

원 스톱(one-stop) 민원행정 서비스 적극 추진

관리번호	1 - 6					진도율	50%
추진부서	민원과(종합민원팀)					사업구분	임기 내 완료
사업기간	2022~2026					임기내 총사업비	비예산
중앙, 도 협조부서	해당없음					완료시기	2026
추진상황	완료	이행 후 계속추진	정상 추진	일부 추진	부진 (보류)	팀 장	유인선(전화 350-2255)
				○		담 당 자	오은지(전화 350-2257)

□ 목적 및 필요성

- 민원 실무협의회 및 민원조정위원회를 통해 소관 부서가 불분명한 민원, 주관 부서와 협의 부서의 충돌 등 발생 시 원만한 민원처리가 가능토록 조정하여 민원 처리가 지연되지 않도록함.
- 민원 담당부서 파악이 어려운 민원인에게 민원실 안내도우미의 정확한 담당 부서 안내를 통해 신속·정확하게 민원 상담 및 접수가 가능토록하여 민원 편의 및 민원 만족도 향상에 기여

□ 사업개요


- 위 치 : 장수군 행정복지국 민원과
- 규 모 : 민원 실무협의회, 민원 조정위원회, 민원실 방문 민원인 안내도우미 적극 활용
- 기 간 : 2022년 ~ 2026년 (5년간)
- 총사업비 : 비예산
- 주요내용
 - 민원실 방문 민원인 안내도우미를 적극 활용하여 요구민원에 대해 지체없이 담당 부서로 안내(민원과 6개팀장 순번근무)
 - 민원 실무협의회 및 민원조정위원회를 통해 소관 부서가 불분명한 민원, 주관 부서와 협의부서 충돌, 타기관 협조 필요한 민원 등 발생 시 조율
- 연차별 투자계획

(단위 : 백만원)

구 분	총계	임기내						임기후
		소계	2022년	2023년	2024년	2025년	2026년	
계								
국 비		해	당	없	음			
도 비								
군 비								
기 타								

□ 로드맵 및 연도별 목표

○ 로드맵

구 분	2022	2023	2024	2025	2026	'26년 이후
· 타 지자체 벤치마킹 선진지 견학(대전광역시) - 원스톱서비스 운영 체제 및 관리 조사						
· 원스톱서비스 이관 가능 목록 조사						
· 원스톱서비스 전담팀 신설 불가에 따른 대책 마련 - 민원실무협의회, 민원조정위원회, 민원실 방문 민원인 안내 도우미 적극 활용						

○ 연도별 목표 및 추진계획

년 도	목 표	추진계획
2022. 12 ~ 2023. 7	원스톱서비스 전담팀 신설	○ 원스톱서비스 전담팀 신설 계획 - 원스톱서비스 가능목록 취합 - 민원과 내 원스톱서비스 전담팀 배치
2023. 8 ~	민원 실무협의회 민원 조정위원회 민원실 방문 민원인 안내도우미 적극 활용	○ 원스톱서비스 전담팀 불가에 따른 민원실무협의회, 민원 조정위원회, 민원실 방문 민원인 안내도우미 등 적극 활용 - 민원 실무협의회 및 민원 조정위원회를 통해 민원에 대한 부서별 분쟁 발생 시 조율하여 원만한 민원처리과정 및 결과 도출 - 민원실 방문 민원인 안내도우미를 활용하여 원스톱으로 부서 및 담당자 안내를 통해 민원 편의 향상