

## 2019년 민원제도개선 우수사례 주요내용

순위	기 관	제 목	주요 내용
1	행정안전부	집으로 오는 세금고지서, 내 스마트폰에 쓱!	지방세 고지서가 종이고지서 송달체계로 되어 있어 지방자치단체는 우편발송, 반송에 따른 비용이 증가되고 국민들은 배달사고 등으로 늦게받아 의도하지 않는 체납 가산금까지 납부하는 실정으로 국민들이 자주 친숙하게 사용하는 카카오톡, 네이버, 페이코 앱으로 지방세 모바일 고지서를 받아 즉시 납부
2	경상북도 구미시	기존영업신고NO, 식품·공중위생영업 원스톱서비스 ON	위생 민원처리 시 세정과, 징수과, 민원봉사실 등 관련부서를 경유하여 불편했으나 위생과 1회 방문 원스톱 처리로 민원인 편의 증대
3	보건복지부	전국 어디서나 편리하게 건강진단결과서(舊보건증) 발급!	건강진단결과서(舊보건증)을 발급받기 위해 검사받은 보건소를 다시 방문해야만 하는 불편한 상황을 해결하기 위해 전국의 모든 보건소에서 발급받을 수 있도록 하고 집에서도 편하게 발급받을 수 있는 온라인발급을 확대
4	국세청	이체수수료 부담 없는 “국세계좌”로 편리하게 납부하세요!	국세 납부 시 가상계좌를 제공하지 않는 금융기관(농협, 지방은행 등)을 주거래은행으로 이용하고 있는 납세자는 가상계좌 이용 시 이체수수료를 부담하고 있어, 고지서·자진납부서에 기재된 전자납부번호를 활용한 국세계좌를 개발하여 이체수수료 부담 없이 납부 가능하게 개선
5	전라북도 완주군	사회배려대상자를 위한 도움벨방 운영	거동이 다소 불편한 장애인, 어르신, 임산부 등 사회배려대상자가 민원창구를 찾고 신청해야하는 절차가 불편할 수 있으므로 이들을 위한 별도의 공간을 마련하고 도움벨을 설치하여 공무원이 직접 찾아가는 민원서비스 제공으로 민원편의성 향상
6	법무부	외국인등록증 한글성명 병기 확대	중국동포, 재한화교 등은 어릴 때부터 한글성명을 사용하지만 외국인등록증에 영문성명만 표기되어 호칭과 금융거래에 어려움이 있는 등 차별을 받아왔으나, 외국인등록증에 한글성명을 병기하는 제도를 도입해 호명 편의를 증진하고 재한 외국인의 사회통합에 기여
7	관세청	틀린 것만 알차게 쓱쓱 특송업체를 위한 ‘사전오류통보시스템’	특송화물 신고오류가 늘어 과태료 부과 건이 급증하자, 최근 1년간 오류유형 1만 1천건 정밀분석 후 특송업체 민간신고프로그램에 대표유형 탑재하여 신고 전 수정 가능하게 개선, 신고 정확도를 제고함으로써 과태료 발생 자체를 축소
8	특허청	중소기업 특허수수료! 증명서류 제출 없어도 감면해줘요	중소기업이 특허 등을 출원할 때 특허수수료를 감면 받기 위해 의무적으로 제출해 온 중소기업확인서 제출을 요구하지 않도록 개선함으로써 연간 12만 9천여건의 중소기업 출원에 대한 편의 제공을 통해 시간·절차적 비효율 제거 및 빠른 특허권 획득 지원
9	방송통신위원회	독점서비스 건물로 이사갈 때, 할인반환금 100% 감면	초고속인터넷서비스 독점 및 이용자 귀책 없는 해지 시, 이용자 피해를 최소화 하고 사업자간 공정경쟁을 유도하기 위해 이용자 선택권을 강화하고 이용자가 부담하는 할인반환금을 감면
10	농림축산식품부	딸기 수출검역 걱정 말아요! 『찾아가는 수출검역 시스템』	검역여건 변화에 따른 민원발생을 예측하여 『수출검역증명서 현장발급서비스』를 실시하고 진주시와 협업을 통해 진주시에서 수출현장사무실을 마련하여 『찾아가는 수출검역시스템』을 구축하여 급증하는 딸기 수출검역의 민원발생을 사전에 차단함

순위	기 관	제 목	주요 내용
11	문화재청	궁궐 입장은 편리하게 교통카드로!	관람객들이 공휴일과 명절을 비롯하여, 봄·가을 성수기에 창경궁 입장권을 사려고 매표창구 앞에서 오래 기다리던 불편함 해소
12	서울특별시	수돗물 공급 중단시 비상급수 받기가 쉬워졌어요!	갑자기 발생하는 단수시 비상급수차 지원이 늦고, 가정에 물을 받을 수 있는 용기가 없어 수돗물을 받아가지 못하는 어려움을 해결하기 위하여 대용량 비상급수팩(5리터)을 직접 개발하여 수돗물을 현장에서 바로 담아 신속하게 공급할 수 있도록 개선
13	충청남도 교육청	중학교 신입생 재배정 원서 표준화 마련	충남교육청 도내 교육지원청에서 사용 중인 재배정 원서의 표준화를 통해 민원인이 재배정 업무 처리 시 불필요한 학교 방문 사례 제거
14	서울 강서구	민원편의제공 측량신청과 토지이동 딱 한번에 OK	토지소유자가 지적공부 표시사항 변경을 위한 지적측량 및 토지이동 (분할, 등록전환 등)신청시 민원인 편의 제공을 위하여 측량신청과 토지 이동신청을 동시에 접수하면 측량수행 기관과 구청이 협업을 통하여 ONE-STOP으로 측량과 토지이동을 처리토록 업무 개선
15	인천 연수구	민원인 대기현황 실시간 서비스	민원인, 특히 장애인·어르신·직장인 등이 민원실 방문시 대기인수와 호출번호를 실시간으로 확인할 수 있어, 대기인수가 줄어드는 시간대에 방문하거나 민원실외의 휴식공간에서 편안히 대기하면서 핸드폰으로 호출번호 확인 이용방법 : 연수구청 홈페이지 → ≡ → 종합민원 → 민원제도/안내
16	경기도 파주시	기관협업을 통한 토지분할 허가 절차 간소화	한국국토정보공사에 지적측량 신청 시 첨부했던 개발행위허가 필증을 허가신청서로 갈음하여 토지분할 신청 및 지적측량 신청이 동시접수 가능해 집에 따라 최대 15일의 민원처리기한 단축
17	충청남도 천안시	지방세 환급금 청구 24시간 문자 서비스	지방세 환급금 신청시 방문, 우편, 전화, 팩스 등의 방법으로 신청 가능하였으나, 통신사의 “비즈세이(Biz say)” 시스템 가입을 통해 문자로 시간·장소 제약없이 신청 가능하도록 하여 환급금 신청절차 간소화
18	전라남도 순천시	지방세 카카오톡 간편 납부서비스	시민에게 친숙한 카카오톡을 이용하여 지방세 상세부와 내역을 납세자에게 제공하고, 은행을 방문하지 않고도 언제 어디서든 모바일로 납부할 수 있는 시스템을 구축, 원스톱 민원처리 및 납세자 편의 도모
19	전라남도 화순군	군민안전지킴이, 스마트 공공조명 관리시스템 구축	가로등에 부착된 지정번호를 네이버 지도에 접목해 가로등 전용 네비게이션을 개발, 앱을 통해 고장신고를 하면 관리자의 모바일에 자동으로 고장난 가로등 위치를 신속하게 안내, 수리할 수 있는 전국 최초의 진보된 모바일 방식 도입
20	경상남도 거제시	고용 위기지역에서 꽃 피운 희망	희망근로 지원사업 신청시 실직자 증빙서류를 본인이 준비·증명하여야 했으나 신청서 작성과 동시에 근로복지공단 발급신청서를 같이 받아 일자리정책과에서 일괄 팩스 송부 및 일괄 수령하여 신청자의 번거로움을 없애고, 실직자 증빙서류가 누락되는 일이 없도록 개선

## □ 추진 배경

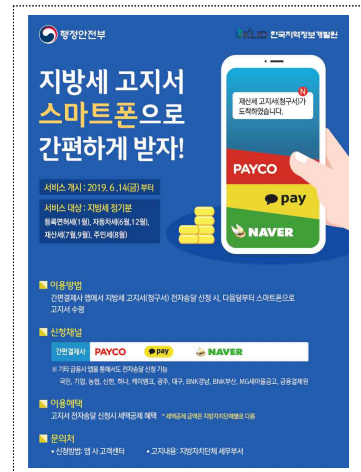
- 국민생활은 스마트폰을 이용한 쇼핑, 예약 등 모바일 중심으로 자리매김하고 있으나, 지방세는 여전히 우편으로 종이고지서 배달
  - ※ 한국은 '1인 1스마트폰' 시대...가입자수 5000만명 돌파(2018.8.26., 조선일보)
- 세금고지서 제작·발송에 따른 우편비용, 단순반복 행정낭비 지속 발생
  - ※ (우편비용) 전 지자체 연간 1천억원, (행정기관) 고지서 분류에서 발송까지 월평균 6일 소요

## □ 추진 내용

- 지방세기본법에 전자고지서 송달이 가능하도록 법적 근거 마련('18.12.)
- 국민이 가장 많이 사용하는 민간서비스\*와 협업하여 전자고지 실시
  - (서비스 신청) 카카오톡·네이버·페이코 앱으로 지방세 전자고지 신청
  - (고지) 납기 시작 전 카카오톡 등을 통해 본인 스마트폰으로 고지서 송달
  - (납부) 카톡이나 앱 알림으로 고지내용을 확인하고, 간편결제\*\* 납부 가능
- \* 국민 선호도와 자발적 참여의사를 밝힌 3개사(카카오, 네이버, 페이코)와 우선 추진
- \*\* 플라스틱 카드를 꺼내지 않고도 스마트폰으로 결제할 수 있는 서비스

## □ 주요 성과

- 「지방세 모바일 고지·납부제」 도입·시행
  - (지방세) '19.7월 재산세부터 실시
  - (세외수입) '19.11월 과태료 대상 시범 실시
- ※ '19년 10월 기준 지방세 전자송달 가입자 총 210만명 (간편결제 앱 포함)
- 종이고지서 NO!, 나의 스마트폰으로 편리하게 세금고지서 받고 납부까지 One-Stop!
  - 하나 더, 150~500원 세금 절약 혜택까지(지자체별 조례)
  - 개선 후, 총 352만건 전자고지서 발송, 306만건 납부('19.7.1 ~ 9.30.기준)

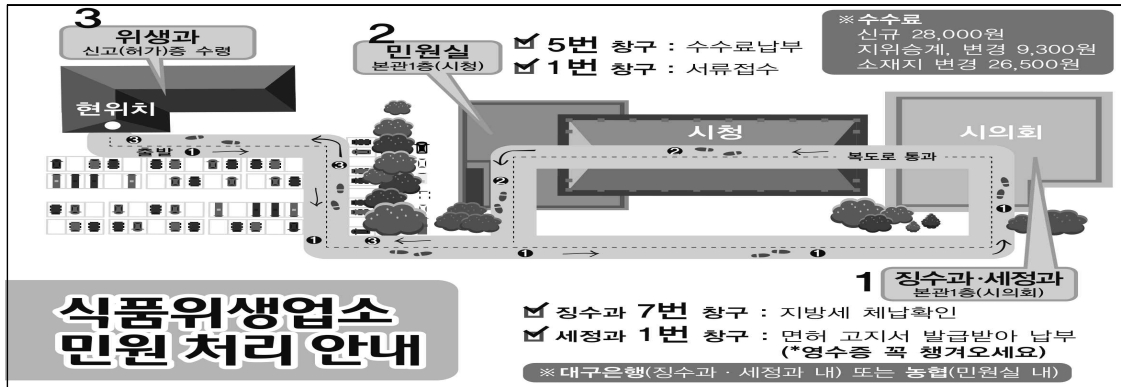


## 모바일 전자고지·납부 효과

- [국 민] ① 우편함 고지서를 기다리지 않고 스마트폰으로 고지서 바로 확인하고, 국민이 많이 이용하는 모바일 간편결제 앱으로 지방세 즉시 납부  
 ② 절약된 우편비용 일부로 한 건당 150원에서 500원 세금 절약
- [지자체] ① 연간 약 1천억원에 달하는 종이고지서 제작 및 우편 발송 비용 절감  
 ② 단순반복 업무에서 벗어나 국민 민원서비스에 적극 대응

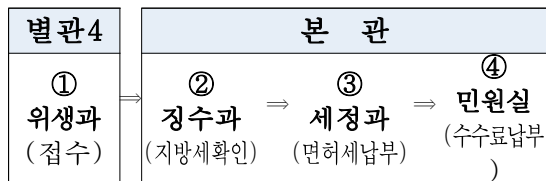
## □ 추진 배경

- 음식점, 카페, 미용실 등 영업신고 시 관련부서 방문처리로 인한 불편민원으로 기존 영업신고의 틀에서 벗어난, 원스톱 민원서비스 필요성 증가
- 영업신고 등 민원처리 이동 동선

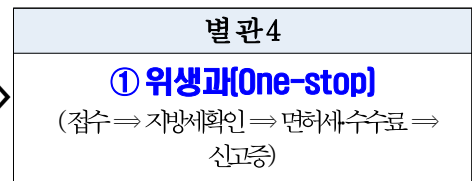


## □ 추진 내용

- 개선 전(AS-IS)



- 개선 후(TO-BE)



- 관련부서 업무인 ▲지방세 체납확인(징수와), ▲등록면허세(세정과), ▲수수료납부 및 서류접수(민원봉사실)를 위택스(지방세 포털사이트) 및 새올행정시스템의 권한을 부여받아 위생과에서 ONE-STOP으로 민원처리

## □ 주요 성과

- (민원만족도 향상) 관련부서를 경유하지 않는 One-Stop처리로 편의성 증대
  - 민원부서 고객만족도 설문조사('18. 11월 ~ '19. 1월) - 위생과 "매우 우수"
- (민원처리시간 감소) 기존 영업신고 절차 대비 50%이상 처리시간 감소
  - 2018년 원스톱 민원처리 시뮬레이션 결과

개선 전(AS-IS)				
① 위생과 (약15분)	② 징수와 (5 ~ 12분)	③ 세정과 (3 ~ 8분)	④ 민원실 (10 ~ 20분)	⑤ 위생과 (약 5분)
<총 소요시간 : 최소 38분 ~ 최대 1시간>				

개선 후(TO-BE)
① 위생과 (One-stop)
<총 소요시간: 약 20분>

- (관련부서 업무효율성 증가) 위생과 One-Stop처리로 관련부서 업무량 감소
  - 원스톱서비스 시행 후 관련부서 약3,544건 민원감소('18. 11월 ~ '19. 10월)

## □ 추진 배경

- 건강진단결과서(舊보건증)는 연간 약 450만 건 이상 발급되는 국민 생활에 밀접한 증명서로, 발급절차 개선을 통한 편익증대 도모
  - 발급 절차 및 수수료 등이 발급유형별·지자체별로 상이하여 국민 불편가중 및 민원 다수 발생, 개선에 대한 높은 요구

- (건강진단결과서) 식품위생법 및 학교급식법 등에 따라 해당업무 종사자가 받아야 하는 건강진단에 대한 결과서
- (기존발급절차) 보건소를 방문하여 건강진단결과서 발급 신청 및 검사, 이후 해당 보건소 재방문 또는 온라인 웹사이트를 통해 발급
  - ※ 온라인 발급 가능여부, 재발급 수수료 등은 지자체마다 상이

## □ 추진 내용

- 전국 어디서나 건강진단결과서 (舊보건증) 발급
  - 검사했던 보건소 뿐 아니라 전국 모든 보건소에서 건강진단결과서 (舊 보건증) 발급 가능하도록 업무절차 및 정보시스템 개선
- 어디에서 검사해도 온라인으로 편하게 발급
  - 지자체 별로 상이하던 온라인 재발급을 의무화하여 어느 지역에서 검사하였는지 관계없이 온라인 발급 가능하도록 개선
- 온라인 발급채널 확대, 다양한 방법의 본인인증
  - 공공보건포털(g-health.kr)에서만 가능하던 온라인 발급을 정부 24(gov.kr)로 확대하여 접근성 확보
  - 공인인증서 이외에도 휴대폰(SMS), 아이핀 등 다양한 본인인증 사용 가능

## □ 주요 성과

- 건강진단결과서(舊보건증) 발급의 편리성을 높여 국민편익 증대

### < 주요 개선사항 >

구 분	기 준	개 선
보건소 발급	· 검사기관에서만 발급 가능	· 전국 보건소에서 발급 가능
온라인 발급	· (발급채널) 공공보건포털만 발급 가능 · (발급가능여부) 보건소별 상이 · (본인인증) 공인인증서만 가능 · (재발급수수료) 보건소별 상이	· (발급채널) 정부24 확대 · (발급가능여부) 전국 보건소에서 온 라인 발급/재발급 가능 · (본인인증) 공인인증서 외 휴대폰 인 증, 아이핀 인증 등 · (재발급수수료) 무료

- 제도 개선 이후 온라인 발급비율 2배 이상 증가

(담당자) 보건복지부 건강정책과 이정우 사무관, 정용락 주무관(044-202-2814)

## □ 추진 배경

- 가상계좌를 이용한 국세 납부가 매년 증가<sup>1)</sup>하여 왔으나 가상계좌 제공 은행<sup>2)</sup>이 아닌 금융기관에서 가상계좌에 이체하여 세금을 납부하는 경우 이체수수료 부담 발생

- 또한, 가상계좌는 유효기간(1년)이 있어 그 기간이 지나 세금을 납부하는 경우 변경된 가상계좌 번호 추가 확인 필요

1) 가상계좌 납부 건수 현황: ('16) 569만건 → ('17) 768만건 → ('18) 1,018만건

2) 국세 납부 관련 가상계좌 제공은행(5개): 국민, 기업, 신한, 우리, 하나

## □ 추진 내용

- 고지서·납부서에 기재된 전자납부번호를 가상계좌와 같이 은행수납이 가능하도록 수납전용 입금계좌인 국세계좌를 개발

- 국세계좌를 개발하기 위해 금융결제원, 은행 등 관계기관과 긴밀하게 협업\* 하였으며, 안정적인 납부서비스 제공을 위해 5개월간의 시범운영을 시행

\* '18.1월부터 은행, 금융결제원과 국세계좌 구상 회의 및 전산시스템 개발 지속 협의

## □ 주요 성과

- 현행 가상계좌를 제공하지 않는 금융기관(농협, 우체국, 지방은행 등)을 이용하는 납세자도 이체수수료 부담 없이 세금 납부 가능

- 고지서의 경우 유효기간(1년)이 있는 가상계좌와 달리 국세계좌는 세금을 완납할 때까지 동일한 계좌번호(국세계좌)를 영구적으로 이용할 수 있어

- 1년이 지나 가상계좌로 세금을 납부하는 경우 변경된 가상계좌번호를 추가로 확인해야 하는 불편을 해소

- 최근 10개월동안(시범운영기간 포함) 35만건, 1조 489억원을 국세계좌를 통해 세금 납부

< 가상계좌 대비 국세계좌 개선사항 >

	가상계좌	국세계좌
은행	· 5개 은행에서 제공	✓ 모든 은행(20개)에서 이용가능
이체수수료	· 타행이체 시 수수료 발생	✓ 이체수수료 없음
유효기간	· 있음 (1년)	✓ 없음 (영구)

(담당자) 국세청 징세과 이동현 사무관, 이태훈 주무관 (044-204-3039)

## □ 추진 배경

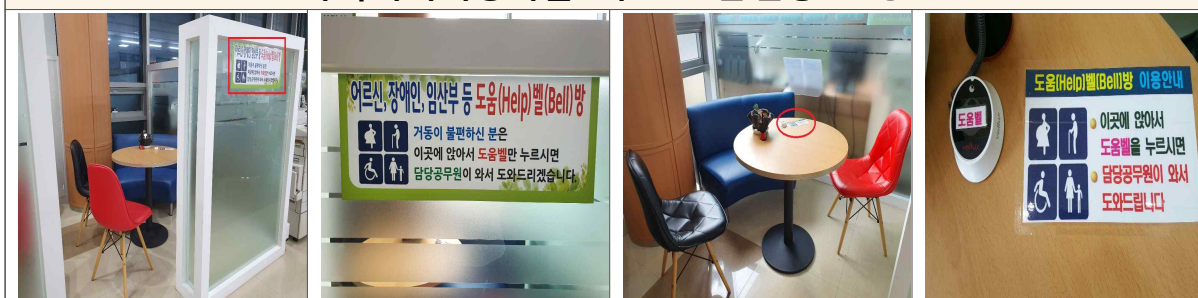
- 장애인, 어르신 등 사회적 배려대상자의 경우 거동이 쉽지 않아 행정기관에 방문하여 민원창구 찾기, 신청서 작성 및 민원처리 시간동안 대기 등으로 고통과 불편을 호소하는 경우가 자주 발생.
- 사회배려대상자를 위하여 **편안하고 아늑한 도움벨방을 마련하고 벨을 설치하여 버튼하나만 누르면 앉아서 민원신청부터 발급까지 민원처리를 받을 수 있는 원스톱 민원서비스** 운영

※ 완주군 사회배려대상자 현황 : 33,073명[전체인구(92,872명)의 약 35.6%]  
- 2018.12월말 어르신· 장애인· 6세이하 유아·출생아수 기준

## □ 추진 내용

- 운영기간 : 2019. 4. ~(연중)
- 장 소 : 민원실내 도움벨방
- 처 리 자 : 민원제도 담당자
- 대 상 : 어르신, 장애인, 임산부, 영·유아 동반자 등 거동불편 민원인
- 내 용 : 사회배려대상자가 도움벨방에 편안하게 앉아 벨만 누르면 공무원이 달려와 모든 민원을 처리 해주는 원스톱 민원서비스

### 사회배려대상자를 위한 도움벨방 운영



## □ 주요 성과

- 이용실적 : 월20명 정도(어르신>영아동반>장애인>임산부 순)
- 도움벨방에서 벨만 누르면 공무원이 직접 찾아가 민원을 처리해주는 역발상 민원서비스로 민원인들의 만족도가 매우 높음.

(담당자) 완주군 종합민원과 임주란 주무관(063-290-2943)

## □ 추진 배경

- 중국국적 동포, 재한화교 등 우리 사회의 일원으로 국내에 장기간 체류하고 있는 외국인이 국내생활 편의와 민족적 동질감 회복을 위해 10년 이상 지속적으로 외국인등록증에 한글성명 병기 요청

## □ 추진 내용

### ○ 장애요인 극복

- (적극적인 행정) 외국인의 성명 표기는 영문성명 표준화 원칙을 고수한다는 기존 경직된 사고에서 탈피하여 민원인의 입장에서 불편 사항을 이해하고 이에 대한 해결을 위하여 적극적인 행정의 일환으로 사고를 전환
- (문제점 분석) 한글성명을 간절히 원하는 재한화교협회, 독립유공자 후손 중국 동포를 대상으로 고충을 청취하는 등 다각적인 방법으로 한글성명 병기 필요성에 대한 의견을 수렴하였고 한글성명을 병기할 경우 은행권, 통신사 등에 어떤 문제점이 있는지, 해결방안은 없는지 등을 분석·검토하였으며 또한 관계기관 의견 수렴 등을 통해 철저한 사전 준비

### ○ 개선사항 (2019. 4. 11. 중국동포 등 한글성명 병기)

- (중국국적동포) 중국정부가 발급한 공적장부 또는 신분증을 통해 동포임이 확인되는 모든 중국국적동포가 한글성명을 병기할 수 있도록 조치
- (재한화교) 1998.10. 이전에 외국인등록을 한 경우만 허용하였던 한글성명 병기를 외국인등록 시점과 관계없이 화교협회 발급 호적등본에 한글성명이 있는 경우 모두 가능하도록 확대

[한글성명 병기 외국인등록증 예시]



## □ 주요 성과

- 지속된 고질적·반복적인 민원 해결로 민원 만족도 대폭 개선
- 중국동포는 중국에서도 한글성명을 사용할 수 있음에도 모국인 한국에서는 한글성명을 사용할 수 없어 차별감을 느끼고 있었으나 이를 해소함에 따라 같은 민족으로 동질감을 갖도록 하였음

(담당자) 법무부 출입국외국인정책본부 이민정보과 천세동(02-2110-4093)

## □ 추진 배경

- 해외직구 수입 폭증으로 특송업체의 부정확신고가 급증

\* (‘17) 33백만건 → (‘18) 42백만건 → (‘19.8) 36백만건, 1일 15만건

- (업체) 과태료 부과, 범규점수 하락, 검사율 상승 등으로 영업 손실 지속
- (세관) 우범 화물·업체 관리, 신고오류 검증, 검사 강화로 행정 낭비
- (국민) 배송지연·물품파손 우려, **총기·마약 등이 검사 없이 통관될 위험**

- 사후 과태료 부과 보다 사전 정확한 신고 지원으로 과태료 발생 축소 방안 고민

☞ 세관 통관시스템 영역에서 민간시스템으로 개선 방향 전환

## □ 추진 내용

- (사전계도) 오류빈번업체 대상 **맞춤형 컨설팅\***을 통해 자동오류검증필요성 절감

\* 28개 업체 대상 300만건 오류유형 분석 후 이메일, 전화, 방문 컨설팅(‘19.1월)

- (시스템 구축) 연간 오류신고 1.2만건 분석하여 304개 오류유형을 추출 후 민간신고프로그램에 검증기능 구현(2월)

☞ 신고시 오류건만 컬러음영으로 표시하고, 팝업창으로 오류내용과 작성요령 안내



- (고도화) 단순 부정확 단어 검증에서 **정교한 검증로직 개발** 탑재

- 상세주소 누락 오류유형도 추가 개발하여 시스템에 탑재(4월)
- `광의어+광의어`, `품명정제후 비교'조건 추가(6월)
- `19 상반기 신고된 품명 15자 이내 380만건 분석후 320개 기준 추가(7월)

- (민관협의체 구성) 유관업계와 간담회 6회 개최, 취지 공유 및 현장의견 수렴

- (제도개선) 간담회시 영문 이외 한글로 신고할 수 있는 건의사항을 적극 수용하여 관련법규 개정 및 시행(6월)

- 전체 신고건 중 70%인 해외직구 정보가 자동 정제되어 신고정확도 향상

## □ 주요 성과

- (신고정확도 향상) 전년 대비 **신고정확도 54.4% 증가**

- (과태료 경감) 올해 상반기에만 **2억4천만원의 과태료 경감** 효과

- (행정효율성 제고) 업체 검증업무 5일 단축, 세관 담당인원 1명 감축

- (확대적용) 세관행정 중 수입신고 분야, 화물신고 분야에도 적용 검토 중
- 납세신고 등 다른 공공분야의 각종 신고업무에도 적용 가능하므로 해당 기관 벤치마킹 신청시 적극 컨설팅 제공 예정

(담당자) 관세청 인천세관 특송통관1과 권혜영 관세행정관 (032-722-4321)

## 특허청

## 중소기업 특허수수료! 감면신청, 증명서류 없어도 감면해줘요

### □ 추진 배경

- 중소기업이 특허, 디자인 등을 출원할 때 출원료, 등록료 등 특허수수료 감면(약70%) 혜택을 제공 중임
- 중소기업이 수수료를 감면받기 위해서 특허 출원료, 등록료, 심사청구료를 납부할 때마다 감면신청을 해야 하고, 증명서류를 중소벤처기업부 등에서 발급받아 특허청에 제출해야 하는 불편 해소를 위한 개선 시급

### □ 추진 내용

- 중소벤처기업부와 중소기업정보 공유를 위한 적극적 협업 추진으로 중소기업정보를 제공 받아, 특허청에 기업정보 확인시스템을 구축
- 특허청이 중소기업 여부를 특허청시스템에서 확인하여 감면혜택 제공



### □ 주요 성과

- 감면제도를 몰라 신청을 하지 않아도 중소벤처기업부에 중소기업으로 등록된 중소기업 모두가 수수료 감면혜택 가능

※ 중소기업의 특허, 디자인 출원료 연간 7만 여건, 심사청구료 7만 여건과 등록료 연간 5만 여건이 감면신청이나 증명서류 없이 수수료 감면(50~70%) 수혜

- 증명서류를 중소벤처기업부에서 발급 받아 제출하는 불편을 제거하여 시간·비용을 절감함으로써, 중소기업들이 기업경영에 몰두 가능
- 증명서류 제출에 따른 절차지연 방지를 통한 빠른 특허권 획득 지원

(담당자) 특허청 출원과 김지혜 사무관(042-481-3548)

## □ 추진 배경

- 원룸·오피스텔 등 집합건물로 이사할 때 건물주와 독점사업자간 단독 계약으로 인해 이용자가 자신의 의사와 상관없이 기존서비스 해지 시 해지위약금 50%를 부담
- 집합건물 방송통신서비스 독점계약으로 인해 발생하는 선택권 제한, 부당한 해지위약금 부과 등 이용자 피해 개선 필요성 제기

## □ 추진 내용

- [추진 경과] '18년 10월 수도권과 지방도시 일부 집합건물을 대상으로 건축물 대장과 사업자 제출자료 등을 분석하여 현황 파악 실시
- SKB, KT, LGU+ 등 19개 사업자와 15번 회의를 개최하여 개선책 마련
- [개선 내용] 서비스 독점으로 인한 이용자 귀책 없는 서비스 해지 시 이용자에게 부과되는 50% 해지위약금을 독점사업자가 부담하도록 개선

기 존	개선 후('19. 8. 1. 시행)
◆ 기존사업자 50% 부담	◆ 기존사업자 50% 부담
◆ 이용자 50% 부담	◆ 독점사업자 50% 부담

## □ 주요 성과

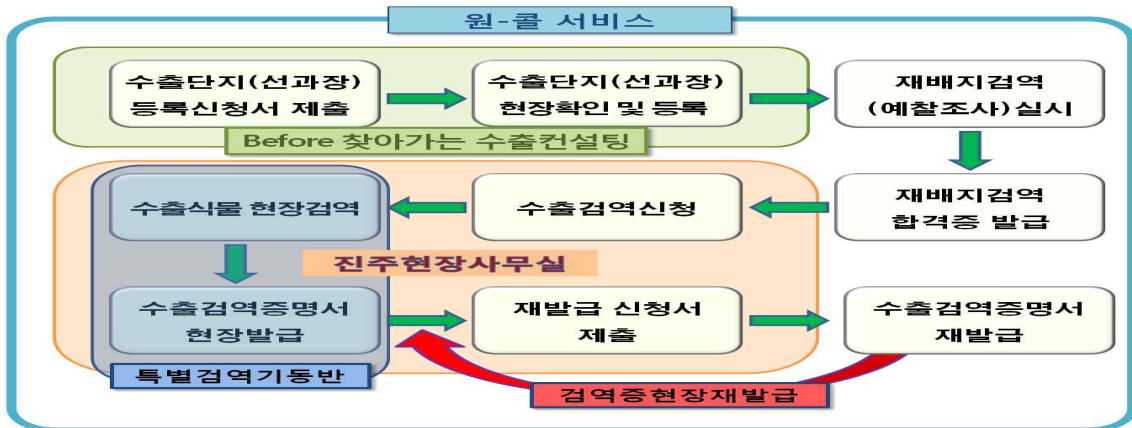
- [개선 결과] 해지위약금을 전액 감면을 통해 이용자 피해를 최소화하고, 사업자의 단독계약 행태를 억제하여 공정경쟁 분위기 조성
- [홍보 성과] 보도자료·카드뉴스·동영상 등을 제작하여 제도를 홍보하였고, 총 57개 매체에서 비중있게 보도

## □ 추진 배경

- (수출업무 폭증) 베트남·태국 등으로 딸기 수출 급증으로 전국 수출딸기의 70%를 담당하는 창원사무소는 수출검역인력 운용의 한계점에 도달
- (검역여건 변화) 수입국의 생산지(등록된 선과장)검역 요청으로 민원인은 창원사무소의 원거리 소재에 따른 업무적 부담 및 불편함 호소
  - 수출물량 과부족 및 태국 바이어 요청으로 수출검역증 수정 민원 증가

## □ 추진 내용

- 항공스케줄 및 선도유지를 위한 **특별검역기동반** 운영으로 상시 검역체계 구축
- **원-콜서비스**\*로 전화 한번으로 해결하는 수출애로사항 실시간 상담 실시
  - \* 민원인이 원(필요)할 때 한번(ONE-원) 전화(Call-문자-카카오톡)로 즉시 해결
- 수출 현장에서 즉시 수정 가능한 **수출검역증명서 현장발급서비스** 실시
- 진주시와 협업으로 **수출 현장사무실** 마련 『찾아가는 수출검역시스템』 구축



## □ 주요 성과

- 종합적 검역지원으로 **민원발생 사전차단**하고 **국내딸기의 수출증대에 기여**
  - 딸기수출 2,179건으로 전년 동기(913건) 대비 1,266건(138.9%) 증가
  - 현장 재발급 145건으로 전년 동기(5건) 대비 140건(2,800%) 증가
  - 휴일 특별검역기동반 89명으로 전년 동기(19명) 대비 70명(368%) 증가
- 현장 **애로사항**을 보다 **신속**하게 **처리**하여 **민원 만족도 향상**

			
경남무역 수출담당자	농업회사법인(주)영지	대곡수출농업단지 선과책임자	수출딸기생산자연합회 회장
“찾아가는 검역서비스 정말 좋아요”	“현장에서 즉시 처리해 주시니 너무 편합니다”	“전화 한통이면 모든 게 해결되니 너무 편해요”	“딸기수출검역, 이제 걱정없습니다”

(담당자) 농림축산식품부 농림축산검역본부 영남지역본부 창원사무소 남궁인숙 주무관 (055-981-5421)

## □ 추진 배경

- 관람객 들이 공휴일과 명절을 비롯하여, 봄·가을 성수기에 궁궐 입장권을 사고자 매표창구 앞에서 오래 기다리던 불편함을 해소하여 관람객의 편의성과 만족도 향상을 높일 수 있는 방안 모색

## □ 추진 내용

- 문화재(사적, 보물) 내 이질적 시설물 도입 및 유지관리 문제로 문화재 현장 적용의 어려움이 있어
  - 문화재 경관에 맞는 재질, 디자인 적용을 통한 문화재 가치를 최대한 배려
  - 시설물을 고정하지 않고 이동형 거치대로 제작하여 문화재 훼손방지 및 유지관리 문제 해결
- 충전형 교통카드 및 후불 신용 교통카드 결제 시스템 구축
  - 교통카드 결제서비스 단말기 구성 및 시스템 개발

## □ 주요 성과

- 관람객 서비스 만족도 개선
  - 매표창구 앞에서 기다리던 불편없이 바로 입장 가능하여 만족도 상승
- 매표업무 효율성 증대
  - 발권업무 경감으로 매표업무 효율성 증대
- 교통카드 입장시스템 전체 궁궐 확대
  - '19년 5월 창경궁을 시작으로 8월 덕수궁 확대 시행 중이며 향후 경복궁, 창덕궁으로 확대 시행 예정



## □ 추진 배경

- 건설공사 부주의로 상수도관 파열, 수질사고 발생시 대규모 단수사태 발생  
- 복구까지 10시간 정도 단수로 식수·화장실 용수 등 상당량의 수돗물 필요
- 기존 급수차와 병물로 비상급수시 2시간 이상 걸려 신속한 대응이 어렵고  
- 급수차 방식은 생활방식의 변화로 물을 받을 마땅한 용기가 없어 실용성 반감  
- 적시에 비상급수 공급이 안되어 반복민원이 유발되고 행정 신뢰성 훼손

## □ 추진 내용

- 수돗물을 받아갈 용기가 없어도 OK! 비상급수팩 개발  
- 물 받을 대체 용기로 5~8리터 비상급수팩 개발  
- 식품용기 재질(LLDPET)을 사용하여 음용 용기로 안심  
- 손쉽게 담고 · 쓸 수 있으며, 이동의 편리성까지 고려한 실용디자인
- 신속한 비상급수팩 충전용 이동식 비상급수대 개발  
- 현장 맞춤형으로 비상급수 수요에 따라 3~4대 연결사용
- 단수지역 인근에서 「비상급수팩」을 충전, 신속 공급시스템 구축  
- 비상급수대 수도꼭지 16개 → 30분에 3천여개 충전



단수지역 인근 소화전에서  
비상 급수팩 직접 충전



단수지역내 2~3개소로  
비상 급수팩 배달



단수세대 주민들에게  
비상 급수팩 공급

- 골든타임내 비상급수 지원을 위한 24시간 전직원 비상출동 시스템 구축  
- 시민과 함께하는 비상훈련 매년 2회(상 · 하반기) 시행 ⇒ 현장 대응능력 강화

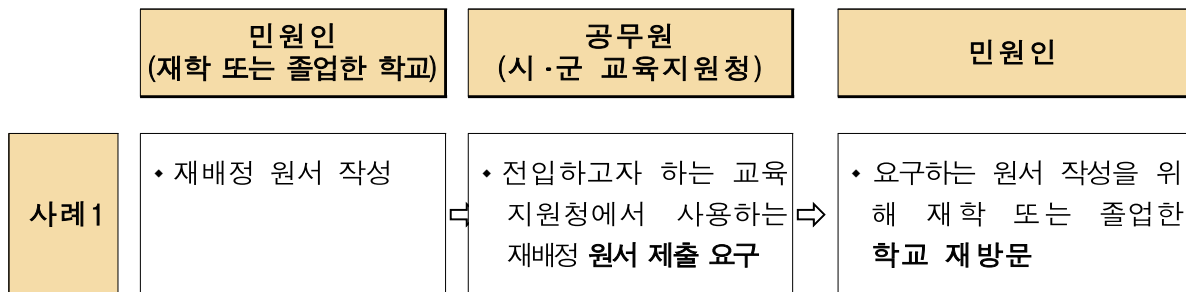
## □ 주요 성과

- 비상급수 소요시간을 기존 2~3시간 → 30분으로 획기적으로 단축
- 물 받을 용기가 없어도 「비상급수팩」으로 받을 수 있어 편리
- 「문래동 수질사고」, 「대규모 단수사고」시 비상급수 편리성 입증
- 비상급수팩을 활용한 비상급수로 연간 약 5천만원 예산절감 효과

(담당자) 서울특별시 서부수도사업소 김찬모 (02-3146-3680)

## □ 추진 배경

- (배경) 충남도내 14개 교육지원청에서 사용 중인 중학교 신입생 재배정 원서가 모두 다름으로 발생하는 불합리한 민원처리 관행 개선
- (현황 및 문제점)
  - 배정을 받은 학생이 타 시·군으로 거주지를 이전할 때 전입하고자 하는 교육지원청에서 사용하는 재배정 원서 제출 요구 ⇒ 요구하는 원서 작성을 위해 재학 또는 졸업한 학교 재방문



## □ 추진 내용

- (문제점 인식) 교육지원청에서 사용 중인 재배정 원서가 다름으로 발생하는 민원인 불편 사례에 대해 교육지원청 담당부서 간 정보 공유를 통해 문제점 인식 확산
- (신속한 제도 개선)
  - 14개 교육지원청 담당자의 신속한 문제점 인식으로 개선 의지 확고
  - 중학교 신입생 재배정 업무담당자 협의회 개최 및 표준화양식 확정

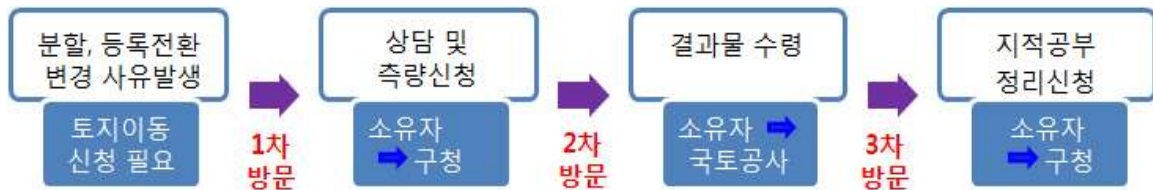
## □ 주요 성과

- 2020년부터 충남교육청 산하 교육지원청의 재배정 업무 처리 시 민원 불편 해소
- ※ 2019년 현재 성과가 나타날 수는 없지만, 2020년 중학교 신입생 재배정 시부터는 거주지 이전에 따른 민원인의 불편이 해소되어 만족도가 극대화 될 것으로 판단됨

(담당자) 충청남도교육청 총무과 사무관 박상순, 주무관 김기세 (041-640-8031)

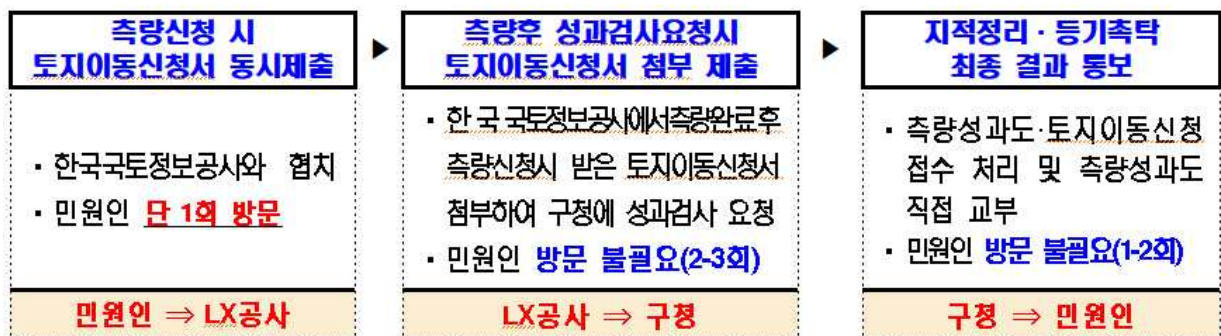
## □ 추진 배경

- 토지소유자가 토지분할, 등록전환 등과 같은 지적공부 표시사항 변경을 목적으로 지적측량과 토지이동을 신청하기 위해서는 3번 이상 구청을 방문해야 하므로 매우 불편하여 개선 필요
- '측량신청(1차) + 성과도 수령(2차) + 토지이동신청(3차)' → 15일 이내 3차례 이상 방문



## □ 추진 내용

- 측량신청 및 토지이동신청 ONE-STOP 실시계획 수립(17. 4. 12.)
- 시민경쟁력 강화를 위한 **ONE-STOP 서비스 제공시행**(17. 5. 18.)
- LX공사 : **측량신청서 + 토지이동신청서**(소유자 작성·날인) 동시 접수
- LX공사 : 측량성과검사 요청 시 **측량성과도 및 토지이동신청서 구청 송부**
- 구 청 : 측량성과검사 및 토지이동 동시처리 → 딱! 한번에 방문 OK~~



## □ 주요 성과

- 민원처리 절차 개선으로 민원처리 기간 **3~7일 소요되던 시간이 측량성과 검사와 동시 처리**완료로 민원행정서비스 극대화
- **유관기관(LX공사)과의 협력**을 통한 협치 행정서비스 실현
- 민원 1회 방문으로 행정업무에 소모되는 **시간 및 동선(부서 간 이동) 단축**
- 반복되는 민원 안내로 소모되는 **행정력 낭비 방지**

(담당자) 서울특별시 강서구 부동산정보과 지미종 팀장(02-2600-6890)

## □ 추진 배경

- 민원실 방문시 상황에 따라 장시간 대기하는 경우 자주 발생하고 있으며, 대기번호 호출상황을 민원실내에서만 확인할 수 있어 **민원실밖으로 이동불가**하여 장시간 대기가 어려운 민원취약계층과 직장인의 불편민원이 제기되고 있음

※ 민원취약계층 - 어르신, 장애인, 임신부, 영유아 동반 민원

## □ 추진 내용

- 순번대기 키오스크와 연수구청 홈페이지를 연동(소요예산 280만원)함으로써 호출번호, 대기인수를 핸드폰이나 컴퓨터로 실시간 확인 가능해져 시간·장소에 상관없이 언제·어디서든 서비스 접속할 수 있음
- 네트워크 시스템 구성현황



## □ 주요 성과

- 서비스 이용자 현황(2018.5.1. ~ 2019.8.9.)

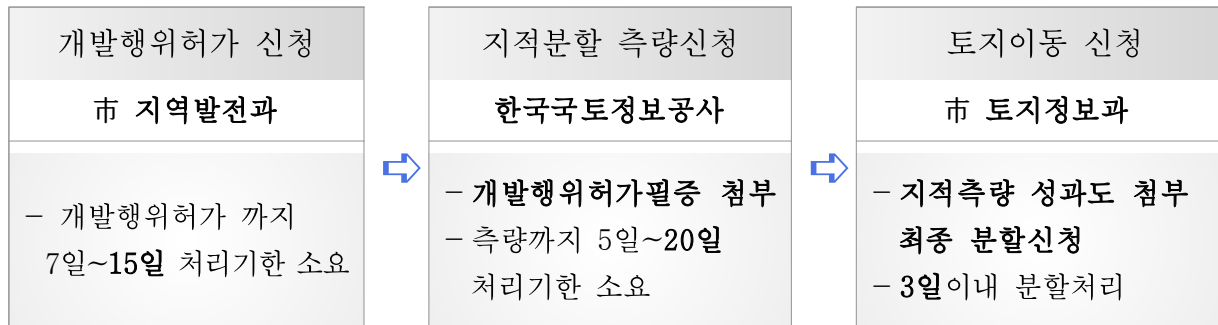
구분	이용자수	접속횟수
합계	2,162명	15,570회
홈페이지	984명	12,424회
QR코드	1,178명	3,146회

- 민원인의 대기시간 최소화를 위한 사업발굴로 선제적 서비스 제공
- 주민생활 혁신사례 확산 지원사업 우수사례 선정(행정안전부)
  - 세종시 등 10개 기관에서 본 사업을 모델로 서비스 시행 예정이며, 20여개 기관에서 사업 구축방법 문의
- 2019년 지방자치단체 생산성대상 우수사례 선정(생산성본부)

(담당자) 인천광역시 연수구 민원여권과 김연수, 홍은혜 (032-749-7555)

## □ 추진 배경

- 토지분할 담당기관(과주시, 한국국토정보공사)의 이원화로 민원 불편
  - 개발행위허가 완료 후 지적측량신청을 거쳐 최종 토지분할 완료
  - 개발행위허가 및 지적측량 개별 신청에 따른 최대 38일 기간 소요



- 지적측량 신청 시 개발행위허가필증 첨부에 대한 법적 근거 미비

## □ 추진 내용

- **【기관협업】** 파주시 담당부서 및 한국국토정보공사 간 절차개선 합의
- **【개선내용】** 민원인 편익을 위한 절차간소화 추진
  - <기준> 한국국토정보공사에 지적측량 신청 시 개발행위허가필증 첨부
  - <개선> 개발행위허가필증 첨부없이(최종허가 전) 개발행위허가신청서로 지적측량신청을 갈음하여 개발행위허가 및 지적측량이 동시 신청 가능토록 절차개선 ※ 파주시, 올해 5월1일부터 시행중

## □ 주요 성과

- 개발행위허가와 지적측량 신청절차 일원화로 원스톱 서비스 구축
  - “ 민원처리기한 최대 15일단축 ” 하여 민원편의 극대화
- 「2019 국민생활밀접 민원제도개선 우수사례」 행정안전부 장관상 수상

	<p><b>파주시, 개발행위허가 토지분할 절차 간소화</b></p> <p>[이슈] 2019-04-22 11:04</p> <p>최종 허가 전 개발행위허가 신청과 지적측량 신청 가능</p>  <p>다시 한번 말씀드리고 싶은 것은, 파주시와 기존 개발행위 허가 절차 개선 관련하여 그동안 시민 편의사항으로 제기되었던 토지분할을 간소화 한다는.</p> <p>그동안 토지분할 관련 개발행위허가를 득한 후 최종 허가증을 붙여 한국국토정보공사에서 지번별 측량신청을 했던 기존 절차를 개선해 최종 허가전 개발행위허가와 신청과 동시에 신청서만으로 지적측량신청이 가능하도록 했습니다.</p> <p>기존 개발행위허가를 취득하기까지 7~15일 정도 소요됐고, 지적측량 신청부터 최종측량까지 5~20일 정도, 최대 총 35일 정도가 소요됐다면 이번 절차개선으로 최대 15일의 민원처리기간을 단축할 수 있게 되었습니다.</p> <p>이번 개선안은 파주시 지역개발과 및 토지관리과, 한국국토정보공사와 함께 토지분할 절차 개선의 필요성에 공감하고 국가 기관과의 사전협의를 통해 진행되고, 다음달 1일부터 토지분할 신청부터가 적용됩니다.</p>	<p><b>파주시, 민원제도개선 우수사례 행안부 장관상 수상</b></p> <p>[이슈] 2019-04-22 11:03</p> <p>파주시가 토지분할·건축물기거간을 최대 15일 단축하는 등 민원제도 개선이 효능을 받았다.</p> <p>시는 행정안전부 주관 2019 국민생활민원실명 및 민원제도개선 우수사례 평가에서 「기관협업을 통한 토지분할(허가) 간소화」로 행안부 장관상을 수상했다고 25일 밝혔다.</p> <p>「민원제도를 개선한 우수사례」에 대한 행안부가 중장비류, 한국 지자체 및 시·군·구 표적형 민원을 대상으로 국산 장비와 관련된 민원사항을 대항 제조업체 사재를 발굴하기 위해 매년 진행하고 있다.</p> <p>올해 선정대상에는 전국에서 119건의 개선사례가 출품돼 서면심사, 심리위원회의 검토를 거쳐 최종 우수사례 10건이 선정됐다.</p> <p>파주시는 개발행위와 관련한 토지분할 절차 간소화를 통해 개발행위허가(지배권) 취득과 지적측량(측정권) 획득이 상호 연계되어 추진 가능하게 되어 민원처리기간도 2개월로 단축하는 등 국가민원 서비스 향상에 공헌했다.</p> <p>「기관협업을 통한 토지분할(허가) 간소화」는 파주시 사립학교법, 토지분할 제도 및 한국국토정보공사와 기존 토지분할 절차가 개선의 필요성에 공감하고 국가 기관과의 사전협의를 통해 진행됐으며, 지난 1월부터 토지분할 신청부터가 적용된다.</p> <p>대통령 포상기준에 따라 수상을 통해 시·군·구에서는 파주시 최연소의 자랑스러운 직가는 경기도 경기도청으로부터 파주시에게 수여된 것으로, 이는 파주시의 행정서비스를 다룬다고 말했다.</p>
--	--	---

### □ 추진 배경

- 지방세 환급금 청구방법이 방문, 우편, 전화, 팩스, 위택스(wetax)로 오프라인 청구는 청구서를 작성하여 근무시간 내에 제출해야 하고 위택스 청구는 공인인증 절차가 번거롭고 복잡하여 민원인 불편 초래
  - 환급금액이 대부분 소액이고 청구에서 지급까지 최장 7일이 소요되는 등 환급금 미청구에 따른 미지급 금액 해마다 증가
  - 사망 및 미청구 등으로 청구권 소멸시효(5년)로 천안시 세입 귀속 조치되는 금액이 연 1천만 원에 이르며 매년 증가 추세

### □ 추진 내용

- 시행시기 : 2019. 3. 1. 부터
  - 주요내용 : 통신사의 “비즈세이(Biz say)” 상품을 가입하여 지방세 환급금 청구를 문자수신 전용번호(041-581-1110)로 24시간 청구 가능
- 개선사항
  - (기존) 환급금 청구 시 방문, 우편, 전화, 팩스, 위택스 신청
  - (개선) 문자 수신 전용번호에 간단한 정보입력 후 전송·신청

### □ 주요 성과

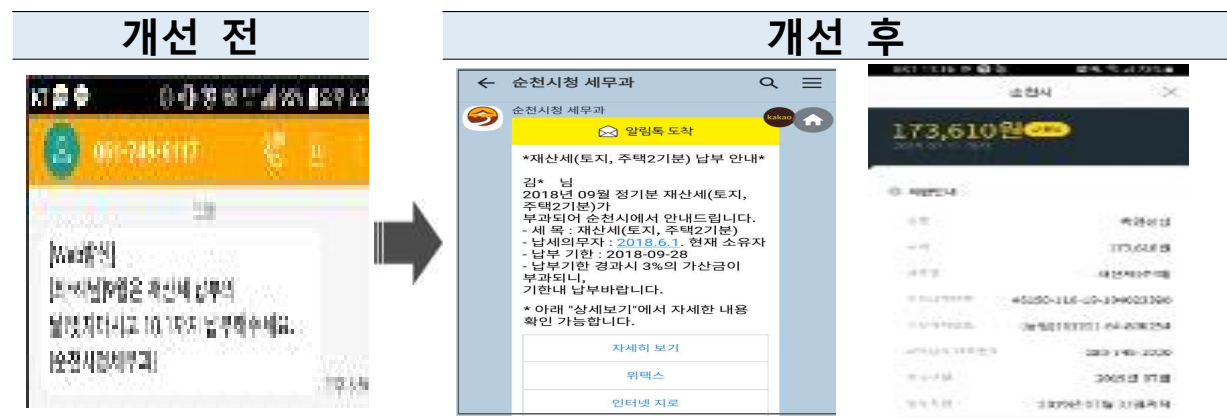
- 24시간 시간, 장소 등에 관계없이 간편하게 문자청구 가능
  - 청구 및 지급기간(최장 7일 → 1일) 단축으로 민원 만족도 제고
- 지방세 환급금 지급률이 획기적 향상(34.6%증가)
  - 2019. 3. 1.~4.30. 기간 동안 24시간 문자청구 서비스 운영 결과 2,314건 77,840천 원 정리

## □ 추진 배경

- 지방세 안내문자의 한계
  - 정보 제공 제한(40자 이내), 지방세 납부 불가능
  - 상세 내역을 확인하기 위해 세무부서에 전화하거나 방문이 필요하여 납세자 불편 초래 및 전화 안내 폭주에 따른 행정력 낭비
- 지방세 납부의 불편함
  - 금융기관을 방문하거나 인터넷에서 공인인증서로 로그인하여 납부
- 시대 변화에 맞춰 대중에게 가장 친숙한 모바일 활용 납부수단 필요

## □ 추진 내용

- 카카오톡으로 과세기준, 세액, 가상계좌번호 등 상세 알림 서비스 제공
- 세액정보부터 납부결과까지 24시간 직접 실시간 확인 가능
- 카카오페이(신용카드, 계좌)로 원클릭 지방세 납부



## □ 주요 성과 ⇨ 안내에서 납부까지 “내 손 안의 지방세” 실현

- 개선효과
  - (민원해소) 세무부서에 다시 전화하거나 방문하는 민원불편 해소
  - (정보보호) 핸드폰 번호+생년월일 확인 후 정보 제공
  - (납부편의) 카카오페이로 안내에서 납부까지 One-Stop 처리(전국 최초)
- 개선성과
  - 2018.9. 도입 후 알림톡 약 38만건 발송
  - 2018.9. 도입 후 카카오페이 7억원 납부 → 안전성, 편리함으로 납부 건수 점차 증가
  - 2018년 정부혁신 100대 사례 선정
  - 28개 언론기관 보도
  - 전국 타 지자체 도입 확대

### 주요 언론 보도

내외일보	2018년 10월 8일 월요일 014면 지역
순천시, 지방세 카카오톡 간편결제서비스	
서울신문	
순천시, 전국 최초 지방세 카카오톡 간편 납부서비스 시행	
연재 : 2018-10-08(24회)   순천 : 2018-10-08(25회)	

(담당자) 전남 순천시 세정과 세무행정팀장 김석채, 김지윤 주무관(061-749-6126)

## □ 추진 배경

- 가로등 고장 접수 건에 대한 정보 공유와 모니터링 부재로 민원처리 지연
- 안전점검 부적합 가로등 방치로 군민 안전사고(누전 등) 위험 노출
- 기존 저효율 등기구 사용에 따른 잦은 고장과 빛 공해 민원 발생

## □ 추진 내용

- 스마트 가로등 시스템 도입으로 체계적 민원관리
  - 스마트 고장신고 앱(PUBLIC LIGHTS) 개발로 민원인이 고장신고를 쉽고 편리하게 할 수 있으며 민원처리 전 과정을 실시간으로 조회
  - 가로등 부착 지정번호를 네이버 지도에 접목한 **전국 최초 '가로등 전용내비게이션' 개발**하여 관리자 모바일에서 자동으로 위치 찾아 길안내



길찾기 버튼으로  
전용 내비게이션과 연동



내비게이션에 출발지와 목적지  
표시



안내시작 버튼을 이용하여  
길안내 시작

- 원격조도 조절 및 시차제 점·소등 기능으로 빛 공해 문제 예방
- 저전력 고효율 LED 등기구로 교체하여 양질의 공공조명 서비스 제공
  - 2019년까지 90%, 2020년까지 100% 교체하여 기존 등기구로 인한 잠재적 누전사고 및 등기구 고장률 감소

## □ 주요 성과

- 민원 및 부적합 조명시설에 대한 신속·정확한 관리로 안전한 보행환경 제공
- 위기에 대비하는 스마트 기술 확산
  - GPS와 연동한 위치정보 서비스 공유로 안전점검(한국전기안전공사) 및 인명 구조 작전(경찰서·소방서)에 신속하게 대응
- 빛 공해 문제에 대한 선제적 대응으로 인근 주민들의 쾌적한 숙면 환경 조성과 농작물 생육 피해 예방

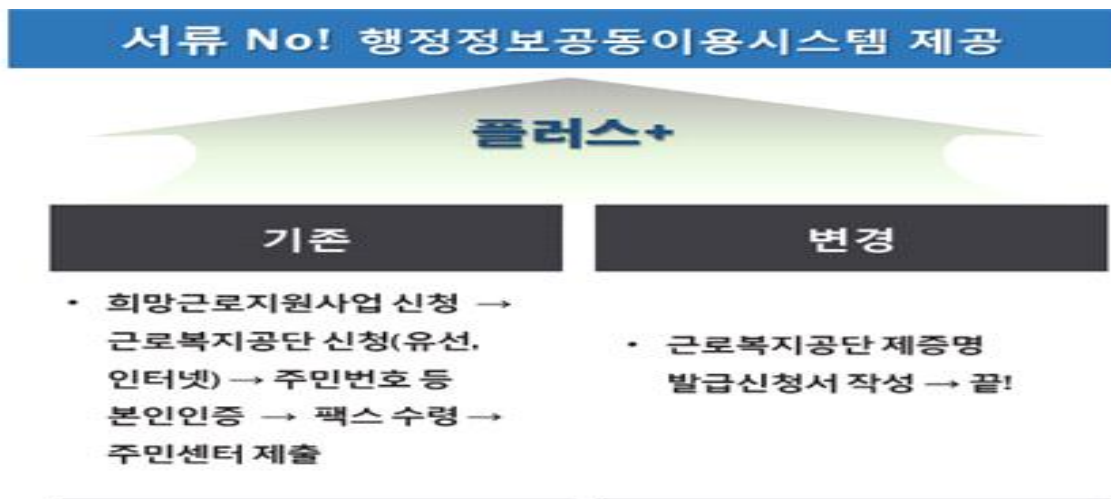
(담당자) 전남 화순군 건설과 김용국 주무관 (061-379-3742)

## □ 추진 배경

- (지역위기) 조선업의 장기불황으로 거제시 실업률(6.7%) 역대 최고 전국 1위로 나타나는 등 지역 경제 위기로 정부에서는 위기 극복을 위해 '고용위기지역' 지정(2018. 4. 5.)
- (희망근로지원사업) 고용위기지역의 실직자 및 실직자 가족을 우선 선발 사업 신청자는 근로복지공단에 직접 실직자임을 증명하는 서류 발급 후 제출
- 국민의 시선에서 바라 본 실직자 본인 증명 절차 개선 필요
  - 고령자이거나 정보기기에 능숙하지 못한 경우 번거로움, 귀찮다는 이유로 실직자 증빙서류를 제출하지 않아 우선선발대상에서 누락되는 사례 발생

## □ 추진 내용

- (개선내용) 희망근로지원사업 신청 시 사업신청서와 근로복지공단 '제증명발급 신청서' 도 같이 직접 접수받아 실직자 증명서류\* 발급을 거제시가 일괄 대행
  - 접수건수 : 3,916건 , \*실직자 증명서류: 고용보험피보험자격 이력내역서
- (협업행정) 근로복지공단+행정안전부+거제시 협업으로 행정정보공동이용시스템에서 "고용보험 피보험자격 이력내역서"를 확인이 가능하도록 개선되어 신청자의 서류 제출 없이 공무원이 내부적으로 실직자 여부 확인 가능



## □ 주요 성과

- (민원해소) 실직자의 직접 통화 등 번거로움 없이 신청서 작성 시 거제시에서 실직자 여부를 확인하여 실직자 누락 방지 및 시민 불편해소에 기여