

민원인의 질문을 반으로 줄여주는 행정복지센터 반복요청민원 단순화 방안

A study on the Simplification of Civil Complaints for Repeated Requests at the Administrative Welfare Center
to Reduce Civil Complaints in Half

박규령

CONTENTS

연구요약

01 서론	01
제1절 연구배경 및 목적	
제2절 연구범위 및 방법	
02 개념 정의 및 수원시 현황	07
제1절 민원 및 행정복지센터	
제2절 수원시 행정복지센터 현황 분석	
03 반복요청민원 문제점 도출 및 개선방안	27
제1절 통합민원 업무	
제2절 민원실 환경	
제3절 반복요청민원 개선방안	
04 결론 및 정책제언	73
제1절 결론	
제2절 정책제언	
참고문헌	89

연구요약

연구목적

- 수원시 동청사 정비계획 수립에 따라 차별화된 서비스제공을 위한 수원시의 모델 연구가 필요함

 - 행정복지센터 15개소 신축 및 리모델링 계획*을 수립하고 있으며 이용자 중심의 서비스 모델 구축 필요
 - 이용자 중심으로 서비스 제공방식을 바꾸어 민원 업무 시 질문을 줄여 만족도를 높이고자 함
 - 민원업무 만족도에 영향을 미치는 요소는 ①동선, ②실내 환경, ③공간구조, ④민원처리의 신속성이 있는데 2022년 동선과 공간구조에 대한 연구는 진행된 바 있으며 본 연구는 민원처리의 신속성을 높이기 위한 연구임
 - 이용자(시민)과 제공자(공무원)이 해야 할 일을 명확하게 나누고 서식지의 작성부터 이해까지 반복적인 민원에 대해 디자인으로 개선할 수 있는 영역을 포함함
- 민원인이 제공받는 디자인적인 안내 또는 서비스 제공방식 개선을 통해 행정복지센터 업무 소요시간을 줄이고자 함

 - 민원인이 쉽게 이해할 수 있도록 한눈에 알아볼 수 있는 디자인으로 정보 제공 방식 및 환경을 개선해 질문을 줄여 공무원, 민원인 모두의 효율성을 높이고자 함

주요 내용 및 결과

- 효율적 업무 처리를 위한 행정복지센터의 업무에 대한 분석결과

 - 민원업무에 대한 일반적인 조사
 - 수원시 행정복지센터 세 곳을 정리해본 결과 공무원 약 25명이 3개의 팀에서 총 24개의 항목에서 150여 가지 업무를 처리하는데 월평균 4,866건의 민원 업무, 367건의 복지업무를 수행하고 있음. 현장 조사 결과 보안요원이 안내원의 역할을 하는 광교 1동 행정복지센터는 차별화된 서비스를 제공하고 있었으며 다른 곳은 보안 요원이 안내를 하는

곳과 안 하는 곳도 존재하며 이에 따라 서비스 차이가 발생하였음

- 민원 서식대에서 제공하는 양식은 보통 8~10개이며 14개까지 있는 곳도 있고 번호를 매겨 정렬이 되어 있기도 하고 아니기도 하였는데 수원시 내에서도 행정복지센터별 순서와 갯수가 상이하였으며 수원시만이라도 통합시키는 기준이 필요해 보임

○ 반복요청민원 기준 및 분석

- 카테고리 별(서식, 안내, 설명)로 반복요청민원을 인터뷰를 통해 분류해보았더니 민원문서 작성, 민원서식대, 민원업무 절차, 반복적인 질문사항 등이 있었음
- 서식지 작성대에서 제공하는 문서 작성 관련 사항과 서식대 환경을 개선하고 안내 서비스는 행정복지센터별로 달라 교육이 필요하고 공무원이 반복하여 설명하는 안내는 포스터와 견본안내로 대체되어야 함
- 반복요청민원을 개선하기 위해서는 문서 작성 안내, 서식대 개선, 민원 업무 순서 개선, 반복 질문사항을 수집하여 공무원의 반복 설명을 줄일 수 있는 안내가이드 등으로 방안을 고려해볼 필요가 있었음

○ 서류의 수수료와 민원문서 작성이 필요한지를 결정하여 민원인 스스로 동선계획을 세우기 위한 안내디자인 필요

- 무인민원발급창구에서 발급 가능한 서류와 대면업무를 통해 가능한 서류에 대한 전수 조사를 하였고 44개의 각 서류별 수수료를 비교하였음. 수수료에 대한 사전 안내를 통해 민원인이 동선계획을 세울 수 있도록 해야 함
- 민원서식대에서 제공하는 양식에서 작성해야 할 영역에 대한 판단을 스스로 결정하기가 어려우며 이 부분도 마킹처리 하여 견본파일로 안내가 필요함

정책제언

□ 행정복지센터의 주요 업무에 대한 정책제언

○ 휴먼웨어(Humanware)역할을 해줄 보안요원에 대한 안내교육 필요

- 수원시 내에서도 보안요원이 제공하는 안내는 상이하여 일관성 없는 서비스를 제공하고 있으며 이용자는 지역별로 랜덤하게 차이 나는 서비스를 받게 됨

○ 점심시간 표기에 대한 필요성

- 일부 공무원이 일찍 나가거나 하는 부문에 대해서도 대기 중이던 민원인이 민원을 제기하는

경우가 있는데 이 부분도 명확히 표기하여 정보를 제공할 필요가 있음

□ 민원업무 요금표에 대한 안내 및 서식대 환경 개선

○ 민원업무 요금표

- 민원업무 요금표를 조회해본 결과 자주 받는 민원업무 중 9개의 항목에서 비용차이가 발생하는데 50%~70%의 할인율이 있고 대체로는 대면발급이 저렴하지만 예외의 경우도 존재하며 할인되는 민원서류는 무인민원발급창구 이용을 권장하기 위해 이를 포스터로 제작하여 사전에 안내할 것을 제안함

○ 서식대 환경 개선

- 가장 많이 찾는 양식 순으로 이에 대한 일관화 된 번호, 안내글자 크기 일원화 및 작성영역에 대한 '견본'을 제작하여 안내할 것을 제안함

□ 민원 서식지에 대한 보다 근본적인 개선 제안 필요

○ 서식지에서 반복요청이 생기는 용어 및 양식에 대한 조사를 수행하였고 인감관련 서류와 자동차등록관련 서류는 양식에서 혼란을 야기하는 문제가 있어 행정안전부에 양식 자체를 개선할 것을 제안할 필요가 있음

01

서론

제1절 연구배경 및 목적¹⁾

1 연구배경

- 동청사 정비계획 수립에 따라 차별화된 서비스 제공을 위한 수원시의 모델 연구가 필요함
 - 행정복지센터 15개소 신축 및 리모델링 계획*을 수립하고 있으며 이용자 중심의 서비스 모델 구축 필요 *수원시 동 청사 정비계획 수립
- 민원업무 만족도에 영향을 미치는 요소는 ①동선, ②실내환경, ③공간구조, ④민원처리의 신속성이 있는데 2022년 동선, 실내환경, 공간구조에 대한 연구는 진행된 바 있음
 - 「공공서비스디자인 기법을 활용한 행정복지센터 공간모델구축 연구」에서 따르면 세 가지 서류를 발급받는 민원인이 사전에 서류발급 비용에 대한 정보가 없어 할인을 위해 무인발급기와 대면업무를 오가며 서류를 작성하는데 38분45초나 걸리는 사례가 발생하였음

그림 1-1 | 민원업무 최장 동선 및 시간



1) 본 연구는 수원시 담당부서에게 주제를 의뢰받아 시행한 정책연구임

- 본 연구는 이용자 중심으로 서비스 제공방식을 바꿔 민원업무 시 반복요청 질문이고 업무를 단순화시켜 신속성을 높일 수 있도록 서비스 이용자, 제공자의 환경을 고려하여 수원시 차원에서 적용 가능한 개선안을 제시하고자 함

2 • 연구목적

- 수원시 동청사 정비계획 수립에 따라 차별화된 서비스제공을 위한 수원시의 모델 연구가 필요함
 - 행정복지센터 15개소 신축 및 리모델링 계획*을 수립하고 있으며 이용자 중심의 서비스 모델 구축 필요
 - 「공공서비스디자인 기법을 활용한 행정복지센터 공간모델구축 연구」에 따르면 세 가지 서류를 발급받는 민원인이 사전에 서류발급 비용에 대한 정보가 없어 할인을 위해 무인발급기창구와 민원창구를 오가며 서류를 작성하는데 38분 45초 걸리는 사례가 발생하였음
 - 이용자 중심으로 서비스 제공방식을 바꾸어 민원 업무 시 질문을 줄여 만족도를 올리고자 함
 - 민원업무 만족도에 영향을 미치는 요소는 ①동선, ②실내 환경, ③공간구조, ④민원처리의 신속성이 있는데 2022년 동선과 공간구조에 대한 연구는 진행된 바 있으며 본 연구는 민원처리의 신속성을 올리기 위한 연구임
 - 민원처리의 신속성은 ‘반복적인 행동을 줄여주는 것’부터 ‘애매한 것을 고민할 시간을 줄여’주어 명확하게 하는 것이 핵심임
 - 본 연구에서는 이용자(시민)과 제공자(공무원)이 해야 할 일을 명확하게 나누고 서식지의 작성부터 이해까지 반복적인 민원에 대해 디자인으로 개선할 수 있는 영역을 포함함
- 민원인이 제공받는 디자인적인 안내 또는 서비스 제공방식 개선을 통해 행정복지센터 업무 소요시간을 줄이고자 함
 - 민원인이 쉽게 이해할 수 있도록 한눈에 알아볼 수 있는 디자인으로 정보 제공 방식 및 환경을 개선해 질문을 줄여 공무원, 민원인 모두의 효율성을 높이고자 함
 - 행정복지센터 정비 시, 수원시만의 서비스로 반영코자 함

제2절 연구범위 및 방법

1 · 연구범위

□ 공간적 범위

- 정자2동, 광고1동, 지동 행정복지센터 내 민원실
- 기타 비교 사례지 민원실(세종시 어진동, 서산시청, 홍성읍 등)

□ 내용적 범위

- 행정복지센터 통합민원 업무 및 절차 분석
- 반복요청민원을 야기하는 요소(민원문서, 민원서식대, 민원업무절차 등)

□ 시간적 범위

- 기준년도 2023년(최근 3년 기준)

2 · 연구방법

□ 문헌조사

- 민원 및 행정복지센터 관련 선행연구 검토
- 타 지자체의 우수사례 분석
- 연구 대상지 및 사례지 환경 조사

□ 관찰조사 및 현장조사

- 연구대상지 방문 민원인 및 담당자 관찰조사
- 민원 업무 절차 및 안내 현황에 대한 현장 조사

표 1-1 | 현장 조사 개요

구분	일시	현장 답사지	내용
현장답사	2023.04.07.	수원시 서둔동 행정복지센터	현장 답사
현장답사	2023.04.13.	서울특별시 연희동 주민센터	우수 사례지 현장 답사
현장답사	2023.04.25.	충남 서산시청 종합민원실	타 지역 현장 답사

구분	일시	현장 답사지	내용
현장답사	2023.04.25.	충남 서산시 부석면 행정복지센터	타 지역 현장 답사
현장답사	2023.04.26.	충남 홍성읍 행정복지센터	타 지역 현장 답사
현장답사	2023.05.31.	수원시 광고1동 행정복지센터	현장 답사, 민원담당자 인터뷰
현장답사	2023.06.02.	수원시 지동 행정복지센터	현장 답사, 민원담당자 인터뷰
현장답사	2023.06.08.	수원시 정자2동 행정복지센터	현장 답사, 민원담당자 인터뷰
현장답사	2023.06.20.	세종특별자치시 보람동 행정복지센터	타 지역 현장 답사
현장답사	2023.06.21.	세종특별자치시 어진동 행정복지센터	우수 사례지 현장 답사
현장답사	2023.06.22.	수원시 정자2동 행정복지센터	민원담당자 인터뷰
현장답사	2023.07.06.	서울특별시 수서동 주민센터	타 지역 현장 답사
현장답사	2023.07.18.	서울특별시 신사동 주민센터	타 지역 현장 답사
현장답사	2023.07.25.	서울특별시 종로 1,2,3,4가동 주민센터	타 지역 현장 답사

□ 전문가 자문회의

- 서비스디자인 및 갈등 전문가 등을 중심으로 민원이 생기는 주요 원인과 해결책 관련 의견
- 민원 업무 개선 방안 논의 및 민원 분류체계 관련 전문가 자문회의 개최

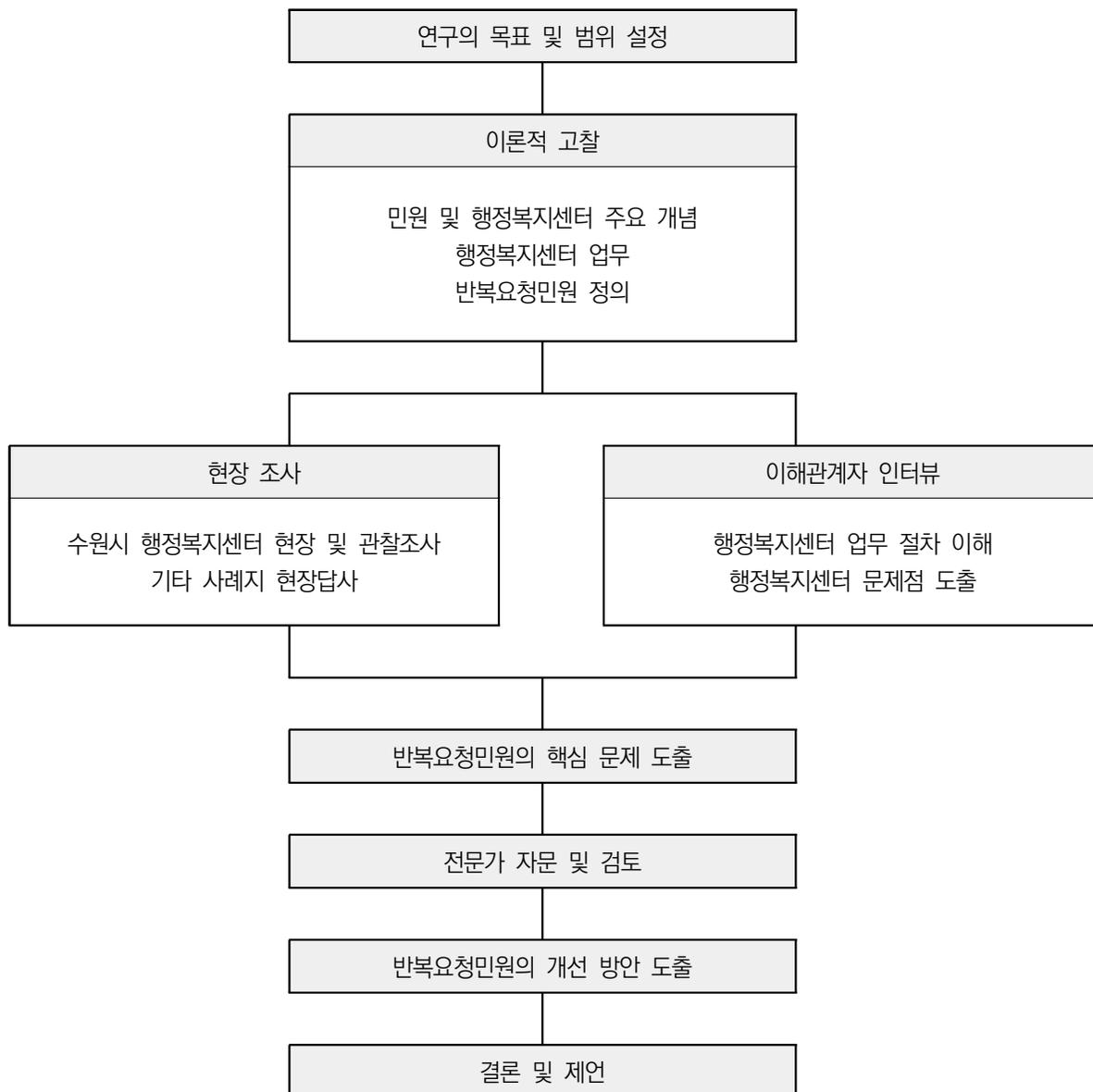
□ 1:1 인터뷰

- 민원 담당자 심층 인터뷰

3 • 연구 수행절차

□ 연구 수행절차는 다음과 같음

표 1-2 | 연구 수행 절차



02

개념 정의 및 수원시 현황

제1절 민원 및 행정복지센터

1 · 민원

1) 민원의 정의

‘민원’에 대한 개념은 행정안전부(민원제도과)에서 다음과 같이 정의함

□ 민원처리에 관한 법률(민원처리법) 제2조

1. “민원”이란 민원인이 행정기관에 대해 처분 등 특정한 행위를 요구하는 것을 말한다. 민원인이란 행정기관에 민원을 제기하는 개인 또는 법인 같은 단체를 말하며, 행정기관이란 행정사무와 행정 처분을 요구하는 공공기관이 해당된다.

2) 민원실의 운영

민원은 민원실과 전자민원창구, 무인민원발급창구로 운영됨. 「민원처리법」 제 12조에 따라 직접 방문하지 않고 처리되는 추세임. 민원문서의 종류는 「민원 처리에 관한 법률」 제28조에 따라 총 340개의 전자증명서 발급이 가능함

□ 민원처리에 관한 법률(민원처리법) 제12조

1. 행정기관의 장은 민원인이 해당 기관을 직접 방문하지 아니하고도 민원을 처리할 수 있도록 관계법령 등을 개선하고 민원의 전자적 처리를 위한 시설과 정보시스템을 구축하는 등 필요한 조치를 하여야 한다.
2. 행정기관의 장은 제1항에 따른 조치로서 인터넷을 통하여 민원을 신청·접수받아 처리할 수 있는 정보시스템(이하 “전자민원창구”라 한다)을 구축·운영할 수 있다.

3) 민원의 종류

「민원처리법」 제2조에 따라 민원은 <표 2-1>와 같이 일반민원, 고충민원, 고충민원, 복합민원, 반복민원, 중복민원, 다수인관련 민원이 있음

표 2-1 | 민원의 종류

종류	내용
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 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 단순 행정절차 또는 요건에 대한 상담·설명을 요구하거나 일상생활의 불편사항을 알리는 등 행정기관에 특정한 행위를 요구하는 민원
고충민원	행정기관 등의 위법·부당하거나 소극적인 처분 및 불합리한 행정제도로 국민의 권리를 침해하거나 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원
복합민원	하나의 민원목적을 실현하기 위하여 관계법령 등에 의하여 다수의 관계기관 또는 부서의 허가, 인가, 승인, 추천, 협의, 확인 등을 거쳐 처리되는 민원
반복민원	민원인이 동일한 내용의 진정, 이의신청, 시정 요구 등에 관한 고충민원서류를 정당한 사유 없이 동일한 기관에 3회 이상 반복하여 제출하는 민원
중복민원	민원인이 동일한 내용의 고충민원에 관한 서류를 작성하여 2개 이상의 행정기관에 제출한 민원
다수인관련	민원 5세대 이상의 공동이해와 관련하여 5인 이상이 연명으로 제출하는 민원

2 행정복지센터

1) 행정복지센터의 개념

- 2007년, 동사무소는 주민들의 생활에 필요한 서비스를 맞춤형하여 제공하는 통합기관인 '동주민센터'로 변경됨. 이 변화로 인해 동주민센터는 개방적인 문화 복지공간으로 변모함
 - 이후 행정자치부와 보건복지부에서 복지허브화 사업을 추진하면서 2016년부터 읍·면사무소와 동주민센터의 명칭을 '행정복지센터'로 변경하였으며, 행정 업무와 복지 제공 기능을 수행하는 역할을 추가함²⁾

2) 행정안전부(2016). 읍면동 사무소가 주민을 위한 '행정복지센터'로 거듭납니다. [보도자료] <https://www.mois.go.kr/>

- 과거 로컬 거버넌스는 국가와 행정의 권위에 의존하는 형태였지만, 이후 주민들의 요구와 선택권을 존중하는 방향으로 변화함
 - 주민들은 서비스를 받을 자격과 선택할 권리를 갖는다는 인식이 자리 잡으며, 지역은 시장 친화적이고 서비스 중심적인 특성으로 전환됨(서울연구원, 2015, p.5)³⁾.

2) 행정복지센터의 운영

- 최근 행정복지센터는 행정안전부, 법원행정처, 국세청, 출입국 사무소에서 일부 업무를 이관받아 관련 민원을 담당함
 - 이에 따라 동 주민의 맞춤형 신청 절차 안내를 하면서 업무가 확장됨
 - 민원담당자(공무원)는 새로운 업무에 대한 숙지가 필요함

3) 행정복지센터의 업무

- 정부24⁴⁾에서 자주 찾는 민원 서비스' 순위는 주민등록표등본(초본), 가족관계증명서, 지방세 세목 별 과세증명, 전입신고, 여권재발급 순으로 1~5위가 확인됨
- 행정복지센터(行政福祉센터, Administrative Welfare Center)는 대한민국의 시청, 군청, 구청에 소속되어 각 동, 면, 읍의 행정을 관리하고 단순 행정 및 복지 업무를 처리하는 지역의 최소 단위 기관임
 - 동의 행정기관, 혹은 주민자치 공간으로서의 사회경제적 발전에 더불어 공공서비스 전달의 허브로 역할이 확장됨. 행정체계의 가장 낮은 수준에서 유지하는 행정기관으로서의 역할이 큼⁵⁾
- 동의 주민이 주 민원인이 되어 접근성이 좋고 맞춤형 업무가 가능함
 - 작은 동 단위까지 구분하여 행정기관이 설치되는 도시 통치 제도의 특징은 해외에는 유사 사례가 거의 없음⁶⁾
 - 창구를 통한 면대면 업무가 통상적이며, 비대면 처리도 가능함
 - 주민 밀착형 업무가 확장되면서 업무 변화가 있으나 본 연구는 민원 업무에 초점을 둠

3) 서울연구원 (2015), 찾아가는 동주민센터를 활용한 서울형 주민자치 가능성 모색, p.5

4) 정부24. [웹페이지] <https://www.gov.kr/portal/main/nologin>

5) 박규령. (2022), 공공서비스디자인 기법을 활용한 행정복지센터 공간모델 구축, 수원시정연구원, p.9

6) 나무위키. 행정복지센터. [웹페이지] <https://namu.wiki/>

표 2-2 | 행정복지센터 업무

구분	상세 업무	
통합민원	등초본 발급	
	제증명 발급	
	인감증명	
	가족관계증명서 발급	
	주민등록 신고	
	출생신고	
	사망신고	
	전입신고	
	어디서나 민원(FAX민원)	
	청소 업무	무단투기 단속 및 수거
		대형 폐기물 접수
	민방위 업무	민방위 훈련 소집 및 안내
	재난업무	풍수해 보험 안내
		제설, 수방
	승용차 요일제	요일제 접수 및 전자태그 발급
	주민 안전·환경 업무	음식물류 폐기물 감량 및 처리
		도시공원녹지 관리
		공원녹지 등의 점용 허가
		도시공원 및 녹지대 불법행위 단속
G4C 민원(전자민원)		
식품접객업영업허가·신고에 관한 권한		
사회복지	국민기초 수급자 신청	
	장애인 연금 신청	
	장애인관련 (고속도로 할인카드발급 등) 신청	
	기초노령연금 신청	
	출산장려금	
	보육료 감면 신청	
	한부모가정 신청	
	긴급복지·위기가정 무한돌봄 현장 확인 및 지원	
	무임교통카드발급	
	희망플러스	
	꿈나래 통장 신청	
	통합조사관리	
	일자리	공공근로

구분	상세 업무	
		희망근로
		지역공동체 일자리 사업
상담	노인·가정	
	복지사각지대	
	영유아·아동·청소년	
	차상위·한부모	
	코로나19·긴급지원	
주민자치	자치회관 프로그램 업무	
	직능 단체 회의 및 활동	
	주민자치회의, 통장회의	
기타	편의시설	팩스, 복사기, TV 시청, 무료인터넷
	U-헬스케어	건강 상담 체크
	회의 및 토론	다목적 회의실, 중회의실, 소회의실
		대강당

4) 행정복지센터를 이용하는 민원인과 공무원

- 민원 업무는 동 주민(민원인)의 일상과 밀접하게 연결됨
 - 행정복지센터에 방문할 때마다 업무 절차를 새롭게 이해하는 과정을 반복함
 - 전자 정부에 도입되면서 업무가 간소화되었으나 여전히 복잡한 절차로 인하여 민원인의 질문이 반복됨. 이러한 현상은 전반적인 업무 효율을 저해하는 결과를 초래함
- 민원 담당자(공무원)는 민원인의 반복되는 질문에 신체적·정신적으로 지쳐있으며 민원 서비스 질에 영향을 미침. 비협조적인 민원인 태도와 폭언·협박·폭행을 행사하는 사건들이 발생⁷⁾
 - 접근성이 높아지고 면대면 서비스, 신속 처리가 보편화되면서 민원처리 담당자(공무원)의 보호를 위한 법령 「민원 처리법」이 신설됨
 - 일부 동은 민원 창구에 안전 강화유리를 설치하여 안전 보호 조치를 취하고 있으나 벽이 두꺼워 소통이 어려운 2차 문제가 있음

7) 이기환. (2019). 경기도 민원실 폭언·폭행민원 한 해 동안 220건 발생. [웹사이트] 중도일보. <http://www.joongdo.co.kr/>

3 행정복지센터의 반복요청민원

1) 반복요청민원의 개념 정의

□ 민원과 행정복지센터의 개념, 운영 업무 등으로 반복요청민원에 대한 선행연구가 없어 본 연구에서는 문헌 검토 후 다음과 같이 정의함

□ 어원은?

- 반복: 어떤 일을 처음 한 것과 똑같이 다시 하는 것, 어떤 것을 여러 번 되풀이하여 익히는 것
- 요청: 누군가에게 행동을 하도록 요구하는 것
- 민원: 국민이 행정상 불만이나 억울함을 호소하거나, 행정기관의 업무처리 개선을 요구하는 것

☞ 반복요청 민원: ①이미 처리된 민원을 다시 요청하거나, ②민원 처리 과정에서 불필요한 과정을 민원인이 반복하면서 생기는 불만

2) 반복요청민원의 기준

□ 반복요청민원이란 다음과 같은 경우라 할 수 있음

- ① 동일한 민원을 2회 이상 한 경우
- ② 민원인과 공무원의 소통이 원활하지 않은 경우
- ③ 민원인의 요구사항이 명확하지 않은 경우
- ④ 처리가 미흡하여 되묻는 경우

3) 행정복지센터의 반복요청민원 대상

□ 행정복지센터에서 발생하는 반복요청 민원을 다음과 같은 대상으로 범위를 규정함

- 민원문서 작성: 작성해야 하는지 여부에 대해 확실히 아는가?
- 민원서식대: 서식대에서 원하는 문서를 찾아서 바로 작성이 가능한 환경인가?
- 민원업무 순서: 보고자 하는 민원업무를 어떤 순서로 보아야 하는지를 인지하는가?
- 반복적인 질문사항: 공무원이 응대를 해주었는데 한 번에 이해할 수 있는 용어인가?

제2절 수원시 행정복지센터 현황 분석

1 수원시 행정복지센터

1) 수원시 행정복지센터 현황

- 수원시는 장안구, 권선구, 팔달구, 영통구의 4개의 구를 중심으로 행정동 44개와 법정동 56개 동으로 구분됨. 총 44개의 행정복지센터 청사가 장안구 10개, 권선구 12개, 팔달구 10개, 영통구 12개가 있음

그림 2-1 | 수원시 행정복지센터 현황



표 2-3 | 사례지 개요

구분	정자2동 행정복지센터	광교1동 행정복지센터	지동 행정복지센터
청사 외관 이미지			
준공일	1991.12.	2012.12.	2021.11.
답사일	2023.06.08.~ 06.09.	2023.05.31. ~ 06.01.	2023.06.02. ~ 06.07.
선정배경	<ul style="list-style-type: none"> 후속연구로서 수원시 행정복지센터의 대표 모델로 적용하고자 함 	<ul style="list-style-type: none"> 수원시 최대 인구를 관할하는 청사로서 효과적인 민원실 운영 방안을 참고하고자 함 	<ul style="list-style-type: none"> 주 이용객이 장애인, 노인이고 유니버설 부문의 우수 사례로 민원 서비스 방향 설정에 참고하기 위함

2) 수원시 민원

- ‘한눈에 보는 민원 빅데이터 누리집⁸⁾’은 국민신문고와 지자체 민원으로 구성되어 민원 건수에 대한 지역별 순위, 증감률, 선택 지역 및 기관별 민원 현황, 빅데이터로 분석된 키워드 현황 조회가 가능함
- 지역, 기관, 성별, 연령, 분야, 기간 등의 조건들을 이용하여 맞춤형 통계 검색을 한 결과는 다음과 같음
 - 전체 17개 시·도 중에 경기도가 2,000건 이상으로 가장 높음
 - 경기도의 31개 시·군 중에 수원시는 일 평균 1,500건 이상의 민원이 접수되어 국내 전체 1위로 일 평균 민원 접수 건이 가장 높음. 월별 증감도는 최소 29,903건에서 최대 46,549건으로 평균 월 민원 건수는 45,747건이며 비교적 유사한 수치로 증감하는 것으로 나타남

그림 2-2 | 지역별 민원 발생 현황

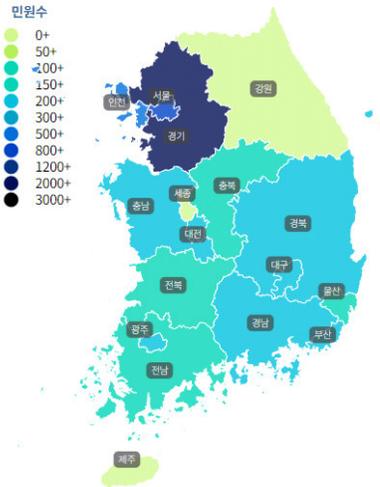


그림 2-3 | 수원시 월별 민원 건수 및 증감률



3) 수원시 행정복지센터 인력 및 업무 내용

- 통합 민원실을 중심으로 민원의 종류에 따라 담당자(공무원)가 배정되었고 평균 3~4명의 인력이 공식으로 확인됨. 환경 정비, 안전관리, 주민센터 운영 관련 인력이 합산된 통계로 민원 창구에 배정된 인력 현황 차이가 있음
- 행정복지센터 민원 업무의 종류는 크게 통합민원과 복지상담으로 분류되는데 보통 행정민원과 맞춤형복지의 두 개 팀으로 운영되지만 동에 따라 행정민원, 복지행정, 건강복지팀의 3개 팀으로 운영되기도 함
 - 담당자별 업무 내용에 중복이 없으며 위급 상황 시 대체가능 한 인력 없음. <표 2-4>참조

8) 대한민국 전자정부 누리집(bigdata.epeople.go.kr)

표 2-4 | 행정복지센터별 조직도 (단위:명)

청사명	행정복지센터 조직도						
	업무총괄	행정민원팀		맞춤복지팀			
정자2동 행정복지센터	정자2동장	팀장	주무관	팀장	주무관		
	1	1	15	1	8		
	업무총괄	행정민원팀		맞춤복지팀			
광고1동 행정복지센터	광고1동장	팀장	주무관	팀장	주무관		
	1	1	17	1	5		
	업무총괄	행정민원팀		복지행정팀		건강복지팀	
지동 행정복지센터	지동장	팀장	주무관	팀장	주무관	팀장	주무관
	1	1	14	1	4	1	4

표 2-5 | 정자2동 행정복지센터 업무 내용

분류	담당자	업무내용
민원 (통합민원팀)	장OO 팀장	행정민원팀 업무 총괄
	김OO 주무관	민원총괄, 전입, 상세주소, 전입세대열람
	최OO 주무관	통합민원, 세외수입(인증기), 지방세, 주민등록증, 등·초본, 취학
	김OO 주무관	통합민원, 인감, FAX민원, 11호통보, 우편물관리, 출사망
	서OO 주무관	청소, 주민불편해소 및 현장민원, 주민안전(재해 설해)대책, 방범기동순찰대, 방위협의회, 바르게살기위원회
	김OO 주무관	예산회계, 물품, 공유재산, 민방위, 새마을(부녀회 문고 협의회)
	임OO 주무관	주민자치회, 주민자치센터운영, 자원봉사
	노OO 주무관	청사 및 민원 안내, 안전 요원
복지 (맞춤형 복지팀)	신OO 팀장	맞춤형복지팀 업무 총괄
	박OO 주무관	국민기초생활보장수급자 관리, 한부모가족, 차상위계층 지원, 정부양곡, 내부사례관리 지원, 종합상담 창구(상담실운영)
	전OO 주무관	장애인복지, 가정복지, 영유아, 아동, 청소년복지
	전OO 주무관	긴급지원, 무한돌봄, 단체관리(지역사회보장협의체)복지자원, 네트워크구축 및 관리, 종합상담 창구(상담실 운영)
	이OO 주무관	노인복지, 보훈, 에너지바우처, 자산형성, 지역사회투자사업, 코로나19생활지원비, 단체관리(경로당협의체)
	전OO 주무관	영유아아동, 에너지바우처, 자산형성, 지역사회서비스투자사업 등
	이OO 주무관	찾아가는 복지상담, 복지사각지대발굴, 통합사례관리 및 지역자원 조사 및 개발 임대주택, 이웃돕기
	김OO 주무관	사회복지일반, 복지상담 및 신청

- 수원시 정자 2동에서 제공받은 ‘2022년도 연간 민원 건수’에 대한 통계에 따르면 1월부터 12월까지 누적된 총 민원은 58,392건, 복지는 4,402건으로 월평균 민원 4,866건, 복지 월 367건
- 일평균 처리되는 민원은 대면과 비대면(전화, 온라인 민원, 팩스 민원 등)을 포함하여 50~100건이 처리되고, 한주가 시작하는 월요일과 주가 종료되는 금요일에 민원이 가장 많이 접수됨

표 2-6 | 정자2동 행정복지센터 2022년 민원 건수 통계(단위:건)

구분	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	합계	평균
민원	5,626	5,240	6,394	5,409	5,055	4,301	4,162	4,652	4,370	4,408	4,333	4,442	58,392	4,866
복지	387	556	230	251	281	325	234	292	807	285	514	240	4,402	367
합계	6,013	5,796	6,624	5,660	5,336	4,626	4,396	4,944	5,177	4,693	4,847	4,682	-	-

2 • 수원시 행정복지센터의 안내

1) 안내 체계

- 민원업무 및 안내체계 현장 관찰 조사를 통해 기존 안내 체계 검토 및 개선 방향을 도출함
 - 조사 내용
 - 청사 주변 환경, 민원실 및 안내체계 현황 관찰 및 안내체계 문제점 확인
 - 민원인 행동 관찰 조사(전후 행동, 주요동선, 소요시간 등)
 - 안내체계 검토기준은 <표 2-7>과 같음

표 2-7 | 안내 체계 검토 기준

기준	내용
적합성	용도와 목적에 적합한 위치에 설치되어 있는가
	안내체계가 민원인에게 효과적인 동선을 제공하는가
	안내체계 주변에 방해하는 요인이 있는가
가독성	민원인이 발견하기 쉬운 위치에 있는가
	전체적인 크기와 글자 크기, 색상이 적절한가
	민원인이 이해하기 쉬운 언어로 제공되었는가
지속성	민원인이 지속적으로 찾고 이용하는 안내 체계인가
	쉽게 어질러지지 않고 관리가 용이한가
	단순하고 보편적인 방법으로 형성되어 있는가

2) 이해관계자 인터뷰

- 민원 담당자(공무원)를 대상으로 실제 안내 방법과 업무 처리 시 발생하는 문제의 심층적 분석
 - 민원인과의 소통 과정에서 반복되는 질문의 패턴과 원인 발견
- 기존 안내 체계의 주요 특징 및 문제점 도출
 - 업무 처리 동선에 대한 이해를 바탕으로 민원인의 질문을 줄이는 방안 구체화
- 심층 인터뷰를 통해 민원 업무 처리 과정 내 주요 현황 및 반복되는 문제점을 발견하고 및 개선사항에 대한 의견을 수렴하였음
 - 인터뷰 항목 및 개수(20문항) : 기본사항(3), 민원업무(9), 업무환경(8)
 - 이해관계자 인터뷰 대상자 : 통합민원 담당자(2인), 복지상담 담당자(2인)

표 2-8 | 이해관계자 인터뷰 개요

대상자 (인터뷰 일정)	소속		근무경력		담당 업무
	통합민원	복지상담	총 경력	행정복지센터	
A주무관 2023.06.08. 10:00~11:00	○		2년 9개월	3개월	전입신고, 검수조사, 전입세대 열람, 통합민원
B주무관 2023.06.08. 09:00~10:00		○	6년 1개월	1년 7개월	국민기초생활 수급자, 맞춤형 복지상담
C주무관 2023.05.31. 11:00~12:00		○	1년 7개월	1년 1개월	장애인 복지, 아동·청소년·청년 복지
D주무관 2023.06.02. 09:00~10:00	○		7년 1개월	9개월	주민등록 신청, 통합민원, 기타 증명서 발급

표 2-9 | 현장 관찰조사 및 이해관계자 인터뷰

		
민원 업무 및 민원 문서 검토	민원 담당자 인터뷰	사례지 현장 답사

3) 행정복지센터별 현황분석

(1) 정자2동 행정복지센터

□ 민원실 현황

- 정자2동은 수원에서 노인 인구가 두 번째로 많고, 타동에 비해 기초 수급자 대상자가 많아 복지상담 창구와 통합민원 창구의 방문 비율이 유사함
- 청사 출입문은 민원실 정문과 별관 통로가 연결되어 총 2개의 출입구가 있음. 첫 방문하는 민원인에게 혼란을 야기 하는 요소로 사료됨
- 민원실 내부는 ㄱ자 형 민원 창구를 중심으로 입구 정면에 민원 서식대가 있고 업무에 따라 분리된 대기공간이 업무 동선을 더욱 혼잡하게 함
- 무인민원발급창구는 출입구 벽에 가려져 잘 보이지 않고 3인 이상 대기하여 대기 줄이 생성되면 민원실 내부 혼잡 현상이 발생함
- 민원실 내에 주민센터 안내데스크가 있어 민원 업무와 주민센터 업무를 하는 사용자가 혼재됨
- 청사 앞 주차장은 차량들이 청사 입구를 막아 비좁고 위험해 안전상 문제가 있음
- 휠체어 대여, 공구 대여, 모금함, TV, 홍보물 Zone, 간식부스 등 부가적인 서비스들이 있으나 관리가 소홀함

그림 2-4 | 정자2동 행정복지센터 민원실 현황



□ 안내체계 현황

- 종이 안내문, 아크릴 안내판, 스티커, 게시판, 대형 배너 등 안내 체계가 있으나 정리 필요
- 창구 상단에 업무를 구분하는 천정걸이 표찰이 설치됨
 - 창구 면적에 비해 표찰의 크기가 작고 일반적인 시각보다 높아 가독성이 떨어짐
- 순번대기표는 민원실 안쪽에 위치하여 잘 보이지 않음
 - 순번대기표 위치를 안내하는 안내사인이 있으나 주변에 홍보물이 쌓여있음. 상단에 대형

계시판이 시선 분산시켜 방해하는 요인이 됨

- 순번대기표 위치 재선정과 주변 환경 개선이 시급함

- 민원 서식대에는 14개의 민원 문서가 구비되어 평균 개수(8~10개) 보다 많음
 - 민원 서식대에 라벨, 견본, 경고문, 관련 지침 등 많은 정보가 부착됨. 이중으로 부착되어 일부 내용이 보이지 않음
 - 형형색색의 광고물, 돋보기, 필기구가 혼재되어 민원 서식대가 더욱 복잡하게 만들어 정작 중요한 정보가 가독성이 떨어짐
- 민원실 내부에는 민방위 비상대피시설, 급수시설 현황, 민원 담당자 조직도, 피난 안내도 등 안내 게시물이 각기 다른 규격으로 곳곳에 부착됨. 과도한 정보 제공으로 인해 혼잡한 분위기를 형성함
- 청사 외부 게시판에 동 지도, 지역 행사 홍보, 복지혜택 안내, 지원제도 등에 대한 소식과 주민의 생활·안전과 관련한 단속, 쓰레기, 범죄자 고지 정보 등 민원 업무와 관련이 없는 내용이 부착됨
- 민원실에는 보안요원이 있으나 민원인의 안내를 돕거나 민원실을 통제하는 모습은 관찰되지 않음. 이해관계자 인터뷰를 통해 해당 인력에 대한 관리와 명확한 업무 분장이 정립되어 있지 않은 것을 알 수 있음
 - 보안요원의 역할과 업무 범위, 인력 관리 체계 등에 대한 검토가 필요

그림 2-5 | 정자2동 행정복지센터 안내체계 현황



□ 이해관계자 인터뷰

○ 행정민원팀 A 주무관

- 전입 이력 조회나 현장 검수 조사를 담당하며 업무 특성상 사무 처리 시간이 필요하나 창구에 있어 업무 처리가 불가하므로 초과 근무가 빈번함
- 세무서, 외국인 출입국 등 타 기관에서 담당하는 업무가 일부 이관됨에 따라 업무가 과중하고 이에 따른 민원인 응대와 업무 관리가 어려움
- 가독성이 떨어지는 민원 문서의 종류가 많고 일부는 혼용되어 민원인에게 확인과 설명을 반복하고 형광펜으로 일일이 표기하면서 안내함
- 민원인의 연령에 따라 업무 처리 절차가 상이하며, 비효율적인 업무가 이루어지면서 업무 지연과 체력 소모가 심함
- 절차를 무시하는 진상 민원인에 대한 대책이 없으며 민원 담당자를 보호하는 조치도 허술함. 민원인이 창구에 도달하기 전에 업무 절차를 안내해주는 인력이 필요함

○ 맞춤형복지팀 B 주무관

- 일평균 50건에서 최대 100건의 복지상담 민원을 처리하는 베테랑 공무원으로 복잡한 절차 때문에 민원인의 문의가 잦고 전화나 장시간 상담이 많아 휴식 시간이 없음
- 예민한 복지상담 민원인을 응대하기 위한 반복 설명하거나 친절 서비스가 요구되어 체력 소모가 심함
- 정자2동에서는 자체적으로 업무에 필요한 매뉴얼을 제작하여 사용함. 민원인이 이해하기 쉽도록 설명하는데 자료를 활용하거나 하이라이트를 채색하여 안내함
- 기초 생활 수급자가 많은 정자2동에서 수많은 복지상담과 민원 문서를 관리하면서 근무 경력을 활용하여 업무를 효율적으로 처리하는 방안을 시도하며 민원을 신속하게 해결함
- 근무 경력을 활용하여 따라 효율적으로 맞춤형 업무를 하며 자체적으로 매뉴얼을 제작하여 업무에 사용함
- 진상 민원인에게 위협을 받은 사건이 있었고 신변 보호를 위한 강화 유리가 설치했으나 유리가 두꺼워 소통이 어려운 문제가 있으며 다른 보호 방안의 필요성을 제시함

(2) 광교1동 행정복지센터

□ 민원실 현황

- 수원시에서 가장 많은 인구(53,712명)가 거주하는 광교1동은 젊은 연령층이 대다수 거주하며 소득 수준도 높은 편임
- 대규모 아파트 단지 중심에 위치하는 청사는 외관이 깔끔하며, 청사 주변에 조경이 잘 되어 있음. 지하에 위치한 주차장은 공간이 협소함
- 2015년에 준공된 청사는 총 4층으로 구성되어 있으며 민원실은 2층에 위치해 승강기와 계단을 이용하여 방문이 가능함
- 민원실 외부에 무인민원발급창구 두 대가 출입구 양쪽에 배치되어 민원인이 민원실 내부로 들어가지 않고도 민원 문서를 편리하게 발급받을 수 있음
- 민원실 내부는 U자 형태의 창구가 있으며 복지상담 창구와 통합민원 창구로 구분되어 있음. 창구 안쪽은 별도의 사무공간으로 구성되어 민원 담당자가 창구 업무 외의 업무를 처리할 때 이용하여 민원인과의 충돌을 방지함
- 민원 서식대가 두 개가 있어 민원인이 몰리거나 혼잡하지 않고 쾌적함
- 복도 가장자리에 대기 의자가 일렬로 총 10석이 배치되어 있으나 민원인이 한 칸 씩 띄워서 앉는 경향이 있어 서서 서성이면서 대기하는 민원인의 모습이 관찰됨
- 광교1동 행정복지센터 보안요원은 민원인이 입장하거나 창구 호출이 올릴 때 안내하여 창구에서 신속한 업무를 처리할 수 있도록 도움
- 복지 상담실은 탕비실로 겸용되는 듯 식품 박스들이 쌓여있어 어수선했거나 민원실 내에도 홍보물과 게시판이 많아 복잡해 보임
- 민원실 외부에 비치된 게시물 책장에는 각종 복지혜택과 신규 정책 관련한 안내를 돕는 홍보물이 가득함. 중복된 수량이 많고 보관 공간이 여의치 않아 관리가 되지 않음

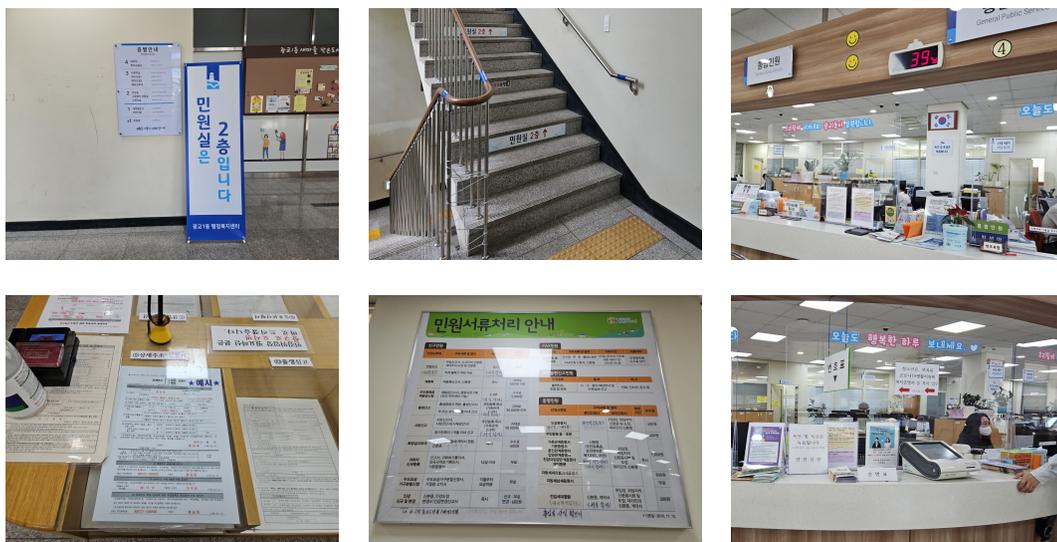
그림 2-6 | 광교1동 행정복지센터 민원실 현황



□ 안내체계 현황

- 라벨, 안내판, 스티커를 활용하여 민원인에게 정보를 제공하는 안내 체계가 잘 구축됨
- 청사 1층 로비와 승강장 내부에 층별 안내도가 있음. 계단 옆면에 ‘민원실 2층↑’이라는 문구의 스티커가 부착되어 계단을 이용하는 민원실에 방문하는 방법을 동시에 제공함
- 통합민원 창구에서 사용하는 순번대기표 기기는 민원실에 입장하는 민원인의 시각에서 잘 보이지 않는 위치에 배치되어 있음. 기기의 위치를 알리는 안내 표기가 부착된 상태이나 다른 게시물들이 많아 상대적으로 잘 보이지 않아 민원인 문의가 지속됨
- 창구 위에 업무 안내, 주의사항 등 안내 게시물이 너무 많아 중요한 정보가 눈에 띄지 않으므로 개수가 정리가 필요함
- 대기번호 호출 모니터가 있어 편리함. 그러나 호출과 동시에 구두로 안내하는 모습이 발견됨
- 민원 서식대에는 견본이 부착되어 있음. 부착된 지 오래되어 글자가 흐리고 작아 가독성이 떨어짐. 모든 서류에게 견본이 있지 않고 일부 서식에만 견본이 있음
- 게시물과 자료가 과도하게 제공되어 실질적으로 효과가 감소하는 것을 알 수 있음
- 민원 처리 안내에 대한 내용(처리기간, 구비서류, 수수료)이 작성된 대형 안내사인이 벽면에 걸려 있으며 일부 내용은 수기로 추가됨
- 안내요원이 배치되어 민원인의 업무 목적을 확인하고 친절하게 안내함. 또한 전반적인 설비와 기기의 유지 및 관리하고, 청사 안전보안을 담당하는 안전 관리자의 역할도 겸하고 있음
- 무인민원발급창구 바닥에는 ‘한 줄 서기’ 표기가 스티커로 부착됨

그림 2-7 | 광고1동 행정복지센터 안내체계 현황



□ 이해관계자 인터뷰

○ 맞춤형복지팀 C 주무관

- 장애인 복지, 아동·청소년 복지, 보훈, 바우처 사업에 대한 민원을 담당하며 유선 전화나 온라인 홈페이지, 필요에 따라 대면 상담으로 일평균 25~30건의 민원을 처리함
- 지역 특성 상 광고 1동은 생활수준이 높고 주민의 연령층이 낮아 심각한 수준의 민원은 거의 없고 타동에 비하여 진상 민원인의 빈도도 현저하게 낮아 안전하며 근무지 만족도가 높은 편임
- 서류 안내나 지침 사항에 대한 전달내용이 복잡하거나 어려운 행정용어를 민원인이 이해하기 쉽도록 설명하는 것에 어려움을 느낌
- 새로운 정책에 대한 홍보가 되지 않아 민원인이 잘 모르는 정보가 많고 담당자도 매번 업무 절차를 파악해야 되기 때문에 개인이 스스로 공부해야 하는 어려움이 있음
- 광고1동 행정복지센터에 홍보물이 과도하게 제공되어 정말 필요한 내용(순번발급기 위치, 복지혜택 안내)이 전달되지 않아 개선이 필요함
- 민원인과의 상담은 유선 전화 통화로도 가능하지만 필요에 따라 현장 방문을 요청하고 있으며 대부분의 원인은 민원 문서와 복잡한 업무 절차 때문임
- 사후 안내는 필수는 아니지만 전임자가 사용했던 방법(문자 안내)이 효과적이어서 동일하게 처리하고 있음

(3) 지동 행정복지센터

□ 민원실 현황

- 수원시 최초의 인권청사로 지정된 지동 행정복지센터는 2021년에 준공됨
- 청사 앞에 나무로 제작한 벤치와 조경이 설치되어 있어 주민들이나 직원들이 편안하게 휴식할 수 있는 작은 공원이 조성됨
- 청사 내부 공간은 유니버설 디자인이 적용되어 신체 약자를 고려한 특징(버튼 위치, 문지방 없음 등)이 반영됨
- 총 2개 층의 청사는 계단 형태의 벤치가 있는 작은 도서관과 옥상 쉼터가 있음
- 민원실은 1층에 위치하며 민원창구는 ㄱ자 형태로 구성되며 통합민원 창구와 복지상담 창구가 분리됨. 대기공간, 홍보 공간, 민원인 사무공간 등이 주요 공간에 모여 있어서 전반적으로 정돈되어 민원인이 업무를 효율적으로 볼 수 있는 환경이 잘 구축됨

- 민원실 입구에는 안내요원과 순번 대기표, 팩스가 있어 안내요원이 민원인 안내를 곧바로 할 수 있는 위치에 배치됨
- 일자 형태의 민원 서식대는 동선이 간편하고 총 8개의 민원 문서가 구비되어 타동에 비하여 단순해보임
- 청사의 특징과 달리 지역 환경적 특징에 의하면 울퉁불퉁한 도로, 급경사가 많아 신체가 불편한 사람이 거주하기에는 어려움이 있어 보임. 민원 담당자에 따르면 지동은 장애인보다 노인이 더 많아 업무 처리 시에도 큰 소리로 말하거나 천천히 설명하는 편이라고 함

그림 2-8 | 지동 행정복지센터 민원실 현황



□ 안내체계 현황

- 청사의 분위기와 어울리는 픽토그램 아이콘을 사용하여 단순하고 명확한 안내사인을 설치하여 누구나 쉽게 이해하기 편한 안내체계가 구성됨
- 정확한 안내를 위하여 업무공간, 대기공간이 명확하게 구분되어 불필요한 동선을 정리하고 시각적인 요소를 활용하여 민원인이 쉽게 인지할 수 있도록 정돈되어 업무 효율을 높임
- 민원실에 입장하면 순번 대기표와 팩스, 그리고 안내요원이 바로 있어서 민원실에 처음 방문한 민원인도 어려움 없이 업무에 입문할 수 있음. 안내요원이 안내하여 창구에서는 원활한 업무 처리가 가능함
- 청사 입구 바닥에 안내사인이 있어 가독성이 좋고 정보가 잘 보임
- 각 창구에는 1번부터 10번까지 큼지막하게 번호가 표기되어 있고 담당 업무가 기재된 탁상용 배너가 있어 민원인이 창구를 쉽게 파악할 수 있어 안내 시에 간편함
- 민원 서식대에는 일자 형태로 총 8칸의 문서를 넣는 함이 있으며 민원인이 주로 찾는 문서임. 서류마다 라벨을 표기해두어 민원인이 찾기 쉽도록 함. 이외 민원 문서들은 별도의 서랍을 활용하여 구비함
- 서비스 이행 표준, 피난 안내도, 홍보 게시판 등이 잘 보이는 위치에 있으며 게시판을 제외한 위치에는 홍보물이나 포스터를 부착하지 않아 깔끔하고 정돈된 모습

- 게시물 공간에는 복지 혜택관련 정보를 얻을 수 있는 홍보물이 필요한 정량만 배치되어 정리된 환경이 조성됨. 민원인은 필요한 정보만 확인이 가능함

그림 2-9 | 지동 행정복지센터 안내체계 현황



□ 이해관계자 인터뷰

○ 행정민원팀 D 주무관

- 다른 동에 비하여 인구수(5424명)가 많지 않아 타동에 비하여 혼잡하지 않으나 일평균 70~80건의 주민등록 업무를 대면으로 처리하며 비대면 민원 포함 일평균 100건을 처리함
- 안내 요원이 업무 안내와 민원인 응대를 해주기 때문에 원만한 업무 처리가 가능함
- 어려운 행정 용어나 새롭게 변경된 정책에 대해 잘 모르는 민원인에게 반복 설명하며 대상자에 맞춘 언어와 표현을 사용하여 소통하고 있음
- 헷갈리는 민원 문서가 있으며 업무 목적에 따른 서류 작성법의 차이에 대해 반복해서 설명하고 안내함
- 타기관이나 사기업에서 요구하는 서류가 행정복지센터에서 발급이 가능해 지면서 민원인이 증가하였고 문의가 많아 필요에 따라 담당자와 직접 통화해서 업무 처리한 경험이 있음
- 인권 청사라는 점에서 청사 환경은 만족하나 민원인의 입장에서는 특별히 다른 동과 차별화된 장애인 관련 서비스나 혜택이 있는 건 아니라고 함
- 또한, 인권청사에 적합한 지형인지 대상 인구의 비율이 일치하는지에 대하여 고려하여 청사가 설립되면 좋겠다는 의견을 제시함

03

반복요청민원의 문제점 도출 및 개선방안

제1절 통합민원 업무

1 행정복지센터 업무

1) 행정복지센터 업무의 분석

- 현장관찰조사와 담당자 인터뷰를 통해 행정복지센터의 민원실 현황과 안내 체계 현황을 조사함
 - 행정복지센터는 주민등록, 토지·지적·건축, 차량, 보건복지, 농촌, 제적, 지방세, 부동산, 제적, 가족관계, 수산, 교육, 국세, 건강보험, 고용·산재보험, 여권으로 총 16개의 업무를 수행하고 있음
 - 이러한 특징은 민원인은 행정복지센터를 만능 문의처로 생각하고 질문이 있으면 행정복지센터로 전화하거나 방문하는 현상을 야기함. 이해관계자 인터뷰를 통해 민원 담당자(공무원)의 고충을 확인함

2) 행정복지센터 업무 처리 과정

- 다양한 업무를 담당하는 행정복지센터는 다양한 민원 문서를 사용함
 - 민원 문서 중에는 하나의 양식을 겸용하면서 민원인의 질문을 유발함
- 민원 문서 작성도 어렵지만 민원 서식대에 전시된 민원 문서가 어떤 용도인지 충분한 안내가 없기 때문에 문서 자체에 대한 거부감이 있음. 또한 어려운 행정용어나 자주 사용하지 않는 단어들 이 이해하기 어려움
 - 민원 문서에 대하여 민원인이 스스로 이해하고 극복할 수 있는 방법은 거의 없음
 - 민원 서식대에서 제공받는 정보는 한정되어 민원인은 창구에 질문할 수밖에 없게 됨

제2절 민원실 환경

1 • 민원실 업무의 핵심 문제

1) 문제점 도출

- 이해관계자(민원 담당자) 인터뷰를 통해 행정복지센터 업무의 핵심 문제를 도출하고자 함. 행정복지센터 업무 시 민원인의 질문을 가장 많이 유발하는 것은 ‘업무 처리 절차’임. <부록>참조
 - 행정복지센터 정보 제공 체계에서 개선이 필요한 부분에 대한 답변은 ‘내용 전달 방법’과 ‘가독성’으로 확인됨
 - 이를 토대로 업무 시 민원인과의 소통에 어려움이 있고 민원인의 질문을 가장 많이 유발하는 것이 무엇인지는 질문에 공통적으로 ‘민원 문서’라고 답변함
- 행정복지센터 업무의 핵심 문제는 ‘민원인이 이해하기 어려운 복잡한 민원 문서’로 확인함
 - 이해관계자 인터뷰를 통해 민원 업무에서 주로 사용하는 민원 문서를 전반적으로 검토하여 업무 절차와 문서 작성 시 유의사항을 확인함

2 • 민원업무 문서의 문제

1) 민원문서 작성

- 민원 문서는 행정복지센터 민원실에 배치된 민원 서식대에서 확인이 가능함
 - 청사마다 개수는 상이하나 최소 8종에서 최대 14종까지 구비되어 있음
 - 이외 서류는 창구에서 별도로 보관하거나 국가법령정보센터⁹⁾에서 검색 및 열람이 가능함
- 민원문서 검토를 위하여 민원 담당자의 자문을 얻어 총 25종의 민원 문서에 대한 전반적인 검토를 실시함
- 서류 명, 일평균 접수 건수, 난이도, 용도, 주요 특징, 문제점으로 총 6개의 기준으로 분석함. <표 3-1> 참조

9) 국가법령정보센터 (<https://www.law.go.kr>)

- 검토를 위하여 사용한 민원 문서는 수원시 정자2동 행정복지센터 민원 서식대에 구비된 14종의 서류와 통합민원 담당자가 별도로 제공한 서류 8종, 복지상담 담당자가 별도로 제공한 서류 3종을 활용하였음. 이는 행정복지센터 민원 서식대에 일반적으로 구비된 문서 10종을 포함한 것임
- 문서 별 설명이나 안내 방법에 대해 확인하고, 문서 작성 과정에서 민원인이 어려움을 느끼는 부분을 확인하여 민원 문서의 문제점을 도출함
- 구비되어 있는 10여 종의 문서 중 어떤 문서를 작성해야 하는지에 대해 스스로 결정하기가 어려움
 - 어렵고 애매한 행정용어와 발급받으려는 서류의 내용이 일치하지 않아 어려움
 - 2~3가지 용도를 가진 문서를 1개의 양식으로 사용하다 보니 이용자는 혼란스럽고 담당자는 이를 매번 설명해주어야 하는 문제가 있음
- 문서 내에서 작성해야 할 영역과 아닌 영역을 판단하기가 어려움
 - 작성을 안 해도 되는 부분도 문서 내용에 포함이 되어 있어서 결정의 어려움이 있음
 - 작성해야 될 부분에 대한 판단도 스스로 하기에 어려움이 있어 도움이 필요한 상황임

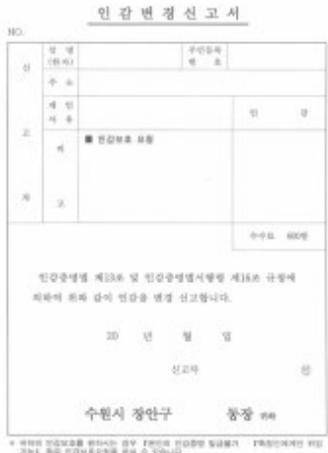
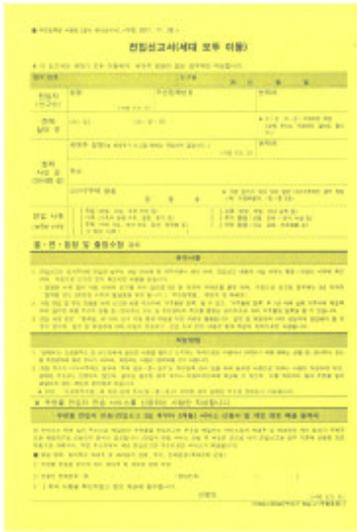
표 3-1 | 행정복지센터의 민원 문서 분석

	서류 명	주민등록표 열람 또는 등·초본 교부 신청서		
	일평균 접수 건수	2~3건	난이도	■■□□□
	용도	• 소송 시 사용되는 서류		
		주요 특징	문제점	
	<ul style="list-style-type: none"> • 일반적인 주민등록 등초본은 간편하게 발급이 가능하나, 특수한 경우에 사용되는 신청 서류임 • 신청인은 개인과 법인으로 나뉘어져 있으며 선택하여 작성함 • 뒤쪽에 작성 란이 있음 	<ul style="list-style-type: none"> • 뒤쪽 작성 란이 있고 민원인이 누락하는 경우가 종종 있음 • 조회가 가능하므로 상세주소를 작성하지 않아도 되나 다 적는 민원인이 많음 		

	서류 명	주민등록표 열람 또는 초본 교부 신청서 (위임용)		
	일평균 접수 건수	7~15건	난이도	■■■■□□
	용도	<ul style="list-style-type: none"> 주민등록표 열람 및 등초본 신청은 본인 또는 직계 가족은 신청서 없이 발급이 가능하나, 타인이나 형제가 신청할 수 있도록 본 서류를 위임용으로 사용함 		
	주요 특징	문제점		
<ul style="list-style-type: none"> 위임용 문서 법 관련 서류로 사용이 잦음 정자2동에서 별도 제작함 		<ul style="list-style-type: none"> 발급 자격이 미달될 경우, 설명이 요구됨 		

	서류 명	주민등록증 재발급신청서		
	일평균 접수 건수	2~3건	난이도	■□□□□
	용도	<ul style="list-style-type: none"> 주민등록증 재발급 시 작성하는 서류 		
	주요 특징	문제점		
<ul style="list-style-type: none"> 최근 3년 이내 촬영한 사진을 구비해야 함 이전에 사용했던 사진은 사용 불가함(조회 가능) 		<ul style="list-style-type: none"> 사진을 안가지고 오거나 최근 사진이 아닐 경우 처리가 불가한 사항을 민원인이 이해 못함 체크 란을 보지 못하고 누락하는 경우가 잦음 		

	서류 명	인감증명서 발급 위임장		
	일평균 접수 건수	2~3건	난이도	■■■■■
	용도	<ul style="list-style-type: none"> 인감증명서 발급 시 위임장 역할을 하는 서류 본인이 아닌 경우 대리발급이 가능함 필요에 따라 하단에 미성년자, 세무서장등의 내용을 추가로 작성하여 사용이 가능함 		
	주요 특징	문제점		
<ul style="list-style-type: none"> 붉은색 박스는 필수로 작성해야하는 영역임 모든 기재사항이 하나의 글씨체로 작성해야함(위임자 자필 작성) 한칸이라도 누락고디면 서류가 반려됨 		<ul style="list-style-type: none"> 신분증 종류/용도 란 작성을 누락하는 빈도가 높음 서류가 3가지 용도로 사용되므로 작성 시에 혼란이 있음 		

	서류 명	인감변경신고서		
	일평균 접수 건수	1~5건	난이도	■□□□□
	용도	<ul style="list-style-type: none"> 인감변경 시 작성하는 서류 		
	주요 특징	문제점		
	<ul style="list-style-type: none"> 새로운 도장을 가지고 와야 함 서명은 불가함 서류 양식이 단순하므로 민원인이 작성하는데 큰 어려움이 없음 	<ul style="list-style-type: none"> 도장을 가져오지 않는 경우 처리가 불가함 		
	서류 명	전입신고서(세대 모두 이동)		
	일평균 접수 건수	2~6건	난이도	■●●□□
	용도	<ul style="list-style-type: none"> 전입신고 시에 작성하는 서류 세대주 변경이 없을 시만 해당됨 		
	주요 특징	문제점		
	<ul style="list-style-type: none"> 세대가 “모두” 이동하는 경우에 작성하는 서류 세대주 변경이 없을 시만 해당됨 동일한 명칭의 서류가 있어 색상으로 구분함 	<ul style="list-style-type: none"> 노란색과 초록색의 용도 차이를 어려워함 주소지에 ‘구’ 까지 작성하지 않고 전체 주소를 작성하여 시간이 더 오래 걸림 		
	서류 명	전입(세대 일부 이동, 편입, 합가, 위임용) 재등록신고서		
	일평균 접수 건수	2~6건	난이도	■●●●□
	용도	<ul style="list-style-type: none"> 전입신고 시에 작성하는 서류 세대의 일부가 이동할 경우 작성함 위임장으로 사용 가능함 		
	주요 특징	문제점		
	<ul style="list-style-type: none"> 세대주가 추가되거나 가족 외 타인만 가능함 도장이 필수이므로 도장 없이 업무 처리가 불가함 “세대분리 소유주 동의서”와 “무료임대차 확인서”가 붙임 서류로 추가 요구됨 	<ul style="list-style-type: none"> 노란색과 초록색의 용도 차이를 어려워함 “전에 살던 곳”, “현재 사는 곳”, “신고대상자” 등의 해당 인원 작성에 대한 혼돈이 있음 		

	서류 명	전입세대확인서 열람 또는 교부 신청서		
일평균 접수 건수	7~10건	난이도	■■■■■□	
용도	<ul style="list-style-type: none"> • 대출 시 사용하는 서류 • 주로 개인이나 법인이 요청함 • 전입신고 된 거주자가 없어야 발급이 가능함 			
주요 특징		문제점		
<ul style="list-style-type: none"> • 전입세대 확인서 “열람”과 전입세대확인서 “교부”를 선택해야 함 • “열람”은 법적 효력이 없음 • “교부”는 법원이나 은행에 제출하는 서류임 		<ul style="list-style-type: none"> • 소유주인지 확인 시 조회 확인 후 승인되는 복잡한 절차가 있음 		
	서류 명	정정, 말소, 거주불명 등록신고서 (거주자용 및 영주귀국자용)		
일평균 접수 건수	1~5건	난이도	■■■■■□	
용도	<ul style="list-style-type: none"> • “정정”, “말소”, “거주불명” 등에 대한 등록 신고 시 작성하는 서류 			
주요 특징		문제점		
<ul style="list-style-type: none"> • 내국인 해당됨 • “말소”에 대한 민원은 거의 없는 편임 • “거주불명” 시 추가 작성이 필요한 서류 (“거주불명등록의뢰”)가 있음 		<ul style="list-style-type: none"> • 서류가 3가지 목적에 따라 다르게 사용되어 민원인이 어려움을 느낌 • 신고사항 작성 란 중 “세대주와의 관계”에 대한 질문이 많음 		
	서류 명	가족관계 등록사항별 증명서 교부 등 신청서		
일평균 접수 건수	2~3건	난이도	■■■■■□	
용도	<ul style="list-style-type: none"> • 가족(직계) 대신 발급 시 위임장으로 사용되는 서류를 신청할 때 사용 			
주요 특징		문제점		
<ul style="list-style-type: none"> • 직계만 신청 가능함(형제 불가) • 2008년 이전 사망자는 호적에서만 등록되어 기록된 자료가 없으므로 본 신청서로도 조회가 불가능함 		<ul style="list-style-type: none"> • “등록기준지”가 “본적”을 의미하는 것을 몰라 설명이 필요함 		

	서류 명	출생신고서		
	일평균 접수 건수	1~3건	난이도	■■■■□
	용도	<ul style="list-style-type: none"> 출생신고를 위해 작성하는 서류 출산관련 복지 정책 서비스도 함께 접수 가능 		
	주요 특징	문제점		
	<ul style="list-style-type: none"> “본적” 작성 란이 있음 본인 작성 확인을 위하여 작성 란 좌측마다 자필로 세로형 이름을 작성해야 함 “출산서비스 통합처리 신청서”를 추가로 작성하여 민원창구에서 접수함 	<ul style="list-style-type: none"> 출생 신고자가 본인의 “본적”을 모르는 경우가 많아서 서류 작성에 어려움이 있음 		
	서류 명	출산서비스 통합처리 신청서		
	일평균 접수 건수	1~3건	난이도	■■■■□
	용도	<ul style="list-style-type: none"> 출생신고 시 출산관련 복지 정책 서비스 신청 		
	주요 특징	문제점		
	<ul style="list-style-type: none"> 행정민원팀만 접수 가능함 업무를 담당하는 부서인 복지상담에서는 신청이 불가함 관련 문의 시에는 복지창구로 안내하고 있음 	<ul style="list-style-type: none"> 출산관련 복지 서비스를 통합민원창구에서만 접수가 가능하므로 업무 과중, 업무 분장의 문제가 있음 담당 부서 간 업무 이해관계가 부족함 		
	서류 명	사망신고서		
	일평균 접수 건수	1~3건	난이도	■■■■□
	용도	<ul style="list-style-type: none"> 사망신고를 위해 작성하는 서류 재산조회 통합 처리 관련 업무도 함께 접수 가능함 		
	주요 특징	문제점		
	<ul style="list-style-type: none"> 민원인이 대체로 잘 작성함 본인 작성 확인을 위하여 작성 란 좌측마다 자필로 세로형 이름을 작성해야 함(직권 정정관련 권한을 부여하기 위함) 	<ul style="list-style-type: none"> 사망자의 “본적”을 모르는 경우가 많아서 서류 작성에 어려움이 있음 		

	서류 명 재산조회 통합처리 신청서
일평균 접수 건수	1~3건 난이도 ■■■□□□
용도	<ul style="list-style-type: none"> 사망신고 후 추가로 작성하는 서류 사망자의 재산조회를 위한 서류
주요 특징	
<ul style="list-style-type: none"> 금융거래, 연금, 공제회 등의 항목을 선택하여 조회할 수 있음 	문제점 <ul style="list-style-type: none"> 서류의 내용이 많고 글씨가 작음 선택 란이 잘 안보여서 누락하는 경우가 많음

	서류 명 다른 행정기관 등을 이용한 민원사항 신청서
일평균 접수 건수	1~5건 난이도 ■■■■□□
용도	<ul style="list-style-type: none"> 팩스 민원 각종 증명서 발급 시 동을 통해 이용 가능
주요 특징	
<ul style="list-style-type: none"> 세무서, 등기소 등에서 하는 업무를 동에서 처리함 접수 후 완료되면 문자 자동 발송(3시간 이내) 	문제점 <ul style="list-style-type: none"> 예측 불가하거나 새로 생긴 정책은 모르는 경우가 많아 안내가 어려움 팩스 민원 도착 후 민원인이 수령하는 기간이 무기한이라 동에서 서류를 보관함

	서류 명 통합민원신청서
일평균 접수 건수	1~3건 난이도 ■□□□□□
용도	<ul style="list-style-type: none"> 업무 처리 시 증빙자료로 요구되는 서류를 요청할 수 있음 대리 발급 시 위임장 작성하여 제출해야 함
주요 특징	
<ul style="list-style-type: none"> 누구나 발급 가능함 무인민원발급창구에서도 발급 가능한 서류가 있음 자주 요청되는 "건축물 대장"은 별도의 칸이 없고 "토지"에 넣어 작성하고 있음 	문제점 <ul style="list-style-type: none"> 신청 절차의 필요성이 모호함 접수과가 다르고 담당 부처마다 업무 절차가 상이함 "개별공시지가 확인서"의 경우, 민원 건수가 많지 않는데 작성 란이 크게 차지하고 있음

	<table border="1"> <tr> <th>서류 명</th> <td colspan="3">제3호_위임장</td> </tr> </table>	서류 명	제3호_위임장				
서류 명	제3호_위임장						
<table border="1"> <tr> <th>일평균 접수 건수</th> <td>1~5건</td> <th>난이도</th> <td>■□□□□</td> </tr> </table>	일평균 접수 건수	1~5건	난이도	■□□□□	<table border="1"> <tr> <th>용도</th> <td>• 대리 신청 시 작성하는 위임 서류</td> </tr> </table>	용도	• 대리 신청 시 작성하는 위임 서류
일평균 접수 건수	1~5건	난이도	■□□□□				
용도	• 대리 신청 시 작성하는 위임 서류						
<table border="1"> <tr> <th>주요 특징</th> <th>문제점</th> </tr> </table>	주요 특징	문제점	<table border="1"> <tr> <th>주요 특징</th> <td> <ul style="list-style-type: none"> 대리 신청 시 위임용 팩스 민원으로 접수되기도 함 작성 란이 넓어 가독성이 좋음 </td> <th>문제점</th> <td> <ul style="list-style-type: none"> 서명을 누락하는 경우가 간혹 있음 </td> </tr> </table>	주요 특징	<ul style="list-style-type: none"> 대리 신청 시 위임용 팩스 민원으로 접수되기도 함 작성 란이 넓어 가독성이 좋음 	문제점	<ul style="list-style-type: none"> 서명을 누락하는 경우가 간혹 있음
주요 특징	문제점						
주요 특징	<ul style="list-style-type: none"> 대리 신청 시 위임용 팩스 민원으로 접수되기도 함 작성 란이 넓어 가독성이 좋음 	문제점	<ul style="list-style-type: none"> 서명을 누락하는 경우가 간혹 있음 				
	<table border="1"> <tr> <th>서류 명</th> <td colspan="3">지방세 제증명 발급신청서</td> </tr> </table>	서류 명	지방세 제증명 발급신청서				
서류 명	지방세 제증명 발급신청서						
<table border="1"> <tr> <th>일평균 접수 건수</th> <td>2~3건</td> <th>난이도</th> <td>■ ■ ■ □ □</td> </tr> </table>	일평균 접수 건수	2~3건	난이도	■ ■ ■ □ □	<table border="1"> <tr> <th>용도</th> <td> <ul style="list-style-type: none"> 체납, 대출 시 필요하므로 발급 신청을 위해 작성하는 신청서임 국세청, 세무서에서 담당하는 업무지만 행정복지센터에서도 업무 가능함 </td> </tr> </table>	용도	<ul style="list-style-type: none"> 체납, 대출 시 필요하므로 발급 신청을 위해 작성하는 신청서임 국세청, 세무서에서 담당하는 업무지만 행정복지센터에서도 업무 가능함
일평균 접수 건수	2~3건	난이도	■ ■ ■ □ □				
용도	<ul style="list-style-type: none"> 체납, 대출 시 필요하므로 발급 신청을 위해 작성하는 신청서임 국세청, 세무서에서 담당하는 업무지만 행정복지센터에서도 업무 가능함 						
<table border="1"> <tr> <th>주요 특징</th> <th>문제점</th> </tr> </table>	주요 특징	문제점	<table border="1"> <tr> <th>주요 특징</th> <td> <ul style="list-style-type: none"> “본인신청”과 “대리 신청”의 구분되어 있으나 본인 신청 시 신청서 작성 없이 발급 가능함 대리 신청 시 위임장을 추가로 제출해야 함 </td> <th>문제점</th> <td> <ul style="list-style-type: none"> 작성 시 어려움이 있음 “지방세 세목별 과세증명서”란의 내용을 민원 담당자가 일일이 민원인과 내용을 확인하며 서류를 작성하여 업무 시간이 지연됨 </td> </tr> </table>	주요 특징	<ul style="list-style-type: none"> “본인신청”과 “대리 신청”의 구분되어 있으나 본인 신청 시 신청서 작성 없이 발급 가능함 대리 신청 시 위임장을 추가로 제출해야 함 	문제점	<ul style="list-style-type: none"> 작성 시 어려움이 있음 “지방세 세목별 과세증명서”란의 내용을 민원 담당자가 일일이 민원인과 내용을 확인하며 서류를 작성하여 업무 시간이 지연됨
주요 특징	문제점						
주요 특징	<ul style="list-style-type: none"> “본인신청”과 “대리 신청”의 구분되어 있으나 본인 신청 시 신청서 작성 없이 발급 가능함 대리 신청 시 위임장을 추가로 제출해야 함 	문제점	<ul style="list-style-type: none"> 작성 시 어려움이 있음 “지방세 세목별 과세증명서”란의 내용을 민원 담당자가 일일이 민원인과 내용을 확인하며 서류를 작성하여 업무 시간이 지연됨 				
	<table border="1"> <tr> <th>서류 명</th> <td colspan="3">임대차 정보제공 요청서</td> </tr> </table>	서류 명	임대차 정보제공 요청서				
서류 명	임대차 정보제공 요청서						
<table border="1"> <tr> <th>일평균 접수 건수</th> <td>2~3건</td> <th>난이도</th> <td>■ ■ ■ □ □</td> </tr> </table>	일평균 접수 건수	2~3건	난이도	■ ■ ■ □ □	<table border="1"> <tr> <th>용도</th> <td> <ul style="list-style-type: none"> 전세사기 방지를 위한 서류 은행에서 요구하는 서류 중 하나임 </td> </tr> </table>	용도	<ul style="list-style-type: none"> 전세사기 방지를 위한 서류 은행에서 요구하는 서류 중 하나임
일평균 접수 건수	2~3건	난이도	■ ■ ■ □ □				
용도	<ul style="list-style-type: none"> 전세사기 방지를 위한 서류 은행에서 요구하는 서류 중 하나임 						
<table border="1"> <tr> <th>주요 특징</th> <th>문제점</th> </tr> </table>	주요 특징	문제점	<table border="1"> <tr> <th>주요 특징</th> <td> <ul style="list-style-type: none"> 최근 새로 생긴 서류 전세사기 방지를 위한 서류 출력물 교부 시에는 수수료 600원이 추가됨 </td> <th>문제점</th> <td> <ul style="list-style-type: none"> “요청기간”을 작성하는 것에 어려움이 있음 몇 년 치 조회가 필요한지 민원인의 결정에 따라 해당요건을 확인하는 절차가 필요함 설명 시간이 오래 걸림 </td> </tr> </table>	주요 특징	<ul style="list-style-type: none"> 최근 새로 생긴 서류 전세사기 방지를 위한 서류 출력물 교부 시에는 수수료 600원이 추가됨 	문제점	<ul style="list-style-type: none"> “요청기간”을 작성하는 것에 어려움이 있음 몇 년 치 조회가 필요한지 민원인의 결정에 따라 해당요건을 확인하는 절차가 필요함 설명 시간이 오래 걸림
주요 특징	문제점						
주요 특징	<ul style="list-style-type: none"> 최근 새로 생긴 서류 전세사기 방지를 위한 서류 출력물 교부 시에는 수수료 600원이 추가됨 	문제점	<ul style="list-style-type: none"> “요청기간”을 작성하는 것에 어려움이 있음 몇 년 치 조회가 필요한지 민원인의 결정에 따라 해당요건을 확인하는 절차가 필요함 설명 시간이 오래 걸림 				

	<table border="1"> <tr> <th>서류 명</th> <td colspan="3">제12호_위임장</td> </tr> </table>	서류 명	제12호_위임장								
서류 명	제12호_위임장										
<table border="1"> <tr> <th>일평균 접수 건수</th> <td>2~3건</td> <th>난이도</th> <td>■□□□□</td> </tr> </table>	일평균 접수 건수	2~3건	난이도	■□□□□							
일평균 접수 건수	2~3건	난이도	■□□□□								
<table border="1"> <tr> <th>용도</th> <td colspan="3">• 대리 신청 시 위임에 대한 증빙을 하는 서류</td> </tr> </table>	용도	• 대리 신청 시 위임에 대한 증빙을 하는 서류									
용도	• 대리 신청 시 위임에 대한 증빙을 하는 서류										
<table border="1"> <tr> <th>주요 특징</th> <td colspan="3"></td> </tr> </table>		주요 특징				<table border="1"> <tr> <th>문제점</th> <td colspan="3"></td> </tr> </table>		문제점			
주요 특징											
문제점											
<ul style="list-style-type: none"> 대리 신청 시 추가 제출 서류 타인이나 형제 시 해당됨 		<ul style="list-style-type: none"> 작성 시 문제 사항은 없음 									

	<table border="1"> <tr> <th>서류 명</th> <td colspan="3">통합신청서(신고서)</td> </tr> </table>	서류 명	통합신청서(신고서)								
서류 명	통합신청서(신고서)										
<table border="1"> <tr> <th>일평균 접수 건수</th> <td>3~5건</td> <th>난이도</th> <td>■ ■ ■ ■ ■ □</td> </tr> </table>	일평균 접수 건수	3~5건	난이도	■ ■ ■ ■ ■ □							
일평균 접수 건수	3~5건	난이도	■ ■ ■ ■ ■ □								
<table border="1"> <tr> <th>용도</th> <td colspan="3"> <ul style="list-style-type: none"> 출입국 사무소에서 담당하는 업무 행정복지센터에서 일부 이관되어 업무처리가 가능 </td> </tr> </table>	용도	<ul style="list-style-type: none"> 출입국 사무소에서 담당하는 업무 행정복지센터에서 일부 이관되어 업무처리가 가능 									
용도	<ul style="list-style-type: none"> 출입국 사무소에서 담당하는 업무 행정복지센터에서 일부 이관되어 업무처리가 가능 										
<table border="1"> <tr> <th>주요 특징</th> <td colspan="3"></td> </tr> </table>		주요 특징				<table border="1"> <tr> <th>문제점</th> <td colspan="3"></td> </tr> </table>		문제점			
주요 특징											
문제점											
<ul style="list-style-type: none"> 외국인 해당됨 언어는 영어/중국어로 제작됨 신고를 하는 인당 개인이 작성해야함 (대표인이 작성 불가) 		<ul style="list-style-type: none"> 작성 란이 촘촘하여 외국인에게 설명하기 어려움 어려운 행정용어에 대한 안내로 업무 시간이 지연됨 서명 란이 작아서 안보임 이용 빈도가 높은 베트남어로 제작된 서류도 필요함 									

	<table border="1"> <tr> <th>서류 명</th> <td colspan="3">사실증명 발급·열람 신청서</td> </tr> </table>	서류 명	사실증명 발급·열람 신청서								
서류 명	사실증명 발급·열람 신청서										
<table border="1"> <tr> <th>일평균 접수 건수</th> <td>1~5건</td> <th>난이도</th> <td>■ ■ ■ ■ ■ □</td> </tr> </table>	일평균 접수 건수	1~5건	난이도	■ ■ ■ ■ ■ □							
일평균 접수 건수	1~5건	난이도	■ ■ ■ ■ ■ □								
<table border="1"> <tr> <th>용도</th> <td colspan="3">• 타인이나 자녀의 서류 발급 시 작성</td> </tr> </table>	용도	• 타인이나 자녀의 서류 발급 시 작성									
용도	• 타인이나 자녀의 서류 발급 시 작성										
<table border="1"> <tr> <th>주요 특징</th> <td colspan="3"></td> </tr> </table>		주요 특징				<table border="1"> <tr> <th>문제점</th> <td colspan="3"></td> </tr> </table>		문제점			
주요 특징											
문제점											
<ul style="list-style-type: none"> 외국인 해당됨 본인 조회 시에는 서류 신청 필요 없음 		<ul style="list-style-type: none"> “출입국 조회기간”을 작성하는 것에 어려움이 있음 요청기관에서 요청한 설명하거나 지시한 사항을 이해하지 못함 행정용어를 설명하는데 외국인이어서 설명이 어려움 									

	서류 명	부양의무자 소득·재산 신고서		
	일평균 접수 건수	2~3건	난이도	■■■■□
용도 <ul style="list-style-type: none"> • 사회보장 급여 제공을 위하여 증빙 자료로 제출 • 적합자인지 확인하기 위한 증빙 서류임 	주요 특징	문제점		
	<ul style="list-style-type: none"> • 부양자 의무자가 작성해야 함 • 소득사항을 조회하여 작성해야 함 	<ul style="list-style-type: none"> • 작성 전 준비해야 하는 서류가 많음 • 작성 시에도 어려움을 느껴 불만을 표현하는 민원인이 많음 		

	서류 명	금융정보 등(금융·신용·보험정보) 제공 동의서		
	일평균 접수 건수	2~3건	난이도	■■□□□
용도 <ul style="list-style-type: none"> • 사회보장 급여 제공을 위하여 증빙자료로 필수로 제출 • 적합자인지 확인하기 위한 증빙 서류임 	주요 특징	문제점		
	<ul style="list-style-type: none"> • 부양 의무자가 작성해야 함 • 소득사항을 조회하여 작성해야 함 	<ul style="list-style-type: none"> • 서류 작성 시 어려운 점 거의 없음 		

	서류 명	근로활동 및 소득신고서		
	일평균 접수 건수	2~3건	난이도	■■■■□□
용도 <ul style="list-style-type: none"> • 사회보장 급여 제공을 위하여 증빙자료로 제출 • 적합자인지 확인하기 위한 증빙 서류로 사용 	주요 특징	문제점		
	<ul style="list-style-type: none"> • 부양 의무자가 작성 • 근로활동 및 소득사항을 조회해야 함 • 금액이 동일하게 작성해야 문제가 없으므로 안내가 필수 	<ul style="list-style-type: none"> • 동시 제출 서류 중에 유사한 항목이 있으며 중복 작성해야 하는 번거로움이 있음 		

2) 민원 업무 난이도

- 민원 업무의 대부분은 신청과 발급으로 진행되며 민원 처리를 위해서는 민원 문서가 구비 되어야 하고 창구(온/오프라인)를 통해 처리 가능함
- 행정복지센터에서 주로 진행되는 민원 업무는 주로 문서를 통해 진행되는데 민원인이 겪는 어려움에 대해 평가하기 위해 전문가 자문회의, 담당자 인터뷰와 현장 관찰조사를 통해 민원 업무별 난이도 기준을 <표 3-2>과 같이 설정하였음
- 주민등록, 인감, 각종 증명서 발급, 복지상담 등 26개의 민원 문서가 주로 사용되는데 이를 난이도와 빈도수로 구분하여 <표 3-3>로 정리하였고 가장 빈도수가 높고 난이도가 높은 업무는 전입세대확인서 열람이고 빈도수가 높고 쉬운 업무로는 주민등록 등·초본발급이었음

표 3-2 | 행정복지센터의 민원업무 난이도별 기준

업무 난이도	기준
■□□□□	민원인 스스로도 해결할 수 있음
■ ■ □ □ □	안내를 보고 민원인이 이해하여 처리 가능
■ ■ ■ □ □	안내를 보거나 직원 문의를 하여 처리 가능
■ ■ ■ ■ □	반드시 직원 문의를 해야 처리 가능
■ ■ ■ ■ ■	직원 문의를 해도 이해가 안돼서 처리가 어려움

표 3-3 | 행정복지센터의 민원업무

업무 종류	내용	업무 난이도	빈도수(일평균)
주민등록	주민등록 등·초본 발급	■□□□□	7~15건
	주민등록 등·초본 발급 위임	■ ■ □ □ □	7~15건
	전입신고(모두)	■ ■ ■ □ □	3~6건
	전입신고(일부)	■ ■ ■ ■ □	3~6건
	전입세대확인서 열람	■ ■ ■ ■ □	7~10건
	정정·말소·거주불명 등록신고	■ ■ ■ ■ □	1~5건
	가족관계등록 증명서 발급	■ ■ ■ □ □	2~3건
	주민등록증 재발급	■ □ □ □ □	2~3건
	출생신고	■ ■ ■ ■ □	1~3건
	사망신고	■ ■ ■ □ □	1~3건
인감	인감증명서 발급	■ ■ ■ ■ □	2~3건
	인감변경신고	■ □ □ □ □	1~5건

업무 종류	내용	업무 난이도	빈도수(일평균)
	인감증명서 발급 위임	■■■■■	2~3건
	본인서명사실확인서 발급	■■■■□	1~5건
각종증명발급	지방세 체증명 발급	■■■□□	2~3건
	건축물관리대장 발급	■■■■□	1~3건
	지적관련(토지대장, 토지이용계획확인원) 발급	■■■■□	1~3건
	임대차 정보제공 요청	■■■■■	2~3건
	세목별(재산세, 자동차세)과세증명서 발급	■■■■□	4~5건
	어디서나 민원발급(출입국에관한사실증명서)	■■■■■	1~5건
	사실증명 발급	■■■■■	1~5건
	어디서나 민원발급(대학교 증명서)	■□□□□	1~3건
	어디서나 민원발급(병적증명서)	■□□□□	2~3건
복지상담	기초생활수급 신청	■■■■□	3~5건
	출생서비스 복지서비스 신청	■■■■□	1~2건
	장애인 복지상담 신청	■■■■□	3~5건

3 · 민원업무 절차의 문제

1) 민원 수수료의 차이

- 「민원 처리법」 제28조에 따라 민원인은 무인민원발급창구를 통해서도 문서를 발급받을 수 있으며, 경우에 따라 수수료가 감면되는데 이 내용을 <표 3-4>에 정리함
 - 총 73종의 문서가 종류에 따라 창구와 무인민원발급창구 수수료 차이가 있음
 - 일부 문서는 창구에서 발급이 불가한데 이러한 내용을 민원인이 사전에 인지할 수 있는 정보체계가 없어 번호표를 뽑고 창구까지 가서 민원 담당자의 안내를 통해 정보를 제공받는 것이 빈번하게 관찰되며 민원인의 불편함을 야기하고 있음
 - 현재 민원실 내부에서 수수료에 대한 정보를 간편하게 제공받을 수 있는 게시판이나 홍보 채널이 부재한 상황임

표 3-4 | 민원 문서 발급 수수료

구분	증명서 종류	수수료	
		창구	무인민원발급창구
주민등록	주민등록 등본	400	200
	주민등록 초본	400	200
토지·지적·건축	개별공시지가확인서	800	800
	토지이용계획확인서	1,000	1,000
	토지(임야)대장등본	500	500 (20장이상 추가장당100)
	건축물대장	500	500
차량	건설기계등록원부(갑,을)	500	500 (관내), 1,500 (관외)
	자동차등록원부(갑,을)	300	300
보건복지	수급자증명서	0	무료
	장애인증명서	0	무료
	한부모가족증명서	0	무료
농촌	농지원부	500 (농지대장 등본교부)	1,000 (관외불가)
	농업경영체등록확인서, 농업경영체 증명서	0	무료
병적	병적증명서	0	무료
지방세	지방세세목별과세증명서	800	500 (관외불가)
	지방세납세증명서	0	무료
부동산(법원)	등기부등본	불가	1,000
제적, 가족관계(법원)	제적등(초)본	1,000	500 (등본), 300 (초본)
	가족관계증명서(일반, 폐쇄)	1,000	500
	기본증명서(일반, 폐쇄)	1,000	500
	혼인관계증명서(일반, 폐쇄)	1,000	500
	입양관계증명서(일반, 폐쇄)	1,000	500
수산	어선원부	800	800
교육	성적증명서	0	무료
	제적증명서	0	무료
	졸업증명서(국문, 영문)	0	무료
	졸업예정증명서	0	무료
	학교생활기록부(초, 중, 고)	0	무료
	정원외관리증명서	불가	무료
	교육비납입증명서	0	무료
	검정고시 성적증명서(국문, 영문)	0	무료

구분	증명서 종류	수수료	
		창구	무인민원발급창구
	검정고시 합격증명서(국문,영문)	0	무료
	검정고시 과목합격증명서	0	무료
	교육급여수급자증명서	0	무료
국세	사업자등록증명	0	무료
	휴업사실증명	0	무료
	폐업사실증명	0	무료
	납세증명	0	무료
	납세사실증명	0	무료
	소득금액증명	0	무료
	부가가치세 과세표준증명	0	무료
	부가가치세면세사업자수입금액증명	0	무료
	연금보험료등소득세액공제확인서	0	무료
	소득확인증명서 (서민형개인종합자산관리계좌가입용)	0	무료
	사업자단위과세적용종된사업자증명	0	무료
	모범납세자증명	0	무료
	근로(자녀)장려금수급사실증명	0	무료
	건강보험	지역가입자건강장기요양보험료납부확인서	불가
지역가입자건강장기요양보험료납부확인서 (연말정산용)		불가	무료
직장가입자건강장기요양보험료납부확인서		불가	무료
지역가입자국민연금보험료납부확인서		불가	무료
직장가입자국민연금보험료납부확인서		불가	무료
건강보험자격확인서		불가	무료
건강보험자격득실확인서		불가	무료
고용·산재보험	고용보험 자격이력내역서(근로자용)	불가	무료
	고용보험 일용근로내역서(근로자용)	불가	무료
	고용보험 개별사업장 자격내역확인서(근로자용)	불가	무료
	산재보험 자격이력내역서(근로자용)	불가	무료
	산재보험 일용근로내역서(근로자용)	불가	무료
	보험급여지급확인원(근로자용)	불가	무료
	고용·산재보험가입증명원(법인/개인)	불가	무료
	고용·산재보험신고여부 및 완납증명원(법인/개인)	불가	무료
	산재요양승인반려여부 확인서(법인/개인)	불가	무료
여권	여권발급기록증명서(국/영)	불가	무료

구분	증명서 종류	수수료	
		창구	무인민원발급창구
	여권발급신청서류 증명서	불가	무료
	여권실효확인서(국/영)	불가	무료
	여권정보증명서	불가	무료
	국민연금 가입자 가입증명	불가	무료
	국민연금 수급증명(지급내역)	불가	무료
	연금소득원천징수영수증	불가	무료
	연금산정용 가입내역 확인서	불가	무료
	국민연금보험료 소득공제용 납부확인서	불가	무료
	국민연금보험료 납부확인서	불가	무료

4 • 민원업무 환경의 문제

1) 민원 서식대

□ 민원 서식대 현황

- 민원 서식대는 각 청사마다 크기, 형태, 색상, 배치된 민원 문서의 개수 등이 상이함. 또한, 민원 문서 배치 순서와 안내 라벨의 규격도 달라 일원화가 필요하며, 서류 작성을 안내하는 견본 배치와 배치 방법도 체계적이지 않았음
- 이러한 문제점은 민원인들의 편의를 저해하고 민원 처리 효율을 떨어뜨림. 따라서 수원시는 민원 서식대를 일원화해야 함
- 민원 문서 배치 순서와 안내 라벨의 규격을 통일해야 하고 서류 작성을 안내하는 견본을 체계적으로 배치할 필요가 있음

□ 실제 사용하지 않는 돋보기, 광고물, 전단지 등으로 서식을 바로 찾기가 어려움

- 돋보기 이용자가 실제 많지 않은데 구비되어 있어 자리를 많이 차지하고 이로 인해 민원문서가 가려져서 잘 안 보이는 문제가 있음
 - 사용하지 않는 물건들은 서식대에서 제거하고 민원 문서를 작성하는 데 집중할 수 있는 환경을 만들어주어야 함

□ 서식대에서 제공하는 민원 문서의 순서와 배치가 수원시 내에서도 불일치하는 것이 확인됨

- 개수도 순서도 상이하고 같은 시 내에서도 일치가 되지 않아서 이를 자주 사용하는 문서

순으로 일관되게 정리할 필요성이 있음

- 민원 서식대의 현황을 진단하기 위해 수원시 행정복지센터의 주요 특징을 대표하는 청사와 우수한 평가를 받은 타 지자체 청사를 사례지로 선정하였음. 타 지자체 청사 선정 개요는 <표 3-5>와 같음

○ 답사기간 : 2023.04.25.~2023.06.22.

표 3-5 | 사례지 개요

구분	현장 답사지	주요 내용	
타 지자체	세종특별자치시 어진동 주민센터	주소	세종특별자치시 다솜1로 31
		답사일	2023.06.21.(수)
		선정배경	<ul style="list-style-type: none"> • 국내 최초로 행복도시에 적용된 복합커뮤니티센터로 준공 • 픽토그램을 사용하여 간단명료한 안내체계가 구축 • 민원 문서 견본이 상판에 게시된 민원 서식대가 이용에 편리한 서식대 형태를 참고하기 위함
	서산시청 종합민원실	주소	충청남도 서산시 관아문길 1
		답사일	2023.04.25.(화)
		선정배경	<ul style="list-style-type: none"> • 2019년 12월에 리모델링되면서 공간 개선을 적용함 • 유니버설 디자인을 적용하여 이용 편의를 증진함 • 밝은 색상과 분리형 안내사인을 설치하여 업무 동선을 정리하는 등 안내사인 위치의 중요성을 확인하기 위함
	홍성읍 행정복지센터	주소	충청남도 홍성군 홍동면 홍장남로 712
		답사일	2023.04.26.(수)
		선정배경	<ul style="list-style-type: none"> • 안내요원이 배치되어 사전에 업무 안내를 도움 • 신청서로 이전하면서 흩어져있는 행정 청사를 통합하고 혼잡 문제를 개선하여 적재적소의 안내사인 배치하여 적절하게 정보를 제공하는 방안을 참고하기 위함

□ 민원 서식대 문제

- 민원 서식대 위에는 여러 가지 장애물(홍보물, 시력약자를 위한 돋보기, 필기구)이 있음
- 업무 안내를 위한 주의 문구, 문서 작성 견본, 서류 지침이 민원 서식대에 부착되어 있음. 견본의 경우, 모든 문서가 제공되지 않는 것이 아닌 일부 문서만 제공되었고 오래되어 흐려졌거나 글자가 작아 가독성이 약함
- 민원 서식대 위에 놓인 장애물들이 시야를 가려 어수선하고, 중요한 정보가 한눈에 보이지 않아 민원인이 혼란을 겪기 때문에 업무 방해 요인으로 사료됨

표 3-6 | 민원 서식대 현황

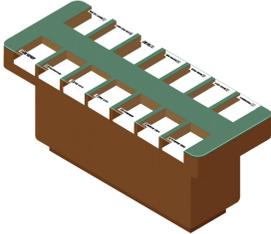
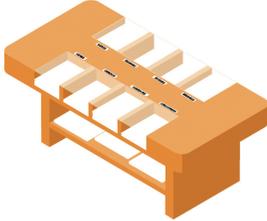
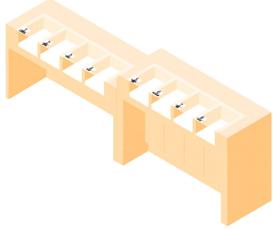
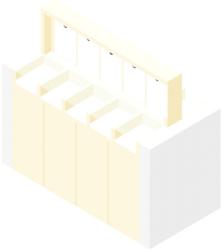
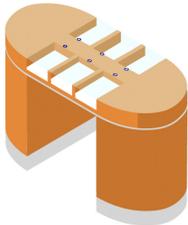
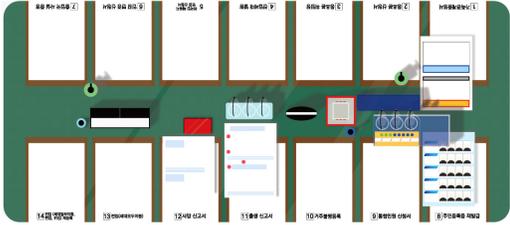
구분	청사명		
수원시	정자2동 행정복지센터	광고1동 행정복지센터	지동 행정복지센터
			
타 지자체	세종특별자치시 어진동 주민센터	서산시청 종합민원실	홍성읍 행정복지센터
			

표 3-7 | 민원 서식대 장애물 현황

구분	청사명	현장 모습	Top View
수원시	정자2동 행정복지센터		
	광고1동 행정복지센터		

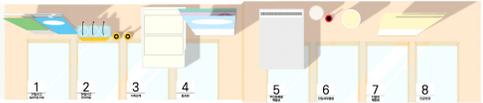
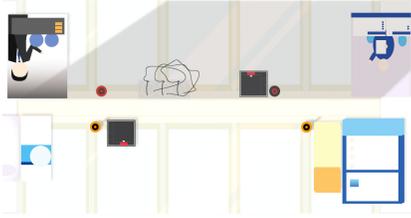
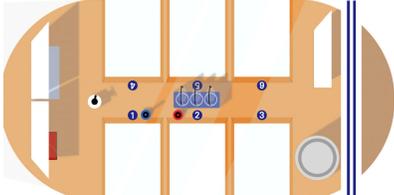
구분	청사명	현장 모습	Top View
	지동 행정복지센터		
	세종특별자치시 어진동 주민센터		
타지자체	서산시청 종합민원실		
	홍성읍 행정복지센터		

그림 3-1 | 정자2동 행정복지센터 민원 서식대

정자2동 행정복지센터

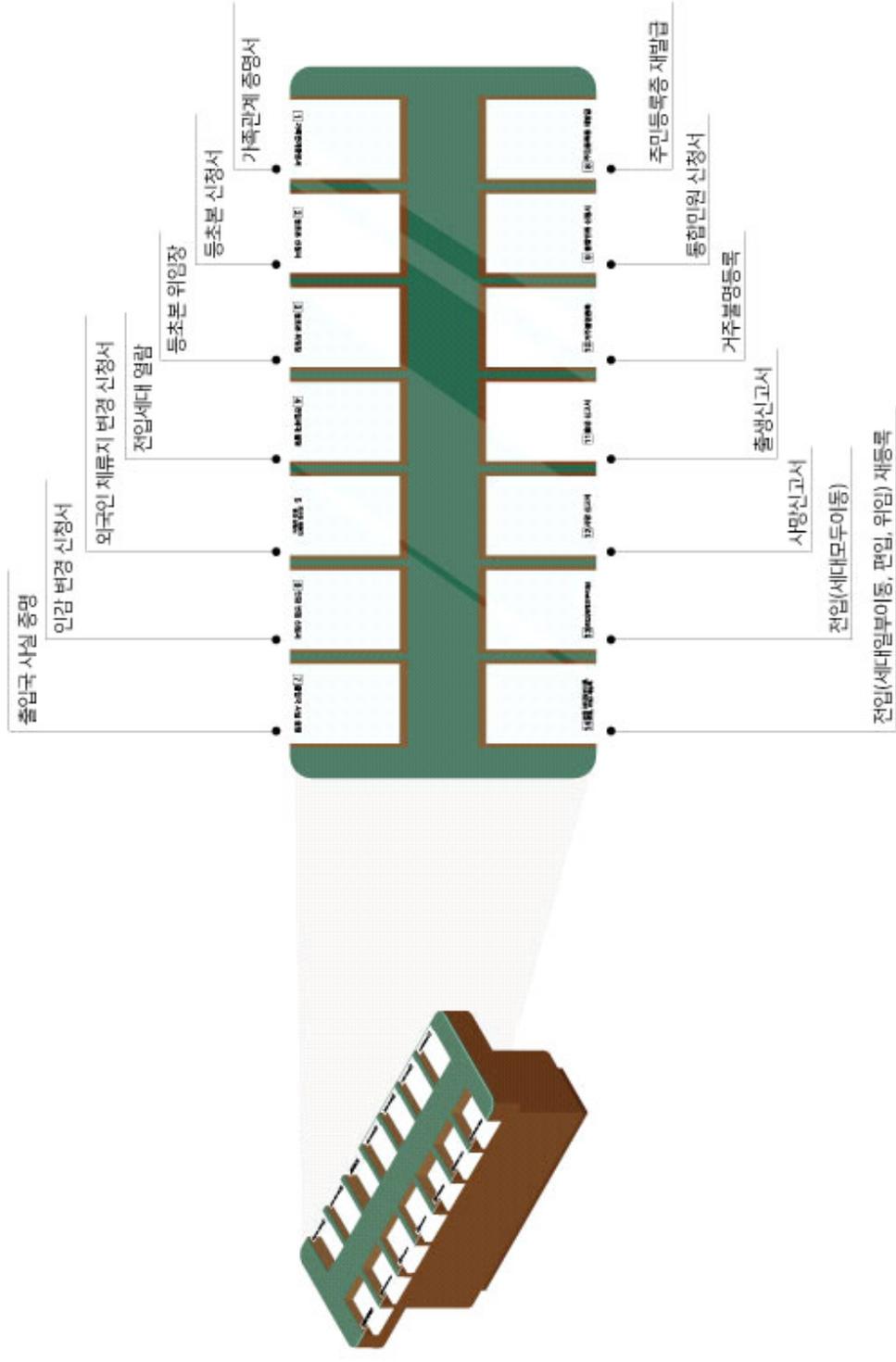


그림 3-2 | 광교1동 행정복지센터 민원 서식대

광교1동 행정복지센터

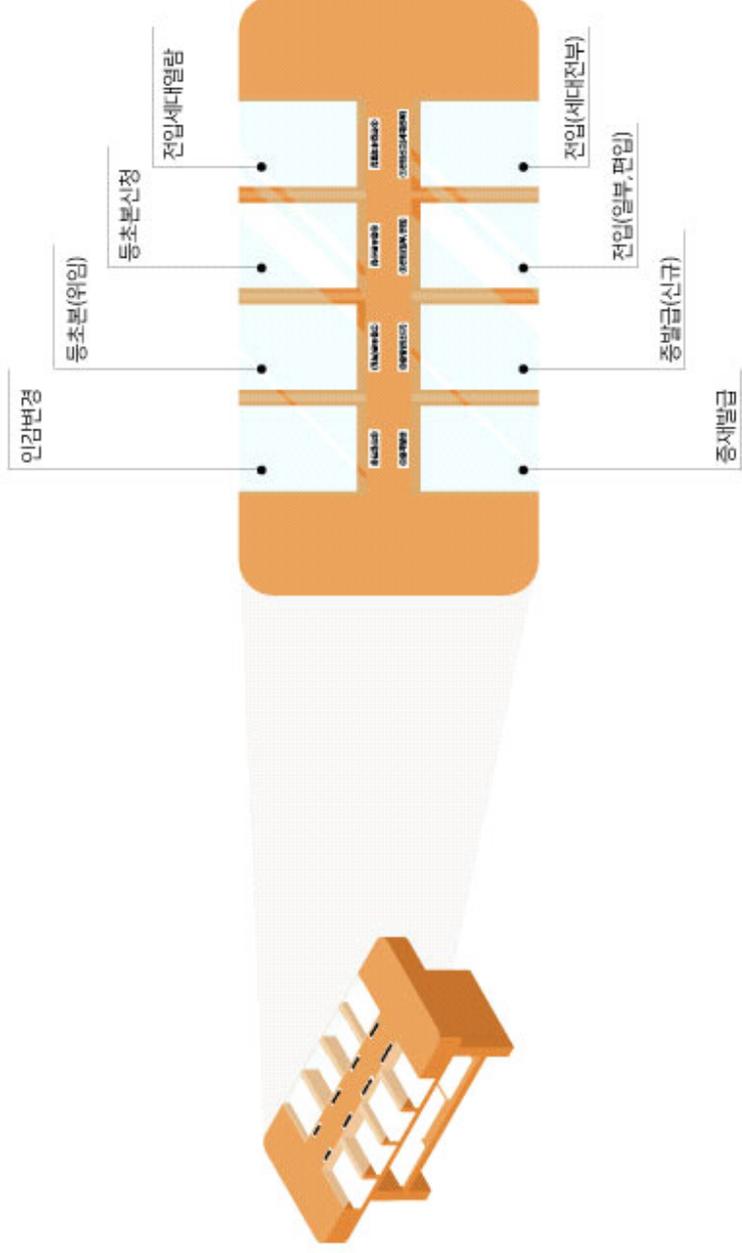


그림 3-3 | 지동 행정복지센터 민원 서식대

지동 행정복지센터

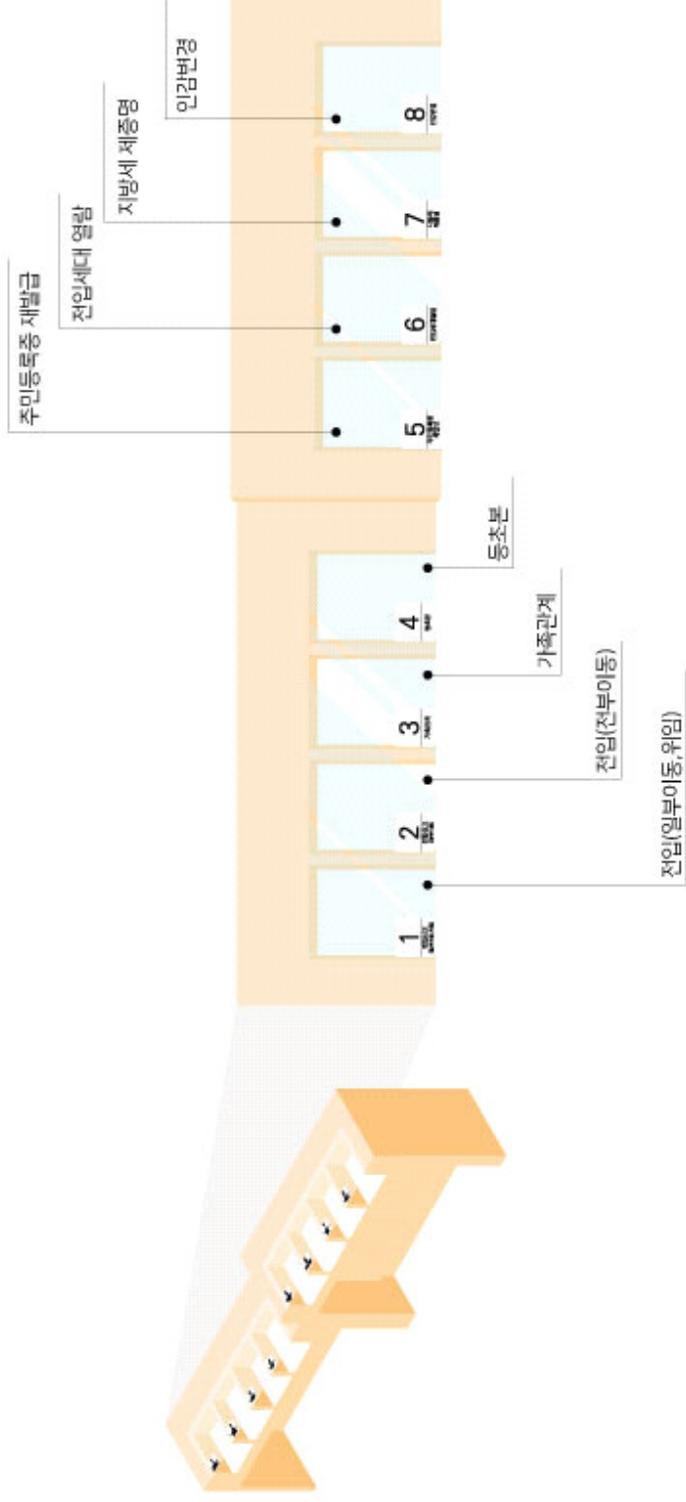


그림 3-4 | 세종특별자치시 어진동 행정복지센터 민원 서식대

세종특별자치시 어진동 주민센터

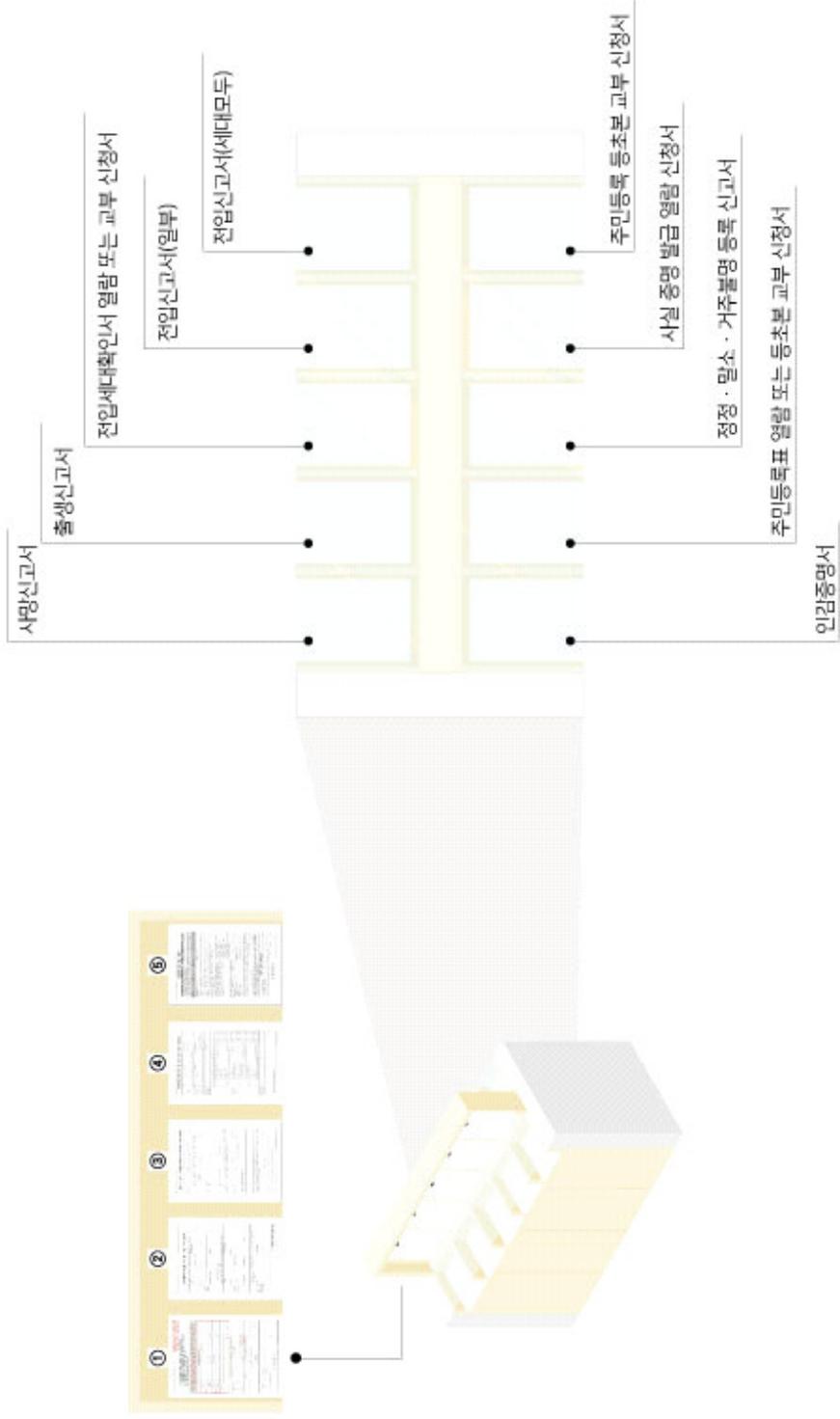


그림 3-5 | 서산시청 종합민원실 민원 서식대

서산시청 종합민원실

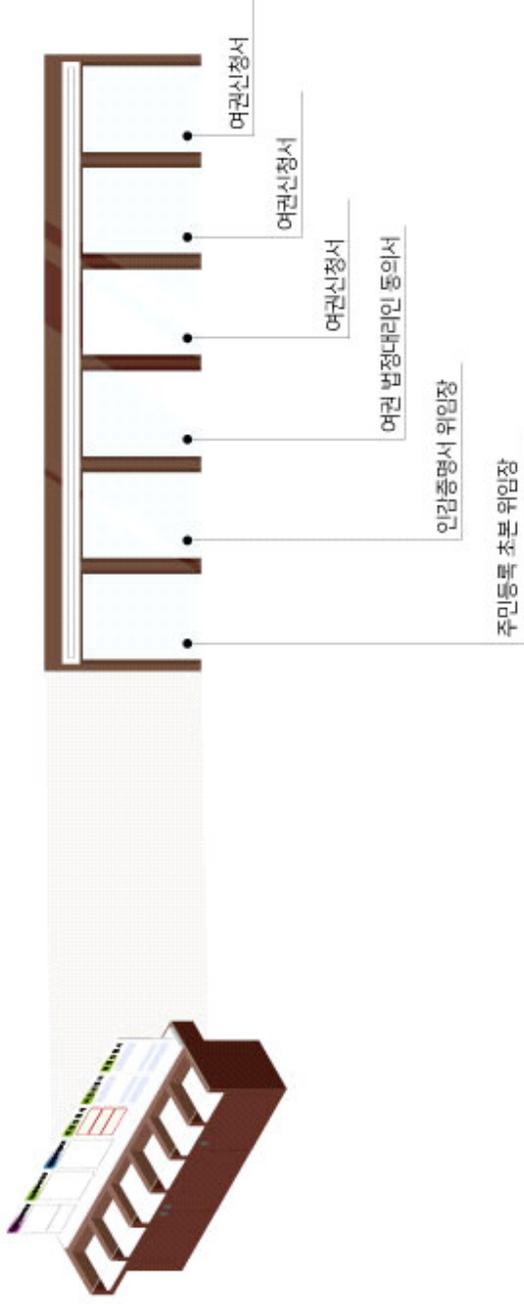
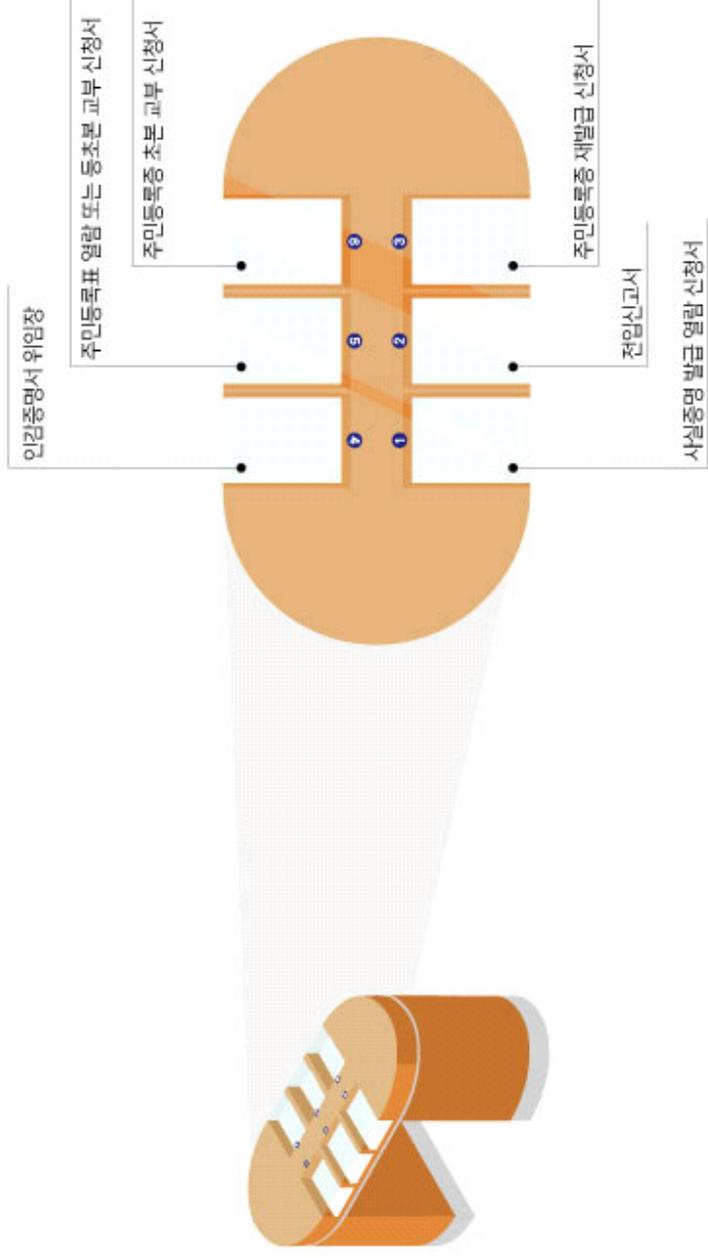


그림 3-6 | 홍성읍 행정복지센터 민원 서식대

홍성읍 행정복지센터



제3절 반복요청민원 개선 방안

1 • 민원업무 절차의 개선

1) 창구업무 절차

□ 창구

- 창구의 업무 절차를 검토한 결과, 기존의 창구업무 절차는 총 6단계로 이루어져 있음. 업무 과정에서 서식 작성이 한 번에 성공하지 못하거나 잘못된 서식 작성으로 반복요청민원이 발생하는 구간이 있음
- 사례지 조사에서 지동의 경우 안내요원이 민원인 안내와 문서 작성을 설명하여 이러한 민원구간이 적고 창구업무의 효율을 높이는 것을 확인함
 - 개선안은 기존의 6단계 창구 업무 절차를 안내요원을 배치함으로써 4단계로 줄일 수 있음

표 3-8 | 창구 업무 절차 비교

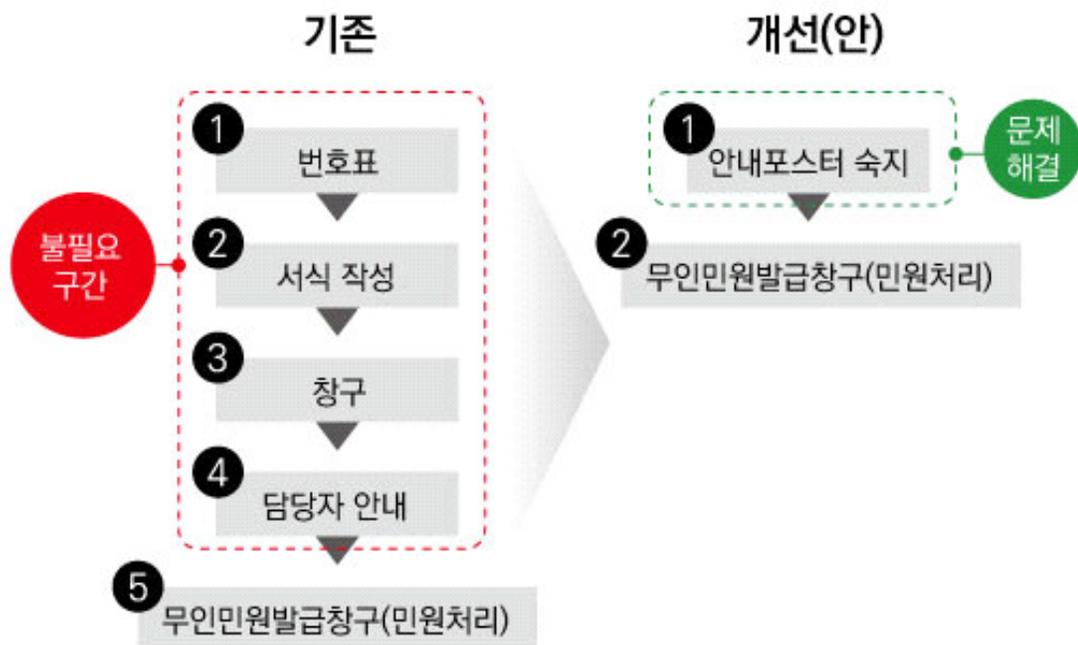


2) 무인민원발급창구 절차

□ 무인민원발급창구

- 무인민원발급창구는 민원인이 직접 민원을 발급받을 수 있는 창구로 민원인들이 업무의 절차와 비용을 인지하지 못한 상태에서 서식창구에서 민원을 보는 절차를 거쳤음. 이로 인해 불필요한 동선과 민원이 발생하였음
- 본 연구에서는 현장관찰조사를 통해 무인민원발급창구의 업무 절차를 검토하고 개선안을 제시하였음. 개선안은 안내 포스터를 배치함으로써 <표 3-9>와 같이 민원인에게 정보를 미리 제공하고 전체적인 업무 절차를 단순화하여 효율을 높이는 것임
- 개선안을 적용한 결과, 기존의 5단계 절차에서 2단계로 절차가 간소화가 가능해짐
 - 총 5단계의 절차를 거쳐서 업무를 보는 민원인들에게서 불필요한 동선과 민원이 발생하는 것을 발견하였고 불필요한 4개 구간을 해소하는 것으로 절차를 간소화할 것을 제안함
 - 개선(안)은 총 2단계로, 안내 포스터를 배치함으로써 민원인에게 정보를 미리 제공하고 전체적인 업무 절차를 단순화하여 효율을 높일 수 있음

표 3-9 | 무인민원발급창구 업무 절차 비교



2 • 민원문서 작성 환경의 개선

1) 민원문서 견본제시 및 민원 서식대 개선(안)

- 민원문서 작성 견본을 민원 서식대에 게시하여 민원인이 스스로 업무를 처리할 수 있게 하여 업무 효율 향상
 - 민원인이 가장 많이 찾는 민원 업무 상위 10위를 선정함
 - 민원 업무 상위 10위 : 주민등록표 열람 또는 등초본 교부 신청서(위임용), 주민등록증 재발급신청서, 인감변경신청서, 전입신고서(모두), 전입신고서(일부), 전입세대확인서 열람 또는 교부 신청서, 정정 말소 거주불명 등록신고서, 가족관계 등록사항별 증명서 교부 등 신청서, 출생신고서, 사망신고서
 - 업무의 효율을 높이는 민원 서식대의 형태와 민원 문서의 게시 순서를 정리하여 <그림 3-7>로 개선(안)을 제안하고자 함
 - 담당자가 반복적으로 안내하는 내용을 강조하여 견본에 표기함
 - 잘 보이지 않는 작은 크기의 글씨가 문제가 되어 이를 확대하거나 하이라이트 표기를 하여 민원인이 인지할 수 있도록 함
 - 이에 대한 결과물은 <그림 3-8>부터 <그림 3-17>까지를 개선(안)으로 제안함

2) 무인민원발급창구 이용 장려

- 창구와 무인민원발급창구에 방문하는 민원인을 분리하여 업무 효율 향상
 - 민원문서 발급 시 창구와 무인민원발급창구의 수수료가 차이가 있는 것을 모르는 민원인이 많음
 - 무인민원발급창구에서 최대 70% 할인되는 혜택은 온라인에 공개되어 있으나 민원실 내에 관련 홍보나 이를 공유하는 채널이 없어서 민원 담당자가 직접 안내해줘야 민원인이 혜택을 받을 수 있는 구조이므로 이를 활용함
 - 가독성이 좋고 이목을 끄는 디자인으로 민원인이 내용을 쉽게 이해하고 원하는 업무 처리 방식을 선택할 수 있게 하여 효율을 높임
 - 이에 대한 결과물은 <그림 3-18>부터 <그림 3-23>까지를 개선(안)으로 제안함

그림 3-7 | 수원시 행정복지센터 민원 서식대 개선(안)

수원시 행정복지센터 민원대 개선(안)

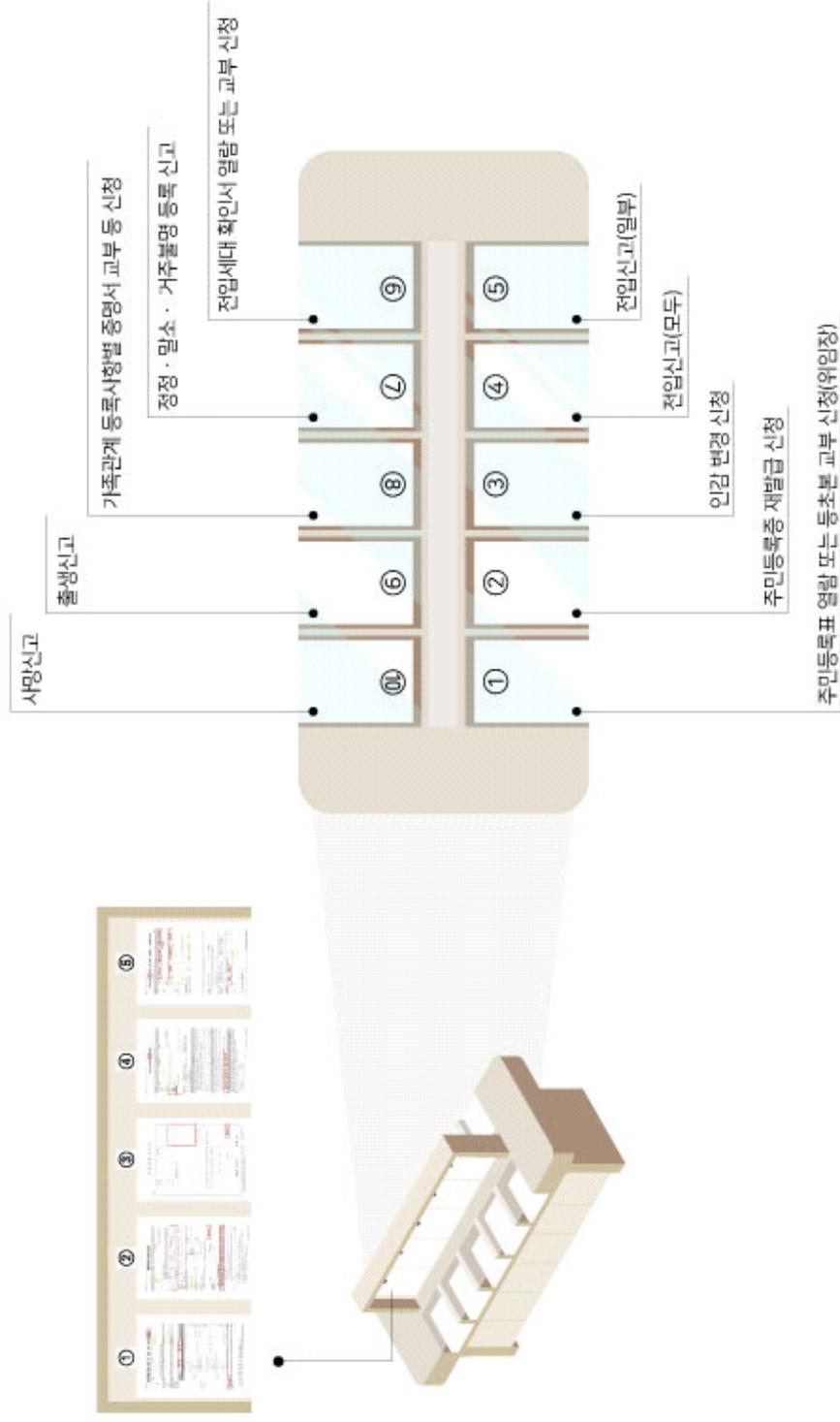


그림 3-8 | 주민등록표 열람 또는 등·초본 교부 신청서 (견본)

■ 주민등록법 시행규칙[별지 제9호서식] <개정 2020. 11. 30.>

주민등록표 열람 또는 등·초본 교부 신청서 (위임용)

※ 뒤쪽의 유의 사항을 읽고 작성하기 바라며, []에는 해당하는 곳에 √ 표를 합니다. (앞쪽)

위임한 사람	성명 <small>(서명 또는 인)</small>	연락처	주민등록번호	
	주소		대상자와의 관계	
[] 수수료 면제 대상에 해당하여 수수료 면제를 신청함 ※ 수수료 면제 대상에 대해서는 뒤쪽 유의사항 3번을 참고하시기 바랍니다.				
위임 받은 사람 (신청인)	성명 <small>(서명 또는 인)</small>	연락처	주민등록번호	
	주소 <small>(시·도) (시·군·구)</small>	* 시·도, 시·군·구까지만 작성 (상세 주소는 작성하지 않아도 됩니다.)		
* 아래는 열람 또는 등·초본 교부 대상자가 위임한 사람이 아닌 경우에만 작성합니다.				
열람 또는 등·초본 교부 대상자	성명	주민등록번호		
위임 내용 (신청내용)	열람	[] 등본 사항 [] 초본 사항		
	<small>※ 개인 정보 보호를 위하여 주민등록표 열람 또는 등·초본 교부 대상자의 성명, 생년월일, 주소 등 기본적인 사항만 제공됩니다. [] 등본 사항 전부 포함 [] 초본 사항 전부 포함</small>			
	등본 교부 [] 통	1. 과거의 주소 변동 사항 [] 전체 포함 [] 직접 입력: 최근 <input type="text"/> 년 포함		
		2. 세대 구성 사유 [] 포함		
		3. 세대 구성 일자 [] 포함		
		4. 발생일 / 신고일 [] 포함		
		5. 변동사유 [] 포함(□세대, □세대원)		
		6. 교부 대상자 외 세대주·세대원·외국인등의 이름 [] 포함		
		7. 주민등록번호 뒷자리 [] 포함(□본인, □세대원)		
		8. 세대원의 세대주와의 관계 [] 포함		
초본 교부 [] 통	1. 개인 인적 사항 변경 내용 [] 포함			
	2. 과거의 주소 변동 사항 [] 전체 포함 [] 직접 입력: 최근 <input type="text"/> 년 포함			
	3. 과거의 주소 변동 사항 중 세대주의 성명과 세대주와의 관계 [] 포함			
	4. 주민등록번호 뒷자리 [] 포함			
	5. 세대주의 성명과 세대주와의 관계 [] 포함			
	6. 발생일 / 신고일 [] 포함			
	7. 변동사유 [] 포함			
	8. 병역 사항 [] 포함(□기본(입영/전역일자), □전체)			
	9. 국내거소신고번호 / 외국인등록번호 [] 포함			

용도 및 목적

「주민등록법 시행령」 제47조 및 제48조에 따라 주민등록표의 열람 또는 등·초본 교부를 신청합니다.

년 월 일

시장·군수·구청장 또는 읍·면·동장 및 출장소장 귀하

210mm×297mm[백상지(80g/m²) 또는 중질지(80g/m²)]

그림 3-9 | 주민등록증 재발급 신청서 (견본)

■ 주민등록법 시행령 [별지 제32호서식] <개정 2023. 4. 5.>

주민등록증 재발급신청서

* 뒤쪽의 유의사항을 읽고 작성하기 바라며, []에는 해당하는 곳에 √표를 합니다. (앞쪽)

접수 번호	접수일	처리 기간: 즉시
신청인	성명(한글) 주소 (시·도) (시·군·구) 연락처	주민등록번호 * 시·도 및 시·군·구까지만 작성 (상세 주소는 작성하지 않아도 됩니다)
재발급 사유	<input type="checkbox"/> 분실 <input type="checkbox"/> 훼손 <input type="checkbox"/> 성명 변경 <input type="checkbox"/> 주민등록번호 변경 <input type="checkbox"/> 주소 변경 간 부족 <input type="checkbox"/> 용모(사진)변경 <input type="checkbox"/> 지문 재등록 <input type="checkbox"/> 미수령으로 회수·파기 <input type="checkbox"/> 주민등록 말소자의 귀국 <input type="checkbox"/> 재외국민 주민등록 <input type="checkbox"/> 그 밖의 사유	
주민등록증 발급사실 문자통보 서비스	본인의 주민등록증 (재)발급이 신청되거나, 발급된 주민등록증이 읍·면사무소나 동 주민센터에 배송 또는 민원인에게 교부되었을 때 그 사실을 휴대전화 문자로 통보받는 서비스는 별도로 신청해야 합니다.	

주민등록증 발급신청 확인서	<input type="checkbox"/> 신청 <input type="checkbox"/> 미신청
주민등록증 수령 방법	<input type="checkbox"/> 방문 수령을 희망하는 읍·면사무소나 동 주민센터 또는 출장소의 명칭을 적습니다. <input type="checkbox"/> 등기우편
주민등록증 수령 문자 안내 서비스	<input type="checkbox"/> 신청 <input type="checkbox"/> 미신청
접자 스티커	<input type="checkbox"/> 신청 <input type="checkbox"/> 미신청
등기우편 수령 주소	<input type="checkbox"/> 주민등록 주소와 같음
* 주민등록 주소가 아닌 경우: (우)	

「주민등록법」 제27조 및 제27조의2에 따라 주민등록증의 재발급을 신청합니다.

관계 공무원 방문 재발급 신청인	성명(한글) 주소 (시·도) (시·군·구)	신청인 (서명 또는 인)	주민등록번호	<div style="border: 2px solid red; padding: 2px; display: inline-block;">서명 또는 인</div>
	연락처			

읍·면·동장 및 출장소장 귀하

1. 6개월 이내에 촬영한 신청인의 모자 등을 쓰지 않은 상반신 사진(3.5cm×4.5cm) 1장

첨부 서류	가. 주민등록증을 분실한 경우 * 주민등록증을 재발급 받은 후에 분실했던 주민등록증을 찾았을 때에는 지체 없이 읍·면사무소 또는 동 주민센터에 분실했던 주민등록증을 반납하여야 합니다. 나. 국외로 이주한 사람이 영주(永住)하기 위해 귀국한 경우로서 국외로 이주하기 전에 주민등록증을 반납한 경우 다. 재외국민이 국내에 30일 이상 거주할 목적으로 귀국한 경우로서 국외로 이주하기 전에 주민등록증을 반납한 경우 라. 주민등록증을 발급하였으나 3년이 지나도 찾아가지 않아 해당 행정기관이 파기한 경우 마. 습득한 주민등록증의 수령을 안내하였으나 1년이 지나도 찾아가지 않아 해당 행정기관이 파기한 경우 3. 관계 공무원에게 중증장애인을 방문하여 재발급해 줄 것을 신청하는 경우에는 다음 각 목의 자료 가. 발급 대상자가 중증장애인을 증명할 수 있는 자료 나. 중증장애인이 아닌 사람이 신청하는 경우에는 신청자격을 증명하는 자료	수수료 5,000원
-------	--	---------------

210mm×297mm(백상지 80g/㎡)

그림 3-10 | 인감변경신고서 (견본)

인 감 변 경 신 고 서

NO.

신	성 명 (한자)	주민등록 번호	
	주 소		
고	개 인 사 유	인 감	
	비	<input checked="" type="checkbox"/> 인감보호 요청	
자	고		
		수수료 600원	
인감증명법 제13조 및 인감증명법시행령 제16조 규정에 의하여 위와 같이 인감을 변경 신고합니다.			
20 년 월 일			
신고자			서명 또는 인
수원시 장안구		동장 귀하	

* 귀하의 인감보호를 원하시는 경우 『본인의 인감증명 발급불가 『특정인에게만 위임 가능』 등의 인감보호요청을 하실 수 있습니다.

그림 3-11 | 전입신고서 세대모두이동 (견본)

■ 주민등록법 시행령 [별지 제15호서식] <개정 2017. 11. 28.>

전입신고서(세대 모두 이동)

※ 이 신고서는 세대가 모두 이동하며, 세대주 변경이 없는 경우에만 작성합니다.

접수 번호	신고일		년	월	일
전입자 (신고인)	성명 (서명 또는 인)	주민등록번호	연락처		
전에 살던 곳	(시·도)	(시·군·구)	※ 시·도, 시·군·구까지만 작성 (상세 주소는 작성하지 않아도 됩니다.)		
현재 사는 곳 (이사한 곳)	세대주 성명(※ 세대주가 신고할 때에는 작성하지 않습니다.) (서명 또는 인)		연락처		
	주소				
	다가구주택 명칭		동	층	호
전입 사유 (※주된 1가지)	<input type="checkbox"/> 직업 (취업, 사업, 직장 이전 등) <input type="checkbox"/> 가족 (가족과 함께 거주, 결혼, 분가 등) <input type="checkbox"/> 주택 (주택 구입, 계약 만료, 집세, 재개발 등) <input type="checkbox"/> 그 밖의 사유 ()		<input type="checkbox"/> 교육 (진학, 학업, 자녀 교육 등) <input type="checkbox"/> 주거 환경 (교통, 문화·편의 시설 등) <input type="checkbox"/> 자연 환경 (건강, 공해, 전원생활 등)		

읍·면·동장 및 출장소장 귀하

유의사항

- 전입신고는 신거주지에 전입한 날부터 14일 이내에 현 거주지에서 해야 하며, 전입신고 내용의 사실 여부는 통장·이장이 사후에 확인하며, 거짓으로 신고한 것이 확인되면 처벌을 받습니다.
 - 정당한 사유 없이 14일 이내에 신고를 하지 않으면 5만 원 이하의 과태료를 물게 되며, 거짓으로 신고한 경우에는 3년 이하의 징역형 또는 3천만원 이하의 벌금형을 받게 됩니다.(「주민등록법」 제37조 및 제40조)
- 거짓 전입 및 무단 전출을 하면 신고한 최종 주소지에 '거주불명 등록' 될 수 있고, '거주불명 등록' 후 1년 내에 실제 거주지에 재등록하지 않으면 최종 주소지 관할 읍·면사무소 또는 동 주민센터의 주소를 행정상 관리주소로 하여 거주불명 등록을 할 수 있습니다.
- 전입 사유 칸은 「통계법」에 따라 인구 이동 통계 작성을 위한 자료로 활용됩니다. 같은 법 제32조에 따라 성실하게 응답해야 할 의무가 있으며, 같은 법 제33조에 따라 비밀이 보호되고, 전입 사유 칸의 내용은 통계 작성의 목적으로만 사용됩니다.

작성방법

- '연락처'는 도로명주소 등 신고인에게 필요한 사항을 알리고 도우려는 목적으로만 이용되니 연락처가 바뀔 때에는 관할 읍·면사무소 또는 동 주민센터에 알려 주시기 바라며, 희망하는 사람만 연락처를 쓰기 바랍니다.
- 전입 주소가 다가구주택인 경우에 '주택 명칭·층·호수'는 주민등록 관리 등을 위해 필요한 사항으로 원하는 사람만 작성하면 되고, 공법상 주소로는 인정되지 않으며, 공무상 필요한 경우 국가나 지방자치단체에 제공될 수 있으며, 이를 작성하지 않아 우편물 등이 송달되지 않는 책임은 본인에게 있습니다.

※ 다만, 「도로명주소법」에 의한 상세 주소(동·층·호)가 부여된 경우 공법상 주소로 전입신고 가능합니다.

우편물 전입지 전송 서비스를 신청하는 사람만 작성

우편물 전입지 전송(전입신고 3일 후부터 3개월) 서비스 신청서 및 개인 정보 제공 동의서

이 서비스는 전에 살던 주소지로 배달되던 우편물을 전입신고한 주소로 배달하는 서비스로서 세대주 및 세대원의 개인 정보가 우체국으로 제공되므로 신청인의 동의가 필요합니다.(전입지 전송 서비스 신청 후 새로운 곳으로 다시 전입신고한 경우 기존에 신청한 것은 자동으로 삭제되며, 직전 주소지에서 새로 전입신고한 주소지로부터 서비스가 제공됩니다)

■ 제공 항목: 동의하는 세대주 및 세대원의 성명, 주소, 전화번호(휴대전화 번호)

우편물 전송을 받으려 하는 세대주 및 세대원 성명 작성:

신청인 전화번호: ☎ - - (휴대전화: - -)

위의 사항을 확인하였고 정보 제공에 동의합니다.

신청인 (서명 또는 인)
210mm×297mm[백상지 80g/㎡(재활용품)]

그림 3-12 | 전입신고서 세대일부이동, 편입, 합가, 위임용 (견본)

■ 주민등록법 시행령 [별지 제15호의2서식] <개정 2017. 11. 28.>

[] 전입(세대 일부 이동, 편입, 합가, 위임용) [] 재등록신고서

※ 뒤쪽의 유의사항과 작성방법을 읽고 작성하기 바랍니다. (앞쪽)

접수 번호		신고일		
		년	월	일
전에 살던 곳	구분	[] 세대 모두 [] 세대주 포함 일부 [] 세대주 미포함 일부		
	세대주	성명	주민등록번호	다른 세대의 세대주 성명 (연락처)
	주소 (행정상 관리주소)	(시·도)	(시·군·구)	※ 시·도, 시·군·구까지만 작성 (상세 주소는 작성하지 않아도 됩니다.)
현재 사는 곳 (이사한 곳)	구분	[] 세대 구성 [] 다른 세대로 편입 [] 세대 합가		
	세대주	성명	(서명 또는 인)	연락처
	주소			
	다가구주택 명칭	동	층	호

* 신고 대상자 (총 명)

전입자 (재등록자)	세대주와의 관계	성명	전입자 (재등록자)	세대주와의 관계	성명
1			5		
2			6		
3			7		
4			8		

※ 전입자가 아닌 사람이 신고하는 경우에만 작성합니다.

전입자, 전 세대주 확인	전입자(대표자)	성명	(서명 또는 인)	주민등록번호
※ 세대주가 변경되는 경우 또는 미성년자를 전입신고 하는 경우에만 작성합니다.				
	전(前) 세대주	성명	(서명 또는 인)	

전입 사유 (※주된1가지)	{ } 직업 (취업, 사업, 직장 이전 등) { } 가족 (가족과 함께 거주, 결혼, 분가 등) { } 주택 (주택 구입, 계약 만료, 집세, 재개발 등) { } 그 밖의 사유 ()	{ } 교육 (진학, 학업, 자녀 교육 등) { } 주거 환경 (교통, 문화·편의 시설 등) { } 자연 환경 (건강, 공해, 전원생활 등)
----------------	---	--

「주민등록법」 제6조제1항, 제16조제1항과 같은 법 시행령 제23조제1항, 제32조제1항 및 제32조의 2제1항에 따라 [] 전입 [] 재등록

신고인	성명	(서명 또는 인)	주민등록번호
	연락처	세대주와의 관계	

읍·면·동장 및 출장소장 귀하

그림 3-13 | 전입세대확인서 열람 또는 교부 신청서 (건본)

■ 주민등록법 시행규칙 [별지 제15호서식] <개정 2023. 1. 12.>

전입세대확인서 열람 또는 교부 신청서

* 뒤쪽의 유의사항을 읽고 작성하시기 바라며, 색상이 어두운 란은 신청인이 작성하지 않습니다. (앞쪽)

접수번호	접수일자	처리기간 즉시
신청 내용	[] 전입세대 확인서 열람 [] 전입세대 확인서 교부	
개인 신청인	성명	주민등록번호
	(서명 또는 인)	
	주소 (시·도) (시·군·구)	연락처
법인·단체 신청인	명칭	사업자등록번호
	대표자	연락처
	(서명 또는 인)	
	소재지	
	방문자 성명	주민등록번호
		연락처

열람 또는 교부 대상 건물 또는 시설의 소재지

용도 및 목적

「주민등록법」 제29조의2제1항, 같은 법 시행령 제49조의2제1항 및 같은 법 시행규칙 제14조제2항에 따라 위와 같이 전입세대확인서의 열람 또는 교부를 신청합니다.

년 월 일

시장·군수·구청장 또는 읍·면·동장 및 출장소장 귀하

제출서류	신청인의 신분증명서 ※ 법인·단체의 경우에는 대표자의 신분증명서, 법인인감 증명서 또는 사용인감계를 제출합니다.	수수료 - 열람: 1건 1회 300원 - 교부: 1통 400원
	담당 공무원 확인 서류 신청인이 전입세대확인서의 열람 또는 교부 신청을 할 수 있는 자임을 입증하는 「주민등록법 시행규칙」 별표 2에 따른 서류	※ 「주민등록법」 제29조의2 제2항제3호에 해당하는 경우에는 500원

행정정보 공동이용 동의서

본인은 이 건 업무 처리를 위해 담당 공무원이 「전자정부법」 제36조제1항에 따른 행정정보의 공동이용 (「주택임대차보호법」 제3조의6제2항 후단에 따른 전산처리정보조직의 이용을 포함합니다)을 통해 위의 담당 공무원 확인 서류를 확인하는 것에 동의합니다.

※ 신청인이 행정정보의 공동이용에 동의하지 않거나 행정정보의 공동이용을 통해 확인할 수 있는 서류가 아닌 경우에는 신청인이 직접 해당 서류를 제출해야 합니다.

신청인

서명 또는 인

210mm×297mm[백상지(80g/㎡) 또는 중질지(80g/㎡)]

그림 3-14 | 정정 말소 거주불명 등록신고서 (견본)

■ 주민등록법 시행령 [별지 제9호서식] <개정 2020. 10. 13.>

[]정정 []말소 []거주불명 등록신고서(거주자용 및 영주귀국자용)

※ 뒤쪽의 유의사항을 읽고 작성하기 바라며, []에는 해당하는 곳에 √ 표를 합니다. 색상이 어두운 칸은 신고인이 적지 않습니다.

(앞쪽)

접수 번호		신고일 년 월 일		관계 기관 통보 (인)		
신고 사항	신고 내용	[] 정정(성명, 주민등록번호, 주소, 세대주와의 관계, 등록기준지, 재외국민→거주자) [] 세대주 변경 [] 세대 분가 [] 세대 합가 [] 말소 [] 거주불명 등록				
	신고 사유	※ 거주불명 등록신고 시 작성 (예 : 실종, 가출 등)				
	대상자 인적 사항	세대주와의 관계	성명	주민등록번호	정정 전	정정 후
세대주 확인	변경 전 세대주 성명 (서명 또는 인)		변경 후 세대주 성명 (서명 또는 인)			

「주민등록법」 제8조 및 제12조의 같은 법 시행령 제12조제1항, 제20조제1항 및 제32조의2제2항에 따라 []정정 []말소 []거주불명 등록 합니다.

년 월 일

신고인	성명	주민등록번호	세대주와의 관계
	주소 (시·도) (시·군·구)	※ 시·도, 시·군·구까지만 작성 (상세 주소는 작성하지 않아도 됩니다.)	연락처

읍·면·동장 및 출장소장 귀하

위임장

「주민등록법」 제11조제1항 단서와 같은 법 시행령 제19조제1항에 따라 ([]정정 []말소 []거주불명 등록) 신고를 위 신고인에게 위임합니다.

년 월 일

위임한 사람(세대주)

(서명 또는 인)

첨부 서류	영주귀국 확인서(영주귀국자의 주민등록을 정정신청할 때에만 제출합니다.)
-------	---

210mm×297mm[백상지(150g/㎡)]

그림 3-15 | 가족관계 등록사항별 증명서 교부 등 신청서 (건본)

[서식 제11호]

가족관계 등록사항별 증명서 교부 등 신청서			
신청 대상자 (발급대상자)	성명	(한자 :)	
	등록기준지 ²	* 뒷면 작성 방법 5.에 해당하는 경우 등록기준지를 기재하지 않고 주민등록번호로도 신청할 수 있습니다.	
	주민등록번호	-	
신청내용	1.가족관계증명서	①일반()통 ②특정()통 □부 □모 □배우자 □자녀(성명:)	③상세()통
	2.기본증명서	①일반()통 ②특정 ①출생사망실종()통 ②인자친생자관계정정()통 ③친관미성년후견(□전부 □현재)()통 ④개명성본변경()통 ⑤국적취득상실()통 ⑥성별정정()통	③상세()통
	3.혼인관계증명서	①일반()통 ②특정()통 전(前)배우자성명: _____	③상세()통
	4.입양관계증명서	①일반()통 ②상세()통	5.친양자입양관계증명서 ①일반()통 ②상세()통
	6.신고서류기재사항증명 ()건	7.수리·불수리증명 ()건	
	8.열람(신고서류) _____년 _____월 _____일 접수 _____ 신고		
	9.종전 「호적법」에 따른 제적 ①등본()통 ②초본()통 ③열람()건 본적: _____ 호주: _____ 대상자: _____ 의		
	* 특정증명서 교부 신청을 하는 경우에만 선택하기 바랍니다. [□등록기준지 포함 □본(本) 포함]		
	주민등록번호 공개신청 여부 (뒷부분 6자리)	□전부 공개 □신청 대상자 본인만 공개	공개 신청 사유
청구사유			
소명자료			
아포스티유 신청을 위한 증명서 발급정보 전송에 관한 동의 여부 ³	증명서 발급정보 전송에 동의합니다 <input type="checkbox"/>		
신청인	성명	(서명 또는 날인)	주민등록번호 ⁴
	주소		신청인 자격 휴대전화번호 등
위임인	성명		주민등록번호 ⁴
	위임을 받은 경우 위임인의 성명 및 주민등록번호를 기재하여야 합니다(위임장은 별도 첨부).		
20 시(구)·읍·면장 귀하			
* 수수료	① 등록사항별 증명서 또는 제적 등본 1통당 1,000원, 제적초본 1통당 500원 ② 신고서류 열람·증명(신고서류기재사항증명, 수리·불수리 증명 등), 제적부 열람 1건당 200원 ③ 수수료 면제 대상자에 해당할 경우에는 수수료 면제(뒷면 참조)		
1. 공동상속처럼 신청대상이 여러 명일 때 신청 대상자란에 “별지와 같음”이라고 기재한 후 별지 서식을 이용하여 기재할 수 있으며, 이 경우 신청서와 별지를 간인(서명)하여야 합니다. 2. 신청서를 작성하는 경우에는 대상자의 성명과 등록기준지를 정확히 기재하여야 합니다. 다만, 본인, 배우자, 직계혈족과 그 대리인인 경우와 뒷면 작성 방법 5.의 경우에는 대상자의 성명과 주민등록번호로도 청구할 수 있으나, 우편으로 청구할 때에는 등록기준지를 반드시 기재하여야 합니다. 3. 아포스티유란 국내에서 발급한 문서를 다른 국가에 제출하여 증명서 역할을 수행할 수 있도록 한 국제협약으로서, 주한 공사나 영사의 확인 없이 협약국가에서 공문서의 효력을 인정받습니다. 4. 신청인 또는 위임인이 외국인인 경우 외국인등록번호(국내거소신고번호 또는 출생연월일)를 기재하시기 바랍니다. * 법 제117조: 제14조제1항·제2항·제7항, 제14조의2, 제14조의3을 위반하여 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 다른 사람의 등록부동의 기록사항을 열람하거나 증명서를 교부받은 사람, 제42조를 위반하여 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 다른 사람의 신고서류를 열람하거나 신고서류에 기재되어 있는 사항에 관한 증명서를 교부받은 사람은 3년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처하게 됩니다.			

그림 3-16 | 출생신고서 (견본)

[양식 제1호]

출생신고서		* 신고서 작성 시 뒷면의 작성 방법을 참고하고, 선택항목에는 '영표(○)'로 표시하기 바랍니다.			
(년 월 일)					
① 출생자	*한글 (성) / (1명)	본 (한자)	*성별	<input type="checkbox"/> 남	* <input type="checkbox"/> 혼인중의 출생자
	*한자 (성) / (1명)			<input type="checkbox"/> 여	* <input type="checkbox"/> 혼인외의 출생자
	*출생일시	년 월 일 시 분(출생지 시각: 24시간제)			
	*출생장소	<input type="checkbox"/> 자택 <input type="checkbox"/> 병원 <input type="checkbox"/> 기타			
	*주요	세대주 및 관계 의			
자녀가 복수국적자인 경우 그 사실 및 취득한 외국 국적					
② 부모	부 성명	(한자:)	본(한자)	*주민등록번호	-
	모 성명	(한자:)	본(한자)	*주민등록번호	-
	*부의 등록기준지				
	*모의 등록기준지				
혼인신고서 자녀의 성·본을 모의 성·본으로 하는 협의서를 제출하였습니까? 예 <input type="checkbox"/> 아니요 <input type="checkbox"/>					
③ 친생자관계 부존재확인관절 등에 따른 가족관계등록부 폐쇄 후 다시 출생신고하는 경우					
폐쇄등록부상 특정사항	성명		주민등록번호	-	
	등록기준지				
④ 기타사항					
⑤ 신고인	*성명	<input checked="" type="checkbox"/> 또는 서명		주민등록번호	-
	*자격	<input type="checkbox"/> 부 <input type="checkbox"/> 모 <input type="checkbox"/> 동거친족 <input type="checkbox"/> 기타(자격:)			
	*주소				
	*전화		이메일		
⑥ 제출인	성명		주민등록번호	-	
* 타인의 서명 또는 인장을 도용하여 허위의 신고서를 제출하거나, 허위신고를 하여 가족관계등록부에 실재와 다른 사실을 기록하게 하는 경우에는 형법에 의하여 처벌받을 수 있습니다. 본표(●) 로 표시한 자료는 국가통계작성을 위해 통계청에서도 수집하고 있는 자료입니다.					
* 아래 사항은 「통계법」 제24조의2에 의하여 통계청에서 실시하는 인구동향조사입니다. 「통계법」 제32조 및 제33조에 의하여 성실증답의무가 있으며 개인의 비밀사항이 철저히 보호되므로 사실대로 기입하여 주시기 바랍니다.					
* 첨부서류 및 출생자 부모의 국적은 국가통계작성을 위해 통계청에서도 수집하고 있는 자료입니다.					
인구동향조사					
② 최종 졸업학교	부	<input type="checkbox"/> 하력 없음 <input type="checkbox"/> 초등학교 <input type="checkbox"/> 중학교 <input type="checkbox"/> 고등학교 <input type="checkbox"/> 대학(교) <input type="checkbox"/> 대학원 이상			
	모	<input type="checkbox"/> 하력 없음 <input type="checkbox"/> 초등학교 <input type="checkbox"/> 중학교 <input type="checkbox"/> 고등학교 <input type="checkbox"/> 대학(교) <input type="checkbox"/> 대학원 이상			
* 아래 사항은 신고인이 기재하지 않습니다.					
읍면동집수	가족관계등록관서 송부		가족관계등록관서 접수 및 처리		
	*주민등록번호				
	년 월 일(인)				

그림 3-18 | 무인민원발급창구 비용 안내 포스터 1(안)



무인민원발급창구에서 수수료 최대50%할인
민원 수수료 할인받자

민원서류 이제 기다리지 마세요
 365일 24시간, 대기 없이 빠르고 간편하게 발급!

분류	민원 종류	창구	무인민원발급창구
주민등록	주민등록 등본	400원	200원
	주민등록 초본	400원	
지방세	지방세 세목별 과세증명서	800원	500원
제적	제적 등본	1,000원	300원
	제적 초본	1,000원	
가족관계	가족관계증명서	1,000원	500원
	기본증명서	1,000원	
	혼인관계증명서	1,000원	
	입양관계증명서	1,000원	

※건강보험, 고용, 산재보험 관련 문서는 무인민원발급창구에서만 발급 가능 (수수료:무료)

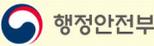




그림 3-19 | 무인민원발급창구 비용 안내 포스터 2(안)





무인민원발급창구에서 수수료 **최대50%할인**

민원 수수료 할인받자

분류	민원 종류	창구	무인민원발급창구
주민등록	주민등록 등본	400원	200원
	주민등록 초본	400원	
지방세	지방세 세목별 과세증명서	800원	500원
제적	제적 등본	1,000원	
	제적 초본	1,000원	300원
가족관계	가족관계증명서	1,000원	500원
	기본증명서	1,000원	
	혼인관계증명서	1,000원	
	입양관계증명서	1,000원	

※건강보험, 고용, 산재보험 관련 문서는 무인민원발급창구에서만 발급 가능 (수수료: 무료)

민원서류 이제 기다리지 마세요

365일 24시간, 대기 없이 빠르고 간편하게 발급!

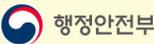




그림 3-20 | 무인민원발급창구 비용 안내 포스터 3(안)



365일 24시간

대기 없이 빠르고 간편하게

무인민원발급창구 에서

수수료 할인 받으세요

분류	민원 종류	창구	무인민원발급창구
주민등록	주민등록 등본	400원	200원
	주민등록 초본	400원	
지방세	지방세 세목별 과세증명서	800원	500원
제적	제적 등본	1,000원	300원
	제적 초본	1,000원	
가족관계	가족관계증명서	1,000원	500원
	기본증명서	1,000원	
	혼인관계증명서	1,000원	
	입양관계증명서	1,000원	

**최대 50%
할인**

※건강보험, 교통, 산재보험 관련 문서는 무인민원발급창구에서만 발급 가능 (수수료-무료)

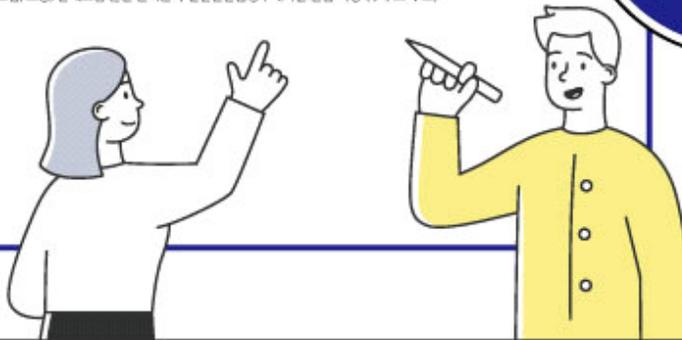


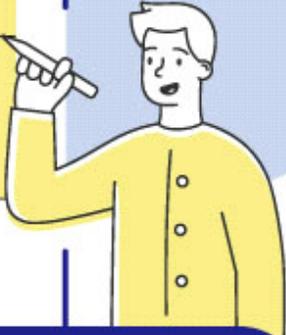
그림 3-21 | 무인민원발급창구 비용 안내 포스터 4(안)



무인민원발급창구 에서
수수료 할인 받으세요

분류	민원 종류	창구	무인민원발급창구
주민등록	주민등록 등본	400원	200원
	주민등록 초본	400원	
지방세	지방세 세목별 과세증명서	800원	500원
제적	제적 등본	1,000원	300원
	제적 초본	1,000원	
가족관계	가족관계증명서	1,000원	500원
	기본증명서	1,000원	
	혼인관계증명서	1,000원	
	입양관계증명서	1,000원	

※건강보험, 고용, 산재보험 관련 문서는 무인민원발급창구에서만 발급 가능 (수수료 무료)



대기 없이 빠르고 간편하게

365일 24시간

최대 50% 할인

그림 3-22 | 무인민원발급창구 비용 안내 포스터 5(안)



무인민원발급창구 에서

수수료 할인 받으세요

*최대 50% 할인



365일 24시간 **대기없이**
간편하게 민원 서류 발급



분류	민원 종류	창구	무인민원발급창구
주민등록	주민등록 등본	400원	200원
	주민등록 초본	400원	
지방세	지방세 세목별 과세증명서	800원	500원
제적	제적 등본	1,000원	300원
	제적 초본	1,000원	
가족관계	가족관계증명서	1,000원	500원
	기본증명서	1,000원	
	혼인관계증명서	1,000원	
	입양관계증명서	1,000원	

※건강보험, 고용, 산재보험 관련 문서는 무인민원발급창구에서 발급 가능 (수수료 무료)



그림 3-23 | 무인민원발급창구 비용 안내 포스터 6(안)



정부24

**365일 24시간 대기없이
간편하게 민원 서류 발급**

※건강보험, 고용, 산재보험 관련 문서는
무인민원발급창구에서 발급 가능 (수수료 무료)

분류	민원 종류	청구	무인민원발급창구
주민등록	주민등록 등본	400원	200원
	주민등록 초본	400원	
지방세	지방세 세목별 과세증명서	800원	500원
제적	제적 등본	1,000원	300원
	제적 초본	1,000원	
가족관계	가족관계증명서	1,000원	500원
	기본증명서	1,000원	
	혼인관계증명서	1,000원	
	입양관계증명서	1,000원	

무인민원발급창구 에서

수수료 할인 받으세요

*최대 50% 할인



04

결론 및 정책제언

제1절 결론

1. 효율적 업무처리를 위한 행정복지센터 업무에 대한 분석 결과

1) 민원업무에 대한 조사

- 행정복지센터는 주민의 민원과 복지사항을 처리하는 공공기관임. 과거에는 단순 행정 업무만을 수행하였으나, 최근에는 복지 제공 기능을 수행하는 역할이 추가되었음. 이러한 변화에 따라 주민들은 서비스를 받고 이를 선택할 권리를 갖는다는 인식도 가지며 서비스 중심적인 특성을 가지도록 전환되었음
- 한정된 인력 안에서 24개 항목에서 150여 가지의 업무 등 월 평균 4,866건의 민원업무, 367건의 복지업무(수원시 기준)를 처리하고 있음. 이러한 행정복지센터의 특성상 모든 서비스를 인력이 개입하여 제공해줄 수 없다는 한계점이 있음

2) 수원시 행정복지센터

- 수원시는 4개의 구를 중심으로 장안구 10개, 권선구 12개, 팔달구 10개, 영통구 12개 총 44개의 행정복지센터가 있고 이 중 15개는 신축 및 리모델링 계획을 가지고 있음
- 본 연구에서는 공간 개선 연구를 수행하였던 정자2동, 수원시의 최다인구를 관할하는 광고1동, 수원시 최초의 인권청사로 선정된 지동 행정복지센터 등 세 곳을 대상으로 민원인의 행동과 민원서 식대 등 민원업무과정을 현장조사, 관찰조사하고 담당자(공무원) 인터뷰를 분석함
- 현장조사 결과 보안요원이 안내원의 역할을 하는 광고1동 행정복지센터는 차별화된 서비스를 제공하고 있었으며 다른 곳은 보안요원이 안내를 하는 곳과 안하는 곳도 존재하며 이에 따라 서비스 차이가 발생하는 것을 확인함

3) 반복요청민원에 대한 분석 결과

- 민원 업무에서 발급받을 수 있는 증명서는 총 73종으로 창구와 무인민원발급창구에서 수수료가 최대 70%차이가 발생하고 있었으며 이에 대한 안내가 부재하여 창구에서 민원 담당자에게 요청하여 안내를 통해 제공받고 있음. 보안요원이 안내 역할을 하도록 하여 문제를 개선하도록 제안함
- 민원서식대에서 제공되는 양식도 한 눈에 알아보기가 어렵고 작성하다가 누락되는 경우도 많아서 지속적인 설명과 확인 절차가 동반되었고 “알아서 해달라”는 불만까지 생겨 비효율적인 업무가 이루어지고 있음
- 창구업무는 ①번호표→ ②서식작성→ ③창구→ ④담당자 안내→ ⑤서식수정→ ⑥창구(민원 처리) 순으로 무인민원발급창구는 ①번호표→ ②서식작성→ ③창구→ ④담당자 안내→ ⑤무인민원발급창구 순으로 이루어지다 보니 단순 업무도 처리과정이 길어져 있고 단축하기 위한 개선(안)을 제시하였음
- 민원서식대에서 제공하는 양식은 보통 8~10개이며 번호를 매겨 정렬이 되어 있기도 하고 아니기도 하였는데 수원시 내에서도 행정복지센터별 순서와 개수가 상이 하였고 이를 통합시키는 기준이 필요하였고 본 연구에서 민원서식대 개선(안)을 제시하였음

4) 민원인이 동선계획을 세우기 위한 안내디자인

- 서류의 수수료에 대한 정보를 습득하고 민원문서 작성이 필요한지를 결정하여 민원인 스스로 동선 계획을 세우기 위한 안내디자인이 부재하여 무인발급창구에서 발급 가능한 서류와 대면업무를 통해 가능한 서류에 대한 전수조사를 하였고 가장 많이 발급받는 각 서류별 수수료를 비교·제시함으로써 창구업무 또는 무인발급창구로 갈 것인지에 대해 동선계획이 가능해짐
- 민원 서식대에서 제공하는 양식은 작성해야 할 영역에 대한 판단이 어려웠으나 이 부분도 마킹처리된 견본 파일 제시로 업무를 스스로 할 수 있어짐

5) 기타 의견

- 복지업무의 경우 번호표 없이 창구를 통해 이력 조회 및 자료 열람 후 상담이 진행됨. 평균적으로 젊은 연령은 30분, 노년층은 1시간가량 소요되는데 대부분이 진상민원이고 민원인이 위협적인 행동을 가한 적도 있다고 함. 이에 직원 신변보호를 위해 민원 창구에 강화유리 가벽이 설치된 곳도 있음. 이외에도 점심시간의 공석, 업무시간 중 사무에 대하여 민원인의 불만이 있고 민원 담당자는 불편을 겪고 있으므로 민원인과 직원이 철저히 분리된 공간에서 진행되어야 함

제2절 정책제언

1 행정복지센터 주요 업무에 대한 사항

1) 행정복지센터 주요 업무에 대한 사항

(1) 휴먼웨어(Humanware)역할을 해 줄 보안요원에 대한 안내교육 필요

- 수원시 내에서도 보안요원이 제공하는 안내는 상이하여 일관성 없는 서비스를 제공하고 있음
- 이용자는 지역별로 차이 나는 서비스를 받게 되기 때문에 이 점을 개선하기 위해 안내 교육이 필요함. 보안요원은 이전 연구인 「공공서비스디자인 기법을 활용한 행정복지센터 공간모델 구축」 연구에서 <그림 4-1>¹⁰⁾과 같이 상담, 민원을 분리하는 행정복지센터 가장 입구 자리에 위치하여야 함

그림 4-1 | 행정복지센터 출입 시 동선 분리



(2) 점심시간 표기에 대한 필요

- 민원실은 주민의 편의를 위해 운영이 되고 있는데 일부 공무원들이 점심시간에 일찍 나가거나 자리를 비우는 경우가 있음. 이로 인해 민원인들이 불편을 겪고 관련 민원을 제기하는 경우가 발생함. 민원실의 점심시간 표기는 민원인들의 불편을 해소하고 공무원들의 근무태도를 관리하여 공공기관의 신뢰도를 높이는 데 도움이 될 것임

10) 박규령. (2022). 공공서비스디자인 기법을 활용한 행정복지센터 공간모델 구축. 수원시정연구원. p.94

2) 민원 업무에 대한 사항

(1) 민원업무 요금표에 대한 안내

- 민원업무 요금표를 조회해본 결과 자주 받는 민원업무 중 9개의 항목에서 비용 차이가 발생하는 것으로 나타났음. 이 중 최대 70%의 할인율이 적용되는 항목도 있고 대체로 대면 발급이 저렴했지만 예외의 경우도 존재함
- 이러한 결과를 바탕으로, 가장 많이 하는 민원업무의 요금표를 포스터로 제작하여 사전에 디지털 또는 아날로그로 안내할 것을 제안함. 이로써 민원인들은 민원 업무를 처리하기 전에 미리 비용 정보를 확인할 수 있어 불필요한 비용을 절약할 수 있을 것으로 기대함
- 아울러, 포스터에는 민원 업무의 처리 절차와 소요 시간도 함께 안내하여 민원인들이 민원 업무를 보다 편리하게 처리할 수 있도록 도움을 줄 수 있음

(2) 민원 서식대 환경 개선

- 민원실에서 가장 많이 찾는 양식을 순서대로 번호를 매기고, 안내글자 크기를 일원화하여 민원인들이 쉽게 찾을 수 있도록 개선할 수 있음. 또한, 작성 영역에 대한 '견본'을 제작하여 안내할 수 있음
- 현재 민원실에서 사용하는 서식대에는 형형색색의 광고물, 돋보기, 필기구가 혼재되어 민원 서식대가 너무 복잡함. 이러한 물품들을 한 곳으로 정리하고, 광고물은 다른 곳으로 옮겨야 함. 이러한 개선안을 통해 편리한 민원 업무 처리할 수 있을 것으로 기대함

(3) 민원 문서 서식에 대한 근본적인 개선 제안

- 본 연구를 통해 민원 문서에서 반복적으로 요청되는 용어 및 양식을 분석하고, 이를 개선하기 위한 방안을 제시하였음. 분석 결과, 인감 관련 서류와 자동차 등록 관련 서류에서 가장 많은 반복 요청이 발생하는 것으로 나타났음
- 이러한 반복요청은 안내나 디자인 개선 차원에서는 한계가 있기 때문에, 행정안전부에 양식 자체를 개선할 것을 제안함. 양식 자체를 개선하면 안내나 디자인 개선보다 효과적으로 반복 요청을 줄일 수 있음. 또한, 양식 자체를 개선하면 민원인들이 민원 문서를 이해하고 작성하는 데에도 도움이 될 것임
- 이러한 근본적인 개선을 통해 민원인들의 편의를 증진하고 공공서비스의 질을 향상시킬 수 있음

부록

APPENDIX

1) 이해관계자 인터뷰지

수원시 행정복지센터 이해관계자 인터뷰

안녕하십니까?

수원시정연구원에는 복잡한 민원실 정보 제공 체계를 개선하여 업무 효율을 높이는 정책을 개발하고자 행정복지센터 민원 담당자를 대상으로 **행정복지센터 민원요청민원**을 분석하고자 합니다. 본 설문은 위 연구의 기초조사 자료이며, 응답하신 내용은 통계법 제33조에 의거하여 철저히 비밀이 보장되며 오로지 분석을 위해서만 사용될 예정입니다.

안심하시고 설문에 응해주시면 감사하겠습니다.

(주관기관) 수원시

(수행기관) 수원시정연구원

I. 기본사항

1. 어떤 업무를 담당하시나요?

① 통합민원 ② 복지행정 ③ 기타()

2. 담당하시는 업무에 대해 간단한 소개 부탁드립니다.

3. 근무 기간이 어떻게 되시나요? (전체 경력, 행정복지센터 근무기간)

II. 민원 업무

1. 민원인 응대 경로를 말씀해 주세요.

2. 하루에 몇 건 정도의 민원을 처리하시는지 말씀해 주세요.

일평균 ()건

3. 민원인 1인 당 소요되는 업무 처리 시간은 얼마나 되는지 말씀해 주세요.

① 10분 이내 ② 30분 이상 ③ 1시간 이상 ④ 1일 이상 ⑤ 기타()

4. 주로 어떤 민원이 가장 자주 요청되는지 말씀해 주세요.

5. 업무를 할 때 간단한 지시나 설명이 동반되는데 민원인이 바로 이해하는 편인가요?

① 예 ② 아니오

6. 동일한 내용을 여러 번 반복해서 설명한 경험이 있나요? (반복 횟수)

① 예 (번) ② 아니오

7. 민원인이 어려움을 느끼는 이유가 무엇 때문이라고 생각하시는지 말씀해 주세요.

예시) 이해하기 쉬운 안내체계 부족, 어려운 단어 사용, 복잡한 업무 절차, 서류 양식...

8. 이러한 문제를 해결하기 위해 자체적으로 어떠한 시도를 해보았는지 말씀해 주세요.

① 없다 ② 있다()

9. 민원인이 주로 어떤 단어, 절차, 양식들을 어려워하는 것 같나요?

■. 업무 환경

1. 근무하면서 민원인에게 자주 들어본 질문은 어떤 것이 있었나요?

① 번호표 위치 ② 담당자 확인 ③ 업무 처리 절차 ④ 무인기기 사용법 ⑤ 기타

2. 안내(도움)를 청하는 민원인의 연령층이 어떻게 되나요?

① 10대 ② 20대 ③ 30대 ④ 40대~50대 ⑤ 60대 이상

3. 업무를 한눈에 알아 볼 수 있는 “정보 제공 체계”가 있나요? (근무자, 민원인)

① 예 ② 아니오

4. OO동 행정복지센터의 정보 제공 체계는 잘 되어 있다고 판단하시나요?

① 예 ② 아니오

5. OO동 행정복지센터의 정보 제공 체계의 어떤 부분이 개선되어야 할까요?

- ① 위치: 잘 보이는 위치에 설치되어야 한다.
- ② 색상: 색상을 변경한다.
- ③ 내용 전달 방법: 내용을 간결하고 이해하기 쉽게 수정한다. (그림이나 표 추가)
- ④ 가독성: 가독성을 고려하여 글자 크기를 조절한다.

6. 정보 제공 체계가 어떤 식으로 개선되면 좋을지 말씀해 주세요.

7. 업무 환경에서 추가로 개선되었으면 하는 부분이 있으면 말씀해 주세요.

예) 업무 매뉴얼 개선, 민원인 대응 교육, 직원 휴게실 등..

8. 업무 시 불만사항이 있으시면 말씀해 주세요.

※ 바쁘신 중에도 끝까지 응답해 주셔서 진심으로 감사드립니다.

2) 인터뷰 답변 상세

□ 행정민원팀 김OO 주무관

- 김OO 주무관은 전입 담당자로서 이력조회나 검수조사, 현장조사를 주로 한다. 현재 행정민원팀은 결원이 있어 창구 담당자 3인이 등초본, 가족관계증명서, 인감 같은 기본 민원 업무를 공동으로 담당하고 있다. 최근 세무서, 외국인출입국 등 타 기관에서 담당하는 업무가 일부 이관됨에 따라 업무가 확장되었고 사기업 서비스에 대한 문의도 늘어나 업무 관리가 어려운 실상이다. 평소 업무는 서류 발급과 신고 목적의 민원인이 많은데, 서류마다 용도 차이가 있고 혼용으로 사용하기 때문에 민원인에게 재차 확인하거나 설명하는 일이 반복된다고 한다. 업무 강도는 동일한 업무여도 연령 별로 처리 절차가 다르다고 한다. 예를 들어 젊은 연령의 민원인보다 노인들이 설명하는 시간이 오래 걸리고 서류 작성 시에도 지속적인 설명과 확인 절차가 동반된다. 이에 따라 ‘알아서 해달라’ 불만을 토로하여 업무 진전이 없는 현상이 자주 발생하며 창구에서 서류 작성까지 하다 보니 비효율적인 업무가 이루어지면서 시간과 체력을 많이 소모한다고 한다. 일부 민원인 중에는 절차를 무시하는 진상 민원인이 있는데 이에 대한 대책이 없는 것이 문제로 확인된다. 이러한 문제들의 원인은 공통적으로 민원 문서에 있다. 종류도 많고 작은 글자로 많은 내용이 게시되어 민원인이 한눈에 알아보기 어렵고 작성하다가 누락하기 쉽기 때문이다. 그래서 항상 형광펜으로 표기하면서 민원인에게 안내한다고 한다. 일반적으로 민원 업무는 번호표 발급 후 창구로 배정되는 절차로 이루어진다. 그러나 번호 발급 없이 바로 창구로 오는 일이 드물고 개방형 민원실 공간도 문제가 되는 것을 알 수 있다. 김OO 주무관은 업무 특성상 별도의 사무시간이 필요하나 공개된 창구에 있다 보니 민원인의 불만이 든다고 한다. 결국 초과 근무를 하거나 주말에 처리하는 일이 잦다고 한다. 이에 별도의 업무공간이 필요하다고 사료된다.

□ 맞춤형복지팀 박OO 주무관

- 복지상담의 업무 절차는 번호표 없이 창구를 통해 이력 조회, 자료 열람 후 상담으로 이어진다. 상담은 평균적으로 젊은 연령층은 30분, 나이가 많은 어르신은 1시간이 소요된다. 박OO 주무관은 일평균 50건의 복지상담을 처리하며 월요일과 금요일에는 100건 이상 처리하는 베테랑 민원 담당자이다. 업무 처리를 위하여 복잡한 과정이 동반되며 문의가 잦고 전화나 대면 상담이 있어 휴식시간이 따로 없다. 구청에서 근무한 경력을 활용하여 따라 업무 이해도가 높다. 이에 일정에 예민한 민원인의 상황과 행정 처리 기간을 고려하여 서류를 재지참할 수 있도록 안내하고 구청과 협의하여 효율적으로 맞춤형 업무를 하고 있다. 이밖에도 정자2동 행정복지센터에서는 자체적으로 매뉴얼을 제작하여 동 행사에서 홍보하고 업무에 사용하고 있다. 복지상담 업무는 업무 특성 상 서류가 하나라도 누락되면 행정 처리가 불가능한 점 때문에

일평균 10건 정도 반복 설명한 경험이 있다고 한다. 또한 일반 민원과 달리 진상 민원인이 대부분을 차지한다. 이전에는 민원인의 위협적인 행동이 문제가 되어 업무가 불가한 사건이 있었다고 한다. 이는 행정복지센터가 접근성이 좋은 점을 악용하는 경향이 있는 것을 알 수 있다. 그래서 직원들의 신변 보호를 위하여 민원창구에 강화 유리로 가벽이 설치되었다고 한다. 그런데 문제점은 유리가 두꺼워서 소리가 잘 들리지 않아 민원인과의 소통이 어려워져서 창구 밖에서 상담을 한다고 한다. 유리 가벽 외에 다른 보호 방안은 없는지 모색이 필요하다고 사료된다.

□ 맞춤형복지팀 이OO 주무관

- 장애인 복지, 아동·청소년 복지, 보훈, 바우처 사업에 대한 민원을 담당하는 이OO 주무관은 일평균 25~30건의 민원을 처리하고 있다. 업무 특성 상 접수 후 바로 처리가 원칙이라 5~10분 이내로 많은 시간을 소요하지 않는 편이나 복잡한 업무의 경우에는 30분 가량 소요하기도 한다. 복지 업무는 사전에 방문약속을 통해 접수되거나 번호표 발급 없이 민원인을 바로 응대한다고 한다. 주로 사용하는 민원인과 소통 방법은 유선 전화나 온라인 홈페이지를 통해 충분하게 업무 처리가 가능하나 서류 안내나 지침사항에 대한 전달 내용이 복잡할 경우 어려움을 느끼고 있으며 필요에 따라 민원인에게 방문을 요청하기도 한다. 특히 복지행정 처리에서 요구되는 구비 서류 중에 행정 용어가 유사한데 용도가 다른 경우가 빈번하여 다시 설명하거나 민원인에게 재요청하기도 하며 새로운 정책이 생겼을 때 이에 대한 홍보가 제대로 되지 않아 민원인이 잘 모르고 있는 정보가 많고 행정 처리를 담당하는 민원 담당자도 매번 새로운 정책과 업무 절차를 파악하기 위해 개인이 별도의 시간을 내어 업무와 동시에 공부도 해야 하기 때문에 어려움이 있다고 한다. 이OO 주무관이 근무하는 광교1동은 거주민의 생활수준이 높아 업무 처리나 상담 시에도 진상이나 위협을 가하는 심각한 수준의 민원이 없어 근무지에 대한 만족도가 높은 편이다. 그러나 일반적으로 복지상담 업무는 진상 민원인이 많아 힘들다는 이야기를 듣는다고 한다. 광교1동 행정복지센터에 가장 큰 문제는 민원실에 무분별하게 나열되고 쌓여있는 홍보물과 포스터, 배너, 게시판 등에 의해 정보가 과도하게 제공되기 때문에 정작 필요한 내용(순번발급기 위치, 복지혜택 안내 등)이 문제가 있다고 생각하고 있어 개선이 필요하다고 생각하고 있다.

□ 행정민원팀 박OO 주무관

- 박OO 주무관은 주민등록 신청, 등본, 초록, 가족관계 증명서 발급 등 주민등록관련 업무를 하고 있다. 일평균 70~80건의 대면 업무를 처리하며 비대면 민원을 포함하면 일평균 100건 정도 처리하고 있다. 지동은 수원시에 다른 동에 비하여 인구수(5424명)가 많지 않아 일반적인 민원실 현황은 혼잡하지 않아 여유롭게 업무 처리를 하고 있다고 한다. 업무 강도는 민원실 입구에 배치된 안내 요원이 있어서 1차적으로 처리해야 하는 업무에 대한 안내와 민원인

응대를 담당해주기 때문에 큰 어려움이 없다고 생각한다. 지동 행정복지센터가 인권청사로 설립되었지만 사실 지동은 장애인 인구보다는 노인 인구가 많아서 동 특성과는 적합하지 않아 보인다고 생각하지만 전반적인 청사의 공간 구성이나 안내체계는 잘 구축되어 있다고 생각하고 있다. 업무를 처리하다보면 고령 의 민원인이 많이 방문하는데 어려운 행정 용어나 새롭게 변경된 정책에 대해 인지하지 못하기 때문에 같은 내용을 여러 번 반복하여 설명하는 일이 많다고 한다. 이에 박OO 주무관은 민원인과의 소통이 원활하도록 대상자에 맞춘 언어와 표현을 사용하고 필요에 따라 수기로 메모하여 민원인에게 공지한다고 한다. 민원 문서 중에는 유사한 명칭의 서류들이 있는데 용도가 전혀 다른 경우가 많아 이에 대한 차이를 반복적으로 설명해서 민원인이 오차가 있지 않도록 안내하고 있다. 최근 들어 타기관이나 사기업에서 요구하는 서류도 민원실에서 발급이 필요한 경우가 늘어나서 '어디서나 민원' 업무를 요청하는 민원인이 증가하고 있다고 한다. 민원인도 업무의 내용을 잘 모르고 있기 때문에 최대한 민원인의 이야기를 들어본 후 해당 담당자와 직접 통화해서 업무를 처리한 경험이 있다고 한다.

3) 이해관계자 인터뷰 문항별 답변

아래는 인터뷰 문항별 민원 담당자의 답변을 정리한 표이다.

I. 기본사항		
1. 어떤 업무를 담당하시나요?		
① 통합민원 ② 복지행정 ③ 기타()		
광고1동	복지행정	
지동	통합민원	
정자2동	통합민원, 복지행정	
2. 담당하시는 업무에 대해 간단한 소개 부탁드립니다.		
광고1동	장애인 복지, 아동·청소년 복지, 보훈, 바우처 사업	
지동	주민등록 신청, 등본, 초록, 가족관계 증명서 발급	
정자2동	통합민원	전입신고, 전입세대 열람, 거주 등록 확인, 사후조사
	복지행정	국민기초생활 수급자, 복지급여, 상담, 서류 접수, 맞춤형 복지, 상담실 운영, 구청과의 협의
3. 근무 기간이 어떻게 되시나요? (전체 경력, 행정복지센터 근무기간)		
광고1동	1년 6개월(1년)	
지동	7년(8개월)	

정자2동	통합민원	2년8개월(2개월)
	복지행정	6년(1년6개월)

II. 민원 업무

1. 민원인 응대 경로를 말씀해 주세요.

광고1동		사전문의 연락 후 방문하는 것이 보편적임. 처음 방문하는 민원인의 경우 번호표 발급 후 통합민원 창구에 갔다가 다시 안내를 받아 복지창구로 오기도 함. 대면 응대도 있지만 유선 통화를 통한 비대면 응대가 주로 이루어짐
지동		민원실 초입에 있는 안내요원을 통해 사전 안내를 받아 창구로 이동함. 안내 없이 번호표를 발급받아 직접 창구에 오는 민원인도 있음. 현재 지동 행정복지센터의 민원인 응대방법은 1차로 안내요원의 응대를 통해 통합민원은 번호표를 발급받아 창구로 오고 복지상담은 번호표 발급 없이 즉시 창구로 응대하고 있음
정자2동	통합민원	원칙은 번호표를 통해 창구로 오는 것이지만 민원인이 창구로 바로 오는 일이 빈번해 대기인원이 없을 때는 바로 처리하는 편임. 각 담당업무가 기초적인 민원 업무는 동담하고 처리하고 있음
	복지행정	별도의 번호표 없이 민원인이 민원실 입장 후 바로 창구로 이동하여 업무를 진행함. 전산을 통해 이전 이력을 조회하여 민원인의 자료를 열람하고 이를 바탕으로 상담을 수행하고 있음

2. 하루에 몇 건 정도의 민원을 처리하시는지 말씀해 주세요.

광고1동		일 평균 대면 25~30, 비대면 30~40건
지동		일 평균 70~80건, 비대면 포함 100건
정자2동	통합민원	일 평균 50~150건(동담 업무 포함)
	복지행정	일 평균 50건 *월요일과 금요일에는 100건 이상 처리하고 있음

3. 민원인 1인 당 소요되는 업무 처리 시간은 얼마나 되는지 말씀해 주세요.

- ① 10분 이내 ② 30분 이상 ③ 1시간 이상 ④ 1일 이상 ⑤ 기타()

광고1동		10분 이내. 복지상담의 경우, 이미 민원인이 다 알아보고 오는 경우가 많아 그 안에는 문의와 답변이 처리됨. 전화 상담도 많은데 간단한 필요 서류 확인이나 승인이 되었는지 여부를 확인하는 민원이 많아 즉시 처리가 가능함
지동		5~10분 이내로 처리하고 있음. 통합 민원은 즉시 처리가 원칙이어서 많은 시간을 소요하지 않는 편임. 다만 복잡한 업무의 경우에는 30분 가량 소요하기도 함
정자2동	통합민원	등본 처리 등 간단한 민원은 10분 이내로 처리하고 있음. 대출이나 상속 관련하여 서류 추적과 확인 조화가 필요한 민원의 경우에는 30분~1시간 이상 소요되기도 함. 거주 등록 확인을 위하여 현장조사가 필요한데 정규 근무 시간 외에 근무시간이 없어 주말을 활용하여 처리하는 추가 근무가 발생함
	복지행정	상담이 기본적으로 진행되기 때문에 평균적으로 30분 소요되며 젊은 연령층은 30분, 나이가 많은 어르신은 1시간 정도 소요되는 편임

4. 주로 어떤 민원이 가장 자주 요청되는지 말씀해 주세요.		
광고1동	주로 신청관련 민원과 신규 사업이나 서비스에 대한 문의가 많음. 새로운 사업은 담당자도 별도의 공부를 통해 숙지하는 시간이 필요하고 업무를 처리할 때도 관련 책자와 매뉴얼을 쌓아두고 업무를 보고 있음. 다른 동에서는 불만이나 서류에 대한 민원이 잦다고 들었음	
지동	업무 처리에 필요한 지참 서류가 있는데 이를 확인하거나 작성하는 과정에서 민원이 많은 편임. 지동은 외국인 체류관련 서류도 자주 요청되고 있음. 안내요원이 있어서 민원 창구에서 기초적인 문의를 담당하거나 처리하지 않고 민원 업무만 처리하면 되어 효율적인 업무가 되고 있음. 번외로 지동 행정복지센터는 인권청사로 설립되어 내부 구조가 장애인에 맞춤형으로 설계되어 있는 특징이 있음. 특히 민원실 출입문의 경우 자동문으로 운영되는데 열림을 위한 버튼이 비장애인 기준으로 허리 아래에 위치하여 시각 반경에 보이지 않아 민원인이 출입문을 열 때 어려움을 겪어 경비(세콤) 버튼을 눌러서 문제가 생긴 적이 있음	
정자2동	통합민원	인감 서류의 경우 매도용과 일반이 있는데 사용 목적에 따라 기능이 다름. 이에 대한 구분을 민원인이 인지하고 있지 않은 경우가 많아서 확인하는 절차를 추가로 두어 민원을 처리하고 있음. 필수 서류 미지참에 대한 설명을 했을 때 민원인이 이해하기 어려우며 절차를 무시하고 처리를 요구하는 경향이 있어 난감할 때가 있음
	복지행정	민원인이 복지 서비스 대상인지를 확인하고자 하는 민원이 가장 많음. 일반 민원과 달리 복지 행정은 진상 민원인이 대부분을 차지함. 서류를 미참하고 막무가내로 업무 처리를 요구하거나 위협적인 행동으로 소통이 불가능한 사태가 초래하는 사건도 있었음. 보안요원이 있으나 큰 도움이 되지 않는다고 생각함. 동 행정복지센터가 접근성이 좋은 점을 이용하여 화풀이 대상으로 여기는 경향이 있음
5. 업무를 할 때 간단한 지시나 설명이 동반되는데 민원인이 바로 이해하는 편인가요?		
① 예 ② 아니오		
광고1동	예. 이미 관련 내용을 잘 알고 있는 경우가 많음. 젊은 연령층이 거주하고 있어 빠르게 이해하는 편임. 동 특성 상 소득 수준이 높아 수급이나 혜택에 대하여 까다롭게 민원을 요청하지 않고 확인하는 수준임	
지동	아니오. 지동은 노인이나 외국인 거주자가 많은 편인데 노인은 청각이 노화되어 소통이 어렵고 외국인은 언어적 제한이 있어 낯설고 어려운 행정 용어를 설명하는 것에 어려움을 느낌	
정자2동	통합민원	젊은 연령층은 잘 이해하는 편이나 노인들은 이해하는데 시간이 많이 필요하고 서류를 재요청하면 거부 반응이 있음
	복지행정	일반적인 민원인의 경우 70%는 잘 이해하는 편임. 진상 민원인은 설명을 해도 이해하려고 하지 않음
6. 동일한 내용을 여러 번 반복해서 설명한 경험이 있나요? (반복 횟수)		
① 예 (번) ② 아니오		
광고1동	아니오. 광고1동은 젊은 연령층이 다수여서 의사소통 시 비교적 수월하게 진행하는 편임. 이해가 어려운 용어나 새로운 정책에 필요한 절차는 유선 연결 시 대면 방문을 요청하는 편이며, 대면 상담 시에는 관련 책자를 통해 지침을 함께 정독하는 방법으로 업무를 수행하고 있음	

지동		예. 업무 처리 시에 70~80% 정도는 반복해서 설명하는 일이 잦음. 어려운 행정용어나 이전에는 있었지만 지금은 없어진 행정 서류나 절차들이 있는데 이에 대해 민원인에게 설명을 해야 함. 민원인이 요청하는 업무가 어떤 목적인지 계속 확인해야 정확한 업무 처리가 가능하여 재차 확인하고 반복 안내하고 있음
정자2동	통합민원	예. 민원 50건 중 20건 정도의 경험이 있음. 서류의 차이에 대한 설명을 주로 반복적으로 설명하는 편임
	복지행정	일 평균 10건 정도 반복 설명의 경험이 있음. 서류에 대한 문제가 많은데 다른 점(차이)을 설명하기 위함도 있고 민원인이 서류를 잘못 가지고 왔을 경우에도 이유를 설명하고 재요청하기 위한 부가적인 설명이 추가되고 있음

7. 민원인이 어려움을 느끼는 이유가 무엇 때문이라고 생각하시는지 말씀해 주세요.
 예시) 이해하기 쉬운 안내체계 부족, 어려운 단어 사용, 복잡한 업무 절차, 서류 양식...

광고1동		복잡한 업무 절차라고 생각함. 제한된 정보가 가장 큰 문제라고 생각함. 홈페이지나 리플렛에는 민원인에게 제공되는 정보가 극히 요약되어 있거나 일부 내용만 공개되어 있음. 그래서 민원실에 방문했을 때 추가로 요청되는 구비서류가 있거나 누락되는 일이 많아 2차적인 업무 처리가 필요하게 됨. 담당자가 보유하고 있는 업무관련 자료도 너무 방대하여 민원인과 공유하기 어려움
------	--	--

지동		서류명에 어려움이 있음. 비슷한 서류들이 있는데 차이가 무엇인지 용도가 무엇이 다른지 이해하기 어려워 하는 경향이 있음. 민원인의 업무 목적에 따라 별도로 확인해서 처리하는 일이 많음
----	--	--

정자2동	통합민원	서류 양식이 어렵다고 생각함. 전입 신고관련 문서의 경우 새로 생긴 서류가 있는데 하나로 합칠 수 있는지 여러장의 문서가 불편함을 야기함. 일부 서류에는 민원인이 서명하는 란이 뒷면에 있어서 그 부분을 추가로 안내하는 일도 발생함. 서류 새로 바뀐 정책이나 제도에 대한 홍보가 안 되고 있어서 민원인이 잘 모르고 있는 경향이 있음. 타 기관에서 시행하는 행정 처리도 동에서 처리하고자 하는 경향이 있음. 타 기관(사기업 등)에서 필요한 서류에 대한 안내가 부족하여 행정복지센터에 문의하는 일이 빈번함. 이에 따른 이중적인 확인 절차를 위한 소요시간과 전달시간이 추가로 발생하는 문제가 있음
	복지행정	용어 자체가 어려움. 담당자도 어려울 때가 많음(ex. 차상위, 수급자 등). 예전에 사용했던 용어를 함께 사용해야 민원인이 이해하는 경우도 있음. 중요(필수) 서류인데 누락했을 경우에는 서류를 전부 지참해야하는 것이 원칙임. 서류를 모두 지참해야 업무 처리가 가능하다는 사항을 강건하게 안내하고 있음

8. 이러한 문제를 해결하기 위해 자체적으로 어떠한 시도를 해보았는지 말씀해 주세요.

① 없다 ② 있다()

광고1동		있음. 연령 별 맞춤형 설명을 함. 업무 설명을 마치면 민원인의 직통번호로 문자를 발송하여 2차 안내를 하는 편임. 이러한 사항은 이전 전임자가 했던 방법으로 인수인계받아 동일하게 수행하고 있음. 신규 정책이나 서비스 관련 안내 책자의 이미지를 발송하여 이해를 돕고자 함
------	--	---

지동		있음. 사기업에서 시행하는 행정 서비스를 이용하고자 하는 민원인이 방문해서 행정 절차를 확인하러 민원실을 방문하는 일이 잦음. 사기업 담당자와 직접 통화하여 업무를 처리하고 필요한 서류 등을 확인하여 민원인에게 전달하고 있음
----	--	---

	통합민원	반복해서 설명하거나 필요한 내용을 메모해서 민원인에게 전달함. 타 기관에 직접 통화해서 업무를 확인 후 처리하고 있음
정자2동	복지행정	최대한 자세한 설명을 하여 민원인을 충분히 이해하고자 하기 때문에 상담 시간도 오래 걸림. 복지행정은 복잡한 서류 제출과정이 동반되는데 서류가 하나라도 누락되면 행정 처리가 불가하나 민원인의 특성 상 일정에 영향을 받을 경우가 빈번함. 민원인이 서류를 잘못 구비해왔을 경우, 민원인의 상황을 고려하여 행정 처리 기간을 고려하여 입력기간 내 서류를 재지참할 수 있도록 조율하고 구청과 협의하여 효율적으로 선처리하고 있음. 정자2동 행정복지센터에서 자체적으로 제작한 매뉴얼을 활용하여 업무 시에 사용하고 있음. 동 행사 시에 직접 홍보를 하고 업무에 적용하고 있음

9. 민원인이 주로 어떤 단어, 절차, 양식들을 어려워하는 것 같나요?

	광고1동	서류 양식이라고 생각함. 민원 업무를 처리하다보면 비슷한 명칭을 가진 서류가 많음. 그러나 용도는 달라서 민원인이 다른 서류를 구비해오면 재요청해야 하는 일이 잦음
	지동	비슷한 용어이지만 사용 목적에 따라 용어의 차이에 대한 어려움, 없어진 제도(ex.전입신고, 퇴거신고)에 대해 잘 인지하지 못하고 이해하는데 시간이 소요됨
정자2동	통합민원	업무의 절차라고 생각함. 전입신고서 작성 방법 안내와 작성 예시가 부족해서 문의가 많음. 이를 안내해줄 인원이 필요함. 사라진 민원 제도와 양식에 대한 홍보가 안됨. 행정복지센터가 114같이 무엇이든 해결할 수 있는 곳이라고 생각하는 민원인이 많음
	복지행정	절차를 가장 어렵하다고 생각함. 기본적으로 업무 처리 절차에서 요구하는 많은 개수의 서류(ex. 10종)가 민원인의 혼란과 어려움을 야기함. 기본 절차에서도 민원인이 이해한 선에서 적당한 절차로 정리하는 것이 필요해보임. 업무 처리 시에 필수적으로 필요한 중요 서류에 대한 인지가 부족하여 업무 처리 절차에서 누락하지 않도록 지침을 이해하는 안내가 필요함

II. 업무 환경

1. 근무하면서 민원인에게 자주 들어본 질문은 어떤 것이 있었나요?

- ① 번호표 위치 ② 담당자 확인 ③ 업무 처리 절차 ④ 무인기기 사용법 ⑤ 기타

	광고1동	번호표 위치. 번호표의 위치를 보면 민원실 정면에서는 잘 보이지 않음. 번호표가 잘 보이기 위해 안내 표기를 인쇄하여 주변에 붙여보았지만 민원인이 안내 표기를 보지 않는 편임. 결국 정면 창구에 있는 담당자에게 문의를 가장 많이 함
	지동	담당자 확인과 업무 처리 절차. 지동은 안내요원이 있어 민원인 응대가 간결해진 편이나 노인인구가 많다보니 창구로 바로 와서 담당자를 찾는 민원인도 있음. 업무 시에는 업무 처리 절차를 확인하고 이해가 안되는 부분을 문의하는 민원인이 많음
정자2동	통합민원	업무 처리 절차에 대한 문의가 많음. 업무 담당자나 서류의 위치나 서류 작성 방법 등에 대한 내용임. 각 민원 별로 절차를 설명해주는 영상이나 안내요원을 배치해주면 훨씬 수월하게 업무를 처리할 수 있을 것으로 사료됨
	복지행정	언제, 어떻게 처리되는지에 대한 문의가 많아 업무처리 절차에 대한 질문이 많다고 생각함. 그러나 일정관련 사항은 구청에서 관리하고 담당하므로 행정복지센터에서는 직접적인 처리가 불가함. 구청 담당자가 자세히 알고 있음

2. 안내(도움)를 청하는 민원인의 연령층이 어떻게 되나요?

		① 10대 ② 20대 ③ 30대 ④ 40대~50대 ⑤ 60대 이상
광고1동		40~50대
지동		40~50대, 60대 이상
정자2동	통합민원	60대 이상, 40~50대도 많은 편
	복지행정	60대 이상 *정자2동은 장안구에서 노인 인구가 2번째로 많은 동임

3. 업무를 한눈에 알아 볼 수 있는 “정보 제공 체계”가 있나요? (근무자, 민원인)

① 예 ② 아니오

광고1동		아니오. 민원인을 위한 견본이나 안내책자, 홍보 포스터, 창구 안내 등에 대한 민원실 내 체계는 잘 되어 있다고 생각함. 그러나 근무자를 위한 정보 제공 체계는 미흡해보임. 상세한 인수인계나 교육 등이 필요함
지동		예. 현재 지동 행정복지센터는 안내요원 1명이 배치되어 있어 민원실 근무자는 업무 효율이 높은 편임. 1차적으로 간단한 사전 업무(서류 작성 방법, 업무에 필요한 서류 안내 등)를 처리해주어 민원인 창구 대기 시간이나 처리 시간을 확보할 수 있음. 안내요원을 거쳐 각 창구에 적합한 민원인과 담당자를 연결해주어 효율적으로 1대1 상담으로 업무를 처리가 가능함
정자2동	통합민원	예. 시에서 전달하는 홍보물이 매우 많음. 그러나 다 보지도 않고 너무 과부화 되어 있어 큰 도움은 되지 않음. 빠르게 동시에 처리해야하는 업무가 전반적이라 이를 활용할 수 없음
	복지행정	아니오. 필요한 정보를 게시할 곳도 없고 업무 시에도 담당자의 머리에서 처리하고 구두로 설명하는 경우가 빈번함. 복지 행정에서 중요한 수급자 별 기준표를 활용하여 민원인에게 설명할 때 사용하고 있음

4. OO동 행정복지센터의 정보 제공 체계는 잘 되어 있다고 판단하시나요?

① 예 ② 아니오

광고1동		예. 민원실 내 업무 분담이 잘 되어 있어서 혼잡하지 않음
지동		예. 유니버설 디자인을 적용하여 청사가 잘 정돈되어 있음. 유리벽에 부착된 1~10번의 창구번호 표기는 담당자가 부임하기 전에 있던 거라서 설치된 시기는 잘 모르겠으나 전체적으로 혼잡하지 않고 필요한 정보가 잘 배치되어 있음. 개별 창구에도 민원인과의 소통을 위해 부가적인 인쇄물을 부착하지 않는 편임
정자2동	통합민원	아니오. 낙후된 환경에 게시물을 게시할 공간도 마땅하지 않음. 유리벽에는 민원인과의 소통을 위해 인쇄물을 부착하는 것은 지양함
	복지행정	아니오. 민원인이 방문했을 때 바로 창구로 오기 때문에 필요하지 않음

5. OO동 행정복지센터의 정보 제공 체계의 어떤 부분이 개선되어야 할까요?

- ① 위치: 잘 보이는 위치에 설치되어야 한다.
- ② 색상: 색상을 변경한다.
- ③ 내용 전달 방법: 내용을 간결하고 이해하기 쉽게 수정한다. (그림이나 표 추가)
- ④ 가독성: 가독성을 고려하여 글자 크기를 조절한다.

광고1동		가독성이 개선되어야 된다고 생각함. 민원실을 보면 무분별하게 나열된 홍보 포스터와 리플렛 등이 너무 많아서 정작 보여야 할 번호표 발급기기 위치나 업무 시 중요한 사항들에 대한 안내가 상대적으로 보이지 않는 문제가 있음
지동		가독성이라고 생각함. 사전 설명을 할 수 없는 경우가 있을 때는 정보제공체계가 효과가 없다고 봄. 특히 어르신인 경우, 정보가 아무리 잘 정리되어 간결하게 잘 되어 있어도 사람들 통해서 설명을 듣지 정보제공체계를 안보는 경향이 있음
정자2동	통합민원	내용 전달 방법이 개선되어야 된다고 생각함. 민원인이 창구에 도달하기 전에 간결하고 이해하기 쉬운 선안내 절차가 필요함
	복지행정	민원인은 게시판도 잘 보지 않지만 민원인에게 제공하고 싶은 정보가 있어도 게시할 장소나 시설이 없음. 민원실에서 사용하는 안내 체계는 지금 사용하는 기준표를 충분해보이나 이에 대한 문의가 많으므로 수급 기준표를 민원인이 창구에 방문하기 전에 본인이 해당하는 사항을 인지하고 있다면 질문도 줄어들고 업무 효율이 높아질 것이라고 생각함

6. 정보 제공 체계가 어떤 식으로 개선되면 좋을지 말씀해 주세요.

광고1동		대면 상담이나 유선 통화를 통해 간단한 업무는 큰 무리가 없이 수행이 가능하나 업무 절차가 복잡하거나 서류 종류가 많을 경우, 민원인과 담당자가 공통적인 업무 책자를 제공하면 업무 처리 시에 더욱 편리할 것이라고 생각함
지동		민원 업무 처리 시 기본적으로 요구되는 사항(신분증 준비, 사전 서류 제출 등)은 창구에 부착하였으나 민원인은 그러한 정보는 보지 않았음. 무언가를 부착하는 것은 효과가 없어 보임. 설치하더라도 민원인이 잘 볼 수 있는 위치와 관심있게 볼 수 있는 형태로 설치하는 것이 필요함. 이를 지정해주는 것도 좋을 듯함. 어르신은 잘 보지 않고 다시 물어보기 때문에 이를 다른 방법으로 해결하거나 보완할 수 있는 방안이 있으면 좋겠음
정자2동	통합민원	예전에 코로나 지원금 제공 시 안내요원이 배치되었던 적이 있었음. 사전에 간단한 서류 절차와 민원인 통제를 통해 민원실 정리가 필요함. 서류가 다를 경우, 문제가 발생할 수 있다는 사항을 민원인이 인지할 수 있도록 정확한 안내 절차가 필요함. 행정복지센터를 114와 같은 서비스 기관으로 생각하는 민원인이 많고 행정 업무 외에 다른 민원이나 문의가 잦아 이를 제한하거나 처리할 수 있는 방안이 필요해 보임. 민원인이 물리는 혼잡한 시간대에는 업무 처리가 불가하여 민원인 응대 시 친절도가 하락하고 이로 인한 민원인의 불만이 야기될 수 있는데 이에 따른 인력 충원을 기대함
	복지행정	현재 민원 창구에는 강화 유리가 설치되어 있는데 근로인 보호를 위함임. 그러나 민원인과 소통할 때 강화 유리가 두꺼워서 잘 들리지 않아 소통이 어려운 문제가 있음. 이를 개선할 수 있는 방안이 있을지? 기초 수급 생활비관련 업무는 기준표에 대한 정보가 가장 이슈이므로 이에 대한 정보가 제공되면 업무 효율을 높일 수 있을 것이라 사료됨. 기준표를 보고 업무를 하거나 상담을 시행하면 민원인과의 소통도 편해질 것 같음. 복지 행정은 대면 업무가 필요한 과정이기 때문에 이 부분이 개선되면 좋을듯함. 이외 특별히 수정하거나 추가할 사항은 없어 보임

7. 업무 환경에서 추가로 개선되었으면 하는 부분이 있으면 말씀해 주세요.

예) 업무 매뉴얼 개선, 민원인 대응 교육, 직원 휴게실 등..

광고1동		민원실 내부와 외부에는 너무 많은 홍보물 부착으로 정보의 과부하 때문에 필요한 정보를 보기에 어려움이 있어 이를 개선하였으면 함. 새로운 정책이나 사업에 대하여 민원인에게 제공되는 정보를 확대하고, 업무에 대한 내용이나 절차를 알 수 있는 책자를 민원인에게
------	--	---

		제공하면 좋을 것으로 사료됨
지동		행정복지센터에서 담당하는 민원 종류가 계속 증가하는 추세임(ex.세무서, 외국인출입구 사무소의 업무 등이 행정복지센터로 조금씩 넘어오고 있음). 이에 대한 상시 교육이 필요함. 현재 신규 업무에 대한 내용 이해가 심도 있게 알기는 어려움. 근무자들이 알아야 할 내용이 너무 많아 업무 강도가 높음. 지동 행정복지센터는 업무 인수인계가 잘 되어지고 있으나 다른 동은 어려움이 있음. 국가에서 배부하는 직원 업무 매뉴얼도 2021년 버전이어서 아직도 리뉴얼 되지 않은 문제가 있음
정자2동	통합민원	결원으로 인한 업무 분담이 되지 않아 인력 부족으로 업무 시간 내에 처리가 불가한 업무는 초과 근무를 하고 있음. 대직 인원을 총원하거나 안내요원을 배치하였으면 함. 공무직을 수행하는 안전요원이 역할을 제대로 하지 않는 문제를 개선하는 것이 필요함. 노조가 관리하므로 행정복지센터에서 역할을 개선하고 요구하기에는 한계가 있음. 지자체에서 청원경찰이나 안내요원 등의 인력이 필수로 배치되었으면 함. 지문 스캔기가 잘 작동하지 않는 문제가 많은데 다른 방법으로 확인이 가능한 방안도 모색이 필요함
	복지행정	전화로 민원이 오는 경우가 있는데 업무를 처리하다 보면 민원인의 신상이 조회되지 않는 경우가 있음. 정자동이 수원과 분당에 동일한 동명이라 혼선이 잦음. 이로 인해 민원 처리 전에 수원인지 분당인지 확인한다고 함. 민원인의 문제가 업무 강도에 영향을 주기 때문에 진상 민원을 정리하는 방안을 마련해주었으면 함. 행정복지센터는 개인 별 담당 업무가 다르고 서로의 업무를 잘 모르는 것이 일반적임. 이에 따른 대직 인원이 필요하며 직원의 휴게 공간을 마련하는 것을 희망함

참고문헌

REFERENCE

국문 자료 |

- 김인, 우양호, 조정현. (2007). **행정서비스 한장 고가민족도 영향요인 -부산광역시 민원행정서비스를 중심으로-**. 한국행정논집, 19(4), 925-954.
- 박규령. (2022). **공공서비스디자인 기법을 활용한 행정복지센터 공간모델 구축**. 수원시정연구원.
- 신주화, 오창섭. (2016). **주민센터 내 민원서류 신청 양식 디자인 개선 필요성에 대한 연구**. 한국디자인학회, 29(1), 217-229.
- 유광현, 김주연. (2022). **공공복지서비스 개선을 위한 행정복지센터 민원업무의 감성평가 연구**. 대한건축학회, 42(2), 874-877.
- 이주현, 라도삼, 이정용. (2015). **찾아가는 동주민센터를 활용한 서울형 주민자치 가능성 모색**. 서울연구원.
- 임상관, 민준기, 주동윤. (2015). **읍면동 청사 공간 구조 표준모델 연구**. 행정안전부.
- 추병주, 김경준, 이성휘. (2013). **복지민원 업무 프로세스 개선방안 연구**. 한국지역정보학회, 동계학술대회, 1-23.
- 행정안전부. (2022). **행정안전부의 디지털플랫폼정부 추진계획(2023년-2027년)**. 행정안전부.

신문기사 / 웹페이지 / 통계자료 |

- 이기환. (2019.05.26.). **경기도 민원실 폭안·폭행민원 한 해 동안 220건 발생**. 중도일보. [신문기사]
<http://www.joongdo.co.kr/web/view.php?key=20190526010009796>
- 허인. (2023.04.10.). **도봉구, 동 주민센터 민원실 내 안전강화유리 설치**. 신아일보. [신문기사]
<http://www.shinailbo.co.kr/news/articleView.html?idxno=1686168>
- 노동균. (2023.06.27.). **'약성 민원인' 공포... 공무원 보호망 만든다**. 파이낸셜 뉴스. [신문기사]
<https://www.fnnews.com/news/202306271840501516>
- 행정안전부. 지역복지과. (2016.03.16.). **읍면동 사무소가 주민을 위한 '행정복지센터'로 거듭납니다**. [보도자료]
- 행정안전부. 공공데이터 유통과. (2021.10.21.). **가정 민원처리방법 시행으로 국민 서류 제출 불편 해소**. [보도자료]
- 수원시 정자2동 행정복지센터. **2022년 월별 민원 건수 통계 현황**. [통계자료] (2023.03.08.).
- 수원시 정자2동 행정복지센터. **민원서류 수수료 현황**. [통계자료] (2023.03.09.).
- 수원시 재산관리과. **행정복지센터 건축인도 현황**. [통계자료] (2023.05.12.).
- 국가법령정보센터. [웹페이지] <https://www.law.go.kr> (2023.05.03. 검색)
- 국민권익위원회. **한눈에 보는 민원 데이터 누리집**. [웹페이지] <https://bigdata.epeople.go.kr> (2023.05.03. 검색)
- 나무위키. 행정복지센터. [웹페이지] <https://namu.wiki/> (2023.04.20. 검색)
- 수원시 스마트도시과. **2022경기도 수원시 민원접수통계 현황**. 공공데이터포털. [웹페이지] <https://www.data.go.kr/index.do>
- 수원시. **정책실영제 중점관리 대상사업 사업내역서 : 정자2동 행정복지센터 청사 신축**. [웹페이지]
https://www.suwon.go.kr/web/board/BD_board.view.do?bbsCd=1038&seq=20230706104828819 (2023.03.09. 검색).
- 행정안전부. **정부24**. [웹페이지] <https://www.gov.kr/portal/main/nologin> (2023.04.26. 검색)
- 행정안전부. **인터넷공공서비스 발급 현황 2018-2022**. 공공데이터포털. [웹페이지] <https://www.data.go.kr/index.do> (2023.05.07. 검색)

연구책임자 박규령 (수원시정연구원 연구위원)
참여연구원 정은지 (수원시정연구원 위촉연구원)

SRI-정책 2023-08

민원인의 질문을 반으로 줄여주는 행정복지센터 반복요청민원 단순화 방안

A study on how to simplify civil petitions for repeated requests at the Administrative Welfare Center, which reduces civil petitioners' questions in half

발행인 김성진
발행처 수원시정연구원
경기도 수원시 권선구 수인로 126
(우편번호) 16429
전화 031-220-8001 팩스 031-220-8000
<http://www.suwon.re.kr>

인쇄 2023년 07월 31일

발행 2023년 07월 31일

ISBN 979-11-6819-132-7

© 2023 수원시정연구원

이 보고서를 인용 및 활용 시 아래와 같이 출처 표시해 주십시오.

박규령. 2023. 「민원인의 질문을 반으로 줄여주는 행정복지센터 반복요청민원 단순화 방안」. 수원시정연구원.

비매품