 총 5,195종임

- 기관별로 국토교통부 소관 민원이 581종으로 가장 많고, 조달청과 통계청 소관민원이 각각 1건으로 가장 적음

<표 3-2> 기관별 민원

구분	소관기관	민원 종류 수
위원회	공정거래위원회	31
	금융위원회	118
	방송통신위원회	12
	원자력안전위원회	48
처	국가보훈처	84
	국민안전처	120
	식품의약품안전처	206
	인사혁신처	9
부	고용노동부	447
	교육부	110
	국방부	25
	국토교통부	581
	기획재정부	46
	농림축산식품부	302
	문화체육관광부	148
	미래창조과학부	149
	법무부	29

구분	소관기관	민원 종류 수
	보건복지부	272
	산업통상자원부	442
	여성가족부	41
	외교부	18
	통일부	36
	해양수산부	376
	행정자치부	104
	환경부	390
청	경찰청	99
	관세청	313
	국세청	203
	기상청	7
	농촌진흥청	26
	대검찰청	44
	문화재청	46
	방위사업청	24
	병무청	32
	산림청	105
	조달청	1
	중소기업청	53
	통계청	1
	특허청	46
기타	대법원	38
	공통	13

○ 전 행정기관 또는 교육청 및 지방자치단체가 공통으로 처리하는 공통민원은 13종임

- 재직(퇴직·경력) 증명, 취하원, 고충민원(공통), 건의(공통), 질의(공통), 실적증명(공사·제조), 토지임야대장등본교부, 확인(공통), 비영리법인 청산종결신고, 비영리법인 정관변경허가, 비영리법인 잔여재산처분 허가, 비영리법인 설립허가, 비영리법인 해산신고 등임

- 분야별 민원은 경제활동분야의 민원이 2,107종으로 가장 많으며, 해외·남북교류 분야가 38건으로 가장 적음
 - 민원분야의 구분은 주민생활, 생활환경, 국가인프라, 지식활동, 사회복지, 국민건강, 여가활동, 공공안전, 경제활동, 해외·남북교류 등 민원 24의 분류를 적용함
 - 경제활동분야는 창업·폐업, 세금, 직업·노동, 금융산업지원, 자산, 일반산업지원, 소비자보호, 농수산업지원, 무역·통상 등으로 구분하며, 이 중 일반산업지원분야 민원 751종, 농수산업지원분야 민원 536종 등임

<표 3-3> 분야별 민원

분야구분	분야별상세구분	민원 종류 수
주민생활	소계	159
	출산·입양	6
	취학	1
	병역	45
	가계	31
	취업	33
	결혼·이혼	8
	전입·전출	20
	양육	1
	노후생활	5
	사망	9
생활환경	소계	401
	주거환경	68
	환경오염	238
	자연환경	87
	기상·기후	8
국가인프라	소계	898
	상·하수도	40
	해양자원	26

분야구분	분야별상세구분	민원 종류 수
	수자원	28
	통신	98
	국토자원	70
	에너지	147
	교통·물류	486
	산업용지	3
지식활동	소계	241
	초·중·고등교육	42
	사회교육	89
	전문교육	13
	학술연구	7
	도서관·지식관리	7
	기술개발	83
사회복지	소계	787
	장애인복지	25
	노인복지	30
	기초생활보장	48
	근로자복지	224
	보훈복지	95
	청소년복지	26
	사회보장	339
국민건강	소계	192
	건강관리·예방	12
	의약품안전	23
	식품안전	96
	질병·치료	31
	수의·방역	30
	소계	199
여가활동	문화유산	37
	예술	56

분야구분	분야별상세구분	민원 종류 수
	레저·스포츠	60
	관광·여행	7
	종교	7
	방송·미디어	32
공공안전	소계	203
	재난·재해	22
	응급구조	8
	치안활동	69
	교통안전	33
	해상안전	10
	안전보장	61
경제활동	소계	2,107
	창업·폐업	64
	세금	361
	직업·노동	25
	금융산업지원	74
	자산	170
	일반산업지원	751
	소비자보호	2
	농수산업지원	536
	무역·통상	124
해외·남북교류	소계	38
	여권·사증	3
	재외국민	10
	남북협력	8
	새터민지원	6
	이산가족지원	11

제2절 대전광역시 민원행정 현황

1. 대전광역시 민원기능 현황

- 대전광역시의 민원기능 담당부서는 자치행정국 임
 - 대전광역시 자치행정국의 자치행정과와 시민봉사과가 주요 민원담당 조직임
 - 시민봉사과는 민원실 운영 주무부서임
 - 종합민원담당과 원스톱민원담당 등을 설치·운영함

- 대전광역시 자치행정국의 주요기능⁵⁾
 - 의전·인사·복무
 - 의전
 - 공무원인사
 - 교육·채용
 - 공무원단체 지원 및 후생복지
 - 지방행정
 - 지방행정시책 및 자치구 행정의 종합·조정
 - 민원
 - 시민과의 소통
 - 직소민원
 - 여론 및 자원봉사
 - 민원행정의 종합·조정 및 기록물 관리
 - 시 콜센터 운영
 - 세무·회계
 - 지방세 및 세외수입
 - 회계·계약, 물품, 청사관리

5) 대전광역시 행정기구 및 정원조례 제10조

□ 대전광역시 자치행정국 주요 민원기능

○ 자치행정과⁶⁾

- 선거 및 국민투표 사무(동 시행규칙 제10호)
- 행정사에 관한 사항(동 시행규칙 제11호)
- 주민등록·인감사무에 관한 사항(동 시행규칙 제12호)
- 주민 조례 제정 및 개·폐 청구에 관한 사항(동 시행규칙 제16호)
- 시민참여에 관한 사항(동 시행규칙 제18호)
- 시민의 날 및 시민현장에 관한 사항(동 시행규칙 제19호)
- 새마을운동 육성·지원(동 시행규칙 제21호)
- 자유민주주의 이념 추진 관련단체 육성·지원(동 시행규칙 제25호)
- 시민경청에 관한 사항(동 시행규칙 제26호)
- 직소민원실, 현장시장실 운영에 관한 사항(동 시행규칙 제27호)
- 범죄피해자 보호·지원에 관한 사항(동 시행규칙 제32호)
- 여론행정에 관한 사항(동 시행규칙 제33호)
- 인권(거주외국인 포함)에 관한 사항(동 시행규칙 제34호)
- 사망자 재산조회 통합처리에 관한 사항(동 시행규칙 제36호)

○ 시민봉사과⁷⁾

- 민원·제도개선, 시책개발 및 추진(동 시행규칙 제1호)
- 고객관리대상 업무 선정 및 프로세스 개선(동 시행규칙 제2호)
- 시 콜센터 운영(동 시행규칙 제3호)
- 여권(관용여권 포함)에 관한 사항(동 시행규칙 제4호)
- 원스톱 민원 업무 처리에 관한 사항(동 시행규칙 제5호)
- 문서배부 및 공인관리에 관한 사항(동 시행규칙 제6호)
- 행정정보 공개에 관한 사항(동 시행규칙 제9호)

6) 대전광역시 행정기구 및 정원조례 시행규칙 제10조 제4항

7) 대전광역시 행정기구 및 정원조례 시행규칙 제10조 제5항

□ 대전광역시 시민봉사과 주요 민원기능

○ 종합민원담당

- 민원행정 증장기 계획수립·시행
- 민원행정시책 및 민원제도개선 우수사례발굴 추진
- 민원처리 마일리지제 운영
- 대전 120 콜센터 운영
- 여권 신청접수·교부
- 직원 전화친절도 평가
- ‘대전시에 바란다’ 접수·배분·평가
- 유기한·즉시민원사무·국민신문고 민원접수·배분

○ 원스톱민원담당

- 유기한 서식민원 원스톱 처리
- 즉결처리 민원 원스톱 처리
- 어디서나 민원(FAX) 처리

○ 기록물정보담당

- 공인관리 및 문서·우편물 배부
- 기록관 운영 및 문서보존관리
- 지방기록물 관리기관 설치 및 운영지원
- 정보공개에 관한 사항
- 행정자료실 및 의망열람실 관리·운영

○ 대전광역시 시민봉사과의 민원관련 세부기능은 58개임

<표 3-4> 시민봉사와 세부민원기능

담당	세부 민원기능
종합민원담당	• 종합민원담당 업무총괄
	• 여권심사
	• 주요업무계획 수립 및 의회관련 사항
	• 민원처리 마일리지제 운영
	• 민원사무편람에 관한 사항
	• 대전시에 바란다 접수 배분 분석
	• 국민신문고 민원접수 배분
	• 직원 전화친절도 평가관리
	• 민원처리 신속성 관련 업무
	• 민원 24에 관한 사항
	• 민원서비스인증 관련 업무
	• 민원제도 개선 관련 업무
	• 민원봉사 대상에 관한 사항
	• 민원해결사 관련 업무
	• 콜센터 위탁운영 및 관리 등
	• 여권통계 등 여권일반업무
	• 신원비회보자 여권서류처리
	• 긴급여권(당일여권)발급업무
	• 국제운전면허증 총괄
	• 인터넷 사이버름 관리
	• 분실여권 사이버름 관리
	• 여권신청접수 여권수수료 수납
	• 여권반납 및 분실 습득처리관련
	• 무효처리재발급여권내역보고 및 처리
	• 여권 야간 창구 운영
	• 여권교부처리
• 습득여권 관련처리 및 대장관리	
• 여권기재사항 처리	
• 여권미수령자 통보처리	
• 보관여권 직권무효처리	

담당	세부 민원기능
종합민원담당	• 여권배송관련업무 배송수령 택배발송
	• 무료배송관련 업무 및 대장관리
	• 여권 접수 관련 업무
	• 거주 여권 관련 업무
	• 지급 여권 관련 업무
	• 여권접수 및 개인발급관련업무
	• 여권영문성명 정정 및 법규심사내역업무
	• 여권본실접수 및 관련내역업무
	• 관용여권 접수 및 서류내역관련 사항
	• 지급여권 및 긴급여권 관련업무
	• 여권사증추가접수
	• 국제운전면허증 신청접수
	• 여권우대전용창구
	• 여권 교부
원스톱민원 담당	• 원스톱 민원업무 처리 및 업무메뉴얼 편집 및 보완
	• 원스톱 민원업무 현안사항 처리
	• 유기한 진정 건의 민원 접수 배분
	• 정보통신공사업 등록 등
	• 전기공사업 등록 등
	• 승강기 유지관리업 변경 휴업 폐업 재개
	• 어디서나 민원접수 및 배부
	• 여객자동차 운송사업 면허증 재발급

2. 대전광역시 자치민원 사무

- 대전광역시 조례에 따른 자치민원은 총 169종임
 - 법령에 따른 민원사무 5,195종을 제외하고, 자치법규(조례)에 의해 규정된 169종의 민원사무를 법령상 민원과 별도로 처리함

- 대전광역시 민원내용별 분류
 - 대전광역시의 조례에 의한 민원 중 신고·신청·의뢰·청구 등 법정민원 성격의 내용별 분류임
 - 대전광역시의 신청민원은 143종으로 가장 많고, 의뢰민원은 없음
 - 신청민원은 총 143종이며, 지정문화재 현상변경 허가 신청, 빗물 이용시설 설치 보조금 신청, 지역형 예비사회적 기업 신청, 급수공사 신청, 상수도 요금 세대분할 신청, 원인자부담금 분할납부신청, 배수설비공사 신청 등 임
 - 신고민원은 총 22종이며, 주요 신고민원은 급수설비(개선·중지·폐전) 신고, 급수설비 파손 또는 누수신고, 중도매업 허가변경 신고, 급수용도(업종) 변경 신고, 급수설비 사용자 명의변경 신고, 급수설비 소유자 명의변경신고 등임
 - 청구민원은 총 2종이며, 주민투표 청구, 청산금 과오납 환불 청구 등임
 - 이상의 분류기준으로 분류되지 않는 기타민원은 2종으로 건축법령 적용완화 요청, 공동주택관리 감사 요청 등 청구·신청·의뢰의 성격을 모두 가지고 있는 민원임

- 대전광역시 민원의 법령상 분류
 - 민원행정서비스의 법령상 분류기준인 허가·인가·면허·승인, 등록, 증명 또는 확인, 진정 또는 이의신청의 기준을 적용함
 - 대전광역시의 자치법규상의 민원 중 허가민원이 27종으로 가장 많고, 진정 또는 이의신청, 인가·면허 등의 민원은 없음

- 허가민원은 상장애외품목 거래허가신청, 도로와 다른 시설의 연결허가신청, 지정문화재 현상변경 허가신청 등 27종임
- 승인민원은 가로수 사업 승인 신청, 위험물 임지저장·취급 승인신청, 매수 매도거래 승인신청 등 4종임
- 증명민원은 체비지 매각대금 완납증명 발급신청, (주민투표)청구인대표자 증명성 교부신청 등 2종임
- 확인민원은 체비지소유자확인신청, 체비지 명의변경사실 확인신청 등 2종임
- 대전광역시의 자치법규상 민원을 법령상분류체계로 분류하는 경우, 전체 169종 중 134종은 적절하게 분류되지 못함
 - 예를 들어, 박물관 자료 열람 및 복제신청, 대전시립연정국악원 사용료 감면신청, 중소기업 정책자금 추천기업 변경신청 등 다수의 민원은 상기 기준으로 적절하게 분류되지 않음

□ 대전광역시 민원의 행정분야별 분류

- 시설관리, 사회복지, 산업경제, 건축, 문화예술, 농어업 등 행정분야별로, 민원행정서비스의 내용을 기준으로 분류함
- 대전광역시의 자치법규상 민원 중 문화예술 민원이 37종으로 가장 많고, 농·어업민원은 9종으로 가장 적음
 - 대전광역시의 시설사용 분야 민원은 총 16종이며, 주요 시설사용 분야 민원은 대전시립연정국악원 추가 시설 사용신청, 대전시립연정국악원 기본시설 사용신청, 여성가족원 시설사용 허가신청, 한밭도서관 시설사용 허가신청, 공공체육시설 사용허가 신청 등임
 - 대전광역시의 사회복지 분야 민원은 총 11종이며 주요 사회복지 분야 민원은 장사시설 사용(기간연장)허가 신청, 장사시설 사용료 반환신청, 장사시설 사용권 승계신청 등임
 - 대전광역시의 산업경제 분야 민원은 총 23종이며, 주요 산업경제 분야 민원은 중소기업 경영안정지원자금 신청, 구매조건 생산지원자금 신청, 중소기업 정책자금 추천기업 변경신청, 사회적기업 일자리창출 신청 등임

- 대전광역시의 건축 분야 민원은 총 20종이며, 주요 건축 분야 민원은 교통유발금 경감신청이며, 정비구역지정(변경지정) 신청, 그리고 체비지 매각대금 완납증명 발급신청 등임
- 대전광역시의 문화예술 분야 민원은 총 37종이며, 주요 문화예술 분야 민원은 대전예술의 전당 추가설비 사용허가신청, 대전예술의 전당 공연장 사용허가 신청, 한밭도서관 시설사용 허가신청, 대전시립박물관 시설사용허가신청, 지정문화재 현상변경허가신청, 대전예술의 전당 컨벤션홀 사용허가 신청 등임
- 대전광역시의 농어업 분야 민원은 총 9종이며, 주요 농어업 분야 민원은 중도매업 허가변경 신고, 조조경매 참가자 운영신청, 산지유통인 등록변경 신청 등임

□ 대전광역시 민원의 구비서류별 분류

- 공동이용 행정정보 이용 민원은 총 31종임
- 공동이용 행정정보는 ① 토지등기사항 증명서, ② 토지대장, ③ 주민등록 등·초본, ④ 사업자 등록증명, ⑤ 법인등기사항증명, ⑥ 국민기초생활수급자 증명, ⑦ 국가유공자 확인, ⑧ 건축물대장, ⑨ 가족관계 등록전산정보, ⑩ 공장등록증명, ⑪ 장애인증명, ⑫ 등기부등본, ⑬ 납세사실증명, ⑭ 사회적기업인증서, ⑮ 한부모가족증명, ⑯ 건물등기사항 증명 등 총 16종임
- 토지등기사항 증명을 공동이용 행정정보로 이용하는 민원은 청산금교부신청, 환지예정지 사용허가신청 등임
- 토지(임야)대장을 공동이용 행정정보로 이용하는 민원은 매도증서 및 위임장교부 신청임
- 주민등록 등·초본을 공동이용 행정정보로 대체하는 민원은 체비지 명의변경신청, 체비지 소유자 주소변경신청, 의로운 시민 인전신청, 의로운 시민 위로금 지급신청, 양성평등기금 지원신청, 매도증서 및 위임장교부신청 등임

- 대전광역시 학하지구 도시개발사업 시행조례 시행규칙에 근거한 매도증서 및 위임장 교부신청은 토지(임야)대장과 주민등록표 등·초본을 공동이용 행정정보로 이용하여 민원인에게 별도의 서류구비를 요구하지 않음
- 사업자등록증명을 공동이용 행정정보로 대체하는 민원은 이전유치기업 입지보조금 신청, 신·증설 유치기업 설비투자보조금 신청, 이전유치기업 고용보조금신청, 이전유치기업 신규채용인력 교육훈련보조금신청, 유치기업 기술이전 및 사업화지원 보조금 신청, 대규모 투자기업 특별지원신청, 기업유치성공 성과금신청, 박물관자료 매도신청, 공유기업지정신청, 식품진흥기금 시설개선자금 융자신청, 공유단체(기업) 지정·변경신청, 본사이전기업 보조금 신청, 유치기업 임대보조금 신청 등 13종의 민원임
- 이 중 이전유치기업 입지보조금 신청, 신·증설 유치기업 설비투자보조금신청, 대규모 투자기업 특별지원 신청, 기업유치성공 성과금 신청 등은 공장등록 증명과 사업자등록증명을 공동이용 행정정보로 대체함
- 또, 공유단체(기업) 지정·변경 신청, 본사이전기업 보조금 신청, 유치기업 건물 임대보조금 신청 등 3종의 민원은 사업자등록증명과 법인등기사항증명을 공동이용 행정정보로 대체함
- 법인등기사항증명서를 공동이용 행정정보로 대체하는 민원은 공유단체(기업) 지정변경신청, 본사이전기업 보조금 신청, 유치기업 건물 임대보조금 신청, 공유단체 지정신청, 체비지명의변경신청 등 5종임
- 국민기초생활수급자 증명을 공동이용 행정정보로 대체하는 민원은 농기계 임대료 감면신청, 상수도요금 감면 신청 등 2종임
- 국가유공자(유족)확인원을 공동이용 행정정보로 대체하는 민원은 태극기 신청, 농기계 임대료 감면신청 민원 등 2종임
- 건축물대장을 공동이용 행정정보로 대체하는 민원은 외국인투자지원조례에 근거한 외국인생활환경개선 지원신청, 입지보조금 신청 등 2종의 민원 외 총 5종임

- 입지보조금 신청, 외국인생활환경개선 지원신청, 옥내급수관 개량공사비 보조신청, 급수공사신청, 유치기업 건물임대보조금 신청 등임
- 대전광역시 자치민원 중 구비서류를 요구하는 민원은 총 165종이며, 평균 2.37종의 구비서류를 요구함
 - 구비서류를 요구하지 않는 민원은 ① 정비구역 지정(변경지정) 신청, ② 장사 시설 사용(기간연장) 허가증 재교부신청, ③ 도시분쟁조정위원회 조정신청, ④ 도시분쟁조정위원회 위원기피 신청 등 4종임
 - 구비서류를 요구하지 않는 민원 4종은 공동이용 행정정보로 대체하는 구비서류도 없음
- 대전광역시의 자치민원은 평균 2.37종의 구비서류를 요구하며, 최대 13종의 구비서류를 요구하기도 함
 - 대전광역시 청소년육성위원회 및 기금운용 등에 관한 조례 시행규칙의 법인 설립허가신청의 경우, 13종의 구비서류를 요구함
 - 1종의 구비서류만을 요구하는 민원은 전체 169종의 민원 중 68종임
 - 2종의 구비서류를 요구하는 민원은 전체 169종의 민원 중 39종임
 - 전체 169종의 민원 중 62종의 민원은 3종이상의 구비서류를 요구함

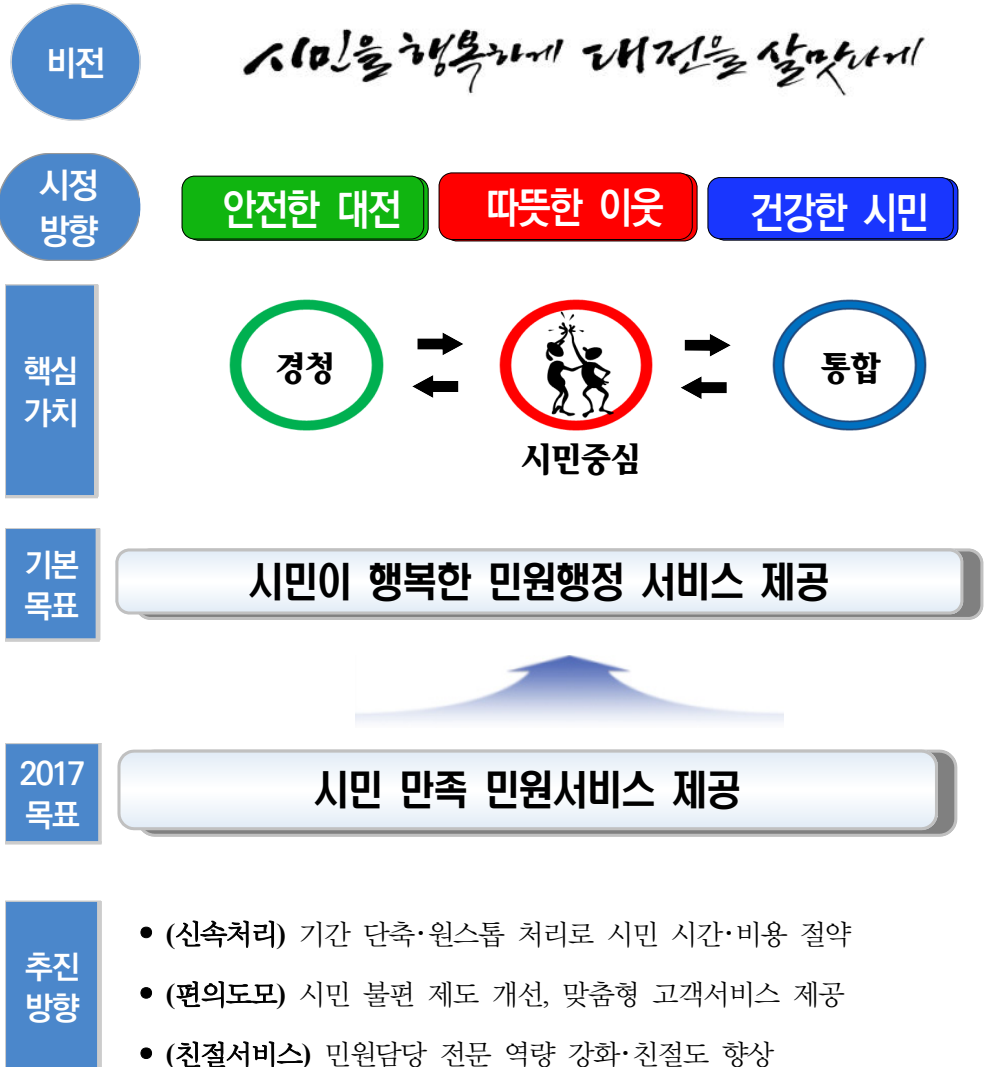
3. 대전광역시 민원 사무처리 현황

민원행정 추진 방향

- 대전광역시는 민원행정 추진을 시민을 행복하고 살맛나게 하는 서비스 제공을 비전으로 제시하고 있음
 - 2015년에는 민원실 평가에서 최우수상을 수상하기도 하였음

<그림 3-1> 2017년 민원행정 추진방향

2017년 민원행정 추진방향



<표 3-5> 2017 민원행정 추진과제

추진과제	
1. 민원처리 신속·정확성 제고	<ul style="list-style-type: none"> • “한번에 끝~” 원스톱 민원처리(133종) • 자체 민원사무 단축기간 설정 운영 • 민원처리 마일리지제 운영 • 대전120콜센터 신속한 전화상담 • 민원서류 발급수요 감축 • 사전심사청구·상담예약제 운영 활성화
2. 민원 편의시설 및 제도 운영	<ul style="list-style-type: none"> • 「정부3.0 국민행복민원실」 운영 • 여권민원 편의시책 추진 • 민원해결사 선발 운영 • 민원 후견인제 운영 활성화 • 민원조정위원회 설치·운영 • 행정생산성 및 민원서비스 우수사례 경진대회 • 국민불편 민원제도·행정제도 발굴 개선 • 사회취약계층 민원서비스 제공 • 장애인 민원실 운영 • 청각장애인을 위한 수화통역 서비스 실시 • 민원제도 개선에 시민참여 활성화 • 행정서비스현장 운영 활성화 • 구술민원의 범위 확대 • 스마트폰, SNS 등을 통한 소통창구 확대 • 정보공개청구 접수상담실 운영
3. 민원행정 역량강화를 위한 기반구축	<ul style="list-style-type: none"> • 민원공무원 대상 교육훈련 강화 • 민원공무원 역량강화로 민원서비스 제고 • 민원공무원 고객만족(CS) 교육 • 민원인에게 정확한 민원정보 제공 • 직원 전화응대 친절도 평가 • 민원공무원 대상 인사고충 상담·해결 • 정보공개담당자 실무교육 • 민원서비스 종합평가 추진 • 민원담당 공무원 힐링 프로그램 운영

- 대전광역시의 2016년 120,000건의 민원을 접수, 처리하였으며, 처리현황은 아래 표와 같음
- 접수방법은 방문민원이 아직도 대부분이며, 민원종류에는 법정민원이 다수를 이루고 있으며, 고충민원도 7,500건에 달하고 있음

<표 3-6> 민원 유형별·종류별 접수현황

연도별	구분	계	접수 유형별		민원 종류별					증가율
			기관 방문	전자 민원	일반민원				고충 민원	
					법정	질의	건의	기타		
2016	건수	120,324	113,119	7,205	108,700	30	89	3,981	7,524	15.2%
	비율(%)	100	94	6	90.33	0.02	0.07	3.32	6.26	
2015		104,465	98,963	5,502	94,144	29	25	4,397	5,870	6.7%
2014		97,992	92,328	5,664	87,731	31	160	4,081	5,989	4.8%

- 대전광역시의 법정민원에 대한 허가, 인가, 승인, 등록 등의 유형별 2016년 민원접수현황을 보면 아래 표와 같음
- 시민봉사실의 민원 중 가장 많은 부분은 여권관련 민원이며, 등록민원과 신고민원이 주류를 이루고 있음

<표 3-7> 민원 유형별 접수현황: 2016년

연도별	구분	계	허가	인가	승인	등록	신고	기타	여권	증가율
	비율(%)	100	0.3	0.2	0.4	1.7	1.4	6.1	89.9	
2015		94,144	295	215	378	1,988	1,540	6,120	83,608	7.3%
2014		87,731	413	327	2,256	1,989	1,783	7,552	73,411	1.2%

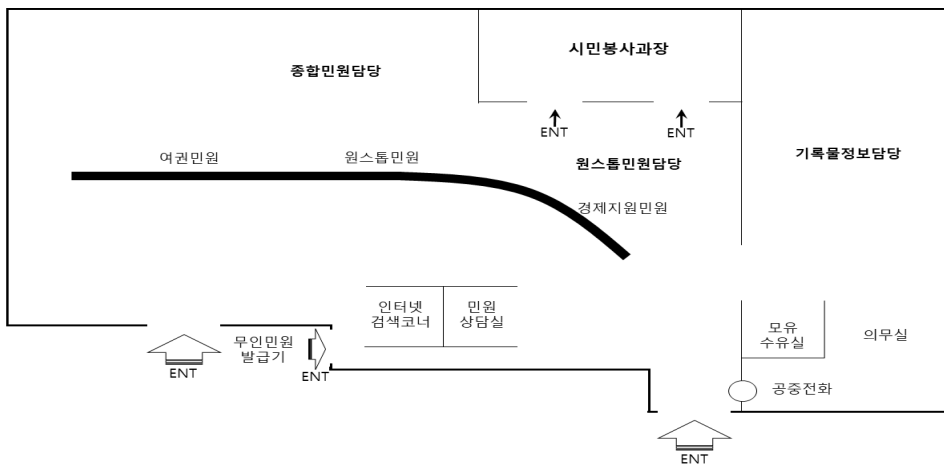
- 민원 1회 방문처리제로서 대전광역시의 원스톱 민원사무 처리는 민원사무에 대한 허가, 인가, 승인, 등의 처리과정에서 불필요한 재방문이나 처리기간 지연을 최소화하기 위한 정책이며 그 현황은 아래 표와 같음
 - 시청내부에서 가능한 자료의 확인, 관계 부서의 협조 등의 절차를 통해 시민불편을 최소화하기 위한 시책임

<표 3-8> 원스톱 민원사무 처리 현황

연도별	처리건수	연간단축실적	유기한 민원별 단축실적	
			5일 이하	6일 이상
2016년	3,339	96.9%	93.5%	97.5%
2015년	3,412	97%	92.6%	97.8%
2014년	3,992	97%	91.4%	97.6%

- 대전광역시 민원실은 “정부 3.0 국민행복민원실” 2015년 평가에서 최우수 기관으로 인증받았음
- 민원인이 편리하고 편안하게 민원사무를 처리할 수 있는 공간으로서 민원실을 확보하고, 설비를 효율적으로 배치하고 있음

<그림 3-2> 대전광역시 민원실 현황도



제3절 대전광역시 민원행정의 문제점

1. 민원행정의 효율화

- 공동이용 행정정보의 활용 비율이 낮음
 - 공동이용 행정정보로 대체하는 민원종류는 총 31종임
 - 공동이용 행정정보로 대체하는 민원인 구비서류는 총 15종임
 - 구비서류의 요구가 많은 것은 원스톱 민원 추진에 한계요인이 됨

- 민원에게 요구하는 구비서류가 많음
 - 대전광역시 자치법규에 의한 민원은 총 169종이며, 이 중 62종의 민원은 민원인에게 3종 이상의 서류를 요구함
 - 대전광역시의 민원 중 101종의 민원은 민원인에게 2종 이상의 구비서류를 요구함
 - 특히, 대전광역시 청소년육성위원회 및 기금운용 등에 관한 조례 시행규칙의 법인설립허가신청의 경우, 13종의 구비서류를 요구함
 - 법인설립 허가신청을 위해서 민원인이 구비해야 할 서류는 신청서, 정관, 설립취지서, 발기인 인적사항, 임원취임예정자 인적사항 및 취임승낙서, 창립총회 회의록, 재산총괄표, 기본재산 및 보통재산목록, 회원명부, 사업계획서, 사업수입 지출예산서, 부동산 사용승낙서 등 13종임

- 민원에게 요구하는 구비서류가 명확하지 않음
 - 대전광역시 기업유치 및 투자촉진조례 시행규칙에 따른, 본사 이전보조금 신청 민원은 고용사실증명서, 건물취득가액증명서류 등 6종의 구비서류를 요구하는 바, 건물취득가액증명서류에 관한 구체적인 인정범위에 일관성이 결여될 수 있음

□ 신청 민원 사항에 관한 용어의 혼용

- 신청민원과 청구민원의 용어 사용이 혼용되고 있음
 - 청산금 과오납금 환불은 청구민원으로 표시하고 있으며, 청산금 교부, 대전 시립연정국악원 사용료 반환, 장사시설 사용료 반환 등은 신청민원으로 표시하고 있음
- 요청민원과 신청민원의 용어 사용에 일관성이 없음
 - 건축법령 적용의 완화 요청은 민원성격 상 신청민원에 해당하나, 요청으로 표시하고 있음
 - 공동주택관리 감사 요청은 민원성격 상 신청민원 또는 청구민원에 해당하나, 요청으로 표시하고 있음
- 민원서식의 제목(신청서, 청구서, 신고서 등)을 민원성격과 일치시키는 것이 긴요함

2. 민원행정서비스 제도

□ 민원 1회방문처리제의 미흡

- 대전광역시시는 시민봉사과에 원스톱민원담당을 설치운영하고 있으나, 담당업무분야가 한정되어 있음
 - 원스톱민원담당자의 주요 기능은 민원의 접수, 등록민원, 재발급민원 등에 한정됨
 - 창업·폐업, 등록, 인·허가 등 기업관련 모든 민원사항을 한곳에서 한번의 방문으로 처리하는 시스템의 확대가 요구됨
- 민원 1회 방문처리제의 시행은 민원처리에 관한 법률 제32조에 규정하고 있으나, 대전광역시의 담당조직 규모가 상대적으로 작음
 - 원스톱 민원처리를 위해서는 관련 부서의 전문성을 갖춘 인력을 원스톱민원 부서에 확보해야하나, 조직규모가 작아, 충분한 인력을 확보하는데 한계가 발생함

□ 종합민원실 기능의 대행사무 편중

- 대전광역시 종합민원실의 대다수 기능은 자체법규에 근거한 자치사무보다는 상위법령에 근거한 대행사무의 처리에 기능이 편중됨
 - 여권관련 대행사무의 수행이 주요 기능이며, 민원24에 관한 사항 등 대행 사무를 다양하게 수행함

□ 종합민원실기능 중 기획·계획 기능 및 집행기능의 혼재

- 종합민원실은 집행부서로서 기획·계획기능보다는 집행기능이 강화되어야 하나, 민원제도개선, 민원봉사대상, 직원전화친절도 평가, 콜센터 위탁운영 및 관리 등의 기능을 수행함으로써 전문성확보와 인력운영의 효율성제고에 한계가 발생함
 - 예를 들어, 콜센터 위탁운영관리와 직원전화친절도 평가 등의 기능은 인사(성과평가)부서와 회계(계약관리)부서가 대전광역시 전체에 대한 평가와 계약 기준을 일괄적용 하는 방식이 상대적으로 효율적임

제4절 사례분석

1. 조사 목적

- 광역자치단체의 민원행정기능 비교분석
 - 유사광역자치단체 민원행정기능 전수조사
- 새로운 민원수요와 시민 권익보호방안 도출
 - 자치법규(조례)상 신규민원사무의 발굴
 - 민원행정서비스 제도(민원조정위원회, 후견인제도, ombudsman 제도 등) 적용 방안 도출
- 민원행정 효율화 방안 도출
 - 선진국 등 해외사례 조사 및 시사점 발굴

2. 조사 대상

- 조사 대상 지역
 - 국내 광역자치단체 사례: 서울특별시, 부산광역시
 - 해외사례: 일본
- 조사대상 민원 사무 : 법령상 위임사무를 5,195개를 제외한 자치법규상 민원 사무를 조사 대상사무로 선정함

3. 조사 방법

1단계 : 법령조사

- 법령검토를 통한 분석 틀 설정
- 대전광역시 민원내용별 분류를 통해 법정민원의 세부성격을 기준으로 분류
 - 조례에 의한 민원 중 신고·신청·의뢰·청구 등 법정민원 성격의 내용별 분류를 적용
 - 민원행정서비스의 법령상 분류기준인 허가·인가·면허·승인, 등록, 증명 또는 확인, 진정 또는 이의신청의 기준을 적용하는 경우, 기타분류 또는 미분류 민원사무가 많아 분류기준으로 부적절함
- 민원행정 시스템에 대한 진단 도구로서 구비서류에 의한 분류를 적용함
 - 비교대상 지역과 구비서류 요구가 상대적으로 많은 민원사무와 상대적으로 적은 민원사무를 도출함

2단계 : 사례조사

- 서울특별시, 부산광역시의 자치법규(조례)상 민원사무 분석
- 민원행정시스템 해외사례 분석

제5절 조사 결과 분석

1. 국내사례

□ 서울특별시

- 서울특별시 민원사무(기능) 중 위임사무 등을 제외하고, 자치법규에 근거한 자치민원은 총 192종임
- 서울특별시의 의뢰민원은 총 2종이며, 대전광역시의 의뢰민원은 없음
 - 서울특별시의 의뢰민원은 건설공사현장 품질관리 적정여부 확인의뢰, 건설공사 품질시험계획 이행 점검 의뢰 등 2종임
 - 서울특별시의 의뢰민원은 서울특별시 건설공사 품질관리 등에 관한 조례에 근거함
- 서울특별시의 신고민원은 총 34종이며, 대전광역시의 신고민원은 총 22종임
 - 서울특별시의 주요 신고민원은 (수도)소유자(사용자) 명의변경신고, (수도)세대분할신고, 서울광장 사용신고, 급수업종 변경신고, 매매참가인신고 등임
- 서울특별시의 신청민원은 총 148종이며 대전광역시의 신청민원은 총 143종임
 - 서울특별시의 주요 신청민원은 상하수도 누수요금 감면신청, 급수설비 폐지신청, 급수공사신청, 급수중지(해제)신청, 정수처분 해제신청 등 수도조례 시행규칙 상의 민원 등임
- 서울특별시의 청구민원은 총 3종이며, 대전광역시의 청구민원은 총 2종임
 - 서울특별시의 주요 청구민원은 주민투표청구, 과오납금 환불청구, 시민(주민)감사청구 등임
- 서울특별시의 자치민원 중 구비서류를 요구하는 민원은 총 171종이며, 평균 2.83종의 구비서류를 요구함
 - 서울특별시의 자치민원은 평균 2.83종의 구비서류를 요구하며, 최대 13종의 구비서류를 요구하기도 함

- 대전광역시의 자치민원은 평균 2.37종의 구비서류를 요구하며, 최대 13종의 구비서류를 요구하기도 함
- 공동이용 행정정보를 이용하는 서울특별시의 민원은 총 35종이며, 공동이용 행정정보는 총 15종임
 - 대전광역시는 공동이용 행정정보 이용민원은 총 31종이며, 공동이용 행정정보는 총 16종임
 - 서울특별시의 공동이용 행정정보는 ① 주민등록 등·초본, ② 지적도, ③ 사업자등록증명, ④ 법인등기사항증명서, ⑤ 토지(임야)대장, ⑥ 토지등기사항증명서, ⑦ 부동산종합증명서, ⑧ 건축물대장, ⑨ 건강보험자격득실확인서, ⑩ 건물등기사항증명서, ⑪ 국민기초생활수급자증명서, ⑫ 공장등록증명서, ⑬ 인감증명서, ⑭ 토지이용계획확인서, ⑮ 국가유공자(유족)확인원 등 총 15종임

□ 부산광역시

- 부산광역시의 민원사무(기능) 중 위임사무 등을 제외하고, 자치법규에 근거한 자치민원은 총 155종임
- 부산광역시의 의뢰민원은 총 2종이며, 대전광역시의 의뢰민원은 없음
 - 건설공사 품질관리의 적절성 확인의뢰, 건설공사 품질검사 의뢰 등 2종임
 - 서울특별시의 의뢰민원은 부산광역시 건설공사 품질관리 등에 관한 조례에 근거함
- 부산광역시의 신고민원은 총 20종이며, 대전광역시의 신고민원은 총 22종임
 - 부산광역시의 주요 신고민원은 지정문화재 문화재 재료 현상변경 등(착수·완료)신고, 중도매업(휴업·폐업·재개업)신고, 공설장사시설 허가사항 변경 신고, 하수도 사용 업종변경 신고 등임
- 부산광역시의 신청민원은 총 131종이며 대전광역시의 신청민원은 총 143종임
 - 부산광역시의 주요 신청민원은 (하수도)사용료 등 감면신청, 공설장사시설 사용(기간연장)허가신청, 유골인도신청, 옥내누수 요금감면신청, 청소년수

련관 시설이용신청, 급수공사신청, 배수설비 준공검사신청, 요트경기장 이용허가 신청 등임

- 부산광역시는 청구민원이 없으며, 대전광역시의 청구민원은 총 2종임
- 부산광역시의 자치민원 중 구비서류를 요구하는 민원은 총 122종이며, 평균 2.93종의 구비서류를 요구함
 - 부산광역시의 자치민원은 평균 2.93종의 구비서류를 요구하며, 최대 16종의 구비서류를 요구하기도 함
 - 대전광역시의 자치민원은 평균 2.37종의 구비서류를 요구하며, 최대 13종의 구비서류를 요구하기도 함
- 공동이용 행정정보를 이용하는 부산광역시의 민원은 총 40종이며, 공동이용 행정정보는 총 19종임
 - 대전광역시는 공동이용 행정정보 이용민원은 총 31종이며, 공동이용 행정정보는 총 16종임
 - 공동이용 행정정보는 ① 토지이용계획확인서, ② 토지(임야)대장, ③ 주민등록 등·초본, ④ 토지등기사항증명서, ⑤ 사업자등록증명, ⑥ 법인등기사항 증명, ⑦ 4대 사회보험료 완납증명, ⑧ 건축물대장, ⑨ 지방세 납세증명서, ⑩ 자동차등록원부, ⑪ 가족관계등록전산정보, ⑫ 자동차운전면허증, ⑬ 건물등기사항증명서, ⑭ 지방세 세목별 과세증명서, ⑮ 국민기초생활수급자 증명서, ⑯ 표준재무제표 증명, ⑰ 장애인 증명서, ⑱ 한부모가족증명서, ⑲ 공장등록증명서 등 총 19종임

2. 해외사례

일본의 민원행정

- 일본 중앙정부의 민원행정 소관부처는 총무성이며, 지방자치단체의 경우, 시청, 구청 등에 종합안내소를 설치하여 민원업무를 수행함

- 일본의 민원행정의 주요 특징은 행정상담위원제도와 전자민원서비스임
- 일본은 이용자의 편리성 향상, 업무의 효율화, 행정의 투명화를 실현하기 위해 전자민원서비스를 도입함
 - 일본은 국민(또는 기업)의 이용빈도가 높은 절차 중 반복적으로 또는 계속적으로 이용하는 절차(중점절차)를 중심으로 온라인 이용률을 제고를 추진함
 - 일본의 전자민원은 신청·신고 등의 절차에 서 전자화를 추진함
 - 주민기본대장 네트워크 시스템의 구축으로 전국 공통적으로 본인 확인이 가능한 정보를 별도의 제출 없이 행정기관이 확인하는 시스템을 추진함
 - 원칙적으로 모든 행정절차에 대해서 오프라인으로 처리하고 있으나, 온라인으로 처리가 가능하도록 특례규정으로 법제를 정비함
 - 개인대상 주요 온라인 민원서비스는 출생, 결혼, 거주, 납세, 사회보장, 치료, 자격(면허 자격) 등임
 - 기업대상 주요 온라인 민원서비스는 회사의 설립(폐지), 세금, 고용, 복리후생(사회보험), 무역(수출입), 자격, 조사통계 등임
- 일본의 행정상담위원제도는 전국에 약5천명의 민간 행정상담위원이 국민의 생활민원을 지원하도록 하는 제도임
 - 행정상담위원은 공무원이 아닌 자를 대상으로 총무대신이 위촉하며, 위촉된 행정상담위원은 임기 2년(연인가능)의 무보수로 활동함
 - 행정상담위원법에 따라 주민들의 민원(고충)을 매년 10만여건 접수하여 조언하거나 또는 관계기관에 통지함
 - 행정상담위원은 지방자치단체, 시민단체, 상공회의소 등의 구성원에 대해 행정상담활동이나, 지역의 실정에 관한 의견을 교환하고, 각종 행정운영 및 정책에 대한 개선의견을 중앙정부에 전달함
 - 지역의 명망가, 퇴직 공무원이 자발적으로 주민의 고충을 감소시키는 측면에서 긍정적이며, 또, 풍부한 경험을 갖는 퇴직공무원의 활용이 가능함

3. 분석의 시사점

민원행정의 효율화

- 서울특별시, 부산광역시, 대전광역시는 모두 공동이용 행정정보를 이용하여 민원인 구비서류의 간소화를 추진함
 - 서울특별시, 부산광역시와 비교하여 대전광역시의 공동이용 행정정보의 이용이 상대적으로 미약함
- 일본은 주민기본대장네트워크시스템을 이용한 민원인 본인확인 절차 간소화를 추진함
- 일본은 사용빈도가 크고, 계속적으로 사용되는 민원에 대해 우선적으로 전자민원을 추진함

민원행정의 서비스 관리운영

- 일본은 행정상담위원제도를 통해 퇴직 공무원 등 전문성을 갖춘 인력을 활용하여 민원서비스의 질적 향상을 도모함
 - 중앙정부의 총무대신이 민간인을 행정상담위원으로 직접 위촉함
- 행정상담위원의 활동으로 불요불급한 민원 및 법령오해에 의해 제기되는 민원을 감소시킬 수 있음
 - 행정상담위원의 상담을 통해 민원을 즉시 해결하거나 또는 민원의 성격을 정확히 파악하여 민원사무 처리의 효율성을 제공함

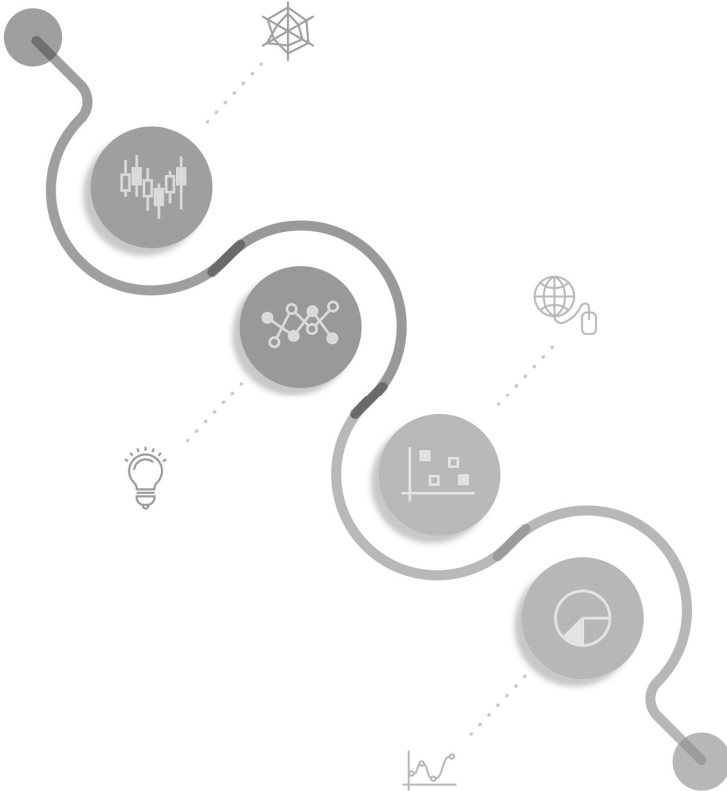
제4장 국민행복민원실 발전방안

제1절 새로운 민원수요의 발굴

제2절 민원서비스의 효율화

제3절 민원실 환경개선

제4절 민원행정제도 개선



제 4 장

국민행복민원실 발전방안

제1절 새로운 민원수요의 발굴

1. 신정부의 민원행정 수요

- 국민의 나라 정의로운 대한민국이라는 국가비전을 제시한 문재인 정부는 국민주권과 주민자치, 시민사회, 서비스하는 행정 등의 공약과 이를 국정과제로 제시하고 있으며, 이러한 핵심 정책과제에 대한 정책추진과정에서 지방자치단체의 새로운 역할이 강조되고 있음
 - 자치분권의 추진과 주민참여의 실질화는 광역지방자치단체로서 대전광역시의 역할과 과제가 변화될 것으로 판단됨
- 뽀뿌리 민주주의를 실현하는 자치분권의 추진은 지방자치단체의 역할과 주민참여의 실질화는 문재인정부에서 핵심적 과제로 추진될 것으로 예상되며, 또한 분권형 헌법개헌은 분권화를 내재화될 것임
 - 국가기능의 지방이양이 획기적으로 추진되면, 지방자치단체 대전광역시의 역할이 강화될 것임
- 주민직접참여제도의 활성화와 국민주권, 주민주권, 지방분권의 추진은 대전광역시의 역할과 기능이 강화될 것이며, 이에 따른 대전광역시 민원봉사실의 역할이 강조될 것임
 - 지방이양일괄법의 실효성확보는 국가기능이 포괄적으로 이양될 것이며, 이에 따른 대전광역시의 이양사무추진을 위한 민원사무가 증대될 것임
- 문재인 정부는 100대 정책과제를 발표하면서 국민이 주인인 정부를 표방하면서 적폐청산과 일자리 창출을 정부의 과제로 즉 지방자치단체의 새로운 과제로 제시하고 있음

- 민원행정의 변화가 요구되고 있으며, 특히 대전광역시의 새정부의 정책과 제에 따른 민원업무가 확대될 것으로 예상되는 분야는 취업정보를 발굴하는 공급자측면의 민원에서 구직자를 위한 민원사무를 발굴하여 시행할 필요가 있음
- 대전시민의 민원 중에서 체감도가 높은 민원은 취업과 안정된 일자리의 유지라고 볼 수 있음
- 대전광역시가 고충민원을 감사국에 전달하는 행정절차를 민원실에서 적극적으로 대응하는 서울시의 옴부즈만 제도를 벤치마킹할 필요가 있음
- 지방자치단체가 일자리창출을 위한 정책을 추진하여왔으며, 일자리창출정책은 일자리를 만들어내는 공급자 위주의 정책을 추진해 왔으며, 구직자지원에 관한 정책은 노동부처에서 담당하는 것으로 기능배분이 이루어져 있음
 - 한국에 많이 알려진 독일의 일자리정책의 하르츠모델은 사회복지와 일자리 정책을 연계함으로 구직자가 적극적으로 구직활동을 하도록 유인하는 제도이며, 정부의 청년수당정책이 추진된다면, 고려할 수 있음
- 일자리 창출을 위한 국가 재정지원에 의한 노인일자리 사업, 장애인 등 사회적 약자에 대한 일자리정책을 대전광역시가 구청을 통해 추진하였으나 앞으로는 이들을 위한 민간기업 채용을 지원해야할 것임
- 청년실업에 대한 사무는 노동부에서 실시하고 있지만, 대전광역시가 일자리 민원으로 시민을 위한 대전광역시시민봉사실에서 추진할 필요가 있음
 - 대전광역시는 공공부문에서 창출하는 일자리에 대한 정보를 제공하고 구직자에 대해 정보를 제공해야할 의무를 가지고 있으며, 특히 대전광역시는 청년 실업 지원정책과 연계하여 취업지원정책을 추진할 필요가 있음
- 대전광역시는 경력단절자 취업과 교육훈련을 병행한 정책을 추진할 필요가 있으며, 장년 및 노인 일자리정책과 연계한 취업민원센터를 운영할 필요가 있음
 - 경력단절자 및 취약계층에 대해서는 대전시가 구청을 통해 일자리를 제공하고 있으며, 이는 복지정책과 연계하여 추진하고 있으며, 이를 제도화하고, 장기적 고용상태로 발전할 수 있도록 정책지원이 필요함

- 시민봉사실에서 구직자를 위한 정보를 제공하며, 노동지정보다는 대전지역 일자리에 대한 취업정보제공과 취업전략, 공공부문의 일자리에 대한 보다 자세한 정보를 제공함으로써 대전광역시 민원봉사실을 방문하도록 개선 필요

2. 광역 행정수요의 발굴

- 대전광역시는 민원행정에 대해 구청의 민원행정에서 민원처리 기준표를 작성하고 고지하는 역할을 수행하고 있으며, 구청의 민원도 대전시 시민봉사실에서 정보를 취득할 수 있는 체제로 운영이 필요함
 - 현재 구청이 주무부서인 민원업무에 대해 해당 구청으로 민원인이 접수하도록 유도하고 있으나, 대전광역시가 상급관청으로 신청 및 접수를 가능하게 할 필요가 있으며, 처리완료가 될 수 있도록 제도를 탄력적으로 운영할 필요가 있음
- 행정자치부가 광역과 기초자치단체간 민원사무 배분기준을 아래 표와 같이 제시하고 있으며, 제시한 것을 대전광역시는 민원행정에 대해 구청의 민원 기능을 직접 수행할 수 있다고 볼 수 있음
 - 민원처리기준표의 작성은 구청 간 차이를 최소화하고, 민원인의 입장에서 동일한 품질의 행정서비스를 제공 받을 수 있는 근거가 된다고 판단됨

<표 4-1> 시·구 간 민원사무 기능배분

기 관	담 당 부 서	기 능
시·도	민원담당부서	<ul style="list-style-type: none"> • 민원처리기준표 작성고시 총괄 • 민원처리기준표 고시 요청 및 사전영향평가 검토 • 시군구간 유사사무 비교 조정, 관리실태 점검
	소관 사업부서	<ul style="list-style-type: none"> • 민원처리기준표 고시문 작성 • 신설 민원 사전영향평가 실시
시·군·구	민원담당부서	<ul style="list-style-type: none"> • 민원처리기준표 고시 요청(시도), 사전영향평가 검토
	소관사업부서	<ul style="list-style-type: none"> • 민원처리기준표 고시문 작성 • 신설 민원 사전영향평가 실시

- 대전광역시, 서울특별시, 부산광역시 등 타 자치단체와 비교하여 민원서비스 분야를 확대할 필요가 있음
 - 대전광역시의 민원 중 산하구청이 처리하는 민원 또는 지역 국가행정기관이 처리하도록 하고 있는 사무 중에서 대전광역시청이 처리할 수 있는 민원을 발굴하여 신속하고 권능있는 처리를 보장
 - 특히 복합민원의 관할권이 다양한 경우 이를 대전광역시가 1회에 접수하여 처리할 수 있는 제도보완이 필요
- 정부 및 지방자치단체의 정책변화와 지방자치단체에 대한 주민의 다양한 욕구를 반영한 정책에 따른 민원의 사무와 유형이 변화하고 있으며, 새로운 수요에 적합한 능동적 대응이 필요함
 - 사회복지민원의 다양하게 발생하고 있으며, 생활불편 민원, 생활안전 민원 등 정책의 변화에 따른 민원의 패러다임이 변화하는 현실 반영

제2절 민원서비스의 효율화

- 민원서비스의 효율화는 민원인의 편의를 위해 절차를 간소화하고, 제출서류를 간소화하며, 처리기간을 단축시켜줌으로 민원인의 만족을 제고하기 위한 방안임
- 원스톱 민원처리를 위한 “한번에 끝~”이라는 원스톱 민원 서비스를 실시하고 있음
 - 민원처리의 흐름을 접수·처리·통보를 원스톱으로 처리함으로 고객만족을 제고하기 위한 방안
 - 민원처리의 흐름도를 간소화하여 아래 표와 같이 신속한 처리완료를 위한 제도임

<그림 4-1> 민원처리흐름도

민원처리 흐름도	<ul style="list-style-type: none"> • (원스톱민원창구) 민원접수 → 처리 → 처리결과 민원인 통보 → 민원서류 스캔 보관 → 원본서류 주관부서 이송(처리완료일 익일까지) • (주관부서) 민원서류 원본 보관 → 대장관리, 행정지도 등 사후관리
-------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

- 대전광역시의 민원 중에서 기한을 단축하기 위한 사무를 유기한 서식민원 129종을 대상으로 선정하고 있으며, 이는 15개 부서 소관, 31개 사무가 대상민원에 속함
 - 법정 처리기간을 대비하여 처리기간 단축 목표를 95.4% 이상 달성하였으며, 15개 소관부서와 사무종류는 아래와 같음

<표 4-2> 부서별 처리기간 단축 민원사무 수

실·과별	종	실·과별	종	실·과별	종	실·과별	종
공보관실	16	정보화담당관실	5	일자리경제과	17	에너지산업과	33
농생명산업과	2	과학특구과	2	문화재종무과	9	체육지원과	3
노인보육과	5	보건정책과	2	공원녹지과	2	생태하천과	8
운송주차과	7	건설도로과	1	토지정책과	17		

- 법정 처리기간 보다 1~65일 신속하게 처리토록 기간을 설정하였으며, 법정 처리기간 6,485일을 자체처리기간 3,654일로 하였으며, 이는 2,831일(43.7%)를 단축함

○ 자치민원 중에서 타 자치단체에 비해 서비스 분야가 누락된 경우와 구비서류가 복잡한 경우, 그리고 처리기간이 장기적인 경우 이러한 사무를 발굴하여 민원서비스 품질을 균등화할 필요가 있음

- 대전광역시는 필요한 경우 자치민원의 합리적 처리를 위한 조례의 제정, 구비서류, 처리기간의 개정을 통해 자치민원서비스 품질을 제고할 필요가 있음

- 대전광역시는 신청민원, 청구민원, 신고민원 등의 용어를 기준에 부합하게 정리하는 것이 필요함

- 하나의 민원사무에 신청과 신고가 병용되는 사례(○○○ 신청 및 신고)를 지양하고, 하나의 민원에 적절한 하나의 용어로 일관되게 사용하는 것이 바람직함

○ 대전광역시가 서울특별시와 부산광역시를 비교할 때 복지분야와 일자리 사무에 대한 자치민원 차이를 아래 표와 같이 비교하였음

<표 4-3> 복지 분야 일자리 민원시책 비교: 서울특별시, 부산광역시

취업/ 일자리	대전광역시	서울특별시	부산광역시
취업· 일자리	대전광역시 노인일자리 창출조례	서울특별시 노인 일자리 창출·지원에 관한 조례	부산광역시 노인일자리 창출 지원 조례
	대전광역시 청년일자리 창출 촉진조례	서울특별시 청년일자리 기본 조례	
	대전광역시 청년취업희 망카드 조례		
	대전광역시 경력단절 여 성 등의 경제활동 촉진 조례	서울특별시 경력단절여 성등의 경제활동 촉진 조례	부산광역시 경력단절여 성등의 경제활동촉진에 관한 조례
	대전광역시 장애인 고용 촉진 및 직업재활 조례	서울특별시 장애인고용 촉진 및 직업재활 지원 조례	부산광역시 장애인 고용 촉진 및 직업재활 지원 조례
	대전광역시 생활임금 조례		
		서울특별시 고등학교졸 업자 고용촉진 조례	부산광역시 고등학교 졸 업자 고용촉진 조례
		서울특별시 고용상의 차 별행위 금지 조례	
	서울특별시 일자리 정책 기본조례	부산광역시 일자리 창출 지원 조례	
기업육성· 지원	대전광역시 벤처기업육성 및 지원등에 관한 조례		
	대전광역시 사회적 기업 육성 및 지원에 관한 조례	서울특별시 사회적기업 육성에 관한 조례	부산광역시 사회적기업 육성에 관한 조례
	대전광역시 여성기업 지 원에 관한 조례	서울특별시 여성기업지 원에 관한 조례	부산광역시 여성기업 지 원에 관한 조례
	대전광역시 협동조합 육 성지원조례	서울특별시 협동조합 활 성화 지원 조례	부산광역시 협동조합 지 원 조례
	대전광역시 기업유치 및 투자촉진 조례	서울특별시 외국인투자 지원조례	부산광역시 기업 및 투 자 유치 촉진 조례
	서울특별시 장애인기업 활동 지원 조례	부산광역시 장애인기업 활동 촉진 및 지원 조례	
기구설치 (근로 복지)	대전광역시 근로자 종합 복지회관 조례	서울특별시 근로자복지 시설의 설치 및 운영에 관한 조례	부산광역시 근로자 복지 증진 및 복지시설 설치· 운영에 관한 조례

취업/ 일자리	대전광역시	서울특별시	부산광역시
	대전광역시 여성인력개발센터 설치·운영 및 지원 조례	서울특별시 여성관련시설 설치 및 운영에 관한 조례	부산광역시 여성인력개발센터 설치 및 운영 조례
	대전광역시 건강가정지원센터 조례	서울특별시 여성가족재단 설립 및 운영에 관한 조례	
	대전광역시 지역아동센터 지원조례		부산광역시 지역아동센터 지원 조례
	대전광역시 비정규직 근로자 지원센터 설치 및 운영조례		도로명주소법의 개정에 따른 부산광역시 여성인력개발센터 설치 및 운영 조례 등의 정비에 관한 조례
	재단법인 대전테크노파크 설립 및 운영에 관한 조례		부산테크노파크 운영 지원 조례
	대전인생이모작 지원센터 설치 및 운영조례		
	대전광역시 일자리 창출법 시민협의회 조례		
	대전평생교육진흥원 조례		
	대전광역시 기업의 사회적 책임지원센터 조례		
기타복지 (창업, 취업, 재취업 등 관련)	대전광역시 청년 기본조례	서울특별시 청년 기본조례	부산광역시 청년 기본조례
	대전광역시 중증장애인 자립생활 지원조례	서울특별시 중증장애인 자립생활 지원 조례	부산광역시 중증장애인 자립생활 지원 조례
	대전광역시 거주외국인 등 지원조례	서울특별시 외국인주민 및 다문화가족 지원 조례	부산광역시 외국인주민 지원 조례
	대전광역시 북한이탈주민 정착지원에 관한 조례	서울특별시 북한이탈주민의 정착지원에 관한 조례	부산광역시 북한이탈주민 정착지원 조례
	대전광역시 학교밖 청소년지원조례	서울특별시 학교 밖 청소년 지원 조례	부산광역시 학교 밖 청소년 지원 조례
	(센터조례)	서울특별시 건강가정 지원조례	부산광역시 건강가정 지원 조례
	(센터조례)	서울특별시 장년층 인생이모작 지원에 관한 조례	부산광역시 장년층 생애재설계 지원 조례

취업/ 일자리	대전광역시	서울특별시	부산광역시
	대전광역시 노숙인 등의 복지 및 자립지원에 관한 조례	서울특별시 노숙인 등의 복지 및 자립지원에 관한 조례	
	대전광역시 교육격차 해소 및 우수인재양성을 위한 교육지원 조례	서울특별시 교육격차 해소와 인재양성을 위한 교육지원 조례	
	대전광역시 노인교육 지원조례		부산광역시 노인교육 지원에 관한 조례
	대전광역시 보호관찰 대상자 사회복귀 지원조례		
		서울특별시 청소년 노동인권 보호 및 증진 조례	
		서울특별시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례	
		서울특별시 근로권 보장을 위한 교육 지원 조례	
		서울특별시 근로자 권리 보호 및 증진을 위한 조례	
		서울특별시 근로청소년 보호 및 고용 우수업체 선정 지원에 관한 조례	
		서울특별시 자활사업 지원에 관한 조례	
		서울특별시 비정규직근로자의 무기계약직 전환 등 고용환경 개선 지원 조례	부산광역시 비정규직근로자 권리보호 및 지원에 관한 조례
		서울특별시 평생교육진흥에 관한 조례	부산광역시 평생교육진흥 조례
			부산광역시 모범근로자 예우 및 지원에 관한 조례

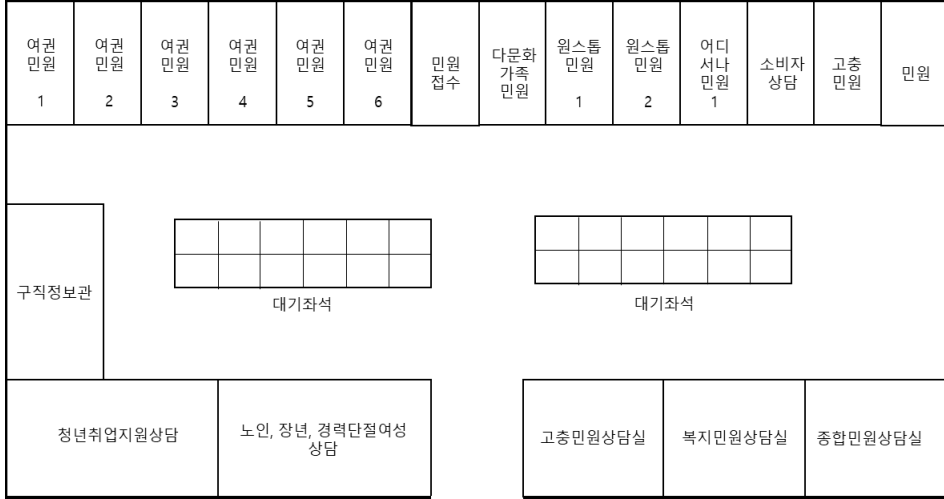
- 대전광역시의 경우 서울특별시나 부산시에 비해 고등학교졸업자 취업을 위한 조례가 아직 제정되지 않았으며, 이러한 조례를 제정하여 대전시의 정책 과제로 판단할 필요가 있음

제3절 민원실 환경개선

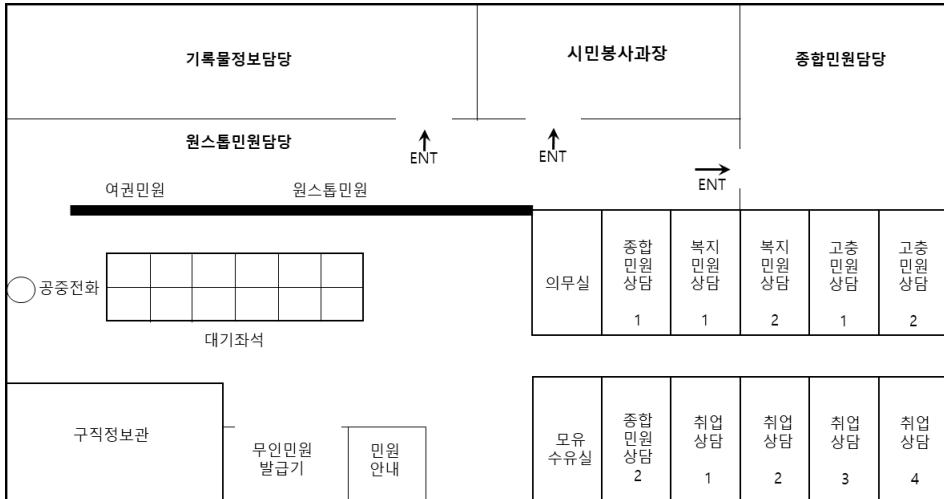
- 2015년 대전광역시 국민행복민원실이 행정자치부의 민원실 평가에서 최우수상 수상하였으며, 타 자치단체에 대해 수범적 사례가 되고 있음
- 대전광역시 시민봉사실은 민원 대기시간에 북카페(잡지 등 볼거리), 시정 홍보코너, 인터넷방(PC 4대)등을 통한 사랑방과 같은 카페분위기로 개선하였으며, 혈압체크기, 체중계, 손세정제 등의 시설과 무인민원발급기, 전자도면 민원열람시스템을 설치운영하고 있음
 - 임산부 및 가벼운 응급환자를 위한 공간도 설치되었으며, 모유 수유실 및 의무실 설치 운영하고 있음
- 대전광역시 시민봉사실에는 민원안내를 위한 자원봉사자를 배치하여 시민 불편을 최소화하고 있음
- 일반시민 및 민원약자를 위한 대전광역시 시민봉사실에 전문상담원을 두고 민원인의 어려움이나 불편함을 최소화하기 위한 정책을 추진해야할 것임
 - 대전광역시는 2017년 계획에 민원해결사제도를 도입할 것을 예고하고 있으며, 복합민원이나 고충민원에 대한 민원을 신속히 대응을 목적으로 하고 있음
- 시민봉사실에 현직공무원, 자원봉사자(전직공무원 등)으로 구성된 도우미를 민원해결사로 선발하는 방안을 고려해 볼 필요가 있음
 - 자원봉사자 또는 노인일자리 정책대상자 등을 통한 민원행정서비스를 자문하고 지원할 수 있는 인력을 배치하여 보다 나은 서비스를 제공할 필요가 있음
- 대전광역시 시민봉사실의 설비를 새로운 민원사무 수요를 고려하여 개선할 필요가 있음
 - 대전광역시가 상기의 취업정보 제공을 위한 민원실로 변화한다면, 아래 그림과 같은 민원실 배치가 필요할 것으로 예상됨

- 취업정보를 취업정보포털에서 검색할 수 있지만, 구직자는 보다 가능성 있는 취업정보를 요구하게 되며, 시민봉사실은 이러한 구직자에게 자격요건이나, 선발방식 그리고 처우에 대한 정보를 민원실을 통해 구득하기를 원하고 있음
 - 민원실 직원이나 상담사는 필요한 정보를 게시 및 상담하고 구직자가 알고자 하는 정보를 공공기관이나 회사에 대리상담함으로 구인자에게도 맞춤형 인재를 추천하고 구직자도 자부심을 가질 수 있는 직장을 구직활동을 할 수 있음
- 대전광역시 시민봉사실이 일자리민원을 적극적으로 해야하는 배경에는 구직자의 교육훈련이 필요한 경우 직업교육의 알선과 청년실업자, 장년, 노인 또는 경력단절자가 새로운 구직활동을 단계적으로 추진할 수 있는 요인됨
 - 미국의 일자리창출을 위한 위스콘신모델이 구직자가 지방자치단체에서 제공하는 일자에서 일하면서 주1회 또는 2회의 직업교육을 실시하는 정책으로 성공적 모델로 평가되고 있음
- 이러한 민원서비스 제도가 개선된다면 대전광역시 민원봉사실은 부분적 개선이 필요할 것으로 예상되며, 아래 제시된 배치도와 같이 기능별 창구를 마련해야할 것임
 - 대전광역시가 구직자를 위한 민원으로 수용한다면 시민의 가장 큰 고충민원을 공동으로 해결해갈 수 있는 시민만족 행정서비스를 구현할 수 있을 것으로 예상됨
- 시민봉사실 배치도에서 일부의 상담실은 독립 부스로 설치를 제안하고 있으며, 이는 개인정보에 따른 상담의 효율성을 제고하기 위한 방안임
 - 구직활동이나 고충상담은 개인프라이버시에 관련된 사항을 상담하여 맞춤형 일자리를 제공하게 되며, 이것이 효율적일 것으로 예상됨

<그림 4-2> 대전광역시 민원실 개선대안 1



<그림 4-3> 대전광역시 민원실 개선대안 2



제4절 민원행정제도 개선

- 민원인, 대전시민이 편리하게 민원사무를 처리할 수 있도록 제도적 보완을 하는 과제와 민원인의 권익신장을 위한 제도로써 대전광역시는 민원해결사, 민원후견이제, 민원조정위원회 등 제도를 도입하여 운영하고 있음
- 노약자 등 취약계층의 민원약자가 불편함 없이 필요한 민원을 처리할 수 있도록 제도적 보완을 실시하는 것도 민원제도 개선에 포함되며, 민원담당공무원의 사기진작과 과로에 대한 보상체계도 포함함
 - 취약계층에 있는 민원인이 민원처리방법을 상담하고, 자원봉사자 등의 전문인으로부터의 조력 등을 포함한 제도를 운영하고 있음
- 민원인의 권익신장을 위한 제도로써 대전광역시는 민원해결사, 민원후견이제, 민원조정위원회 등 제도의 활용도를 제고하여 장기 미해결민원, 반복민원, 다수인 민원을 적극적으로 해결할 필요가 있음
- 고충민원이나 복합민원을 해결하기 위한 대전광역시는 민원조정위원회와 옴부즈만 제도를 도입하여 운영하고 있으나, 옴부즈만제도는 시민봉사실이 아닌 감사실에서 운영함으로써 활용이 제한적임
 - 장기미해결 민원 및 반복민원 해결을 위한 민원조정위원회를 설치운영하고 있으나 고충민원이나 복합민원을 해결하는데 미흡하다고 판단됨
 - 대전광역시는 5급이하 적극성과 전문성을 갖춘 공무원을 대상으로 “민원해결사”를 선발하여 운영할 계획을 가지고 있음
 - 서울특별시는 옴부즈만제도를 민원실에서 운영하고 있으며, 아래와 같이 고충처리민원사례가 매우 많이 있으며, 운영이 실제화됨

<표 4-4> 고충민원 접수 및 처리 현황

(단위: 건, %)

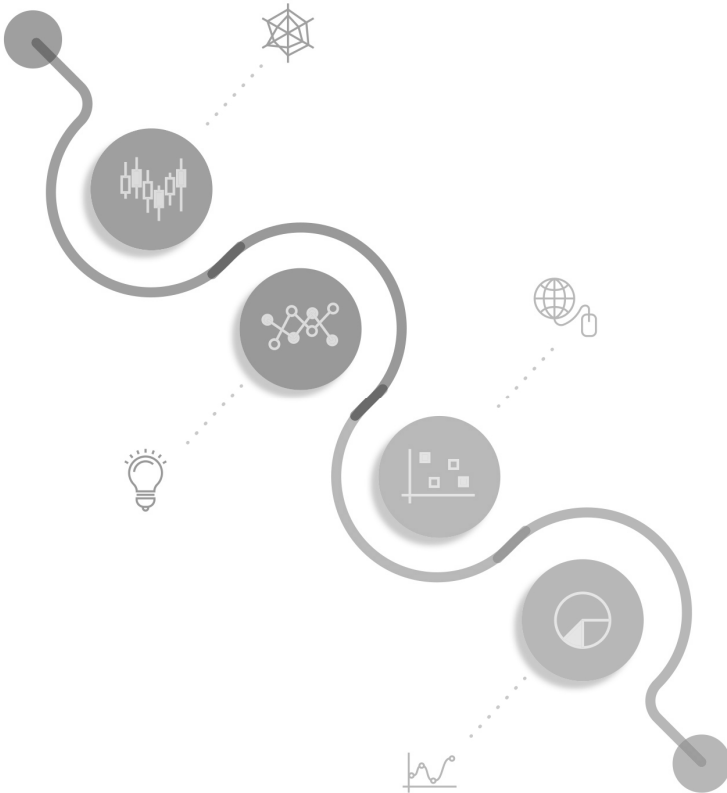
구분	총계	접수방법			처리현황			처리결과				
		인터넷	우편, FAX	전화, 방문	직접 조사	조사 위탁	이송 등	해결	이해 설득	내부 종결	불가	기타
'16년	1,237 (100)	906 (73.2)	331 (26.8)	-	789 (63.8)	21 (1.7)	427 (34.5)	377 (30.5)	495 (40.0)	312 (25.2)	13 (1.1)	40 (3.2)
'15년	982 (100)	563 (57.3)	418 (42.6)	1 (0.1)	759 (77.3)	90 (9.2)	133 (13.5)	361 (36.7)	423 (43.1)	163 (16.6)	12 (1.2)	23 (2.4)

* 내부종결: 소송, 수사 중인 시안으로 민원처리 실익이 없는 경우 등 / * 기타: 민원 취하 등

- 고충민원처리를 통한 시민만족도와 체감도를 제고할 필요가 있으며, 이를 활성화하기 위한 시청의 적극적 홍보와 복합민원 또는 고질민원을 적극적으로 처리하여 제도정착이 필요
- 민원후견인 제도의 실효성을 제고하기 위해서는, 민간인을 대상으로 민원 후견인을 위촉하는 경우는 민간전문가의 행정전문성 확보를 위해 별도의 교육자격요건을 선정하는 것이 필요하며, 주민자치위원, 퇴직공무원을 활용하는 방안도 제안될 수 있음
- 민원조정위원회가 설치되어있으나 운영 실적이 저조한 배경에는 위원회 개최의 정기화, 제도에 대한 시민인지도와 신뢰도가 낮은 배경에서 발생한다고 판단되며, 이를 개선하기 위한 의무적 절차로 제도개선과 심의과정의 투명성과 타당성을 제고할 필요가 있음
- 민원 취약계층 및 민원 약자를 민원행정서비스 제도를 개선하여 민원인이 편리하게 민원행정을 신청 및 처리할 수 있도록 행정제도를 개선하고자 함
- 사전심사 청구 및 상담 예약제, 민원조정위원회, 민원해결사, 민원후견인제도 등 민원에 대한 선진 운영관리 방안의 모색이 긴요함

제5장 종합 및 정책건의

제1절 연구의 종합
제2절 정책건의



제 5 장

종합 및 정책건의

제1절 연구의 종합

- 민원은 주민이 행정기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 의사표시이며, 지방자치단체 대한 행정수요의 직접적인 표출이므로, 민원행정은 주민의 삶과 밀접하게 연관되어 그 중요성이 강조됨
 - 다만, 지방자치단체의 민원행정서비스 혁신 노력에도 불구하고, 지방자치단체의 기능적 분업구조와 계서제적 권위 구조에 따른 행정기관의 구조적인 문제로 민원행정서비스에 대해 주민이 체감하지 못하는 문제가 지적됨
- 본 연구는 대전광역시 민원행정의 현황을 분석하여 문제점을 도출하고, 사례조사를 통해 정책대안을 제시하는 것을 목적으로 함
 - 대전광역시의 신규 민원행정 수요를 발굴하는 것을 목적으로 함
 - 대전광역시 민원행정의 효율성 제고를 위한 정책대안의 개발을 목적으로 함
 - 대전광역시 민원행정 서비스제도(시스템)의 개선대안의 제시를 목적으로 함
- 민원행정에 관한 이론적 논의와 대전광역시 민원행정의 현황을 분석하여 주요 문제점을 도출하였음
 - 대전광역시 민원행정의 주요 문제점으로 공동이용 행정정보의 활용비율이 낮고, 민원인에게 요구하는 구비서류가 많으며, 구비서류가 명확하게 조례에 기재되지 않은 점이 문제점으로 도출됨
 - 또, 조례상의 민원유형의 구분에서 신청민원과 청구민원, 신고민원 등의 구분이 모호하며, 법령상분류인 허가·인가·면허·승인, 등록, 증명 또는 확인, 진정 또는 이의신청의 기준의 적용에 한계(미분류가 많은 한계)가 발생함
 - 민원1회 방문처리제를 운영하고 있으나, 담당부서의 조직규모의 한계로, 원스톱 민원처리 사무의 수에 한계가 발생하며, 결과적으로, 원스톱 민원처리제의 운영이 미약해짐

- 대전광역시 민원행정의 주무부서이 종합민원실의 기능이 위임사무에 편중되어 자치법규상의 민원사무 처리에 한계가 발생함
- 일본의 경우, 사용빈도가 크고, 계속적으로 사용되는 민원에 대해 우선적으로 전자민원을 추진함으로써 민원행정의 효율성을 제고함
- 또한, 일본은 행정상담위원제도를 통해 민원행정 서비스 관리·운영제도를 개선하여 민원행정 서비스의 품질을 제고함
- 대전광역시는 서울특별시, 부산광역시와 비교하여 공동이용 행정정보의 수준이 미미하게 부족한 수준이며, 민원접수단계에서 요구하는 구비서류는 상대적으로 적은 수준임
 - 대전광역시의 자치민원 중 구비서류를 요구하는 민원은 총 165종이고, 평균 2.37종의 구비서류를 요구하며, 총 169종의 민원 중 공동이용 행정정보를 이용하는 민원은 31종임
 - 부산광역시의 자치민원 중 구비서류를 요구하는 민원은 총 122종이고, 평균 2.93종의 구비서류를 요구하며, 총 156종의 민원 중 공동이용 행정정보를 이용하는 민원은 40종임
 - 서울특별시의 자치민원 중 구비서류를 요구하는 민원은 총 171종이고, 평균 2.83종의 구비서류를 요구하며, 총 192종의 민원 중 공동이용 행정정보를 이용하는 민원은 35종임

<표 5-1> 공동이용행정정보 이용현황

구분	대전광역시	부산광역시	서울특별시
• 가족관계등록전산정보	○	○	
• 건강보험자격득실확인서			○
• 건물등기사항 증명	○	○	○
• 건축물대장	○	○	○
• 공장등록증명	○	○	○
• 국가유공자(유족) 확인	○		○
• 국민기초생활수급자 증명	○	○	○
• 납세사실 증명	○		
• 등기부 등본	○		
• 법인등기사항 증명	○	○	○
• 부동산종합증명서			○
• 4대 사회보험료 완납 증명		○	
• 사업자 등록증명	○	○	○
• 사회적기업인증서	○		
• 인감증명서			○
• 자동차 등록원부		○	
• 자동차 운전면허증		○	
• 장애인 증명	○	○	
• 주민등록 등·초본	○	○	○
• 지방세납세증명		○	
• 지방세 세목별 과세증명서		○	
• 지적도			○
• 토지(임야)대장	○	○	○
• 토지등기사항 증명	○	○	○
• 토지이용계획확인서		○	○
• 표준재무제표 증명		○	
• 한부모 가족증명	○	○	

제2절 정책건의

1. 정책건의의 방향

- 문제인정부가 100대 정책과제를 발표하면서 민원행정의 변화가 요구되고 있으며, 특히 적폐청산과 일자리 창출은 민원행정이 담당해야할 분야를 확대 해석해야 한다는 개혁이 요구되고 있음
 - 대전광역시의 새정부의 정책과제에 따른 민원업무가 확대될 것으로 예상되는 분야는 취업정보를 발굴하는 공급자측면의 민원에서 구직자를 위한 민원사무를 발굴하여 시행할 필요가 있음
 - 대전시민의 민원 중에서 체감도가 높은 민원은 취업과 안정된 일자리의 유지라고 볼 수 있음
 - 대전광역시가 고충민원을 감사국에 전달하는 행정절차를 민원실에서 적극적으로 대응하는 서울시의 옴부즈만 제도를 벤치마킹할 필요가 있음
- 대전광역시는 서울특별시, 부산광역시 등 타 자치단체와 비교하여 민업서비스 분야를 확대할 필요가 있음
 - 대전광역시의 민원 중 산하구청이 처리하는 민원 또는 지역 국가행정기관이 처리하도록 하고 있는 사무 중에서 대전광역시청이 처리할 수 있는 민원을 발굴하여 신속하고 권능있는 처리를 보장
 - 특히 복합민원의 관할권이 다양한 경우 이를 대전광역시가 1회에 접수하여 처리할 수 있는 제도보완이 필요
- 자치민원 중에서 타자치단체에 비해 서비스 분야가 누락된 경우와 구비서류가 복잡한 경우, 그리고 처리기간이 장기적인 경우 이러한 사무를 발굴하여 민원서비스 품질을 균등화할 필요가 있음
 - 대전광역시는 필요한 경우 자치민원의 합리적 처리를 위한 조례의 제정, 구비서류, 처리기간의 개정을 통해 자치민원서비스 품질을 제고할 필요가 있음

- 대전광역시 신청민원, 청구민원, 신고민원 등의 용어를 기준에 부합하게 정리하는 것이 필요함
 - 하나의 민원사무에 신청과 신고가 병용되는 사례(○○○ 신청 및 신고)를 지양하고, 하나의 민원에 적절한 하나의 용어로 일관되게 사용하는 것이 바람직함
- 2015년 대전광역시는 국민행복민원실이 행정자치부의 민원실 평가에서 최우수상 수상하였지만, 보다 주민과 친밀한 물리적 공간을 확대할 필요가 있음
- 구직자가 대전지역의 취업정보를 보다 용이하게 접할 수 있고 상담을 할 수 있는 고용정보센터로서 대전광역시의 시민봉사실 개편을 제안함
 - 청년실업자, 장년, 노인 등의 구직자, 그리고 경력단절 여성의 구직자가 시민봉사실에서 필요한 정보를 획득하고 다양한 실업수당, 취업교육, 복지서비스를 신청하거나 상담할 수 있는 시민봉사실로 개편될 필요가 있음
 - 대전광역시 민원행정의 주무조직으로서 시민봉사실이 종합민원실로서의 기능을 재배분 함으로써 전문성과 시민애로를 처리할 수 있는 민원행정조직으로 운영하는 것이 필요함
- 민원인의 권익신장을 위한 제도로써 대전광역시는 민원해결사, 민원후견이제, 민원조정위원회 등 제도의 활용도를 제고하여 장기 미해결민원, 반복민원, 다수인 민원을 적극적으로 해결할 필요가 있음
- 5급이하 적극성과 전문성을 갖춘 공무원을 대상으로 민원해결사를 선발하여 운영하고 있지만, 시민체감도가 낮다고 볼 수 있으며, 이를 활성화하기 위한 시정의 적극적 홍보와 복합민원 또는 고질민원을 적극적으로 처리하여 제도 정착이 필요
 - 민간인을 대상으로 민원 후견인을 위촉하는 경우, 민간전문가의 행정전문성 확보를 위해 별도의 교육자격요건을 선정하는 것이 필요하며, 주민자치위원, 퇴직공무원을 활용하는 방안도 제안될 수 있음
 - 민원조정위원회가 설치되어있으나 운영실적이 저조한 배경에는 제도에 대한 시민인지도와 신뢰도가 낮은 배경에서 발생한다고 판단되며, 이를 개선하기

위한 의무적 절차로 제도개선과 심의과정의 투명성과 타당성을 제고할 필요가 있음

2. 정책건의

1) 주민참여 민원: 법(조례)·제도 개선

- 현 정부의 자치분권 추진 및 이를 위한 헌법 개정 추진 등의 중앙정부 정책 동향으로부터 대전광역시 기능이양에 대비한 조직과 인력을 선제적으로 확보하는 것이 긴요함
 - 대전광역시의 주민참여 조례는 대전광역시 주민참여 기본조례와 대전광역시 주민참여예산제 운영조례, 대전광역시 주민투표조례, 대전광역시 주민감사 청구에 관한 조례 등이 있음
- 대전광역시의 주민참여 기본조례의 구체적 개정을 추진해야 함
 - 대전광역시 주민참여기본조례의 경우, 기본적인 주민참여의 원칙을 규정한 기본조례의 성격과 함께 시정정책 설명청구제, 주민의견조사 실시 등의 구체적인 시책에 관한 규정을 두고 있음
 - 주민참여에 관한 구체적인 시책의 추진(예: 공청회 등의 주민참여, 시정정책 설명 청구제, 주민의견조사의 실시 등) 은 개별조례로 설치하여, 대상정책, 제도추진주체, 제도추진방법, 결과반영절차 등에 관해 구체적으로 개별조례를 제정하는 것이 바람직함
 - 또한, 대전광역시 주민참여 기본조례의 제13조에서 “주민참여는 다른 법령이나 조례에서 정한 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이 조례에서 정하는 바를 따른다”라고 하여 대전광역시 주민참여 기본조례는 기본조례로서의 성격을 스스로 부정하고 있음
 - 즉, 대전광역시 주민참여 기본조례 제13조는 “주민참여는 다른 법령에서 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이 조례에서 정하는 바를 따른다” 등으로 수정하여 다른 조례에서 주민참여를 규정할 때 기본적으로 참조하는 조례가 될 수 있도록 수정해야 함

- 대전광역시 주민투표조례 및 대전광역시 감사청구조례의 민원접수창구를 별도로 설치하는 것이 긴요함
 - 주민투표조례와 감사청구조례는 구체적인 주민통제 수단으로 별도의 민원 접수창구를 주무부서에서 운영하는 것보다, 민원실에서의 민원접수가 시민의 접근성 확보에 상대적으로 효과적임
 - 다만, 주민투표 또는 주민감사청구 민원을 민원실에서 접수하는 경우, 당해 사무에 전문성을 갖추고 민원응대에 경험이 많은 담당자를 배치하여 주민투표 또는 주민감사청구의 요건에 관한 설명을 현장에서 무리 없이 수행할 수 있도록 해야 함

2) 일자리창출 민원 대응 강화

- 중앙정부의 일자리 정책동향은 일자리 창출, 구직자 (급여)지원, 일자리 미스매치의 완화에 초점을 두고 있으므로, 대전광역시의 일자리 정책은 구직자와 구인기업간의 일자리 매치에 초점을 두는 것이 바람직함
 - 중앙정부의 지방노동관서와 일자리 민원사무의 구분을 명확히 하는 것이 필요하나, 민원인의 입장에서는 지방노동관서와 대전광역시청의 구분을 두지 않는 바, 대전광역시가 중앙정부의 지방노동관서에서 수행하는 민원사무를 이관 받는 것이 긴요함
 - 특별행정기관 기능이관의 맥락에서 종합적으로 추진되어야 하나, 법령의 개정 등 중앙사무의 지방이양 이전에 민원인(시민, 정책수요자) 중심의 서비스행정 구현의 차원에서 지방노동관서와 민원사무 분담에 관한 협의를 개시하는 것이 시급함
- 중앙정부의 지방노동관서에서 수행하는 민원사무를 대전광역시 민원실에서 통합하여 추진할 수 있도록 중앙정부의 지방노동관서와 업무교류협력 논의를 개시해야 함

- 구직자, 즉 일자리 노동 서비스 수요자의 입장에서 상대적으로 접근성이 우위에 있는 대전광역시 민원실에서 신청·신고 민원을 접수 처리하고, 신청·신고 민원의 소관에 따라 대전광역시 민원실에서 지방노동관서로 민원내용을 당일 이송하는 시스템을 도입하는 것이 긴요함
 - 다만, 대전광역시의 지방노동관서와의 업무협력차원에서의 위탁사무로 처리하되, 관련사무의 전체 이양은 법령개정에 따라야 함
- 민원실의 일자리 분야 민원은 일자리 매칭서비스에 초점을 두는 것이 바람직함
- 중앙정부의 실업급여 지급 등의 사무를 이관받기 이전까지 별도의 수당지급 등의 사무는 중앙정부와 갈등의 소지가 있는 바(예: 서울특별시, 성남시 등의 청년수당) 구직자 지원방식 중 일자리 매칭서비스에 초점을 두는 것이 타당함
 - 일자리 매칭서비스를 위해 구인민원과 구직민원의 실시간 연계 서비스 체계를 구축하고, 현재 실업급여 청구 조건인 구직활동 증빙을 대행하는 서비스를 구축하는 것이 효과적임
 - 실업급여 청구 시 제출하는 구직활동 증빙서류는 이력서 제출 내역으로 형식적인 구직활동에 불과한 측면이 있으며, 필요이상의 실업급여가 지급되는 부작용이 발생하고 있는바, 구직자의 희망내용(이전직장에서의 급여, 업무 등 포함)과 업무능력을 등록(의무화)하도록 하고, 구인기업과 연계함으로써 실업급여 지급의 효율성을 제고할 수 있도록 하는 것이 긴요함
 - 또한, 구인기업의 단기 구인을 지원할 수 있도록 함으로써, 일용노동자의 수입감소(소개비지출)를 완화하고, 4대사회보험 미가입 등 부정노동행위를 통제할 수 있도록 함으로써, 노동시장에 대한 포괄적인 모니터링이 동시에 수행되는 시스템으로 전환하는 것이 타당함

3) 민원시스템 개선: 시민옴부즈만 활성화

- 현재 감사관이 소관하고 있는 시민옴부즈만제도 운영 사무를 민원실로 이관하는 것이 바람직함

- 서울특별시의 경우, 시민제안제도는 서울혁신기획관 산하의 사회혁신담당관이 소관하고 있으며, 시민소통기획관 산하의 시민소통담당관이 정책토론회, 시민여론조사, 주요 시책사업 현장모니터링 운영 등의 기능을 소관하며, 신속행정담당관은 민원의 밀착지원, 신속행정 혁신과제 발굴·개선 등의 사항을 처리하고, 일반적인 민원행정은 시민소통기획관 산하의 시민봉사담당관이 관장함
- 즉, 서울특별시의 시민옴부즈만제도는 서울혁신기획관, 시민소통기획관이 분할하여 관장하고 있으며, 제안은 서울혁신담당관, 모니터링 및 지원·개선 등의 사항은 시민소통담당관이 관장함
- 옴부즈만 제도는 전문성을 갖춘 시민 중 옴부즈만 위원회를 구성하여 전문적인 사항에 대한 자문과 검토의 기능을 수행하는 제도로 우리나라에서는 국민고충처리위원회의 설치 및 운영에 관한 법률로 규정되어 지방자치단체는 시민고충처리위원회를 설치할 수 있도록 함
 - 대전광역시는 시민고충처리위원회를 설치하지 않고 있으며, 대전광역시 시민옴부즈만을 구성하여 운영하고 있으며, 주무부서는 감사관임
 - 대전광역시의 옴부즈만은 감사청구, 제보·활동 등, 그리고 고충민원 공동조사의 기능을 담당하고 있음
 - 서울특별시의 옴부즈만 제도는 시민감사 옴부즈만과 안전감사 옴부즈만으로 구분하여 조례로 제정하였으며, 전문성을 갖춘 시민에 의한 감사기능에 초점을 두고 있으며, 이에 따라 자격요건을 엄격하게 적용하고 있음
 - 대전광역시의 옴부즈만의 구성은 임기 2년의 시장이 위촉하는 30인 내외의 위원회로 옴부즈만을 통한 시민통제기능의 활성화에 제약이 있음
 - 이에 따라, 대전광역시의 옴부즈만 구성은 시민단체의 추천 및 자발적인 지원자에 대해 대전광역시의 의회에서 위촉하도록 하며, 서울특별시의 사례에서와 유사하게 자격요건을 구체적으로 밝히는 것이 긴요함
 - 옴부즈만의 기능 중 감사기능은 의회의 집행부 감사기능과 중복되는 바, 감사기능을 별도로 전문화하고, 민원처리사항의 처리결과 등 모니터링 및 선

제적인 민원접수 처리 등의 기능에 초점을 두는 옴부즈만을 별도로 설치함으로써, 민원인의 민원처리사항에 대한 이해를 제고하고, 악성 고질민원의 해소에 초점을 두는 것이 긴요함

4) 광역행정민원수요 대응: 대전광역시의 민원서비스 확대

- 대전광역시 민원실의 민원은 구청민원실의 민원과 구분하여 처리하는 시스템의 구축이 긴요함
 - 대전광역시의 민원실은 대전광역시 소속 자치구 중 2개 이상의 자치구가 관여되는 민원을 종합적으로 수행하는 데 초점을 두는 것이 긴요함
 - 다만, 시민들이 상급관청인 대전광역시 민원실에 직접 제기하는 민원에 대해 민원접수기능을 유지하는 것이 필요하며, 민원사항의 처리는 구청으로 이송하여 처리하고, 민원사항에 대한 처리결과 통보기능도 구청으로 이관함으로써 시민들이 상급관청에 민원을 제기하더라도 궁극적으로 민원처리는 자치구에서 처리된다는 것을 인지할 수 있도록 하는 것이 바람직함
 - 자치구의 처리에도 불구하고 반복적으로 제기되는 민원에 대해서 대전광역시의 옴부즈만(위원회)에서 담당하여 처리완료 될 수 있도록 하는 것이 바람직함
 - 이를 위해 민원처리 기준표를 작성하여 고시·게시함으로써 민원인이 인지할 수 있도록 안내하는 것이 긴요함
- 대전광역시 민원실의 민원서비스 분야의 확대는 대전광역시 소속의 자치구에서 수행하는 민원 중 2이상의 자치구에 걸친 민원, 중앙정부의 지방특별행정기관에서 수행하는 민원 중 신고·신청의 접수 등의 민원에 한정하여 확대하는 것이 긴요함
 - 현재 대전광역시 민원행정의 주요 수요인 여권민원의 경우, 중앙정부 기능중 접수·신청에 대한 대행사무이므로, 단기적으로, 자치구의 민원실에서 접수·신청 민원이 이루어질 수 있도록 하고, 접수·신청 민원을 수집하여 중앙정부(외교부)에 이송하는 사무는 대전광역시 민원실에서 담당하여 대전광역시 민원실에 여권 민원인의 방문 및 대기를 최소화하는 것이 긴요함

- 복지민원 중 일자리(구직·구인) 민원은 대전광역시 전체를 대상으로 구인기업과 구직자를 연계하는 것이 효율적이므로, 대전광역시 민원실에서 담당하는 것이 효과적임
 - 사회복지 민원 중 수급자에 대한 급여지급관련 민원은 대전광역시 민원실에서 담당하되, 수급자에 대한 서비스 제공관련 민원은 소속 자치구로 이관하여 수행하도록 하는 것이 효율적이며, 다만, 바우처 제도의 경우, 급여지급관련 민원으로 분류하여 대전광역시 민원실에서 담당하는 것이 효과적임
- 대전광역시의 민원 서비스의 확대는 민원서비스 분야의 양적 확대와 더불어 질적인 확대가 긴요함
- 복합민원, 고충민원 등에 관한 민원상담서비스를 강화하는 것이 긴요함
 - 민원상담서비스 기능을 강화를 위해 민원상담을 위한 전문성을 갖춘 상담인력의 확보와 민원실 공간의 재배치가 요구됨
 - 전문성을 갖춘 민원상담인력의 수급을 위해 퇴직 공무원의 재임용을 우선 고려하는 것이 긴요하며, 재임용 시 연금수급 등 재임용자의 경제적 이익보장을 위한 제도 정비방안을 고려하는 것이 긴요함
 - 전문성을 갖춘 민원상담인력의 수급을 위해 변호사, 기술사 등의 자원봉사 활동을 활성화할 수 있는 유인 제공 시책의 마련으로 자원봉사를 통해 자원봉사자의 순수한 봉사정신의 충족 외 유·무형의 이익을 취할 수 있는 방안을 제공하는 것이 필수적임
 - 민원상담 공간의 재배치는 상담인의 심리적 안정을 위해 외부와 차폐된 공간으로 구성하되, 공무원과 상담인간의 부정적인 거래의 발생 등 부패방지를 위해 제한된 수준에서의 개방적 공간으로 구성하는 것이 중요함
 - 이를 위해, 외부와 차단된 공간을 마련하되, 공간 내부에 CCTV의 설치를 강화하는 것이 바람직함

【참고문헌】

- 강정석(2004), 민원시스템의 효과성에 대한 평가 및 개선방향 - 통합민원서비스 시스템의 구축과 관련하여 : 민원시스템의 효과성에 대한 평가 및 개선방향, 현대사회와 행정, Vol.14 No.3
- 국정기획자문위원회, 문재인정부 국정운영 5개년 계획, 2017. 7.
- 권찬호(2015), 민원행정 서비스의 지표변화에 관한 연구, 한국공공관리학보, Vol.29 No.3
- 김 훈(2012). 민원행정의 발달과정과 법적 근거에 관한 고찰, 한국행정사학회, 한국행정사학지.
- 이용환·김진덕(2012), 경기도 민원제도 발전 기본계획 수립 연구, 정책연구, Vol.2011 No.12
- 조성한(2002), 효과적인 민원행정 관리방안, 한국행정연구원, 한국행정연구원 연구정책 세미나
- 조윤희(2010). 서울시 구청 민원업무공간의 공간구성 변화에 관한 연구, 상명대학교 디자인 대학원, 석사학위논문
- 주상현·이우권(2011), 지방정부의 민원행정 만족도 조사 연구, 한국자치행정학보, Vol.25 No.2
- 지방자치발전위원회(2015), 지방자치발전 종합계획
- 지방자치발전위원회 / 한국지방행정연구원(2014), 새로운 판별기준에 따른 국가 총사무 재배분 조사표 작성
- 행정자치부(2004), 민원행정처리 매뉴얼
- 행정자치부(2016), 민원행정 및 제도개선 추진계획
- 행정자치부(2017), 2017년도 민원행정 및 제도개선 기본지침, 행정자치부.
- 행정자치부(2017), 민원처리에 관한 법령 해설
- 행정자치부, 한국지방행정연구원(2001), 복합민원처리제도 개선
- 행정안전부(2008), 민원행정 체계에 대한 국가간 비교연구
- 법제처 국가법령정보센터 [www://law.go.kr](http://www.law.go.kr)
- 행정자치부 자치법규정보시스템 [www://elis.go.kr](http://www.elis.go.kr)