

“노사협력 밀알되어 극복되는 경제위기”

국무조정실

우110-760 /종로구 세종로77-6 정부중앙청사 1004호 /전화 730-5400 (행)3859 /전송 737-0109
기획심의관실 과장 이병진 사무관 김진남

문서번호 국무총괄 12610 - 70

시행일자 2001. 3. 8

수신 수신처 참조

참조 기획관리실장

보존기간	3 년	국무조정실장	국 무 총 리
공개여부	공 개	하	상
조정관	김민호		
심의관	이형규	이	민
과 장	이민진		
기안자	김진남	협조	
심사자	이진수		
		심 사 일	3.8

제 목 「국민과의 대화」 후속조치 추진 지시(국무총리지시 제2001-12호)

1. 3.1 대통령님의 「국민과의 대화」에서 국민들은 질문을 통해 현재 격고있는 어려움과 정부에 대한 바램 등을 표출하였고, 대통령께서는 답변을 통해 정부가 중점 추진해 나갈 과제를 국민들에게 약속한 바 있습니다.

2. 이와 관련 후속조치할 과제와 내용을 붙임과 같이 정리하였으니, 새로이 추진해야 할 과제에 대해서는 추진계획과 추진일정을, 정부가 기추진해 오고 있는 과제에 대해서는 지금까지의 추진상황과 금년도 중점추진해 나갈 계획을 수립, 3.17(토)까지 국무조정실로 제출하고 철저히 추진해 나가기 바랍니다.

3. 아울러 대통령께서 질문자에게 알려주겠다고 약속하신 사항을 비롯, 국민 일상생활과 직결되는 사항, 국민적 관심사항 등에 대해서는 이번에 수립하는 추진계획과 그때 그때 추진상황을 질문자들에게 상세히 알려주고, 일반국민들에게도 널리 홍보하는 방안을 적극 강구해 나가기 바랍니다.

붙임 1. 「국민과의 대화」 후속조치 과제 및 내용
2. 대통령님 「국민과의 대화」 전문. 끝.

국무총리

수신처 : 가(28, 41~42, 45, 47, 50~53, 55)

< 붙임 >

1. 「國民과의 對話」 後續措置 課題 및 內容

후속조치 과제	내 용	주관부처
1. 상시 개혁체제 구축	<ul style="list-style-type: none"> ○ 회계분식에 대한 책임추궁 강화 ○ 시장원리에 따른 상시적 기업퇴출시스템 정착 ○ 공기업 민영화 가속 	재정부 금감위 기획예산처
2. 기초생활보장제 보완	<ul style="list-style-type: none"> ○ 부당·오류로 인한 누락자 발굴·포함 ○ 중앙·자치단체의 관련 행정 인력 보강 ○ 자활사업 대상자 확대 및 교육 내실화 	복지부 복지부(행자) 복지부
3. 3~40대 실직자 대책	<ul style="list-style-type: none"> ○ 재취업·취업알선소의 교육 정보제공 강화 ○ 실직자들이 정보분야, 중소기업 등 인력부족 분야에 취업할 수 있는 환경 조성·지원 	노동부 "
4. 물가안정	<ul style="list-style-type: none"> ○ 3%대 물가안정 ○ 공공요금 등 물가억제 	재정부 "
5. 중소기업 지원	<ul style="list-style-type: none"> ○ 중소기업 지원정책 관련 부처간 혼선 시정 ○ 자금 우선지원, 물품 우선 구매 등 여성경제인 지원정책이 일선에서 제대로 집행될 수 있도록 조치 <p>* 대통령께서 조치하고 질문한 사람에게 결과를 알려주겠다고 답변</p>	산자부 "
6. 농가소득 증대 방안	<ul style="list-style-type: none"> ○ 보조금 지원을 2002년부터 밭농사, 산골농민까지 확대 ○ 재해보험제도를 2002년부터 포도, 감귤, 단감까지 확대 ○ 수출을 통한 농가소득 증대 지원 ○ 시장정보 보급을 위해 2002년까지 전농민 인터넷 보급 	농림부 " " 농림부(정통)
7. 비정규직 근로자 보호	<ul style="list-style-type: none"> ○ 근로기준법, 의료보험 혜택을 정규직과 차별없이 받을 수 있도록 조치 ○ 법이 허용하는 범위내에서 고용보험, 국민연금의 보호를 받을 수 있는 조치 강구 	노동·복지부 "
8. 교육개혁의 지속적 추진	<ul style="list-style-type: none"> ○ 산업화 시대의 교육체제에서 지식 기반시대의 교육체제로 전환 <ul style="list-style-type: none"> - 교실붕괴 및 교육이민 대책 - 창의력 향상교육 및 정보화교육 강화 	교육인적 자원부
9. 부정부패 척결	<ul style="list-style-type: none"> ○ 부패방지 관련법률 제·개정 * 반부패기본법, 돈세탁방지법 제정 및 공무원 윤리에 관한 법률 개정 ○ 부정부패의 과감한 척결 	법무·재경 ·행자부 법무부

2001年度 民願行政制度改善基本指針

(국무총리지시 제 2001-11호)

2001. 2.

行 政 自 治 部

차 례

I. 目 標

II. 推進方向

III. 細部 推進施策

<共通 推進施策>

1. 「민원줄이기」대책 수립, 적극 시행
2. 증명민원서류의 대폭 감축추진
3. 인터넷 홈페이지에 「사이버민원실」 설치·운영
4. 민원조정위원회의 설치 및 운영활성화
5. 고객만족도조사 지속실시
6. 「민원실」운영활성화 방안 추진
7. 「민원업무담당공무원 워크샵」개최
8. 민원증명 외국어발급제도 개선 적극 추진
9. 민원행정서비스에 대한 사후관리 강화

<中央行政機關 推進施策>

1. 민원처리절차의 대폭 개선
2. 「2001년도 민원사무처리기준표」의 일제정비
3. 전자정부구현을 위한 민원행정혁신사업 적극추진

<地方自治團體 推進施策>

1. 복합민원처리제도 시행철저
2. 민원모니터제도운영방안 개선
3. 무인민원발급기 도입확대 추진
4. 주민편익 증진을 위한 특수시책 개발·추진
5. 불합리한 민원관련 조례·규칙 개정추진
6. 민원행정추진상황 종합평가 실시

IV. 各급 行政機關의 協助事項

2001年度 民願行政制度改善 基本指針

I. 目 的

- 민원인의 만족을 최우선으로 하는 민원서비스 행정추진
 - 민원의 「신청에서 처리까지」 절차를 간소화하여 국민의 불편과 부담을 최소화
 - 민원인의 입장에서 모든 서비스가 제공될 수 있도록 고객 중심의 민원행정 처리체제 구축
- 21세기 전자정부 구현을 위한 전자민원서비스 실시
 - ※ 근거 : 민원사무처리에관한법률시행령 제64조

II. 推進方向

- 민원서비스 혁신사업(G4C프로젝트)과 연계추진
 - 인터넷·FAX·KIOSK 등 전자적 민원서비스 체제개선 및 업무처리절차 재설계
 - On-Line 서비스 제공 등 전자적 민원처리를 위한 법령·제도의 정비
- 2000년 한해동안 연구·검토된 제도개선과제의 시행
 - 국무조정실, 행정자치부, 기획예산처, 고충처리위 등에서 연구된 각종 개선과제의 종합적 시행
- 민원행정점검·평가 등을 통해 발췌된 중앙행정기관, 자치단체의 우수시책 전파
 - 각 행정기관별 행정여건을 감안, 적의 시행권고

Ⅲ. 細部 推進施策

中央・自治團體 共通事項

① 「民願줄이기」對策 樹立, 積極 施行

○ 불합리한 인·허가등 규제 민원사무의 신설억제

- 행정기관별 소관법령(훈령·예규·고시 포함) 제·개정시 국민의 권리를 제한하거나 의무를 부과하는 인가·허가·면허 등 민원사무는 가급적 신설억제
※ 필요한 경우 「규제개혁위원회」(대통령직속)의 심의
- 기존 인·허가 등의 불합리한 규제민원사무를 신고·등록제 등으로 전환함으로써 지속적인 규제수준 완화 또는 폐지추진
예) 소방시설공사업양도양수 신고 : 인가제 ⇒ 신고제

○ 중복·반복적으로 제기되는 민원 등의 해소대책 수립

- FAQ의 확대구축, 민원처리 인터넷공개시스템대상 사무확대 발굴 추진
- 다수인(집단)민원 사전방지, 상급기관의 이첩민원 감소 등을 포함하는 처분청 위주의 해소대책 강구
- 기타 행정기관별 정책수립·시행시 국민 참여확대 방안 등 대책포함
※ 대구 수성구의 경우 「민원배심원제」를 도입, 장기 미해결 민원에 대하여 전문가와 지역대표로 구성된 배심원이 공개 대화를 통해 해결방안 모색

○ 기관별 법정민원 또는 기타민원에 대한 민원발생량을 조사·분석한 후 대책 수립

- 법정민원 : 민원사무처리기준표에 고시된 부처별 민원
- 기타민원 : 진정·질의·건의 등(우편 및 사이버민원 포함)

○ 「민원줄이기 대책」 수립·시행시 이에 기여한 공무원 또는 민간인에 대해 기관별 자체 포상실시 등 인센티브 대책 수립

② 證明民願書類の 大幅 減縮 推進

- 국민의 시간적·경제적 부담을 최소화하고, 고객중심의 민원 행정 구현을 위해 불필요한 증명서류를 일괄 조사·폐지
 - 행정기관에 제출하는 제증명서류의 원칙적인 감축추진
 - 부처별로 DB화 되어 있고, 정보통신망에 의하여 확인 가능한 증명서류에 대하여 감축
- 중앙행정기관은 소속기관, 산하단체, 위탁업무 관련기관(협회) 민원에 대해서도 증명서류를 전수 조사하여 감축 추진
 - 특히, 관련 민간단체·기업·금융기관 등에 대하여 증명서류 대폭 감축에 협조하도록 권장
 - 부처별로 DB화된 증명민원서류 6종(2000년말 완료)에 대하여는 첨부하지 않도록 법령개정
 - 주민등록등(초)본, 토지대장, 임야대장, 자동차등록원부, 사업자등록증, 납세완납증명서
- 지방자치단체는 산하기관·지방공기업등의 업무추진시 또는 조례·규칙에서 규정한 구비서류중 불필요하다고 판단 되는 증명서류를 일제 조사·감축
 - 민원처리상황 확인·점검시 중점 점검대상에 포함·실시
 - 정기적 점검 결과 불필요한 증명서류를 요구한 공무원에 대하여 엄중 문책조치

<증명서류 감축·폐지대상 예시>

- 업무 전산화(DB) 등으로 행정기관간 확인가능한 서류
- 규제완화에 따라 첨부가 불필요하게 된 서류
- 신분증·자격증·자체 공부등으로 확인가능한 서류 등

※ 행정자치부에서 증명서류감축 세부계획 별도 통보

③ 인터넷 홈페이지에 「사이버民願室」設置・運營

○ 「사이버민원실」의 운영 및 처리담당자 지정・운영

- 운영담당자 : 민원사무심사관 또는 분임 민원사무심사관
- 처리담당자 : 민원관련 처리주무부서의 장

※ 홈페이지 관리요원은 각 행정기관의 정보화담당관 지정・운영

○ 사이버민원실의 기능 및 역할

- 민원의 신청・접수・이송 및 처리결과의 통지
- 민원처리상황의 안내
- 각종 법령, 민원사무편람, 민원사무처리기준표 등 민원관련 정보의 제공

○ 사이버민원의 접수 및 처리절차

- 접 수

- 운영담당자는 야간에 신청된 민원사항은 익일 09:00를 기점으로 접수대장에 기재하고 처리주무부서로 이송

* 단순 질의사항 등의 경우는 기재된 후 열람 즉시 처리

- 「인터넷민원처리 공개시스템」이 설치된 기관은 가급적 “전자 통합민원사무처리부”를 적극 활용하고, 활용기관은 기존 수기작성 민원사무처리부는 작성 중지

예) 「통합전자민원대장」 개발・활용(외교통상부) 등

※ 「전자통합민원사무처리부(예시)」는 별지 서식 참조

- 처리 및 결과통지

- 주무부서의 담당자는 처리기간을 준수하여 신속하게 처리
- 처리결과 통지시 인터넷 등 정보통신망을 이용할 경우 사무관리규정에 따른 공문서처리 절차에 준하여 결과통지

* 사이버민원의 신속한 처리를 위한 자체 전결규정 정비(경미한 사항 대폭 하부위임)

- 처리기간 설정 · 공표 및 단축운영

- 민원사무처리에 관한 법률 시행령 제13조(처리기간의 설정 · 공표)의 규정에 근거하여 민원사무의 처리기간을 행정기관 별로 설정하되, 처리기간은 민원사무별로 최대한 단축운영
- 설정된 처리기간은 자체 민원사무편람에 게재하고 인터넷 홈페이지(사이버민원실) 등에 공표

※ 행정자치부에서 「사이버민원실 설치 · 운영」 세부지침 별도 통보 예정

4 「民願調整委員會」의 設置 및 運營 活性化

○ 민원조정위원회가 설치되어 있지 않은 행정기관은 2001년도 상반기 중 설치 완료

- 당해 행정기관에 이와 비슷한 기구가 있을 경우 이에 갈음할 수 있음(민원사무처리에 관한 법률 시행령 제29조)

○ 민원조정위원회 운영 활성화를 위해 인력풀 구성 · 운영

- 각급 행정기관은 동 위원회 구성에 있어 미리 인력풀 명단을 작성 · 관리하고, 이들 중에서 위원을 선정
 - * 인력 풀 구성에 있어 변호사 · 회계사, 시민단체대표, 민원사안 관련전문가 등 적극 활용 필요
- 민원조정위원회 개최시 민원인 · 이해관계인 · 참고인 또는 감정인으로 하여금 회의에 참석시켜 위원회 운영 활성화도모

○ 민원조정위원회의 심의대상 확대

- 민원사무처리에 관한 법률 시행령 제29조제1항 각호의 심의 대상 외에도
 - 불가·반려 민원중 민원인이 상급기관에 민원을 제출하여 이첩된 민원의 처리
 - 적법한 행정처분에 대한 집단민원의 처리 등
- 특히, 집단민원이 발생한 경우 이의 해소시까지 해당 행정기관의 장을 위원장으로 하는 민원조정위원회를 구성하고 이를 중심으로 해결방안을 모색

[5] 顧客満足度 調査 持續實施

○ 국민위주의 민원서비스를 제공하기 위해 민원행정 전반에 대한 지속적인 고객만족도 조사 실시

- 중앙행정기관은 국무조정실과 행정자치부 공동으로 추진

※ 특별지방행정기관은 필요시 소관 중앙행정기관 주관으로 실시

- 지방자치단체는 지역실정에 맞는 조사방법을 강구하여, 자체적으로 실시하되 전문성 및 객관성 확보를 위해 외부전문기관에 조사의뢰

※ 고객만족도 지표개발 추후 통보(예정)

○ 조사의 객관성·신뢰성 확보를 위해 기관특성·민원종류·수용율 등을 종합적으로 고려하여 조사대상을 선정하고 설문항목 설계

○ 조사결과 우수시책 및 문제점에 대한 개선방안은 향후 민원시책 추진시 반영

⑥ 「民願室」運營 活性化 方案 推進

○ 민원실을 실질적인 권한과 책임을 가진 부서로 기능강화

- 민원실이 시책의 최우선 부서로 운영될 수 있도록 권한과 책임부여
- 민원실 근무 담당 공무원의 종합민원상담 능력 제고
 - 경험과 능력이 있는 일반직 우수공무원 배치
 - 소관 민원업무외에 타 민원업무 내용도 숙지

○ 민원실 근무 직원에 대한 인센티브 방안추진

- 민원업무 담당 공무원에 대한 실적가점 부여
 - ※ 국무조정실에서 중앙인사위 및 행자부에 관련 규정개정 요청(2000. 12)
- 민원실 우수 근무 공무원의 선진지 견학, 표창확대 등 사기진작책 적극 추진
 - ※ 행정기관별로 자체 계획을 수립·시행

○ 민원업무 담당공무원 친절봉사자세 확립

- 외부 전문기관 및 자체 친절교육 분기별 실시
- 전화응대 태도 및 민원인 안내 등 친절도에 대하여는 외부 전문기관에 정기적 점검을 의뢰하고 불친절 공무원은 제재조치
 - 불친절 공무원 명단공개, 기관장 경고, 친절교육 집중 실시 등
- 예) 시민만족 주민심판제, 민원상담예약제 등

○ 민원실 환경개선

- 민원인이 빈번하게 방문하는 기관(부서)은 민원인이 편리하고 안락하게 이용할 수 있도록 민원실을 설치하고 각종 시설 및 장비를 비치하는 등 환경개선
 - 개인 컴퓨터 단말기에 의한 창구민원의 은행식 온라인화
 - 컴퓨터, FAX, 민원전용 전화기, 의자, 민원서식 작성대 등
- 민원실이 설치되지 않은 기관(부서)은 가급적 민원인의 편의를 위하여 대기실·상담실 등 환경을 개선
 - 예) 민원인을 위한 “민원인 쉼터” 설치 등

⑦ 「民願業務 擔當公務員 워크숍」開催

○ 중앙 및 지방의 민원담당 공무원 워크숍(2001 상반기)

- 워크숍 내용
 - 21세기 민원행정 환경변화에 따른 적응방안 강구
 - 전자정부시대의 IT를 활용한 민원행정정보화 방안 강구
 - 시군구행정종합정보화 사업과 연계한 민원처리시스템 점검
 - 인터넷을 이용한 민원처리 시스템의 적응방안 강구 등

※ 행정자치부에서 민원업무담당공무원에 대한 워크숍 개최계획 별도 통보

○ 중앙행정기관·시도 및 시도교육청별로 소속기관 민원업무 담당 공무원에 대한 워크숍 개최(2001 하반기)

- 워크숍 내용
 - 민원관련법령 및 제도개선 내용 전파와 새로운 민원시책발굴
 - 친절교육 및 민원현장체험에 대한 정보공유로 기관간 경쟁유도
 - 민원행정 정보화에 대한 각급 기관간의 벤치-마킹으로 우수사례 확산 및 시책발굴 등

⑧ 民願證明 外國語 發給制度改善 積極 推進

- 신규 외국어 발급대상 제증명 조사·선정
 - 민원인으로부터 외국어 제증명 발급요구 사례 조사
 - 소관 제증명 중 외국어로 발급이 필요한 제증명 선정
- 외국어 제증명 발급근거 마련
- 외국어 발급 제증명의 발급절차·요령 등 운영지침 마련
- 민원담당 공무원 교육계획 및 외국어 제증명 발급관련 홍보 계획 수립·시행

※ 민원증명 외국어발급제도 개선지침(2001. 2) 참조

⑨ 民願行政서비스에 대한 事後管理 強化

- 민원행정 제도개선 내용 적극적 전파
 - 중앙행정기관은 민원관련 법령·제도 개선사항 및 자체 추진시책 수립시 일선기관 및 담당공무원에 대한 직무 교육 강화
 - 소관부처별 제도개선 내용에 대한 업무편람 및 법령질의 회신집 제작·배포 및 홈페이지 게재
- 행정자치부는 「민원줄이기」 대책 수립여부 및 민원사무에 대한 제도 운영실태 전반에 대하여 정기적으로 현장 지도점검 실시
 - 중앙행정기관 및 자치단체에 대한 「민원줄이기」 대책 수립·이행여부 및 민원행정 개선대책에 대한 지도·점검, 평가를 분기별로 실시
 - 분석·평가 및 이행실태 현장 지도·점검결과를 국무총리에게 보고

中 央 行 政 機 關 所 管

① 民願處理節次의 大幅 改善

○ 기업활동이나 국민생활과 직결된 복합민원의 경우 관련 민원은 「일괄의제처리」되도록 관련법령 개정

- 의제처리되는 민원에 대해서는 개별법령에서 정한 구비서류를 명세서 등으로 대체 유도
- * 공장설립승인의 경우 의제처리민원에 대하여 구비서류 대신 명세서만 제출(공업배치및공장설립에관한법률시행규칙)

— <※ 의제처리민원 예시> —

- 건축허가의 경우 건축법 제8조의 규정에 의하여 농지전용허가 등 17개 인·허가 의제처리
- 공장설립승인의 경우 공업배치및공장설립에관한법률 제13조의 규정에 의하여 건축허가 등 16개 인·허가 의제처리
- 중소기업사업계획 승인의 경우 중소기업창업지원법 제22조의 규정에 의하여 공장설립승인 등 26개 인허가 의제처리

○ 관련기관·부서의 협조미흡으로 인한 민원처리 지연사례를 방지하기 위해 「복합민원 자동동의제」 도입·검토

- 특별한 사유없이 회신기간내에 관련기관·부서의 협의 완료 회신이 없을 경우 동의한 것으로 간주하여 민원처리
- 제도도입시 소관 복합민원처리와 관련 문제점 여부 신중검토

※ 행정자치부에서 제도도입을 연구중이며, 연구결과에 따라 「민원사무처리에 관한법령」 개정예정

② 『2001年度 民願事務處理基準表』의 일제정비

- 중앙행정기관별 규제철폐로 폐지·통합된 민원사무를 전수 조사하여 민원사무처리기준표 개정시 삭제
 - 2001년부터는 인터넷 홈페이지에 구축된 민원사무처리기준표에 대하여도 고시의 효력을 부여하여 수시 정리체제 구축
- 2000년도 중앙행정기관별로 추진한 민원사무 간소화 내용 반영
 - 인·허가 사항의 등록·신고로 변경 등 규제수준 완화실적
 - 처리기간 단축, 구비서류 감축, 신청방법 개선 등 간소화 실적
 - 소관변경, 위임·위탁 사항 등 변동내역을 빠짐없이 기재
- 법령개정 등의 지연으로 민원사무의 간소화 추진이 어려운 경우 민원사무처리기준표에 우선 등재·고시후 법령개정 추진 (민원사무처리에 관한 법률시행령 제31조)
 - 2000. 8. 31자로 고시된 「민원사무처리기준표」상에 처리기간·구비서류 등을 감축 또는 단축한 민원사무에 대하여 2001년도 상반기중으로 관련법령 개정 완료

※ 『2001년도 민원사무처리기준표 정비지침』은 개혁입법에 따른 법령개정 완료시기 등을 감안하여 2001년 3월중 통보예정

③ 電子政府具顯을 위한 民願行政革新事業 적극推進

- 중앙행정기관소관의 「민원처리인터넷공개시스템」의 조기 도입
 - 소속기관, 특별지방행정기관 등과 연계하여 민원처리인터넷 공개시스템을 설치·운영
 - 공개가능한 민원사무의 발굴 및 공표
 - 공표시 민원편람에 등재하여 인터넷 등에 게재

- 민원사항의 인터넷(사이버민원실) 접수·처리가 가능하도록 자체적인 전자문서 서식 마련후 법령에 등재하고 내부 시스템 정비·구축

※ 행정자치부의 전자정부 추진사업(G4C 사업 등)과 연계·추진

地方自治團體所管

Ⅰ 複合民願處理制度 施行徹底

○ 허가과 등 복합민원 전담부서 설치기관 확대추진

- 미설치 기관은 해당 시도별로 설치확대 추진
 - 부산 14, 경기 9 등 205개 기관은 기 설치 또는 추진중이나, 27개 기관은 미설치

※ 복합민원 전담부서 설치현황(2000. 11. 30현재)

구분	계	전담과설치	민원실확대보강	미설치
총 계	205	80	125	27
설치 완료	164	53	111	
설치추진중	41	27	14	

- 복합민원 전담부서 설치가 이루어진 경우 실무종합심의회는 당해 부서내의 담당급 회의로 대체
- 허가과 등 민원전담부서에 대한 중복·장기감사 방지협조
 - 조직정착을 위해 일정기간 감사 등 지도·점검유예
- 전담부서 근무공무원에 대하여 행정기관별로 다양한 인센티브 부여방안 강구
 - 기관 자체적으로 예산을 편성하여 수당지급방안 강구
 - 인사평정에 있어 타부서와 형평성을 감안, 실적가점 부여 방안 마련

○ 사전심사청구제 실시결과 평가 및 확대실시

- 시도에서는 관내 시범실시 시군구에 대하여 실적, 효과 등을 분석·평가하고 사후 관리강화
- 평가결과 미흡한 부분에 대한 보완대책 마련
- 사전심사청구제의 일반화를 위한 실시기관 확대

○ 민원후견인제·실무종합심의회 운영 등 복합민원처리제도의 철저한 시행으로 민원1회방문처리제 완전 정착

- 복합민원처리제도 개선지침(2000. 10 시행)에 의거 각급 행정기관의 자체계획 수립·시행
- 2001년을 「복합민원처리제도 정착의 해」로 지정하고, 다양한 제도개선 과제를 선정·추진

[2] 民願모니터制度 運營方法 改善

○ 민원모니터 요원의 시·군·구청 감시기능을 강화하기 위한 위촉방법 및 의견수렴 방법 개선

- 연령·계층·지역별 대표성을 확보할 수 있도록 하고, 인터넷 상의 사이버민원에 대하여도 전자모니터요원을 포함·구성

* '99.12월 현재 24,057명 위촉운영('98년대비 10.2% 증가)

- 주기적으로 시군구청 전반 및 개별시책에 대한 의견을 조사하여 시책에 반영

· 인터넷 등을 이용한 설문조사 방법 병행

※ 사이버 민원모니터제 운영(경남도)

- 주민불편사항이나 행정오류사항의 신고·건의 및 공무원 부조리 행위 신고시 처리결과를 모니터에게 통보

○ 민원모니터의 적극적 활동을 유도하기 위한 사기양양 방안 강구

- 사명감 및 동기부여를 위한 기관장 간담회 수시 개최 및 우수모니터 표창
- 지역언론 및 홍보지, 인터넷 홈페이지 등에 우수활동사례 게재

[3] 無人民願發給機(KIOSK)導入 擴大 推進

- 시·군·구의 지역실정에 맞게 자체적으로 도입·확대
 - 시·군·구에 국비지원(무인민원발급기 1대씩)
- 창구민원 중심에서 무인민원발급기 서비스체제로 전환
- 지하철, 백화점 등 다중집합장소에 설치, 언제·어디서나 발급이 가능한 24시간 Non-Stop 서비스체제 구축
- 무인민원발급기를 이용하여 접수·처리할 수 있는 민원사항의 종류는 발급가능시기마다 관보 고시
- 기 전산화된 8개분야 13종의 증명서류는 모두 발급 가능하도록 하고, 단계적으로 발급가능서류 확대조치

- | | |
|---|-----------------------|
| ○ 주민분야 : 주민등록등·초본 | ○ 복지분야 : 수급자증명 |
| ○ 지적분야 : 토지(임야)대장등본,
개별공시지가확인원,
토지이용계획확인원 | ○ 의료분야 : 의료보호대상자증명 |
| ○ 건설분야 : 건설기계등록원부(갑을) | ○ 농촌분야 : 농지원부 |
| | ○ 호적분야 : 호적등·초본 |
| | ○ 자동차분야 : 자동차등록원부(갑을) |

※ 무인민원발급기 운영계획은 「시군구행정종합정보시스템 운영지침」 참고(2000. 12)

[4] 住民便益 増進을 위한 特秀施策 開發・推進

○ 주민을 직접 찾아가는 현장민원처리체제 구축

- 오지·격리지역 주민을 위한 이동민원실 및 현장민원실 운영 활성화, 찾아가는 민원서비스반, 생활민원 기동처리반 등 구성·운영

※ 「지적업무 콜 서비스」제, 「지적불부합지 정리」 사업 등

○ 장애인, 노약자 등 소외계층을 위한 다양한 민원시책 개발

- 장애인 전용 민원창구 운영, 장애인 도우미벨 설치, 장애인 민원 배달제 실시 등

※ 사랑의 수화교실 운영, 공무원 콜(call)제도 운영 등

○ 지역경제 활성화를 위한 기업민원서비스 지원 강화

- 기업관련 민원의 처리기간 단축, 구비서류 감축 등을 통한 신속한 서비스 제공
- 기업민원 전용창구 운영 등 기업활동 지원시책 개발 권장

※ 관내 기업체간 EASY FAX망 구축, 기업민원배달제, 기업체 현장민원실 운영 등

[5] 불합리한 民願關聯 條例・規則 改正推進

○ 상위법령에 근거없는 수수료 징수·부담 등 의무부과 조례/관계법령 내용과 상이하거나 불합리한 조례·규칙 일제 정비

예시) 숙박업·목욕장업·유기장업 등 32개 업종에 대하여 공중위생법에서 수수료징수에 관한 규정이 삭제되었으나

⇒ 일부 시군구의 『공중위생업영업허가등에관한수수료징수조례』 등에서 건당 수수료를 3,500원~120,000원으로 규정·운용

○ 상위법령에서 조례·규칙으로 정하도록 위임한 사항의 조속 제·개정

〔6〕 民願行政推進狀況 綜合評價 實施

○ 시·도별 시·군·구에 대하여 민원행정추진상황 종합평가 실시

- 주민편익증진을 위한 복합민원제도개선 사항 등 고객의 만족도 제고를 위한 시책 중심으로 평가
- 평가의 객관성·전문성 확보를 위한 다양한 평가방안 강구
 - 필요시 직접 현장을 방문하여 각종 평가자료 확인
 - 주민만족도조사 등 시군구별 평가지표 발굴·연계
- 제도개선 파급효과 확대를 위한 평가결과의 적극 활용
 - 우수기관 및 유공공무원에 대한 적절한 인센티브 부여
 - 우수시책 및 사례를 공유할 수 있도록 전파·보급

※ 2001년도 민원행정추진상황 종합평가계획 별도 통보

V. 각급 行政機關의 協助事項

[1] 中央行政機關

- 중앙행정기관은 이 지침에 의거하여 2001. 2. 28까지 자체 「2001년도 민원행정제도개선계획」을 수립하여 추진하고, 특히 「민원줄이기 대책」을 자체적으로 마련하여 2001. 3. 10까지 행정자치부로 제출
 - 「민원줄이기 대책수립 및 추진」여부에 대하여는 1/4분기 중에 실시되는 확인·점검에 대비해 주시기 바람
- 중앙행정기관은 자체계획에 의하여 추진한 제도개선 추진 실적을 [붙임1]에 의하여 2001. 12. 20까지 행정자치부로 제출하고, 제도개선 추진과정에서 타부처 또는 범정부적인 제도 개선이 필요하다고 판단되는 사항에 대해서는 [붙임2]를 작성하여 함께 제출하기 바람.
 - 소관기관별 제도개선 추진사항에 대하여 분기별로 자체 점검을 실시하고, 그 결과를 행정자치부로 제출
- 중앙행정기관은 [붙임3]에 의하여 2000년도 민원처리 실적을 2001. 3. 10까지 행정자치부로 제출

[2] 地方自治團體

- 각 시·도는 이 지침에 의하여 「2001년도 민원행정제도개선 계획」을 수립하여 2001. 2. 28까지 관내 시·군·구에 통보

- 각 지방자치단체에서 민원행정제도 개선계획 수립시는 본 지침 이외에 FAX민원발급제도, 재택전자민원처리제 등을 망라한 종합민원행정 제도개선계획이 될 수 있도록 만전을 기하여 주시기 바람.
- 각 시·도는 관내 시·군·구의 주요 민원시책 추진상황에 대한 사후관리를 강화하고, 2001년 11월 실시되는 민원행정추진상황 종합평가에 대비하기 바람.
- 각 시도는 [붙임4]에 의하여 2000년도 민원처리실적을 2001. 3. 10까지 행정자치부로 제출
- 시도에서는 관내 시군구(읍면동, 출장소 포함)의 민원행정 이행실태에 대하여 분기별로 확인·점검을 실시하고, 그 결과를 행정자치부에 제출

[붙임 1]

2001년도 민원행정제도개선 추진실적

개선과제명	개 선 내 용	관련법령 정비현황	사후관리 계획

[붙임 2]

제 도 개 선 의 건

< 부 처 명 > :

개선과제명	
현 황	
문 제 점	
개 선 방 안	
기 대 효 과	
조치 및 건의사항	

[붙임 3]

민원처리 실적(중앙)

1. 민원처리 현황

(2000. 1 ~ 12)

구분	총계	인가 허가	특허 면허	승인 지정	신고 등록	시험 검사	확인증명/ 교부	기타
총계								
본부								
소속기관 소 계								
·								
산하기관 소 계								
·								

※ 기 타 : 제도개선 건의 · 질의 · 진정 등

※ 본부, 소속기관, 산하기관 처리실적 포함(모두기재)

2. 기타 우편 · 전화 · 사이버민원(질의 · 건의 · 진정 등) 처리현황

(2000. 1 ~ 12)

구분	계	질 의			건의			진 정			기 타		
		소계	우편 전화	인터넷	소계	우편 전화	인터넷	소계	우편 전화	인터넷	소계	우편 전화	인터넷
계													
본부													
소속기관 소계													
·													
산하기관 소계													
·													

※ 기타 : 신고 · 고발, 등재요구 등

※ 본부, 소속기관, 산하기관 처리실적 포함(모두기재)

[붙임 4]

민원처리 실적(자치단체)

1. 민원처리 현황

(2000. 1~12)

구분	총계	인가 허가	특허 면허	승인 지정	신고 등록	시험 검사	확인증명/ 교부	기타
총계								
시도본청								
시 군 구 소 계								
：								
：								

※ 기 타 : 제도개선 건의·질의·진정 등

※ 시군구는 관내 읍면동의 민원처리상황 합산(시군구 처리실적 모두기재)

2. 기타 우편·전화·사이버민원(질의·건의·진정 등) 처리현황

(2000. 1 ~ 12)

구분	계	질 의			건의			진 정			기 타		
		소개	우편 전화	인터넷	소개	우편 전화	인터넷	소개	우편 전화	인터넷	소개	우편 전화	인터넷
계													
시도본청													
시군구 소개													
：													
：													

※ 기타 : 신고·고발, 등재요구 등

※ 시군구는 관내 읍면동의 사이버민원처리상황 합산

(시군구 처리실적 모두기재)

3. 주요 제증명 발급현황

(2000. 1~12)

구분	총계	주민등록 등·초본	호적등· 초본	인감 증명	제적부 등·초본	건축물 관리대장	토지이용 계획 확인원	(구) 토지대 장등본	(구) 임야대 장등본	지적도 /임야도	개별 지가 확인원	기타
계												
시도 본청												
시군구 소계												
.												
.												

※ 재택전자민원처리제도 및 무인민원발급기 등에서 발급된 제증명 처리
현황도 포함

※ 기타는 제증명서류중 지방세납세완납증명서, 사실확인서 등 시도·시군구
및 읍면동·출장소 등에서 발급된 제증명 처리현황 모두 기재

4. 민원후견인제 운영 현황

(2000. 1~12)

구 분	후견인수 (명부기준)	실제 활동한 후견인수	처리실적			
			소계	수용	거부	처리중
총 계						
시 도						
시군구 · · ·						

5. 민원모니터 운영 현황

(2000. 1~12)

구분	위촉위원수	처리(신고)건수	비고
계			
시도			
시군구			
·			
·			
·			