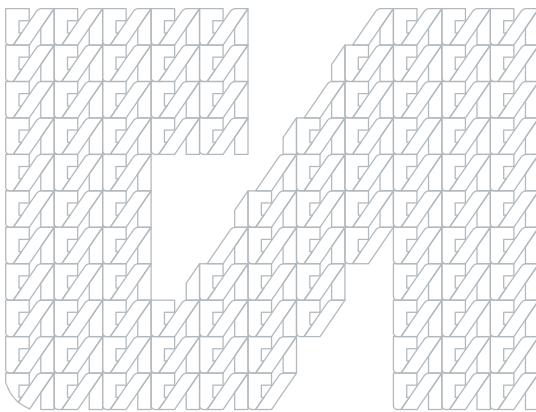


# 대전광역시 민원행정서비스 만족도 제고 방안

최길수



연구책임

• 최길수 / 상생협력실장

정책연구 2017-21

## 대전광역시 민원행정서비스 만족도 제고 방안

발행일 2017년 8월

발행처 대전세종연구원

34863 대전광역시 중구 중앙로 85(선화동 287-2)

전화: 042-530-3517 팩스: 042-530-3528

홈페이지 : <http://www.dsi.re.kr>

인 쇄 청맥기획 TEL 042-487-2589 FAX 042-487-1887

이 보고서의 내용은 연구책임자의 견해로서 대전시·세종시의 정책적 입장과는 다를 수 있습니다. 출처를 밝히는 한 자유로이 인용할 수 있으나 무단 전재나 복제는 금합니다.

# 차 례

1. 서론 .....	1
2. 민원행정서비스에 관한 문헌고찰 .....	5
1) 민원행정의 의의 .....	5
2) 민원행정 관련 법령(조례)의 검토 .....	11
3) 정부지침의 검토 .....	22
3. 대전광역시 민원행정서비스 추진 현황 .....	24
1) 종합민원실 운영 현황 .....	24
2) 대전120콜센터 운영 현황 .....	30
3) 원스톱민원실 운영 .....	35
4) 자치규정 및 민원행정 추진계획 수립 현황 .....	37
4. 대전광역시 민원행정서비스 관련 평가 현황 .....	40
1) 시민만족도 조사 .....	40
2) 대전120콜센터에 대한 인지도 조사 .....	50
3) 2017년 KSQI 조사 .....	54

5. 대전광역시 민원행정서비스 만족도 제고 방안 .....	56
1) 대전광역시 민원행정서비스 만족도 조사 .....	56
2) 민원행정서비스 만족도 제고 방안 .....	67
6. 결 론 : 요약 및 정책 제언 .....	82
1) 요약 .....	82
2) 정책제언 .....	83
참고문헌 .....	85
<부록 1> 만족도 조사를 위한 설문지 .....	86
<부록 2> 대전광역시 민원 처리에 관한 규정 .....	89

## 표 차례

<표 2-1> 민원의 종류 .....	5
<표 2-2> 민원행정서비스의 개념 .....	7
<표 2-3> 행정학적인 접근들과 민원서비스의 관점 .....	10
<표 2-4> 2017년도 민원행정 및 제도개선 기본지침의 구성 요소 ...	23
<표 3-1> 유기한 민원처리실적 .....	25
<표 3-2> 고충민원 처리실적 .....	25
<표 3-3> 온라인 상담민원 처리실적 .....	26
<표 3-4> 2014년도 「민원24」 회원가입자수 및 이용현황 .....	27
<표 3-5> 연도별 신규여권발급 현황 .....	29
<표 3-6> 연도별 특별배송 현황 .....	29
<표 3-7> [대전 120콜센터] 상담실적 .....	31
<표 3-8> [대전 120콜센터] 처리방식별 상담실적 .....	32
<표 3-9> 2015년 시간대별 상담실적(평일 기준) .....	33
<표 3-10> 응대율 및 서비스 레벨주) .....	33
<표 3-11> 대전 120콜센터 처리방식별 상담실적(2014년 ~2015년) ...	34
<표 3-12> 대전 120콜센터 악성 민원 유형별 현황 .....	34
<표 3-13> 원스톱 민원사무 대상 .....	35
<표 3-14> 원스톱 민원사무 성과 .....	36
<표 3-15> 대전광역시 2017년 민원행정 추진계획 .....	39
<표 4-1> 대전광역시 고객만족도 측정 및 척도 구성 .....	40

<표 4-2> 대전광역시 고객만족도 지수 산출 방법 및 설문지 측정 항목 ..	41
<표 4-3> 2012년 시민만족도 조사결과 .....	42
<표 4-4> 2013년 시민만족도 조사결과 .....	43
<표 4-5> 2014년 시민만족도 조사결과 .....	45
<표 4-6> 2015년 시민만족도 조사결과 .....	46
<표 4-7> 2016년 시민만족도 조사결과 .....	48
<표 4-8> 최근 5년(2012~2016년) 간 시민만족도 추이 .....	49
<표 4-9> 응답자의 개인별 특성 .....	51
<표 4-10> 2017년 KSQI 고객접점 부분 조사 결과(민원센터) .....	55
<표 5-1> 설문 참여자의 개인별 특성 .....	57
<표 5-2> 민원안내 및 접근용이성 요소 분석 결과 .....	58
<표 5-3> 직원의 대민 친절도 요소 분석 결과 .....	59
<표 5-4> 업무처리의 전문성 분석 결과 .....	60
<표 5-5> 직원의 업무처리 태도 요소 분석 결과 .....	61
<표 5-6> 업무처리의 편리성 및 적절성 분석 결과 .....	63
<표 5-7> 민원실의 편의 및 쾌적성 분석 결과 .....	64
<표 5-8> 요소 및 항목별 만족도 종합 .....	66
<표 5-9> 특·광역시 민원실 위치 .....	70
<표 5-10> 민원행정 관리 지표 항목(예시) .....	73
<표 5-11> 민원시스템 구축을 통한 기대효과 .....	73
<표 5-12> VOC 시스템 항목 및 주요내용 .....	75

## 그림 차례

<그림 3-1> 대전시 종합민원실 전경 .....	24
<그림 3-2> [대전 120콜센터]의 연도별 전체 상담실적(2007~2015) .....	32
<그림 3-3> 원스톱 민원사무 절차 .....	36
<그림 4-1> 2017년 KSQI 고객접점 부분 조사 내용 .....	55
<그림 5-1> 민원 대상자의 유형 구분 예시 .....	71
<그림 5-2> 민원유형별 포지셔닝 .....	72
<그림 5-3> 경기도시공사의 민원행정처리 스마트전략 사례 .....	76
<그림 5-4> 온라인 주민참여 발전단계 .....	77
<그림 5-5> 포트폴리오 분석 .....	78
<그림 5-6> Kano 분석의 품질 분류 .....	80
<그림 5-7> 일반민원과 고충민원 처리 체계 .....	81





## 1. 서론

### 1) 연구의 목적

21세기 정보통신기술의 발전은 사회전반에 걸쳐 급속한 변화를 가져 왔으며, 국가 관리를 주도하는 행정에 있어서도 다양한 변화를 유도하고 있으며, 지역적인 공간의 제약 없이 정보의 교환이 가능해지고, 시간의 제약 없이 업무가 가능해짐에 따라 종전의 행정기능과 행정 처리 방식에 근본적인 변화가 요구되고 있다(송낙길, 2012: 267, 재인용). 특히, 세계경제포럼의 창립자이자 회장인 클라우스 슈밥(Klaus Schwab)이 주창한 4차산업혁명의 도래로 인해 일상적인 생활환경은 스마트화가 급속하게 진전되어 도시민 일상생활에 혁신적인 변화가 예측된다. 4차산업혁명시대의 도시는 인간과 사물, 사물과 사물간의 네트워크를 연결하여 물리적인 공간에서 제약받지 않고 사물인터넷의 기술이 모든 생활영역에서 영향을 미친다. 이러한 4차산업혁명시대에 국가경쟁력을 확보하기 위해서는 공공부분 행정패러다임의 획기적인 변화가 있어야 할 것이다. 특히 정부는 4차산업혁명의 플랫폼으로서 공간인프라 조성을 선도하고, 국민들의 주거, 의료, 물류, 교통, 문화, 복지 등 생활밀착형 공공서비스 제공으로 국민의 삶의 질을 향상시켜 나가는데 가장 큰 책임을 안고 있다.

4차산업혁명시대는 IT 기술을 활용한 스마트정부의 강력한 요청에 따라 국민의 요구인 수요와 정부의 대응인 공급을 연결하는 축인 민원행정에 있어서도 획기적인 변화가 요구되고 있다. 즉, 모든 정부는 SNS 등 IT기술의 접목을 통한 행정서비스의 효율성, 생산성, 투명성 및 민주성을 최대한 높여 시민들의 삶의 질을 향상시키고자 끊임없이 노력할 것을 요청받고 있는 것이다.

민원행정업무는 정부가 특정한 개인이나 법인 또는 단체를 대상으로 직접적인 관계에서 행정서비스를 수행하는 것으로 고객에 대한 규명과 제공

되는 서비스의 내용이 가장 뚜렷하여 정부가 제공하는 서비스의 질과 내용이 고객만족과 직결되고 있다(염순옥·이환범, 2009: 37, 재인용). 우리나라는 과거부터 민원행정을 중요시하여 왔으며, 특히 1970년대부터 행정개혁의 핵심내용에 민원행정이 자리하여 왔다. 최근에는 민주화와 정보화로 인하여 국민의 권리의식이 증가하고 행정참여가 용이해 지면서 국민의 행정기관에 대한 요구가 더욱 증가하고 있다(권찬호, 2015: 124, 재인용).

본격적인 지방자치제의 실시와 더불어 모든 행정영역에서 분권화가 추진되고 있는 가운데 지방정부는 창의성과 책임성 및 경영마인드를 바탕으로 주민과 고객중심으로 변화하고 있다. 특히, 대부분 지방정부의 내부적인 행정관리 방식은 주민중심의 행정서비스 제공과 성과 향상에 초점을 맞추고 있으며, 합법적인 절차나 과정보다는 조직의 유연성을 강조하여 주민의 요구에 신속적으로 대응할 수 있는 주민지향적 관리방식으로 전환되고 있다(송낙길, 2012: 267). 또한, 지방자치제도 실시 이후 지방정부와 주민의 관계는 더욱더 가까워지고 있으며, 공간적·물리적 접근성으로 인해 지역주민에 특화된 서비스가 가능하다는 점에서 지방정부의 서비스가 주민의 삶에 미치는 영향은 중앙 정부에 비해 결코 적지 않을 것이다(박명자·박치형, 2013: 88-89, 재인용). 지방정부의 행정서비스에 대한 주민들의 관심과 기대수준이 과거에 비해 높아졌고, 민원창구에서 직접 대면하게 되는 공무원을 통하여 체감하는 주민들의 만족도는 고객중심적 행정을 구현하는 척도라고 할 수 있다(박명자·박치형, 2013: 89). 정부는 2016년부터 지자체 민원실의 시설·환경과 같은 외적 요소와 민원서비스 등 내적 요소를 결합한 새로운 평가제도로 전환하여 대국민 민원행정서비스를 제고하는데 중점을 두고 있다. 특히, 노인·장애인·결혼이주 여성, 임산부 등 취약계층이 편리하게 민원실을 이용하고 필요한 정보를 손쉽게 이용할 수 있도록 각종 지원 서비스와 다양한 편의시설을 갖추도록 요구하고 있다.

4차산업혁명 특별시를 선포한 대전광역시도 민선지방자치 6기를 맞이하여 시민들에게 보다 신속하고 편리한 민원서비스를 제공하고자 민원24(인

터넷 민원), 무인민원 발급 등 온라인 민원서비스를 구축하고, 행정정보 공동이용 확대로 민원구비서류를 대폭 감축하는 등 민원제도 및 민원처리 개선을 지속적으로 추진하고 있다. 또한 시민생활과 밀접한 민원사무의 간소화와 시민중심의 민원서비스 확대, 민원처리 마일리지제 운영 등 다양한 민원시책을 개발하고 시행하면서 시민이 편익을 체감할 수 있는 생활 밀착형 민원서비스 실천에 주력하고 있다. 대전시는 민원이 다수의 불특정 일반시민을 대상으로 하거나 접촉하는 것이 아니라 특정한 시민의 구체적인 요구에 기초하고 있는데, 이러한 민원을 신속히 처리하고 민원인에 대한 안내와 상담의 편의를 제공하기 위하여 민원실을 설치하고 있다. 또한, 민원실에 배치하는 인력을 소속 공무원 중에서 행정실무경험이 풍부하고 근무태도가 성실한 자여야 하며, 필요하다고 인정되는 경우에는 관계기관의 장에게 소속 직원의 파견을 요청하거나 사무의 위임 또는 위탁을 요청할 수 있도록 하여 민원실의 전문성을 확보하도록 하고 있다. 이러한 맥락에서 본 연구과제는 대전시의 민원행정에 대한 제도적 개선, 종합민원실의 환경 개선 및 효율적인 운영 방안을 모색하여 제시하는 것이 목적이다. 따라서 본 연구과제의 궁극적인 목적은 실효성 있는 정책 대안의 도출을 통하여 대전시가 제공하는 민원행정서비스에 대한 주민들의 체감만족도를 제고하기 위한 것이다.

## 2) 연구방법 및 범위

본 연구는 민원행정서비스에 대한 문헌고찰, 대전광역시의 민원행정서비스 추진 현황 및 평가 현황 분석, 민원행정서비스 만족도 조사·분석 등을 바탕으로 대전광역시 민원행정서비스에 대한 만족도 제고를 위한 정책 대안을 도출하여 제시하고자 하는 것이다. 이와 같은 연구목적을 달성하기 위해서 본 연구에서는 다음과 같은 연구범위를 설정하였다. 첫째, 민원행정서비스에 관한 문헌고찰에는 민원행정(서비스)의 이론적 배경, 민원행정(서

비스) 관련 중앙 및 지방정부의 제도, 관련 법령(조례), 민원행정 추진계획의 기본 구조 등이 포함된다. 둘째, 본 연구에서 다루고자 하는 대전광역시 민원행정(서비스) 추진 현황 분석에는 종합민원실 운영 현황, 대전120콜센터 운영 현황, 조례 및 민원행정 추진계획 등이 포함된다. 셋째, 본 연구에서 다루고자 하는 대전광역시 민원행정(서비스) 관련 평가 현황에는 행정서비스에 대한 시민만족도 조사(2012~2016년) 결과 분석, 대전120콜센터 인지도 조사(2016년) 결과 분석, KSQI조사(2017) 결과 분석 등이 포함된다. 넷째, 본 연구에서 다루고자 하는 대전광역시 민원행정(서비스) 제고 방안에는 민원실방문객을 대상으로 하는 민원행정서비스 만족도 조사 결과 분석, 그리고 만족도 제고를 위한 제도적 개선 및 운영 방안 등이 포함된다.

앞서 제시된 연구목적을 달성하기 위하여 본 연구에서는 문헌고찰, 평가현황 조사, 만문 민원인을 대상으로 한 설문조사 및 분석 등을 통한 시사점을 도출하는 연구방법을 사용하고자 한다. 우선 문헌고찰은 일반적인 민원행정(서비스)에 대한 이론적 배경을 통해 공공기관에 있어서 민원행정(서비스)의 의의를 고찰하고, 문서화된 관련 법·제도를 검토한다. 둘째, 대전광역시 민원행정(서비스)에 대한 기존 평가 현황 검토 및 시사점을 도출한다. 셋째, 대전광역시 민원행정(서비스) 만족도 조사 및 시사점 도출을 통하여 그에 대한 정책 방안을 제시한다.

## 2. 민원행정서비스에 관한 문헌고찰

### 1) 민원행정의 의의

#### (1) 민원 및 행정서비스의 개념

민원행정서비스의 개념이 무엇인가를 정의하기 전에 ‘민원’ 과 ‘행정서비스’ 의미에 대한 검토가 필요하다. 우선, 민원이란 민원인이 행정기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 사항으로 정의되고 있다(민원처리법 제2조). 이러한 민원은 일반민원(법정, 질의, 건의, 기타)과 고충민원으로 분류되어 진다(<표 2-1> 참조).

<표 2-1> 민원의 종류

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

자료 : 감사원(2017: 5), 재인용.

다음으로 행정서비스의 개념에 대해 살펴보면, 행정이란 사전적 의미로는 국가기관이 법률에 근거하여 정무를 수행하는 행위로 정의할 수 있으며, 행정서비스란 국가 또는 지방자치단체가 행정사무를 하는 것을 통틀어 일컫는 말로 행정사무 자체를 고객 지향적 행정을 수행하기 위해 행정서비스라는 용어를 사용하고 있다(이혁우, 2015: 6). 또한, 행정서비스는 행정기관이 국민의 욕구와 필요, 삶의 질을 향상시키기 위하여 제공하는 것으로 Walsh는 다음과 같이 정의하고 있다. 일반적인 행정이란 고객을 위한(for clients), 고객과 함께(with clients)하는 행정을 말하며, 행정서비스란 고객이 어떤 서비스를 필요로 하며, 고객에게 이를 어떻게 공급할 것인지 등의 사항을 행정기관이 결정하지 않고, 그에 관한 고객의 견해와 판단을 구하는 고객 지향적 행정으로 행정서비스를 정의하였다(이혁우, 2015: 6, 재인용). 여러 논의를 종합하면, 행정서비스는 한마디로 국가가 국민을 위해 행정적 편의를 위한 서비스를 제공하는 것을 내포하고 있다. 행정서비스의 개념은 다양한 의미로 사용되고 있지만 행정기관이 행정서비스를 제공한다는 관점에서 본다면 일종의 정부활동인 것이다. 따라서 행정서비스를 통상 정부활동을 통한 공공서비스로 표현하기도 하며, 국가 단위에서 국민을 위해 공급하는 재화 혹은 인적 서비스로 표현하기도 한다. 무엇보다 중요한 전제는 행정서비스는 정부활동을 통한 현실 세계에 존재하는 사회문제를 해결함으로써 국민들의 삶의 질을 향상시키는데 그 목적이 있다는 것이다. 즉, 행정서비스란 기본적으로 공공성 가치를 구현하는 것으로 우리사회에 존재하는 다양한 사회문제를 해결하여 국민의 삶의 질을 개선하기 위한 정부의 중요한 활동이라 할 수 있다(이혁우, 2015: 7).

## (2) 민원행정(서비스)의 의미

여기서는 민원행정서비스의 개념정의, 목적, 기능 및 특징에 대해서 살펴

보고자 한다. 우선, 민원행정서비스란 공공기관으로서 행정기관에 대하여 처분 등의 특정한 행위를 요구하는 개인이나 법인에 관련된 서비스를 의미한다. 민원행정서비스의 핵심적인 구성요소로는 크게 두 가지로 구분할 수 있다. 첫째, 행정기관에 대한 신청인의 구체적인 요구 사항을 정부입장에서 반영하여 국민 편의를 제공하는 것이다. 둘째, 신청인의 요구에 대응한 행정기관의 구체적인 행위라 할 수 있다. 따라서 민원행정서비스는 우선, 민원은 주민이 행정기관에 대하여 어떤 행정 처리를 문의하거나 요구하여 도움을 받아 해결하고자 하는 행위를 의미하며, 둘째, 민원행정은 민원인들이 제기한 사안을 해결하기 위해 노력하는 정부기관의 행정행위를 의미한다(이혁우, 2015: 10, 재인용). 이러한 내용을 종합하면, 민원행정서비스란 각급 행정기관이 민원인의 의사표시를 수용해서 친절, 신속, 공정하게 처리하여 국민이 겪고 있는 불편한 문제점을 근원적으로 제거하기 위하여 민원시스템을 개선하는 것이다. 또한 주로 민원실 및 민원창구로 구성되어 있는 민원행정기구를 국민편의 위주로 설치·운영함으로써 대민봉사행정의 실효를 거두기 위한 일련의 행정행위와 그 과정을 포괄적으로 일컫는 것을 말하며(이혁우, 2015: 10), <표 2-1>에서와 같이 구분할 수 있다.

<표 2-2> 민원행정서비스의 개념

구분	민원행정서비스의 내용
최광의 개념	· 국민이 원하는 행정
광의 개념	· 일반국민과 접촉을 갖는 집행적 성격의 행정
협의 개념	· 집행적·전달적 행정 가운데서 관계된 국민의 구체적인 요구 투입에 대응하는 행정
최협의 개념	고객의 특정적이고 직접적인 대면적 청구행위에 대응하여 그것을 처리하는 행정
법률에 관한 정의	· 행정기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 사항(민원사항)에 관한 사무를 말함

자료 : 이혁우(2017: 11).

다음으로 민원행정서비스의 목적은 민원사무의 신속성, 정확성, 친절성으로써 주민들에게 최대한 봉사하는 데 있다. 민원인들의 입장에서 서비스를 제공하고, 아울러 서비스의 성과를 측정함에 있어 서비스 대상자로서의 민원인들의 만족도가 가장 중시되는 행정서비스는 바로 민원행정인 업무처리를 요구하여 정부가 이들을 대상으로 직접적인 관계에서 서비스를 제공하기 때문이다. 민원행정은 특정적 요구 투입에 대하여 산출을 내는 일종의 경제기능으로써 행정체제의 경계를 넘나드는 상호작용을 통하여 주로 규제와 급부에 관련된 행정산출을 전달하는 것이다. 민원행정은 행정기관의 내부기능이 아니라 행정체제와 국민이 접촉하는 일반적이고 현지적인 경제기능이라 할 수 있다(염순욱·이환범, 2009: 39).

그리고 민원행정서비스는 민원인이 행정기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 사항에 관하여 봉사정신으로 대응하는 활동으로 다음과 같은 특징을 가지고 있다. 첫째, 민원행정은 불특정 다수의 일반인이 광범위하게 이용한다. 국민전체가 민원이 되기 때문에 비효율적인 행정이 미치는 불편의 범위가 크며, 개선의 효과도 그만큼 크다고 할 수 있다. 둘째, 민원 행정은 주민과 직접 접촉하는 업무로 대면적인 관계가 중요시되는 행정이다. 현재 민원신청 방법이 인터넷 등 다양한 형식으로 제공되고 있어도 여전히 직접방문 처리가 많다. 민원인은 특정한 행위를 요구하는 과정에서 접촉하는 공무원을 통해 만족감이나 불편함을 직접 경험하게 된다. 대개의 경우 사소한 불만이라도 중대한 정책실패의 경우보다 정부에 대한 불만을 더 높게 인식하기도 한다. 셋째, 민원업무가 전체 행정업무에서 차지하는 비중이 매우 높다. 상당수 고충민원의 여타 행정업무와의 구분이 뚜렷하지 않은 경우가 많다. 따라서 일반 행정업무 중에서도 민원 성격을 띠는 것이 매우 많다. 이와 같은 특징들 때문에 민원행정을 중요성이 두드러지며, 국민들의 일상생활과 밀접한 관련이 있기 때문에 행정개혁에서 가장 우선적으로 개선되어야 할 분야라고 할 수 있다(박명자·박치형, 2013, 91-92).



마지막으로 민원행정서비스의 기능에 대하여 살펴보면, 그 기능을 크게 4가지 관점(행정통제기능, 행정구제기능, 신뢰성제고기능, 주민참여기능)으로 구분하였다. 첫째, 행정통제기능이다. 민원행정을 통해 관료들이 국민에게 봉사하고 행정의 민주화를 실현할 수 있다는 것이다. 둘째, 행정구제기능이다. 민원 제기시의 의사표시의 내용 중에는 부당한 행정으로 입은 불이익이나 피해를 시정하고자 하는 의사표시가 포함될 수 있으므로 구체적 성격을 띤다는 것이다. 셋째, 행정의 신뢰성 제고 기능이다. 민원행정서비스가 국민과 정부 간의 대화를 위한 중요한 창구역할을 하기 때문에 행정과 국민간의 신뢰성을 제고시킬 수 있다는 것이다. 넷째, 주민참여 기능이다. 주민참여는 일반적으로 특정지역의 주민들이 그들에게 영향을 미치는 정책결정과 집행과정에 참여하는 것을 의미하는 바, 민주주의가 보편화되고 분권화, 도시화, 전문화가 확대됨에 따라 주민참여가 매우 활발해지고 이에 대한 요구도 강화되기 때문에 민원행정은 이와 같은 행정과정에 국민이 참여하여 자신의 의견과 의사를 반영하는 행정의 주민참여적 기능을 수행한다는 것이다(이혁우, 2015: 11-12, 재인용).

### (3) 민원행정(서비스) 관련 이론들의 변화

공공영역에서의 정부의 역할에 관한 논의는 크게 보아 전통적 행정론에서 신자유주의적이고 신공공관리론적인 방향으로, 신공공관리론에서 공공서비스론으로 변화하여 왔다. 민원분야에 있어서도 규범적 논의는 전통적 행정론에서 출발한다. 민원행정에 관한 일반법인 「민원처리법」은 제1조에서 ‘이 법은 민원 처리에 관한 기본적인 사항을 규정하여 민원의 공정하고 적법한 처리와 민원행정제도의 합리적인 개선을 도모함으로써 국민의 권익을 보호함을 목적으로 한다’고 규정하고 있다. 민원처리에 관한 기본적인 사항이란 민원의 대상, 처리 원칙과 절차 등을 말한다. 민원사무 처리의 목

적은 민원사무에 관한 기본적인 사항, 즉 민원제도를 민원처리법에 규정하여 민원사항의 수용과 처리, 민원행정의 합리화 도모, 민원사무의 공정성 제고, 이들을 통한 민원인의 권익 보호를 이루겠다는 것이다. 여기서 민원 제도란 정부가 국민이 정부에 대하여 원하는 바를 수용하여 공정하게 처리함으로써 국민이 가진 권익을 보호하고 보장하는 장치를 말한다. 그러나, 민원행정은 법에 규정된 합법적이고 공정한 민원처리에 그쳐서는 아니 된다. 예를 들면 민원업무를 신속하고 능률적으로 처리하는 것은 합법성 못지않게 민원인이 필요로 하고 요구하는 가치이다. 이에 부응하여 절차의 단순화, 전자민원 처리기법의 개발 등을 통하여 민원해결 능력을 높이고, 운영을 합리화하려는 시도는 공공관리론적인 접근이다(권찬호, 2015: 126). 이처럼 민원 서비스와 관련하여 양대 접근의 근본적인 차이는 비교적 뚜렷이 구분된다(<표 2-3> 참조).

<표 2-3> 행정학적인 접근들과 민원서비스의 관점

구분	전통적 행정론	신공공관리론	신공공서비스론
기본 이념	합법성	능률성	책임성
주요 과제	서비스의 규칙 서비스의 정확성 부패의 제거	서비스의 양 서비스의 능률성, 효과성 정부중심의 결과물	서비스 과정, 질 서비스의 가치와 책임성 시민요구에 부응한 서비스

자료 : 권찬호(2015: 127).

정부가 매년 제정하여 시달하는 시행지침에 주목하여 본다면, 이들 지침의 세부내용이 민원만족도 평가지표와 어떻게 연결되는지, 그리고 그 지표들이 민원행정의 이론적 배경들과 어떻게 연결되는지를 단계적 계층적으로 분석할 수 있다. 구체적으로 민원의 시행지침들이 전통적 행정론의 범주에서 점차 신공공관리론으로 나아가 신공공서비스론으로 이행하고 있는지를 살필 수 있을 것이다. 다시 말해 민원행정 서비스에 대한 정확한 이해를

위하여 정부가 어떤 기준으로 평가지표를 설정하여 평가하고 있는지를 살펴보고, 정부가 민원공무원 또는 전체 공무원에게 연도별로 시달하고 있는 민원시책이 평가지표와 얼마나 상관성이 있는지를 연구하고, 그 변화추세는 어떤지를 밝힐 수 있을 것이다(권찬호, 2015: 128).

먼저, 시행지침의 내용들을 <표 2-3>에서 제시한 세 개의 접근들의 기본이념인 합법성 지표군들(유사 지표들)과, 능률성 지표군들, 그리고 책임성 지표군들 아래 소속시킨 다음 이들의 빈도수가 유사한지 다른지를 살펴보면, 전통적 행정론, 신공공관리론, 신공공서비스론의 관점에서 해석할 수 있을 것이다. 다음으로 시행지침의 내용들이 시대의 변화에 맞추어 전통적 행정론, 신공공관리론, 신공공서비스론에 부합하는 이념과 지표들의 순서대로 변화하여 가고 있는지를 확인할 수 있을 것이다. 다시 말해 합법성 지표군들에서부터 능률성 지표군들 쪽으로 시행지침의 빈도수가 많아지는지, 그리고 최근에 이룰수록 능률성 지표군들에 속하는 시행지침보다도 책임성 지표군들 쪽으로 시행지침의 빈도수가 많아지고 있는지를 분석할 수 있을 것이다(권찬호, 2015: 128).

## 2) 민원행정 관련 법령(조례)의 검토

### (1) 민원 처리에 관한 법률(약칭: 민원처리법)의 주요 내용<sup>1)</sup>

#### ① 법률의 개요

민원 관련 주요 근거법률인 「민원사무 처리에 관한 법률」이 2015. 8. 11. 법률 제13459호 「민원 처리에 관한 법률」로 전부 개정되어 2016. 2.

---

1) 민원처리에 관한 법률의 주요 내용에 관한 설명은 국회사무처(2016)의 용역보고서 내용을 요약하였음을 밝힙니다.

12.부터 시행되고 있다. 그동안 민원은 국가 행정기관의 입장에서 하나의 ‘사무’ 차원으로 바라보고, 국가가 민원인인 일반국민에게 베푸는 시혜 수준으로 생각하여 왔던 것에서 벗어나 국가 행정기관 등에 민원을 제기하는 것은 국민의 당연한 권리로 인정하는 차원에서 새로운 개정 법률을 만들게 된 것이다.

## ② 법률 제명의 변경

민원인이 행정기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 것을 의미하는 기존의 ‘민원사무’ 라는 용어는 공무원 업무지침에서 비롯되었다. 이는 그 동안 행정기관이 국민의 민원을 행정사무의 하나로만 대하던 태도를 잘 엿볼 수 있다. 하지만 국민이 행정기관에 민원 등 청원을 하는 것은 헌법에서 보장하고 있는 국민의 권리라는 점에서 그 근본적 시각의 변화가 필요하였고, 이에 ‘민원사무’ 를 ‘민원’ 으로 변경하고, 그 법률 제명 또한 「민원사무처리에 관한 법률」 에서 「민원 처리에 관한 법률」 로 변경하였다. 이는 그 동안 민원과 관련된 근거법이 행정기관의 입장이었던 것에서 벗어나, 이제부터는 국민의 입장에서 이를 반영한 것으로서 바람직한 입법으로 여겨진다.

## ③ ‘민원’ 정의의 구체화

이전의 「민원사무 처리에 관한 법률」 은 ‘민원사무’ 를 민원인이 행정기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 사항(민원사항)에 관한 사무로만 정의하고 그 종류 등은 시행령에 열거하는 방식으로 규정되어 있었다.<sup>2)</sup> 이에 대하여 현행 「민원 처리에 관한 법률」 은 ‘민원’ 에 관한 정의

2) 민원사무 처리에 관한 법률 시행령 제2조(정의) ② 법 제2조제2호에 따른 “민원사무”란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사항에 관한 사무를 말한다.

1. 허가·인가·특허·면허·승인·지정·인정·추천·시험·검사·검정 등의 신청

에 그 종류까지 포함하여 규정하고 있다. 즉 「민원 처리에 관한 법률」은 그 특성에 따라 일반민원과 고충민원으로 구분하고, 다시 일반민원을 법정민원, 질의민원, 건의민원, 그리고 기타민원으로 세분하였다. 이와 같은 ‘민원’에 대한 정의규정은 국민들이 자신이 원하는 민원을 더욱 더 정확하게 이해하고 신청할 수 있도록 할 것이며, 행정기관 또한 민원의 체계적인 관리가 가능할 것으로 기대된다.

#### ④ 적용대상기관의 구체화와 확대

기존 「민원사무 처리에 관한 법률」에는 민원대상인 ‘행정기관’에 대한 개념정의가 없었다. 이로 인하여 민원대상인 ‘행정기관’의 범위에 대한 논란이 있었다. 특히, 국회·법원·헌법재판소·중앙선거관리위원회 등 헌법기관은 그들에게도 민원이 제기되어 왔음에도 불구하고 「민원사무 처리에 관한 법률」의 적용을 받는 기관에 해당되지 않는 문제가 있었다. 「민원 처리에 관한 법률」에는 이러한 논란과 문제를 개선하기 위하여 ‘행정기관’에 대한 개념을 정의규정에 포함시키고 있으며, 그 적용대상을 헌법기관까지 확대하였다. 그 내용은 다음과 같다. 새로운 「민원 처리에 관한 법률」은 헌법기관의 행정사무를 처리하는 기관까지 그 적용대상에 포함시킴으로써 동일한 민원처리의 일반원칙과 기준을 모든 국가기관에 적용할 수 있는 토대를 마련하였다. 이에 따라 국민 권익보호의 사각지대를 줄일 수 있을 것으로 기대된다.

- 
2. 장부·대장 등에의 등록·등재의 신청 또는 신고
  3. 특정한 사실 또는 법률관계에 관한 확인 또는 증명의 신청
  4. 법령·제도·절차 등 행정업무에 관한 질의 또는 상담형식을 통한 설명이나 해석의 요구
  5. 정부시책이나 행정제도 및 운영의 개선에 관한 건의
  6. 행정기관의 위법·부당하거나 소극적인 처분[사실행위 및 부작위(不作爲)를 포함한다] 및 불합리한 행정제도로 인하여 국민의 권리를 침해하거나 국민에게 불편 또는 부담을 주는 사항의 해결 요구(이하 “고충민원”이라 한다)
  7. 그 밖에 행정기관에 대하여 특정한 행위를 요구하는 사항

## ⑤ 민원인의 권리·의무 규정 신설

이전의 「민원사무 처리에 관한 법률」은 민원처리자의 의무<sup>3)</sup>만을 규정하고 있었으나, 개정된 「민원 처리에 관한 법률」은 여기에 더하여 민원인의 권리와 의무를 새로이 규정하였다. 즉, 민원인은 본인이 신청한 민원에 대해 신속·공정·친절·적법한 응답을 받을 권리가 있다. 동시에 일부 민원인의 폭언·폭행·부당한 요구로 다른 선량한 민원인의 민원 처리가 지연되는 일을 막기 위하여 행정기관에 부당한 요구나 다른 민원인의 민원 처리를 지연시키는 행위를 할 수 없도록 민원인에게 민원 처리 담당자의 협조요청에 응하도록 하고 공무방해 행위를 하지 못하도록 하는 의무를 부과하고 있다.

## ⑥ 민원 처리기간의 지정

새로운 「민원 처리에 관한 법률」은 민원의 신속한 처리를 위하여 민원의 처리기간을 정하도록 하는 규정을 신설하고 있다. 법정민원의 경우에는 행정기관의 장은 법정민원의 종류에 따라 그 처리기간을 정하여 민원편람에 수록하도록 하고, 법정민원 이외의 민원에 대해서는 대통령령으로 정하도록 하고 있다. 또한 그 민원 처리기간에 공무원이 근무하지 않는 공휴일과 토요일은 산입하지 않는다.

## ⑦ 이의신청 기간 축소

민원인의 법정민원에 대한 행정기관의 거부처분에 불복하는 경우 그 이

---

3) 「민원사무 처리에 관한 법률」 제4조(민원 처리 담당자의 의무) 민원을 처리하는 담당자는 담당 민원을 신속·공정·친절·적법하게 처리하여야 한다.

의신청기간을 「민원사무 처리에 관한 법률」에서의 90일 이내를 「민원 처리에 관한 법률」에서는 60일 이내로 축소하였다. 이로 인하여 행정기관의 거부처분에 대한 이의신청 결과가 확정되기 전에 행정심판이나 행정소송을 제기해야 하는 불합리함을 시정할 수 있을 것으로 기대된다.<sup>4)</sup>

## ⑧ 민원조정위원회 설치·운영

기존에는 시행령인 ‘민원사무 처리에 관한 법률 시행령’을 근거로 하여 장기 미해결 민원, 반복민원 및 다수인관련 민원을 해소하고 방지하기 위한 협의체로 ‘민원조정위원회’가 설치·운영되어 왔다.<sup>5)</sup> 하지만 새로이 개정된 「민원 처리에 관한 법률」에 ‘민원조정위원회’의 설치·운영의 근거를 마련함으로써 그 근거규정을 시행령에서 법률로 상향·조정하였다.

- 
- 4) 다만, 개정 「민원 처리에 관한 법률」은 ‘법정민원’에 대해서만 거부처분에 대한 이의신청을 규정하여 「민원사무 처리에 관한 법률」에서의 이의신청 대상이 ‘민원사항’이었던 것과 구별된다. 민원의 특성상 거부처분이라는 처리결과가 법정민원에서만 가능하고 질의민원·건의민원·기타민원 등은 가능하지 않다는 것에서 비롯된 것처럼 보인다. 하지만 고충민원의 경우에는 심사결과 민원인이 민원을 통하여 달성하고자 한 취지와는 다른 처리결과가 있는 경우 이에 대한 이의를 제기할 수 있는 가능성을 부여하는 것이 민원인인 국민의 입장에서 민원제도를 운영하는 것이라 할 수 있을 것이다.
- 5) 민원사무 처리에 관한 법률 시행령 제37조(민원조정위원회의 설치·운영) ①행정기관의 장은 법 제24조제3항제4호에 따라 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사항을 심의·조정하기 위하여 민원조정위원회를 설치·운영하여야 한다. 다만, 그 기관에 유사한 기능을 수행하는 기구가 설치되어 있는 경우에는 그러하지 아니하다.
1. 소관이 명확하지 아니한 민원의 처리주무부서의 지정
  2. 장기 미해결 민원, 반복 민원 및 다수인관련민원에 대한 해소 또는 방지 대책
  3. 법 제18조에 따른 이의신청
  4. 처리주무부서 또는 제36조에 따른 민원실무심의회에서 결정된 민원에 대한 법규 적용의 타당성 여부
  5. 처리주무부서 또는 제36조에 따른 민원실무심의회에서 결정된 민원 관련법령 또는 제도의 적합성·타당성 검토 및 법령 개정 또는 제도 개선의 필요성 여부
  6. 제36조제7항에 따른 민원의 심의
  7. 그 밖에 민원의 종합적인 검토·조정을 위하여 그 기관의 장이 민원조정위원회의 부치는 사항

## (2) 민원처리법 시행령의 주요 내용

### ① 시행령의 개요

민원처리법 시행령(시행 2017.7.26.)은 3개(총칙, 민원의 처리, 민원제도의 개선 등)의 장으로 구성된 본문 53개 조항과 부칙 2개의 조항으로 구성되어 있다. 제1장 총칙에서는 민원인 및 공공기관의 범위를 규정하고 있는데, 민원처리법 제2조 제3호 나목 5)에서 “대통령령으로 정하는 법인·단체 또는 기관“의 범위에 “「정부출연연구기관 등의 설립·운영 및 육성에 관한 법률」 제8조 제1항에 따른 연구기관, 「과학기술분야 정부출연연구기관 등의 설립·운영 및 육성에 관한 법률」 제8조 제1항에 따른 연구기관” 이 포함됨을 명시하고 있다. 또한 민원인 등의 정보 보호(제3조)와 제4조의 담당자의 보호(행정기관의 장은 민원인 등의 폭언이나 폭행 등으로 인한 담당자의 신체적·정신적 피해의 예방·치유 및 안전시설 확충 등의 방안을 마련하여야 한다) 등을 규정하고 있다.

### ② 민원의 처리

민원처리법 시행령 제2장 “민원의 처리” 에서 규정하고 있는 주요 내용을 살펴보면 우선, 민원의 신청 방법은 직접 방문, 팩스·인터넷 등으로 하며, 민원의 접수는 민원실(전자민원창구를 포함)에서 접수하는 원칙으로 하고 민원실이 설치되어 있지 아니한 경우에는 문서의 접수·발송을 주관하는 부서 또는 민원을 처리하는 주무부서 접수하도록 하고 있다. 그 밖에 신청서 및 구비서류의 기재사항의 용이성 확보, 다수 민원인 경우(3명 이상의 민원인이 대표자를 정하지 아니하고 같은 민원문서를 연명으로 제출한 경우에는 일정한 기간을 정하여 민원인 중에서 3명 이내의 대표자를 선정하여 통보할 것을 요청) 대표자 선정에 관한 사항 등을 규정하고 있다. 또한, 민원실에 민원상담인(민원인에 대한 안내와 상담을 위하여 필요하다



고 인정되는 경우에는 행정실무에 관한 지식과 경험이 있는 사람)을 위촉할 수 있는 근거 규정도 있다.

둘째, 민원처리법 제18조의 규정에 따라 법정민원을 제외한 질의·건의·기타, 고충민원 등 처리기간 및 기간 계산, 처리상화의 확인·점검, 처리상황 등의 통지, 민원문서의 보완 절차 및 방법, 민원문서등의 반려 등에 대하여 상세하게 규정하고 있다. 또한, 반복 또는 중복되는 다수인관련민원의 처리의 경우 법 제23조제1항 또는 제2항에 따라 종결처리하려는 경우에는 법 제34조에 따른 민원조정위원회의 심의를 거처도록 하고 있으며, 행정기관의 장은 다수인관련민원이 발생하지 아니하도록 사전예방대책을 마련하도록 규정하고 있다.

셋째, 민원처리결과 통지 등에 관한 규정에서는 처리결과 통지방법, 전자문서의 출력 사용, 담당자의 명시(민원인에게 처리기간 연장의 통지, 민원문서의 보완 요구, 처리진행상황의 통지, 처리결과 통지 등을 할 때에는 그 담당자의 소속·성명 및 연락처를 안내), 무인민원발급창구를 이용한 민원문서 발급 등도 규정하고 있다.

넷째, 법정민원에 관한 절에서는 사전심사청구 대상 민원의 안내, 사전심사청구 대상 민원의 처리절차, 복합민원의 처리 방법 및 절차 등에 대해 규정하고 있다. 특히, 민원실무심의회 설치·운영(법 제32조 제3항 제3호에 따라 복합민원을 심의하기 위하여), 민원후견인의 지정·운영(법 제33조에 따라 소속 직원을 복합민원에 대한 민원후견인으로 지정), 민원조정위원회의 추가(대통령령으로 정하는 사항) 기능 등에 대하여 규정하고 있다.

### ③ 민원제도의 개선 등

민원제도의 개선 등의 장에서는 민원제도의 개선(민원제도 개선 추진 계획 및 경과, 개선 내용 및 실적, 개선에 대한 완료시점 등), 국무총리소속의 민원제도개선조정회 추가 기능·조정회의의 구성에 관한 사항(조정회의는 위원장 1명을 포함하여 10명 이내로 구성, 위원장은 국무조정실장으로 하

고, 위원은 기획재정부·행정안전부·국무조정실·법제처 및 관련 과제의 소관 행정기관의 부기관장으로 함) 등에 대하여 규정하고 있다. 또한, 행정안전부장관은 법 제42조(확인·점검·평가) 제1항에 따라 민원행정 개선을 위하여 필요하다고 인정되는 경우에는 행정기관에 대한 민원행정 및 민원제도 개선의 추진상황에 대한 평가를 할 수 있도록 규정하고 있다.

### (3) 민원처리 관련 조례의 주요 내용

#### ① 법령의 위임사항 검토

민원처리법 및 동시행령의 검토결과 민원을 처리하는 행정기관의 장은 법정민원을 처리하기 위하여 규정하거나 설치하여야 하는 것은 민원실무심의회의(제36조) 및 민원조정위원회(제38조)이며, 민원후견인(제33조)은 임의적으로 설치·운영할 수 있도록 하고 있다. 우선, 민원처리법 시행령 제36에 의한 민원실무심의회의와 관한 규정을 보면 다음과 같다.

**제36조(민원실무심의회의의 설치·운영 등)** ① 행정기관의 장은 법 제32조제3항제3호에 따라 복합민원을 심의하기 위하여 그 소속으로 민원실무심의회의를 설치·운영하여야 한다. 이 경우 민원실무심의회의의 명칭은 해당 기관의 특성을 고려하여 달리 정할 수 있다.

② 제1항에 따른 민원실무심의회의(이하 “민원실무심의회의”라 한다)의 위원장(이하 이 조에서 “위원장”이라 한다)은 처리주부서의 장이 되고, 위원은 관계 기관 또는 부서의 실무책임자가 된다.

③ 제2항에도 불구하고 행정기관의 장은 특히 필요하다고 인정하는 경우에는 민원 관련 외부전문가를 민원실무심의회의의 위원으로 위촉할 수 있다.

④ 위원장은 관계 기관 또는 부서의 실무책임자에게 회의 참석을 요청할 수 있으며, 그 요청을 받은 사람은 정당한 사유가 없으면 이에 따라야 한다.

⑤ 위원장은 심의를 위하여 필요하다고 인정되는 경우에는 관계 기관 또는 부서에 현장확인이나 조사 등을 합동으로 실시할 것을 요청할 수 있으며, 그 요청을 받은 관계 기관 또는 부서는 특별한 사유가 없으면 이에 따라야 한다.

⑥ 위원장은 민원실무심의회의의 효율적인 운영을 위하여 필요하다고 인정되는 경우에는 이해관계인·참고인 또는 감정인 등의 의견을 들을 수 있다.

⑦ 위원장은 민원실무심의회의에 민원인을 참석하게 하는 경우에는 민원인에게 회의일정 등을 미리 통지하여야 한다. 이 경우 민원인이 희망하거나 출석할 수 없는 특별한 사정이 있는 경우에는 서면(전자적 방법에 의한 서면을 포함한다. 이하 같다)으로 의견을 진술하게 할 수 있다.

⑧ 행정기관의 장은 창업·공장설립 등 경제적으로 많은 비용이 수반되는 복합민원의 경우에는 신속한 처리를 위하여 민원실무심의회의의 심의를 생략하고 법 제34조제1항에 따른 민원조정위원회에 직접 상정하여 심의할 수 있다.

둘째, 민원처리법 제34조 및 동 시행령 제38조의 규정에 의한 행정기관의 민원조정위원회의 설치·운영에 관한 규정을 보면 다음과 같다.

**제34조(민원조정위원회의 설치·운영)** ① 행정기관의 장은 다음 각 호의 사항을 심의하기 위하여 민원조정위원회를 설치·운영하여야 한다.

1. 장기 미해결 민원, 반복 민원 및 다수인관련민원에 대한 해소·방지 대책
2. 거부처분에 대한 이의신청
3. 민원처리 주무부서의 범규적용의 타당성 여부와 제32조제3항제4호에 따른 재심의
4. 그 밖에 대통령령으로 정하는 사항

② 제1항의 민원조정위원회의 구성 및 운영 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

**제38조(민원조정위원회의 설치·운영)** ① 법 제34조제1항제4호에서 “대통령령으로 정하는 사항”이란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사항을 말한다.

1. 소관이 명확하지 아니한 민원의 처리주무부서의 지정
2. 민원 관련 법령 또는 제도 개선 사항
3. 제36조제8항에 따라 상정된 복합민원
4. 그 밖에 민원의 종합적인 검토·조정 또는 종결처리 등을 위하여 그 기관의 장이 법 제34조제1항에 따른 민원조정위원회(이하 “민원조정위원회”라 한다)의 회의에 부치는 사항

② 행정기관의 장은 법 제34조제1항제3호에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 민원조정위원회의 심의를 생략할 수 있다.

1. 해당 민원을 처리할 때 행정기관의 판단 여지가 없는 경우
2. 법령에 따라 민원 처리요건이 구체적으로 규정되어 있어 해석의 여지가 없는 경우
3. 이미 민원조정위원회의 심의를 거쳐 거부된 민원이 같은 사유로 다시 접수된 경우

③ 민원조정위원회의 위원장(이하 이 조에서 “위원장”이라 한다)은 그 행정기관의 장이 소속 국장급 공무원 또는 그에 상당하는 직원 중에서 지명하고, 위원은 처리주무부서의 장, 관계부서의 장, 감사부서의 장, 외부 법률전문가 및 민원과 관련된 외부전문가로 구성하는 것을 원칙으로 한다. 다만, 민원실무심의회에서 관계 기관과의 협의를 거쳐 거부하는 것으로 결정된 복합민원을 심의·조정하는 경우에는 그 관계 기관의 처리주무부서의 장을 위원으로 할 수 있다.

④ 위원장은 민원조정위원회의 효율적인 운영을 위하여 필요하다고 인정되는 경우에는 이해관계인·참고인 또는 감정인 등의 의견을 들을 수 있다.

⑤ 위원장은 민원조정위원회를 개최할 때에는 민원인 및 이해관계인 등이 참석할 수 있도록 민원인 및 이해관계인 등에게 회의일정 등을 미리 통지하여야 한다. 이 경우 민원인 및 이해관계인 등이 희망하거나 출석할 수 없는 특별한 사정이 있는 경우에는 서면으로 의견을 진술하게 할 수 있다.

셋째, 행정기관의 장이 설치할 수 있는 민원후견인의 지정·운영에 관한 민원처리법 제33조 및 동 시행령 제37조의 규정을 살펴보면 보면 다음과 같다.

제33조(민원후견인의 지정·운영) 행정기관의 장은 민원 1회방문 처리제의 원활한 운영을 위하여 민원 처리에 경험이 많은 소속 직원을 민원후견인으로 지정하여 민원인을 안내하거나 민원인과 상담하게 할 수 있다.
제37조(민원후견인의 지정·운영) 행정기관의 장은 법 제33조에 따라 소속 직원을 복합민원에 대한 민원후견인으로 지정하여 다음 각 호의 직무를 수행하게 할 수 있다. 1. 민원처리방법에 관한 민원인과의 상담 2. 민원실무심의회 및 법 제34조제1항에 따른 민원조정위원회에서의 민원인의 진술 등 지원 3. 민원문서 보완 등의 지원 4. 민원처리 과정 및 결과의 안내

## ② 지방자치단체 조례의 검토

지방자치단체는 민원처리법 및 시행령의 적용대상(법 제2조 3항)이 된다. 따라서 민원실무심의회(제36조) 및 민원조정위원회(제38조)의 설치·운영에 관한 규정이 필요하다. 전국 17개 특·광역시와 자치법규를 검토한 결과 대부분 ‘민원처리에 관한 규정(규칙)’의 일부 조항에 의해 민원조정위원회 운영근거를 마련하고 있다. 다만, 서울특별시, 세종특별자치시, 충청북도 등의 경우 개별적으로 ‘민원조정위원회 조례’ 제정하여 운영하고 있는 것으로 나타났다. 그러나 법령의 규정에 의한 민원실무심의회 및 민원후견제의 운영에 대해 규정하고 있는 특·광역시는 찾아보기 어렵다.

예컨대, 서울특별시 민원조정위원회 조례는 본문 11개 조항(목적, 기능, 구성, 위원의 위촉방법, 위원장과 부위원장의 직무, 회의의 구성, 회의의 소집 등, 회의록 등, 간사, 의견청취 및 조사, 수당)과 부칙으로 이루어져 있으며, 다음과 같다.

## 서울특별시 민원조정위원회 조례

제1조(목적) 이 조례는 민원사무 처리에 관한 법률 시행령 제37조의 규정에 의하여 서울특별시의 시정에 관련된 민원사항을 심의·조정하여 처리방안을 제시하거나 대화를 통하여 원만히 해결하기 위한 서울특별시 민원조정위원회의 구성·기능 및 운영 등에 관하여 필요한 사항을 정함을 목적으로 한다. <개정 2001.1.5, 2009.7.30, 2015.10.8>

제2조(기능) ① 서울특별시 민원조정위원회(이하 “위원회”라 한다)는 다음 사항을 관장한다.<개정 1995.6.10, 2001.1.5, 2009.7.30, 2015.10.8>

1. 정당한 민원사항에 대한 처리방안 제시 또는 시정 건의
  2. 부당하거나 무리한 민원사항에 대한 민원인의 설득
  3. 민원사무 처리에 관한 법률 시행령(이하 “영”이라 한다) 제37조제1항 각 호의 사항
- ② 제1항의 규정에 불구하고 제37조의제2항 각 호의 사항 및 타법령에 의하여 해당 위원회에서 처리하게 되어 있는 민원은 위원회의 심의를 생략할 수 있다. <개정 2001.1.5, 2009.7.30>

제3조(구성) ① 위원장은 서울특별시 행정(1) 부시장이 된다.<개정2001.1.5>

- ② 위원은 법조계, 학계, 언론계, 종교계, 노동계, 경제계, 여성계, 그 밖의 민원사항에 관련된 분야에 관한 식견과 경험이 풍부하고 덕망이 있는 자 또는 서울특별시의회에서 추천받은 자로 한다.<개정 2001.1.5, 2009.7.30>
- ③ 위원장은 민원인이 자기가 제출한 민원사항을 심의함에 있어서 특정인을 위원으로 위촉하여 주기를 희망한 때에는 제2항의 규정에 의한 위원회에 그 특정인을 위원으로 위촉할 수 있다.<개정2001.1.5>

제4조(위원의 위촉방법) 위원은 위원회 회의 개회시마다 위원장이 위촉하고 위촉위원은 해당 회의의 종료와 함께 자동으로 해촉된다.<개정 2001.1.5, 2009.7.30>

[제목개정 2001.1.5]

제5조(위원장과 부위원장의 직무) ① 위원장은 위원회를 대표하며, 위원회의 직무를 통할한다.

- ② 삭제<1997.7.5>

제6조(회의의 구성) ① 위원회의 회의는 민원사항에 따라 7명의 위원으로 구성한다. <개정 2009.7.30>

- ② 위원장은 회의 개회시마다 민원사항을 고려하여 제3조제2항 및 제3항의 규정에 의한 자격이 있는 자를 위원으로 위촉하여 회의에 참석하도록 하되, 시의회에서 추천받은 자가 2명 이상 포함되도록 하여야 한다.<개정 2001.1.5, 2009.7.30>

제7조(회의의 소집 등) ① 위원장은 위원회의 회의를 소집하며, 그 의장이 된다.

- ② 위원회의 회의는 위원 4명 이상의 출석으로 개의하고, 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다. <개정 2009.7.30>
- ③ 위원장은 회의를 소집하고자 하는 경우에는 회의개최일 3일전까지 회의일시, 장소 및 안건을 제6조제2항의 규정에 의한 위원에게 통지하여야 한다. 다만, 긴급을 요하거나 부득이한 사유가 있는 경우에는 그러하지 아니하다.
- ④ 위원장은 서울특별시에 제출된 민원사항 중에서 위원회에 부의할 민원 사항을 결정한다.

제8조(회의록 등) ① 위원회는 회의록을 작성 비치하여야 한다.

- ② 회의록에서는 회의의 일시 및 장소, 출석위원의 직, 성명, 회의안건과 심의내용 등을 기록하여야 한다. <개정 2009.7.30>

제9조(간사) ① 위원회의 사무를 처리하게 하기 위하여 위원회에 간사 1명과 서기 약간명을 둔다. <개정 2009.07.30>

- ② 간사는 민원조사담당관이 되고, 서기는 민원조사담당관 민원조사담당사무관이 된다.<개정 2001.1.5, 2005.6.16, 2009.7.30>

제10조(의견청취 및 조사) ① 위원회는 민원인과 민원사항과 관련된 서울특별시 소속 국장 또는 과장 등을 위원회에 출석하게 하여 의견을 들어야 한다.

- ② 위원회는 필요한 경우 민원사항과 관련된 서울특별시 소관의 서류를 열람, 조사할 수 있다.

제11조(수당 등) ① 위원회의 회의에 참석하는 위원에 대하여는 예산의 범위 안에서 수당과 여비를 지급할 수 있다. 다만, 공무원인 위원이 그 직무와 직접 관련하여 참석하는 경우에는 그러하지 아니하다.<개정 1997.7.5>

- ② 제1항의 위원(공무원인 위원은 제외한다)에 대하여는 예산의 범위안에서 자료조사에 드는 실비를 보상할 수 있다.<개정 1997.7.5, 2009.7.30>

부칙 <제6016호, 2015.10.8>

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

### 3) 정부지침의 검토

정부(행정차부)는 매년 민원처리법 제38조의<sup>6)</sup> 규정에 따라서 민원행정 및 제도개선을 효과적으로 추진하기 위하여 기본지침을 마련하여 시행하고 있다. 이 지침은 민원처리법 제2조 제3항의 규정에 의한 모든 행정기관(법령에 따라 행정권한이 있거나 행정권한을 위임 또는 위탁받은 법인·단체 또는 그 기관이나 개인)에게 적용된다. 이 지침의 주요 내용은 지침의 목적·근거 및 민원의 정의·종류를 소개하는 총괄, 당해 연도의 민원행정 체계 및 민원처리 흐름, 그리고 목표 및 추진과제를 제시한 당해 연도 민원행정 추진방향 등으로 구성되어 있다.

예컨대, 2017년도 민원행정 및 제도개선 기본지침은 ‘국민행복 민원서비스 구현’이라는 목표 하에, 4대 추진과제(국민생활 속 정부3.0 실현, 수요자 중심의 민원환경 조성, 공정하고 신속한 민원처리, 민원서비스 역량강화)를 제시하고 있다. 4대 추진과제의 주요 내용을 첫째, ‘국민생활 속 정부3.0 실현’에는 ① 맞춤형 원스톱 서비스 확대, ② 행정정보 공동이용 활성화, ③ 민원정보 제공 확대, ④ 민원제도 및 행정제도 개선 등이 포함된다. 둘째, ‘수요자 중심의 민원환경 조성’에는 ① 민원실 환경 제고, ② 민원서식 개선, ③ 민원서비스 이용편의 확대 등이 포함된다. 셋째, ‘공정하고 신속한 민원처리’에는 ① 민원처리 절차의 준수, ② 복합민원의 신속 처리, ③ 민원인 권익보호, ④ 불만민원·특이민원 대응 등이 포함된다. 넷째, ‘민원서비스 역량강화’에는 ① 민원서비스 종합평가 실시, ② 민원 공무원 교육 및 사기강화 등이 포함된다(<표 2-4> 참조).

---

6) 민원처리법 제38조(민원행정 및 제도개선 계획 등) ①행정자치부장관은 매년 민원행정 및 제도개선에 관한 기본지침을 작성하여 행정기관의 장에게 통보하여야 한다. ②행정기관의 장은 제1항에 따른 기본지침에 따라 그 기관의 특성에 맞는 민원행정 및 제도개선 계획을 수립·시행하여야 한다.

<표 2-4> 2017년도 민원행정 및 제도개선 기본지침의 구성 요소

## 2017년도 민원행정 및 제도개선 기본지침

2017. 2.

### I. 총괄

**1. 지침의 목적 및 근거**

- (목적) 본 지침은 민원행정 및 제도개선을 효과적으로 추진하기 위하여 마련·시행함
- (근거) 「민원 처리에 관한 법률」(이하 「민원처리법」) 제38조

\* 민원처리법  
제38조(민원행정 및 제도개선 계획 및 운영평가)장관은 매년 민원행정 및 제도개선에 관한 기본지침을 작성하여 행정기관 및 민간에 통보하여야 한다.  
중앙행정기관은 제1항에 따른 기본지침에 따라 그 기관의 특성에 맞는 민원행정 및 제도개선 계획을 수립·시행하여야 한다.

**2. 민원의 정의 및 종류**

- 민원이란 민원인이 행정기관에 차분 중 특정한 행위를 요구하는 사항으로 민원처 내용에 따라 일반민원(법규, 조례, 훈령, 권고, 기타)과 고충민원으로 분류

<민원의 종류>

종류	정의
법정민원	• 법규(법률, 예규, 고시, 처지법규 등)에서 정한 일정한 요건에 따라 국가·지방자치단체의 의무를 신청하거나 정부·지방자치단체의 불법행위를 신청 또는 신고하거나 특정한 사실 또는 법률관계의 존재 여부를 증명할 것을 신청하는 민원
일반민원	• 법규에서 정한 행정절차에 관하여 행정기관의 설치·운영에 제약을 요구하는 민원 • 행정제도 및 운영의 개선 등을 요구하는 민원
고충민원	• 법규(법률, 훈령, 권고) 및 고충민원의 처리 및 제도가 다른 행정기관 또는 행정기관에 대하여 제기되는 행정기관에 특정한 행위를 요구하는 민원 • 행정기관 운영 및 업무상(법규, 고시, 훈령, 권고, 기타)의 부합성을 포함한다. 또는 불합리한 행정제도로 인하여 국민적 공감을 얻거나 국민적 불만을 초래하는 행정제도, 운영, 시설, 기타 민원(민원행정법 및 고충민원 업무규정)의 고충민원을 포함한다.

- 1 -

**3. 민원행정 관리체계 및 민원처리 흐름**

○ (민원행정 관리체계)

○ (민원처리 흐름)

- 2 -

### II. 2017년 민원행정 추진방향

목표	국민행복 민원서비스 구현
추진과제	<b>Ⅰ. 국민행복 즉 정부3.0 실현</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 불합합 시스템을 개선·개선</li> <li>2. 행정정보 공유를 활성화</li> <li>3. 민원서비스 제공 확대</li> <li>4. 민원제도 및 행정제도 개선</li> </ol>
	<b>Ⅱ. 수요자 중심의 민원행정 조성</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 민원실 환경 개조</li> <li>2. 민원서비스 개선</li> <li>3. 민원서비스 이용편의 확대</li> </ol>
	<b>Ⅲ. 공정하고 신속한 민원처리</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 민원처리 절차의 순화</li> <li>2. 불합합의 신속 처리</li> <li>3. 민원실 운영보조</li> <li>4. 불합합을 확인·점검 대응</li> </ol>
	<b>Ⅳ. 민원서비스 역량강화</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 민원서비스 종합평가 실시</li> <li>2. 민원행정 교육 및 자기개발</li> </ol>

- 3 -

### 3. 대전광역시 민원행정서비스 추진 현황

#### 1) 종합민원실 운영 현황

민선지방자치 6기를 맞이하여 시민들에게 보다 신속하고 편리한 민원서비스를 제공하고자 민원24(인터넷 민원), 무인민원 발급 등 온라인 민원서비스를 구축하고, 행정정보 공동이용 확대로 민원구비서류를 대폭 감축하는 등 민원제도 및 민원처리 개선을 추진하고 있다.

<그림 3-1> 대전시 종합민원실 전경



#### (1) 민원처리 실적

##### ① 유기한 민원

2014년도 허가·인가·면허·등록 등의 유기한 민원처리 실적은 14,320건으로



전년대비 45.2%가 증가하였다. 주요 원인으로서는 “간호조무사자격증발급(1,920건)”, “요양보호사 자격증 신규 및 재발급(2,144건)”의 민원신청건수가 증가한 데 따른 것이다. 민원유형별로는 신고민원 1,783건, 승인민원 2,256건, 등록민원 1,989건으로 시 전체 유기한 민원의 42%를 차지하고 있다.

<표 3-1> 유기한 민원처리실적

(단위 : 건)

구분	계	허가	인가	승인	등록	신고	기 타	증감
2014	14,320	413	327	2,256	1,989	1,783	7,552	45.2%
2013	9,861	363	372	367	1,870	1,498	5,391	△21.6%
2012	12,579	309	336	2,637	1,804	1,589	5,904	△7.9%
2011	13,664	256	279	2,450	2,062	1,624	6,993	△47.6%

자료 : 대전광역시 행정백서(2015).

## ② 고충 민원

2014년도 고충민원 처리실적은 총 516건으로 전년대비 14.2%증가하였다. 민원유형별로는 진정민원이 전체 고충민원의 63%에 해당하는 325건으로 가장 많았다.

<표 3-2> 고충민원 처리실적

(단위 : 건)

구분	계	진정	이의신청	질의	건의	비고 (증 감)
2014	516	325	-	31	160	14.2%
2013	452	274	-	27	151	△26.5%
2012	615	430	-	36	149	3.9%
2011	592	421	-	55	116	△18.9%

자료 : 대전광역시 행정백서(2015).

### ③ 온라인 상담민원

2014년도 우리시 홈페이지 “대전시에 바란다”와 국민신문고 “온라인 상담민원”의 처리 실적은 5,664건으로 전년대비 12.8%증가하였다. 온라인 상담민원을 통해 제기되는 주요 민원은 “교통 불편사항 신고(버스노선 변경 등)”와 “도로 포트홀 등” 생활불편사항 신고가 주를 이루고 있다.

<표 3-3> 온라인 상담민원 처리실적

(단위 : 건)

구 분	계	대전시에 바란다	온라인 상담민원	비고 (증 감)
2014	5,664	2,483	3,181	12.8%
2013	5,022	2,386	2,636	-

자료 : 대전광역시 행정백서(2015).

## (2) 민원24(온라인 민원창구) 시스템 운영

주요 민원 4,969종에 대해 인터넷을 통해 민원을 처리할 수 있는 G4C 시스템을 2010. 8. 20부터 「민원24」로 명칭을 변경 운영하여 민원인이 시·공간 제약을 받지 않고 언제 어디서나 민원처리가 가능한 안방민원 시대를 열어가고 있다.

온라인 정부민원창구 「민원24」(www.minwon.go.kr)에서는 주민등록등·초본, 자동차등록원부 등 61종의 민원을 무료발급 하고 있으며, 전입신고, 지방세납세증명 등의 3천여종 민원에 대해서는 인터넷 신청가능하며, 토지대장, 건축물대장 등 43종의 민원은 즉시발급 가능하며, 5천여종의 인·허가 민원사무에 대해서는 처리절차 등을 안내하고 있다.

2014년 말 기준으로 대전시민 회원가입자수 413천명, 144천건의 민원을

신청·열람·발급한 것으로 집계되었으며, 자치구별 이용현황은 <표 3-4>와 같다.

<표 3-4> 2014년도 「민원24」 회원가입자수 및 이용현황

구 분	회원가입자수	민원신청건수	비 고
계	413,855	144,163	
동 구	56,289	23,262	
중 구	63,008	17,813	
서 구	145,716	59,172	
유성구	100,086	31,234	
대덕구	48,756	12,682	

자료 : 대전광역시 행정백서(2015).

### (3) 민원편의시책 추진

#### ① 민원 첨부서류의 획기적 감축

각종 민원처리에 요구되는 첨부서류 중 행정정보 공동이용으로 확인 가능한 민원서류는 담당 공무원이 직접 확인하도록 하고, 첨부서류는 받지 않도록 하여 민원인의 편의를 도모하고 있다.

#### ② 민원사무처리기간 단축운영(민원처리 마일리지제)<sup>7)</sup>

민원사무처리 기준표에 의한 처리기간을 합리적으로 단축하여 신속한 민원처리로 시민편의를 제공하고자 자체적으로 처리기간을 단축 시행한 결과 464종의 민원사무에 대하여 평균 11일을 단축 하고 있다.

7) 신속하고 정확한 민원처리를 통한 시민감동 민원행정서비스 제공하기 위하여 단축기간에 따른 마일리지 점수를 담당직원에 부여하여 인센티브(표창 등)를 주는 제도이다.

### ③ 민원후견인제 운영

민원 1회 방문 처리제의 원활한 운영을 위하여 민원사무의 처리에 경험이 많은 소속 공무원을 민원후견인으로 지정하여 민원처리과정에서 민원인을 보좌하고 안내·상담에 응하도록 하고 있다.

### ④ 민원처리과정 인터넷 공개제도 운영

다수인 관련업무, 부조리 발생 소지가 있는 각종 민원처리 과정을 인터넷에 공개하여 부조리 발생을 미연에 방지함으로써 시정의 투명성을 확보하고 있다.

### ⑤ 『행정 착오민원 보상제』 실시

행정기관의 착오로 인한 민원인의 재 방문시 관내거주자는 5,000원, 관외 거주자는 10,000원 상당의 문화상품권을 지급하여 민원인에게 보상하고 행정착오를 최소화하는 등 양질의 서비스를 제공하고자 노력하고 있다.

### ⑥ 민원해결사 운영

해결이 어려운 고질민원에 대하여 대안제시 등 적극적으로 민원을 처리한 직원을 매분기별 민원해결사로 선발하여 인센티브를 제공하여 민원처리 만족도 향상 및 행정의 신뢰도 제고 등을 위하여 노력하고 있다.

## (4) 여권민원 처리

### ① 여권발급 현황

2014년도에 처리된 여권업무는 관용 676건, 거주 34건, 일반(단·복수)여권 97,950건 등 98,660건을 발급하여 2013년도 대비 0.6%가 감소하였으며, 발

급자를 성별로 분석하면 남 48,671명, 여 49,989명으로 여성이 남성보다 2.7% 더 많은 것으로 나타나고 있다. 최근 5년간의 신규여권발급 현황은 다음과 같다.

<표 3-5> 연도별 신규여권발급 현황

(단위 : 건)

구 분	발 급 건 수	월평균	증감율(%)	비고
2014	98,660	8,222	△0.6	
2013	99,336	8,278	0.7	
2012	98,660	8,222	△0.3	
2011	98,972	8,248	△15.2	
2010	116,729	9,727	38.7	

자료 : 대전광역시 행정백서(2015).

## ② 여권 특별배송서비스 실시

여권발급을 신청한 후 발급된 여권을 수령하기 위하여 다시 시청을 방문하여야하는 민원인의 시간적·경제적 불편을 해결하기 위해 전국 최초로 「여권특별배송서비스」를 시행하여 민원인이 원하는 주소지까지 여권을 배송하여 줌으로써 민원인의 편의를 제공하고 있다.

<표 3-6> 연도별 특별배송 현황

(단위 : 건)

구 분	배 송 건 수	월평균	증감율(%)	비고
2014	2,521	210	△9.5	
2013	2,787	232	△21.4	
2012	3,547	296	△4.3	
2011	3,706	309	△35.0	
2010	5,700	475	15.6	

자료 : 대전광역시 행정백서(2015).

## 2) 대전120콜센터 운영 현황

### (1) [대전 120콜센터]의 운영 개요

[대전 120콜센터]는 시민의 상담문의에 대한 신속·정확·친절응대로 시민만족과 감동 행정구현, 그리고 현업부서의 전화민원 감소를 통한 업무집중도 향상 및 민원편의 증대를 목적으로 2006년에 개소하여 운영하고 있다. [대전 120콜센터]는 현재 대전광역시청 2층 종합민원실 옆에 설치되어 있으며, 그 규모는 194m<sup>2</sup>로 상담실·교육실·휴게실 등을 구비하고 있다.

[대전 120콜센터]의 주요 기능은 ① 전화·인터넷·FAX 등의 민원에 대한 상담 및 접수에 관한 사항, ② 민원상담 자료의 데이터베이스 구축 및 지속적인 관리에 관한 사항, ③ 콜센터 시스템 구축 및 장비의 관리와 운영에 관한 사항, ④ 시민만족 프로그램 개발 및 표준화·자동화에 관한 사항 등이다.

### (2) [대전 120콜센터] 상담 실태 분석

[대전 120콜센터]는 2006년 9월 개소하여 업무를 시작한 이래 상담 총계를 기준으로 볼 때, 2011년까지 지속적으로 증가세를 보이다가 2012년부터 최근 2015년 말까지는 지속적으로 감소하고 있는 추세이다. 상담내용 중 “대중교통” 업무는 2009년 급속히 증가한 후 매년 가장 많은 비중을 차지하고 있으며, 다음으로는 “차량등록” 업무인 것으로 나타났으며, 반면에 “사회복지”와 “문화체육관광”의 업무는 상대적으로 적게 나타나고 있다.

<표 3-7> [대전 120콜센터] 상담실적

(단위 : 건, %)

구 분	계	여권	차량등록	대중교통	상수도	시정일반	사회복지	문화체육 관광	기타	
15	건수	418,467	14,712	71,663	211,664	15,717	59,492	15,153	11,881	18,185
	비율	100	3.5	17.1	50.6	3.8	14.2	3.6	2.8	4.4
14	건수	449,740	14,654	73,105	224,355	23,364	62,335	11,582	10,894	29,451
	비율	100	3.3	16.2	49.9	5.2	13.9	2.6	2.4	6.5
13	건수	474,094	17,027	74,748	235,326	27,061	63,724	11,333	9,736	35,139
	비율	100	3.6	15.8	49.6	5.7	13.4	2.4	2.1	7.4
12	건수	486,347	17,640	83,177	245,649	18,842	60,537	9,627	9,621	41,254
	비율	100	3.6	17.1	50.5	3.8	12.4	1.9	1.9	8.8
11	건수	530,081	18,671	115,218	243,901	19,741	59,016	9,144	8,807	55,583
	비율	100	3.5	21.7	46.1	3.7	11.1	1.8	1.6	10.5
10	건수	529,647	23,866	133,100	234,940	19,977	61,862	9,742	10,566	35,594
	비율	100	4.5	25.1	44.4	3.8	11.7	1.8	2.0	6.7

또한, [대전 120콜센터]는 상담원 즉시응답, 부서이관(민원인 요청, 상담사 미처리), 콜백서비스, ARS서비스 등의 상담처리방식을 수행하고 있는데, 동 콜센터가 2006년 개소한 이후 주된 상담처리방식은 상담원 즉시 답변으로 매년 80%를 상회하는 것으로 나타났다. 응대율(상담응답호/상담요청호×100%)은 콜센터가 처음 개소한 2006년부터 2009년까지는 80%대를 유지하다가 2010년부터 현재까지 90%대로 증가했으며, 2015년에는 97.5%의 높은 응대율을 보이고 있다.

<표 3-8> [대전 120콜센터] 처리방식별 상담실적

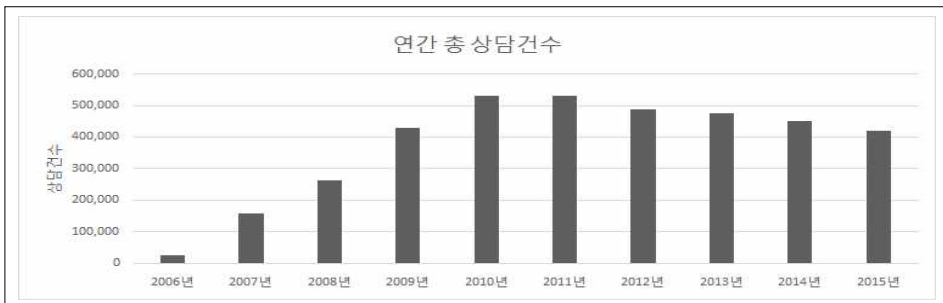
(단위 : 건, %)

구 분	계	상 담 원 즉시답변	부서 이관		콜 백 서비스	ARS 서비스	응대율	
			민원인 요청	상담사 미처리				
15	건수	418,467	351,444	52,550	14,473	407	7,849	97.5%
	비율	100	84.0	12.5	3.5			
14	건수	449,740	383,809	56,586	9,345	40	8,007	96.4%
	비율	100	85.3	12.6	2.1	-	-	
13	건수	474,094	397,007	65,627	11,460	25	4,814	96.2%
	비율	100	83.8	13.8	2.4	-	-	
12	건수	486,347	411,901	61,317	13,129	42	5,299	95.6%
	비율	100	84.7	12.6	2.7	-	-	
11	건수	530,081	452,743	64,517	12,821	592	4,878	96.2%
	비율	100	85.4	12.2	2.4	-	-	
10	건수	529,647	439,897	74,107	15,643	1,442	4,966	92.2%
	비율	100	83.1	14.0	2.9	-	-	

[대전 120콜센터]의 상담실적은 2006년 개소 이래 2011년 530,081건을 정점으로 다시 감소세를 보이고 있는데, 2012년부터의 감소세는 인터넷 및 스마트폰의 대중화의 영향을 받았으며, 2009년부터 콜센터의 운영을 365일로 확대함에 따른 결과인 것으로 분석된다. 그리고 2014년 및 2015년의 감소세는 운영시간의 축소에 따른 결과인 것으로 나타났다.

<그림 3-2> [대전 120콜센터]의 연도별 전체 상담실적(2007~2015)

(단위 : 건, %)





[대전 120콜센터]의 2014년 및 2015년 평일기준 시간대별 상담실적을 분석해 보면, 전체 상담건수의 84%이상이 평일 오전 9시부터 오후 5시까지 집중되어 있는 것을 알 수 있다. 2015년 또한 평일(249일) 상담건수 351,282건 중 09~17시 사이에 297,592건이 상담되어 전체의 84.7%가 이 시간대에 집중되어 있을 알 수 있는데, 상담사 1인 상담건수 또한 평일 09~17시에 가장 많은 60건으로 나타났다.

<표 3-9> 2015년 시간대별 상담실적(평일 기준)

구분	계	6시	7시	8시	9-17시	18시	19시	20시	21시	22시	23시
상담건수	351,282	1,033	4,640	11,635	297,592	13,083	8,369	6,200	4,789	3,728	213
근무인원	24	-	2	4	20-24	5	4	3	2	2	-
1일 평균	1,501	4	18	46	1,191	52	33	25	19	15	1
1인 평균	94	2	9	12	60	10	8	8	10	7	1

[대전 120콜센터]의 응대율은 2014년 96.7%, 2015년에 97.5%인 것으로 나타났다으며, 또한 서비스 레벨율은 2014년에 91.1%이고, 2015년에는 91.9%인 것으로 나타났다.

<표 3-10> 응대율 및 서비스 레벨<sup>주)</sup>

구분	요청호 (A)	응답호 (B)	포기호 (A-B)	응대율 [(B/A)×100%]	서비스 레벨율	일평균 상담건수	1인평균
2014년	466,605	449,740	16,865	96.4%	91.1%	1,515	73.8
2015년	429,137	418,467	10,670	97.5%	91.9%	1,501	93.8

주) 응대율 = 상담응답호 / 상담요청호×100%, 서비스레벨율 = 20초내 응대율

[대전 120콜센터]의 처리방식별 상담실적은 2014년도에 상담원 즉시답변이 85.3%, 민원인 요청 부서이관이 12.6%, 상담사 미처리 부서이관이 2.1%이다. 2015년에는 상담원 즉시답변이 84.0%, 민원인 요청 부서이관이 12.6%, 상담사 미처리 부서이관이 3.4%인 것으로 나타났다.

<표 3-11> 대전 120콜센터 처리방식별 상담실적(2014년 ~2015년)

구 분	계	상담원 즉시답변	부서이관	
			민원인 요청	상담사 미처리
2014년	449,740(100%)	383,809(85.3%)	56,586(12.6%)	9,345(2.1%)
2015년	418,467(100%)	351,444(84.0%)	52,550(12.6%)	14,473(3.4%)

### (3) 악성민원 현황

[대전 120콜센터]에 대한 악성 민원은 2014년에 87건(육설 77건, 고성·음주 8건, 성희롱 2건)으로 전체 상담건수 중 0.02%를 차지하고 있으며, 2015년에는 368건(육설 268건, 고성·음주 99건, 성희롱 1건)으로 전체 상담건수의 0.09%를 차지하고 있다.

<표 3-12> 대전 120콜센터 악성 민원 유형별 현황

구 분	상담건수 (A)	악 성 유 형(B)				비율(B/A)
		소계	육설	황설수설(고성,음주)	성희롱	
합계	868,207	455	345	107	3	0.05%
2014년	449,740	87	77	8	2	0.02%
2015년	418,467	368	268	99	1	0.09%

### 3) 원스톱민원실 운영

#### (1) 원스톱 민원처리제 운영

2013. 8. 5.부터 실시한 민원인 편의 시책의 하나로 그동안 여러 부서에서 처리하던 기한 있는 민원을 『시민봉사와 원스톱 민원』 창구에서 ‘접수’와 ‘처리’를 한곳에서 신속하게 해결함으로써 민원 처리기간은 최대한 단축하고 방문 횟수를 줄여 민원인의 시간과 경비를 덜어주는 민원 편의 시책을 추진하였다.

그 동안 15개 부서에서 나누어 처리해 오던 유기한 민원 32개 사무 133종의 민원사무로 사업등록과 휴·폐업 신고관련 24개 분야 120종 사무와 면허 및 자격증 관련 8개 분야 13종 사무를 처리하고 있다.

<표 3-13> 원스톱 민원사무 대상

연번	민원사무명	연번	민원사무명
1	신문 및 인터넷신문사업 등 5종	17	문화재수리업 등 8종
2	인터넷 뉴스서비스 사업 등 5종	18	체육시설업 등 3종
3	잡지사업 등 6종	19	장례지도사 교육기관 휴업·폐업
4	정보통신공사업 등 5종	20	먹는샘물 수입 판매 등 8종
5	다단계판매업 등 5종	21	국제물류 주선업 등 7종
6	후원방문판매업 등 3종	22	건설업등록증 재교부
7	선불식할부거래업 등 4종	23	부동산개발업 등 7종
8	담배수입판매업 등 5종	24	측량업 등 9종
9	석유판매업 등 11종	25	가축인공수정사 등 2종
10	승강기 보수업 등 6종	26	장례지도사 자격증 발급·재발급
11	계량기 제작업 등 2종	27	요양보호사 자격증 재발급
12	전기안전관리업무 등 2종	28	간호조무사 자격증 발급·재발급
13	전기공사업 등 4종	29	안마사 자격인정, 재발급
14	설계업, 감리업 등 9종	30	산림기술자격증 발급·재발급
15	과학관등록 변경 등 2종	31	개인택시 면허증 재발급
16	박물관 폐관	32	공인중개사 자격증 재교부

## (2) 원스톱 민원 처리 절차

접수에서 처리까지 모두 한곳에서 진행되는 원스톱(ONE-STOP)처리로 민원처리 시간을 획기적으로 단축하고 민원인의 시간과 경비를 절감할 수 있도록 처리하고 있다. 민원인이 접수창구에 들러 신청접수와 구비서류를 제출하면 해당 민원 실과를 따로 방문할 필요 없이 등록증이나 자격증 등을 수령하는 등 원하는 민원을 신속히 해결할 수 있도록 처리 부서를 집중 전문화하고 처리과정을 단순화 하였다.

<그림 3-3> 원스톱 민원사무 절차



## (3) 원스톱 민원 처리 성과

원스톱 대상 민원 133종 평균처리기한 24.2일에서 무려 23.5일을 단축처리하여 평균 97%의 단축률을 달성하였고 이는 건당 0.73일에 해당하는 것으로 약 5.8시간에 1건씩 처리하였다. 또한 원스톱 민원 처리제 실시전의 각 실과의 민원처리기간 보다도 약 26%나 단축처리하여 원스톱 민원 처리제의 실질적 효과를 증명하고 있다.

<표 3-14> 원스톱 민원사무 성과

연 도	연간단축실적	유기한 민원별 단축실적		건수
		5일 이하	6일 이상	
2014년	97%	91.4%	97.6%	3,992
2013년(시행후)	97%	97%	97%	2,238
2012년(시행전)	70%	60%	73%	512

## 4) 자치규정 및 민원행정 추진계획 수립 현황

### (1) 민원행정 관련 자치규정

민원행과 관련된 대전시의 대표적인 자치법규는 「대전광역시콜센터 조례」와 「대전광역시 민원 처리에 관한 규정」을 들 수 있다. 전자는 2006년 2월에 제정되어 운영하고 있으며, 전화·인터넷·FAX 등을 통하여 접수되는 민원을 신속·정확·친절하게 처리함으로써 민원인의 편의를 증대하고 행정능률을 향상시키기 위한 목적으로 시행하고 있다. 동 조례는 7개(목적, 정의, 설치, 기능, 위탁운영, 시설 및 장비, 시행규칙 등) 조항의 본문과 부칙으로 구성되어 있다.

아울러 대전시의 민원처리에 관해 보다 밀접하게 규정하고 있는 것은 후자인 「대전광역시 민원 처리에 관한 규정」이라고 할 수 있다. 동 규정은 대전광역시 훈령으로 1978년에 제정된 이래 몇 차례에 걸친 전면 또는 부분개정을 거쳐 시행해 오고 있다. 동 규정은 「민원처리법」, 같은 법 시행령 시행규칙의 시행에 필요한 사항을 규정하여 대전광역시 민원사무를 보다 효율적으로 처리하기 위한 목적을 가지고 있다. 또한 동 규칙은 14개(목적, 적용범위, 민원서류의 재분류, 민원심사관 등, 처리상황의 확인·점검, 심의회의 운영, 민원조정위원회의 설치 및 구성, 회의, 회의록 등, 위원의 의무, 수당 등, 전결권) 조항의 전문과 부칙으로 구성되어 있다.

동 규정의 주요 내용은 무엇보다도 ‘민원실무심의회(제7조~제8조)’ 및 ‘민원조정위원회(제9조~제14조)’에 관한 규정이라고 할 수 있다. 민원실무심의회는 복합민원을 심의하기 위하여 설치·운영하며, 동 심의회는 위원장 1명을 포함한 10명 이내의 위원으로 구성한다. 또한 동 심의회는 위원장이 복합민원 접수 또는 보완·보정이 완료된 날부터 3일 이내에 회의를 소집하여야 한다(다만, 처리기간이 30일 이상인 경우에는 5일 이내에 회의를 소집할 수 있음).

민원조정위원회는 민원처리법 제34조에 따라 설치·운영하며, 위원회는 위원장 1명을 포함한 8명 이내의 위원으로 구성하는데, 위원장은 접수부서

의 국장으로 하고 부위원장은 감사관으로 한다. 위원회의 기능은 법정민원에 대하여 ① 장기 미해결 민원, 반복 민원 및 다수인관련민원에 대한 해소·방지 대책, ② 거부처분에 대한 이의신청, ③ 민원처리 주무부서의 법규적용의 타당성 여부와 제32조제3항제4호에 따른 재심의, 그 밖에 대통령령으로 정하는 사항을 심의한다.

## (2) 민원행정 추진계획 수립 현황

대전광역시 「민원 처리에 관한 법률」 제38조의 규정에 따라 민원행정 및 제도개선을 효과적으로 추진하기 위하여 매년 「민원행정 추진계획」 수립하여 시행하고 있다. 동 계획은 ‘시민이 행복한 민원행정 서비스 제공’이라는 기본 목표 하에, ① 신속처리(기간 단축·원스톱 처리로 시민 시간·비용 절약), ② 편의도모(시민 불편 제도 개선, 맞춤형 고객서비스 제공), ③ 친절서비스(민원담당 전문 역량 강화·친절도 향상) 등 3대 추진방향을 설정하였다.

대전광역시 민원행정 3대 추진방향별 과제를 살펴보면, 우선 과제별 민원처리 신속·정확성 제고를 위해 ① “한번에 끝~” 원스톱 민원처리(133종), ② 자체 민원사무 단축기간 설정 운영, ③ 민원처리 마일리지제 운영, ④ 대전120콜센터 신속한 전화상담, ⑤ 민원서류 발급수요 감축, ⑥ 사전심사청구·상담예약제 운영 활성화 등 6개의 추진 과제를 선정하였다. 둘째, 민원 편의시설 및 제도 운영을 위해 ① 「정부3.0 국민행복민원실」 운영, ② 여권민원 편의시책 추진, ③ 민원해결사 선발 운영, ④ 민원 후견인제 운영 활성화, ⑤ 민원조정위원회 설치·운영, ⑥ 행정생산성 및 민원서비스 우수사례 경진대회, ⑦ 국민불편 민원제도·행정제도 발굴 개선, ⑧ 사회취약계층 민원서비스 제공, ⑨ 장애인 민원실 운영, ⑩ 청각장애인을 위한 수화통역 서비스 실시, ⑪ 민원제도 개선에 시민참여 활성화, ⑫ 행정서비스헌장 운영 활성화, ⑬ 구술민원의 범위 확대, ⑭ 스마트폰, SNS 등을 통한 소통창구 확대, ⑮ 정보공개청구 접수상담실 운영 등 15개의 추진 과제를 선정하



## 4. 대전광역시 민원행정서비스 관련 평가 현황

### 1) 시민만족도 조사

#### (1) 시민만족도 조사 개요

대전광역시의 시민만족도 조사는 2001년부터 시작하여 매년 실시되고 있으며, 조사영역은 실·국별 정책에 대한 만족도, 실·과(4급 부서장)에 대한 행정서비스 만족도, 그리고 실·과 간의 내부부서 협력도 등 크게 3개 영역으로 측정된다. 수요자인 시민중심의 고품격 행정서비스의 제공을 위해서는 시민이 시정 및 행정서비스에 대하여 어느 정도 만족하고 있는가에 대한 조사 및 평가가 요구된다. 시민만족도 조사의 궁극적인 목적은 행정서비스에 대한 시민의 만족수준과 시정에 대한 시민의 욕구를 파악하여 이를 행정에 환류함으로써 정책의 우선순위 및 방향판단과 시민중심의 시정을 구현하고자 하는데 있다.

<표 4-1> 대전광역시 고객만족도 측정 및 척도 구성

항목별 만족도 및 체감만족도				
전혀 그렇지 않다 (매우 불만)	그렇지 않은 편이다 (다소 불만)	보통이다 (보통)	그런 편이다 (대체로 만족)	매우 그렇다 (매우 만족)
①	②	③	④	⑤
0점	25점	50점	75점	100점
100점 환산법				
$25 \sum_{j=1}^n (X_j - 1)$				
$X_j$ : 척도별 배점				



측정도구는 구조화된 설문지(〈표 4-2〉 참조)를 이용하여 각 항목별 만족도 및 체감만족도는 5점 척도로 측정한 후 100점으로 환산하여 부서별로 측정한다. 시민만족도는 각 항목별 만족도와 종합만족도로 나누어지는데, 만족도 지수는 리커트총합척도로 측정된다.

〈표 4-2〉 대전광역시 고객만족도 지수 산출 방법 및 설문지 측정 항목

$$\text{○ 항목 만족도} = \frac{25 \left( \sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^5 (X_{ij} - 1) \right)}{N}$$

X<sub>j</sub>=i번째 응답자의 척도별 배점 j; N=전체응답자 수

$$\text{○ 요소별 만족도} = \frac{\sum F}{\text{항목수}}$$

요소별 만족도= 내용, 과정 및 결과 만족도; F=각 항목만족도

$$\text{○ 시민 만족도} = \frac{\sum G}{3}$$

G=각 요소 만족도

**귀하께서 평소 느끼신 대로 1점 ~ 5점으로 평가해 주십시오.**

**[문1]** 먼저 \_\_\_\_\_의 업무처리 내용에 대해 질문 드리겠습니다.  
 귀하께서 동의하시는 정도를 5가지 보기 중에서 골라주세요.

문번	평가내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통	그런 편이다	매우 그렇다
1-1	직원들은 내가 신청한 행정서비스의 취지와 목적을 잘 이해한다.	① ---	② ---	③ ---	④ ---	⑤
1-2	직원들은 업무와 관련한 전문적인 지식과 능력을 갖고 있다	① ---	② ---	③ ---	④ ---	⑤
1-3	직원들은 고객의 입장에서 업무개선을 위해 노력한다	① ---	② ---	③ ---	④ ---	⑤

**[문2]** 다음은 \_\_\_\_\_의 업무처리 과정에 대해 질문 드리겠습니다.

문번	평가내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통	그런 편이다	매우 그렇다
2-1	직원들은 행정서비스 처리 기간을 준수한다	① ---	② ---	③ ---	④ ---	⑤
2-2	직원들은 행정서비스 관련 업무에 대한 정보 공개나 안내가 충분하다	① ---	② ---	③ ---	④ ---	⑤
2-3	방문이나 연락 시 담당자와의 접촉이 용이하다	① ---	② ---	③ ---	④ ---	⑤
2-4	직원들은 응대태도가 친절하다	① ---	② ---	③ ---	④ ---	⑤

**[문3]** 다음은 \_\_\_\_\_의 업무처리 결과에 대해 질문 드리겠습니다.

문번	평가내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통	그런 편이다	매우 그렇다
3-1	직원들의 행정서비스 처리는 형평성을 가지고 공정하게 처리된다	① ---	② ---	③ ---	④ ---	⑤
3-2	직원들의 행정서비스 처리 결과는 믿을 만하다	① ---	② ---	③ ---	④ ---	⑤

## (2) 시민만족도 조사결과(2012~2016년)

### ① 2012년 시민만족도 조사결과

대전광역시 행정서비스를 받은 시민들은 서비스를 제공한 행정부서에 대한 평가에서 전반적으로 ‘대체로 만족(75.49점)’의 수준인 것으로 조사되었다. 행정서비스에 대한 시민만족도가 가장 높은 부서는 기술보급과로 96.76점을 받았으며, 90점 이상의 높은 만족도를 보인 부서는 그 외에 5개가 있으며, 평균인 75.49점 보다 만족도 점수가 낮은 부서는 43개부서가 해당되며, 오정농수산물도매시장 관리사업소에 대한 행정서비스 만족도는 51.57점으로 최하위를 차지하고 있다.

<표 4-3> 2012년 시민만족도 조사결과

부서명	만족도	부서명	만족도	부서명	만족도
종합만족도	75.49	기술보급과	96.76	경제정책과	93.65
농업유통과	93.61	회계과	92.46	하천관리사업소	92
자원순환과	90.77	지적과	90.61	신탄진정수사업소	90.46
건설부	88.89	시설부	87.15	생태하천과	86.51
서울사무소	84.4	월평정수사업소	84.34	총무과	83.98
예산담당관실	83.18	도심활성화기획단	83.01	건설도로과	82.22
저출산고령사회과	81.6	예방안전과	81.04	기술부	81.02
대전연정국악문화회관	80.72	소방행정과	79.37	기업지원과	79.17
법무통계담당관실	78.77	장애인복지과	78.58	수도시설관리사업소	78.52
식품안전과	78.42	국제교류투자과	77.96	보건연구부	77.78
수도기술연구	77.47	환경정책과	77.15	맑은물정책과	76.94
도시계획과	76.59	감사관실	75.98	교육협력담당관실	75.83
환경연구부	75.57	정보화담당관실	75.28	경영부	75
대응관리과	74.76	교육지원과	74.72	교수부	74.44
송촌정수사업소	74.38	교학과	74.26	운송주차과	74.07
도시디자인과	74.03	도시재생과	73.75	한밭도서관	73.7
일자리추진기획단	73.61	세정과	73.52	도시철도기획단	73.33
주택정책과	73.1	체육지원과	73	관광산업과	72.71
동물위생연구부	72.51	과학특구과	72.33	재난관리과	72.22

신성장산업과	71.74	시립미술관	71.57	복지정책과	71.57
시민협력과	71.46	정책기획관실	70.83	보건정책과	69.74
문화산업과	69.66	자치행정과	69.63	교통정책과	68.18
대중교통과	68.06	문화예술과	67.8	푸른도시과	66.84
평생교육문화센터	66.67	문화체육시설과	66.47	한밭수목원	66.3
대전문화예술의전당	65.8	지도개발과	64.29	여성가족청소년과	63.76
중무문화재과	62.85	차량등록사업소	59	공보관실	58.85
공원관리사업소	56.2	노은농수산물도매시장 관리사무소	52.78	오정농수산물도매시장 관리사무소	51.57

## ② 2013년 시민만족도 조사결과

대전광역시 행정서비스를 받은 시민들은 서비스를 제공한 행정부서에 대한 평가에서 전반적으로 ‘대체로 만족(79.19점)’ 하고 있는 것으로 조사되었다. 시민만족도가 가장 높은 부서는 회계과로 96.15점을 받았으며, 90점 이상의 높은 만족도를 보인 부서는 그 외에 6개가 있으며, 평균인 79.19점보다 만족도 점수가 낮은 부서는 40개에 해당된다.

### <표 4-4> 2013년 시민만족도 조사결과

부서명	만족도	부서명	만족도	부서명	만족도
회계과	96.15	농업유통과	94.38	신탄진정수사업소	94.17
월평정수사업소	92.29	시설부	92.29	경제정책과	91.56
하천관리사업소	91.35	자원순환과	89.90	건설부	89.69
대전연정국악문화회관	89.38	기술부	89.06	총무과	88.65
지적과	87.50	환경정책과	87.40	생태하천과	87.40
도심활성화기획단	86.98	119종합관리실	86.98	서울사무소	86.67
소방행정과	86.15	송촌정수사업소	84.90	기업지원과	84.69
국제교류투자과	84.58	예산담당관실	83.75	저출산고령사회과	83.54

교학과	82.92	건설도로과	81.98	정책기획관실	81.88
교육지원과	81.88	주택정책과	81.56	수도시설관리사업소	81.35
도시철도기획단	80.42	교수부	80.21	예방안전과	80.00
수도기술연구소	79.90	체육지원과	79.17	안전총괄과	78.96
도시계획과	78.96	식품안전과	78.65	재해예방과	78.54
정보화담당관실	78.44	보건연구부	78.44	일자리추진기획단	77.81
시립미술관	77.81	운송주차과	77.71	교육협력담당관실	77.60
신성장산업과	77.60	맑은물정책과	77.50	장애인복지과	77.19
한밭수목원	76.88	환경연구부	76.77	도시디자인과	76.67
과학특구과	76.35	복지정책과	76.35	법무통계담당관실	76.25
문화체육시설과	76.15	한밭도서관	76.15	경영부	75.42
감사관실	75.21	도시재생과	75.10	대응관리과	75.10
관광산업과	74.79	대중교통과	74.69	공원녹지과	74.58
동물위생연구부	74.48	문화산업과	73.85	중무문화재과	73.23
문화예술과	73.02	교통정책과	72.92	평생교육문화센터	72.92
시민협력과	72.40	여성가족청소년과	72.40	자치행정과	71.88
세정과	71.56	보건정책과	70.83	대전문화예술의전당	70.42
공보관실	68.23	농업기술센터	66.46	차량등록사업소	62.92
공원관리사업소	62.60	노은농수산물도매시장	59.48	오정농수산물도매시장	52.29
종합지수	79.19				

### ③ 2014년 시민만족도 조사결과

각 부서에 대한 시민만족도는 매우 높은 것으로 나타났으며, 평균 만족도 점수가 88.15점으로 나타났다. 이는 시민들이 매우 만족스러운 서비스를 제공받았다는 것을 의미하는데, 가장 높은 평가를 받은 부서는 대응관리과로 99.82점이며 90점이 넘는 부서도 상당수가 있다(83개 부서 중 29개 부서).

<표 4-5> 2014년 시민만족도 조사결과

부서명	만족도	부서명	만족도	부서명	만족도
종합만족도	88.15	대응관리과	99.82	소방행정과	99.35
월평정수사업소	99.17	예방안전과	98.7	119종합상황실	98.61
기업지원과	98.11	농업기술센터	97.59	송촌정수사업소	97.41
신탄진정수사업소	97.04	기술부	96.74	경영부	96.11
교학과	95.37	교육지원과	94.63	농업유통과	93.89
안전총괄과	93.52	교수실	93.24	공원관리사업소	93.13
주택정책과	92.13	경제정책과	91.76	수도시설관리사업소	91.72
보건연구부	91.48	중무문화재과	91.2	맑은물정책과	90.93
문화산업과	90.92	재해예방과	90.83	평생교육문화센터	90.46
지적과	90.37	환경연구부	90.37	공원녹지과	90.28
동물위생연구부	89.81	도시재생과	89.76	수도기술연구소	89.7
한밭도서관	89.54	도시디자인과	89.54	서울사무소	89.54
차량등록사업소	89.44	저출산고령사회과	89.26	보건정책과	88.98
생태하천과	88.98	규제개혁추진단	88.89	정보화담당관	88.89
회계과	88.8	한밭수목원	88.42	체육지원과	88.33
자치행정과	88.24	대중교통과	88.11	교통정책과	88.05
환경정책과	88.04	교육협력담당관	87.96	일자리추진기획단	87.87
건설도로과	87.78	장애인복지과	87.68	도시계획과	87.59
예산담당관	87.31	국제협력담당관	86.76	노은농수산물시장	86.48
오정농수산물시장	86.45	관광산업과	86.3	도시철도기획단	86.02
하천관리사업소	85.09	시설부	84.72	식품안전과	84.65
건설부	84.32	공보관실	84.22	여성가족청소년과	84.09
문화체육시설과	83.8	세정과	83.68	자원순환과	83.65
과학특구과	83.52	창조행정추진단	83.13	법무통계담당관	82.89
도심활성화기획단	82.31	정책기획관	81.76	연정국악문화회관	81.37
대전문화예술의전당	80.85	운송주차과	80.26	총무과	79.63
시립미술관	79.17	문화예술과	78.31	시민봉사과	77.95
신성장산업과	77.85	복지정책과	72.5	감사관실	41.63

#### ④ 2015년 시민만족도 조사결과

각 부서에 대한 시민만족도의 종합 만족도는 91.64점인 것으로 조사되었는데, 이는 시민들이 매우 만족스러운 서비스를 제공받았다는 것을 의미하며, 가장 높은 평가를 받은 부서는 한밭수목원으로 100점이며, 평균 90점이 넘는 부서는 85개 부서 중 56개 부서가 해당된다.

<표 4-6> 2015년 시민만족도 조사결과

부서명	만족도	부서명	만족도	부서명	만족도
종합만족도	91.64	한밭수목원	100.00	회계과	99.82
월평정수사업소	99.72	차량등록사업소	99.54	자원순환과	99.35
상수도본부경영부	99.26	119종합상황실	99.08	맑은물정책과	98.89
예방안전과	98.61	소방행정과	98.52	총무과	98.52
수도시설관리사업소	98.24	송촌정수사업소	97.78	보건환경연구원 보건연구부	97.69
노인보육정책과	97.59	건설본부관리과	97.41	농업기술센터	97.13
비상대비과	97.04	정보화담당관	96.78	수질연구소	96.76
보건정책과	96.48	농업유통과	96.48	인재개발원교학과	96.39
오정농수산물도매시장	96.20	문화예술과	96.11	도시정비과	96.00
대응관리과	95.93	세정과	95.93	보건환경연구원 환경연구부	95.72
체육지원과	95.46	대전시립연정국악원	95.37	여성가족원	95.37
일자리정책과	94.81	보건환경연구원 동물위생연구부	94.72	환경정책과	94.44
한밭도서관	94.35	식품안전과	94.35	민생사법경찰과	94.17
인재개발원교육지원과	94.04	대중교통혁신단	93.70	자치행정과	93.52

여성가족청소년과	93.43	예산담당관	93.33	주택정책과	93.06
신탄진정수사업소	92.56	안전정책과	92.37	기후대기정책과	92.37
노은농수산물도매시장	91.83	재난관리과	91.78	시민봉사과	91.46
도시디자인과	91.31	인재개발원교수실	91.20	대전예술의전당	91.11
버스정책과	91.02	법무담당관	90.61	생태하천과	90.00
장애인복지과	89.07	토지정책과	88.85	상수도본부기술부	88.58
공원관리사업소	88.40	도시계획과	88.11	과학특구과	88.05
산업정책과	88.04	도시재생정책과	87.59	공보관실	86.86
하천관리사업소	86.85	대전시립미술관	86.82	운송주차과	86.80
문화재종무과	86.49	문화산업과	86.02	기업투자유치과	85.91
기업지원과	85.89	건설본부시설정비과	85.16	국제협력담당관	84.32
관광진흥과	83.88	정책기획관	82.81	교통정책과	82.17
건설도로과	81.23	균형발전과	81.17	교육협력담당관	80.35
감사관실	80.06	복지정책과	80.00	공원녹지과	79.19
서울사무소	75.00	경제정책과	71.03		

### ⑤ 2016년 시민만족도 조사결과

각 부서에 대한 행정서비스의 시민만족도는 90.13점으로 조사되어, 대체로 만족스러운 서비스를 제공받은 것으로 나타났으며, 가장 높은 만족도를 보인 부서는 월평정수사업소로 97.08점을 획득하였고, 평균 90점을 넘는 부서는 조사대상 86개 부서 중 43개 부서인 것으로 조사되었다.

<표 4-7> 2016년 시민만족도 조사결과

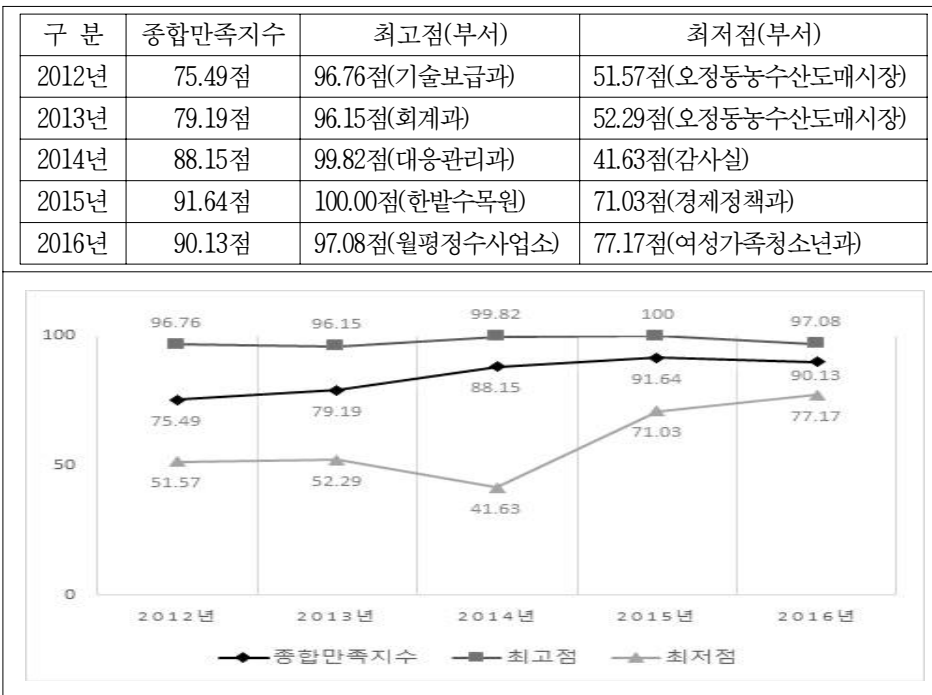
부서명	만족도	부서명	만족도	부서명	만족도
종합만족도지수	90.13	월평정수사업소	97.08	첨단교통과	96.77
보건정책과	95.99	세정과	95.87	회계과	95.58
119종합상황실	95.41	기술부	95.38	생태하천과	95.30
트랩건설계획과	95.04	건설부	95.00	한밭수목원	94.75
신탄진정수사업소	94.68	농생명산업과	94.25	일자리경제과	94.10
창조혁신담당관	93.98	수도시설관리사업소	93.94	법무담당관	93.71
송촌정수사업소	93.46	식품안전과	93.38	기업지원과	93.32
예방안전과	93.25	소방행정과	93.04	비상대비과	92.97
맑은물정책과	92.56	민생사법경찰과	92.46	기후대기과	92.37
버스정책과	92.30	시민봉사과	92.12	주택정책과	91.81
대응관리과	91.70	예산담당관	91.55	공보관실	91.47
한밭도서관	91.33	균형발전과	91.14	재난관리과	90.94
자치행정과	90.84	교학과	90.68	안전정책과	90.59
지도개발과	90.47	도시계획과	90.26	과학특구과	90.21
복지정책과	89.96	국제협력담당관	89.94	환경정책과	89.85
기술보급과	89.66	보건연구부	89.45	교육지원과	89.19
정보화담당관	89.14	총무과	88.94	산업정책과	88.72
토지정책과	88.46	건설도로과	88.33	도시정비과	88.13
동물위생연구부	87.94	경영부	87.87	대전예술의전당	87.57
감사관실	87.46	정책기획관	87.34	기획홍보과	86.92
대전시립연정국악원	86.80	공원녹지과	86.60	차량등록사업소	86.25
도시재생과	86.04	에너지산업과	85.81	도시경관과	85.76
운송주차과	85.71	노인보육과	85.34	장애인복지과	85.27
환경연구부	84.77	여성가족원	84.59	통신융합담당관	84.14
수질연구소	83.51	노은농수산물도매시 장관리사업소	82.88	자원순환과	82.42
하천관리사업소	82.25	시설부	81.76	서울사무소	80.43
시립미술관	79.72	오정농수산물도매시 장관리사업소	79.27	교통정책과	79.00
공원관리사업소	77.90	여성가족청소년과	77.17		



### (3) 대전광역시 시민만족도 조사의 시사점

대전시에서 2000년대 초부터 실시하고 있는 시민만족도 조사는 불특정 다수를 대상으로 실시하는 것이 아니라 부서별로 인지된 내외부의 고객을 대상으로 실시하고 있기 때문에 대부분 After Service(서비스 종료 이후 단계) 평가라고 할 수 있다. 따라서 고객이 서비스를 제공받은 시점과 평가한 시점 간의 간극의 크기가 조사결과에 영향을 미칠 수 있다. 그럼에도 불구하고 매년 실시되고 있는 대전시의 시민만족도 조사는 당해 연도에 제공된 행정서비스에 대한 만족도 수준을 진단해 볼 수 있는 중요한 척도가 된다.

<표 4-8> 최근 5년(2012~2016년) 간 시민만족도 추이



최근 5년(2012~2016년)간 실시된 시민만족도의 조사결과에서 나타난 시사점은 크게 3가지로 요약해 볼 수 있다. 첫째는 종합만족지수에 있어서 2012년도에 75.49점(대체로 만족)에서 시작하여 2013년에 79.19점, 2014년에 88.15점으로 높아졌다. 그리고 2015년에는 90점(91.64)대를 돌파하여 전반적으로 대전시의 행정서비스에 대한 만족도가 향상되고 있음을 알 수 있다. 둘째, 최근 5년간 시민만족도 조사결과 최고점에 있어서도 96점대 이상으로 지속적으로 유지하고 있는 것으로 나타났다. 셋째, 시민만족도 조사결과 최저점 또한 5년간 지속적으로 향상되는 추세이나 2014년도에는 41.63점으로 비교연도 동안 가장 낮은 점수를 기록하고 있다(<표 4-8> 참조).

## 2) 대전120콜센터에 대한 인지도 조사

### (1) 설문조사의 개요

[대전 120콜센터]에 대한 시민들의 인지도를 조사하기 위하여 2016년 7월 21일부터 28일 사이에 구조화된 설문지를 이용하여 대전에 거주하고 있는 일반시민 501명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 설문문의 주요 내용은 ① 대전광역시청 대표전화번호 (042)120에 대한 인지 여부, ② 민원상담이 필요할 시 담당부서를 찾는 방법, ③ [대전 120콜센터]에 대한 인지도, ④ 최근 2년간 [대전 120콜센터] 이용 경험 및 이용 후 평가, ⑤ [대전 120콜센터]의 운영시간 조정에 관한 질문, ⑥ [대전 120콜센터]의 주말(토요일·일요일·공휴일) 운영에 대한 질문, ⑦ [대전 120콜센터]의 외국어 서비스에 대한 질문, ⑧ 상담사의 자세가 대전시청의 이미지 제고에 미치는 영향, ⑨ 시정과 무관한 생활정보에 대한 서비스 중단 여부, ⑩ 구청에의 확대 적용에 대한 질문 등으로 구성되어 있다.

<표 4-9> 응답자의 개인별 특성

구 분		빈도(명)	비율(%)
성 별	남성	253	50.5
	여성	248	49.5
스마트폰 소유 여부	있음	417	83.2
	없음	41	8.2
	무응답	43	8.6
연 령	20대	100	20.0
	30대	106	21.2
	40대	122	24.4
	50대	107	21.4
	60세 이상	66	13.2
학 력	중졸이하	26	5.2
	고졸	171	34.1
	대졸(전문대포함)	249	49.7
	대학원 졸	23	4.6
	기타	10	2.0
	무응답	22	4.4
거주지	동구	77	15.4
	중구	86	17.2
	서구	163	32.5
	유성구	111	22.2
	대덕구	64	12.8
직 업	직장인	251	50.1
	전업주부	84	16.8
	학생	62	12.4
	무직	26	5.2
	기타(자영업포함)	58	11.6
	무응답	20	4.0

자료 : 최길수(2016: 50).

설문조사에 참여한 501명의 개인특성을 살펴보면, 남성이 253명(50.5%), 여성이 248명(49.5%)이 참여하였다. 스마트폰의 소지여부에 대해서는 417명(83.2%)이 있다고 했으며, 41명(8.2%)은 없다고 했고, 43명(8.6%)은 무응답이다. 연령은 20대 및 20세 이하가 100명(20.0%), 30대가 106명(21.2%), 40대가 122명(24.4%), 50대가 107명(21.4%), 그리고 60대 이상이 66명(13.2%) 참

여하였다. 학력별로는 중졸 이하가 26명(5.2%), 고졸이 171명(34.1%), 전문대포함 대졸이 249명(49.7%), 대학원 졸이 23명(4.6%), 기타 및 무응답이 10명(2.0%) 및 22명(4.4%) 등으로 응답자의 50%정도가 대졸의 학력을 가지고 있다. 거주지별로는 동구가 77명(15.4%), 중구가 86명(17.2%), 서구가 163명(32.5%), 유성구 111명(22.2%), 대덕구 64명(12.8%) 등이 참여하였다. 직업별로는 일반 직장인이 251명(50.1%), 전업주부가 84명(16.8%), 학생이 62명(12.4%), 무직이 26명(5.2%), 기타(자영업자 포함)가 58명(11.6%), 그리고 무응답이 20명(4.0%) 등이 참여하였다(<표 4-9> 참조).

## (2) 설문조사의 결과

설문조사 분석결과를 종합해 보면 다음과 같다. 우선, 대전광역시청의 대표 전화번호 (042)120의 인지도에 대한 조사에서 전체 응답자 501명 중 186명(37.2%) 정도가 대전시청의 대표전화번호를 인지하고 있는 것으로 나타났다.

둘째, 대전광역시청에 대한 민원상담의 필요성이 생기면 담당부서(담당자)의 전화번호는 주로 인터넷을 검색하거나(43.9%), 114에 문의(33.7%)를 통하여 찾는 것으로 나타났다.

셋째, 대전광역시에서 [대전 120콜센터]를 운영하고 있는 사실에 대한 인지도 조사에서 전체 응답자 501명 중 164명(32.8%)이 대전시청의 [대전 120콜센터] 운영사실을 알고 있는 것으로 나타났다. 또한, [대전 120콜센터]를 인지하고 있는 164명의 응답자 중 [대전 120콜센터]에서 하고 있는 업무에 대해 알고 있는 응답자는 전체의 87.8%(144명)로 운영사실을 알고 있는 응답자의 대부분은 하고 있는 업무에 대해서도 알고 있는 것으로 나타났다.

넷째, 전체 응답자 501명 중 63명(12.6%)이 최근 2년 동안 대전광역시의 [대전 120콜센터]를 이용한 경험이 있는 것으로 나타나, 이러한 결과는 이

용률이 매우 저조하다는 사실을 알 수 있다. [대전 120콜센터]의 이용 내용은 일반시정 관련이 23.3%로 가장 많고, 여권관련이 20.0%, 차량등록 및 사회복지 관련이 16.7% 등인 것으로 나타났다. [대전 120콜센터]를 이용해본 경험이 있는 응답자의 평가는 대체적으로 긍정적으로 나타났는데, ‘친절하다(81.0%), 정확하다(74.6%), 유익하고 편리하다(74.6%), 전반적으로 만족한다(84.1%)’ 등으로 평가하고 있다.

다섯째, 대전광역시의 [대전 120콜센터]는 현재 07시부터 23시까지 운영하고 있는데, 이러한 운영시간에 대하여 전체 응답자 501명 중 302명(60.3%)이 적정하다고 하였으며, 단축해야 한다는 의견도 33.7%(169명)나 있었다.

여섯째, 대전광역시의 [대전 120콜센터]는 현재 주말 및 공휴일에도 운영하고 있는데, 이러한 주말 및 공휴일 운영에 대하여 전체 응답자 501명 중 277명(55.3%)이 적정하다고 하였으며, 토요일까지만 운영해야 한다는 의견도 26.3%(132명) 있었다.

일곱째, 대전광역시의 [대전 120콜센터]는 현재 외국인을 위해 영어로도 상담서비스를 제공하고 있는데, 이러한 외국어(영어) 상담서비스에 대하여 전체 응답자 501명 중 353명(70.5%)이 현행과 같이 운영하고, 외국어(영어) 상담을 중단해야 한다는 응답은 9.2%, 추가적인 비용이 발생하더라도 영어 외의 외국어로도 상담을 실시해 한다는 응답도 19.2%(96명) 있었다.

여덟째, [대전 120콜센터]에 근무하는 상담사의 자세가 대전시청의 이미지를 높이는데 큰영향을 미칠 것이라고 인식하고 있는 것으로 나타났다.

아홉째, [대전 120콜센터]의 서비스 중 시정과 무관한 생활정보 관련 문의에 대하여 서비스를 중단하는 것에 대해 전체 응답자의 75.9%(380명)가 서비스를 중단하는 것에 대하여 찬성하는 것으로 나타났다.

마지막으로 [대전 120콜센터]와 같은 지방정부의 콜센터를 자치구에 도입하는 것에 대하여 전체 응답자의 80.9%가 찬성하는 것으로 나타났다.

### 3) 2017년 KSQI 조사

#### (1) 조사개요

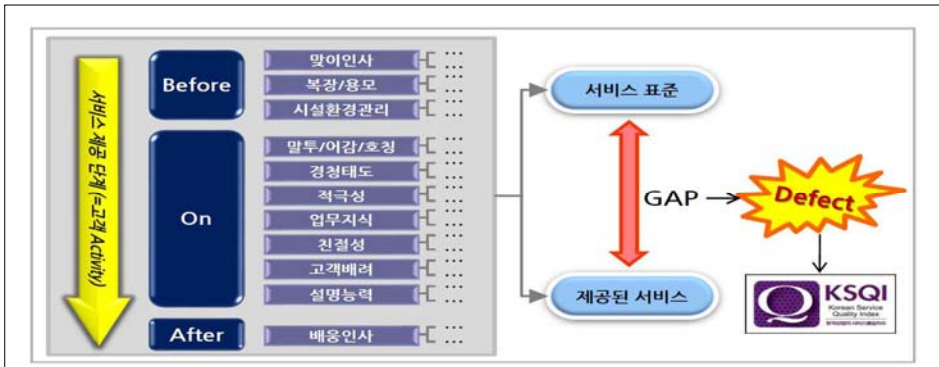
한국산업 서비스품질지수(KSQI : Korean Service Quality Index))는 한국능률협회컨설팅에서 서비스품질에 대한 고객들의 체감 정도를 나타내는 지수로 최종 가치 전달자인 고객접점에서 서비스 평가단이 고객이 지각하는 서비스품질 수준을 평가하여 서비스 이행률 관점에서 지수화 한 것이다. 이러한 KSQI 고객접점 부문 조사의 목적 및 배경은 ① 국내 산업의 서비스 수준을 객관적으로 진단, ② 기업서비스 경쟁력 강화의 실질적인 방향 제시, ③ 고객지향적 서비스 풍토 확산과 소비자 권익 보호 실현 등에 두고 있다.

#### (2) 2017 KSQI 고객접점 부문 조사 내용

2017년 고객접점 부문 조사는 서비스 제공단계를 크게 Before Service(서비스 제공 전 단계), On Service(직접 서비스가 이루어지는 단계), After Service(서비스 종료 이후 단계)로 나누어, 각 단계에서 제공해야 할 서비스의 이행여부에 초점을 맞추어 총 11개 영역을 평가한다.

Before Service 단계에서는 시설환경관리, 종업원의 맞이인사, 복장 및 요모 등을 평가하였으며, On Service 단계에서는 종업원의 말투/어감/호칭, 경청태도, 친절성, 적극성, 업무지식, 설명능력, 고객배려 등을, After Service 단계에서는 종업원의 배웅인사를 평가하였다(<그림 4-1> 참조).

<그림 4-1> 2017년 KSQI 고객접점 부분 조사 내용



자료 : 한국능률협회컨설팅(2017: 4).

### (3) 2017 KSQI 고객접점 부문 조사 결과

고객접점 부문인 종합민원실 서비스 품질 판단 기준을 맞이인사, 복장·용모, 시설·환경관리, 경청태도, 친절성, 고객배려, 설명능력, 배웅인사 등 11개 항목을 측정 조사결과 대전광역시 종합민원실은 2017년 총점 90점으로 2016년에 이어 우수 지자체로 선정되었다.

<표 4-10> 2017년 KSQI 고객접점 부문 조사 결과(민원센터)

구분	2017년		2016년	비고
	순위	점수		
대전광역시	1위	90	1위	
대구광역시	1위	90	3위	
광주광역시	3위	89	3위	
부산광역시	4위	87	1위	
서울특별시	5위	85	5위	
인천광역시	5위	85	5위	

자료 : 대전광역시(2017), 내부자료.

## 5. 대전광역시 민원행정서비스 만족도 제고 방안

### 1) 대전광역시 민원행정서비스 만족도 조사

#### (1) 설문조사 개요

이번 설문조사는 대전시 민원실을 방문하여 민원서비스를 제공 받은 시민들을 대상으로 6개 요소 22개 문항에 대하여 2017년 8월 8일부터 11일 사이에 구조화된 설문지를 이용하여 만족도 조사를 실시하였다. 설문지의 주요 내용은 ① 민원안내 및 접근용이성(3개 문항), ② 직원의 대민 친절도(4개 문항), ③ 업무처리 전문성(2개 문항), ④ 직원의 업무처리 태도(4개 문항), ⑤ 업무처리의 편리성 및 적절성(5개 문항), ⑥ 민원실의 편의 및 쾌적성(4개 문항) 등의 요소로 구성되어 있다.

설문조사에 참여한 510명의 개인특성을 살펴보면, 남성이 233명(45.7%), 여성이 277명(54.3%)이 참여하였다. 연령은 20대 및 20세 이하가 136명(26.7%), 30대가 136명(26.7%), 40대가 85명(16.7%), 50대가 104명(20.4%), 그리고 60대 이상이 49명(9.6%) 등이 참여하였다. 거주지별로는 동구가 35명(6.9%), 중구가 57명(11.2%), 서구가 283명(55.5%), 유성구 87명(17.1%), 대덕구 39명(7.6%), 기타 9명(1.8%) 등이 참여하였다. 학력별로는 중졸 이하가 30명(5.9%), 고졸이 165명(32.4%), 전문대포함 대졸이 266명(52.2%), 대학원졸이 49명(9.6%) 등으로 응답자의 50%이상이 대졸의 학력을 가지고 있다. 직업별로는 일반 직장인이 260명(51.0%), 전업주부가 81명(15.9%), 학생이 102명(20.0%), 무직이 29명(5.7%), 기타가 38명(7.5%) 등이 참여하였다. 민원실방문 교통수단별로는 대중교통이 213명(41.8%), 자가용이 244명(47.8%), 도보가 48명(9.4%), 그리고 기타가 5명(1.0%) 등이다. 민원실 방문횟수 별로는 1회 방문이 226명(44.3), 2회가 171명(33.5%), 3회가 47명(9.2%), 4회 이상이 66명(12.9%) 등이다(<표 5-1> 참조).



<표 5-1> 설문 참여자의 개인별 특성

구 분		빈도(명)	비율(%)
성 별	남성	233	45.7
	여성	277	54.3
연 령	20대	136	26.7
	30대	136	26.7
	40대	85	16.7
	50대	104	20.4
	60세 이상	49	9.6
거주지	동구	35	6.9
	중구	57	11.2
	서구	283	55.5
	유성구	87	17.1
	대덕구	39	7.6
	기타	9	1.8
학 력	중졸이하	30	5.9
	고졸	165	32.4
	대졸(전문대포함)	266	52.2
	대학원 졸	49	9.6
직 장	직장인	260	51.0
	전업주부	81	15.9
	학생	102	20.0
	무직	29	5.7
	기타	38	7.5
민원실 방문 교통수단	대중교통	213	41.8
	자가용	244	47.8
	도보	48	9.4
	기타	5	1.0
민원실 방문 횟수	1회	226	44.3
	2회	171	33.5
	3회	47	9.2
	4회 이상	66	12.9

이와 같은 설문조사결과의 분석 방법은 각 요소별·항목별 단순 빈도 분석을 기본으로 하고 필요에 따라서는 개인별 특성에 의한 항목별 교차분석 및 100점 만점으로<sup>8)</sup> 환산하여 설명하고자 한다.

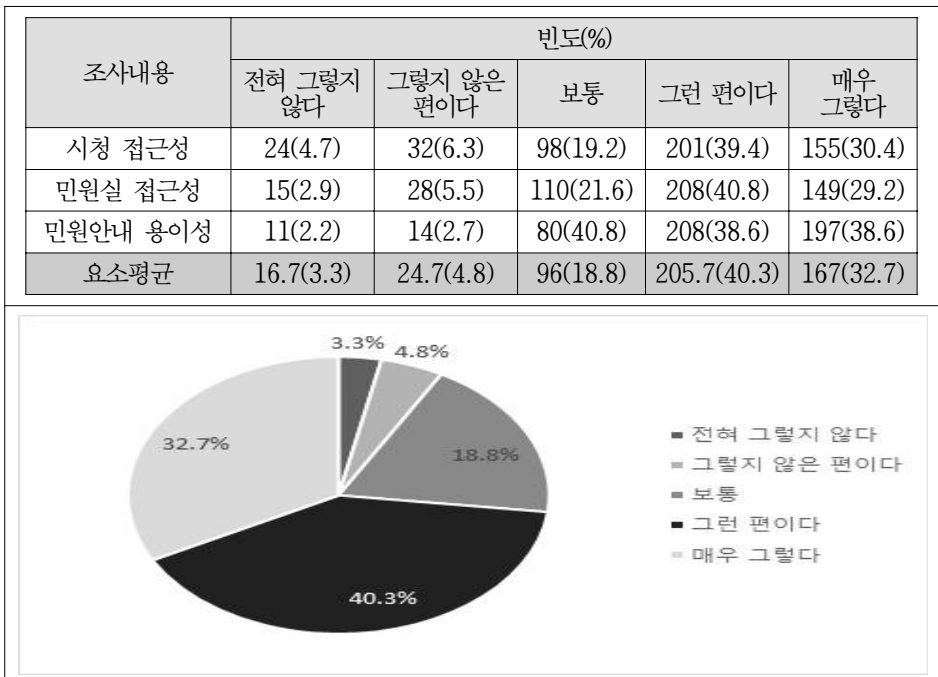
8) 100점 만점의 환산법은 본 보고서 40쪽 <표 4-1>과 같은 방법으로 산출한다.

## (2) 설문조사 결과 분석

### ① 민원안내 및 접근용이성

민원안내 및 접근용이성 요소는 시청 접근성(내가 사는 곳에서 시청까지 가는데 큰 불편함이 없다), 민원실 접근성(시청 민원실은 접근하기에 편리한 곳에 위치하고 있다), 민원안내 용이성(민원신청과 처리절차에 대한 안내가 잘 이루어지고 있다) 등 3개 항목으로 구성되어 있다. 민원안내 및 접근용성 요소에 대해서는 전반적으로 73.0%가 만족하고 있는 것으로 나타났다, 그 중에서도 민원안내의 용이성에 대해서는 그 만족도가 77.2%로 나타나 상대적으로 다소 높게 나타났다. 또한, 100점으로 환산하면 민원안내 및 접근용성 요소는 73.61점(시청 접근성이 71.13점, 민원실 접근성이 71.96점, 민원안내 용이성이 77.75점) 정도인 것으로 분석되었다.

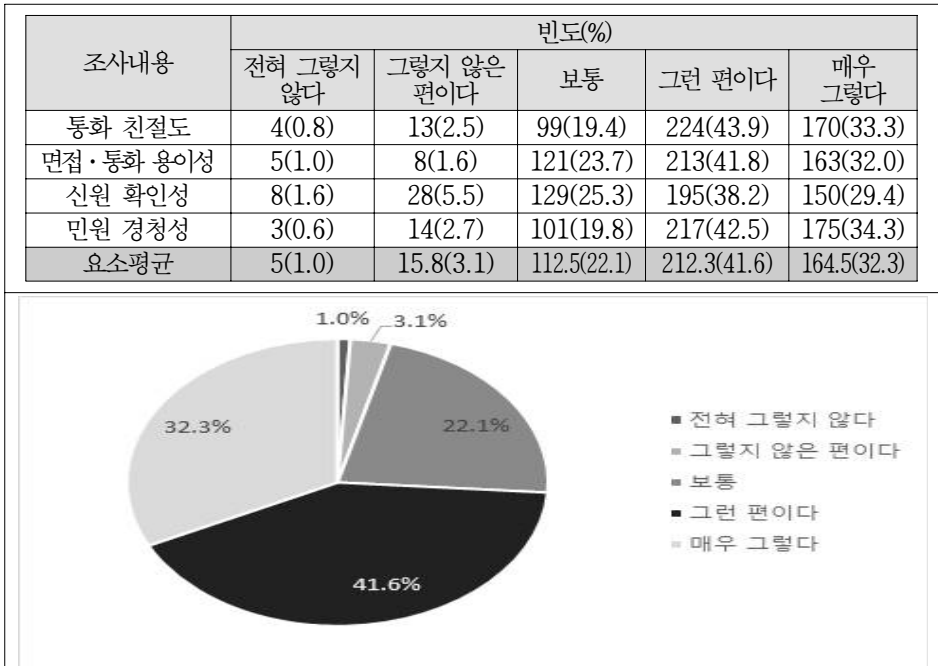
<표 5-2> 민원안내 및 접근용이성 요소 분석 결과



## ② 직원의 대민 친절도

직원의 대민 친절도 요소는 통화 친절도(민원실 직원은 친절하게 전화통화 하고 대면해 준다), 면접·통화 용이성(해당 직원과의 면접이나 전화통화가 용이하다), 신원 확인성(직원들은 자신의 신원을 정확히 밝힌다), 민원 경청성(해당 직원은 민원 내용을 적극적으로 청취한다) 등 4개 항목으로 구성되어 있다. 직원의 대민 친절도 요소에 대해서는 전반적으로 73.9%가 만족하고 있는 것으로 나타났고, 그 중에서도 통화 친절도에 대해서는 그 만족도가 77.2%로 나타나 상대적으로 다소 높게 나타났다. 또한, 100점으로 환산하면 직원의 대민 친절도 요소는 75.27점(통화 친절도가 77.2점, 면접·통화 용이성 73.8점, 신원 확인성이 67.6점, 민원 경청성이 76.8점) 정도인 것으로 분석되었다.

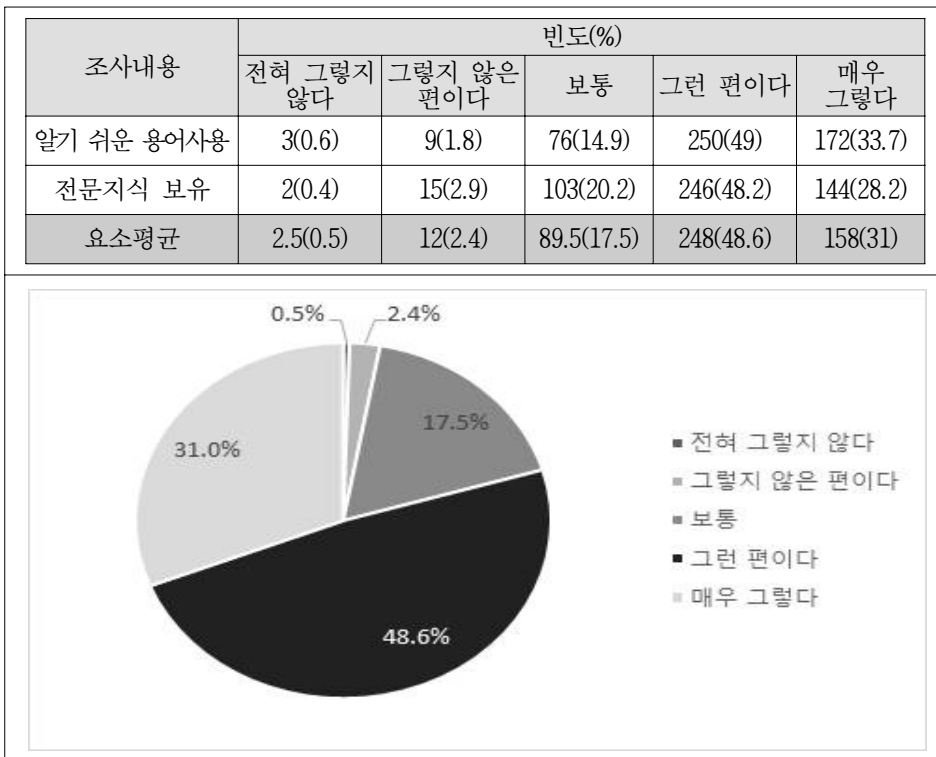
<표 5-3> 직원의 대민 친절도 요소 분석 결과



### ③ 업무처리 전문성

업무처리의 전문성 요소는 알기 쉬운 용어사용(직원들은 알아듣기 쉬운 용어를 사용한다), 전문지식 보유(해당 직원은 관련법규나 전문지식을 보유하고 있다) 등 2개 항목으로 구성되어 있다. 업무처리의 전문성 요소에 대해서는 전반적으로 79.6%가 만족하고 있는 것으로 나타났고, 그 중에서도 직원들은 민원인에게 알기 쉬운 용어를 사용하는 것에 만족하는 정도가 82.7%로 나타나 상대적으로 다소 높게 나타났다. 또한, 100점으로 환산하면 업무처리의 전문성 요소는 76.81점(알기 쉬운 용어사용이 78.38점, 전문지식 보유가 75.25점) 정도인 것으로 분석되었다.

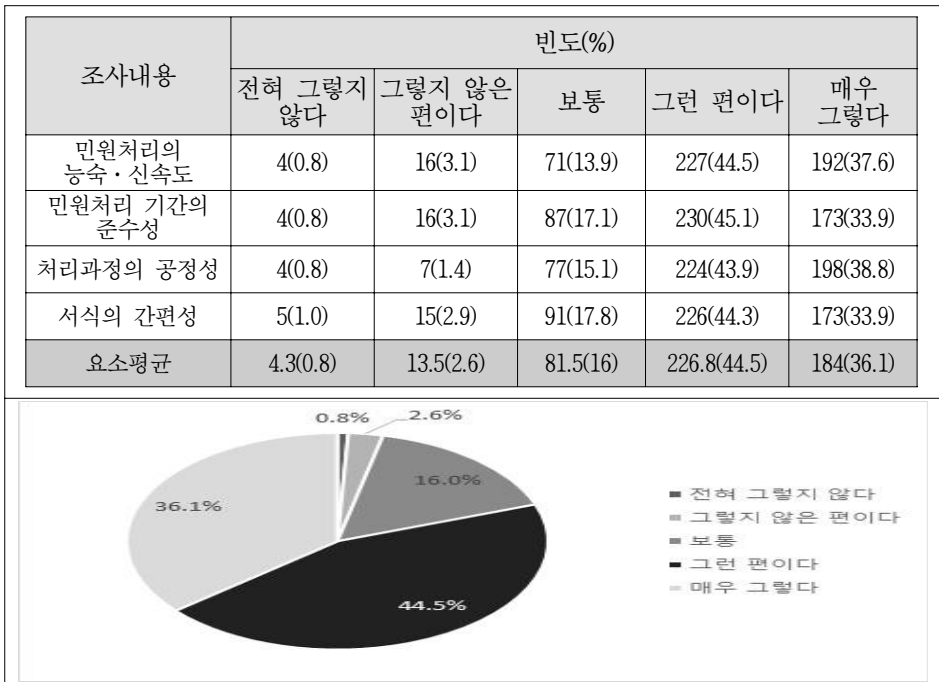
<표 5-4> 업무처리의 전문성 분석 결과



#### ④ 직원의 업무처리 태도

직원의 업무처리 태도 요소는 민원처리의 능숙·신속도(해당 직원은 민원 업무를 능숙하고 신속하게 처리한다), 민원처리 기간의 준수성(해당 직원 민원처리 시간 및 기간에 대해 사전에 통보하고 준수한다), 처리과정의 공정성(민원업무 처리과정이 공정하게 이루어지고 있다), 서식의 간편성(관련 서식이 간단하고 명료하다) 등 4개 항목으로 구성되어 있다. 직원의 업무처리 태도 요소에 대해서는 전반적으로 80.6%가 만족하고 있는 것으로 나타났다, 그 중에서도 처리과정의 공정성에 대해서는 그 만족도가 82.7%로 나타나 상대적으로 다소 높게 나타났다. 또한, 100점으로 환산하면 직원의 대민 친절도 요소는 75.27점(민원처리의 능숙·신속도가 78.77점, 민원처리 기간의 준수성이 77.06점, 처리과정의 공정성이 79.66점, 서식의 간편성이 76.81점) 정도인 것으로 분석되었다.

<표 5-5> 직원의 업무처리 태도 요소 분석 결과



## ⑤ 업무처리의 편리성 및 적절성

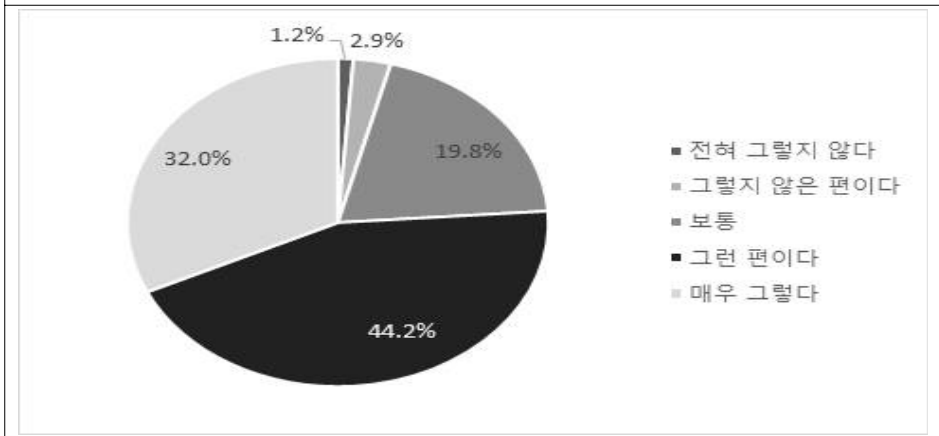
업무처리의 편리성 및 적절성 요소는 처리절차의 간편성(민원신청 시 필요한 서식과 신청절차가 간편하다), 창구 및 직원의 적절성(민원실의 업무 창구와 직원이 충분히 구비되어 있다), 구비서류의 적절성(민원신청을 위한 구비서류가 적절하게 구비되어 있다), 야간 및 공휴일 민원신청 용이성(야간·공휴일 민원신청이 용이한 편이다), 민원신청 방법의 다양성(민원신청 방법이 전화, 팩스, 온라인 등 다양하다) 등 5개 항목으로 구성되어 있다.

업무처리의 편리성 및 적절성에 대해서는 전반적으로 77.2%가 만족하고 있는 것으로 나타났고, 그 중에서도 구비서류의 적절성에 만족하는 정도가 84.9%로 나타나 상대적으로 높게 나타났다. 또한, 100점으로 환산하면 업무처리의 전문성 요소는 75.72점(처리절차의 간편성이 76.72점, 창구 및 직원의 적절성이 76.81점, 구비서류의 적절성이 79.95점, 야간 및 공휴일 민원신청 용이성이 69.26점, 민원신청 방법의 다양성이 75.83점) 정도인 것으로 분석되었다.

여기서 야간 및 공휴일 민원신청 용이성이 상대적으로 낮게 나타난 것은 만족도 조사의 시점에 의해 영향을 받은 것으로 이번 조사가 평일 주간에 실시되었기 때문이다.

<표 5-6> 업무처리의 편리성 및 적절성 분석 결과

조사내용	빈도(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통	그런 편이다	매우 그렇다
처리절차 간편성	2(0.4)	13(2.5)	105(20.6)	218(42.7)	172(33.7)
창구·직원의 적절성	7(1.4)	9(1.8)	90(17.6)	238(46.7)	166(32.5)
구비서류의 적절성	4(0.8)	7(1.4)	66(12.9)	240(47.1)	193(37.8)
야간·공휴일 민원신청 용이성	11(2.2)	31(6.1)	153(30)	184(36.1)	131(25.7)
민원신청 방법의 다양성	6(1.2)	13(2.5)	92(18)	246(48.2)	153(30)
요소평균	6.0(1.2)	14.6(2.9)	101.2(19.8)	225.2(44.2)	163(32)



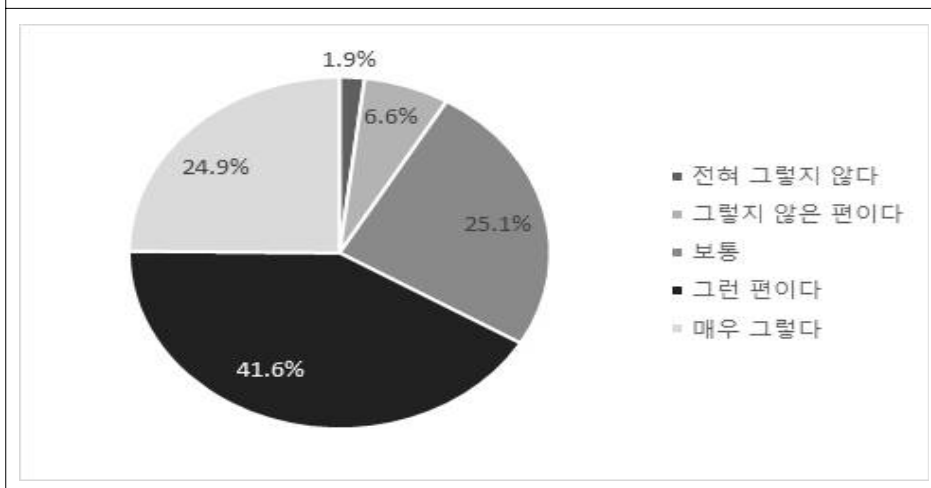
### ⑥ 민원실의 편의 및 쾌적성

민원실의 편의 및 쾌적성 요소는 주차공간의 충분성(민원인 주차공간이 충분하다), 대기시설 및 공간의 쾌적성(민원인 대기시설 및 공간이 쾌적하다), 민원실·화장실 등의 쾌적성(사무실, 민원실, 화장실 등이 쾌적하다), 편의시설의 확충성(기타 민원인을 위한 편의시설을 잘 갖추고 있다) 등 4개 항목으로 구성되어 있다.

민원실의 편의 및 쾌적성 요소에 대해서는 전반적으로 66.5%가 만족하고 있는 것으로 나타났고, 그 중에서도 민원실·화장실 등의 쾌적성에 만족하는 정도가 78.6%로 나타나 상대적으로 높게 나타났다. 민원실의 편의 및 쾌적성 요소 전체 6개 중에서 만족도가 가장 낮은 것으로 분석되었다. 특히, 민원인의 주차 공간의 충분성에 대한 만족도가 전체 22개 항목 중에서 가장 낮은 것에서 기인된다. 또한, 100점으로 환산하면 민원실의 편의 및 쾌적성 요소는 70.22점(주차공간의 충분성이 57.89점, 대기시설 및 공간의 쾌적성이 73.87점, 편의시설의 확충성이 73.73점) 정도인 것으로 분석되었다.

<표 5-7> 민원실의 편의 및 쾌적성 분석 결과

조사내용	빈도(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통	그런 편이다	매우 그렇다
주차공간의 충분성	35(6.9)	84(16.5)	150(29.4)	167(32.7)	74(14.5)
대기시설·공간의쾌적성	2(0.4)	18(3.5)	126(24.7)	219(42.9)	145(28.4)
민원실·화장실 등 쾌적성	1(0.2)	17(3.3)	101(19.8)	245(48)	146(28.6)
편의시설의 확충성	1(0.2)	15(2.9)	135(26.5)	217(42.5)	142(27.8)
요소 평균	9.8(1.9)	33.5(6.6)	128.0(25.1)	212(41.6)	126.8(24.9)





## ⑦ 민원실의 불만사항이나 개선할 점

민원실의 민원행정서비스와 관련하여 불만사항이나 개선할 점에 대해서 지적하고 있는 내용을 요약하면 다음과 같다.

- 여권발급 대기표를 끊는 곳이 잘 보이는 곳에 있었으면 좋겠습니다.
- 주차 공간이 부족하다.
- 민원실이 덥다
- 민원실의 위치가 1층이 아니고 민원실의 안내표지가 확실치 않아 2층까지 오는데 불편함이 있었습니다. 민원실이 제일 많은 분들의 일처리가 이루어지는 곳이기 때문에 시민들의 편의가 더욱 우선되어야 한다고 생각합니다.
- 건물 내부가 복잡하다.
- 민원실이 2층이라 엘리베이터 이용이 불편하다.

## (3) 분석 결과의 종합 및 시사점

전술한 바와 같이, 대전광역시 민원실의 만족도 조사를 위한 설문은 ① 민원안내 및 접근용이성(3개 문항), ② 직원의 대민 친절도(4개 문항), ③ 업무처리 전문성(2개 문항), ④ 직원의 업무처리 태도(4개 문항), ⑤ 업무처리의 편리성 및 적절성(5개 문항), ⑥ 민원실의 편의 및 쾌적성(4개 문항) 등 6개 요소 22개 문항으로 구성되었다. 이와 같은 설문조사 분석결과를 통해서 얻을 수 있는 시사점은 첫째로 민원처리의 능숙·신속도, 민원처리 기간의 준수성, 처리과정의 공정성, 서식의 간편성 등의 항목으로 구성되어 있는 직원의 업무처리 태도 요소가 87.08점으로 6개 요소 중에서 만족도가 가장 높고, 반대로 민원실의 편의 및 쾌적성이 70.22점으로 가장 낮게 나타났다.

둘째, 민원신청을 위한 구비서류가 적절하게 구비되어 있는 정도를 의미하

는 ‘구비서류의 적절성’에 대한 만족도가 79.95점으로 가장 높게 나타났다. 또한, 민원업무 처리과정이 공정하게 이루어지고 있는 정도를 의미하는 ‘처리과정의 공정성’에 대한 만족도가 79.66점으로 두 번째로 높게 나타났다.

셋째, 민원실 편의 및 쾌적성 요소의 주차공간의 충분성(민원인 주차공간이 충분하다) 57.89점, 야간 및 공휴일 민원신청 용이성(야간·공휴일 민원신청이 용이한 편이다) 69.26점, 시청접근성 71.13점, 민원실 접근성 71.96점 등의 순서로 그 만족도가 낮게 나타났다.

<표 5-8> 요소 및 항목별 만족도 종합

요소 만족도(점)	순위	항목 만족도(점)	순위
민원안내 및 접근 용이성 (73.61)	5	시청 접근성(71.13)	20
		민원실 접근성(71.96)	19
		민원안내 용이성(77.75)	5
직원의 대민 친절도 (75.27)	4	통화 친절도(76.62)	11
		면접·통화 용이성(75.54)	13
		신원 확인성(72.11)	18
		민원 경청성(76.81)	7
업무처리 전문성 (76.81)	2	알기 쉬운 용어 사용(78.38)	4
		전문지식 보유(75.25)	15
직원의 업무처리 태도 (78.08)	1	민원처리의 능숙·신속도(78.77)	3
		민원처리 기간의 준수성(77.06)	6
		처리과정의 공정성(79.66)	2
		서식의 간편성(76.81)	7
업무처리의 편리성 및 적절성 (75.72)	3	처리절차 간편성(76.72)	10
		창구·직원의 적절성(76.81)	7
		구비서류의 적절성(79.95)	1
		야간·공휴일 민원신청 용이성(69.26)	21
		민원신청 방법의 다양성(75.83)	12
민원실의 편의 및 쾌적성 (70.22)	6	주차공간의 충분성(57.89)	22
		대기시설·공간의 쾌적성(73.87)	16
		민원실·화장실 등 쾌적성(75.39)	14
		편의시설의 확충성(73.73)	17

## 2) 민원행정서비스 만족도 제고 방안

### (1) 제도적인 정비

#### ① 관련법규 정비

민원처리법 및 동시행령의 규정에 의하여 법에서 정한 행정기관이 민원 행정을 처리함에 있어 의무적으로 규정해야 하는 내용은 ① 민원심사관의 지정(동법 제25조 및 시행령 제28조), ② 복합민원에 대한 민원실무심의회 의 설치·운영(동법 제32조 제3항3호 및 시행령 제36조), ③ 민원조정위원회의 설치·운영(동법34조 및 시행령 제38조), ④ 민원행정 및 제도개선 계획 수립(동법 제38조) 등이다. 또한, 민원처리의 사후관리(동법 제25조) 및 민원후견인의 지정·운영(동법 제33조 및 시행령 제37조) 등은 행정기관의 장 이 임의적으로 운영할 수 있도록 규정하고 있다. 따라서 민원처리법 적용 대상인 지방자치단체는 민원처리법 및 시행령에서 위임된 사항에 대하여 자치법규를 제정하여 운영할 수 있다. 그런데 17개 시·도 중에서 민원행정 전반에 걸쳐 규정하고 있는 지자체는 하나도 없으며, ‘민원조정위원회 설치’에 대하여 일부 시·도(서울시, 세종시, 충북)가 조례로 규정하고 있고, 나머지는 규칙 내지 규정(훈령)을 제정하여 운영하고 있다.

이와 관련하여 대전광역시시는 [대전광역시 민원처리에 관한 규정]을 통하여 민원사무의 효율적인 처리를 도모하고 있다. 동 규정은 민원심사관의 지정, 민원실무심의회 의 설치·운영, 민원조정위원회의 설치·운영 등을 포함하여 15개 조항으로 구성되어 있다. 이러한 [대전광역시 민원처리에 관한 규정]으로는 민원처리법 및 동 시행령에서 행정기관이 시행하도록 위임한 사항들을 총괄하기에는 많은 한계가 있을 수 있다. 따라서 민원행정을 효율적으로 처리하고 민원처리법 및 동 시행령에서 규정한 필요 사항을 효과적으

로 이행하기 위해서는 현행 훈령의 단계에서 자치법규인 조례(가칭 ‘대전광역시 민원처리에 관한 조례’)의 형식으로 격상하여 운영할 필요가 있다.

## ② 민원행정 추진계획의 실효성 제고

민원행정 및 제도개선 계획은 민원처리법 제38조(① 행정안전부장관은 매년 민원행정 및 제도개선에 관한 기본지침을 작성하여 행정기관의 장에게 통보하여야 한다. ② 행정기관의 장은 제1항에 따른 기본지침에 따라 그 기관의 특성에 맞는 민원행정 및 제도개선 계획을 수립·시행하여야 한다.)에 의하여 법의 적용대상인 행정기관의 장이 수립하여 시행하도록 규정하고 있다. 따라서 지방자치단체는 매년 행정안전부가 수립하여 통보한 지침에 따라 자체적으로 ‘민원행정 및 제도개선 계획’을 수립하여 시행하고 있다.

이러한 시행계획이 실효성을 담보하기 위해서는 앞서 지적한 자치법규를 통해 규정되어야 하는 것이 바람직하지만, 대부분의 지방자치단체가 동 규칙(규정)에서 ‘시행계획 수립’에 관한 사항을 규정하고 있는 법규는 거의 찾아보기 어렵다. 따라서 [민원행정 및 제도개선 계획]은 현재 관련조례가 없지만, 현행의 규칙(규정)의 일부 조항에서 그에 관한 사항을 규정함으로써 그 실효성을 제고할 수 있다고 하겠다.

## ③ 민원행정서비스 만족도 조사체계 개선

대전광역시는 민원인 또는 시민들을 대상으로 하는 대표적인 행정서비스 만족도 조사는 [대전120 콜센터] 이용 만족도 조사와 시민만족도 조사라고 할 수 있다. [대전 120콜센터]는 자체적으로 매년 분기별로 이용자 550~700명을 대상으로 5개 항목(신속도, 이해도, 정확도, 친절도, 전반적인 만족도)에 대하여 만족도를 조사하고 있다. 또한 이와 병행하여 모바일을 통해 반기별로 1000명씩을 대상으로 3개 항목(신속도, 정확도, 친절도)에 대한 만

족도도 조사하고 있다. 이러한 만족도 조사는 정기적으로 조사를 실시하는 것도 중요하지만 조사결과를 면밀히 분석하여 센터운영 개선을 위한 기초 자료로 활용하는 것이 중요하다.

또한, 대전광역시의 시민만족도 조사는 2001년부터 매년 실시되고 있으며, 조사영역은 실·국별 정책에 대한 만족도, 실·과(4급 부서장)에 대한 행정 서비스 만족도, 그리고 실·과 간의 내부부서 협력도 등 크게 3개 영역이며, 주체는 정책기획관실이다. 이와 같이 대전시에서 시민만족도를 조사하는 궁극적인 목적은 조사결과 개선 사항을 도출하여 고객만족 행정을 구현하기 위한 것인데, 그동안의 조사결과는 부서를 평가하는데 초점이 있었다. 따라서 시민만족도 조사의 본래 목적을 달성하기 위해서는 조사체계를 개선할 필요가 있다. 즉, 시민만족도 조사 부분은 방문 민원인을 대상으로 간단한 설문서(시민의 목소리 포함 6~7개 이내)를 가지고 정기적(분기별)으로 시민 봉사과에서 실시하여 민원서비스 만족도 제고를 위해 활용하는 것이 바람직하다. 또한, 나머지 정책인지도와 내부 부서 협력도는 현행과 같이 정책 기획관실에서 실시하여 평가를 위한 목적으로 활용하는 것이 바람직하다.

## (2) 방문민원인 편의를 위한 접근성 제고

민원인들이 민원실까지 접근 하는 데는 우선, 도보 및 교통수단을 이용하여 시청까지 오는 과정과 시청에 도착하여 민원실까지 들어오는 과정 등 크게 두 단계로 나누어 볼 수 있다. 대전시청까지 들어오는 이동 수단의 대부분은 대중교통 또는 자가용을 통해서 이루어진다. 이번 연구를 위한 설문조사에서도 나타난 바와 같이 조사대상의 47.8%가 자가용, 41.8%가 대중교통 이용자이다(<표 5-1> 참조). 이번 조사에서 22개 전체 조사항목 중 주차공간의 충분성에 대한 만족도 점수(57.87점)가 가장 낮게 나타났다. 또한 자가용을 이용하여 시청에 방문한 244명 중 84명(34.4%)이 주차 공간의

충분성에 대해 만족하지 못하는 것으로 나타났다. 이것은 시청접근성의 만족도(71.13점) 또한 낮게 나타난 것과는 무관하지 않다고 할 것이다. 따라서 시청사의 주차난의 문제는 어제 오늘의 일이 아니기 때문에, 장기적으로 민원인을 위한 주차공간의 확보를 위한 방안을 마련해야 할 것이다.

그리고 시청 도착 후 민원실까지의 접근에 대한 만족도 역시 그리 높지는 않은 것으로 나타났다. 예컨대, 설문조사에서 시청사 2층에 위치하고 있는 민원실 접근성(시청 민원실은 접근하기에 편리한 곳에 위치하고 있다)에 대한 만족도는 전체 22개 설문문항 중에서 19번째를 차지하고 있으며, 점수로는 71.96점으로 평균보다 낮게 평가되고 있다. 따라서 현재 2층에 위치하고 있는 민원실에 대한 접근성이 당장은 열악하지 않더라도 대부분의 시·도에서 민원실은 청사 1층에 위치하고 있다(<표 5-9> 참조). 여타의 특·광역시 민원실 위치와 같이, 대전광역시 또한 방문 민원인들이 좀 더 접근하기에 편리하도록 중장기적인 관점에서 민원실의 위치를 1층으로 변경하는 것을 검토해 볼 필요가 있다.

<표 5-9> 특·광역시 민원실 위치

서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	세종
1층	2층	1층(별관)	1층	1층	2층	1층(의사당)	1층

### (3) 민원유형의 분류와 통합관리시스템과의 연계

민원행정의 효과적 관리를 위해서는 무엇보다 민원유형을 세분화하고, 유형화하여 전략적으로 대응할 필요가 있다. 민원 유형 세분화를 통해서 민원만족도 제고를 도모하기 위해서는 측정가능성, 접근가능성, 수행가능성

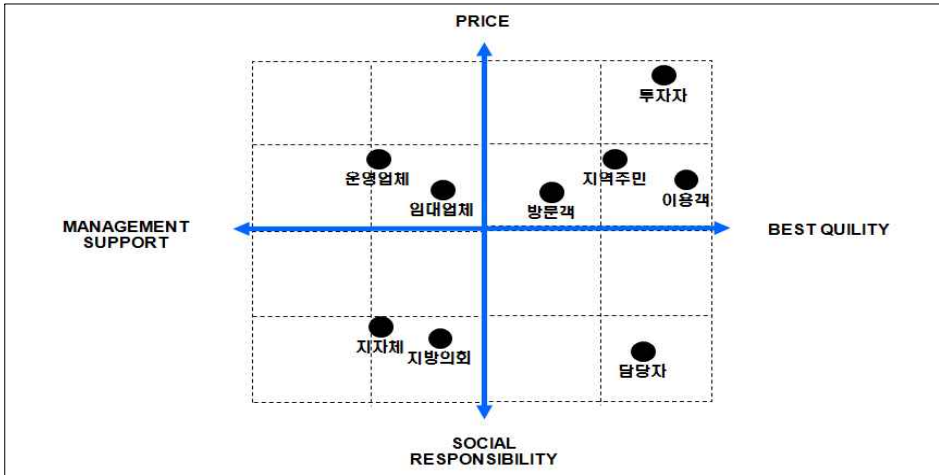
의 요건을 보유하고 있어야 한다. 특히 민원유형을 세분화하기 위해서는 인구통계학적 변수, 심리분석적 변수, 지리적 변수, 행태적 변수를 이용하여 민원유형을 세분화하여 분석할 필요가 있다.

<그림 5-1> 민원 대상자의 유형 구분 예시



민원 유형을 세분화한 이후 전략적 포지셔닝을 설정할 필요가 있는데, 전략적 포지셔닝은 가치창출, 가치전달, 가치소비 고객의 Positioning을 통해 민원에 효과적으로 대처할 수 있는 세부 계획 수립의 기초자료로 활용할 필요가 있다. 또한 민원유형 분류를 효과적으로 도모하기 위해서는 민원 대상자와의 접점을 활용하는 방법이 중요한데, 민원행정의 접점에서 연령별, 계절별, 이용별, 동반자별, 이용시간대별 등으로 세분화하여 분류할 필요가 있다. 특히 민원유형을 단순히 신규 민원과 기존 민원으로 평면적으로 이해하고 분류할 것이 아니라 접점별 민원 유형으로 세분화하여 차별화된 홍보와 대처방안을 마련할 필요가 있다. 아울러 조직 생애 전주기적 관점에서 민원을 관리할 수 있는 조직내적 역량을 강화할 필요가 있으며, 가상 시나리오를 통해 생애주기별로 대처할 수 있는 전략을 수립할 필요가 있다.

<그림 5-2> 민원유형별 포지셔닝



민원행정의 효과성을 제고하기 위해서는 중장기적 관점에서 관리될 필요가 있는데, 민원행정 만족도 제고를 위해 고려해야 할 지표는 다음과 같이 예시할 수 있다. 첫째, 민원행정과 관련된 관리 지표를 개발하여 지표 수준 검증 및 목표수립을 완수해야 한다. 지표는 각 시설 및 사업별로 소폭 차별화를 두고 마련되는 것이 바람직하며, 민원행정 관련 관리 지표를 가급적 세분화하고, 불만족 요인에 대한 분석을 강화할 필요가 있다. 둘째, 민원과 관련된 행정의 범위를 외부뿐만 아니라 내부에서도 관리할 수 있는 역량이 필요하며, 내부에서 인식하고 있는 민원사항과 외부에서 인식하고 있는 사항 간의 차이분석(gap analysis)을 통해 민원행정의 합리성을 도모할 필요가 있다. 셋째, 민원 불만족 요인과 성과요인을 연계하여 분석하는 방안을 모색해 볼 수 있다. 단순히 민원 만족도 조사결과만으로 점수를 표기하는 것보다 민원 불만족이 나타나게 된 배경과 대책을 세부적으로 마련하는 것이 중요하다. 특히 민원 불만족은 전체적인 조직성과와도 직결되는 사항이므로 민원 불만족 분석을 강화할 필요가 있다.



<표 5-10 민원행정 관리 지표 항목(예시)>

<p>민원 만족도 관리 지표</p>	<p>민원행정 관리체계의 합리성(one-stop service)                  민원인 응대 태도                  민원 관련 다양한 접근 방법의 제공                  민원과 관련된 서비스 제공 내용의 만족도                  민원 이용시간의 적정성                  민원처리 신속-정확도                  민원 관련 홍보 및 정보제공만족도                  민원 처리결과의 만족도(체감, 종합만족도)                  물리적 환경공간의 만족도                  민원과 관련된 안전행정의 적정성                  민원처리 담당자의 교육훈련 및 성과 측정</p>
<p>민원 불만족도 관리 지표</p>	<p>민원 불만족에 대한 직원 응대 태도                  민원 불만족에 대한 처리 신속성                  민원 재방문에 대한 보상처리시스템                  민원미해결에 대한 설명만족도                  민원과 관련된 공정성</p>

민원시스템 구축을 통한 기대효과는 우선 민원인 측면에서는 민원응대에 대한 표준화 및 객관화가 가능하며, 조직측면에서는 민원처리 기준 및 절차의 표준화가 가능하며, 구성원측면에서는 VOC업무처리가 수월하며 개선사항 파악 및 보완이 수월하다. 이를 통해 민원인 중심 업무처리, 고객만족도 향상, 국제기준에 맞는 조직이미지 구축이 가능하고, 민원업무에 대하여 국제적인 수준의 높은 서비스 제공이 가능하여 민원만족지수 제고가 가능하다.

<표 5-11 민원시스템 구축을 통한 기대효과>

구 분	내 용	기대효과
<p>민원인 측면</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 민원응대의 표준화 객관화</li> <li>▶ 신속 정확한 업무처리</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 민원인 중심의 업무처리</li> <li>▶ 조직을 믿고 편리하게 이용</li> <li>▶ 고객만족도 향상</li> </ul>
<p>조직 측면</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 민원처리 기준절차의 표준화</li> <li>▶ 효율적 VOC처리 시스템 구축</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 고객만족도 향상</li> <li>▶ 정보공유 및 서비스 개선</li> <li>▶ 국제기준에 맞는 조직 이미지</li> </ul>
<p>구성원 측면</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ VOC처리업무를 표준에 따라 수행</li> <li>▶ 업무 수행 중 개선사항 파악 및 보완</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ VOC유형파악 용이</li> <li>▶ 기술수준 향상체제 구축</li> <li>▶ 자긍심 책임감 고취</li> </ul>

## (4) 민원과 성과관리체제 통합

민원에 대한 효과적 관리를 도모하기 위해서는 다음과 같은 사항을 통합적으로 관리할 수 있는 조직내적 역량을 강화할 필요가 있다.

### ① 민원 문의시 고객접근성 강화

민원은 궁금한 사항을 질의하는 형태이므로 다양한 접근 통로를 통해 쉽게 제기할 수 있는 공간을 마련해 주는 것이 필요하다. 특히 24시간 민원 제기가 가능한 의사소통 통로를 마련하는 것이 중요한데, 이를 위해서는 온라인과 오프라인으로 구분하여 실시될 필요가 있다. 우선 온라인상으로는 홈페이지에 사이버민원실, 고객제안코너, 고객 설문조사, 입찰정보 공개방 등을 운영할 필요가 있으며, 오프라인으로는 고객을 위한 안내전화 및 FAX운영과 직원불편신고가 이루어질 수 있도록 제도화할 필요가 있다.

### ② 민원행정업무 통합화

민원행정 업무를 통합화하여 고객에 대한 민원업무를 즉각적으로 이루어질 수 있도록 하는 것이 중요하며, 직원들이 업무를 수행하는데 있어서도 손쉽게 업무를 처리할 수 있도록 민원 관련 프로세스를 정교하게 구축할 필요가 있다. 이를 위해서는 업무 및 조직 재설계를 통해 1개의 조직에서 민원 행정업무를 일원화하고 통합화하여 담당하도록 하는 것이 매우 중요하다. 아울러 민원 부서의 업무처리 사항에 대해 타 부서가 우선적으로 협력할 수 있도록 관련 규정을 마련하고, 리더의 관심과 지원이 절대적으로 필요하다.

### ③ 모니터링을 통한 업무 프로세스 개선

민원 관련 모니터링을 통해 업무 프로세스 개선을 도모할 필요가 있는데, 다음과 같은 사항을 고려할 필요가 있다. 첫째, 불만고객 모니터링, 전화친절도 조사, VOC 구축, 민원통합시스템 구축 등을 모색할 필요가 있다. 특히 불친절 직원 대상으로 전화친절교육 및 민원응대교육을 실시할 필요가 있는데, 사이버 교육이나 직접 참여교육을 통해 교육훈련의 내실화를 도모할 필요가 있다. 민원과 관련된 교육실적과 불친절 사항에 대해서는 인사고과에 반영하는 규정 개정도 반영될 필요가 있다.

둘째, 민원 관련 DB를 구축하고, 개인의 정보가 유출되지 않도록 보안관리를 철저히 도모할 필요가 있으며, 단순히 뉴스레터 발송 등으로 한정하지 않고 업무 프로세스 개선에 기여할 수 있도록 민원인의 참여 방안을 모색할 필요가 있다. 이를 위해서는 민원인(특히 불만족 제기 민원인)을 위촉하여 민원행정업무 프로세스 개선위원회를 설립하여 운영하는 방안도 고려할 필요가 있다.

셋째, 그룹웨어 내 VOC시스템을 구축하고, 경영진 및 전 직원에게 VOC 현황을 실시간 제공함으로써 모든 민원 현황 파악 및 능동적 대처를 유도할 필요가 있다. 그룹웨어 내 VOC 시스템에는 다음과 같은 내용이 포함될 필요가 있다.

<표 5-12 VOC 시스템 항목 및 주요내용>

항목	내용
부서별 VOC(민원)현황	부서별 민원수, 진행건수, 처리율, 해피콜 회신율 등
진행중인 VOC(민원)조회	진행중인 민원 내용, 처리기한, 접수일, 담당자 등
다수민원신청자 현황	다수민원신청자 성명, 질문내용 등
전화민원응대관리	콜센터 민원 처리 내역 입력
민원처리대장	통합민원처리시스템 연동

넷째, 민원처리과정 실시간 공개를 도모하고, 휴대폰 문자 자동발송시스템을 구축하여 운영하는 방안을 고려할 필요가 있다. 민원처리과정의 효율성을 제고하기 위해서는 단순히 휴대폰 문자 자동발송시스템 이외에 모바일 앱 기반을 바탕으로 시스템을 개편하고 'Work Hard'에서 'Work Smart' 전략으로 전환하는 방안을 적극 고려할 필요가 있다. 일례로 경기도시공사는 현장과 파견 인력이 많은 상황에서 스마트 전략을 적극 도입하고 있다.

<그림 5-3> 경기도시공사의 민원행정처리 스마트전략 사례



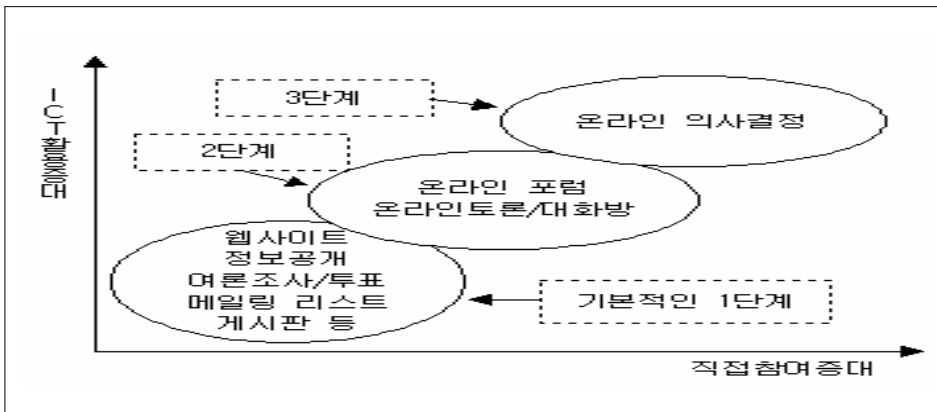
#### ④ 민원제기와 직원성과 연계

민원제기와 직원과의 성과가 연결되지 못할 경우 고객감동경영을 도모하기가 쉽지 않다. 민원제기에 따른 서비스 결과를 즉각적으로 해결할 수 있는 역량 못지않게 민원처리율, 민원시간 단축율 등과 같은 성과지표를 통해 성과관리 방안과 연계하여 운영할 때 효과가 배가될 수 있다. 또한 각 시설에 담당 서비스 제공자가 누구인지 명찰과 표식 등을 설치하여, 민원제기의 원인 담당자가 누구인지를 인식하고 명기할 수 있도록 할 필요가 있다. 이를 통해 어떤 업무의 일이 누구를 통해서 되고 있으며, 어떤 민원이 어떤 직원에게 자주 들어오는지에 대한 업무를 파악할 수 있다. 아울러 민원제기 결과를 문자서비스(SMS)로 통보를 해 주는 등의 즉각적인 서비스 체험을 제공하여 민원 제기자의 만족도를 제고할 필요가 있으며, 소셜미디어를 활용하여 즉각적인 대응 노력을 강화할 필요가 있다.

## ⑤ 온라인 주민참여 활성화

민원 관련 다양한 이해관계자가 조직 업무에 참여할 수 있는 네트워크 구축을 통해 조직 운영의 효율성을 제고하고 거버넌스 체계를 완성하기 위한 조건으로 온라인 참여를 적극적으로 모색할 필요가 있다. 온라인 참여는 크게 3단계로 구분되는데, 1단계는 정보공개, 여론조사, 메일링 서비스 등으로 이루어지며, 2단계는 온라인 포럼 및 대화방 등과 같은 쌍방향적 과정을 중시하고 3단계는 온라인 의사결정을 통한 실시간 쌍방향적 의견수렴을 도모하는 것이다.

<그림 5-4> 온라인 주민참여 발전단계



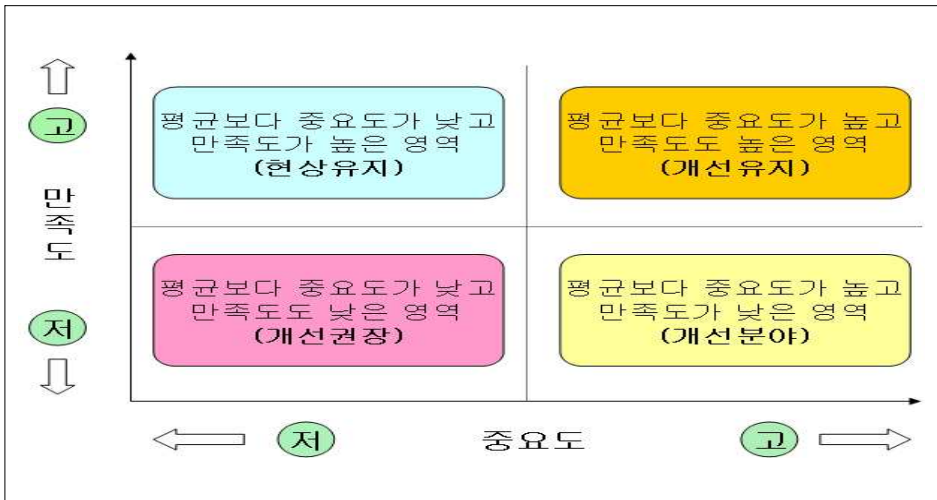
## (5) 민원 만족도 측정 및 분석체계 고도화

### ① 민원 관련 만족도 지표의 지속 개발과 포트폴리오 분석

민원만족도 조사는 민원과 관련된 만족도 수준을 파악하고 만족도 변화의 원인을 찾아 관리함으로써, 현재와 미래의 성과와 밀접한 관련이 있는

지표들을 유지하고 제고시킬 수 있다. 민원만족도 조사의 의미는 단순히 민원만족 수준을 파악하기 위한 결과를 얻는데 그치는 것이 아니라, 민원인의 니즈(needs)를 이해하고, 이를 기관내부로 환류하고 적용함으로써 조직 전체의 성과를 도모하는데 있다. 민원인이 원하는 가치를 제공할 수 있는 역량을 갖추려면 제품과 서비스의 제공 프로세스를 어떻게 개선해야 하는지에 대한 정보를 얻을 수 있으며, 미래 성장가능성을 예측하여 미래를 대비할 수 있는 경쟁력 향상방안을 모색할 수 있다. 민원만족 분석은 설문지 배포 및 수거, 설문지 코딩, Data 입력, 통계분석, output 도출, 요소·항목별 영향도 산출, 포트폴리오 작성, 요소 내 강약점 분석, 전략적 시사점 도출의 순으로 진행된다. 분석은 포트폴리오분석을 통해 유형별 전략을 구축하는 것이 필요한데, 포트폴리오 분석은 민원만족도와 중요도를 중심으로 포트폴리오를 작성하고 각 사업별 영역을 현상유지, 개선유지, 개선권장, 개선분야 등으로 구분하여 분석 평가할 수 있다.

<그림 5-5> 포트폴리오 분석



## ② Kano 분석의 도입

Kano 분석은 경영학에서 발달한 분석기법으로서 소비자들의 제품에 대한 만족·불만족이라는 주관적 측면과 물리적 충족·불충족이라는 객관적 측면을 함께 고려하고 있다. 각 제품품질별로 매력적 품질요소, 일원적 품질요소, 당연적 품질요소, 무관심 품질요소, 역(逆) 품질요소 등으로 분류하여 만족지수를 도출한다. 일원적인 품질요소에서 나아가 당연적 품질요소나 매력적 품질요소에 대한 만족도 조사도 실시한다면 고객들이 잠재되어 있는 만족도에 대한 측정이 가능하다.

당연적 품질(must-be quality)이란 충족이 되면 당연한 것으로 생각되기 때문에 별다른 만족감을 주지 못하는 반면, 충족이 되지 못하면 불만을 일으키게 되는 만족 항목이다. 당연적 품질요소란 최소한 마땅히 있을 것으로 생각되는 기본적인 품질요소로서, 충족이 되면, 당연한 것으로 생각되기 때문에 별다른 만족감을 주지 못하는 반면, 충족이 되지 않으면 불만을 일으키는 품질요소를 의미한다. 당연적 품질요소는 잠재되어 있는 불만의 예방차원이라고 할 수 있다.

일원적 품질(one-dimensional quality)이란 충족이 되면 만족하게 되고, 충족되지 못하면 불만을 일으키게 되는 만족 항목이다.

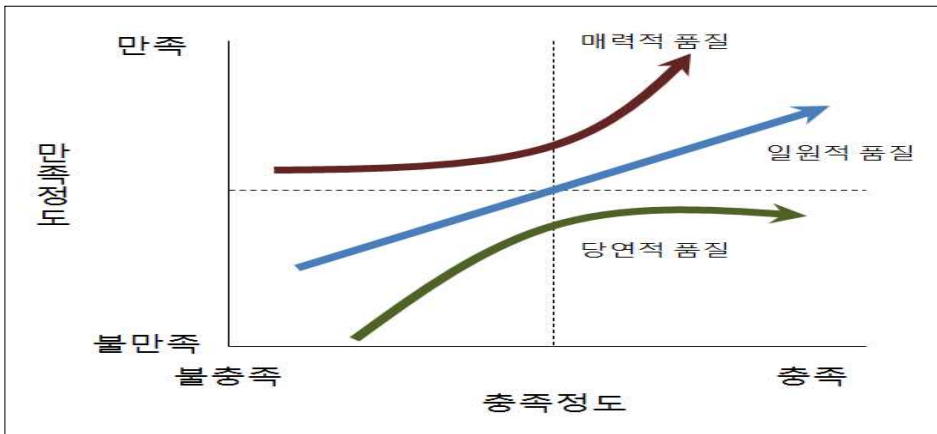
매력적 품질(attractive quality)이란 충족이 되면 만족하게 되고, 충족하지 못하더라도 불만보다는 하는 수 없다고 받아들여지게 되는 만족 항목이다. 매력적 품질요소는 충족이 되면 만족을 주지만, 충족이 되지 않더라도 하는 수 없다고 받아들이는 품질요소를 의미하는데, 이것은 민원인이 미처 기대하지 못했던 것을 충족시켜주거나, 민원이이 기대했던 것이라도 민원인의 기대를 훨씬 초과하는 만족을 주는 품질요소로서 민원만족의 원천이 된다. 품질요소를 측정하는 것은 타 조직에 비해 우리 조직이 어떠한 경쟁적 우위를 가지고 있는지를 측정해 볼 수 있다. 따라서 수익사업의 경우

민간서비스와 경쟁할 때 어떤 점이 경쟁우위로 작용하는지에 대해 전략적으로 모색해 볼 수 있는 지표가 될 수 있다.

무관심 품질(indifferent quality)이란 충족이 되든 충족되지 않든 만족도 불만도 야기하지 않는 항목이다.

역(逆)품질(reverse quality)이란 충족이 되고 있는데도 불만을 일으키거나 충족되지 않고 있는데도 만족을 주는 항목이다.

<그림 5-6> Kano 분석의 품질 분류

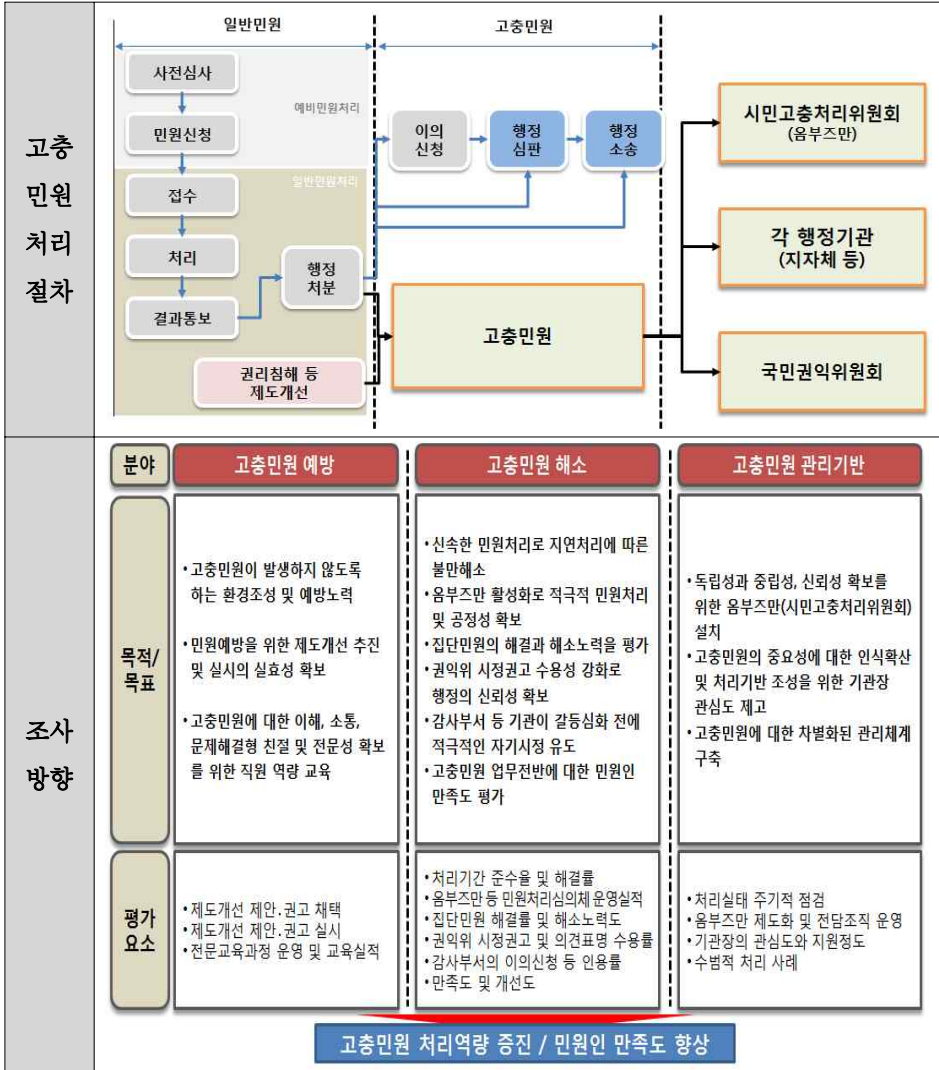


## (6) 일반민원과 고충민원의 명확한 구분체계 정립

일반민원과 고충민원이 구분되어 있는 상황에서 민원의 유형을 명확하게 구분하여 민원업무처리의 체계성을 갖출 필요가 있다. 특히 일반민원의 경우는 행정안전부가, 고충민원의 경우는 국민권익위원회가 담당하고 있으므로 이에 대한 명확한 구분과 체계적 정리를 통해 업무의 체계적 관리 및 사후 반응을 합리적으로 모색할 필요가 있다.



<그림 5-7> 일반민원과 고충민원 처리 체계



자료: 국민권익위원회 및 한국능률협회의 고충민원 처리실태 확인조사 운영매뉴얼

## 6. 결 론 : 요약 및 정책 제언

### 1) 요약

본 연구는 대전시의 민원행정서비스의 만족도를 제고하기 위한 제도적 개선, 종합민원실의 환경개선 및 효율적인 운영방안을 도출하여 제시하기 위한 것이다. 이러한 연구목적을 달성하기 위하여 민원행정에 대한 기존 문헌의 검토(이론적 배경, 제도 및 현황 자료, 민원행정 관련 평가 자료)와 방문 민원인을 대상으로 하는 만족도 조사를 실시하여 정책적 시사점을 도출하였다. 앞에서 전개된 본 연구과제는 크게 4부분으로 구성되어 있으며, 요약하면 다음과 같다. 첫째, 민원행정서비스에 관한 문헌고찰에서는 민원행정의 의의(민원 및 행정서비스의 개념, 민원행정서비스의 의미, 민원행정서비스 관련 이론들의 변화), 민원행정 관련 법령(조례)의 검토(민원처리법 및 시행령의 주요 내용, 민원처리 관련 조례의 주요 내용), 정부지침의 검토(민원행정 및 제도개선 기본 지침) 등에 대하여 문헌을 중심으로 검토하였다.

둘째, 대전광역시 민원행정서비스 추진 현황에서는 종합민원실 운영 현황(민원처리실적, 민원24시 시스템 운영, 민원편의시책 추진, 여권민원 처리), 대전120콜센터 운영 현황(운영개요, 상담실태분석, 악성민원 현황), 원스톱 민원실 운영(원스톱 민원처리제 운영, 민원처리 절차), 자치규정 및 민원행정 추진계획 수립 현황(민원행정 관련 자치규정, 추진계획 수립 현황) 등에 대하여 대전시 현황 자료를 중심으로 검토하였다.

셋째, 대전광역시 민원행정서비스 관련 평가 현황에서는 시민만족도 조사(시민만족도 조사개요, 2012~2016년의 시민만족도 조사결과, 시사점), 대전120콜센터 대한 인지도 조사(설문조사의 개요, 설문조사결과), 2017년 KSQI 조사(조사개요, 조사내용, 조사결과) 등 외부에서 실시한 평가결과에 대해 서술하였다.

넷째, 대전광역시 민원행정서비스 만족도 제고방안에서는 민원실 방문객을 대상으로 하는 만족도 조사·분석 결과, 민원행정서비스 만족도 제고 방안(제도적인 정비, 방문 민원인 편의를 위한 접근성 제고, 민원류형의 분류와 통합관리시스템의 연계, 민원과 성과관리체계의 통합, 민원 만족도 측정 및 분석체계 고도화, 일반민원과 고충민원의 명확한 구분체계 정립) 등에 대하여 논의하였다.

## 2) 정책제언

문헌고찰 설문조사 등을 통하여 대전광역시 민원행정서비스에 대한 만족도를 제고하기 위하여 다음과 같은 정책적 대안을 고려해 볼 수 있다. 첫째, 민원처리법 및 동시행령에서 행정기관의 장에게 위임된 사항(① 민원심사관의 지정, ② 복합민원에 대한 민원실무심의회의 설치·운영, ③ 민원조정위원회의 설치·운영, ④ 민원행정 및 제도개선 계획 수립)의 효율적인 집행을 위해서 훈령(대전광역시 민원처리에 관한 규정)을 자치법규인 조례(가칭 ‘대전광역시 민원처리에 관한 조례’)로 전면 개정할 필요가 있다는 것이다.

둘째, 가칭 ‘대전광역시 민원처리에 관한 조례’의 제정을 통하여 민원처리법 제38조(행정기관의 장은 기본지침에 따라 그 기관의 특성에 맞는 민원행정 및 제도개선 계획을 수립·시행)에서 규정하고 있는 대전광역시의 ‘민원행정 및 제도개선 계획’의 실효성을 담보해야 한다는 것이다. 조례 제정 전이라도 현행 훈령의 개정을 통하여 이러한 계획 수립에 관한 사항을 규정해야 한다는 것이다.

셋째, 2001년부터 실시하고 있는 시민(행정서비스)만족도 조사 내용 중 정책만족도와 부서협력도는 현재와 같이 정책기획관실에서 실시하고 시민만

족도 부문은 시민봉사과에서 방문 민원인을 대상으로 정기적(분기별)으로 조사분석하여 고객만족 행정을 구현하는 자료로 활용하여야 한다는 것이다.

넷째, 장기적인 관점에서 방문 민원인을 위한 주차장을 확충하고, 대부분의 시·도에서 민원실을 청사 1층에 위치하고 있는 것에 대하여 대전광역시도 검토해볼 필요가 있다. 이와 같이 민원실의 공간 재배치 및 리모델링을 통하여 방문 민원인(1일 300인 이상)들을 위한 편의성·접근성을 제공해야 한다는 것이다.

다섯째, 민원제기와 직원과의 성과가 연결되지 못할 경우 고객감동경영을 도모하기가 쉽지 않기 때문에 민원과 성과관리체계를 통합하여야 한다. 민원제기에 따른 서비스 결과를 즉각적으로 해결할 수 있는 역량 못지않게 민원처리율, 민원시간 단축율 등과 같은 성과지표를 통해 성과관리 방안과 연계하여 운영할 때 효과가 배가될 수 있다.

여섯째, 민원 관련 다양한 이해관계자가 조직 업무에 참여할 수 있는 네트워크 구축을 통해 조직 운영의 효율성을 제고하고 거버넌스 체계를 완성하기 위한 조건으로 온라인 참여를 적극적으로 모색할 필요가 있다.

일곱째, 일반민원과 고충민원이 구분되어 있는 상황에서 민원의 유형을 명확하게 구분하여 민원업무처리의 체계성을 갖출 필요가 있다. 특히 일반민원의 경우는 행정안전부가, 고충민원의 경우는 국민권익위원회가 담당하고 있으므로 이에 대한 명확한 구분과 체계적 정리를 통해 업무의 체계적 관리 및 사후 반영을 합리적으로 모색할 필요가 있다.

## 참고문헌

- 감사원(2017), 감사보고서: 민원처리체계 개선실태.
- 국회사무처(2016), 민원환경 변화에 따른 국회민원제도의 개선 방안, 국회 사무처 연구용역보고서.
- 권찬호(2015), 민원행정서비스의 지표변화에 관한 연구, 한국공공관리학보 29(3) : 123-151.
- 김정해(2007), 민선지방자치제 이후 민원행정의 변화와 평가, 한국조직학회보 4(1) : 91-112.
- 대전광역시(2012~2016), 시민만족도 조사.
- 대전광역시(2017), 2017년 민원행정 추진계획.
- 박기관·정재환(2012), 온라인 민원행정서비스에 대한 시민만족도의 결정요인에 관한 연구, 한국행정학회 발표논문집 : 597-618.
- 박명자·박치형(2013), 민원행정서비스의 주민 만족도에 관한 연구, 전북대학교, 사회과학연구 37(3) : 87-121.
- 서울특별시(2017), 2017 서울시 민원행정 및 제도개선 계획.
- 송낙길(2012), 지방자치단체 민원행정서비스 이용방식에 따른 품질이 주민 만족과 지자치 신뢰에 미치는 영향 연구, 한국정책연구 12(4) : 267-290.
- 엄순욱·이환범(2009), 민원행정서비스의 고객만족도 제고 방안, 한국지역혁신논집 4(2) : 37-55.
- 이용환(2012), 경기도 민원제도 발전 기본계획 수립 연구, 정책연구, 경기연구원.
- 이혁우(2015), 행정서비스 실태조사의 연구방법, NARS 정책연구용역보고서, 국회입법조사처.
- 최길수(2016), 대전 120콜센터 운영활성화 방안, 정책연구보고서, 대전발전연구원.
- 한국능률협회컨설팅(2017), 2017년 한국산업의 서비스품질지수(KSQI) 고객접점 부문 조사 결과 발표.
- 행정자치부(2017), 2017년도 민원행정 및 제도개선 기본지침.

## <부록 1> 만족도 조사를 위한 설문지

대전시 민원행정서비스 만족도에 대한 설문조사																									
<p>안녕하십니까?</p> <p>대전세종연구원에서는 대전광역시의 [민원행정서비스 만족도 제고 방안]에 대한 연구를 수행하고 있습니다.</p> <p>이에 대전광역시 시청 민원실에 방문한 시민들을 대상으로 민원처리에 대한 만족도를 조사·분석하고자 합니다. 이번 설문조사의 결과는 대전시 민원행정서비스에 대한 시민의 만족도를 제고하기 위한 방안을 모색하는데 있어서 소중한 자료로 활용하게 될 것입니다.</p> <p>귀하께서 응답하신 내용은 통계를 내는 목적으로 사용될 뿐, 개인별 세부 응답 내용은 외부에 노출되지 않으며, 통계법에 의거하여 절대 비밀이 보장됩니다.</p> <p>바쁘시겠지만 설문에 응답해 주시면 대단히 감사하겠습니다.</p> <p style="text-align: center;">2017년 8월</p> <p style="text-align: right;">대전세종연구원 책임연구위원 최길수드림</p> <p><i>* 본 조사에 대해 의문 사항이 있으시면 아래로 연락하여 주시기 바랍니다.</i></p> <p style="text-align: center;">☎ 042-530-3517, 팩스: 042-530-3528, E-Mail: kschoi@dsi.re.kr</p>																									
<p>해당란에 ○ 표 하시거나, 직접 기입해 주시기 바랍니다.</p>																									
<p>[문1] 먼저 <u>민원안내 및 접근용이성</u>에 대해 질문 드리겠습니다. 귀하께서 동의하시는 정도에 따라서 ① ~ ⑤ 중에서 선택해 주세요.</p>																									
문번	<table border="1"> <thead> <tr> <th>조사내용</th> <th>전혀 그렇지 않다</th> <th>그렇지 않은 편이다</th> <th>보통</th> <th>그런 편이다</th> <th>매우 그렇다</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1-1</td> <td>①</td> <td>②</td> <td>③</td> <td>④</td> <td>⑤</td> </tr> <tr> <td>1-2</td> <td>①</td> <td>②</td> <td>③</td> <td>④</td> <td>⑤</td> </tr> <tr> <td>1-3</td> <td>①</td> <td>②</td> <td>③</td> <td>④</td> <td>⑤</td> </tr> </tbody> </table>	조사내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통	그런 편이다	매우 그렇다	1-1	①	②	③	④	⑤	1-2	①	②	③	④	⑤	1-3	①	②	③	④	⑤
조사내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통	그런 편이다	매우 그렇다																				
1-1	①	②	③	④	⑤																				
1-2	①	②	③	④	⑤																				
1-3	①	②	③	④	⑤																				

[문2] 다음은 **직원의 대민 친절도**에 대해 질문 드리겠습니다. 귀하께서 동의하시는 정도에 따라서 ① ~ ⑤ 중에서 선택해 주세요.

문번	조사내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통	그런 편이다	매우 그렇다
2-1	민원실 직원은 친절하게 전화통화 하고 대면해 준다.	①	②	③	④	⑤
2-2	해당 직원과의 면접이나 전화통화가 용이하다.	①	②	③	④	⑤
2-3	직원들은 자신의 신원을 정확히 밝힌다.	①	②	③	④	⑤
2-4	해당 직원은 민원 대응을 적극적으로 청취한다.	①	②	③	④	⑤

[문3] 다음은 **업무처리의 전문성**에 대해 질문 드리겠습니다. 귀하께서 동의하시는 정도에 따라서 ① ~ ⑤ 중에서 선택해 주세요.

문번	조사내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통	그런 편이다	매우 그렇다
3-1	직원들은 알아듣기 쉬운 용어를 사용한다.	①	②	③	④	⑤
3-2	해당 직원은 관련법규나 전문지식을 보유하고 있다.	①	②	③	④	⑤

[문4] 다음은 **직원의 업무처리태도**에 대해 질문 드리겠습니다. 귀하께서 동의하시는 정도에 따라서 ① ~ ⑤ 중에서 선택해 주세요.

문번	조사내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통	그런 편이다	매우 그렇다
4-1	해당 직원은 민원업무를 능숙하고 신속하게 처리한다.	①	②	③	④	⑤
4-2	해당 직원 민원처리 시간 및 기간에 대해 사전에 통보하고 준수한다.	①	②	③	④	⑤
4-3	민원업무 처리과정에서 공정하게 이루어지고 있다.	①	②	③	④	⑤
4-4	관련 서식이 간단하고 명료하다.	①	②	③	④	⑤

[문5] 다음은 **업무처리의 편리성 및 적절성**에 대해 질문 드리겠습니다. 귀하께서 동의하시는 정도에 따라서 ① ~ ⑤ 중에서 선택해 주세요.

문번	조사내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통	그런 편이다	매우 그렇다
5-1	민원신청 시 필요한 서식과 신청절차가 간편하다.	①	②	③	④	⑤
5-2	민원실의 업무창구와 직원이 충분히 구비되어 있다.	①	②	③	④	⑤
5-3	민원신청을 위한 구비서류가 적절하게 구비되어 있다.	①	②	③	④	⑤
5-4	야간·공휴일 민원신청이 용이한 편이다.	①	②	③	④	⑤
5-5	민원신청방법이 전화, 팩스, 온라인 등 다양하다.	①	②	③	④	⑤

[문6] 다음은 민원실의 편의 및 쾌적성에 대해 질문 드리겠습니다. 귀하께서 동의하시는 정도에 따라서 ① ~ ⑤ 중에서 선택해 주세요.

문번	조사내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통	그런 편이다	매우 그렇다
6-1	민원인 주차공간이 충분하다.	①	②	③	④	⑤
6-2	민원인 대기시설 및 공간이 쾌적하다.	①	②	③	④	⑤
6-3	사무실, 민원실, 화장실 등이 쾌적하다.	①	②	③	④	⑤
6-4	기타 민원인을 위한 편의시설을 잘 갖추고 있다.	①	②	③	④	⑤

[문7] 끝으로 민원실의 민원행정서비스와 관련하여 불만사항이나 개선할 점이 있다면 무엇이라도 좋으니 말씀해 주십시오.


### <<응답자의 특성>>

1 성별	① 남성 ② 여성	2 연령	① 20세 이하 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 ⑤ 60세 이상
3 거주지	① 동구 ② 중구 ③ 서구 ④ 유성구 ⑤ 대덕구 ⑥ 기타		
4 학력	① 중졸 이하 ② 고졸 ③ 대졸(전문대포함) ④ 대학원 졸업 ⑤ 기타_____		
5 직장	① 직장인 ② 전업주부 ③ 학생 ④ 무직 ⑤ 기타		
6 민원실 방문 교동수단	① 대중교통 ② 자가용 ③ 도보 ④ 기타		
7 민원실 방문 횟수	① 1회 ② 2회 ③ 3회 ④ 4회 이상		

바쁘신 중에도 끝까지 응답해 주셔서 대단히 감사합니다.



## <부록 2> 대전광역시 민원 처리에 관한 규정

- (제정) 1978-06-09 훈령 제 0324호  
(전부개정) 1989-01-01 훈령 제 705호  
(일부개정) 1991-01-18 훈령 제 835호  
(일부개정) 1991-05-24 훈령 제 0858호  
(일부개정) 1993-06-25 훈령 제 0914호  
(일부개정) 1994-06-03 훈령 제 0943호  
(일부개정) 1995-01-01 훈령 제 0853호 대전광역시 훈령(규정·요강)의 명칭변경에  
관한훈령에 의함  
(일부개정) 1995-08-18 훈령 제 971호  
(전부개정) 1996-04-04 훈령 제 0989호  
(일부개정) 1997-10-10 훈령 제 1079호  
(일부개정) 1998-01-23 훈령 제 1085호  
(전부개정) 2007-05-18 훈령 제 1397호  
(일부개정) 2008-07-07 훈령 제 1426호 대전광역시지방공무원정원규정 부칙에 의함  
(일부개정) 2009-12-31 훈령 제 1494호 대전광역시 지방공무원 정원규정에 의함  
(일부개정) 2013-11-01 훈령 제 1584호  
(일부개정) 2015-06-19 훈령 제 1621호 (대전광역시 지방공무원 정원규정에 의함)  
(전부개정) 2017-06-09 훈령 제 1690호

제1조(목적) 이 규정은 「민원 처리에 관한 법률」, 같은 법 시행령과 같은 법 시행  
규칙의 시행에 필요한 사항을 규정하여 대전광역시 민원사무를 보다 효율적으로  
처리함을 목적으로 한다.

제2조(적용범위) 이 규정은 대전광역시(이하 “시” 라 한다) 본청 및 소속기관 소관  
민원사무를 대상으로 한다.

제3조(민원의 접수·이송) ① 「민원 처리에 관한 법률 시행령」(이하 “령” 이라  
한다) 제6조제1항에 따른 민원실 및 문서담당부서(이하 “접수부서” 라 한다)의  
장은 해당 민원에 대하여 영 제6조제1항에 따른 처리주무부서(이하 “처리부서”  
라 한다)를 지정하여 접수한다. 이 경우 접수된 민원이 2개 이상의 부서와 관련  
되는 경우에는 검토 항목 수 및 난이도 등을 고려하여 가장 밀접한 부서를 주관

부서로, 그 밖의 부서를 협조부서로 지정하여 이송한다.

- ② 「민원 처리에 관한 법률」(이하 “법”이라 한다) 제8조에 따른 구술 또는 전화에 의한 민원사항은 제1항에도 불구하고 접수를 받은 부서에서 직접 처리함을 원칙으로 한다. 다만, 처리부서가 아닌 부서에서 구술 또는 민원전화를 받은 경우에는 민원인의 주소, 연락처, 민원제기 일시 및 요지 등을 접수부서에 제출하여 접수하도록 하여야 한다.

제4조(민원서류의 재분류) ① 소관이 아닌 민원서류를 받은 처리부서는 3근무시간 이내에 별지 제1호서식의 재분류요청서에 따라 접수부서에 재분류를 요청할 수 있다.

- ② 접수부서는 재분류요청이 있는 경우에는 즉시 재분류요청서에 기재된 처리부서에 이송하여야 한다.

- ③ 관련 부서의 이견 등으로 처리부서를 지정하기 곤란한 경우에는 다음 각 호와 같이 한다.

1. 시 본청의 같은 실·국 내의 부서 간에 이견이 있는 경우에는 해당 실장 또는 국장이 지정한다.
2. 그 밖에 다른 실·국 및 소속기관 간 이견이 있는 경우에는 기획조정실장이 지정한다.

제5조(민원심사관 등) ① 대전광역시장(이하 “시장”이라 한다)은 법 제25조제1항 및 영 제28조제1항에 따른 민원심사관과 분임민원심사관은 다음 각 호와 같이 지정한다.

1. 민원심사관 : 본청, 직속기관 및 사업소의 접수부서의 장
2. 분임민원심사관 : 본청 접수부서의 담당사무관

제6조(처리상황의 확인·점검) 시장은 영 제22조에 따라 민원심사관이 민원사무의 처리상황을 매월 1회 이상 확인·점검하게 하여야 한다.

제7조(민원실무심의회)의 설치 및 구성) ① 시장은 영 제36조에 따라 복합민원을 심의하기 위하여 대전광역시 민원실무심의회”(이하 “심의회”라 한다)를 설치·운영한다.

- ② 심의회는 위원장 1명을 포함한 10명 이내의 위원으로 구성한다.

- ③ 간사는 처리부서의 소관 담당사무관으로 하며 서기는 처리부서의 실무 담당자로 한다.

제8조(심의회의 운영) ① 위원장은 복합민원접수 또는 보완·보정이 완료된 날부터 3일 이내에 회의를 소집하여야 한다. 다만, 처리기간이 30일 이상인 경우에는 5일 이내에 회의를 소집할 수 있다.

② 서기는 안건의 심의결과 등을 별지 제2호서식의 민원실무심의회 심의결과서에 따라 작성하여 관리하여야 한다.

제9조(민원조정위원회의 설치 및 구성) ① 시장은 법 제34조에 따라 대전광역시 민원조정위원회(이하 “위원회”라 한다)를 설치·운영한다.

② 위원회는 위원장 1명을 포함한 8명 이내의 위원으로 구성한다.

③ 위원장은 접수부서의 국장으로 하고 부위원장은 감사관으로 한다.

제10조(회의) ① 위원장은 위원회의 회의를 소집하고 그 의장이 된다.

② 심의대상이 있는 처리부서의 장은 별지 제3호서식의 민원조정위원회 심의요구서 및 심의안을 작성하여 위원장에게 회의소집을 요청할 수 있다.

③ 회의는 재적위원 과반수의 출석으로 개의하고 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

제11조(회의록 등) ① 위원회의 원활한 사무를 처리하기 위하여 간사 1명을 둔다.

② 간사는 접수부서의 담당사무관으로 한다.

③ 간사는 별지 제4호서식의 심의의결서 및 회의록을 작성하여 보존하여야 한다.

제12조(위원의 의무) ① 위원은 공정하고 성실하게 심의하여야 한다.

② 위원은 심의에서 알게 된 비밀, 심의자료 등을 누설, 무단활용 또는 발표 등을 하거나 특정기업 또는 단체 등의 이익을 대변하는 발언이나 행위를 해서는 아니 된다.

제13조(위원의 제척·기피·회피 등) ① 위원은 심의의 공정을 기하기 위하여 다음 각 호의 어느 하나에 해당되는 사항에 대한 심의·의결에 참여하지 못한다.

1. 위원 또는 위원의 배우자, 4촌 이내의 혈족, 2촌 이내의 인척인 사람이나 그 사람이 속한 기관·단체와 이해관계가 있는 사항
2. 위원이 증언, 진술 또는 감정(鑑定)을 하거나 대리인으로 관여한 사람
3. 위원이나 위원이 속한 공공기관·법인 또는 단체 등이 조연 등 지원을 하고 있는 자와 이해관계가 있는 사항

② 위원회가 심의·의결하는 사항과 직접적인 이해관계가 있는 자는 제1항에 따른 제척사유가 있거나 심의·의결의 공정을 기대하기 어려운 사유가 있는 위원

에 대해서는 그 사유를 밝혀 위원회에 그 위원의 기피를 신청할 수 있다.

③ 위원은 제1항 및 제2항에 해당하는 경우에는 스스로 심의·의결을 회피하여야 한다.

제14조(수당 등) 공무원이 아닌 위원에게는 예산의 범위에서 「대전광역시 위원회 설치 및 운영 조례」에서 정하는 바에 따라 수당 등을 지급할 수 있다.

제15조(전결권) 민원사무처리에 관하여는 「대전광역시 사무전결처리규칙」에 따른다. 다만, 민원사무를 불허가 처분하는 경우에는 전결권자의 차상급자로 한다.

부칙 <훈령 제1690호, 2017.6.9.>

이 훈령은 발령한 날부터 시행한다.