

민원(행정)서비스 품질 제고방안

- 대전광역시를 중심으로 -

An improve plan for the quality of civil administration service

- Focus on Daejeon metropolitan city -

최진혁 (충남대학교 자치행정학과 교수 - 주저자)

Abstract

Jin-Hyuk Choi

This study is an attempt to examine the improve plan for the quality of metropole Daejeon civil administration service in accordance with the environmental change of local administration. Examination of a series of variables(agreeability, accessibility, convenience, kindness, rapidity, correctness(exactitude), fairness, speciality(expert)) permits the identification and comparison of civil administration service models for improve autonomy local administration in Dajeon context.

This research tried to find an possible improve plan for the quality of civil administration service connected with reinforcement the local government capacity. In brief, this study suggest the following 5 measures debatable and the logic orientation of the improve civil administration service: promote the mayor/public officer and councilor cognition, functional repletion of autonomy local administration system, change the status citizen, adaptation to new circumstance.

주제어: 공공부문 정통성의 위기현상, 고객중심적 행정서비스, 민원행정서비스의 품질, 행정정보공개, 시민만족도평가, 민원행정서비스체제, 다차원적인 거버넌스체제

Keywords: the quality of civil administration service, autonomy local administration, change the status citizen, adaptation to new circumstance

I. 서론

지방자치의 실시로 지방자치단체는 국가로부터 부여받고 헌법으로 보장한 자치권을 가지고 그들에게 배분된 역할과 기능을 수행하면서 어떻게 하면 주민들에게 값싸고 양질의 행정서비스를 창출할 것인가를 고민하게 되었다. 1991년 지방의회의 재구성과 1995년 민선지방자치단체장의 출현으로 우리 사회는 그동안 관료적이며 권위적이고 비생산적인 행정서비스체제에서 탈피하여 새로운 행정서비스의 패러다임을 요구하고 있는 이유이다. 이는 공공부문에 있어 정통성의 위기현상(the crisis of legitimacy in the public sector : la crise de légitimité du secteur public)으로 설명할 수 있는 바, 이를 극복하기 위한 방법으로 행정관청의 입장에서도 주민의 편익을 최대한 존중하는 것으로 유인하는 행정정책이 불가피하게 요구된다는 것이다(Mas, 1990: 27). 이러한 맥락에서 지방자치단체는 공공행정분야에 새로운 피행정인으로서의 고객(customer)의 개념을 도출시켰으며, 고객중심적 행정서비스체제를 어떻게 성공적으로 구축할 수 있을 것인가가 지방자치단체의 혁신의 과제가 되고 있다. 따라서 고객지향적 행정서비스창출을 위해서는 우선 민원행정서비스의 품질제고를 위한 대안 모색이 불가피하게 제기된다. 그런데 민원행정서비스의 품질제고는 주민의 민원(행정)서비스평가(만족도)제도를 통해 이루어질 수 있는 사안으로 공급자 중심의 행정관행을 수요자 중심으로 전환하는데 공헌할 수 있을 뿐만 아니라 성과지향적인 행정체제를 구축하는 데도 일조할 수 있을 것으로 본다.

이러한 배경 하에 대전광역시에는 시민의 높은 기대욕구(rising expectation)에 부응하고자 현장중심, 고객중심의 고품질의 민원서비스를 강화하고 있다. 그동안 행정/민간기관에서 제공되는 서비스 질의 향상으로 대전시민(고객)의 눈높이가 이미 높아져 있고, 시정에 대한 적극적 참여와 관심으로 행정정보공개청구가 지속적으로 증가하고 있고, 콜센터 이용자 증가와 질적 수준향상을 요구하고 있으며, 해외교류 활성화 및 생활수준 향상에 따른 여권수요 지속적인 증가추세에 있음은(대전시, 2008) 바로 이를 반증하는 결과이다.

따라서 민원행정서비스 품질제고를 위한 대안 모색을 시도해보려는 본 연구는 주민들의 민원서비스의 만족도를 조사, 평가하여 행정서비스의 개선을 도모할 뿐만 아니라 담당 행정기관의 업무수행능력 평가, 그간의 평가모델을 더욱 보완함으로써 궁극적으로 지방자치단체가 제공하는 공공서비스의 질을 보다 높이는데 그 목적이 있다. 그런데 시민(만족도)평가는 질적이고 주관적인 조사이기 때문에 객관성 및 정확성을 확보하기에는 본질적으로 내재적 한계가 있다. 따라서 객관적이고 신뢰할 수 있는 평가모델의 개발이 지속적으로 이루어져야 한다. 또한 민원서비스 품질제고를 위한 시민(만족도) 평가모델의 지표체계는 한 시대의 고정적인 것이 아니라 주민만족도의 변이와 환경변화에 따라 변화하는 것이기 때문에 새롭게 발전되어야 함은 물론이다(최진혁, 2001: 260). 이러한 맥락

에서 본 연구는 지방자치단체(대전광역시)의 민원행정서비스의 시민만족도평가를 기초로 민원행정서비스의 품질제고모형을 상정하여 지방분권화시대에 부응하는 정부3.0 패러다임¹⁾에 맞는 맞춤형 민원행정서비스체제 구축에 기여하고자 한다.

II. 민원(행정)서비스의 이론적 배경

1. 민원(행정)서비스의 의의

1) 민원(행정)서비스의 개념

민원(행정)서비스는 다의적 개념이다.²⁾ 그것은 학자의 관점에 따라 다양하게 정의되고 있으나, 일반적으로 “개인/법인 또는 단체가 행정기관에 문제되는 사안을 문의하거나 도움을 받아 해결하고자하는 행위에 행정기관이 대응하여 처리하는 활동과정”을 의미한다. 이렇게 정의할 경우 다음과 같은 세 가지 요소가 내재돼 있는 것으로 볼 수 있다. 즉, 첫째, 개인/법인/단체로 표현되는 민원인이고, 둘째, 민원인이 행정기관에 대하여 문제되는 사안을 문의하거나 도움을 받아 해결하고자 하는 행위로서 특정한 행위를 요구(민원사무)하는 것이며, 셋째, 행정기관이 대응하여 처리하는 활동과정(민원행정)인 것이다.

요컨대, 민원행정은 “국민(개인/법인 또는 단체)이 행정기관에 허가/인가/면허/승인/등록/증명/확인 등 특정한 행위를 요구하는 의사표시와 이의신청/진정/건의 또는 질의와 같이 구체적인 요구투입에 대응하여 행하는 행정, 즉 집행적/전달적 행정 중에서 관련되는 국민의 구체적인 요구를 받아들이고, 이를 처리/해결/반영해 나가는 일련의 대응행동”으로 정의할 수 있다(이수만 외, 1995: 6).

2) 민원행정서비스 객체: 주민(시민)의 지위

주민(시민)이란 지방자치단체의 구역 안에 주소를 가진 자를 말한다. 주소를 가지고 있으면 자연인/법인을 불문하며, 또한 국적/인종/연령/행위능력을 묻지 않고 주민이 된다. 일반적 시민의 지위는 다음과 같이 고려해 볼 수 있다(smith, 1997: 312 ; 이원희, 2004: 248). 첫째, 소비자(customer)로서의 시민이다. 소비자로서의 시민은 계약에

1) 최근 박근혜정부가 주장하는 정부 3.0은 국민에게 일방적으로 정보를 제공하던 ‘정부 1.0’에서 쌍방향 소통이 가능해진 ‘정부 2.0’을 거쳐 국민 개개인에게 맞춤형 행정정보를 제공할 수 있도록 진화한 새로운 정부형태를 의미한다(안전행정부, 2013 ; www.mospa.go.kr).

2) 광의: 일반국민과 접촉을 갖는 집행적 성격의 행정을 총칭 ; 협의: 집행적, 전달적 행정 가운데서 관계있는 국민의 구체적인 요구투입에 대응하는 행정을 의미(김태호, 1994: 67) ; 최협의: 정부가 규정하는 장소와 담당공무원을 통해서 고객인 국민이 특정적이고 직접적인 대면적 청구행위를 하는 것에 대응하여 그것을 처리하는 행정을 의미(이우권, 안국찬, 2007: 131-132).

의한 공공서비스를 중시하며 수동적 지위를 갖게 된다. 둘째, 소유자(owner)로서의 시민으로 이 때의 시민은 주권을 행사하는 지위에 있지만 현실적인 제약이 뒤따르는 한계가 있다. 셋째, 가치중심(value-centered)의 시민으로 지역의 발전을 위해 공동 투자하는 가치형성자로서의 지위를 가진다. 그런데 최근의 지방행정환경변화에 따라 정부와 시민이 협력을 통해 공공서비스를 창출해야 하는 governance의 성격으로 볼 때 가치중심의 시민으로 변화해야 한다는 주장이 설득력을 얻고 있다.

2. 지방자치와 민원행정서비스

지방자치를 실시하는 실질적 의미는 지방자치단체가 그 주민을 위하여 행정서비스를 공급하고 편익을 제공하는데서 찾을 수 있다. 즉, 지방자치의 가치는 그것이 민주적 정치 원리의 지역적 구현이라는 정치적 요청에 부합된다는 점에 있지만, 동시에 지역주민의 여망과 행정서비스 수요를 정확하게 파악하고 질 높은 행정서비스를 공급하여 주는 제도라는 점에도 있다(정세욱, 2005: 402).

3. 민원서비스 품질

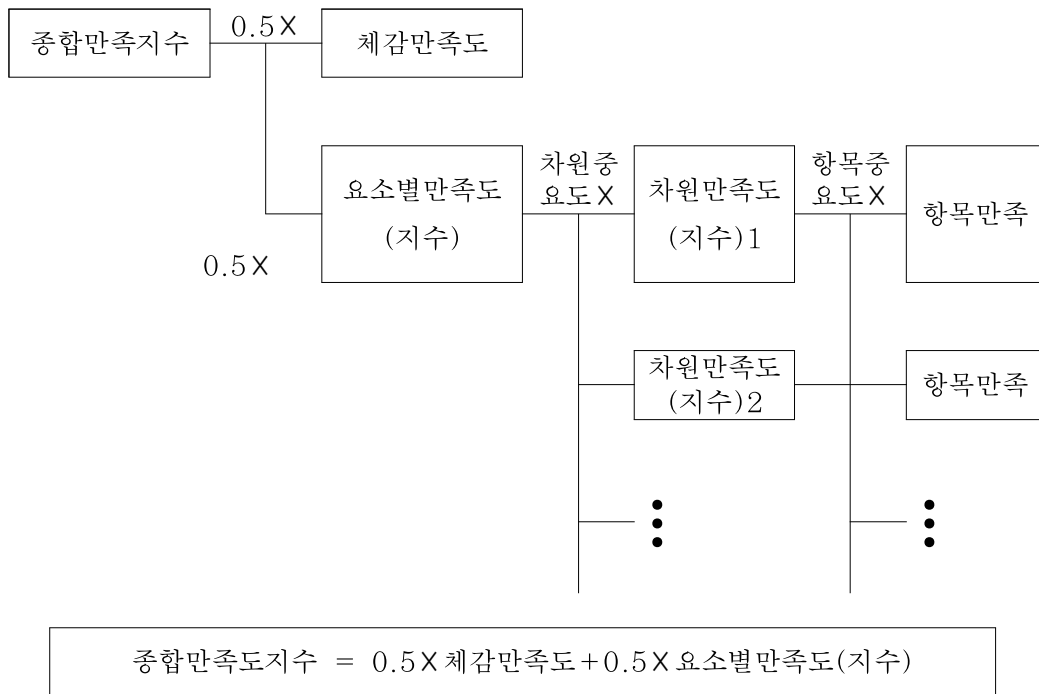
일반적으로 민원행정서비스의 품질은 행정기관에서 제공하는 '객관적 산출물의 질'로 정의되기도 하고, 고객이 느끼는 주관적 관점에서 '서비스에 대한 느낌'을 의미하는 것으로 이해되고 있다(김인 외, 2007: 930). 이러한 민원행정서비스의 품질은 절대적으로 주민만족도에 영향을 미치기 때문에 관리대상이 되고 있다. 일반적으로 고객대응차원의 서비스 품질의 변수는 다음과 같다(김인 외, 2007: 931).

- ① 쾌적성: 물리적 환경이 깨끗하고 분위기가 안락한 정도를 의미한다.
- ② 접근성: 행정기관 접근의 용이성을 의미, 시/공간적 차원에서의 접근의 편의성, 공무원과의 의사소통의 용이성(정보통신기기 등을 활용한 접근의 용이성 포함), 서비스와 관련된 서식, 절차, 안내를 이해하기 쉬운 정도도 의미한다.
- ③ 편리성: 서비스에 관한 안내의 충실성 정도, 행정기관 및 서비스 이용의 용이성을 의미한다.
- ④ 친절성: 공무원의 고객에 대한 인격적 응대(공손, 친절, 배려 등)를 의미한다.
- ⑤ 신속성: 민원처리 등 고객의 업무를 짧은 시간 내에 처리해줌을 의미한다.
- ⑥ 정확성: 공무원의 전문지식 및 업무숙련에 기반을 두고 민원업무가 오류 없이 처리되는 것을 의미한다.

- ⑦ 공정성: 나이, 성별, 사회적 신분 등에 관계없이 규정에 따라 민원업무가 차별 없이 처리되고 서비스를 받을 수 있는 동등한 기회를 보장받는 정도를 의미한다.

4. 민원행정서비스 평가체계

지방자치단체가 제공하는 민원(행정)서비스에 대해 다음과 같은 평가체계를 고려해 볼 수 있다(최진혁, 2001: 264). 시민평가구성체계는 종합(체감)만족도와 요소(차원)별 만족도 조사로 구분하여 각각의 기중치를 곱하여 합산한 종합만족도 지수를 사용할 수 있다(〈그림 1〉 참조).



〈그림 1〉 종합만족도 산출방법

체감만족도는 지방자치단체가 제공하는 행정서비스 전반에 대해 시민이 느끼는 주관적인 '체감만족도'를 의미하며, "OOO서비스의 모든 측면을 고려해볼 때 OOO서비스에 대하여 얼마나 만족하십니까?"라는 단일항목을 사용하여 측정한다. 한편 요소별 만족도는 지방자치단체가 제공하는 행정서비스에 대하여 보다 구체적인 요소(차원)별 만족도를 의미하는 것으로 이를 평가하기 위한 구성체계는 시민평가를 위해 각 분야 행정서비스의 특

성을 잘 반영할 수 있도록 서비스의 내용요소를 범주화한 것으로서의 평가항목과 평가항목을 잘 반영할 수 있도록 구성된 보다 구체적인 세부항목으로서의 평가지표로 이루어진다(〈표 1〉 참조).

〈표 1〉 평가구성체계(민원행정서비스분야)

| 종합체감 만족도분야 | 평가항목 (Item) | 평가지표(Indicator) |
|---------------|----------------|---|
| 민원행정 서비스 | 쾌적성 | -사무실내부의 청결상태 -사무실내부의 냉/난방상태 -사무실내부의 집기배치 효율성과 안락도 상태 -사무실내부의 공기청결정도 -민원인의 질서정도 / 혼잡정도 -사무실내부의 조명밝기 정도 -안내방송 음질 명쾌성 정도 |
| | 접근성 | -교통수단 편의성 정도 -행정기관 24시간 개방정도 -공무원과의 의사소통의 용이성 정도 -의사소통의 다양한 경로 정도 -서비스와 관련된 서식, 절차, 안내를 이해하기 쉬운 정도 |
| | 편리성 | -서비스에 관한 안내의 충실성 정도 -행정기관 및 서비스 이용의 용이성 -장애인을 위한 시설이용의 편리성 |
| | 친절성 | -공무원의 고객에 대한 인격적 대응(공손, 친절, 배려 등)정도 -질문이나 요구에 대한 대응태도 |
| | 신속성 | -업무처리 완결시간 신속성 정도 -업무처리도 |
| | 정확성 | -업무처리의 정확성 정도 -업무처리도 |
| | 공정성 | -업무처리의 공정성 정도 -업무처리도 |
| | 전문성 | -업무처리의 전문성 정도 -업무처리도 |

5. 민원행정서비스의 변수와 이론적 분석틀

민원행정서비스는 자치단체 내에서 공급주체와 객체사이에 이루어지는 것이므로 이에 영향을 미치는 요인을 집행부(자치단체장, 공무원), 의결기관(지방의회의원), 자치행정체제와 기능, 주민, 환경으로 나누어 다음과 같은 가설을 설정해 보았다(표2 참조).³⁾ 그

3) 정세욱 교수의 논거를 원용하여 발전시켰음을 밝혀둔다.

리고 민원행정서비스는 행정의 민주화(정치적 민주성의 논리: 고객지향성)를 위해서 뿐만 아니라 행정의 효율성(경제적 효율성의 논리: 서비스지향성) 제고를 위해 추구하고 있는 것이기 때문에 결국 품질 높은 민원행정서비스가 되기 위해서는 이들의 요소가 고려된 민원행정서비스체제를 구축할 수 있을 때 가능한 것으로 본다(그림2 참조).

1) 집행기관(자치단체장과 공무원)

(1) 민원행정서비스에 대한 인지도, 필요성의 인식정도

지방자치단체의 장과 공무원들의 민원행정서비스 품질제고를 위한 민원서비스에 대한 인지가 왜곡되어 있거나 그 필요성의 인식정도가 낮을수록 민원서비스는 소극적이 되는데 비하여, 인지가 정확하거나 필요성의 인식정도가 높을수록 민원행정서비스는 활성화된다.

(2) 교육수준, 가치관, 성격

자치단체장과 공무원의 교육수준이 낮을수록, 권위형가치관과 폐쇄적 성격을 가진 단체장과 공무원일수록 가능한 한 민원행정서비스의 가치를 허용하지 않으려는 성향이 있으며, 일반적으로 교육수준이 높을수록, 민주형 가치관과 개방적 성격을 가진 단체장과 공무원이 많을수록 가능한 한 민원행정서비스를 확대하려는 성향이 있다. 이는 민원행정서비스가 효과적으로 이루어지려면 단체장과 공무원의 민주주의적 마인드가 전제되어야 하기 때문이다.

(3) 적극적인 관심과 지원여부

자치단체장과 집행부공무원의 민원행정서비스(체제구축)에 대해 적극적인 관심과 지원이 없거나 약할수록 민원행정서비스는 소극적, 미온적, 타율적으로 나타나는데 비하여 적극적인 관심과 지원이 있거나 강할수록 적극적, 활성화적, 자율적으로 나타난다.

2) 의결기관(지방의회)

(1) 민원행정서비스(체제)에 대한 인지도, 필요성의 인식정도

지방의회의원들의 민원행정서비스에 대한 인지가 왜곡되어 있거나 그 필요성의 인식정도가 낮을수록 민원행정서비스는 소극적이 되는데 비하여, 인지가 정확하거나 필요성의 인식정도가 높을수록 민원행정서비스는 활성화된다.

(2) 교육수준, 가치관, 성격

지방의회의원의 교육수준이 낮을수록, 권위형가치관과 폐쇄적 성격을 가질수록 가능한

한 민원행정서비스를 중요하게 생각하지 않거나 기피하려는 성향이 있으며, 일반적으로 교육수준이 높을수록, 민주형 가치관과 개방적 성격을 가진 의회의원이 많을수록 가능한 한 민원행정서비스를 확대하려는 성향이 있다. 이는 민원행정서비스가 효과적으로 이루어지려면 지방의회의원의 민주주의적 마인드가 전제되어야 하기 때문이다.

(3) 지방의회의 협조여부

지방의회가 민원행정서비스 품질제고에 대해 협조를 하지 않거나 방관자적 내지 부정적 태도로 임할수록 민원행정서비스는 미온적이 되며, 적극적인 협조와 주인자적 내지 긍정적인 태도로 임할수록 민원행정서비스는 활성화된다.

3) 자치행정체제와 기능

민원행정서비스는 지방자치단체가 어느 정도의 쾌적한 환경을 제공하고 있는지, 행정기관에의 접근용이성의 정도가 어떠한지, 행정서비스의 이용용이성의 정도는 어떠한지, 공무원의 주민에 대한 인격적 응대정도는 어떠한지, 업무처리의 신속성 정도의 여부, 공무원의 전문지식 숙련정도의 여부, 나이/성별/사회적 신분 등에 관계없이 모든 민원인에게 동등한 서비스를 받을 수 있는 정도가 어떠한지에 따라 영향을 받는다.

또한 지방자치행정이 어느 정도 공개되는가, 민원사무의 폭이 어느 정도 넓은가, 민원행정의 경로를 얼마나 다양하게 제공하고 있는가, 주민의사를 존중하는 자치행정의 풍토가 어느 정도 조성되어 있는가에 따라 민원행정서비스는 그만큼 영향을 받는다.

(1) 자치행정정보의 공개정도 /양질의 행정정보 제공정도

자치행정을 비밀리에 수행할수록 민원행정서비스는 미온적인데 반하여 공개하여 수행할수록 민원행정서비스는 활성화된다. 또한 양질의 행정정보를 공개하는 정도에 따라 민원행정서비스의 성과가 달려있다. 그것은 아무리 청원(참여)의 기회가 많을지라도 양질의 행정정보를 접할 수 없으면 그만큼 민원행정서비스의 성과는 떨어지기 때문이다.

(2) 민원사무의 범위

자치단체가 민원사무의 범위를 제한할수록 민원행정서비스의 실효성은 그만큼 낮아지며, 민원사무의 범위를 확대하여 가능한 한 주민들의 편의를 도모할수록 민원행정서비스의 실효성이 제고된다.

(3) 민원행정의 경로

지방자치단체가 민원행정의 경로를 제한할수록 민원행정서비스는 미온적이 되지만 반

대로 이를 확대할수록 민원행정서비스는 그만큼 활성화된다. 더 나아가 주민들의 의사가 실질적으로 반영될 수 있는 의사결정구조를 가지고 있느냐 그렇지 않느냐에 따라, 주민들의 다양한 의견들이 합리적으로 조정될 수 있는 의사결정구조를 가지고 있느냐, 그렇지 않느냐에 따라 민원행정서비스는 미온적이 될 수도 있고, 활성화될 수도 있다.

(4) 조직 내의 자치행정풍토

지방자치단체 내에 주민의사를 경시하는 풍조가 강할수록 민원행정서비스의 실효성은 낮아지는데 비하여, 주민의사를 존중하는 풍토가 강할수록 그 실효성은 그만큼 높아진다.

(5) 적정한 가용재원 확보여부

민원행정서비스를 제공하는데 필요한 적정한 재원을 확보하거나 충분한 경우에는 민원행정서비스가 활성화되는데 비하여, 미확보하거나 불충분한 경우에는 민원행정서비스가 미온적으로 되어 그 성과를 기대하기 어렵게 된다.

4) 주민

(1) 지식, 이해력, 상황인지의 정도

주민들이 지식, 이해력이 부족하고 상황인지의 정도가 낮을수록 민원행정서비스는 미온적이 되며 그것이 높을수록 활성화된다. 또한 지식과 관련하여 일반적으로 참여의 경험이 많고 교육수준이 높은 상위계층의 주민이, 참여의 경험이 적고 교육을 덜 받은 사람보다 참여율이 높다는 가설을 설정할 수 있다.

(2) 관심, 태도, 참여의사, 의욕

주민들의 관심이 낮고 태도가 소극적이고 참여의사와 의욕이 적어 타율적으로 행동할수록 민원행정서비스는 미온적으로 나타나는 반면에, 이에 관심이 높고 태도가 열성적, 적극적이며 참여의욕이 높아 자율적으로 행동할수록 민원행정서비스는 활성화된다.

(3) 주민의 조직력

주민들의 조직력이 약할수록 민원행정서비스는 미온적이 되며 조직력이 강할수록 민원행정서비스는 활성화된다. 조직응집력은 주민에 따라, 지역에 따라 상이할 수 있다. 전통적으로 잘 보존된 지역주민의 조직응집력이 불량한 과도적 지역주민의 그것보다 강하며, 고소득층의 조직응집력이 저소득층의 그것보다 강하다는 가설을 설정할 수 있다(Jewel Bellush & Murray Haushnecht, 279 ; 정세욱, 2005: 381).

(4) 의식수준, 자치의식, 가치관

주민들이 의식수준이 낮고 자치의식이 희박하며 부정적 가치관을 가지고 있을수록 민원행정서비스는 미온적이 되며, 의식수준이 높고 자치의식이 투철하며 긍정적 가치관을 가지고 있을수록 민원행정서비스는 활성화된다.

5) 환경

(1) 중앙정부로부터의 자주성의 정도

중앙정부로부터의 지방자치단체의 자주성이 낮을수록 민원행정서비스는 소극화되며, 자주성이 높을수록 민원행정서비스는 적극화된다. 민원행정서비스과정의 민주화가 요청될수록, 민원행정이 주민의 협동적 참여를 필요로 할수록, 민원행정서비스에 지방자치단체의 자주성을 더 요구하기 때문이다. 즉, 자치단체가 중앙정부의 정책을 지방에 시행하는데 그친다면 주민의사의 수렴 및 정책에의 반영을 기대할 수 없다. 따라서 민원행정서비스를 촉진시키려면 그 지역 내의 사무를 스스로 처리하는 자치권과 자주성을 강화해야 한다.

(2) 매스컴의 발달정도 / 정보처리능력

컴퓨터와 통신기술이 발달되어 있지 않고 정보처리능력이 부족하면 민원행정서비스는 그만큼 낮아지는데 비하여 그것이 발달될수록 민원행정서비스는 활성화된다. 우리나라는 IT강국으로서 사이버민원행정서비스를 구축할 수 있는 여건은 양호하다고 볼 수 있다.

(3) 시민단체의 지원활동여부

시민단체가 민원행정서비스에 대해 소극적이거나 지원활동을 게을리할수록 민원행정서비스는 미온적, 타율적이 되며, 적극적인 지원과 협력이 왕성하게 이루어질수록 민원행정서비스는 활성화적, 자율적이 된다.

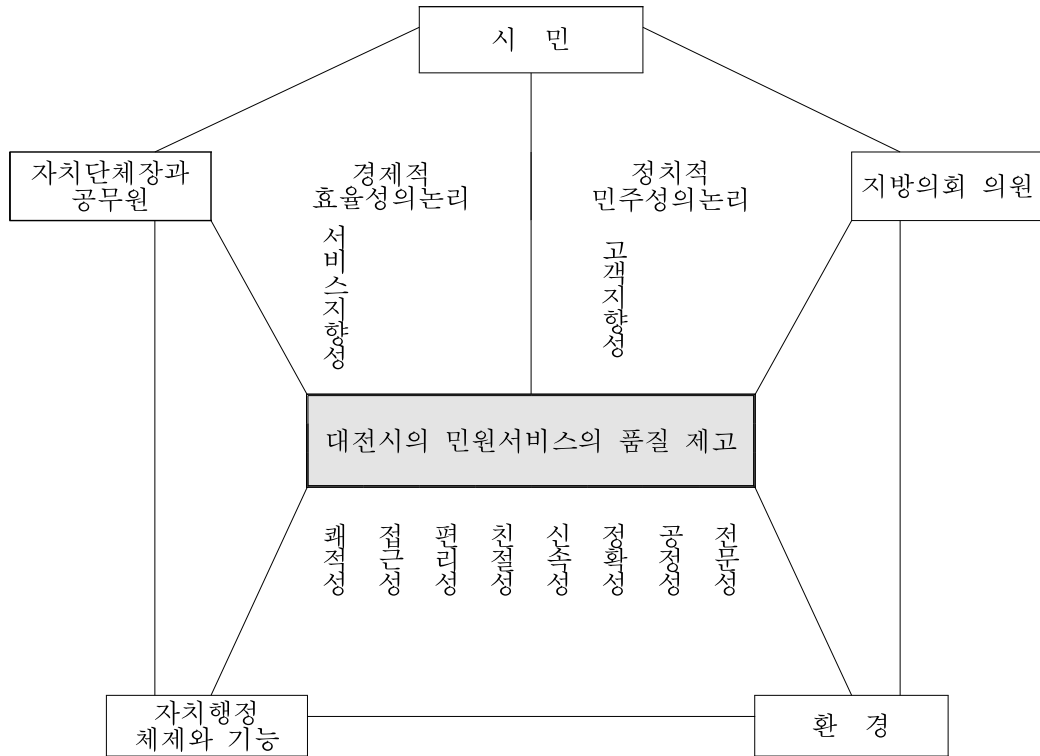
(4) 지방자치단체와 주민간의 신뢰여부

지방자치단체와 주민간의 신뢰관계가 부족 내지 빈약하면 민원행정서비스는 미온적이 되며, 충분 내지 강하면 민원행정서비스는 활성화된다.

민원행정서비스는 지방자치단체가 어느 정도의 쾌적한 환경을 제공하고 있는지, 행정기관에의 접근용이성의 정도가 어떠한지, 행정서비스의 이용용이성의 정도는 어떠한지, 공무원의 주민에 대한 인격적 응대정도는 어떠한지, 업무처리의 신속성 정도의 여부, 공무원의 전문지식 숙련정도의 여부, 나이/성별/사회적 신분 등에 관계없이 모든 민원인에게 동등한 서비스를 받을 수 있는 정도가 어떠한지에 따라 영향을 받는다.

〈표 2〉 민원(행정)서비스의 변수(체제+품질)

| 변 수 | 미온적/소극적 | 활성화/적극적 |
|--|---|---|
| 1. 자치단체장과 공무원 -적극적인 관심과 지원여부 -가치관, 성격(민주주의적 마인드) | 없거나 약함 권위형, 폐쇄적 | 있거나 강함 민주형, 개방적 |
| 2. 지방의회의원 -민원행정서비스(체제)에 대한 필요성의 인식(관심) 정도 -지방의회의 협조여부 | 왜곡/낮음 비협조 | 명확/높음 협조 |
| 3. 자치행정체제와 기능 -민원행정서비스의 기구와 인력의 배치정도 -자치행정정보의 공개정도 /양질의 행정정보 제공정도 -민원사무의 범위, 처리기간/구비서류 감축정도 -민원행정의 경로 -적정한 가용재원확보여부 -쾌적한 환경제공여부(쾌적성) -접근용이성의 정도(접근성) -행정서비스의 이용용이성의 정도(편리성) -공무원의 주민에 대한 인격적 응대정도(친절성) -업무처리의 신속성 정도의 여부(신속성) -업무처리의 정확성 정도의 여부(정확성) -공무원의 전문지식 숙련정도의 여부(전문성) -나이/성별/사회적 신분 등에 관계없이 모든 민원인에게 동등한 서비스를 받을 수 있는 정도(공정성) | 타율적, 불충분 비밀주의 제한, 완만 한정(불평등)/ 제한, 좁음 미확보, 불충분 미흡함(약함) 미흡함(약함) 미흡함 미흡함 미흡함 미흡함 미흡함 | 자율적, 충분 공개주의 확대, 신속 넓음(평등)/다 양, 넓은 확보, 충분 충분함(강함) 강함 강함 강함 강함 강함 |
| 4. 시민(주민) -주민의 조직력 -의식수준, 자치의식, 가치관 | 약함 낮음, 부정적 | 강함 높음, 긍정적 |
| 5. 환경 -중앙정부로부터의 자주성의 정도 -매스컴의 발달정도 / 정보처리능력 -시민단체의 지원활동여부 | 낮음 미발달, 부족 약함(소극적) | 높음 발달, 높음 강함(적극적) |

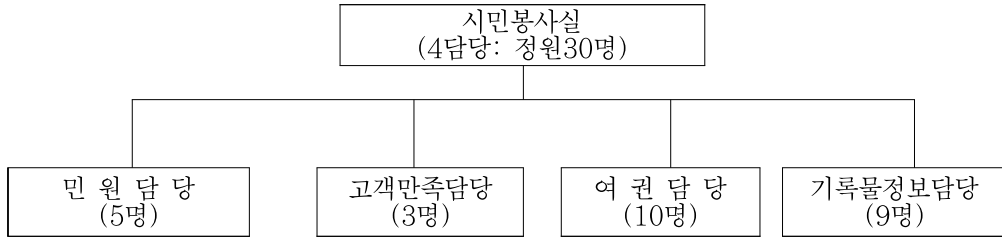


〈그림 2〉 대전광역시 민원행정서비스의 품질제고 모델: 분석의 틀

Ⅲ. 대전광역시 민원행정서비스 현황 및 문제점

1. 민원행정서비스 기구와 기능

대전광역시 민원행정서비스의 창구인 시민봉사실의 기구와 기능을 살펴보면 다음과 같다. 4개 담당(2007.1.1 과 단위로 승격)으로 서비스를 제공하는데, 즉, 민원담당, 고객만족담당, 여권담당, 기록물정보담당이 그것이다(그림3 참조). 민원행정서비스를 진행시키기 위한 전담인력은 정원 30명에 현원은 27명으로 해당 공무원이 시민의 욕구를 신속하고 효과적으로 대응하기에는 일정한 한계가 있다. 특히 고객만족담당은 3명의 담당공무원이 아래와 같은 다양한 업무를 소화해내기에는 매우 어려운 형편에 있다.



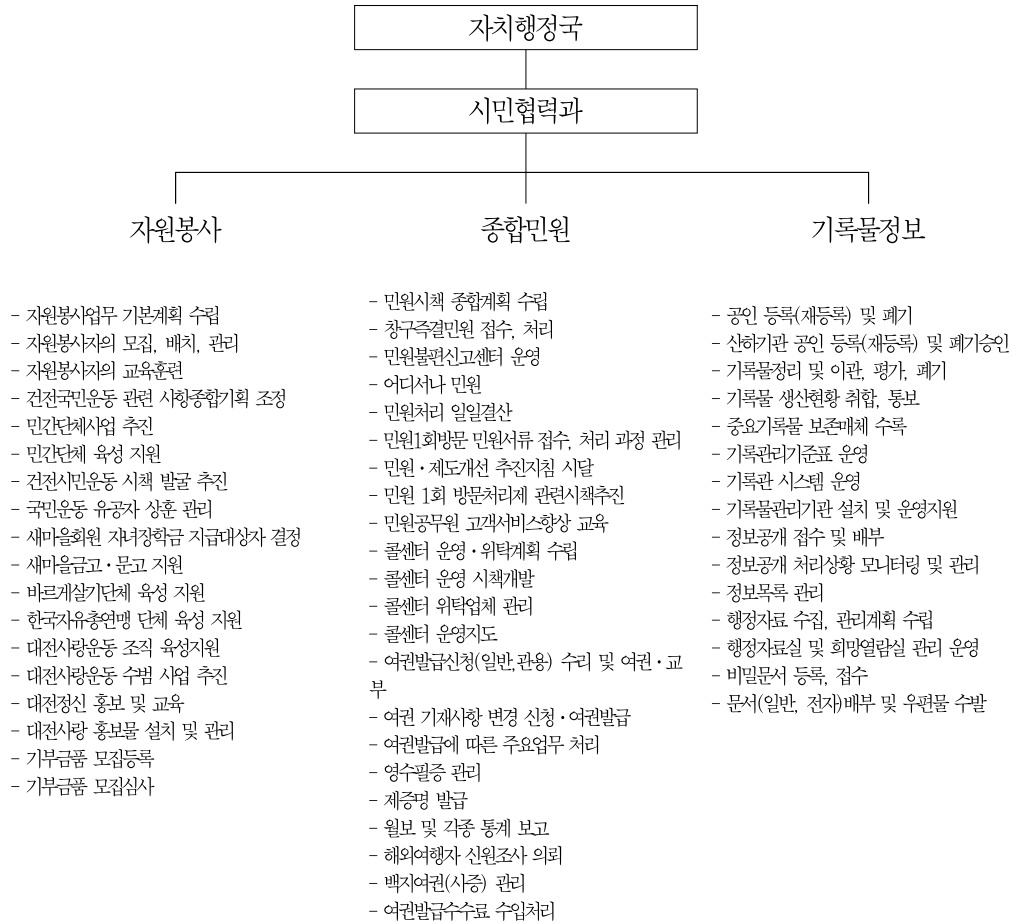
- 민원행정종합계획
- 민원접수 및 상담
- 민원행정시책개발
- 전자민원(G4C)운영
- 민원행정평가

- 콜센터운영
- 고객만족도 조사
- 전화친절도 평가
- 고객만족과제 발굴
- 민원제도·개선

• 여권업무전반

- 기록물관리
- 행정정보공개
- 우편물접수
- 행정자료실운영
- 문서배부·발송

※담당---과단위로 승격/07.1.1



출처: 2011.7월 대전광역시청 홈페이지

(http://www.daejeon.go.kr/depart/self/self1/1271057_2729.html)

〈그림 3〉 대전광역시 시민봉사실 기구도표

2. 민원담당의 활동상황

1) 쾌적한 환경조성 및 고객서비스향상(쾌적성/편리성)

대전시는 시민봉사실을 시민들에게 이용에 편리하고 안락한 공간으로 제공하고자 하였다. 즉, 민원실 공간을 재배치하여 '책 읽는 쉼터'를 조성하고 민원대기석을 확충하여 시정홍보 및 해외관광명소 소개VTR을 상영함으로써 볼거리, 즐길거리가 있는 환경조성을 도모하였다.

2) 민원사무 처리기간 단축운영(신속성)

민원사무 처리기간의 단축운영으로 신속한 민원처리와 처리과정의 투명성을 제고하고자 하였다. 이를 위해 전자민원시스템에 민원사무 단축처리기간을 입력 운영하며, 자체단축처리기간 준수를 위한 예고/독촉제를 운영하였다.

3) 민원사무편람정비/구비서류 감축(편리성)

민원사무는 수시로 변경, 추가, 폐지, 수정되어 정비/보완이 필요하며, 전자민원(G4C)시스템 확대에 따라 행정기관이 행정정보공동이용으로 확인 가능한 서류는 민원인이 제출하는 것을 생략하도록 하였다.

4) 민원담당공무원 사이버 수화교육 운영(편리성)

민원공무원이 수화를 익혀 청각, 언어장애우의 공공기관 이용시 불편을 최소화하여 행정서비스 제공에 기여하고자 하였다.

5) '민원처리 마일리지제' 운영(신속성)

민원의 신속한 처리에 대한 마일리지 적용은 수요자 중심의 고객감동민원행정서비스를 가능하게 하여 신속한 행정구현과 공직자의 사기진작(우수공직자에 대한 인센티브 제공)을 도모하고자 하였다.

6) 민원처리 단계별 SMS(문자서비스) 제공(편리성/ 친절성)

유기한 민원의 처리단계별 상황을 언제 어디서나 받아볼 수 있도록 휴대폰 문자메세지로 알려줌으로써 민원인들의 궁금증을 해소할 수 있고 민원실에 재방문하는 하는 일이 없도록 하여 시간적, 경제적 편의를 도모하였다.

그러나 개인정보유출과 스팸메일 과다로 일부 민원인들은 문자전송을 기피하는 문제점이 제기된다. 따라서 문자수신을 희망하는 민원인들에 한하여 문자전송을 계획하고 있다.

7) 전자민원창구 <대전시에 바란다> 운영활성화(접근성/ 편리성/ 신속성)

시민의 시정건의, 문의, 비판, 민원 등 기탄없는 의견을 시 홈페이지에 제기하여 대전 시행정서비스에 대한 시/행정과 시민이 함께하는 쌍방향 민원 수렴과 해결로 흡족한 서비스를 제공하고 있다. 2007년도 전자민원창구 추진실적을 보면 교통(1736건), 도시주택(714건), 행정(423건), 보건복지(280건), 환경(244건), 문화체육(128건), 경제(120건) 순으로 나타나고 있다(표3 참조).

그러나 담당공무원의 현안업무 우선처리 심리로 전자민원에 대한 관심과 인식이 미약하여 접수 후 1일 이내 처리가 다소 미흡한 것으로 나타나고 있다.

〈표 3〉 전자민원창구 추진실적

| 구 분 | 계 | 분 야 별 | | | | | | | 비고 |
|------|-------|-------|-----|-------|-----|------|-----|------|-------|
| | | 교통 | 행정 | 도시주택 | 환경 | 문화체육 | 경제 | 보건복지 | |
| 2007 | 3,645 | 1,736 | 423 | 714 | 244 | 128 | 120 | 280 | 감 49% |
| 2006 | 7,213 | 3,106 | 554 | 2,100 | 336 | 465 | 172 | 480 | 증 41% |
| 2005 | 7,213 | 2,465 | 688 | 921 | 366 | 256 | 172 | 261 | 증23% |
| 2004 | 5,129 | 2,089 | 992 | 246 | 407 | 149 | 114 | 174 | 증13% |
| 2003 | 4,171 | 1,964 | 881 | 169 | 262 | 207 | 105 | 104 | |

자료: 대전시 시민봉사실, 주요업무보고(2008).

3. 고객만족담당

1) 고객만족도조사

주요정책과 생활행정에 대한 시민의 만족수준과 부서(실/과)에 대한 내/외부 고객의 만족도를 조사하여 향후 보다 나은 정책실행과 행정문화 조성을 위한 기초자료로 활용하고자 하고 있다.

조사대상: 주요정책, 생활행정, 부서협력도

-주요정책만족도: 실/국 추천에 의한 과제 선정

-생활행정서비스만족도: 시내버스, 청소, 상수도, 민원행정, 보건의료, 복지시설, 공원관리, 체육시설, 도로관리, 하천관리, 건축행정, 구조/구급활동

-부서협력도: 시본청, 소방본부 등 전 부서의 업무의 신뢰성, 대응성, 공감성 등 조사

2) 전화친절도 평가(친절성)

대민업무의 1차적 접점인 전화응대 모니터링으로 친절마인드를 확산하고자 한다. 조사

결과 공개 및 인센티브 제공으로 고객만족행정을 제고하고자 한다.

조사항목: 3단계 8개 항목

- 맞이단계: 수신외 신속성, 최초인사, 발음의 정확성
- 응대단계: 경청태도, 설명태도, 응대태도
- 마무리단계: 종결인사, 종료시점

3) 민원제도/개선 업무추진(편리성, 공정성)

시민편의 위주의 민원제도의 개선을 다음과 같은 측면에서 모색하고 있다.

- 현행규정이나 기준 등의 불합리로 다수 주민들에게 피해를 주는 사항
 - 해당 규정이 급변하는 사회현상을 제대로 반영하지 못하는 사항
 - 규정 상충 및 소관부처 불분명으로 불편을 초래하는 사항
 - 행정절차 복잡 등 처리시스템을 개선할 필요가 있는 사항 등
- 한편 <참여마당 신문고 시스템> 제도개선코너를 연중 관리하고 있다.

4) <고객 행복을 위한 작은 실천> 책자발간(친절성)

민원인의 욕구에 부응하고 고객감동을 실천하기 위하여 다음과 같은 내용을 담은 책자를 발간하고 있다. 이를 통하여 전 공무원이 공복으로서의 기본자세를 확립하는데 기여할 것으로 본다.

- 대전광역시 바로알기: 시정목표, 시정방향, 대전의 상징, 대전8경 등
- 직장예절: 직장예절의 기본, 인사예절, 근무예절 등
- 민원창구응대요령: 기본자세, 창구예절, 민원인 응대요령 등
- 전화응대요령: 전화받는 요령, 전화거는 요령, 문의전화 및 항의전화 응대요령 등
- 사무실응대요령: 사무실에 민원인이 방문했을 때, 말하는 자세, 듣는 자세, 명함을 주고 받는 요령 등

5) 고객만족 방송용 메시지 제작(친절성, 접근성)

고객지향적 마인드를 함양하기 위한 행정서비스, 전화응대법 및 친절서비스 실천 등으로 고객지향적 메시지를 제작하여 방송을 실시한다. 대전시 자체방송을 활용하여 매일 퇴근시간 전에 교육방송을 실시한다.

6) <고객만족(CS) 스타> 선정운영

고객만족행정을 묵묵히 실천하는 공직자들을 발굴하여 시상한다. 그럼으로써 공직자의 자긍심고취 및 사기진작으로 고객지향적 민원행정서비스 분위기를 확산시킬 수 있다. 초기에는 고객만족에 대한 사소한 사례라도 시상하여 파급효과를 극대화하는 것이 바람직하다.

7) <대전클 센터>운영활성화(신속성, 정확성, 친절성)

상담문의에 대한 신속/정확한 처리로 최상의 행정서비스를 제공하고 있다. 현업부서의 업무부담 경감으로 업무집중도 및 업무효율성 향상이 기대된다.

4. 여권담당

1) 여권발급업무 추진(편리성, 친절성, 신속성, 정확성)

외교통상부의 여권업무대행에 따라 친절한 안내와 신속/정확한 여권민원을 처리하고 있다. 1일 평균 500여건 접수, 전담창구 5개 운영하고 있다. 성수기(12월-1월, 6-7월)에는 접수창구를 1개 증설하고 수습공무원을 배치하여 활용하고 있다. 완벽한 여권접수/검사를 통하여 오류발생률을 차단하고, 시민의 특수한 입장(긴급사유, 인도적인 타당한 사유)을 고려하여 현실적인 여권민원을 처리하고 있다.

2) 전자여권 시행(편리성)

국제적 신뢰성이 보장된 전자여권 도입으로 시민의 안전과 권익보호를 증진할 수 있다. 무비자 해외여행 편익제공 및 민원 비용부담 감소 효과가 있다.

3) 여권발급 우대창구 운영(편리성)

여권발급 우대창구 운영을 통한 고객맞춤형 여권발급으로 적극적인 시민편의 행정을 추진할 수 있다. 예를 들면 해외 기업활동 지원 및 출산친화적 환경을 조성한다는 취지에서 기업인, 과학기술인, 임산부, 장애인(3급 이상) 등에게 접수대기 없이 우대창구를 통한 즉시접수로 처리하고, 긴급여권 필요시 고객맞춤형 여권을 발급하고, 여권수령시 재방문 없이 원하는 장소에 무료택배 하도록 하고 있다.

4) 여권특별배송 서비스(편리성)

현재 여권을 발급받으려면 민원실을 2회 방문(접수/수령)하는 불편함이 있기에 접수시 1회만 방문하고 수령은 우편택배로 송달받는 <여권특별배송서비스제>를 도입하여 선택적

으로 고객편의 서비스를 제공한다. 민원인들의 시간/비용절감을 이룰 수 있고 우체국의 직접배달로 안전, 신속, 정확성 높은 고객서비스가 가능하다.

5) 여권민원 해피콜 운영(접근성)

여권민원 신청자에 대한 민원처리결과 사후확인을 통한 고객만족도를 제고할 수 있다. 민원처리 결과 고객만족 의견청취로 업무처리방식을 개선하는데 도움을 받을 수 있다.

5. 기록물정보담당

기록물정보담당에는 다음의 6가지 분야에 중점을 두어 운영하고 있다.

- 1) 기록물관리기관 설립추진(접근성, 전문성)
- 2) 공인점검 및 신조/폐기(전문성)
- 3) 장기 보존문서 전산화 추진(접근성)
- 4) 정보공개제도(접근성, 공정성)
- 5) 행정자료실 운영(접근성)

시민에게 한층 다가서는 서비스 제공으로 신속한 양질의 행정자료 확충 및 장서관리의 효율성을 도모한다.

- 6) 기록관리 뉴스레터 발행(접근성, 친절성)

기록관리에 대한 원칙적인 절차를 체계적으로 추진하고 확립하여 기록물의 보존/활용 가치를 제고하고자 기록관리 뉴스레터를 발행 공직자들에게 이메일을 발송한다.

6. 평가

대전시 시민봉사실의 역할을 분석논의의 8가지 품질서비스 요인에 의거 정성적인 평가를 해보면 대체적으로 접근성, 편리성, 친절성, 신속성 정도의 요인이 비중이 높게 나오고, 전문성 요인은 낮게 평가되고 있다(〈표 4〉 참조).

〈표 4〉 시민봉사실 민원행정서비스 역할평가

| | 쾌적성 | 접근성 | 편리성 | 친절성 | 신속성 | 정확성 | 공정성 | 전문성 |
|---------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 민원담당 | 1 | 1 | 5 | 1 | 3 | - | - | - |
| 고객만족담당 | - | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | - |
| 여권담당 | - | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | - | - |
| 기록물정보담당 | - | 4 | - | 1 | - | - | 1 | 1 |

7. 대전시 행정서비스현장제

1) 의의 및 도입배경

대전시 행정서비스현장제는 행정기관이 제공하는 행정서비스의 기준과 내용, 서비스를 제공받을 수 있는 절차와 방법, 그리고 잘못된 서비스에 대한 시정 및 보상조치 등을 구체적으로 정하여 공포하고, 이의 실천을 시민에게 약속하는 제도로서 다음과 같은 배경에서 도입되었다.

(1) 행정서비스 전달체계의 쇄신

행정환경의 변화에 따라, 지난 50년간 유지되어온 행정서비스 전달체계의 구조와 틀을 일대 쇄신할 필요에서 서비스 제공방식을 고객중심으로 전환하여 시민이 일방적인 수혜자가 아니라 적극적 선택권자임을 천명하고, 규제·절차중심의 행태와 조직문화를 고객과 결과중심으로 전환하여, 고품질의 서비스 제공을 위한 경쟁과 경영의 원리를 도입하고자 하였다.

(2) '깨끗하고 공정한 정부'를 원하는 시민의 기대 충족

시민의 기내욕구에 부응하기 위해 행정서비스의 투명성을 확보하여 서비스제공에 따른 부정과 부패를 방지하고, 모든 시민에게 공정하고 평등한 서비스의 제공을 약속하여 특혜나 이권의 여지를 근절시키고자 하였다.

(3) 정부개혁 작업의 성공적 추진을 뒷받침하기 위한 개혁 전략의 수단 확보

민원서비스는 정부주도의 개혁만으로는 시민지지 확보에 한계가 있으므로 시민요구에 대한 대응성과 책임성을 높일 수 있는 제도가 필요하였고, 분야별 목표를 재검토함으로써 개혁의 방향을 '고객위주'로 설정할 수 있는 기회를 제공할 수 있었다.

2) 민원서비스현장내용

대전광역시 공직자 모두는「봉사행정·투명행정·경영행정」을 숭선 실천하여 145만 시민에게 최상의 서비스를 제공함으로써, 「감동을 주는 민본행정」 구현에 최선의 노력을 다하겠다는 전문과 시민을 맞이하는 자세,⁴⁾ 고객참여와 의견제시 방법,⁵⁾ 고객만족도 조사와

4) 1. 직접 방문하시는 경우에는 - 방문하실 해당부서를 5분 이내에 쉽게 찾을 수 있도록 하기 위하여 1층 중앙에 안내데스크를 설치하고, 안내도우미 1명을 두어 안내토록 하겠습니다. - 엘리베이터 내·외부에 층별 부서가 표시된 안내표지판을 설치하겠으며, 부서별 담당자를 30초 이내에 쉽게 찾도록 하기 위하여, 사무실 입구에 직원사진·담당업무가 표시된 「직원배치도」를 부착하겠습니다. - 방문하시는 모든 고객에게는, 항상 1초 이내에 일어서서 눈을 보고 웃으면서 "어서 오십시오. 무엇을 도와드릴까요? 자리에 앉으십시오. 저는 ○○○입니다."라고 먼저 정중히 인사하겠습니다. - 방문하셨을 때 담당자가 업무처리 중에 있으면, 10초 이내에 하던 일을 멈추고 고객의 의견을 들겠습니다. - 업무 담당자가 없을 경우에는 5분 이내에 다른 공무원이 응대하도록 하고, 담당자가 청내에 있을 경우에는 20분

결과 공표, 6) 잘못된 서비스에 대한 시정 및 보상⁷⁾ 등을 담고 있다. 그리고 다섯 가지 업무를 중점적으로 제기하고 있다. 즉, 민원사무처리기간 단축, 현장민원 시간예약제, 여권발급 처리기간 단축, 시민생활상담 지속적 실시, 전자정부 적극실시가 그것이다(〈표 5〉 참조).

〈표 5〉 민원서비스 현장내용

| |
|---|
| <p>1. 민원사무 처리기간을 단축하겠습니다. - 235개 민원 중 처리기간이 5일 이상인 민원 52종에 대하여 2003년 5월부터 법정처리 기간보다 실제처리기간을 평균 4.7일 단축하여 민원편의를 도모하겠습니다.</p> |
| <p>민원사무처리기간 자체단축 기준표</p> |

이내에 고객과 면담이 이루어지도록 하겠습니다. - 고객께서 차를 가지고 방문하셨을 경우 주차편리를 위하여 동편 및 서편 주차장(260면)을 민원인 전용주차장으로 운영하고, 주차안내요원을 2명 이상 두며, 지하주차장 동편 및 서편 출입구에도 안내도우미를 각각 1명씩 두겠습니다. - 장애가 있는 고객을 위하여 1층 지상에는 장애인 전용주차공간 10면을 확보하고, 휠체어가 필요한 경우에는 5분 이내에 도와 드리고 수화통역으로 안내하겠습니다. - 고객이 기다리는 경우를 감안, 각 부서마다 앉아서 대기할 수 있는 휴식공간을 마련하여 커피·음료수 등을 마실 수 있도록 하고, 각 층별 복도 중앙에는 고객 20여명이 앉을 수 있는 의자를 비치하겠습니다. 2. 전화로 문의하시는 경우에는 - 전화벨이 울리면 3초 이내에 신속히 받고, 친절하게 답변한 후 고객보다 3초 늦게 끊겠습니다. - 전화를 받을 때는 “감사합니다. ○○과 ○○○입니다. 무엇을 도와드릴까요?” 라고 먼저 인사하고, 전화를 마칠 때는 “감사합니다. 안녕히 계십시오” 라고 인사하겠습니다. - 다른 담당자에게 전화를 연결할 경우에는 통화내용의 요점을 간략히 전달하여 같은 내용을 재차 설명하지 않도록 하겠으며, 전화를 연결하는데 10초 이상 기다리지 않도록 하겠습니다. - 담당자가 없을 경우에는 용건을 정리하여 1분 이내에 담당자에게 전화요지를 전달한 후 30분 이내(출장 등 부득이한 경우 1시간 이내)에 고객이 원하시는 시간과 장소로 전화를 드리도록 하겠습니다. 3. 우편, FAX, E-mail 등으로 문의하시는 경우에는 - FAX 민원서류의 경우에는 접수 후 10분 이내에, 우편과 인터넷민원은 1시간 이내에 담당자에게 전달하여 처리하도록 하겠습니다. - E-mail에 의한 처리결과는 우리 시 인터넷 홈페이지(www.metro.daejeon.kr) 「대전시에 바란다」를 통해 2일 이내에 답변드리겠습니다.

5) 「민원행정실명제」를 성실히 이행하여 모든 민원서류에 처리부서, 담당자 및 상급자 성명, 전화번호, 기타 연락처를 표기하겠습니다. - 고객께서 민원을 제기하실 경우 반드시 비밀을 보장하도록 하겠으며, 인적사항 및 관련정보는 기밀사항으로 하겠습니다. - 시정 시책과 제도에 대하여는 인터넷 홈페이지(www.metro.daejeon.kr)에 게시하고, 변동사항은 2일 이내에 게시하겠습니다.

6) 서비스 이행기준에 대한 달성도를 매년 9월중에 실시하고, 그 결과를 10월중에 인터넷 홈페이지(www.metro.daejeon.kr)에 공표하겠습니다. - 행정서비스에 대한 고객만족도 조사를 매년 5월, 9월중에 실시하고, 고객만족도 조사결과와 개선방안은 11월중에 인터넷 홈페이지(www.metro.daejeon.kr)에 공표하겠습니다.

7) 3시간 이내에 처리하여야 하는 즉시처리대상 민원을, 공무원의 잘못으로 2회 이상 방문하도록 하였을 경우에는 정중히 사과드리고, 즉시 사실확인을 거쳐 1시간 30분 이내에 처리하겠습니다. - 공무원의 착오로 1회 재방문 하셨을 경우에는, 1회 방문시마다 관내 거주자에게는 5,000원, 관외 거주자에게는 10,000원 상당의 현금 또는 상품권(도서상품권, 농산물인환권 등)으로 보상에 드리겠습니다. 다음 각 호의 1에서 정한 바와 같이 서비스 이행기준을 충족시키지 못한 경우에도, 관내 거주자에게는 5,000원, 관외 거주자에게는 10,000원 상당의 현금 또는 상품권(도서상품권, 농산물인환권, 지역특산품 등)으로 보상에 드리겠습니다. 1. 민원요구서류가 신청내용과 상이하게 발급되어 재발급이 필요한 경우 2. 납부의무자의 이의신청을 통해 착오사항이 확인된 경우 3. 사전연락 없이 청문을 실시하지 않아 다시 방문하는 경우 4. 기타 각 업무분야별 서비스이행기준에서 정한 기준을 지키지 못했을 경우 - 금품수수나 부정·비리행위 등에 대한 신고를 해 주신 경우에는 비밀을 절대 보장하고 정확한 사실조사를 통하여 고객에게 피해를 주지 않도록 하겠습니다. - 서비스 개선을 위해서 지속적으로 노력하고, 잘못된 점에 대하여는 발견 즉시 시정하여 서비스 수준을 향상시키겠습니다.

| 번호 | 민원사무명 | 법정 처리 | 자체 처리 | 단축 기간 | 처리부서 | 비고 |
|----|----------------------------------|----------|----------|----------|-------|----|
| 1 | 정기 간행물 등록신청 | 25 | 11 | 14 | 공보관실 | |
| 2 | 정기 간행물 변경등록(기타) | 5 | 4 | 1 | " | |
| 3 | 벤처기업 집적시설 지정신청 | 15 | 10 | 5 | 기업지원과 | |
| 4 | 준공인가 | 21 | 18 | 3 | " | |
| 5 | 계량제작업(수리업, 계량업)등록신청 | 20 | 15 | 5 | 과학기술과 | |
| 6 | 전기감리업 등록 | 20 | 10 | 10 | " | |
| 7 | 전기설계업 등록 | 20 | 10 | 10 | " | |
| 8 | 계량기 검정신청 | 10 | 7 | 3 | " | |
| 9 | 연탄제조업 허가내용변경 | 10 | 7 | 3 | " | |
| 10 | 전기공사업등록증(등록수첩)재교부 | 7 | 4 | 3 | " | |
| 11 | 전기안전관리 대행 사업체등록 | 7 | 5 | 2 | " | |
| 12 | 전기안전관리 대행업체 변경등록 | 7 | 5 | 2 | " | |
| 13 | 승강기 보수업 등록 | 7 | 5 | 2 | " | |
| 14 | 사료제조업등록 | 15 | 11 | 4 | 농정과 | |
| 15 | 축산물 가공업 영업허가신청 | 10 | 8 | 2 | " | |
| 16 | 축산물 가공업 영업허가 변경신고 | 7 | 5 | 2 | " | |
| 17 | 일반 여권 발급 | 6 | 3 | 3 | 자치행정과 | |
| 18 | 비영리 민간단체등록 | 30 | 16 | 14 | " | |
| 19 | 사립미술(박물)관설립계획승인 | 21 | 14 | 7 | 문화예술과 | |
| 20 | 관광사업계획 | 15 | 12 | 3 | 관광과 | |
| 21 | 관광편의시설업지정신청 | 17 | 12 | 5 | " | |
| 22 | 사회복지법인설립허가 | 15 | 10 | 5 | 복지정책과 | |
| 23 | 사회복지법인기본재산처분허가 | 7 | 5 | 2 | " | |
| 24 | 의료기관개설허가 | 5 | 3 | 2 | 보건위생과 | |
| 25 | 의료기관 개설허가사항 변경허가 | 5 | 3 | 2 | " | |
| 26 | 노인병원 설치변경허가 | 20 | 12 | 8 | " | |
| 27 | 운행검사 대행자등록 | 20 | 15 | 5 | 환경정책과 | |
| 28 | 운행검사 대행자 변경등록 | 20 | 15 | 5 | " | |
| 29 | 대기배출시설 설치신고 | 10 | 7 | 3 | " | |
| 30 | 대기배출시설 설치 변경 신고 | 5 | 3 | 2 | " | |
| 31 | 폐수배출 시설 변경 신고 | 5 | 3 | 2 | " | |
| 32 | 분뇨처리시설 등의 설계시 공업등록 | 10 | 7 | 3 | 수질관리과 | |
| 33 | 분뇨처리 시설 등의 설계시공업 변경 등록 신청(신고) | 10 | 7 | 3 | " | |
| 34 | 정수기제조업(수입판매업)신고 | 7 | 5 | 2 | " | |
| 35 | 지하수 조사기관 등록 | 7 | 5 | 2 | " | |
| 36 | 지하수 개발 이용 시공업(변경)등록 | 10 | 7 | 3 | " | |
| 37 | 명예 산림보호 지도요원 위촉신청 | 20 | 5 | 15 | 공원녹지과 | |
| 38 | 산림토목 기술자격증 발급신청 | 4 | 3 | 1 | " | |
| 39 | 여객 자동차 운수사업계획 변경인가 (등록) | 7 | 5 | 2 | 교통관리과 | |
| 40 | 자동차 대여사업 등록 | 20 | 16 | 4 | " | |
| 41 | 자동차 대여 사업등록 변경등록 | 5 | 3 | 2 | " | |
| 42 | 건설기계 정비업 신고 | 20 | 10 | 10 | " | |

| | | | | | | |
|----|------------------|----|----|----|-------|--|
| 43 | 지정 정비 사업자 지정신청 | 21 | 11 | 10 | '' | |
| 44 | 화물자동차 운송 사업등록 | 20 | 18 | 2 | '' | |
| 45 | 택시미터수리 전문 검정기관지정 | 30 | 15 | 15 | '' | |
| 46 | 사업용 자동차 차령조정신청 | 5 | 4 | 1 | '' | |
| 47 | 건설기계 대여업신청 | 10 | 6 | 4 | '' | |
| 48 | 건설기계 매매업 신고 | 10 | 6 | 4 | '' | |
| 49 | 건설업등록 | 30 | 20 | 10 | 건설방재과 | |
| 50 | 건축사업 무신고 | 5 | 3 | 2 | 건축과 | |
| 51 | 주택건설 사업자 등록 | 15 | 8 | 7 | '' | |
| 52 | 주택건설 사업자 등록변경 | 5 | 4 | 1 | '' | |

2. 현장민원 시간예약제를 실시하겠습니다.
 - 2003년 6월부터 시민중심의 예약문화 정착을 위해서 45종의 민원에 대하여 실시하고 있는 「현장민원 시간예약제」를 내실 있게 운영하겠습니다.

3. 여권발급 처리기간을 단축하겠습니다.
 - 6일 이내로 되어 있는 여권발급기간을 3일 이내로 단축하여 처리해 드리겠습니다.
 - 65세 이상 노인과 장애인을 위한 별도의 창구를 1개소 마련하고 7월부터 「스피드-서비스 코너」를 운영하여 1회 방문으로 30분 빠르게 발급해 드리겠습니다.

| 업무처리기한 | | |
|--------|---------|---------|
| 법정처리기한 | 현행 처리기한 | 목표 처리기한 |
| 6일 이내 | 4-5일 | 3일 이내 |

4. 시민 생활상담을 지속적으로 실시하겠습니다.
 - 변호사, 법무사, 건축사, 한의사 등 전문가를 초빙하여 매주 1회 법률, 세무, 건축, 한방 등 생활상담을 해드리겠습니다.

| 구 분 | 상담시간 | 비고 |
|-----|-------------|-------------------|
| 평 일 | 14:00~16:00 | 매월 상담일정은 변동될 수 있음 |
| 토요일 | 10:00~12:00 | |

5. 전자정부를 적극 추진하겠습니다.
 - 주민등록법개정안이 입법예고됨에 따라 2004년부터 전자민원 창구를 통하여 인터넷으로 주민등록 등·초본을 발급하여 드리겠습니다.
 - 인감업무전산화 사업이 완료됨에 따라, 2003년 3월 26일부터는 전국 어디에서나 온라인으로 인감증명을 발급받는 데 불편함이 없도록 하고 있습니다.

자료: www.daejeon.go.kr

3) 추진경과

| | |
|------------|--|
| 1998.6 | '행정서비스헌장제정지침' 발령(대통령훈령 제70호) |
| 1999.6.28 | 행정서비스헌장 심의위원회 구성 |
| 1999.7.2 | 민원, 건축, 상수도행정서비스헌장 제정 공표 및 선포식 거행 |
| 2000.2.9 | 상수도행정서비스헌장 개정 |
| 2000.2.22 | 민원행정서비스헌장 개정 |
| 2000.3.10 | 대전광역시행정서비스헌장제정및운영규정 제정 |
| 2000.7.1 | 기업지원, 소비자보호, 농업, 지방세, 문화·관광, 복지, 보건위생, 환경, 교통, 소방행정서비스헌장 제정 공표 |
| 2001.8.10 | 차량등록, 도서관, 만인산푸른학습원, 시민회관, 여성회관, 국악원, 미술관 행정서비스헌장 제정 공표 |
| 2001.8.10 | 기업지원, 농업, 지방세, 민원행정서비스헌장 개정 |
| 2002.12.13 | 건설관리본부, 지하철 건설본부, 노은농수산물관리소행정서비스 헌장 제정 공표 |
| 2003.2.10 | 「행정서비스헌장 마크」특허청 업무 표장 등록(등록번호 1216호, 2003.1.6)통보 |

4) 대전시 민원행정서비스 평가

-업무별 이행기준: 시본청에는 다음의 23개 분야 서비스헌장이 제정되어 있다.

- 법무행정 / 소비자보호 / 기업지원 / 농 정
- 민원행정 / 자치행정 및 자원봉사지원 / 민방위 / 지방세행정
- 문 화 / 청소년행정 / 저소득층 및 장애인복지 / 여성 및 아동복지
- 노인복지 / 보건위생 / 환경행정 / 공원녹지행정
- 청소행정 / 교통행정 / 대중교통 / 교통관리
- 방재·안전관리 / 건축행정 / 지 적

5) 문제점

행정서비스헌장제가 대전시행정서비스를 고객지향적으로 돌려놓은 것에 대해서는 나름 대로 긍정적인 효과로 볼 수 있지만 다음과 같은 이유로 아직도 갈 길이 먼 제도로 볼 수 밖에 없다. 첫째, 공직자의 관심저조로 인한 유명무실화될 위기에 있다. 즉, 헌장이행기준의 준수가 본연의 업무와 별개라는 인식이 많고, 성과관리와도 연계가 미흡하여 공직자들의 관심이 저조한 형편이다. 둘째, 그렇다보니 형식적 운영으로 흐를 가능성이 크다. 다시 말해 고객지향행정에 대한 인식이 아직 약하고, 대다수의 부서의 내실운영이 미흡하다는 점이다. 셋째, 부서간의 차이가 발생하고 있다. 즉, 우수부서에서는 제도를 효과적으로 추진하기 위해 전담추진조직 구성 및 고객만족도 평가 등을 실시하지만, 그렇지 않

은 부서에서는 동 업무를 기관의 부수적 업무로 취급하고, 체계적 운영평가에 대한 관심이 저조한 형편이다. 넷째, 서비스시정과 보상실적이 저조한 편이다. 즉, 모든 현장의 규정에도 불구하고 고객 보상실적이 저조하게 나타나고 있다(행자부, 2005).

IV. 민원행정서비스 제고방안

1. 자치단체장과 공무원의 인식제고/ 지방의회의원의 인식제고

민원행정서비스에 대한 자치단체장과 공무원, 지방의회의원의 인식전환 및 제고가 필요하다. 민원행정서비스의 효율적인 집행에 단초를 제공하는 일은 자치단체장과 집행부 간부 등 리더가 담당해야 할 역할이다. 더 나아가 주민대표기관인 지방의회의원의 인식제고도 중요하다. 조직의 서비스지향성은 조직의 최고관리층의 태도와 행동으로부터 직접적인 영향을 받게 되며, 따라서 서비스 접점에 위치한 공직자들은 서비스품질 및 고객만족을 중요시하는 서비스를 제공하게 된다(Church, 1995 ; 이우권/안국찬, 2007: 145)는 사실이다. 담당공무원의 전문성을 제고할 수 있는 방안을 모색해야 한다. 따라서 민원행정에 필요한 전문적 식견을 고양할 수 있는 교육훈련을 강구해야 할 것이다.

2. 자치행정체제와 기능 보완

지방자치단체가 민원행정서비스를 효율적으로 제공하기 위해서는 서비스체계를 그간의 공무원과 시민과의 쌍방향적 시각에서 탈피하여 자치단체장과 공무원, 지방의회의원, 시민, 자치행정체제가 합동하여 제공하는 다차원적인 거버넌스체제로 구축해야 한다. 민원행정서비스가 진정으로 고객행정보로서 주민들의 체감도를 높이기 위해서는 집행부공무원과 지방의회의원이 합심하여 정치/행정적으로 지원체제를 제공해 줄 수 있을 때 가능할 수 있기 때문이다. 그리고 민원행정서비스 거버넌스체제를 구축하기 위한 기본적인 전제조건으로 사회자본의 축적이 필요하다. 우선 민원행정서비스 주체들의 상호작용기회를 높이도록 유도해야 한다. 이를 위해 주체들 간에 가치사슬 혹은 기타 여러 측면에서 서로 간의 필요성을 인식할 수 있도록 각종 학습네트워크 형성을 지원하는 인센티브 제공 및 제도적 장치를 마련할 필요가 있다.

3. 시민(주민)

지방자치단체는 주민참여 속에 민원행정서비스를 모색해야 한다. 그런 배경에서 주민 생활편의와 같은 내용을 중심으로 시민운동을 활성화시켜 나아가야 한다. 심포지엄, 세미나 개최, 대언론 홍보강화 및 학계, 정당, 언론의 통합의사전달망을 구축하는 방안을 강구할 수 있을 것이다. 요컨대, 대전시민의 의사가 시민단체(정당, 학계, 언론)를 경유하여 지방의회에 제시되어 지방자치단체장이 이들의 의사(요구)를 취합하여 지방자치단체의 행정서비스를 집행하고 통제받는 체제를 구축해야 한다(최진혁, 2005: 136). 또한 분권사회에 맞는 성숙한 시민의 창출을 도모해야 한다. 매번 자기이익에 반하면 비판만 하는 고객지향적인 시민에서 국가와 자기 자치단체의 공익을 생각할 수 있는 성숙한 가치지향적인 새로운 시민으로서의 변화를 이끌어 내주어야 한다. 아무리 많은 민원행정서비스와 관련된 분권제도를 법과 함께 내놓는다 하더라도 공익적 사고에 가치지향화된 공동생산자로서의 시민이 존재하지 않는다면 모두 허상이 되고 말 것이기 때문이다. 따라서 새로운 시민의 창출을 위한 시민교육을 어떻게 정립하여(시민주도, 정부지원) 활성화 시킬 것인가에 대한 고민이 필요하다.

4. 환경

중앙정부로부터의 지방자치단체의 자주성을 강화할 수 있는 제도적 장치를 강구해야 한다. 자치단체의 자주성이 높을수록 민원행정서비스는 적극화·활성화될 수 있기 때문이다. 민원행정서비스과정의 민주화가 요청될수록, 민원행정이 주민의 협동적 참여를 필요로 할수록 민원행정서비스에 지방자치단체의 자주성을 더 요구하게 될 것이기 때문이다. 그리고 민원행정서비스 제공의 경로를 다양화할 수 있어야 한다. 공공기관과 민간기관이 공동으로 제공할 수 있어야 하고, 컴퓨터와 통신기술을 활용하여 사이버 민원행정서비스를 구축해야 할 것이다. 또한 시민단체가 민원행정서비스에 대해 적극적인 지원과 협력을 할 수 있는 지역적 문화를 만들어야 한다. 그리하여 지방자치단체와 주민간의 신뢰관계가 강하게 작용하여 사회적 자본이 제고됨으로써 민원행정서비스의 품질은 제고될 수 있으리라 본다.

V. 결 론

그동안 신공공관리의(NPM) 논리 하에 고객지향적 시정운영에 공을 들여온 대전시였

지만 공직자의 관심저조와 이에 따른 형식적인 운영이 불가피한 부분이 없지 않았다. 또한 부서간에 받아들이는 깊이와 넓이가 다름에 따라 체계적 운영이 어려운 부분이 있다. 그리고 현장에 고객에 대한 보상을 규정하고 있음에도 불구하고 이에 대한 보상실적이 저조한 것으로 나타나 민원서비스의 활성화를 도모하기에는 여전히 해결해야 하는 숙제가 많은 것으로 조사되었다. 더구나 신공공관리의 한계를 보완하고 이의 적절한 대비로써 포스트 신공공관리(post-NPM)의 새로운 논조에서 민선 5기째를 맞고 있는 대전광역시도 민원서비스의 새로운 패러다임을 준비해야 한다. 그런 배경에서 자치단체장과 공무원, 지방의회의원의 인식제고가 필요한 사항이고, 자치행정체제를 다차원적인 거버넌스체제로 함께 공동운영/생산해내는 민원서비스로 거듭나야 할 것이다. 그러기 위해서는 고객지향적, 피동적 시민을 자기지역의 발전을 위해 자치행정서비스를 지방자치단체와 함께 만들어내는 공동생산자로서의 시민으로 바꾸어내는 노력이 선행되어야 할 것이다. 그동안 민선자치의 화두는 수요자 중심주의, 고객지향적 행정 등으로 시민들을 단순한 행정서비스의 객체로서의 지위만을 부여하였을 뿐이다. 그러다보니 자치단체의 행정서비스에 대해 소비자로서의 수동적인 시민을 만들어내었다. 더 나아가 대다수 주민들은 지역이기주의와 자기이해에 함몰되어 자치행정에 많은 혼란을 야기하였다. 시민의 민주적 소양이 전제되어야만 민원행정서비스의 효율적 운영을 통한 지방자치가 성공할 수 있다는 명확하고 단순한 사실을 깨닫게 되었다. 따라서 대전시는 시민참여 속에 행정·의정서비스를 제공해야 한다. 그런 배경에서 시민의 의사가 시민단체(정당, 학계, 언론)를 경유하여 지방의회에 결집되어 지방자치단체장이 이들의 의사(요구)를 취합하여 대전시의 주요정책으로 하여 집행하고 통제받는 체제를 구축해야 할 것이다.

<참고문헌>

- 김동진·이상엽. (2009). 서비스품질 지각이 고객만족과 고객충성도에 미치는 영향에 관한 연구. 「한국비교정부학보」, 13(1): 63-88.
- 김인·우양호·조정현.(2007). 행정서비스 현장 고객만족도 영향요인: 부산광역시 민원행정서비스를 중심으로. 「한국행정논집」 19(4).
- 송두범. (2012). 지방자치단체 커뮤니티비즈니스 지원에 대한 정책만족도 및 수요도 분석. 「한국비교정부학보」, 16(3): 383-400.
- 엄운섭·안치순·손진아. (2011). 지역사회시니어클럽 노인일자리사업 참여자의 만족도와 효과성에 관한 실증연구: 강원지역 중·소도시간 차이 비교를 중심으로. 「한국비교정부학보」, 15(3): 97-126.
- 윤영진·김태룡 외.(2001). 「지방정부개혁」. 대영문화사.

- 이상준·이상엽. (2011). 수협외 공공서비스가 고객만족에 미치는 영향 분석. 『한국자치행정학보』, 25(3): 95-112.
- 이수만 외. (1995). 『민원행정발전방안연구』. 한국지방행정연구원.
- 이우권·안국찬. (2007). 지방정부의 민원행정서비스 향상을 위한 발전방안. 『현대사회와 행정연구』, 17(1).
- 이원희. (2004). 참여적 지방재정 운영방향. 대전경실련, 도시계획의 새로운 패러다임: 예산의 이해.
- 정세욱. (2005). 『지방자치학』. 법문사.
- 조용란. (2011). 사회자본이 지역문화축제의 주민참여와 만족도에 미치는 영향. 『한국비교정부학보』, 15(3): 385-414.
- 조용란·황재영·조제익. (2009). 지역문화축제 방문객의 만족도 분석과 지역발전과의 연계방안에 관한 연구. 『한국비교정부학보』, 13(2): 533-562.
- 최진혁. (2001). 지방자치단체 행정서비스에 대한 주민(시민)평가모델의 발전적 고찰. 『사회과학연구』 제12권, 충남대학교 사회과학연구소.
- 최진혁. (2011). “이명박정부 후반기 지방분권의 발전적 과제” 대전일보(2011.3)
- 민원사무처리에 관한 법률(일부개정 2008.2.29 법률 제8852호)
- 행정자치부. (2006). 2006년도 민원행정 및 제도개선 추진지침
- 행정안전부. (2008). 민원제도 및 서비스개선 추진지침
- 대전광역시 시민봉사실. (2008). 주요 업무보고
- Chevallier, Jacques. (1991). *Le service public*. Paris: PUF.
- Delaire, Yves. (2006). *La délégation des services publics locaux*. Paris: berger-levrault.
- Mas, Florence. (1990). *Gestion privée pour services publics/Manager l'Administration*. Paris: InterEditions.
- www.metro.daejeon.kr(2008.11.3)(2011.7)
- 안전행정부. (2013). 정부3.0 / www.mospa.go.kr

접수일(2013년 11월 01일)

수정일자(2013년 11월 26일)

게재확정일(2013년 12월 03일)