

---

# 2026년 민원행정 및 제도개선 추진 계획

---



**인천광역시 미추홀구**  
**[민원여권과]**

# 요 지

## I 추진 개요

- 추진목적: 우리 구 실정에 맞는 민원행정 및 제도개선 계획을 수립·시행하여  
    국민권익을 증진하고 신뢰받는 민원행정 서비스 구현 기여
- 추진근거: 민원 처리에 관한 법률 제38조 (민원행정 및 제도개선 계획 등)

## II 추진 사항

- 목    표: 모두가 편리하고 행복한 민원서비스 제공
- 추진과제: 4개 분야, 12개 과제, 42개 세부과제

| 추진 분야                      | 추진 과제                               |
|----------------------------|-------------------------------------|
| 디지털 민원서비스 확대로<br>국민 편의성 향상 | 1. 디지털 민원서비스 제공 수단 다양화(6개 세부과제)     |
|                            | 2. 생활밀접·맞춤형 공공서비스 확대(5개 세부과제)       |
|                            | 3. 디지털 민원서비스 활성화(6개 세부과제)           |
| 국민이 편리한<br>민원서비스 기반 조성     | 1. 민원 처리 절차의 준수(3개 세부과제)            |
|                            | 2. 신속한 복합민원 처리 등을 위한 제도 운영(5개 세부과제) |
|                            | 3. 국민의 안전 관련 민원 처리(2개 세부과제)         |
| 모두를 배려하는<br>민원환경 및 편의 제공   | 1. 민원 취약계층 편의 확대(4개 세부과제)           |
|                            | 2. 민원 처리 담당자 보호(2개 세부과제)            |
|                            | 3. 민원인 권익 보호 강화(4개 세부과제)            |
|                            | 4. 민원실 이용 편의 제고(2개 세부과제)            |
| 민원행정 성과 지원 및<br>역량 제고      | 1. 민원서비스 수준 제고를 위한 종합평가 추진(1개 세부과제) |
|                            | 2. 민원공무원 역량 강화(2개 세부과제)             |

## III 행정 사항

- 부서별 소관사항 이행을 위한 노력 철저

# 목 차

|                           |    |
|---------------------------|----|
| I. 개 요                    | 1  |
| II. 일반현황                  | 3  |
| III. 주요 추진사항              | 7  |
| IV. 민원수요 확인 및 분석          | 12 |
| V. 2026년 민원행정 추진방향        | 15 |
| VI. 분야별 추진내용              |    |
| 1. 디지털 민원서비스 확대로 국민편의성 향상 | 17 |
| 2. 국민이 편리한 민원서비스 기반 조성    | 58 |
| 3. 모두를 배려하는 민원환경 및 편의 제공  | 77 |
| 4. 민원행정 성과 지원 및 역량 제고     | 91 |
| VII. 행정사항                 | 93 |

# 2026년 민원행정 및 제도개선 추진 계획

행정안전부 「2026년 민원행정 및 제도개선 기본지침」에 따라 우리 구 실정에 맞는 자체 추진계획을 수립하여 주민만족 민원서비스 구현에 기여하고자 함.

## I 개 요

### 1. 추진근거

○ 민원 처리에 관한 법률 제38조 (민원행정 및 제도개선 계획 등)

**제38조(민원행정 및 제도개선 계획 등)** 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.

○ 2026년 민원행정 및 제도개선 기본지침 (행정안전부)

### 2. 민원의 정의 및 종류

가. 정의: 민원인이 행정기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 것

나. 종류

| 종류       | 정 의                                                                                                 | 시스템                           | 소관기관 |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|------|
| 일반<br>민원 | 행정행위의 발령, 법령·제도·절차 해석, 제도개선 요구 등에 관한 민원                                                             | -                             | 행안부  |
|          | 법정                                                                                                  | 정부24,<br>서울행정시스템,<br>각 기관 시스템 |      |
|          | 질의                                                                                                  | 국민신문고,<br>각 기관<br>홈페이지        |      |
|          | 건의                                                                                                  |                               |      |
|          | 기타                                                                                                  |                               |      |
| 고충<br>민원 | 행정기관 등의 위법·부당·소극적 처분 또는 불합리한 행정제도로 인하여 국민의 권리침해, 불편·부담이 유발되는 사항에 관한 민원(현역장병 및 군 관련 의무복무자의 고충민원을 포함) |                               | 권익위  |



## Ⅱ

## 일 반 현 황

### 1. 기본 현황 [2025. 12월말 기준]

| 면 적                                                              | 인 구                                  | 행정구역                 |
|------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|----------------------|
| 24.85km <sup>2</sup><br>(인천시 면적 1,069.55km <sup>2</sup> 의 2.32%) | 417,578명<br>(남 209,946명, 여 207,632명) | 21개 동<br>688통 3,351반 |

### 2. 인구 현황 [2025. 12월 말 기준]

#### ○ 내국인 인구 및 세대 현황

| 인 구 수(명) |         |         | 세 대 수   | 구 성 비 율 |       |
|----------|---------|---------|---------|---------|-------|
| 전 체      | 남 자     | 여 자     |         | 남 자     | 여 자   |
| 417,578  | 209,946 | 207,632 | 205,242 | 50.3%   | 49.7% |

#### ○ 외국인 인구 현황

| 인 구 수(명) |       |       | 구 성 비 율 |       |
|----------|-------|-------|---------|-------|
| 전 체      | 남 자   | 여 자   | 남 자     | 여 자   |
| 14,794   | 7,534 | 7,260 | 50.9%   | 49.1% |

### 3. 인구 변동 추이

#### ○ 연도별 내국인 인구 변동 추이 (최근 3년간)

| 연 도   | 인 구 수(명) |         |         | 구 성 비 율 |       |
|-------|----------|---------|---------|---------|-------|
|       | 전 체      | 남 자     | 여 자     | 남 자     | 여 자   |
| 2023년 | 405,995  | 204,247 | 201,748 | 50.3%   | 49.7% |
| 2024년 | 412,274  | 207,449 | 204,825 | 50.3%   | 49.7% |
| 2025년 | 417,578  | 209,946 | 207,632 | 50.3%   | 49.7% |

- 인구 수는 최근 3년간 40만명을 넘어선 상황이며, 소폭 증가(1%)하는 추세에 있음.
- 남녀 인구 성비는 거의 비슷한 수준임.

○ 주요 연령별 내국인 인구 변동 추이 (최근 3년간)

| 연 도   | 인 구 수(명) |        |         |        | 구 성 비 율 |         |        |
|-------|----------|--------|---------|--------|---------|---------|--------|
|       | 전 체      | 0~18세  | 19세~64세 | 65세 이상 | 0~18세   | 19세~64세 | 65세 이상 |
| 2023년 | 405,995  | 48,360 | 277,755 | 79,880 | 11.9%   | 68.4%   | 19.7%  |
| 2024년 | 412,274  | 51,887 | 275,916 | 84,471 | 12.6%   | 66.9%   | 20.5%  |
| 2025년 | 417,578  | 51,992 | 275,925 | 89,661 | 12.4%   | 66.1%   | 21.5%  |

- 65세 이상 노인 수 및 구성비율의 지속적 증가에 따라 고령층 민원서비스 확대 노력이 필요함.

○ 외국인 인구 변동 추이 (최근 3년간)

| 연 도   | 인 구 수(명) |       |       | 구 성 비 율 |       |
|-------|----------|-------|-------|---------|-------|
|       | 전 체      | 남 자   | 여 자   | 남 자     | 여 자   |
| 2023년 | 11,595   | 5,807 | 5,788 | 50.0%   | 50.0% |
| 2024년 | 13,004   | 6,665 | 6,339 | 51.3%   | 48.7% |
| 2025년 | 14,794   | 7,534 | 7,260 | 50.9%   | 49.1% |

- 외국인 인구 수는 외국인 취업자, 다문화가족 확대 등에 따라 10% 이상 증가하는 추세에 있음.

## 4. 주요 민원처리 현황

○ 민원 접수유형별 처리 현황(즉결제증명 제외)

(단위: 건)

| 구분                 | 총 계    | 직접방문   | 정부24   | 연계*<br>(웹서비스 등) | 기타**  |
|--------------------|--------|--------|--------|-----------------|-------|
| 2023년              | 72,894 | 24,374 | 9,917  | 38,472          | 131   |
| 2024년              | 75,459 | 25,566 | 10,357 | 39,433          | 103   |
| 2025년              | 79,287 | 23,221 | 12,069 | 43,874          | 123   |
| 전년 대비<br>증감률(2025) | 5.1%   | △9.2%  | 16.5%  | 11.3%           | 19.4% |

\* 세움터, 행복e음 등 별도 온라인 시스템을 통해 접수된 민원

\*\* FAX, 우편, 전화 등으로 접수된 민원

- 2025년 민원 처리건은 전년도 대비 3,828건(5.1%) 증가함.
- 정부24, 인터넷 홈페이지 등을 통해 민원을 접수하는 사례가 점차 늘어나고 있음.
- 2025년 9월 국가정보자원관리원 화재로 인해 기타 민원접수 건수가 증가함.

○ 유기한 민원 유형별 처리 현황(즉결제증명 제외)

(단위: 건)

| 구 분             | 총 계    | 고충민원  | 단순민원   | 복합민원   | 즉결기타  |
|-----------------|--------|-------|--------|--------|-------|
| 2023년           | 72,894 | 438   | 64,991 | 2,313  | 5,152 |
| 2024년           | 75,459 | 455   | 66,829 | 1,828  | 6,347 |
| 2025년           | 79,287 | 447   | 68,294 | 1,538  | 9,008 |
| 전년 대비 증감률(2025) | 5.1%   | △1.8% | 2.2%   | △15.9% | 41.9% |

○ 무인민원발급기 발급 현황

(단위: 건)

| 구 분             | 총 계     | 주민등록 등·초본 | 가족관계등록부 .제적부 | 부동산등기사항 증명서 | 건강보험   | 그 외 기타 |
|-----------------|---------|-----------|--------------|-------------|--------|--------|
| 2023년           | 146,104 | 55,395    | 42,906       | 13,241      | 10,353 | 24,209 |
| 2024년           | 156,149 | 58,344    | 47,927       | 11,394      | 12,383 | 26,101 |
| 2025년           | 156,681 | 57,308    | 50,100       | 11,227      | 10,809 | 27,237 |
| 전년 대비 증감률(2025) | 0.34%   | △1.8%     | 4.5%         | △1.5%       | △12.7% | 4.4%   |

○ 가족관계등록신고 접수 처리 현황

(단위: 건)

| 구 분             | 총 계    | 출 생   | 사 망   | 혼 인   | 이 혼   | 기 타<br>(개명, 정정 등) |
|-----------------|--------|-------|-------|-------|-------|-------------------|
| 2023년           | 11,026 | 1,756 | 3,026 | 1,492 | 1,293 | 3,459             |
| 2024년           | 11,370 | 1,992 | 3,072 | 1,730 | 1,315 | 3,261             |
| 2025년           | 12,008 | 2,314 | 3,153 | 1,719 | 1,236 | 3,586             |
| 전년 대비 증감률(2025) | 5.6%   | 16.2% | 2.6%  | △0.6% | △6%   | 10%               |

- 출생신고가 전년도와 대비하여 큰 폭으로 증가하고 혼인신고는 소폭 감소함.

○ 여권 발급신청 접수·교부 현황

(단위: 건)

| 구 분             | 총 계    | 접 수    | 교 부    |
|-----------------|--------|--------|--------|
| 2023년           | 52,725 | 27,326 | 25,399 |
| 2024년           | 49,133 | 26,687 | 22,446 |
| 2025년           | 41,620 | 22,867 | 18,753 |
| 전년 대비 증감률(2025) | △15.3% | △14.3% | △16.5% |

- 2025년은 전년도에 비해 접수·교부 건수가 전반적으로 감소함.
- 여권 등기우편 배송서비스 이용 증가에 따라 대면방식의 교부 건수 감소함.

○ 국민신문고 상담민원 처리 현황

(단위: 건)

| 구 분 | 2023년  | 2024년  | 2025년  | 전년 대비<br>증감률(2024) |
|-----|--------|--------|--------|--------------------|
| 총 계 | 60,752 | 79,960 | 79,645 | △0.4%              |

- 국가정보자원관리원 화재로 인한 국민신문고 운영 중단( '26. 9. 26. ~ ' 26. 10. 27.)에 따라 민원 접수량 감소
- 주요 민원사항: 주·정차 위반 신고, 현수막 및 광고물 신고, 노상적치물 처리 요청, 도로 보수 요청, 매연 신고, 불법건축물, 지역주택조합, 주택재개발정비사업 관련 민원 등

○ 유기한 민원 단축처리 실적

(기준: 2025. 11. 30.)

| 구 분 | 2024년   |          |          | 2025년   |          |          |
|-----|---------|----------|----------|---------|----------|----------|
|     | 민원처리건수  | 단축일수     | 단축처리율(%) | 민원처리건수  | 단축일수     | 단축처리율(%) |
| 합 계 | 35,567건 | 440,490일 | 71.7%    | 35,253건 | 394,054일 | 69.6%    |

### 1 구민이 체감하는 편리한 민원행정서비스 제공

#### 가. 무인민원발급기 설치·운영

○ 2025년 설치 실적: 총 2대(신규 1대, 이전 1대)

| 구 분 | 설치시기      | 발급기명          | 설치 위치    | 운영시간     |
|-----|-----------|---------------|----------|----------|
| 신 규 | 2025. 10월 | 시티오씨엘 3단지     | 상가       | 24시간(연중) |
| 이 전 | 2025. 11월 | 용현1.4동 행정복지센터 | 동 청사 출입문 | 24시간(연중) |

○ 2025. 12월 말 기준 총 26대 운영 중

- 야간 및 주말 운영 가능 발급기: 16대

#### 나. 주민등록 업무 관련 전산장비 구입·설치

○ 구입목적: 신속·원활한 민원서류 발급 환경 조성으로 민원만족도 제고

○ 구입품목: 통합증명발급기 등 4종, 총 16대

○ 설치기준: 민원실 인력이 증원된 동 신규설치, 내구연한 경과 장비 교체설치

○ 구입내역: 통합증명발급기 2대, 라이브스캐너 1대, 스캐너 3대, 전자서명기 10대

#### 다. 무료 법률전문가 상담 코너 운영

○ 추진기간: 연중

○ 상담일시: 매주 월·수요일 14시 ~ 16시

○ 운영방법: 변호사 4명, 법무사 4명 순환 상담

○ 운영장소: 종합민원실 내 전문가 상담코너

○ 상담내용: 생활과 관련된 법률적 문의사항 등

#### 라. 구민고충처리위원회 운영

○ 운영근거: 인천광역시 미추홀구 구민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례 및 같은 법 시행규칙

○ 구성인원: 3명(前 구의원, 퇴직공무원, 민간전문가)

○ 운영시기: 매주 월 ~ 수 13시 ~ 18시 (공휴일 제외)

○ 운영장소: 본관 3청사 1층 구민고충처리위원회실

○ 주요역할: 고충민원 조사 처리, 구민의 권익증진 등을 위한 각종 활동

#### 마. 민원편람 주기적 정비 및 게시

- 정비목적: 법령 제·개정에 따른 변경사항을 반영하여 정확한 행정정보 제공
- 정비시기: 반기별 1회(필요 시 추가 정비)
- 게시위치: 구 홈페이지 게시
- 정비대상: 부서별 소관업무와 관련된 법정 서식

### ② 주민 만족 민원행정서비스 구현

#### 가. 주민 중심의 민원실 환경 조성

- 플랜트박스 및 화분을 활용한 자연친화적 공간 상시 운영
- 혼인신고 기념 포토존 상시 운영
- 혼인신고 부부를 위한 느린 우체통 상시 운영
- 민원인 전용 컴퓨터, 프린터 운영
- 민원인 이용 가능한 복사기, 팩스기, 핸드폰 충전기 등 비치
- 혈압측정기, 스트레스지수 측정기 등 주민 편의시설 마련

#### 나. 민원 취약계층 배려 행정서비스 운영

- 임산부·장애인 우선처리 창구 상시 운영(통합민원, 여권)
- 민원 구술대필 전담 창구 상시 운영
- 화상(수어)통화 창구 상시 운영
- 외국어 민원서식 번역본 비치

#### 다. 신뢰받는 민원행정 구현 노력

- 민원후견인제도 운영: 총 23종의 민원에 대해 19명의 후견인 지정
- 사전심사청구제도 운영: 13개 부서 소관 28종의 대상 민원 지정
- 민원처리 마일리지 운영 실적 평가: 분기별 1회(연 4회)
- 민원사무처리 실태 확인·점검: 월 1회(연 12회)
- 민원처리기간 사전 예고제 상시 운영
- 원활한 민원해소를 위한 민원조정위원회 수시 개최

### ③ 특이민원 대응체계 구축 및 공무원 보호 노력

#### 가. 특이민원 대응 자체 매뉴얼 활용

- 추진목적: 효과적이고 통일성 있는 특이민원 대응 및 역량 강화

○ 수록내용

- 일반적인 민원 응대 요령, 특이민원 사례별 응대 요령
- 특이민원(위법행위) 법적 대응 요령
- 반복민원, 다수인관련민원 처리 요령
- 민원공무원 주요 지원 제도 등

○ 활용방안: 부서장 주관하에 특이민원 대응 교육·간담회 실시 등

- 매뉴얼은 전 부서에 공문 안내하고 서울행정게시판에 게시 완료

나. 휴대용 보호장비(웨어러블 캠) 운영

○ 운영목적: 폭언, 폭행 등 민원인의 위법행위 방지 및 안전한 근무환경 조성

○ 운영근거: 민원 처리에 관한 법률 제4조 및 같은 법 시행령 제4조

○ 운영시기

- 민원인의 폭언, 폭행 등 위법행위가 발생하였거나 발생할 것이 예측될 경우
- 증거보전의 필요성 및 긴급성이 있을 경우

○ 운영현황: 총 54대(18개 민원접점부서 및 21개 동)

다. 특이민원 비상대응반 구성·운영

○ 운영목적: 폭언·폭행 등 발생 시 효율적으로 대응할 수 있는 역량 확립

○ 대상부서: 전 부서(동)

○ 구성체계: 총 4개 반에 인원을 편성하고 고유한 임무를 부여

○ 반별 담당임무(예시)

| 구 분       | 담 당 임 무                                                                                                                                     |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 지휘통제반     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 총괄 반장(부서장)의 임무수행 보조 및 지휘통제</li> <li>• 청원경찰 호출</li> </ul>                                           |
| 초기대처반     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 녹음·촬영 사전고지 후 녹음·촬영 실시</li> <li>• 민원인 중재 및 경찰서 신고(비상벨 작동)</li> <li>• 필요시 보안업체 안전요원 추가 호출</li> </ul> |
| 민원인 대피유도반 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 창구별 방문민원인 대피 유도</li> </ul>                                                                         |
| 피해공무원 구조반 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 가해민원인 격리 및 피해공무원 보호조치</li> <li>• 필요시 피해공무원 응급처치 또는 병원 후송 조치</li> </ul>                             |

**라. 특이민원 대응 모의훈련 실시**

- 추진시기: 반기별 1회(연 2회)
- 훈련주체: 민원여권과(종합민원실), 21개 동
- 참여인원: 소속 직원, 청원경찰, 경찰관 등
- 훈련내용: 폭언·폭행 등 특이민원 발생 상황을 가정한 역할 분담 및 모의훈련
- 훈련흐름: 특이민원 발생 → 민원인 진정 및 경찰 호출 → 민원인 인계
- 협조기관: 미추홀경찰서(모의훈련 전 사전 협의)

**마. 특이민원 대응 교육 실시**

- 교육목적: 특이민원 대응능력 향상 및 안전한 근무환경 조성
- 교육실적

| 구분   | 1회차                                | 2회차              |
|------|------------------------------------|------------------|
| 교육시기 | 2025. 7. 16.(수)                    | 2025. 10. 15.(수) |
| 교육장소 | 구청 대회의실                            |                  |
| 참석인원 | 소속 직원 275명                         | 소속 직원 165명       |
| 교육내용 | 특이민원 종류 및 발생 사례, 효과적인 특이민원 대응 방안 등 |                  |
| 교육방식 | 외부 전문강사 초빙                         |                  |

**바. 특이민원 출입제한 및 퇴거조치 교육 실시**

- 추진목적: 폭언, 폭행 등 민원인의 위법행위로부터 민원 처리 담당자 보호
- 추진근거: 민원처리에 관한 법률 제4조 및 같은 법 시행령 제4조
- 추진시기: 2025. 8월
- 추진대상: 동 행정복지센터 민원실 민원응대 전직원

**④ 민원담당공무원 역량 강화 도모**

**가. 친절·민원응대 교육 실시**

- 교육목적: 직원들의 친절마인드 함양 및 민원서비스 수행 역량 강화

○ 추진실적

| 구분   | 상 반 기                        | 하 반 기                            |
|------|------------------------------|----------------------------------|
| 교육시기 | 2025. 4. 16.(수)              | 2025. 11. 3.(월)                  |
| 교육장소 | 구청 대회의실                      |                                  |
| 참석인원 | 소속 직원 155명                   | 소속 직원 109명                       |
| 교육내용 | 친절의 중요성, 특이민원에 대한 올바른 대응방법 등 | 민원응대 스킬, 유형별 민원응대 요령, 특이민원 대응법 등 |
| 교육방식 | 외부 전문강사 초빙                   |                                  |

나. 직원 마음건강을 위한 힐링프로그램 운영

○ 교육목적: 직원들의 스트레스 해소 계기를 마련하고 심신의 재충전 기회 제공

○ 추진실적

| 구분   | 상 반 기              | 하 반 기                           |
|------|--------------------|---------------------------------|
| 운영시기 | 2025. 6. 20.(금)    | 2025. 11. 14.(금)                |
|      | 7급 직원 워크숍과 연계하여 추진 |                                 |
| 운영장소 | 라르고빌 리조트(강화군 소재)   |                                 |
| 참석인원 | 소속 직원 48명          | 소속 직원 48명                       |
| 운영사항 | 시네마테라피             | LMT(풍경구성법 미술치료)와 명상으로 만나는 나의 내면 |
| 운영방식 | 전문교육업체 위탁운영        |                                 |

## 1. 민원수요 확인을 위한 특수 시책 추진

### ① 동 민원종합책임제 운영

#### ○ 추진배경

- 행정환경 변화에 따른 다양한 행정수요에 대한 적절한 대응 요구
- 행정책임성 확보 및 신뢰도 제고를 통한 주민만족 민원행정 추진 방안 마련

#### ○ 운영시기: 2022. 9월 ~ 연중

#### ○ 운영대상

- 각종 정책 및 사업 등의 계획 수립·시행과 관련된 사항
- 주민 기피 또는 다수의 이해관계 충돌, 주민생활·안전 등과 관련된 사항 등

#### ○ 주요 대상분야

- (도시) 주거환경개선, 재개발·재건축 등
- (건설) 도로굴착 수반 사업, 가로등 전비, 전선 지중화사업 등
- (건축) 건물 신·증축, 해체, 대수선에 대한 신고(허가) 등
- (주택) 주택조합 설립 인가, 사업계획 승인 등
- (환경) 소음, 분진, 악취 관련 장기·고질 민원 등
- (공원) 공원 조성, 시설물 정비, 녹지·가로수 조성(정비) 등
- (교통) 횡단보도 설치, 공영주차장 조성, 주차구획선 설치, 주·정차 CCTV 설치 등

#### ○ 운영절차

- (동) 통합운영관리시스템에 민원등록 → (소관 부서) 접수된 민원에 대한 처리결과 등록 → (동) 확인 후 민원인에게 내용 안내 → (동) 재발요인 상시 관리 및 관련 부서와 협조 체계 구축 등 사후 관리

### ② 구청장 직통 문자서비스(미소문자) 운영

#### ○ 추진배경

- 구민의 고충과 건의사항을 구청장이 직접 듣고 현장을 확인하여 신속한 민원 해결
- 건의사항을 적극적으로 정책에 반영하여 주민만족도를 향상시키고 소통행정 구현

#### ○ 운영시기: 2022. 9월 ~ 연중

#### ○ 운영대상: 미추홀구 주민

#### ○ 운영방식: 직통 휴대폰번호로 민원을 접수받고 문자로 처리결과 발신

### ○ 운영절차

- 민원 접수 → 민원 처리 → 민원 처리 결과 문자 답변 → 사후 관리

### ○ 향후계획

- 분기별로 민원데이터 분석 및 민원의 유형별·분야별 현황 확인
- 민원인 전원을 대상으로 민원만족도 조사를 실시하여 미흡한 부분 확인·개선

## ③ 구청장과 만남의 날(미소 만남) 운영

[※미소: 새로운 **미**추출, 열린 **소**통]

- 추진배경: 민원의 적시성 있는 정책 반영 및 주민과 적극 소통하는 행정 구현

- 운영시기: 2023. 1월 ~ 연중

- 운영장소: 구청장실, 구청 내 회의실, 민원 현장 등

- 대상선정: 구청장 면담 요청자 중 선정(개인·단체)

- 추진일정: 매월 1회 이상 ※ 선거기간 등에는 미 실시

### ○ 추진내용

- 개선이 요구되는 생활불편·고충상담, 집단 민원 등 내용 청취
- 구정발전을 위한 정책 제안, 아이디어, 지역 여론 청취 등

### ○ 운영절차

- 면담요청 접수 → 내용 검토 → 대상자 선정 → 만남 진행 → 결과 보고 → 사후 관리

## 2. 민원수요 분석 및 향후 과제

### ① 노령화 사회 진입에 따른 노인 인구 증가

- 65세 이상 노인 인구수: (2023) 79,880명 → (2024) 84,471명 → (2025) 89,661명

- 법률·세무 무료상담, 민원 상담 등의 제공으로 민원서비스 접근성 제고 필요  
(2025년부터 마을행정사를 활용한 무료 상담서비스 제공)
- 사회적 약자를 위한 우선처리 창구 적극 운영(통합민원, 여권)
- 보청기, 소리 증폭기 등을 비치하여 대민중심의 편안하고 쾌적한 민원실 조성
- 필요 시 다양한 분야의 찾아가는 서비스 시행

### ② 여권 관련 신속한 업무처리 체계 구축

- 여권발급 신청 접수: (2023) 27,326건 → (2024) 26,687건 → (2025) 22,867건

- 야간 민원실(화요일) 운영을 통한 여권 발급 편의 제공
- 여권 등기우편 배송서비스 및 정부24를 통한 여권 재발급 관련 내용 지속 홍보

**③ 국민신문고, 유기한 민원 증가에 따른 효율적인 민원관리 필요성 증대**

- 민원 법정처리기한 준수, 명확한 답변내용 기재 등을 통해 주민만족도 향상 노력
- 월별 민원사무처리 현황 점검 및 지연된 민원 분석 등 실시
- 부서별 민원지정 현황 안내 및 처리기한 사전예고제 상시 운영
- 담당자 부재 시 대직자를 반드시 지정하여 민원처리 지연사례 발생 방지

**④ 무인민원발급기 이용자의 지속적인 증가에 따른 활성화 노력**

- 무인민원발급기 이용 내역: (2023)146,104건 → (2024)156,149건 → (2025)156,681건
  - 무인민원발급기 이용이 지속적으로 활성화됨에 따라 연중 운영할 수 있는 무인민원발급기를 확충하여 민원수요 대응 필요 (2025. 12월말 기준 총 16대 야간·주말 운영)
  - 무인민원발급기 이용과 관련한 다양한 홍보 실시

**⑤ 민원담당 공무원 보호 및 역량강화 노력**

- 우리 구 특이민원 대응 매뉴얼을 지속적으로 관리·현행화하고 부서별 자체 교육을 실시할 수 있도록 전파
- 반기별 1회 이상 민원응대 교육 실시(외부 전문강사 초빙)
- 민원담당 공무원의 스트레스 해소 및 심신의 재충전을 위한 힐링프로그램 운영
- 의료비, 심리상담 지원 등 연중 추진
- 특이민원 대응을 위한 비상대응반 운영(전 부서)
- 그 외 공무원 보호를 위한 각종 대책, 방안 강구

## [목 표] 모두가 편리하고 행복한 민원서비스 제공

| 추진분야(4개)                         | 추진과제(12개)                   | 세부 추진과제(42개)                                                                                                                                     |
|----------------------------------|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 디지털<br>민원서비스<br>확대로 국민<br>편의성 향상 | 1. 디지털민원서비스 제공 수단 다양화       | ① 모바일 신분증 시행<br>② 모바일 주민등록증 발급 서비스<br>③ 주민등록증 모바일 확인서비스<br>④ 인감증명서 온라인 발급 및 불필요한 인감증명서 요구사무 정비<br>⑤ 무인민원발급기 운영 및 개선<br>⑥ 어디서나 민원처리제 활성화          |
|                                  | 2. 생활밀접·맞춤형 공공서비스 확대        | ① 생활민원 부문 원스톱 서비스<br>② 국민비서 서비스 확대<br>③ 공공서비스 맞춤 안내 서비스(혜택알리미) 제공<br>④ 전입신고 제도 및 주민등록 관련 통보서비스 운영 등<br>⑤ 공공자원 개방·공유 서비스(공유누리) 활성화                |
|                                  | 3. 디지털 민원서비스 활성화            | ① 공공 마이데이터 서비스 확대<br>② 전자증명서 확대 및 이용 활성화<br>③ 행정정보 공동이용 확대 및 관련 구비서류 요구 금지<br>④ 비대면 자격확인 서비스 확대<br>⑤ 지방행정공동시스템(새울행정시스템) 운영<br>⑥ 복지포털(복지로) 시스템 운영 |
| 국민이 편리한<br>민원서비스<br>기반 조성        | 1. 민원 처리 절차의 준수             | ① 민원 처리에 관한 법률 시행령 개정<br>② 민원 처리 절차<br>③ 정보시스템 장애 등으로 인한 국민불편 해소 방안 마련                                                                           |
|                                  | 2. 신속한 복합민원 처리 등을 위한 제도 운영  | ① 복합민원 제도 운영<br>② 원스톱 방문 민원처리제 운영<br>③ 사전심사 운영 활성화<br>④ 민원조정위원회 운영<br>⑤ 민원 해결 기능 강화                                                              |
|                                  | 3. 국민의 안전 관련 민원 처리          | ① 긴급민원 처리체계 확립<br>② 안전신문고 운영                                                                                                                     |
| 모두를<br>배려하는<br>민원환경 및<br>편의 제공   | 1. 민원 취약계층 편의 확대            | ① 취약계층 대상 민원서비스 접근성 확대<br>② 국내 거주 외국인을 위한 민원·생활 편의 서비스 등 확대<br>③ 장애인 등을 위한 민원 편의 제공<br>④ 구술대필 민원 서비스 확대                                          |
|                                  | 2. 민원 처리 담당자 보호             | ① 안전한 민원환경 구축<br>② 반복·다수인 관련 민원 처리                                                                                                               |
|                                  | 3. 민원인 권익 보호 강화             | ① 민원인 개인정보 보호<br>② 고충민원의 책임있는 처리<br>③ 민원 처리 과정의 시정 요구<br>④ 행정서비스헌장 운영                                                                            |
|                                  | 4. 민원실 이용 편의 제고             | ① 주민 편의 중심의 민원실 운영<br>② 민원실 민원편람 비치 등 민원정보 검색편의 제고                                                                                               |
| 민원행정<br>성과 지원 및<br>역량 제고         | 1. 민원서비스 수준 제고를 위한 종합 평가 추진 | ① 민원서비스 종합평가 추진                                                                                                                                  |
|                                  | 2. 민원공무원 역량 강화              | ① 민원 공무원 사기진작 및 인센티브 제공<br>② 민원 공무원 대상 교육훈련 추진                                                                                                   |

## 전년에 비해 달라진 점

### ◆ 모바일 신분증 발급서비스 확대

※ (기존) 주민등록증, 운전면허증, 국가보훈등록증, 외국인등록증, 재외국민신원확인증 →  
(확대) 장애인등록증 추가

### ◆ 임신·출산 지원 원스톱 서비스 신청자격 확대

※ (기존) 임신 지원: 임산부 / 출산 지원: 출산자, 출산자의 배우자·친부모·시부모 →  
(확대) 임산부와 배우자의 직계혈족 및 형제자매, 직계혈족의 배우자가 대리신청 가능

### ◆ 국민비서 알림·고지서비스(89종→111종)\*·상담서비스(58종→62종)\*\* 확대

\* 세금포인트 보유현황 안내, 건강·연금보험료 환급금, 고속도로 미납통행료 알림 등  
\*\* 한국사능력검정시험 정보, 법률정보 질의응답, 소상공인 지원 안내 등

### ◆ 민원인의 요구에 의한 공동이용 대상 본인정보 확대(19종→29종)

※ 개인별장기요양이용계획서, 복지용구급여확인서, 장기요양인정서 등

### ◆ 정보주체 요구에 따라 제공 가능한 본인정보 종류 확대(199종→249종)

※ 동물등록증, 임대사업자등록증, 보육교사자격증 등

### ◆ 행정정보 공동이용 연계 서비스 확대(174종→181종)

※ 초·중학교졸업증명, 주택지방세 납세자 현황정보, 공무원연금지급사실확인서 등

### ◆ 복지포털[복지로] 시스템 온라인 신청 서비스 확대(54종→57종)

※ 장애인보조기구 교부 서비스, 최종증 발달장애인 통합돌봄 서비스 등

### ◆ 민원처리법 시행령 개정('26년 5월)

※ 민원처리 연장 사유 명확화, 정보시스템 장애 시 민원 처리 원칙, 민원 신청 시 경미한  
흠결 직권보정, 민원조정위원회 개선 등

□ 디지털 민원서비스 확대로 국민 편의성 향상

1. 디지털 민원서비스 제공 수단 다양화

① 모바일 신분증 시행

[주요사항]

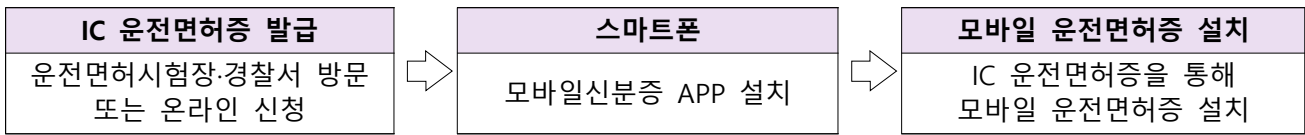
- 주민등록증: 2025. 3월부터 17세 이상 모든 국민을 위한 모바일 주민등록증 전면 발급 개시(실물 주민등록증과 동일한 법적 효력)
- 운전면허증: 2022. 7월부터 전국 운전면허시험장 및 경찰서 민원실에서 모바일 운전면허증 발급 개시(실물 운전면허증과 동일한 법적 효력)
- 국가보훈등록증(구 국가유공자증): 2023. 8월부터 전국 보훈지(방)청에서 모바일 국가보훈등록증 발급 개시(실물 국가보훈등록증과 동일한 법적 효력)
- 재외국민 신원확인증: 해외에 거주하는 재외국민이 온라인과 오프라인에서 쉽게 본인확인을 할 수 있도록 2024. 7월부터 모바일 재외국민 신원확인증 발급 개시
  - 해외에서도 해외 휴대전화로 본인확인이 가능해져, 정부 24 또는 재외동포365민원포털 등 활용 가능
- 서비스 민간개방: 정부 앱뿐만 아니라, 국민이 자주 사용하는 민간 앱에서도 모바일 신분증 발급 및 이용 가능
  - 2025. 7월 기준 6개 앱(삼성월렛, 네이버, 카카오뱅크, 토스, 국민은행, 농협은행)
- 전년대비 주요 변경사항
  - 장애인등록증: 모바일 장애인등록증 전면 발급 시행(2026.1월 말)
  - 서비스 민간개방: 정부앱 뿐 아니라 민간앱에서도 모바일 신분증 발급·이용할 수 있도록 확대\*(2026년 3분기)

\* (기존) 삼성월렛, 네이버, 카카오뱅크, KB은행, NH은행, 토스 등 6곳  
(확대) 신한은행, 우리은행, 중소기업은행, 하나은행

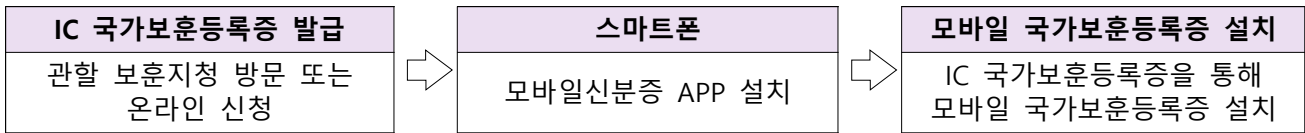
| 현행                                                  | 개선                             |
|-----------------------------------------------------|--------------------------------|
| ① 주민등록증, 운전면허증, 국가보훈등록증, 외국인등록증, 재외국민 신원확인증 등 5종 제공 | ① 장애인등록증 추가                    |
| ② 서비스 민간개방(삼성월렛 등 6곳)                               | ② 서비스 민간개방(신한은행, 우리은행 등 4곳 추가) |

## [신청절차]

### ○ 모바일 운전면허증



### ○ 모바일 국가보훈등록증



## [제공 서비스]

○ 신원확인이 필요한 곳은 어디든지 활용 가능(2025. 12월말 기준 총 310개)

| 서비스                         | 모바일 운전면허증 시스템 연계 사례                                                 |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| <b>공공</b><br>(정부24, 국민버서 등) | 사용자가 홈페이지 및 앱에서 모바일 신분증으로 로그인                                       |
| <b>금융</b><br>(은행)           | (대면) 고객이 창구에서 계좌개설 시 모바일 신분증 앱으로 창구에 표출된 QR코드를 촬영하면, 창구직원이 고객의 신원확인 |
|                             | (비대면) 고객이 비대면 계좌개설시 신분증 사본을 제출하지 않고, 은행 앱이 모바일 신분증 앱과 연계하여 고객의 신원확인 |
| <b>민간</b><br>(편의점)          | 편의점 고객이 모바일 신분증 앱으로 QR코드를 표출하면, 점원이 리더기로 QR코드를 인식하여 고객의 성인 여부를 확인   |

## [행정사항]

- 기존 신분증과 차별없이 모바일 신분증(주민등록증, 운전면허증 등)을 신원확인 목적 등으로 활용
  - 단, PASS 운전면허확인서비스는 도로교통법상 운전면허증이 아니므로 신분증으로 활용할 수 없음에 유의
- 업무상 모바일 신분증의 진위를 확인하거나 사본을 받아야 할 경우, 모바일 신분증 진위확인·사본저장 서비스(행정망 [ivi.mobileid.go.kr](http://ivi.mobileid.go.kr), 인터넷망 [ive.mobileid.go.kr](http://ive.mobileid.go.kr))를 통해 담당자 PC에서 업무처리 가능
  - ※ 모바일 신분증 검증앱(플레이스토어·앱스토어에서 다운)을 통해서도 진위확인 가능
- 비대면 민원서비스 발굴·개발 시 비대면 신원확인 수단으로 모바일 신분증 적극 활용

## ② 모바일 주민등록증 발급 서비스

### [서비스 개요]

- 정의: 개인 스마트폰에 암호화 기술을 적용해 안전하게 발급·저장된 디지털 신분증으로 실물 주민등록증과 동일한 법적 효력이 있으며 온-오프라인에서 본인 확인 및 신원 증명에 활용

- 법적근거: 주민등록법 제24조의2(모바일 주민등록증)
- 발급주체: 구청장
- 법적효력/유효기간: 실물 주민등록증과 동일/발급일로부터 3년
- 수 수 료: QR 코드를 통한 발급은 무료, IC주민등록증은 주민등록증 재발급 수수료 (5,000원)에 IC칩 비용(5,000원) 추가

## [발급방법]

- QR 코드를 통한 발급 및 IC 주민등록증\*을 통한 발급

\* 모바일 주민등록증 발급·재발급에 필요한 보안사항을 전자적으로 저장한 집적회로(IC, Integrated Circuit) 칩이 내장된 주민등록증

- QR 코드를 통한 발급 : 가까운 동 주민센터를 직접 방문하여 모바일 주민등록증 신청서를 작성 제출 후 모바일 신분증 앱을 통해 1회용 QR코드를 촬영하여 발급하는 방식

- ① (민원인) 모바일 주민등록증 발급신청서 작성 후 제출
- ② (공무원) 서명기에 발급 QR 표출
- ③ (민원인) 앱으로 QR 촬영 → 안면인식 → 비밀번호 입력 → 발급 완료

※ (유의사항) 주민등록법 제38조제1항에 따라 모바일 주민등록증 발급 또는 재발급 시 재발급 받으려는자의 주민등록증(주민등록증 모바일 확인서비스 포함)을 확인 후 발급

- IC 주민등록증을 통한 발급: 정부24 또는 가까운 주민센터 방문을 통해 IC 주민등록증 발급 신청이 가능하며 집적회로칩(IC)이 내장된 실물 주민등록증을 휴대폰 뒷면에 태그하여 모바일 신분증 앱을 통해 발급하는 방식

- ① (민원인) IC 주민등록증 발급신청서 제출
- ② (공무원) 신원확인 및 신청 접수 / (민원인) PIN 번호 입력
- ③ (민원인) IC 주민등록증 현장 또는 우편 등기 수령

※ (유의사항) ① 정부24를 통해 IC 주민등록증을 신청한 경우 주민센터 방문 필요 안내,

② IC 주민등록증(일반증 포함) 등기 우편 수령 시 자동 교부 처리되나 주민센터 방문을 통해 교부하는 경우 담당자가 시스템에서 반드시 교부 처리 필요

## [제공 서비스]

- 신분증을 확인하는 곳에서는 「주민등록증 모바일 확인서비스」를 통해 주민등록증 수록사항을 확인하여 신원 확인
- 휴대폰 검증앱\* 또는 업무시스템\*\*에서 휴대폰 화면에 있는 QR코드를 스캔하여 화면 내용에 대해 진위확인

\* 검증앱: 정부24, 통신3사 PASS앱, 모바일신분증 검증앱

\*\* 주민전산시스템을 통한 자동로그인

## [행정사항]

- 고령층 등 디지털 취약계층 대상 발급 및 활용 방법 교육 실시
- 실물 주민등록증 재발급자 및 신규발급자 대상 모바일 주민등록증 발급 독려

## ③ 주민등록증 모바일 확인서비스

### [서비스 개요]

- 목적 및 필요성: 주민등록증 분실 등에 따른 개인정보유출 방지 및 스마트기기 사용자 증가에 따라 새로운 신분확인체계 구현 필요
- 법적근거: 주민등록법 제25조제2항~제4항 및 같은 법 시행령 제39조의2
- 내 용: 본인 명의 휴대폰에서 본인의 주민등록증 수록사항을 실시간으로 화면에 표출 및 QR코드를 통해 진위 확인

### [신청방법]

- 본인 명의의 휴대폰에서 서비스 앱을 통해 등록·이용
  - 서비스 앱: 정부24, PASS, KB스타뱅킹, 신한SOL뱅크, 우리WON뱅킹, 인천e지갑 섬패스 (2026. 3월 기준)

### [제공 서비스]

- 신분증을 확인하는 곳에서는 「주민등록증 모바일 확인서비스」를 통해 주민등록증 수록사항을 확인하여 신원 확인
- 휴대폰 검증앱\* 또는 업무시스템\*\*에서 휴대폰 화면에 있는 QR코드를 스캔하여 화면 내용에 대해 진위확인

\* 검증앱: 정부24, 통신3사 PASS앱, 모바일신분증 검증앱

\*\* 주민전산시스템을 통한 자동로그인되며, 이외에도 현재 우리 구는 민원여권과, 21개 동에 모바일 신분증 검증장비를 도입하여 사용 중

## [행정사항]

- 17세 이상인 사람(주민등록증을 발급받은 자)의 신원 확인 시 「주민등록증 모바일 확인서비스」로 확인한 경우 실물 주민등록증으로 확인한 것과 동일하게 처리
- 민원서류 접수, 자격증서 발급, 신원확인 필요 시 국민이 불편을 겪지 않도록 유의
- 신원확인 시 가급적 검증앱을 통해 QR코드를 스캔하여 화면내용에 대한 진위확인 까지 수행 권고(위·변조 식별을 위함)
- 검증앱을 이용하여 QR코드 스캔을 하면 성인확인 및 진위확인이 가능하므로, 관내 주류·담배 판매점, 숙박업소 등에 적극 이용 홍보

## 참고

## 검증앱을 이용한 QR검증 방법 안내

|                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                               | <div> <div>QR인증 선택</div> <div>▶▶</div> <div>상대방 QR코드 촬영</div> <div>▶▶</div> <div>결과확인</div> </div>                                                                           |
|  <p>모바일<br/>신분증<br/>검증앱</p> | <div> <div>실명인증 또는 성인인증<br/>선택</div> <div>▶▶</div> <div>요청정보 선택</div> <div>▶▶</div> <div>상대방 QR코드 촬영</div> <div>▶▶</div> <div>결과확인</div> </div>  <p>※ 요청할 신분증 선택 : 전체</p>   |
|  <p>정부24</p>                | <div> <div>메뉴선택</div> <div>▶▶</div> <div>상대방 QR코드 촬영</div> <div>▶▶</div> <div>결과확인</div> </div>  <p>왼쪽 상단 ≡ 메뉴 → 서비스 → 사실/진위확인<br/>→ 주민등록증 모바일 확인서비스<br/>※ 정부24 로그인 필요</p> |

#### 4 인감증명서 온라인 발급 및 불필요한 인감증명서 요구사무 정비

##### [목적 및 필요성]

- 인감증명서는 1914년 도입 이래 공적·사적 거래에서 본인의 거래의사를 확인하는 수단으로 활용되고 있으나, 과도한 인감증명서 요구, 발급을 위해 동 행정복지센터를 방문해야 하는 번거로움 등의 국민 불편을 해소하기 위함

##### [법적 근거]

- 인감증명법 제12조제2항, 같은 법 시행령 제13조의제2항제5호

##### [주요 내용]

- 인감증명서는 사용용도에 따라 부동산 매도용, 자동차 매도용, 일반용으로 구분되며, 일반용 인감증명서 중 법원이나 금융기관에 제출 용도가 아닌 인감증명서는 전자민원창구(정부24)를 통해 온라인 발급 가능
- 전자민원창구(정부24)를 통한 발급은 본인만 신청 가능하며, 기존 인감증명서와 구분하기 쉽게 전자민원창구 전용 서식 사용
- 정부24에 접속하여 전자서명과 휴대전화 인증 등 복합인증을 거친 후 제출용도, 제출기관을 작성하면 인감증명서 발급이 완료되며, 발급 사실은 휴대전화 문자 등으로 본인에게 통보
- 정부24 홈페이지 또는 정부24 앱에서 인감증명서 상단에 있는 16자리 문서확인번호를 입력하거나 정부24 앱 또는 스캐너용 문서확인 프로그램으로 3단분할 바코드를 스캔하면 진위여부 확인 가능

##### [행정사항]

- 각 동에서는 원활한 민원응대가 이루어질 수 있도록 개정된 인감증명법 시행령 주요 내용(온라인 발급 관련) 숙지
  - 일반용 인감증명서 중 재산권과 관련성이 높은 법원 제출용\*, 금융기관 제출용\*\*은 각 동에서 대면 발급
- \* 송무, 등기(후견등기 제외), 공탁, 집행 등을 위해 법원에 제출하려는 경우
- \*\* 예금, 대출, 보험, 증권 등 금융상품 거래 등을 위해 금융기관에 제출하려는 경우

## 참고1

## 정부24 인감증명서 발급절차 및 진위확인 방법

### ◆ 발급절차

#### ① 정부24(www.gov.kr) 접속

- 정부24 회원/비회원 로그인  
단, PC에서만 발급 가능



#### ② 인감증명서(전자민원창구용) 발급 선택 및 본인 확인

- 일반용 인감증명서(법원·금융기관 제출용 제외)만  
발급 가능함을 확인
- 공동·금융 인증서 암호 입력
- 휴대전화 인증을 통한 추가 인증



#### ③ 인감증명서(전자민원창구용) 신청

- 발급용도, 제출처 작성



#### ④ 인감증명서(전자민원창구용) 발급 및 저장

- 인감증명서(전자민원창구용) 발급 완료 및  
발급내역 저장, 서명 후 제출



#### ⑤ 발급사실 통보

- 국민비서 알림 또는 휴대전화 문자로 통보



#### ⑥ 인쇄 후 제출

- 인감증명서 자필 서명 후 제출

### ◆ 진위확인 방법

- (문서확인번호) 정부24(www.gov.kr) 또는 앱의 인터넷 발급문서 진위확인 메뉴에서  
인감증명서의 16자리 문서확인번호를 입력하면 진위여부 확인 가능
- (3단분할 바코드) 정부24 앱 또는 스캐너용 문서확인 프로그램으로 바코드를  
스캔하면 진위여부 확인 가능

## 참고2

## 전자민원창구용 인감증명서 예시



문서확인번호 : 1727-3100-2689-6664



|                                       |           |
|---------------------------------------|-----------|
| 문서확인번호                                | 문서 상단에 표기 |
| 신청인 : 홍길동 (생년월일 : 1981.01.23.), 담당자 : | (전화: )    |

|             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                           |     |               |  |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-----|---------------|--|
| 주민등록<br>번호  | 8 1 0 1 2 3 -<br>1 2 3 4 5 6 7                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 인감증명서(전자민원창구용)            |     |               |  |
| 성명<br>(한자)  | 홍길동 ( 洪吉童 )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                           | 인감  |               |  |
| 국적          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                           |     |               |  |
| 주소          | 행복특별시 행복구 행복로 123, 123동 1234호(행복동, 행복아파트)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                           |     |               |  |
| 일<br>반<br>용 | 발급용도                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 인·허가 및 면허 신청              | 제출처 | 행복구청          |  |
|             | 위의 기재사항을 확인합니다.<br>(발급신청자)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                           |     | (서명)          |  |
| 비고          | <p>1. 인감증명서(전자민원창구용)는 인감을 신고한 자 본인(대리인은 신청할 수 없습니다)이 전자민원창구(www.gov.kr)를 통해 부동산 매도용 또는 자동차(「자동차관리법」제5조에 따라 등록된 자동차를 말합니다) 매도용이 아닌 용도의 인감증명서만 신청할 수 있고, 다음의 경우에는 발급을 신청할 수 없습니다.<br/>가. 송무, 등기(「후견등기에 관한 규칙」 제47조에 따라 인감증명을 제출하려는 경우는 제외합니다), 공탁 또는 집행 등을 위해 법원에 제출하려는 경우<br/>나. 예금, 대출, 보험, 증권 또는 그 밖의 금융상품 거래 등을 위해 금융기관에 제출하려는 경우</p> <p>2. 주민등록번호란에는, 미주민등록 재외국민의 경우에는 여권번호를, 국내거소신고자의 경우에는 국내거소신고번호를, 외국인의 경우에는 외국인등록번호를 기재하되, 주민등록번호가 있는 경우 그 아래에 ( )를 하고 주민등록번호를 기재할 수 있습니다.</p> <p>3. 주소란에는 인감대장에 기재되어 있는 주소지(거소지, 체류지)를 기재하며, 신청인이 원하는 경우 주소이동사항을 포함해 발급합니다.</p> <p>4. 전자민원창구(www.gov.kr)를 통해 인감증명서(전자민원창구용)를 발급하는 경우에는 발급용도 및 제출처를 반드시 기재해 신청해야 하고, 본인이 최종적으로 발급내용을 확인하고 출력된 용지에 직접 서명 후 제출처에 제출해야 하며, 발급용도와 제출처 등이 사실인지 여부에 대해서는 발급기관이 책임을 지지 않습니다.</p> <p>5. 발급용도란에는 '행정기관 제출용', '경력 증명' 등 자유롭게 기재할 수 있습니다.</p> <p>6. 전자민원창구 인터넷 홈페이지(www.gov.kr) 또는 정부24 애플리케이션을 통해 위 문서확인번호로 내용의 진위여부를 발급일로부터 90일 이내에 확인할 수 있습니다. 또한 문서 하단의 바코드로도 진위확인(정부24 애플리케이션 또는 스캐너용 문서확인 프로그램 사용)을 할 수 있습니다.</p> <p>7. 직인의 날인은 「행정업무의 운영 및 혁신에 관한 규정」에 따른 전자이미지관인을 인쇄하는 것으로 갈음할 수 있습니다. 이 경우 직인의 색상은 적색 또는 흑색으로 할 수 있습니다.</p> |                           |     |               |  |
| 발급번호        | No.4725                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 위 인감은 신고되어 있는 인감임을 증명합니다. |     |               |  |
|             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 행복특별시장<br>별시장             |     | 2024년 09월 30일 |  |

[42004700871205114061101-411297625220504500110] 주소지 증명청 : 행복동(3/3)

◆ 본 증명서는 인터넷으로 발급되었으며, 정부24(gov.kr)의 인터넷발급문서진위확인 메뉴를 통해 위·변조 여부를 확인할 수 있습니다.(발급일로부터 90일까지)  
또한 문서하단의 바코드로도 진위확인(정부24 앱 또는 스캐너용 문서확인프로그램)을 할 수 있습니다.

## 5 무인민원발급기 운영 및 개선

### [서비스의 목적 및 필요성]

- 행정기관 또는 공공장소 등에서 민원인이 직접 민원서류를 교부받을 수 있도록 편의를 제공하여 민원인의 행정 편익과 행정기관의 업무 효율성 제고

### [주요정책 및 내용]

- 발급 종수 확대
  - 신규 민원사무 발급서비스 개시 시 ‘무인민원발급창구를 이용하여 접수·처리할 수 있는 민원사항의 종류’ 개정 고시
- 부동산등기사항증명서 신규 신청
  - 행안부가 연 1회 수요 조사 및 행정처리 지원
- 발급기 설치정보 등 현행화
  - 새올시스템 발급기 설치정보\*(설치위치, 제공기능·서비스 정보) 현행화로 편의 제고
  - \* 새올 위치: 민원 > 무인민원발급창구 > 설치정보관리 > 발급기 설치정보 관리
  - ※ 해당 정보들은 공공데이터 개방 항목으로 정부24, 민간 포털 등에 공개됨

### ※ 무인민원발급기 운영정보 확인 방법

- ① 정부24(gov.kr) → 고객센터 → 이용안내 → 무인민원 발급 안내
- ② 다음(daum) 또는 카카오맵 → ‘무인민원발급기’ 검색 → 근거리 무인민원발급기 위치 안내

### ■ 무인민원발급기 운영 현황(미추홀구)

#### ○ 무인민원발급기 운영 추이

| 구 분  | 2024년 | 2025년 | 2026년(3월말 기준) | 비고 |
|------|-------|-------|---------------|----|
| 운영대수 | 25대   | 26대   | 27대           |    |

- 2020. 4월부터 카드결제 가능(부동산등기 제외)
- 운영 중인 27대 중 16대는 평일 야간, 주말 등 발급 가능
- 운영 중인 27대 중 13대에서 부동산등기사항증명서 발급 가능

### [행정사항]

- 민원 상시대응
  - 업무 담당자 연락처 안내
- 설치 및 운영관리
  - 설치위치, 제공서비스, 운영시간 등의 정보가 정부24, 네이버, 다음(카카오) 등을 통해 국민에게 공개되므로 정확한 자료 현행화

○ 정보보안 관리

- 특히 외부(공공장소)설치 발급기는 직접 방문하여 정기 점검 실시 및 미흡점 개선

○ 전용 발급용지 사용

- 위·변조 방지를 위해 ‘조폐공사 복사방지용지(조달구매)’를 반드시 사용하고, 수불부 관리대장 작성

## 6 어디서나 민원처리제 활성화

### [서비스 개요]

- 운영목적: 행정기관이 직접 접수·처리해야 할 민원을 국민 가까이 있는 다른 행정기관\* 등을 통해 접수·처리할 수 있도록 하여 민원인 편의 제고

\* 중앙행정기관과 그 소속기관, 시·도, 시·군·구, 읍·면·동, 농협, 새마을금고 등

- 법적근거: 민원 처리에 관한 법률 제14조, 같은 법 시행령 제12조

**민원 처리에 관한 법률 제14조(다른 행정기관 등을 이용한 민원의 접수·교부)** ① 행정기관의 장은 민원인의 편의를 위하여 그 행정기관이 접수하고 처리결과를 교부하여야 할 민원을 다른 행정기관이나 특별법에 따라 설립되고 전국적 조직을 가진 법인 중 대통령령이 정하는 법인으로 하여금 접수·교부하게 할 수 있다.

- 대상사무: 제증명민원 142종, 통합폐업신고\* 56종, 자격·면허증발급\*\* 11종

\* 폐업신고 시, 민원인이 시·군·구(인허가 관청), 세무서(사업자등록 관청)를 각각 방문하지 않고 한 곳만 방문하여 한 번에 폐업신청 가능

\*\* O2O(Offline to Online) 서비스 구현: 시·군·구 방문 신청 후 온라인(정부24)으로 출력 가능

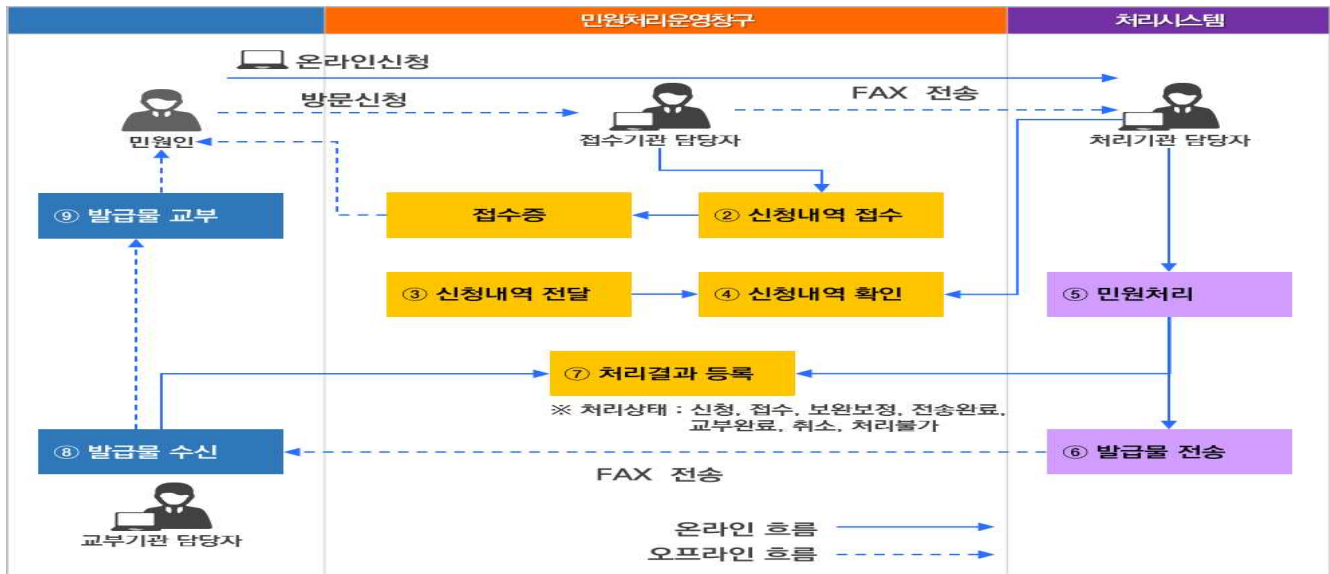
### < 어디서나 민원처리제 대상 사무 >

| 구분           | 대상민원                                                 | 발급기관                                                  | 비고                                    |
|--------------|------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| 제증명민원        | <b>142종</b><br>(졸업증명, 납세증명 등)<br>* 농협·새마을금고는 18종만 발급 | 시·도, 시·군·구(일반구),<br>읍·면·동<br>중앙행정기관(소속기관)<br>농협·새마을금고 | 어디서나<br>민원처리제<br>운영지침<br>[별표1], [별표2] |
| 통합폐업신고       | <b>56종</b><br>(식품위생, 체육시설업 등)                        | 관할 시·군·구<br>관할 세무서                                    | 어디서나<br>민원처리제<br>운영지침 [별표3]           |
| 자격·면허증<br>발급 | <b>11종</b><br>(요양보호사, 주택관리사 등)                       | 주소지 또는<br>교육이수기관 관할 시·도                               | 어디서나<br>민원처리제<br>운영지침 [별표4]           |

### [처리절차]

- 전화, 방문 또는 정부24 내에 별도로 구축된 ‘어디서나 민원처리시스템’을 이용하여 민원을 접수

- 팩스를 이용한 송·수신 처리 후 민원서류를 민원인에게 발급
- 업무처리 프로세스



### [구비서류]

- 제증명 발급: 신청서 및 신분증, 법정서식에 명시된 각종 서류
- 통합폐업신고: 사업자등록증, 인·허가증(필요 시 분실 사유서 제출 가능) 등

## 2. 생활밀접 · 맞춤형 공공서비스 확대

### ① 생활민원 부문 원스톱 서비스

**[서비스 목적]** 국민 누구나 필요한 서비스를 편리하게 이용할 수 있도록 임신 · 출산 등 생애주기별로 받을 수 있는 서비스를 한 번에 **통합제공**(안내 · 신청)

#### **[서비스 목록]**

| 서비스명        | 주요 내용                                         |
|-------------|-----------------------------------------------|
| 1. 맘편한 임신   | 임신 후 받을 수 있는 지원 서비스를 한 번에 안내받고 편리하게 통합 신청     |
| 2. 행복출산     | 출산 후 받을 수 있는 양육수당, 아동수당 등 수혜서비스를 한 번에 통합 신청   |
| 3. 안심상속     | 상속인(또는 후견인)이 사망자(또는 피후견인)의 재산내역을 한 번에 통합 조화신청 |
| 4. 온종일 돌봄   | 영유아·초등·중등·고등학생 대상 돌봄 서비스 정보를 한 곳에서 조화·신청      |
| 5. 꿈청소년     | 학교 밖 청소년 등 도움이 필요한 청소년을 위한 서비스                |
| 6. 전입신고+    | 간편한 전입신고와 동시에 요금감면 대상자에게 전기, 난방 등 감면 신청       |
| 7. 노후생활     | 능동적 노후준비를 위한 연금·교육 통합 신청                      |
| 8. 장애인 지원   | 방문 신청이 어려운 장애인 요금감면, 생활지원 서비스 신청              |
| 9. 내 차 관리   | 차량등록증 재발급 신청 등 자동차 관련 행정·이용·관리 관련 서비스 신청      |
| 10. 서민금융    | 서민금융 상담신청 및 지원 서비스, 증명서 일괄발급·휴면예금 조화·교육신청     |
| 11. 가족다문화지원 | 다문화가족을 포함한 다양한 가족 대상 지원 서비스를 한 번에 통합신청        |
| 12. 취업서류    | 공무원 취업서류 제출 시 필요한 전자증명서를 온라인으로 일괄 발급·신청       |

#### **[주요 내용]**

① (맘편한 임신) 중앙 · 지자체의 각종 임신지원 서비스를 한 번에 안내받고 통합하여 신청 · 제공하는 서비스(2021. 4월부터 시행)

#### ■ 신청절차

- 오프라인: 임신부 주민등록주소지 동 행정복지센터 또는 보건소 방문 신청
- 온라인: 정부24(gov.kr) 포털에서 신청



② (행복출산) 중앙·지자체의 각종 출산지원 서비스를 한 번에 안내받고 통합하여 신청·제공하는 서비스(2016. 3월부터 시행)

■ 신청절차

- 오프라인: 출생자 주민등록주소지 동 행정복지센터 방문 신청
- 온라인: 정부24(gov.kr) 포털에서 신청(출생신고 후 가능)

| 신청 방법                                                                                                         | 신청 확인                                                                    | 결과 확인 및 서비스 제공                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>출생자 주소지 읍·면·동 방문 (신분증 지참)</li> <li>온라인(정부24)으로 신청 (본인인증 필요)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>접수증 수령</li> <li>안내문 확인</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>문자 또는 유선 안내</li> <li>(전기·가스·지역난방은) 차월고지서에 감면 반영 등</li> <li>정부24(gov.kr)에서 신청 결과 통합안내</li> </ul> |

< 임신·출산 지원 원스톱 서비스 개요 >

| 서비스명                                   | 시점                                      | 서비스 내용                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>맘편한 임신 원스톱서비스</b><br>(‘21.4.19. 시행) | <b>출산 前</b><br>(정부24 또는 행정복지센터, 보건소 신청) | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>전국 공통사항</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 통합신청(10종): <b>[일반]</b> 엽산제, 철분제, 표준모자보건수첩, 임신·출산 진료비 지원(국민행복카드), 청소년 산모 임신·출산 의료비 지원, 맘편한KTX(일반→특실 업그레이드), SRT 임신부 할인(SRT-Pink), <b>[소득요건]</b> 임신·출산 진료비 지원(의료급여), 에너지바우처(의료·생계·주거·교육급여), 산모·신생아 건강관리 지원(의료·생계·주거·교육급여 및 차상위)</li> <li>- 개별신청(2종): 난임부부 시술비 지원, 위기임신 전문상담</li> <li>- 안내(3종): 고위험 임신부 의료비 지원, 여성장애인 교육지원, 출산 전·후 휴가급여</li> </ul> </li> <li>○ <b>미추홀구 자체 서비스(총 7종):</b> 맘편한 산후도우미 지원, 임신축하 선물 제공, 임신부 자동차표시증 발급, 산전관리, 미술태교교실, 손바느질교실, 플라워 태교 교실</li> </ul> |
| <b>온라인 출생신고</b><br>(‘18.5.8. 시행)       | <b>출산</b><br>(대법원 홈페이지 신청)              | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>대법원 가족관계등록시스템(efamily.scourt.go.kr)에서 온라인 출생신고 서비스 제공</b></li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>행복출산 원스톱서비스</b><br>(‘16.3.31. 시행)   | <b>출산 後</b><br>(정부24 또는 행정복지센터 신청)      | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>전국 공통사항(12종):</b> 첫만남이용권, 부모급여, 아동수당, 양육수당, 해산급여, 여성장애인 출산비용, 저소득층 기저귀·조제분유 지원, 출산가구·다자녀 전기료 경감, 다자녀 도시가스료·지역난방료 경감, KTX·SRT 다자녀 할인</li> <li>○ <b>미추홀구 자체 서비스(총 1종):</b> 출산육아 정보안내 등 메시지</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

③ (안심상속) 상속인(후견인)이 금융거래, 토지, 건축물, 세금, 자동차 등 사망자(피후견인)의 재산조회를 통합 신청하는 서비스(2015. 6월부터 시행)

■ 신청절차

- 사망자의 주민등록상 주소지 행정복지센터 등에서 사망신고와 동시에 신청
- 이미 사망신고가 되어 있는 경우, 가까운 행정복지센터 등을 방문하거나 정부24(gov.kr)에서 온라인으로 신청 가능(단, 사망일이 속한 달의 말일부터 1년 이내)

| 신청 방법                                                                                                         | 신청 확인                                                                    | 결과 확인 및 서비스 제공                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>가까운 시·구, 읍·면·동 방문(신분증 지참)</li> <li>온라인(정부24)으로 신청(본인 인증 필요)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>접수증 수령</li> <li>안내문 확인</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>7~20일 이내 결과 통보</li> <li>토지·지방세는 방문·문자·우편, 건축물·자동차·어선은 문서·구술 중 선택</li> <li>금융·국세·연금 등은 홈페이지 확인</li> </ul> |

■ 상속재산조회 목록 현황

| 구분 | '15.6.30.                                        | '17.8.30.(+3)               | '18.9.7.(+2)           | '20.10.30.(+3)                       | '21.10.29.(+2)        | '23.3.3.(+2)                                 | '24.12.30.(+1) |
|----|--------------------------------------------------|-----------------------------|------------------------|--------------------------------------|-----------------------|----------------------------------------------|----------------|
| 내용 | ① 금융<br>② 국세<br>③ 지방세<br>④ 토지<br>⑤ 자동차<br>⑥ 국민연금 | ⑦ 공무원연금<br>⑧ 군인연금<br>⑨ 사학연금 | ⑩ 건축물<br>⑪ 건설근로자 퇴직공제금 | ⑫ 지방행정 공제회<br>⑬ 군인공제회<br>⑭ 과학기술인 공제회 | ⑮ 교직원 공제회<br>⑯ 근로복지공단 | ⑰ 어선<br>⑱ 4대보험료<br>* 건강보험·국민연금·고용보험·산업재해보상보험 | ⑳ 상조상품 가입내역    |

④ (온종일 돌봄) 중앙(교육부, 보건복지부, 성평등가족부) 및 각 지자체에서 제공하는 초·중·등 돌봄 서비스를 정부24에서 한 번에 조회·신청 및 결과 확인, 영유아 서비스 안내 (영유아 돌봄, 유치원 입학, 어린이집 입소대기)

- 신청서식 간소화 및 표준화, 행정정보 공동이용을 통한 자격정보(맞벌이 등) 자동 연계, 위치기반 지도 및 시설 정보 제공 등

■ 신청절차

- 온라인: 정부24(gov.kr) 포털(PC 또는 모바일)에서 온라인으로 신청
- PC 또는 모바일 정부24를 통해 처리결과 확인 가능
- ※ 온종일 돌봄 원스톱서비스는 온라인으로만 신청 가능하며, 개별 돌봄교실 서비스에 대한 오프라인 신청을 희망하는 경우 각 돌봄센터 방문 또는 유선 문의(보건복지부 사업은 구청 또는 동 행정복지센터 방문 신청도 가능)

| 신청 방법                                                            | 신청 확인                                                                         | 결과 확인 및 서비스 제공                                                      |
|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>온라인(정부24)으로 신청</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>정부24 MY GOV 또는 신청인 휴대전화 SMS</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>정부24에서 신청 결과 통합안내</li> </ul> |

⑤ (꿈 청소년) 학교 밖 청소년 등 도움이 필요한 청소년을 위한 상담, 분야별 서비스\*

통합 신청\*\* 및 안내, 시설 위치 찾기 등 서비스 제공(2020. 12월부터 시행)

\* 경제적·문화적 지원, 상담, 교육 지원, 학교 밖 청소년, 안전·보건 지원 등

\*\* 상담서비스 및 지원서비스 일부(스포츠강좌 이용권) 해당

■ 신청절차

- 정부24(gov.kr) 포털(PC 또는 모바일)에서 온라인 신청\* 또는 서비스 사이트가기 가능
  - \* 상담서비스 및 지원서비스 일부(내일이룸학교, 학교밖청소년 종합지원) 해당
- 서비스 종류에 따라 정부24(PC 또는 모바일) 또는 해당 서비스 주관기관(중앙부처, 교육청) 사이트를 통해 처리결과 확인 가능
  - (신청) 지원서비스 일부(스포츠 강좌 이용권), (안내) 상담, 경제적 지원, 교육지원, 문화생활 지원 등, (사이트가기) 지원서비스 일부(학교밖 청소년 지원, 미취학·학업중단 학생 학습 지원 등)

| 신청 방법                                                                                                             | 신청 확인                                                                           | 결과확인 및 서비스제공                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• 온라인(정부24)으로 신청</li> <li>• 정부24에서 서비스 사이트가기를 선택하여 서비스 주관기관에 신청</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 정부24 MY GOV 또는 신청인 휴대전화 SMS</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 정부24에서 신청 결과 통합 안내</li> <li>• 서비스 주관기관에서 제공 사이트 또는 신청인 휴대전화, 이메일로 안내</li> </ul> |

⑥ (전입신고+) 전입신고와 동시에 전기사용자 명의 변경, 요금감면 신청 시 별도 서류 제출 없이 전기(TV수신료 포함)·가스·지역난방 요금감면을 정부24에서 한 번에 통합 신청(2020. 4월부터 시행)

\* 요금감면대상자: 기초생활수급자, 차상위계층(한부모가족 포함), 장애인(중증), 국가보훈대상자, 다자녀·대가족 출신가구

■ 신청절차

- 온 라 인: 정부24(gov.kr) 포털(PC 또는 모바일)에서 온라인으로 신청
- 오프라인: 전입할 주민등록 주소지 행정복지센터로 방문 신청

| 신청 방법                                                                                                    | 신청 확인                                                                           | 결과 확인 및 서비스 제공                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• 온라인(정부24)*으로 신청</li> <li>• 전입할 주민등록 주소지 행정복지센터 방문 신청</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 정부24 MY GOV 또는 신청인 휴대전화 SMS</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• (전입신고) 정부24에서 처리상태(반려, 취소, 시스템장애 등) 확인</li> <li>• (전기·가스·지역난방) 해당기관* 직접 문의                             <ul style="list-style-type: none"> <li>* 전기요금/TV수신료: 한국전력공사</li> <li>도시가스요금: 해당지역 도시가스회사</li> <li>지역난방비: 한국지역난방공사</li> </ul> </li> </ul> |

\* 이용절차 : 정부24 사이트 또는 정부24 앱 접속 → 간편인증 또는 인증서로그인 → 신청서 작성 시 '사회적 배려 대상자를 위한 요금감면 일괄신청 동의' 체크 → 민원 신청하기 선택

⑦ (노후생활) 노후생활을 위한 건강 및 상담서비스, 연금신청\*, 교육·일자리 통합 신청, 요금할인 서비스\*\* 등 신청 및 안내(2022. 9월부터 시행)

\* 국민연금(노령연금청구), 기초연금 지급, 노인장기요양보험 신청, 노인요양보험 본인부담금 환급금 신청

\*\* 도시가스, 지역난방, 이동통신, 전기, TV수신, 유선전화·인터넷 요금

## ■ 신청절차

- 정부24(gov.kr) 포털(PC 또는 모바일)에서 온라인으로 신청 또는 서비스 사이트가기 가능
- 서비스 종류에 따라 정부24(PC 또는 모바일) 또는 서비스 주관기관 사이트를 통해 처리결과 확인 가능

| 신청 방법                                                                                                             | 신청 확인                                                                           | 결과 확인 및 서비스 제공                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• 온라인(정부24)으로 신청</li> <li>• 정부24 서비스에서 사이트 바로가기를 선택하여 주관 기관에 신청</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 정부24 MY GOV 또는 신청인 휴대전화 SMS</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 문자 또는 유선 안내</li> <li>• 정부24(gov.kr)에서 신청 결과 통합 안내</li> <li>• 서비스에 따라 신청 후 기관에서 확인 및 안내 제공</li> </ul> |

\* 이용절차 : 정부24사이트 또는 정부24 앱 접속 → 간편인증 또는 인증서로그인 → 신청서 작성 시 '개인 정보 동의' 및 '서비스 일괄 신청 동의' 체크 → 민원 신청하기 선택

## ⑧ (장애인 지원) 여러 부처·기관 등에서 제공하는 장애인 지원서비스(생활지원\*, 요금 감면\*\*) 신청 지원 및 안내

- \* 장애인 취업지원 신청, 가족관계 및 건강관리 상담 신청, 장애인 스포츠강좌 이용권 신청, 장애인증명서 발급 등 신청

\*\* 요금감면대상자 전기·TV수신·지역난방·도시가스 요금을 한 번에 신청

## ■ 신청절차

- 정부24(gov.kr) 포털(PC 또는 모바일)에서 온라인으로 신청 또는 서비스 사이트가기 가능
- 서비스 종류에 따라 정부24(PC 또는 모바일) 또는 서비스 주관기관 사이트를 통해 처리결과 확인 가능

| 신청 방법                                                                                                             | 신청 확인                                                                           | 결과 확인 및 서비스 제공                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• 온라인(정부24)으로 신청</li> <li>• 정부24 서비스에서 사이트 바로가기를 선택하여 주관 기관에 신청</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 정부24 MY GOV 또는 신청인 휴대전화 SMS</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 문자 또는 유선 안내</li> <li>• 정부24(gov.kr)에서 신청 결과 통합 안내</li> <li>• 서비스에 따라 신청 후 기관에서 확인 및 안내 제공</li> </ul> |

\* 이용절차 : 정부24사이트 또는 정부24 앱 접속 → 간편인증 또는 인증서로그인 → 신청서 작성 시 '개인 정보 동의' 및 '서비스 일괄 신청 동의' 체크 → 민원 신청하기 선택

## ⑨ (내 차 관리) 자동차 검사 기간 안내 서비스 등 자동차 운전 및 관리에 필요한 서비스\*와 무공해 전기·수소차 보급 확대 활성화 등을 위하여 친환경 자동차 정보 제공

- \* 자동차 관련 행정(본인 차량 정보 조회, 자동차등록증 재발급 신청 등), 이용·관리(중고차 이력조회 및 통행료 환불요금 조회 등) 서비스

## ■ 신청절차

- 정부24(gov.kr) 포털(PC 또는 모바일)에서 온라인으로 신청 또는 서비스 사이트가기 가능
- 서비스 종류에 따라 정부24(PC 또는 모바일) 또는 서비스 주관기관 사이트를 통해 처리결과 확인 가능

| 신청 방법                                                                                                             | 신청 확인                                                                           | 결과 확인 및 서비스 제공                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• 온라인(정부24)으로 신청</li> <li>• 정부24 서비스에서 사이트 바로가기를 선택하여 주관 기관에 신청</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 정부24 MY GOV 또는 신청인 휴대전화 SMS</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 문자 또는 유선 안내</li> <li>• 정부24(gov.kr)에서 신청 결과 통합 안내</li> <li>• 서비스에 따라 신청 후 기관에서 확인 및 안내 제공</li> </ul> |

\* 이용절차 : 정부24사이트 또는 정부24 앱 접속 → 간편인증 또는 인증서로그인 → 신청서 작성 시 '개인 정보 동의' 및 '서비스 일괄 신청 동의' 체크 → 민원 신청하기 선택

## ⑩ (서민금융) 서민금융 지원서비스\*를 통해 나에게 맞는 서민금융상품을 찾아주고 맞춤 대출 안내

\* 서민금융 상담신청 및 지원 서비스(조회·발급·신청 등) 정보, 지원시설 안내, 서민금융진흥원 증명서 일괄발급·휴면예금 조회·교육신청 서비스

## ■ 신청절차

- 정부24(gov.kr) 포털(PC 또는 모바일)에서 온라인으로 신청 또는 서비스 사이트가기 가능
- 서비스 종류에 따라 정부24(PC 또는 모바일) 또는 서비스 주관기관 사이트를 통해 처리결과 확인 가능

| 신청 방법                                                                                                             | 신청 확인                                                                           | 결과 확인 및 서비스 제공                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• 온라인(정부24)으로 신청</li> <li>• 정부24 서비스에서 사이트 바로가기를 선택하여 주관 기관에 신청</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 정부24 MY GOV 또는 신청인 휴대전화 SMS</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 문자 또는 유선 안내</li> <li>• 정부24(gov.kr)에서 신청 결과 통합 안내</li> <li>• 서비스에 따라 신청 후 기관에서 확인 및 안내 제공</li> </ul> |

\* 이용절차 : 정부24사이트 또는 정부24 앱 접속 → 간편인증 또는 인증서로그인 → 신청서 작성 시 '개인 정보 동의' 및 '서비스 일괄 신청 동의' 체크 → 민원 신청하기 선택

## ⑪ (가족·다문화 지원) 여러 부처·기관 등에서 제공하는 다문화가족을 포함한 다양한 가족을 대상으로 하는 각종 지원서비스\*를 한 번의 신청으로 처리할 수 있는 서비스 신청 및 안내

\* (다문화가족 전용 서비스) 언어발달 지원, 방문교육, 결혼이민자 통·번역서비스 (모든 가족대상 서비스) 가족센터 지원, 온가족 보듬, 가족상담, 디지털교육

## ■ 신청절차

- 정부24(gov.kr) 포털(PC 또는 모바일)에서 온라인으로 신청 또는 서비스 사이트가기 가능
- 서비스 종류에 따라 정부24(PC 또는 모바일) 또는 서비스 주관기관 사이트를 통해 처리결과 확인 가능

| 신청 방법                                                                                                         | 신청 확인                                                                           | 결과 확인 및 서비스 제공                                                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• 온라인(정부24)으로 신청</li> <li>• 방문신청: 전국 시·군·구 가족센터, 다문화가족지원 센터</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 정부24 MY GOV 또는 신청인 휴대전화 SMS</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 문자 또는 유선 안내</li> <li>• 정부24(gov.kr)에서 신청 결과 통합 안내</li> <li>• 서비스에 따라 신청 후 기관에서 확인 및 안내 제공</li> </ul> |

\* 이용절차 : 정부24사이트 또는 정부24 앱 접속 → 간편인증 또는 인증서로그인 → 신청서 작성 시 '개인 정보 동의' 및 '서비스 일괄 신청 동의' 체크 → 민원 신청하기 선택

## ⑫ (취업서류) 국가직 또는 지방직 공무원 취업 시 필요한 전자증명서\*를 온라인으로 일괄 제출할 수 있는 서비스 신청 및 안내

- \* (국가직 공무원) 주민등록 초본, 최종학력증명서(대학교졸업증명서), 한국사능력 검정시험 인증서, 소득금액증명, 건강보험 자격득실 확인서, 자격증 사본(국가기술자격 취득사항 확인서, 보건의료인 면허증)
- (지방직 공무원) 주민등록 등·초본, 최종학력증명서(대학교졸업증명서), 자격증 사본(국가기술자격 취득사항 확인서, 보건의료인 면허증)

## ■ 신청절차

- 정부24(gov.kr) 포털(PC 또는 모바일)에서 온라인으로 신청 또는 서비스 사이트가기 가능

| 신청 방법                                                                                             | 신청 확인                                                                           | 결과 확인 및 서비스 제공                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• 온라인(정부24)으로 신청</li> <li>• 방문신청: 인사혁신처, 전국 지자체</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 정부24 MY GOV 또는 신청인 휴대전화 SMS</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 문자 또는 유선 안내</li> <li>• 정부24(gov.kr)에서 신청 결과 통합 안내</li> </ul> |

\* 이용절차 : 정부24사이트 또는 정부24 앱 접속 → 간편인증 또는 인증서로그인 → 신청서 작성 시 '개인 정보 동의' 및 '서비스 일괄 신청 동의' 체크 → 민원 신청하기 선택

## [주요변경사항]

- 임신·출산 관련 서비스 통합처리에 관한 규정(행안부 예규) 개정(2026.6.30. 시행)
  - 신청인(임산부)과 배우자의 직계혈족·형제자매 등이 신청을 대리할 수 있도록 서비스 신청자격 확대
- 에너지 이용권 확대 등 관련
  - 에너지이용권 신청 변경 사항을 서식에 반영
  - 산모·신생아 건강관리 예외지원 추가사항 서식에 반영

## [행정사항]

### ○ 행복출산, 안심상속 서비스 신청 간소화

- 가족관계증명서 구비서류 제출 불요, 신청서에 제공 동의하면 담당자가 열람·확인

### ○ 안심상속 ‘재산조회 통합처리 신청 접수중 출력’ 기능 개선

- 신청 접수중은 정부24에서 신청 시 발급 가능(2025.12.18.~)

### ○ 2026.6.30. 이후 변경되는 mampan한 임신·행복출산 서비스 업무 반영

- \* 서울광장 > 자료실 > 매뉴얼자료 게시판에서 ‘행복출산’, ‘mampan한임신’, ‘안심상속’ 게시매뉴얼 참고

## 2 국민비서 서비스 확대

### [서비스 개요]

- 정 의: 내게 필요한 생활형 행정정보(건강검진, 휴면예금, 자동차검사 등)를 자주 쓰는 민간 모바일앱으로 제때 알려주고, 궁금한 내용을 24시간 챗봇으로 상담해주는 온라인 개인비서 서비스(2021.3.29. 개통)
- 필요성: 다양한 알림, 고지를 하나의 채널로 알려주고 다양한 정부 서비스에 대해 궁금한 사항을 하나의 창구에서 언제나 질의·응답할 수 있어 효율·편의성 향상

### [주요내용]

#### ○ 알림, 고지서비스

- 행정·공공기관이 알려주는 여러 생활형 행정정보\*를 국민이 선택한 모바일 앱\*\*이나 문자메시지로 전달해주는 서비스

- \* 2026.1월 기준 111종: 건강검진일 안내, 운전면허 적성검사 갱신, 휴면예금, 전기요금, 전자상거래 물품 통관내역, 필수예방접종, 국민연금 가입내역, 자동차검사 등

- \*\* 2026. 1월 기준 18종: 네이버앱, 카카오톡, 토스, KB스타뱅킹, KB Pay, 신한SOL, 하나원큐, 하나Pay, 우리WON뱅킹, 우리WON카드, 현대카드, 카카오뱅크, PASS(SKT, KT, LGU+), 올원뱅크, I-one Bank, Tworld

#### ○ 상담서비스 제공

- 다양한 분야\*의 정부서비스, 제도 등에 대해 궁금한 사항을 24시간 채팅로봇(챗봇) 또는 인공지능 스피커\*\*로 물어보고, 답변받는 서비스

- \* 2026. 1월 기준 62종: 보건복지상담129, 국민콜110, 특허상담, 여행자 출입국지원 등

- \*\* KT 기가지니, 네이버 클로바, 카카오 헤이카카오, SKT 누구

### [주요 변경사항]

#### ○ 알림, 고지서비스 종류 및 상담서비스 확대

|           | '25.1월                                                                                                             |   | '26.1월                                                                                                                       |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 알림·고지 서비스 | <b>89종</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>필수예방접종 안내, 어린이집 입소대기, 가족센터 지원 서비스, 여권 유효기간 만료 사전 알림 등</li> </ul> | ⇒ | <b>111종</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>세금포인트 보유현황 등 안내, 고속도로 미납통행료 알림, 공무원연금 정보 안내, 의료용 마약류 투약이력 안내 등</li> </ul> |
| 상담 서비스    | <b>58종</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>여행자 출입국지원, 산재보험, 가족서비스, 유전자원 이용 안내, 농업기술안내, 고향사랑e음 등</li> </ul>  | ⇒ | <b>62종</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>한국사능력검정시험 정보, 농업e지, 섬연안 생물자원 산업화 지원안내 등</li> </ul>                         |

## [협조사항]

○ 개인 맞춤형 알림·고지 또는 대민용 챗봇서비스 구축 필요 시 국민비서 활용 검토

## 참고 국민비서 서비스 목록

□ **알림서비스: 111종** (신규 추가된 서비스는 밑줄 표기)

| 번호 | 기관명       | 서비스명                    | 번호 | 기관명         | 서비스명                    |
|----|-----------|-------------------------|----|-------------|-------------------------|
| 1  | 경찰청       | 교통법칙금 납부기한              | 57 | 소상공인시장진흥공단  | 소상공인 정책지원사업 처리과정 알림     |
| 2  |           | 교통과태료 납부기한              | 58 | 식품의약품안전처    | 식품 위생법령 위반 과태료 고지       |
| 3  |           | 경찰청 고지                  | 59 |             | 의료용 마약류 투약이력 안내         |
| 4  |           | 범죄경력회보서 발급              | 60 | 성평등가족부      | 가족센터 지원 서비스             |
| 5  | 공무원연금공단   | 공무원연금급여 지급결정 안내         | 61 | 외교부         | 여권 유효기간 만료 사전알림         |
| 6  |           | 공무원 연금정보 안내             | 62 | 인사혁신처       | 국가공무원 공개경쟁채용시험          |
| 7  | 과학기술정보통신부 | 전파사용료 고지납부              | 63 | 자동차손해배상진흥원  | 유자녀 생활자금대출 안내           |
| 8  |           | 무선국 재허가 안내              | 64 | 중소벤처기업부     | 소상공인 손실보상               |
| 9  |           | 무선국 허가증신고증명서 발급 및 결과 통보 | 65 | 질병관리청       | 필수예방접종 안내               |
| 10 |           | 주거이전 우편물 전송 서비스 안내      | 66 |             | 입원·격리통지 서비스             |
| 11 |           | 우체국 휴면예금 국고귀속 알림        | 67 | 한국고용정보원     | 청년지원                    |
| 12 |           | 우체국 휴면예금 보유 알림          | 68 | 한국교통안전공단    | 민간자격 보수교육               |
| 13 | 관세청       | 전자상거래 물품통관내역            | 69 |             | 제주 운수종사자 보수교육           |
| 14 | 교육부       | 유치원입학                   | 70 |             | 교통안전담당자 보수교육            |
| 15 |           | 초중고 학생 교육비 지원(심사결과 통보)  | 71 |             | 항공종사자 자격 시험             |
| 16 |           | 국민기초 교육급여 결정통지          | 72 |             | 철도면허 갱신 통지              |
| 17 | 국가보훈부     | 국가유공자 등 대부원리금 납입 안내     | 73 | 한국농수산식품유통공사 | 농식품바우처 알림서비스            |
| 18 |           | 보훈급여 과오급금 납부고지          | 74 | 한국도로공사      | 고속도로 미납통행료 알림           |
| 19 | 국군재정관리단   | 미정산급여 납부 고지, 임금불능 급여 안내 | 75 | 한국문화예술위원회   | 문화누리카드 발급 및 이용안내        |
| 20 | 국립중앙의료원   | 조기검진서비스 안내              | 76 | 한국부동산원      | 부동산 거래신고에 따른 관련자료 제출 안내 |
| 21 | 국민건강보험공단  | 건강검진(암검진 포함)            | 77 | 한국사회보장정보원   | 어린이집 입소대기               |

| 번호 | 기관명                         | 서비스명                | 번호  | 기관명        | 서비스명                    |
|----|-----------------------------|---------------------|-----|------------|-------------------------|
| 22 |                             | 4대 사회보험료 고지         | 78  |            | 건강진단결과서(구 보건증) 만료일 안내   |
| 23 |                             | 건강·연금보험료 환급금        | 79  | 한국수자원공사    | 수도요금 고지                 |
| 24 | 국민연금공단                      | 국민연금 청구안내           | 80  | 한국자산관리공사   | 국유재산 변상금                |
| 25 |                             | 국민연금 가입내역           | 81  | 한국장학재단     | 취업 후 상환 학자금대출 승인        |
| 26 |                             | 국민연금액 인상            | 82  |            | 학자금 중복지원금 반환            |
| 27 |                             | 국민연금 지역가입자 자격변동 통지  | 83  | 한국전력공사     | 전기요금                    |
| 28 | 국방부                         | 국방수납고지              | 84  | 한국청소년활동진흥원 | 청소년 봉사활동(Dovol)         |
| 29 | 국세청                         | 국세고지서 발송 안내         | 85  | 한국토지주택공사   | LH 공공임대주택 임대료 고지        |
| 30 |                             | 종합소득세 기한후 신고 안내     | 86  |            | LH 분양대금 납부안내            |
| 31 |                             | 세금포인트 보유현황 등 안내     | 87  | 해양경찰청      | 어선출입항신고사실 알림            |
| 32 | 국토교통부                       | 주택 임대차              | 88  | 해양수산부      | 선박용물건 형식승인 갱신           |
| 33 |                             | 내 차 정보 변경(자동차365)   | 89  |            | 해운항만 민원                 |
| 34 |                             | 자동차검사               | 90  |            | 수산업법 관련 고지              |
| 35 |                             | 자동차 의무보험 만기         | 91  | 행정안전부      | 본인정보 조회내역 (행정정보공동이용)    |
| 36 |                             | 자동차등록 제세공과금         | 92  |            | 주민등록증 발급 통지             |
| 37 |                             | 세움터(건축행정 민원)        | 93  |            | 분실 주민등록증 습득             |
| 38 |                             | 자동차 취득등록세 고지        | 94  |            | 문서24 도우미                |
| 39 |                             | 운행제한 위반 과태료         | 95  |            | 1365자원봉사                |
| 40 |                             | 지적재조사사업             | 96  |            | 정부24                    |
| 41 | 국토교통부,<br>농림축산식품부,<br>해양수산부 | 빈집 관련 고지            | 97  |            | 본인정보 열람내역(공공 마이데이터)     |
| 42 | 근로복지공단                      | 4대보험 가입             | 98  |            | 청원 진행사항                 |
| 43 |                             | 고용산재보험 가입이력         | 99  |            | 민방위 교육훈련(시범운영)          |
| 44 |                             | 고용·산재 보험료 및 보수총액 신고 | 100 |            | 개인지방소득세 신고·납부 안내        |
| 45 |                             | 고용보험료 지원 통지·환수 안내   | 101 |            | 고향사랑e음 안내               |
| 46 | 농림축산식품부                     | 농지대장 이용정보 변경신청      | 102 |            | 주민등록, 인감, 본인서명확인 통보 서비스 |
| 47 |                             | 농업경영체 정보 알림         | 103 |            | 재난안전의무보험 만기안내           |
| 48 |                             | 농업경영체 정보 고지         | 104 |            | 지방세 전자민원처리 결과 안내        |
| 49 | 대한법률구조공단                    | 법률구조안내              | 105 |            | 지방세 전자사서함 도착안내(전자송달)    |
| 50 |                             | 법률상담안내              | 106 |            | 정부 정보시스템 장애 알림 서비스      |
| 51 | 도로교통공단                      | 운전면허 적성검사 갱신        | 107 |            | 혜택알리미 맞춤 혜택 알림          |
| 52 |                             | 어린이 통학버스 운전자 교육     | 108 |            | 민생회복 소비쿠폰 안내            |
| 53 |                             | 고령 운전자 교육           | 109 | 경기도        | 경기도 누구나돌봄서비스            |
| 54 | 보건복지부                       | 장애정도 심사결과 알림        | 110 |            | 경기도 대학생 대출이자 지원 서비스     |
| 55 | 서민금융진흥원                     | 휴면예금                | 111 | 경상남도       | 경상남도 바로 서비스             |
| 56 | 소방청                         | 소방시설 자체점검 이행 안내     |     |            |                         |

□ **상담서비스: 62종** (신규 추가된 서비스는 밑줄 표기)

| 번호 | 기관명                                     | 상담서비스명                    | 번호 | 기관명              | 상담서비스명            |
|----|-----------------------------------------|---------------------------|----|------------------|-------------------|
| 1  | 경찰청                                     | 형사수사                      | 31 | 성평등가족부           | 아이돌봄              |
| 2  |                                         | 사이버범죄                     | 32 | 중소벤처기업<br>진흥공단   | 중소기업 정책자금 상담      |
| 3  |                                         | 여성폭력 피해자지원                | 33 | 국가데이터처           | 통계정보              |
| 4  |                                         | 성범죄 피해자지원                 | 34 | 통일부              | 북한이탈주민 정착지원       |
| 5  | 고용노동부                                   | 국민취업지원제도                  | 35 | 지식재산처            | 특허상담              |
|    |                                         |                           | 36 | 한국건강가정<br>진흥원    | 가족서비스             |
| 6  | 공무원연금공단                                 | 공무원연금                     | 37 | 한국건강증진<br>개발원    | 금연정보              |
| 7  | 공정거래위원회                                 | 소비자24                     | 38 | 한국교통안전공단         | TS한국교통안전공단 상담     |
| 8  | 관세청                                     | 전자통관                      | 39 | 한국농어촌공사          | 농지은행              |
|    |                                         |                           | 40 | 한국도박문제<br>예방치유원  | 도박문제 전문상담         |
| 9  | 관세청,<br>농림축산식품부<br>, 질병관리청,<br>한국교통안전공단 | 여행자 출입국지원                 | 41 | 한국보건의료인<br>국가시험원 | 보건의료인국가시험         |
|    |                                         |                           | 42 | 한국부동산원           | 청약홈               |
| 10 | 교육부                                     | 유치원입학                     | 43 | 한국산업단지공단         | 스마트팩토리            |
| 11 | 국민건강보험공단                                | 건강보험(건강이지)                | 44 | 한국청소년활동<br>진흥원   | 청소년활동정보           |
| 12 | 국민권익위원회                                 | 국민콜110                    | 45 | 해양경찰청            | 수상레저              |
| 13 | 국민연금공단                                  | 4대사회보험                    | 46 | 행정안전부            | 민원사무안내            |
| 14 | 국립호남권생물<br>자원관                          | <u>섬연안 생물자원 산업화 지원 안내</u> | 47 |                  | 지방계약              |
| 15 | 국사편찬위원회                                 | <u>한국사능력검정시험 정보</u>       | 48 |                  | 주민등록민원            |
| 16 | 국토교통부                                   | 국토교통부 민원상담                | 49 |                  | 보조금24             |
| 17 |                                         | 국토정보안내                    | 50 |                  | 공유누리              |
| 18 | 근로복지공단                                  | 산재보험                      | 51 |                  | 지방세               |
| 19 | 농림축산식품부                                 | <u>농업e지</u>               | 52 |                  | 고향사랑e음            |
| 20 | 농촌진흥청                                   | 농업기술 안내                   | 53 |                  | 지방재정365           |
| 21 | 대한상공회의소                                 | 직업계고 정보안내                 | 54 |                  | 주민참여예산            |
| 22 | 도로교통공단                                  | 운전면허·교통안전교육               | 55 |                  | 온라인대금청구           |
| 23 | 문화체육관광부                                 | 한국어교원 자격정보                | 56 |                  | 온라인청원             |
| 24 | 법제처                                     | 생활법령정보                    | 57 | 기후에너지<br>환경부     | 자동차배출가스365        |
| 25 | 병무청                                     | 병무(아라)                    | 58 |                  | 화학제품민원안내          |
| 26 | 보건복지부                                   | 보건복지상담129                 | 59 |                  | 유전자원 이용 안내        |
| 27 | 산림청                                     | 자연휴양림                     | 60 | KOTRA            | 무역투자24            |
| 28 | 식품의약품안전처                                | 식품안전나라(푸드)                | 61 | 대한법률<br>구조공단     | 법률정보 질의응답         |
| 29 | 외교부                                     | 영사민원24                    | 62 | 소상공인공단           | <u>소상공인 지원 안내</u> |
| 30 | (주)에스알                                  | 고속철도SRT                   |    |                  |                   |

### ③ 공공서비스 맞춤 안내 서비스(혜택알리미) 제공

#### [서비스 개요]

- 국민이 몰라서 이용하지 못하거나 일일이 찾아봐야 하는 사각지대를 예방하고자 정부가 개인 상황과 자격을 직접 수집·분석하여 개인이 받을 수 있는 혜택을 맞춤 안내하는 ‘혜택알리미’ 개시(2025.1.10.시행)

#### [주요내용]

- 이용자 동의를 받아 국가기관이 보유한 개인정보를 분석해 받을 수 있는 공공 서비스\*를 안내하는 알림시스템
- \* 중앙행정기관등의 장이 소관 법령(지자체 조례·규칙 포함)에 따라 노인, 장애인 등 일정한 요건을 갖춘 사람에게 제공하는 재화, 서비스 등(전자정부법 제12조의2)
- 한 번만 가입하면 추가 접속하지 않아도 개인 상황 변화 시마다 공공서비스를 지속 안내
- ※ 이용자의 이름, 주민번호 저장하고 활용하여, 최초 가입 이후 추가 개인정보를 입력하지 않아도 혜택알리미가 알아서 개인정보를 수집

#### < 혜택알리미 시스템 개념도 >



#### [신청방법 및 제공서비스]

- 접속채널: 공공채널 1개(정부24(국민비서)), 민간채널 6개(기업/신한/우리/하나/농협 은행 앱, 웰로) 등 총 7개 채널 운영
- 신청방법: 로그인 및 본인인증(민간앱) → 혜택알리미 메뉴 클릭 → 서비스 이용 동의 → 개인정보 수집·이용 동의
- 제공서비스: 국민생활 전반 관련 6,000여 개 공공서비스 맞춤 안내
  - 주요기능: ① 본인의 혜택보기/알림받기/신청하기, ② 가족정보 등록, ③ 가족의 혜택보기/알림받기, ④ 가상혜택 알아보기

**혜택알리미 대상 공공서비스(6,523) 현황** ('26.03.27. 기준)

| 상황              | 서비스유형         | 개수  | 상황              | 서비스유형   | 개수    |
|-----------------|---------------|-----|-----------------|---------|-------|
| 생애주기<br>(1,094) | 영유아(어린이집·유치원) | 133 | 개인특성<br>(1,780) | 결혼      | 87    |
|                 | 초등            | 154 |                 | 임신      | 124   |
|                 | 중고등           | 83  |                 | 난임      | 101   |
|                 | 청년            | 281 |                 | 출산      | 700   |
|                 | 중장년           | 58  |                 | 장애인     | 419   |
|                 | 노인            | 385 |                 | 국가보훈대상자 | 349   |
| 경제활동<br>(1,311) | 근로자           | 25  | 가구특성<br>(883)   | 1인가구    | 61    |
|                 | 구직·실업         | 81  |                 | 다자녀가구   | 124   |
|                 | 농림업           | 721 |                 | 세대원변동   | 19    |
|                 | 어업            | 78  |                 | 한부모가정   | 141   |
|                 | 축산업           | 406 |                 | 전입(이사)  | 538   |
| 소득재산<br>(331)   | 기초생활수급자       | 315 | 기타<br>(1,124)   | 맞춤안내    | 1,124 |
|                 | 차상위           | 16  |                 |         |       |

**[향후계획]**

- 제공서비스 확대: 소상공인, 무주택자 등 사회적 지원 관련 서비스 추가  
※ (2024) 1,500여 종 → (2025) 6,000여 종 → (2026) 7,500여 종
- 온라인 신청 확대: 국민이 자주 쓰는 혜택 중 오프라인만 신청가능한 혜택을 선별하여 ‘온라인 신청’ 기능 제공 추진
- 알림 제공채널 확대: 공공·민간 앱 탑재 추가  
※ (현재) 공공국민비서, 민간기업·신한·우리·하나·농협은행, 웰로  
(추가) 공공우체국뱅킹, 서울지갑, 카카오뱅크 등

**[협조사항]**

- 공공서비스목록 등록 및 현행화 철저
  - 국가·공공기관이 제공 중인 공공서비스 전체가 ‘공공서비스 통합관리시스템 (<https://ns.service.go.kr>)’ 에 등록될 수 있도록 신속 조치

**< 공공서비스 등록 및 현행화 요청사항 >**

- ① 소속기관내 미등록된 공공서비스 신규 등록
  - ② 법·제도 개선, 예산변동 등에 따른 공공서비스 내용 추가/수정/삭제
  - ③ 조직개편·인사이동에 따른 기관별 목록책임관 및 서비스 담당자 현행화
  - ④ 맞춤 안내를 위한 공공서비스 추천 조건식의 주기적 검토 및 현행화
- ※ (관련 문의) 공공서비스 통합관리시스템내 F&Q 또는 02-724-9600(내선 2)

#### 4 전입신고 제도 및 주민등록 관련 통보서비스 운영 등

##### [제도 개요]

##### 가. 전입신고 (주민등록법 제16조 및 같은 법 시행령 제18조, 제23조)

- 신고자: 원칙적으로 <sup>1)</sup> 現 세대주가 신고하며, 그 외에는 <sup>2)</sup> 전입자 본인 및 <sup>3)</sup> 現 세대주의 위임을 받은 가족(배우자, 직계혈족 등)이 신고 가능
- 신고절차: 前 세대주와 現 세대주가 다른 전입신고를 하는 경우, 세대주·전입자 전원의 확인을 받고 전입자의 신분증명서 제시
  - 신고서상 서명: <sup>1)</sup> 現 세대주가 신고하는 경우 전입자의 서명을, <sup>2)</sup> 전입자가 신고하는 경우 現 세대주 및 전입자의 서명을 받아 제출
- ※ 확인(서명)을 받기 어려운 경우, 동장의 사실조사를 통해 확인
- 신분확인: 신고자의 신분증(위임에 따른 신고일 경우 위임자 포함) 뿐 아니라 신고자 외 전입자의 신분증 원본을 모두 확인

■ 온라인 전입신고 시 전입자 전원의 연락처를 작성하여, 전입자와 現 세대주는 문자메시지로 받은 링크를 통해 정부24에서 본인확인

- ※ 전입자가 신고자의 배우자 또는 직계혈족인 경우 전입자의 신분증 원본을 제시하는 것을 생략하고, 행정정보공동이용을 통해 가족관계증명서를 확인
- 사후확인: 전입신고를 받은 후 15일 이내 관할 통장이 직접 해당 주소를 방문하여 전입신고 내용이 사실인지 여부 확인

##### 나. 전입신고 등 통보서비스 제도

- 개념: 전입신고, 세대주 변경 사실 등을 문자메시지로 안내하는 서비스
- 통보서비스 종류

| 구 분                   | 신청 대상                  | 서비스 내용                      |
|-----------------------|------------------------|-----------------------------|
| ① 전입신고                | 세대주, 건물/시설의 소유주 또는 임대인 | 내 주소에 누군가가 전입했다는 사실 통보      |
| ② 세대주 변경              | 세대주                    | 내 세대주 지위가 변경되었다는 사실 통보      |
| ③ 주민등록증 발급·재발급        | 본인                     | 내 주민등록증의 발급·재발급 사실 통보       |
| ④ 주민등록표 열람 또는 등·초본 발급 |                        | 내 주민등록표 열람 또는 등·초본 발급 사실 통보 |
| ⑤ 주소변경사실 통보 서비스       |                        | 내 주소지가 변경되었다는 사실 통보         |

- 신청방법: 통보서비스 신청서(주민등록법 시행규칙 별지 제1호의18서식) 별도 작성

##### 다. 주민등록증 본인확인 및 대리수령

- 본인확인: 주민등록증 발급 신청 시 본인확인을 위해 공공기관에서 발급한 증명서 제시 등이 불가능한 경우 가족을 동행하여 확인

- 동행 가능한 가족의 범위: 17세 이상의 세대원, 배우자, 직계혈족
- **대리수령**: 주민등록증 발급을 신청하면 **수령까지 약 10일이 소요됨**에 따라 국민 편의를 위해 **본인 외 대리수령 제도 운영**
  - 단, 대리수령이 가능한 자(17세 이상의 세대원, 배우자, 직계혈족)와의 관계 확인 철저

## [행정사항]

- **전입신고 시 신고자 외 전입자의 서명 및 신분증 원본 확인 철저**
  - 전입신고자별 처리방법을 철저히 숙지하여 확인 필요사항을 누락하거나 과도하게 서류를 요구하지 않도록 유의
- **주민등록증 발급·재발급 시 본인확인, 대리수령 관련 변경 서식\*별도 본인정보 공동이용 사전동의 절차 처리방법을 철저히 숙지**
  - \* 주민등록법 시행령 별지 제30호, 제32호 서식
- **주소변경사실 등 주민등록 관련 통보서비스 5종\* 적극 홍보 및 신청 독려**
  - \* 전입신고, 주소변경, 세대주변경, 주민등록증 발급·재발급, 주민등록표 열람 또는 등·초본 발급
  - 특히, 허위 전입신고에 따른 피해 예방을 위해 전입신고 시 주소변경사실 통보 서비스까지 함께 신청할 수 있도록 안내
  - ※ 주민센터 내 전입신고 서식과 통보서비스 신청 서식을 함께 비치하고, 담당공무원의 전입신고 수리 시 민원인에게 통보서비스 신청 가능함을 안내하고, 신청 의사를 확인
  - 민원인이 통보서비스 신청을 원치 않는 경우, 향후 정부24 또는 행정복지센터 방문을 통해 통보서비스만 신청하는 것도 가능함을 안내

## ⑤ 공공자원 개방·공유 서비스[공유누리] 활성화

### [주요내용]

- **목적**: 행정·공공기관이 보유한 시설·물품\* 등 공공 개방자원을 유휴시간에 국민에게 개방하여 국민의 편익 증진 및 지역경제 활성화
  - \* 시설(회의실, 강당, 체육시설, 주차장 등), 물품(방역물품, 생활공구 등)
- **서비스 개요**: 국민이 주변의 공공 개방자원을 한번에 검색·예약할 수 있는 개방·공유 통합플랫폼 「공유누리([www.eshare.go.kr](http://www.eshare.go.kr))」 서비스 제공

### [이용방법]

- 공유누리에 접속하여 공공 개방자원을 검색하고 예약·결제 후 이용하거나, 전화·방문 예약 후 이용
- 민간서비스(네이버, 카카오, 우리은행, 기업은행 등)를 통해서도 일부 개방자원(체육시설, 회의실, 강의실, 강당 등) 검색 및 예약 가능

[행정사항]

○ 활용성 높은 개방자원\* 발굴 및 자원정보 현행화, 공유누리 서비스 홍보 등

■ 공공개방자원 등록·운영 현황[미추홀구]

○ 2026. 4월 기준 총 115개 등록·운영(공유누리 시스템)

○ 분류별 등록 현황

(단위: 개)

| 합계  | 자원분류별 개방자원 등록 현황 |     |       |      |     |    |
|-----|------------------|-----|-------|------|-----|----|
|     | 문화·숙박            | 회의실 | 강의실 등 | 체육시설 | 주차장 | 물품 |
| 115 | 12               | 36  | 1     | 18   | 27  | 21 |

○ 이용가능시간은 자원별로 상이함

### 3. 디지털 민원서비스 활성화

#### ① 공공 마이데이터 서비스 확대

##### [주요내용]

- 정보주체인 국민의 요구에 따라 행정·공공기관이 보유한 본인 행정정보를 본인 또는 제3자에게 제공하는 서비스
- 법적근거: 민원 처리에 관한 법률 제10조의2, 전자정부법 제43조의2
- 제공정보
  - 가족관계등록사항별 증명서 등 29종(민원인 요구에 의한 공동이용 대상 본인정보)
  - 주민등록표등초본, 가족관계증명서 등 249종(정보주체의 요구에 의한 제공 대상 본인정보)

##### [신청방법 및 제공서비스]

- e-하나로 활용: 본인정보 공동이용 사무신청 및 민원신청 서식 이용
  - ※ 민원 처리에 관한 법률에 따른 29종의 본인정보에 한정
- 전자문서지갑 활용: 기관 지갑 생성 및 민원인, 접수기관 안내
- 묶음정보\* 활용: 묶음정보 신청 및 시스템 구축·연계
  - \* 특정 사무 처리를 위해 필요한 행정정보를 데이터 형태로 한 번에 제공하는 방식으로, 개인정보 보호를 위해 필요한 항목만 발체하여 제공(예: 주민등록등본 중 주소정보만 발체)

##### [전년대비 주요 변경사항]

- 전자정부법 정보주체 요구에 따라 제공 가능한 본인정보 종류 확대\*(199종 → 249종)
  - \* 동물등록증, 임대사업자등록증, 보육교사자격증 등 50종 추가 및 세분화
- 민원처리법 민원인의 요구에 의한 공동이용 대상 본인정보 확대\*(19종 → 29종)
  - \* 개인별장기요양이용계획서, 복지용구급여확인서, 장기요양인정서 3종 추가 및 7종 세분화

##### [협조사항]

- 공공 마이데이터 서비스 신규 신청이 필요한 부서(담당자)는 반드시 민원여권과 및 스마트정책실과 사전 협의를 거쳐 행정안전부로 신청
- 행정안전부 공공 마이데이터 교육이 있을 시 적극 참여
- 주의사항: 민원처리기준표에 고시되어 있으나 민원서식에 제공요구서 없는 경우, 민원인의 요구에 의한 본인정보 공동이용 운영 지침 별지3호 제공 요구서를 별도로 받은 후 e하나로 민원을 통해 확인해야 함

|            |                                                  |
|------------|--------------------------------------------------|
| <b>참고1</b> | <b>민원처리법</b> <b>민원인 요구에 의한 공동이용 대상 본인정보(29종)</b> |
|------------|--------------------------------------------------|

| 정보보유기관      | 민원인의 요구에 의한 공동이용 대상 본인정보                                                                                 |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 법원행정처(8)    | 가족관계증명서(일반), 가족관계증명서(상세), 기본증명서(일반), 기본증명서(상세),<br>입양관계증명서(일반), 입양관계증명서(상세), 혼인관계증명서(일반),<br>혼인관계증명서(상세) |
| 행정안전부(5)    | 주민등록표 등·초본, 지방세납부확인서(등록면허세면허분), 지방세납세증명서,<br>지방세세목별과세(납세)증명서(자동차세), 지방세세목별과세(납세)증명서(재산세)                 |
| 국토교통부(3)    | 이륜자동차사용신고필증, 자동차등록원부, 자동차말소등록사실증명서                                                                       |
| 국세청(9)      | 납부내역증명, (국세)납세증명서, 부가가치세과세표준증명,<br>부가가치세면세사업자수입금액증명, 사업자등록증명, 소득금액증명, 폐업사실증명,<br>표준재무제표증명(법인·개인), 휴업사실증명 |
| 관세청(1)      | 관세납세증명서                                                                                                  |
| 국민건강보험공단(3) | 개인별장기요양이용계획서, 복지용구급여확인서, 장기요양인정서                                                                         |

|            |                                                   |
|------------|---------------------------------------------------|
| <b>참고2</b> | <b>전자정부법</b> <b>정보주체의 요구에 의한 제공 대상 본인정보(249종)</b> |
|------------|---------------------------------------------------|

| 정보보유기관     | 정보주체의 요구에 의한 제공 대상 본인정보                                                                                                                                                                                                                |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 법원행정처(1)   | 가족관계증명서(상세)                                                                                                                                                                                                                            |
| 교육부(3)     | 검정고시성적증명서, 검정고시합격증명서, 초·중등학교 졸업(예정)증명서                                                                                                                                                                                                 |
| 외교부(8)     | 여권 발급기록 증명서, 여권 발급기록 증명서(영문), 여권 발급 신청서류 증명서,<br>여권 실효확인서, 여권 실효확인서(영문), 여권 정보, 여권정보증명서, 여권정보증명서(영문)                                                                                                                                   |
| 법무부(3)     | 국내거소신고사실증명, 외국인등록사실증명, 출입국에관한사실증명(국민에한함)                                                                                                                                                                                               |
| 국방부(3)     | 군인연금(상이) 수급권자 확인서, 군인연금(유족) 수급권자 확인서,<br>군인연금(퇴직연금) 수급권자 확인서                                                                                                                                                                           |
| 행정안전부(8)   | 국외이주신고증명서, 자원봉사자(시간)정보, 주민등록증, 주민등록표 등·초본,<br>지방세납부확인서(등록면허세면허분), 지방세납세증명서,<br>지방세세목별과세(납세)증명서(자동차세), 지방세세목별과세(납세)증명서(재산세)                                                                                                             |
| 국가보훈부(12)  | 고엽제후유(의)증환자등 확인서, 국가유공자(유족)/5·18민주유공자(유족)확인서,<br>국가유공자에 준하는 군경 등(유족 또는 가족)확인서, 대학입학특별전형대상자증명서,<br>독립유공자(유족 또는 가족)확인서, 보훈급여금등지급확인원, 보훈대상자취업정보,<br>보훈보상대상자(유족 또는 가족) 확인서, 생업지원대상자증명서, 제대군인인재정보,<br>참전유공자(국가유공자)확인서, 특수임무유공자(유족 또는 가족)확인서 |
| 농림축산식품부(7) | 가축사육업등록증, 농업경영체등록확인서, 농업경영체증명서, 동물등록증,<br>축산업(종축업)허가증, 축산업(부화업)허가증, 친환경농산물인증서                                                                                                                                                          |
| 산업통상부(1)   | 전기공사업등록증                                                                                                                                                                                                                               |
| 보건복지부(7)   | 기초연금수급자확인서, 국민기초생활수급자증명서, 자활근로자확인서, 장기기증자 여부,<br>장애인연금(경증)장애수당장애아동수당수급자확인서, 장애인증명서, 차상위계층확인서                                                                                                                                           |

| 정보보유기관       | 정보주체의 요구에 의한 제공 대상 본인정보                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 고용노동부(1)     | 실업급여 수급 여부                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 성평등가족부(1)    | 한부모가족증명서                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 국토교통부(37)    | 가설건축물관리대장, 개별공시지가확인서, 개별주택가격확인서, 건설기계등록원부(갑), 건설기계등록원부(을), 건설기계사업등록증, 건축·대수선·용도변경허가서, 건축물사용승인서, 건축사사무소개설 신고확인증, 공동주택가격확인서, 공유지연명부, 다가구주택호별면적대장, 대지권등록부, 부동산개발업정보, 부동산거래 전자계약서(공공표준임대차), 부동산거래 전자계약서(민간표준임대차), 부동산거래 전자계약서(주거용 오피스텔), 부동산거래 전자계약서(주택임대차표준), 부동산전자계약서(매매), 부동산전자계약서(임대), 부동산종합증명서(토지), 부동산종합증명서(토지, 건축물), 부동산종합증명서(토지, 집합건물), 부동산중개업자정보, 부동산중개업정보, 이륜자동차사용신고필증, 일반건축물대장, 임대사업자등록증, 임시운행허가증, 자동차등록원부(갑), 자동차등록원부(을), 자동차등록증, 자동차말소등록사실증명서, 지적전산자료, 집합건축물대장(전유부), 집합건축물대장(표제부), 토지(임야)대장 |
| 해양수산부(8)     | 선박국적증서(어선), 선박원부, 선적증서(어선변경등록), 수산물품질관리사, 어선등록필증, 어업경영체등록확인서, 어업면허증, 해상화물운송사업등록증                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 중소벤처기업부(8)   | 메인비즈확인서, 벤처기업확인서, 여성기업확인서, 이노비즈확인서, 장애인기업확인서, 중소기업확인서, 직접생산확인증명서, 창업기업확인서                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 인사혁신처(1)     | 소득세납세필증명서                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 지식재산처(4)     | 디자인등록원부, 상표등록원부, 실용신안등록원부, 특허등록원부                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 국세청(12)      | (국세)납세증명서, 근로(자녀)장려금수급사실증명, 납부내역증명, 부가가치세과세표준증명, 부가가치세면세사업자수입금액증명, 사업자등록증명, 소득금액증명, 소득확인증명서(개인종합자산관리계좌 가입), 소득확인증명서(청년우대형주택청약종합저축 가입 및 과세특례 신청용), 폐업사실증명, 표준재무제표증명(개인), 휴업사실증명                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 관세청(2)       | 관세납부내역확인서, 관세납세증명서                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 재외동포청(2)     | 재외국민등록부등본, 해외이주신고확인서                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 병무청(10)      | 군복무중 군인운전경력정보, 동원훈련성실이수증, 병역명문가증, 병역증, 병역처분(병역판정검사, 입영판정검사)결과서, 병적증명서, 사회복무요원 복무확인서, 산업능요원 복무확인서, 승선근무예비역 복무확인서, 전문연구요원 복무확인서                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 경찰청(3)       | 교통사고 사실확인원, 자동차운전면허증, 운전경력증명서                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 소방청(1)       | 화재증명원                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 산림청(1)       | 농업경영체등록확인서(임업정보)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 질병관리청(1)     | 국가예방접종이력정보                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 해양경찰청(2)     | 선박출항입항신고사실확인서, 선원승선신고사실확인서                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 건강보험심사평가원(1) | 투약이력조회정보                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 건설근로자공제회(1)  | 퇴직공제금적립내역서                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 고용정보원(1)     | 일모아 사업참여정보                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 공무원연금공단(4)   | 공무원연금내역서, 공무원연금지급사실확인서, 기여금납부내역서, 퇴직연금급여지급사실확인서                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 국가평생교육진흥원(6) | 평생교육사 자격정보, 평생학습이력증명서, 학점은행제 교육비납입증명, 학점은행제 성적증명서, 학점은행제 학점인정증명, 학점은행제 학위증명                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 국립수산물과학원(1)  | 수산자원이식승인서                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

| 정보보유기관         | 정보주체의 요구에 의한 제공 대상 본인정보                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 국민건강보험공단(20)   | 4대사회보험료완납증명서, 개인별장기요양이용계획서, 건강·장기요양보험료납부확인서(지역가입자), 건강·장기요양보험료납부확인서(직장가입자), 건강보험자격득실확인서, 건강보험자격확인서, 복지용구급여확인서, 사업장건강·장기요양보험료납부확인서, 암건강검진정보(간암), 암건강검진정보(대장암), 암건강검진정보(위암), 암건강검진정보(유방암), 암건강검진정보(자궁경부암), 암건강검진정보(폐암), 영유아건강검진정보, 일반건강검진정보, 장기요양인정서, 직장보험료부과내역, 진료내역조회정보, 차상위본인부담경감대상자증명서 |
| 국민연금공단(7)      | 국민연금가입자가입증명, 국민연금보험료 소득공제용 납부확인서, 국민연금 사업장 가입증명, 국민연금수급증명, 사업장국민연금보험료월별납부증명, 연금산정용가입내역확인서, 연금소득원천징수영수증                                                                                                                                                                                   |
| 국민체육진흥공단(1)    | 개인체력측정결과및인증등급                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 근로복지공단(10)     | 개인별부과고지산출내역서(고용), 개인별부과고지산출내역서(산재), 고용·산업재해보상보험가입증명원, 고용보험료완납증명원, 고용보험일용근로내역서, 고용보험피보험자격이력내역서(상용), 보험급여지급확인원, 산재보험일용근로내역서(근로자용), 산재보험 자격이력내역서(근로자용), 산재보험료완납증명원                                                                                                                          |
| 대한상공회의소(2)     | 국가기술자격확인서, 자격취득확인서                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 별정우체국연금관리단(1)  | 별정우체국연금내역정보                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 사립학교교직원연금공단(7) | 교직원연금 가입정보 및 수급정보, 교직원부담금 납부확인서, 사립학교교직원연금내역정보, 연금법적용확인서, 퇴직급여예상확인서, 퇴직급여지급(국문)확인서, 퇴직급여지급(영문)확인서                                                                                                                                                                                        |
| 소상공인시장진흥공단(1)  | 백년소상공인지정서                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 중소기업중앙회(1)     | 소기업·소상공인공제 가입증서                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 중소벤처기업진흥공단(1)  | 금융거래확인서                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 축산물품질평가원(1)    | 축산물등급판정확인서                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 한국가스공사(1)      | 가스요금감면여부                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 한국보육진흥원(3)     | 보육교사자격증, 어린이집원장자격증, 장애영유아를 위한 보육교사 자격확인서                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 한국사학진흥재단(10)   | 폐교대학 교직과목 이수증명서 발급, 폐교대학 성적원부 발급, 폐교대학 성적증명서, 폐교대학 수료증명서, 폐교대학 장학금수혜증명서, 폐교대학 제적증명서, 폐교대학 졸업증명서, 폐교대학 학위수여증명서, 폐교대학 학적부 발급, 폐교대학원 수료증명서                                                                                                                                                  |
| 한국사회적기업진흥원(1)  | 사회적기업인증서                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 한국산업인력공단(1)    | 국가기술자격확인서                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 한국임업진흥원(1)     | 수목 진료전문가 자격증                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 한국장애인고용공단(1)   | 장애인고용촉진 및 직업재활법에 따른 중증장애인 확인서                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 한국에너지공단(1)     | 에너지바우처수급정보                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 한국전력공사(1)      | 전기요금 납부내역                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 한국정보통신공사협회(3)  | 정보통신감리원자격증, 정보통신공사업등록증, 정보통신기술자경력수첩                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 한국주택금융공사(1)    | 주택연금내역정보                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 한국지역난방공사(1)    | 전기요금 납부내역 (공사와 직접계약한 고객만 해당)                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 한국청소년활동진흥원(1)  | 청소년지도사 자격증                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 한국토지주택공사(6)    | 공공임대주택정보, 분양주택 계약사실확인원, 분양주택 당첨사실확인원, 분양주택 입주금납부확인원, 임대주택 계약사실확인원, 임대주택 대금납부확인원                                                                                                                                                                                                          |

| 정보보유기관        | 정보주체의 요구에 의한 제공 대상 본인정보 |
|---------------|-------------------------|
| 한국해양교통안전공단(1) | 선박검사증서                  |
| 한국환경공단(2)     | 수입차환경인증정보, 친환경자동차여부     |
| 한국환경산업기술원(1)  | 환경영향평가사자격취득사항확인서        |

## ② 전자증명서 확대 및 이용 활성화

### [서비스 개요]

- 개념: 각종 증명서, 확인서 등을 기관방문 없이 통합민원창구 및 스마트폰에 증명서를 발급받아 온라인으로 행정·공공기관이나 금융 등 민간기관에 제출할 수 있는 서비스
- 법적근거: 민원 처리에 관한 법률 제28조의2(전자증명서의 발급)

### < 전자증명서를 활용한 민원 업무 흐름도 >



### <전자증명서 활용 사례>

- 계좌개설(주민등록표 등·초본 등) 및 비대면 대출(소득금액증명, 건강보험득실확인서 등)
- 차량렌트(운전경력증명서 등) 및 공공시설 이용료 감면(장애인증명서, 유공자확인서 등)

### [운영현황]

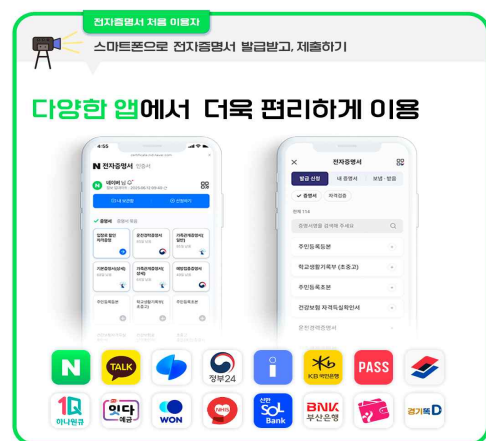
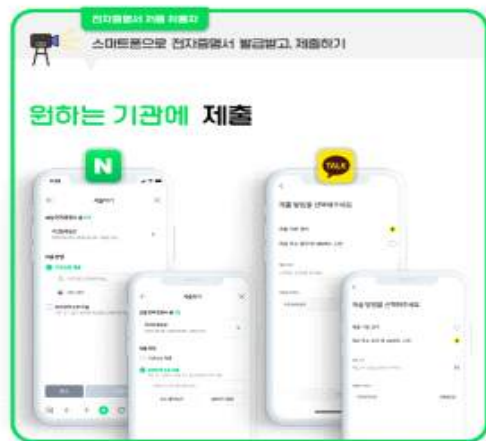
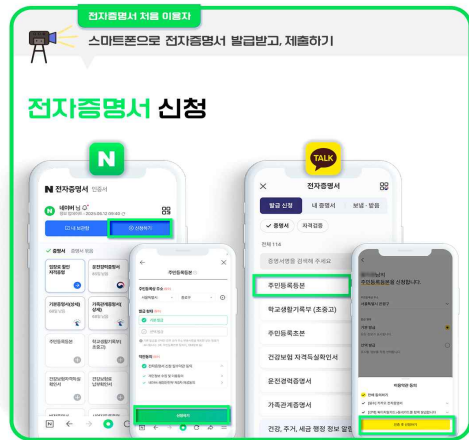
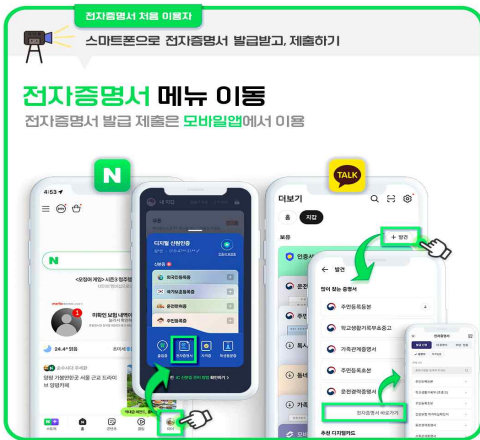
- 주민등록표등·초본 등 주민이 많이 찾는 민원 466종\*을 전자증명서로 발급하고, 공공·민간앱 59개\*\*에서 열람 또는 제출 가능
- \* 주민등록표 등·초본, 가족관계증명서, 학교생활기록부(초·중고, 대입전형용), (부동산·법인)등기사항 증명서, 예방접종증명서, 건강보험자격득실확인서, 성적증명서(중등학교), 소득금액증명, 운전경력 증명서, 국민연금 가입증명, 병적증명서, 출입국사실증명, 자동차등록증 등
- \*\* 공공 23개(정부24, 한국장학재단 등) / 민간 36개(네이버앱, 카카오톡, 토스앱, 삼성월렛 등)

### [협조사항]

- 민원서류 발급 또는 구비서류 수취 등 사무처리 시 전자증명서 우선 활용 및 적용 가능한 업무 발굴 등 활성화 협조

※ 전자증명서 발급업무 처리지침(행정안전부 고시 제2022-91호) 참고

## 참고1 네이버앱, 카카오톡에서 전자증명서 발급·제출 방법



## 참고2 전자증명서 모바일 앱 서비스 연계현황(2025.12월)

### □ 전자증명서 서비스 제공 목록 [59개 공공·민간앱]

| 구분           | 기관명(앱 명칭)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 공공분야<br>(23) | 행정안전부(정부24, 모바일 신분증, 모바일 공무원증), 국회사무처(모바일 국회의원·직원증), 경기도(경기톡D), 경상남도(경남전자지갑), 경찰청(경찰민원모바일), 국민연금공단(내걸에국민연금), 국세청(손택스), 대구광역시(다대구), 부산광역시(B PASS), 서울특별시(서울지갑, 서울시 Stax), 세종특별자치시(세종시티앱), 해외동포청(365민원포털), 우정사업본부(우체국뱅킹), 국방부(밀리패스), 한국장학재단(한국장학재단), 공무원연금공단(공무원연금공단), 국민건강보험공단(The건강보험), 주택도시보증공사(안심전세), 대한법률구조공단(대한법률구조공단), 한국고용정보원(고용24)                                                                                                                                                                              |
| 민간분야<br>(36) | NH농협(NH스마트뱅킹), BNK경남은행(모바일뱅킹), 광주은행(스마트뱅킹), 교보생명(스마트모바일창구), 국민은행(KB스타뱅킹), 금융결제원(마이인포), 농협협동조합중앙회(NH코뱅크), 네이버(NAVER), 대구은행(IM뱅크), 더존비즈온(WEHAGO), 미래에셋생명보험(사이버창구), 삼성전자(삼성페이), BNK부산은행(모바일뱅킹), 비바리퍼블리카(TOSS), 삼성생명보험(모니모), 신한은행(SOL), 새마을금고중앙회(MG더뱅킹), 솔리데오시스템즈(PINO), 아이애크(써트피아), 핀크(핀크), 에스케이텔레콤(initial, T world), SKT_KT_LGU+(PASS), 우리은행(우리WON뱅킹), 핀테크(모니), 저축은행중앙회(SB톡톡), SBI저축은행(사이다뱅크), 카카오(카카오톡), 쿠콘(체크페이), 하나은행(하나원큐), 하나카드(하나페이), 핀다(핀다), 중소기업은행(i-ONE Bank), 웰컴저축은행(웰컴디지털뱅크), 한화생명보험(한화생명보험), 한화손해보험(한화손해보험) |

### □ 앱에서 신청·발급 가능한 전자증명서 [89종]

- 5·18민주유공자(유족 또는 가족)확인서, 건강보험료 납부확인서, 건강보험자격득실확인서, 건강보험자격확인(통보)서, 건강진단결과서(보건증), 건축물대장, 검정고시성적증명서(국문,영문), 검정고시합격증명서(국문,영문), 고용·산재보험 가입 증명원(보험 가입 증명원), 고용보험료·산재보험료 완납 증명원, 고용보험자격이력내역서(상용), 관세 등 납세증명서, (재교부및정정)교원자격증, 교통사고사실확인원, 국가기술자격 취득사항 확인서, 국가기술자격증, 국가유공자(유족 또는 가족)확인서, 국내거소신고 사실증명, 국민기초생활수급자 증명서, 국민연금 가입자 가입증명, 국민연금 수급증명(지급내역), 근로(자녀)장려금 수급사실 증명, 난임부부 시술비 지원결정통지서, 납부내역증명, 납세증명서, 농업경영체 등록(변경등록) 확인서, 농업경영체 증명서, 농지대장, 대학 성적증명서, 대학 재학증명서, 대학 제적증명서, 대학 졸업증명서, 대학 휴학증명서, 대학입학특별전형대상자 증명서, 독립유공자(유족 또는 가족)확인서, 병적증명서, 보험급여 지급확인원, 보훈보상대상자(유족 또는 가족) 확인서, 부가가치세과세표준증명, 부가가치세면세사업자수입금액증명, 사실증명, 사업자등록증명, 선원승선 사실확인증명서, 소득공제용 납부확인서, 소득금액증명, 소득확인증명서(개인종합자산관리계좌 가입용), 소득확인증명서(청년우대형주택청약종합저축 가입 및 과세특례 신청용), 소득확인증명서(청년형 장기집합투자증권저축 가입 및 과세특례 신청용), 수송구조사자격증, 여권 발급 신청서류 증명서, 여권 발급기록 증명서, 여권정보증명서, 연금보험료 등 소득·세액 공제 확인서, 연금산정용 가입내역 확인서(개인), 예방접종증명서, 외국인등록 사실증명, 운전경력증명서, 의료인 면허(자격)증명서, 자동차 등록원부, 장애인 증명서, 저작권등록증, 주민등록표등본(초본), 중등학교 성적증명서(국문,영문), 중증장애인확인서, 지방세 납부확인서, 지방세 납세증명서, 지방세 세목별 과세증명서, 지적도·임야도 등본, 차상위 본인부담경감대상자 증명서, 초·중등학교 졸업(예정)증명(국문,영문), 출입국 사실증명, 토지대장·임야대장, 특수임무유공자(유족 또는 가족) 확인서, 폐교대학 성적증명서, 폐교대학 졸업증명서, 폐업사실증명, 표준재무제표증명, 학교생활기록부(초·중고,대입전형용), 학원강사 사실확인서, 한부모가족증명서, 화재증명원, 휴업사실증명

※ (공공·민간앱 內 신청기능 제공) 앱社 선택에 따라 최대 89종까지 연계

### ③ 행정정보 공동이용 확대 및 관련 구비서류 요구 금지

#### [서비스 개요]

○ 개념: 행정기관 등에서 수집·보유하고 있는 행정정보를 다른 행정기관 등에서도 **이용\*할 수 있도록** 하는 제도

\* 주민들이 각종 민원신청 시 필요한 구비서류를 제출하지 않아도 민원담당자가 **전산망으로 확인** 하여 **민원 등 공공서비스를 처리**하는 디지털 민원서비스

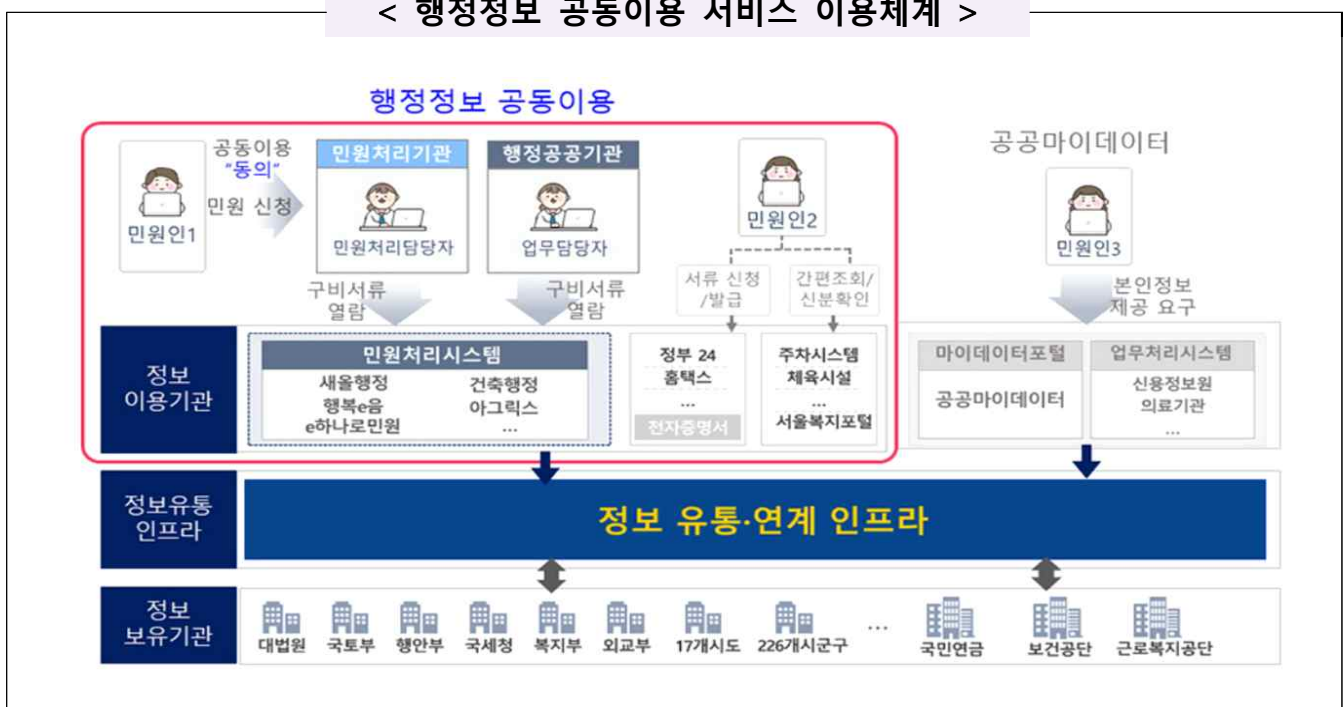
○ 법적근거: 전자정부법 제36조(행정정보의 효율적 관리 및 이용)

민원 처리에 관한 법률 제10조(불필요한 서류 요구의 금지) ③ 행정기관의 장은 민원을 접수·처리할 때에 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 민원인에게 관련 증명서류 또는 구비서류의 제출을 요구할 수 없으며, 그 민원을 처리하는 담당자가 직접 이를 확인·처리하여야 한다.

3. 「전자정부법」 제36조제1항에 따른 행정정보의 공동이용을 통하여 그 민원의 처리에 필요한 내용을 확인할 수 있는 경우

○ 이용가능 정보: 총 181종(2026. 1월 기준)

#### < 행정정보 공동이용 서비스 이용체계 >



#### [주요내용]

○ 행정정보 공동이용이 가능한 구비서류 정보는 민원인(정보주체)에게 공동이용 사전동의를 받은 후 업무처리시스템\*에서 확인

\* 서울행정시스템, 건축행정시스템, 행복e음, Agrix, e하나로민원(next.share.go.kr) 등

#### [공동이용 대상사무 신청방법]

○ 공동이용이 필요한 정보·사무를 신청서(행정정보 공동이용 지침의 서식)에 작성하여

민원여권과로 제출 → 민원여권과에서 행정안전부 행정정보공유과로 공문 발송

- ① **공동이용 시스템(e하나로민원)에 접속하여 정보를 확인하려는 경우**, 별지 제3호 서식을 작성하여 발송

※ 신청한 사무에 대해 행정안전부가 정보보유기관과 협의 후 포탈에 등록하면, 정보를 이용하려는 기관에서 포탈에 로그인하여 정보 확인 가능(next.share.go.kr)

- ② **기관에서 구축한 자체 시스템에 정보를 연계하려는 경우\***, 지침 제15조를 참고하여 별지 제4호 또는 제7호 서식 작성·발송

\* 예) 자체 구축한 주차장 시스템에 주민등록정보를 연계하여 요금감면 업무 자동화

## [전년대비 주요 변경사항]

○ 공동이용 가능한 신규 행정정보 연계 확대('25 174종 → '26 181종\*)

\* 「행정안전부고시 제2025-84호」 공동이용 대상 행정정보 현황

| 정보보유기관      | 행정정보명                                                                                            | 활용 사례                                                                                   |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| 국사편찬위원회     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 한국사능력검정시험인증서</li> <li>• 한국사능력검정시험인증서 진위확인 정보</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 행정·공공기관 채용 시</li> <li>• 가점 부여 대상 확인</li> </ul> |
| 보건복지부       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 의사상자증명서</li> </ul>                                      |                                                                                         |
| 교육부         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 초·중학교졸업증명</li> <li>• 초·중학교졸업예정증명</li> </ul>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 검정고시 응시 신청,</li> <li>• 현역병 지원 신청 등</li> </ul>  |
| 행안부         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 인감증명</li> </ul>                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 영업자 지위승계신고, 특허권 변경 등록 등</li> </ul>             |
|             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 주택지방세 납세자 현황정보</li> </ul>                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 빈집 정비를 위한 납세자 확인</li> </ul>                    |
| 공무원<br>연금공단 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 공무원연금지급사실확인서</li> </ul>                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 노인일자리 사업 참여 신청</li> <li>• 금융기관 대출 등</li> </ul> |
| 해양수산부       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 폐기물해양배출신고증명서(폐지)</li> </ul>                             |                                                                                         |

## [협조사항]

○ 행정정보 공동이용이 가능한 구비서류 정보·사무를 숙지하여 국민에게 불필요한 구비서류 요구 금지

○ 소관 민원의 구비서류 중 **공동이용 가능 정보**를 적극 발굴하여 공동이용 신청  
 - 담당 공무원이 행정정보 공동이용을 통해 해당 정보를 확인할 수 있는 근거 마련 (공무원 확인사항으로 명시, 행정정보 공동이용 사전동의 등)

○ 보조금 지원, 시설 이용요금 감면 등 조례·규칙에 근거한 자치민원도 자치민원 처리기준표 고시 및 공동이용 적극 신청

- (우수사례) ○○시는 문화복지카드 지원, 인구시책 지원, 대상포진 예방 접종 지원 등 **조례에 근거한 42개 업무에서 연간 5만건의 서류 감축**
- (기타사례) 입학준비금·통학교통비 지원, 중소기업 융자 지원, 공영주차장 다자녀 요금 감면, 농어업인수당 지원, 신혼부부 전세자금 대출이자 지원 등
- 개인정보가 포함된 정보 확인 시, 정보주체의 사전동의 필수
  - **행정정보 공동이용 시스템**에서 정보 열람 시, '본인정보 조회내역 알림'을 신청한 국민에게 국민비서를 통해 기관에서 **조회한 정보·목적·일시 등 안내**

#### ④ 비대면 자격확인 서비스 확대

##### [서비스 개요]

- 장애인, 기초생활수급자, 국가유공자, 지역주민 등 일정 조건에 해당하는 자가 온라인으로 공공서비스 신청 시, 신청자 본인의 동의 하에 정보연계를 통한 실시간 자격확인으로 별도 서류제출 없이 요금을 감면받을 수 있는 서비스

##### < 비대면 자격확인 서비스 근거 >

##### ❖ 행정정보 공동이용 지침 제15조(행정정보 유통서비스의 제공절차 등)

- ⑥ 행정정보 유통서비스 이용기관은 행정정보 유통서비스 중에서 정보 주체가 직접 장애인, 국가유공자, 임산부 등 자격 요건을 갖추었는지 실시간으로 확인할 수 있는 서비스(이하 "자격확인 서비스"라 한다)를 활용하려는 경우 제2항부터 제4항까지의 규정에 따른 절차를 생략하고, 별지 제7호서식에 따른 자격확인 서비스 신청서를 작성하여 행정안전부장관에게 제출하여야 한다. 이 경우 행정안전부장관은 자격 확인의 법적 근거 및 지침등에 따른 안전성 조치 등 적합성을 검토한 후 자격확인 서비스를 제공할 수 있다.
- ⑦ 행정안전부장관은 제6항에 따라 행정정보 유통서비스 이용기관에 제공할 수 있는 자격확인 서비스의 종류를 행정정보 보유기관의 장과 협의하여 정한다.
- ⑧ 제5항 및 제6항에 따라 행정정보 유통서비스를 제공받은 행정정보 유통서비스 이용기관은 개인정보 보호에 대해서 「개인정보 보호법」등 개인정보 보호 법령의 규정을 준수하여야 하며, 장애예방 등 안전한 운영과 보안을 위해 공동이용센터에 적극 협력하여야 한다.

##### [주요내용]

- 공공기관(한국전력 등)에서 제공하는 **공공재화**(전기, 가스, 난방 등) **요금 감면**
- 법정할인 대상자의 **감면자격 여부를 실시간으로 확인**하여 요금 감면
- 공공시설 이용요금 감면 뿐 아니라 다양한 복지혜택 자격여부 확인에도 활용 가능(스포츠강좌 이용권, 평생교육바우처 등)

### < 비대면 자격확인 활용사례 >

#### ▶ (활용사례 1) 공영주차장 입·출차 시 요금할인 자격확인 후 자동 감면

☞ 공영주차장 입·출차 차량의 차량번호 자동인식, 해당차량의 요금감면 차량 여부 즉시 확인 가능  
(경차, 친환경 차량, 장애인 차량, 국가유공자 차량 등)

#### ▶ (활용사례 2) 홈페이지를 통한 공공시설(서비스) 이용 신청 시 신청인의 요금감면 자격 여부 확인 후 요금 감면 등에 이용

☞ 체육·문화시설, 휴양림, 여성회관(강좌), 캠핑장, 수련시설, 주차장(정기권, 거주자 우선주차) 이용 신청 등에 활용 가능

### [서비스 신청방법]

○ 행정정보 공동이용 지침 별지 제7호 서식의 신청서를 작성하여 **민원여권과로 제출**  
→ 민원여권과에서 행정안전부로 공문 발송

※ 신청 시 비대면 자격확인 서비스 신청 가이드(행정정보 공동이용 포털 자료실) 참고

※ 법령 및 자치법규에 신청한 자격정보에 대한 근거가 명시되어 있어야 함

### < (예시) 남양주시 체육시설 운영 및 관리 조례 >

❖ 제11조(사용료의 감면) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 사용료를 감면할 수 있다.  
이 경우, 대상별 감면비율은 규칙으로 정한다.

3. **소년소녀가정, 국민기초생활보장수급자, 저소득 한부모가족, 어린이, 경로우대자, 군인, 국가유공자의사자 및 그 유족, 의상자 및 그 가족, 장애인**(단체로 이용 시는 각각의 감면 대상자가 단체의 70퍼센트 이상 포함된 경우에만 감면 받을 수 있음)

### [협조사항]

○ 국민의 자격증명서류 제출 불편 해소 및 편의 증진을 위해 비대면 자격확인서비스 적극 활용

○ 개인정보 처리 시 정보주체 동의 철저, 자격확인 즉시 개인정보 파기 또는 암호화 저장(법령상 처리 근거가 있는 경우) 등 보호조치 철저

## ⑤ 지방행정공통시스템(서울행정시스템 등) 운영

### [서비스 개요]

○ 전국 시도와 시군구의 공무원이 민원과 행정업무를 전자적으로 처리할 수 있도록 지원하는 종합적인 행정정보시스템

○ 지원범위: 17개 시도, 228개 시군구

○ 운영대상: 시도행정정보시스템, 서울행정정보시스템 등

○ 연계현황: 31개 중앙부처, 245개 시도·서울행정시스템, 30개 유관기관 14,445종

## [주요내용]

- 법·제도 변경, 정보화 환경변화에 따른 국가 주요시책 수행 지원
- 시공간 제약 없는 민원서비스 발굴 등 대국민 편익중심 서비스 개선
  - 무방문 민원신청·처리 확대를 위한 온라인 서비스 확대 등 대국민 편의성 향상을 위한 서비스 지속 발굴·개선

## [제공서비스]

- 시도행정정보시스템
  - 구비서류 간소화, 무방문서비스 등 기반 357종 민원사무 처리
- 서울행정정보시스템
  - 행복출산·아동수당 등 원스톱서비스 등 기반 835종 민원사무 처리
  - 위생·환경, 행정정합관찰제 등 스마트폰 활용 현장업무 처리
  - 전국 자치단체에 축적된 인·허가 등 195종, 생활편의·밀착정보 14종 제공

## [6] 복지포털(복지로) 시스템 운영

### [서비스 목적]

- 국민에게 복지정보와 혜택을 알려주고 국가복지정책 체감도 제고
- 시간·장소 제약 없는 복지서비스 온라인 민원서비스 제공
- 복지 사각지대 발굴 기능 및 국가 보건·복지 재정 건전성 향상
  - ※ 법적근거: 「사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률」 제25조

### [주요내용]

- 각 부처와 지자체 복지서비스 정보를 모아 한 눈에 볼 수 있도록 제공하고, 맞춤 검색에서 온라인 신청까지 실생활 중심의 복지정보와 서비스 제공

### [이용방법]

- 복지로(<http://bokjiro.go.kr>, 모바일 웹/앱) 접속을 통해 확인
  - ※ 복지로 → 복지로 소개 → '복지로 이용 안내' 내용 참고

#### < 복지로 앱 설치 방법 >



## [주요 제공서비스]

- 복지서비스 정보 제공: 중앙부처·지자체 복지서비스(약 5,000여개), 복지시설, 사회 서비스전자바우처 등을 통합 조회할 수 있는 서비스
- 온라인 신청: 시간·장소 제약 없이 복지서비스 신청과 민원·증명서 발급 등을 온라인으로 신청할 수 있는 서비스
- 모의계산: 기초연금 등 복지서비스 10종에 대한 수혜 대상 여부를 자가 진단할 수 있는 서비스
- 맞춤형급여 안내(복지멤버십): 신청인의 공적자료를 기반으로 받을 수 있는 복지 서비스를 자동 판정하여 안내해주는 서비스
  - ※ 법적근거: 사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률 제22조의2
- 복지위기 알림: 도움이 필요한 본인 또는 이웃의 사연을 작성하면, 행정복지센터, 보건복지상담센터 등의 연결을 통해 도움 지원
- 복지지갑: 본인이 받은 복지 수급현황 및 서비스 신청현황 등 개인의 복지 현황을 직관적으로 확인할 수 있는 서비스
- 보건복지 부정수급 신고: 복지시설, 의료기관, 개인의 부정수급을 익명 또는 실명으로 신고할 수 있는 서비스

## [구비서류]

- 이용하는 서비스에 따라 구비서류 유무가 다름
  - ※ 온라인 신청, 맞춤형 급여안내(복지멤버십), 복지지갑 서비스 등 본인 확인 및 전자서명이 필요한 서비스 이용 시에는 간편인증·금융인증서·공동인증서 필요

## [전년대비 주요 변경사항]

- 온라인 신청 서비스 확대: 제도 신설·변경에 따른 복지서비스를 온라인으로 신청할 수 있도록 서비스 개선 및 확대
  - 장애인보조기구 교부 서비스 온라인 신청 기능 구축
  - 최중증 발달장애인 통합돌봄 서비스 온라인 신청 기능 구축
- 번역서비스 확대: 다문화 가족·외국인이 복지서비스 정보를 자국어로 이해하고 신청할 수 있도록 번역 및 제공하여 이용 편의 제고
  - 6개 언어\* 번역서비스 제공 → 2개 언어 추가
  - \* 중국어, 베트남어, 영어, 일본어, 크메르어(캄보디아), 태국어

| 현 행                    | 개 선                    |
|------------------------|------------------------|
| ○ 온라인 신청 가능한 복지서비스 54종 | ○ 온라인 신청 가능한 복지서비스 57종 |
| ○ 다국어 번역서비스 6종         | ○ 다국어 번역서비스 8종         |

## [협조사항]

- 잘못된 정보 제공 및 누락 등 민원이 발생하지 않도록 각종 **사회보장사업 정보 현행화**
  - 지자체 복지서비스는 사회보장정보시스템에서 직접 수정하면, 복지로 연계 자동표출
- ※ 담당자는 사회보장정보시스템(ssis.go.kr)에서 로그인 후 복지서비스 정보 현행화
- 복지멤버십, 복지위기 알림, 온라인 신청 등 주민 대상으로 적극 홍보 및 활용

## 참고 복지로 온라인 신청 서비스 현황[2026.1월]

### □ 복지서비스 온라인 신청 [55종]

| 구분               | 서비스명                 | 구분          | 서비스명               |
|------------------|----------------------|-------------|--------------------|
| 임신·출산<br>(4)     | 산모신생아 건강관리           | 장애인<br>(12) | 장애인활동지원(긴급활동지원 포함) |
|                  | 저소득층 기저귀·조제분유 지원     |             | 장애인연금              |
|                  | 여성장애인 출산비용 지원        |             | 장애수당               |
|                  | 첫만남이용권(바우처)          |             | 장애아동수당             |
| 영유아<br>(7)       | 보육료                  |             | 장애인자립자금대여          |
|                  | 방과후보육료               |             | 발달재활서비스            |
|                  | 양육수당                 |             | 언어발달지원             |
|                  | 유아학비                 |             | 발달장애인부모심리상담지원      |
|                  | 부모급여                 |             | 발달장애인주간활동서비스지원     |
|                  | 아이돌봄서비스              |             | 청소년 발달장애인방과후활동서비스  |
|                  | 아동수당                 |             | 장애아가족양육지원          |
| 아동<br>청소년<br>(9) | 초·중·고 교육비지원(4종)      | 한부모(1)      | 장애인보조기기 교부('26.1.) |
|                  | 여성청소년 생리대바우처지원       |             | 한부모가족지원            |
|                  | 결식아동급식지원             | 저소득층<br>(7) | 주거급여               |
|                  | 아동발달지원계좌(디딤씨앗통장)     |             | 교육급여               |
|                  | 청소년특별지원              |             | 해산급여               |
|                  | 자립준비청년 자립수당          |             | 장제급여               |
|                  | 청년주거급여 분리지급          |             | 에너지바우처             |
|                  | 청년내일저축계좌             |             | 가사·간병방문지원          |
| 청년(4)            | 청년내일저축계좌 만기 해지('25)  |             | 차상위계층 확인           |
|                  | 청년월세특별지원사업           | 정신건강(1)     | 전국민마음건강투자지원사업      |
|                  |                      |             | 요금감면서비스(5종)        |
|                  |                      | 기타(5)       | 다문화가족방문교육 서비스      |
| 노년(2)            | 기초연금                 |             | 긴급돌봄('25)          |
|                  | 노인맞춤돌봄서비스            |             | 일상돌봄('25)          |
| 의료급여<br>(3)      | 의료급여-요양비             |             | 자활성공지원금('25)       |
|                  | 의료급여-임신출산진료비         |             |                    |
|                  | 의료급여기관 외래 진료 본인부담금면제 |             |                    |

### □ 복지수급 제증명서 발급 [7종]

- ① 기초연금수급자확인서 ② 의료급여증명서 ③ 장애인연금·장애수당·장애아동수당 대상자확인서  
④ 차상위계층확인서 ⑤ 장애인증명서 ⑥ 자활근로자확인서 ⑦ 영문 장애인증명서

### □ 민원서비스 [8종]

- ① 복지급여계좌변경, ② 가족정보제공 동의, ③ 장애인복지카드 재발급, ④ 청소년증 재발급·분실·분실  
철회, ⑤ 노인일자리 사업 신청, ⑥ 증빙서류제출, ⑦ 직권신청요청 동의, ⑧ 장애인등록

## □ 국민이 편리한 민원서비스 기반 조성

### 1. 민원 처리 절차의 준수

#### ① 민원 처리에 관한 법률 시행령 개정('26.5월 시행)

##### [개정사유]

- 국민중심 민원 처리 정책 방향에 따라 민원 처리 연장 기간 개선, 민원조정위원회 전문화 등 국민불편 사항 및 제도개선 사항 반영

##### [주요 개정내용]

- 민원 처리 연장 사유 명확화
  - 민원 처리기간 연장 시 ‘부득이한 사유’라는 포괄적 표현을 구체화\*하고 단순 업무 과중 등 기관 내부 귀책은 연장 사유에서 배제
  - \* 관계기관·부서 협조, 사실관계·현장 확인, 천재지변 및 그 밖에 이에 준하는 사유
- 정보시스템 장애 시 민원 처리 원칙
  - 장애 시 평소와 같은 민원 접수·처리 등이 가능하도록 규정
  - 신속한 상황 전파, 미방문 민원 접수증 발급 및 처리기간 미산입
- 민원 신청 시 경미한 흠결 직권보정
  - 사소한 결함으로 인한 보완요구 및 재신청 절차의 행정낭비 방지
  - 단순 착오, 오기, 누락 등은 민원인 동의 후 직권으로 보정
- 민원조정위원회 분과위원회 신설
  - 특정 민원 유형(건설, 환경, 보건 등)에 따라 분과위원회를 신설할 수 있도록 하여 실질적이고 신속한 심의·조정 강화
- 민원조정위원회 위원장을 민간위원까지 확대
  - 소속 국장급 또는 위원회 호선을 통해 추천된 위원을 위원장으로 위촉 가능하도록 하여 민-관 중립성 확보 및 국민참여 행정 구현

<참고: 「민원처리법」 시행령 개정에 따른 개선 사항(‘26년)>

○ 민원 처리 연장 사유 명확화(영 제21조)

| 현행                                                           | 개선                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 행정기관의 장은 부득이한 사유로 처리기간 내 민원을 처리하기 어렵다고 인정되는 경우 (생략) 연장할 수 있다 | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 관계기관·부서의 협조가 필요한 경우</li> <li>▶ 사실관계 또는 현장 확인이 필요한 경우</li> <li>▶ 천재지변 등 예측 불가능한 사유</li> <li>▶ 위에 준하는 사유로 처리가 곤란한 경우</li> </ul> |

○ 정보시스템 장애 시 민원 처리 원칙(영 제4조, 제20조)

| 현행      | 개선                                                                                                                                                               |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| < 신 설 > | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 정보시스템 장애 시 장애상황, 대체 방법 등 신속 알림</li> <li>▶ 미방문 접수 민원에 대하여 접수증 발급</li> <li>▶ 장애 복구 이후 장애기간 중 접수한 민원을 정보시스템에 등록</li> </ul> |
| < 신 설 > | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 정보시스템 장애로 민원 처리가 불가능한 기간 동안 처리기간 미산입</li> </ul>                                                                         |

○ 민원 접수 시 경미한 흠결에 대한 직권보정(영 제6조)

| 현행      | 개선                                                                                                              |
|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| < 신 설 > | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 민원 신청서에 단순 착오, 오기, 누락 또는 이에 준하는 명백한 오류는 민원인의 동의를 받아 직권으로 보정</li> </ul> |

○ 민원조정위원회 분과위원회 신설(영 제38조의3조)

| 현행      | 개선                                                                                                                                          |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| < 신 설 > | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 특정 분야의 전문적 검토</li> <li>▶ 민조위에 상정될 안건의 사전 검토·조정</li> <li>▶ 분과위 의결사항에 대하여 위원장 보고 및 민조위 심의</li> </ul> |

○ 민원조정위원회 위원장을 민간위원까지 확대(영 제38조)

| 현행                                          | 개선                                                                                                                                                    |
|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 민원조정위원회 위원장은 행정기관의 장이 소속 국장급(상당) 공무원 중에서 지명 | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 국장급 공무원(상당) 또는 외부위원 중 위원회에서 호선하는 사람을 위촉 가능</li> <li>▶ 민간위원은 부정청탁 금지법에 따른 공무수행 사인으로 보아 공정·청렴한 업무수행</li> </ul> |

## 2 민원 처리 절차

### [민원의 신청 및 방법]

- 민원 신청은 문서(전자정부법 상 전자문서 포함)로 함이 원칙  
(민원 처리에 관한 법률 제8조)
- ※ 기타민원(단순한 행정절차 등에 대한 상담·설명, 일상의 불편사항에 대한 신고 등)에 한해 전화로도 가능
- ※ 단, 법 시행령 제10조제4항에 따라 행정기관의 장은 문서로 접수하는 민원의 경우 민원인의 편의를 위해 민원인이 민원 신청에 필요한 사항을 담당자에게 구술하고, 담당자가 이를 문서로 작성하여 민원인이 서명한 때는 이를 민원문서로 접수할 수 있으며, 홈페이지 민원서비스안내 부분에 해당 목록 게시
- 직접 방문할 필요가 없는 민원은 팩스, 인터넷, 우편 등으로 신청 가능
- 팩스, 인터넷, 우편 등으로 신청 가능한 민원은 편람 또는 홈페이지 게시
- 위임받은 자는 동법 시행규칙 별지 제3호서식에 따른 위임장과 신분증을 제출하고, 민원사항에 따라 위임하는 사람과 위임받는 사람의 신분증 사본을 함께 제출해야 함

### [민원의 접수]

- 민원서류는 민원실(통합전자민원창구 및 전자민원창구 포함)에서 민원으로 접수 후 민원문서로 즉시 등록·처리
- 접수 후 처리부에 기록 및 접수증 발급, 처리 절차 및 소요기간 안내

#### < 민원실이 아닌 처리부서 접수로 인한 불이익 사례 >

- ▶ 민원서류를 민원실에서 민원으로 접수하지 않고, 처리부서에서 일반문서로 접수할 경우 접수 누락 등으로 인해 민원인에게 불이익이 발생
- ▶ (예시1) ○○구 '땅꺼짐(sink-hole)' 사례
  - 처리부서로 도달된 민원서신이 민원실에서 정식 민원문서로 접수되지 않고 처리부서 간 상호 이송하며 우편함에 방치
  - 처리기간 내 최종 처리부서로 전달하여 민원을 확인하고 접수하였으나, 민원 처리 전 땅꺼짐 사태 발생하여 즉장대응 논란 발생
- ▶ (예시2) □□구 '우편으로 신청된 민원의 접수지연' 사례
  - 민원처리 담당자가 질의민원을 우편으로 수신하였으나, 지체 없이 민원실에 이송·접수하지 않고 출장 등으로 3일이 경과한 후에 접수하여 불만 민원 발생

- 법령에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고 부당한 접수 보류·거부·반려를 금지하며 불필요한 서류를 요구하는 것도 금지(민원 처리에 관한 법률 제9조, 제10조)
- 행정정보 공동이용 등을 통해 민원 처리에 필요한 내용을 확인할 수 있는 경우는 관련

서류 제출을 요구하지 않고 그 민원을 처리하는 담당자가 직접 확인

- 민원접수 창구는 **민원인의 편의**를 우선적으로 고려하여 정비하고, **온라인민원**은 가급적 **처리체계 일원화**
  - ※ 온라인민원 접수 시 온라인 접수창구 유형에 따라 일부는 민원실에서 접수하고, 일부는 처리부서에서 일반문서로 접수하는 일이 없도록 유의
- **5명 이상**의 민원인이 **동일한 취지**의 민원을 신청한 경우 이를 **병합하여 접수** (시행령 제6조⑥)
- 전자민원창구로 민원이 신청된 경우 그 민원이 전자민원창구에 도달한 때부터 **8근무시간 이내 접수**해야 함

### [민원의 분류]

- 민원 접수 시 **민원의 내용·성격 등을 종합적으로 고려하여 분류**
- 일반민원(법정·질의·건의민원)에 해당하지 않으면 고충민원(권익침해, 국민불편, 국민 부담민원)으로 분류하고 기타민원으로 분류하는 것은 최소화
  - ※ 고충민원, 기타민원에 모두 해당된다고 판단되는 경우 반드시 고충민원으로 분류

#### < 고충 민원의 요건 >

- **근거**: 부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 제2조제5호
- **주체**: 행정기관 등의
- **원인** : ① 위법·부당하거나 ② 소극적인 처분(사실행위 및 부작위 포함),  
③ 불합리한 행정제도로 인하여
- **결과** : ① 국민의 권리를 침해하거나 ② 국민에게 불편 또는 ③ 부담을 주는 사항에 관한 민원  
(현역장병 및 군 관련 의무복무자의 고충민원 포함)

### [민원 문서의 이송 등]

- 당직근무자가 민원서류를 받는 경우 **익일 근무시작 후 지체 없이 민원실로 인계**하여 민원접수가 누락되지 않도록 조치
  - ※ 다른 기관 소관의 민원이 접수된 경우, 반려 대신 해당 기관으로 지체없이 이송
- 종이 민원서류를 다른 행정기관으로 이송할 경우 **전자파일 형태로 이송 가능**
  - ※ 전자적 파일로 민원서류를 이송받은 경우 이를 원본으로 갈음하여 신속히 처리하고, 접수한 민원서류를 처리기관에서 원본으로 요청 시 지체없이 원본 송부
- 타 기관에서 이송받은 민원에 대해 **처리결과를 통지할 경우, 이송받은 사실도 함께 기재** (예: 본 민원은 대통령비서실로부터 이송받은 민원입니다.)
- 구비서류, 기재사항 등의 **흡결사항은 접수단계부터 즉시 보완** 요구하고, 처리부서에 민원서류 이송 시 보완요구 사실도 함께 통보

- 소관이 모호하거나 불분명한 민원이 있을 시 민원여권과에서 1차로 관련 부서 의견을 수렴하여 조정하고, 조정이 어려우면 민원조정위원회를 통해 심의·지정

## [민원 처리 기간의 준수]

### ○ 부당 지연 금지 (민원 처리에 관한 법률 제6조)

- 법정처리기간이 남아있거나 민원과 관련 없는 공과금 미납 등을 이유로 민원처리 지연 금지(단, 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우에는 처리 지연 가능)
- 민원처리법령에서 규정하는 민원분류(질의·건의 등)를 임의로 변경하여 처리기간을 설정함으로써 민원인이 불편을 겪지 않도록 해야 함.

※ 법령 설명·해석 요구 질의민원(14일 이내) / 그 외 설명·해석 질의민원(7일 이내)

### ○ 민원 처리기간의 연장 (민원 처리에 관한 법률 시행령 제21조)

- 부득이한 사유가 있는 경우 처리기간의 범위에서 1회 연장 가능하며, 민원인의 동의를 얻어 1회 재연장 가능

※ 국민신문고를 통한 민원처리의 경우에도 처리기간 연장은 2회까지만 가능

### ○ 처리기간 연장 시 사유 및 처리완료 예정일을 민원인에게 지체 없이 통지

### ○ 민원 처리기간 계산 (민원 처리에 관한 법률 제19조)

- 민원의 처리기간을 5일 이하로 정한 경우에는 민원의 접수시각부터 시간 단위로 계산하고, 민원의 처리기간을 6일 이상으로 정한 경우는 일 단위로 계산하고 첫날을 산입함.
- 공휴일과 토요일은 산입하지 않으며, 공휴일의 범위는 지방공휴일에 대한 법적 근거가 마련됨에 따라 지자체 조례로 지정된 지방공휴일도 민원 처리에 관한 법률상 공휴일로 인정

#### < 「지방공휴일에 관한 규정」(2018. 7. 행정안전부) >

- (지방공휴일) 지방자치단체의 관공서가 특별히 휴무하는 날
- (지정요건) 해당 지자체에서 발생한 역사적 사건을 기념하기 위한 날로서, 「각종 기념일 등에 관한 규정」에 따른 기념일일 것 등
- (적용범위) 지방자치단체의 소속의 관공서
- ※ 지역 내 세무서 등 중앙기관, 특별지방행정기관은 적용 배제 / 지역 내 학교·기업 등에는 휴무 권고 가능

- 지방공휴일에 관한 규정 및 지자체의 조례에 따라 휴무하는 지방자치단체의 관공서는 해당일을 민원처리기간에서 제외
- 적용대상이 아닌 지역 내 중앙기관, 특별지방행정기관과 적용 권고대상인 학교 등은 해당 지자체의 지방공휴일을 민원처리기간에 산입

(예시) 2024.1.10. 접수한 민원의 처리기간(7일) 내 지방공휴일(1.17.)이 포함된 경우

- ① 시·군·구/시·도(지방공휴일 적용)에서 접수한 경우  
접수(2024.1.10., 초일산입) → 처리(1.17.을 제외하고 7일) → 완료(2024.1.19.)
- ② 지방해양청(지방공휴일 미적용)에서 접수한 경우  
접수(2024.1.10., 초일산입) → 처리(1.17.을 포함하여 7일) → 완료(2024.1.18.)

#### < 민원종류별 처리기간 >

|      |                |      |                 |
|------|----------------|------|-----------------|
| 질의민원 | ■ 법령관련: 14일 이내 | 기타민원 | ■ 즉시*(3근무시간 이내) |
|      | ■ 단순질의: 7일 이내  |      |                 |
| 건의민원 | ■ 14일 이내       | 고충민원 | ■ 7일 이내         |

\*행정기관의 장은 해당 기관의 특성을 고려하여 기타민원의 처리기간 및 처리절차 등을 달리 정하여 운영 가능

#### < 민원 처리기간의 계산 >

|          |                                  |
|----------|----------------------------------|
| 5일 이하 민원 | ■ 시간 단위로 계산(접수시각부터), 토요일·공휴일 제외  |
| 6일 이상 민원 | ■ 일(日) 단위로 계산(초일 산입), 토요일·공휴일 제외 |
| 주·월·연    | ■ 초일 산입하되, 민법 제159조~제161조 준용     |

#### [민원 처리상황 확인·점검·관리]

- 민원여권과장(민원심사관)은 민원처리 상황을 수시로 점검하여 처리기간이 경과한 민원을 발견하였을 때는 지체 없이 예고장 또는 독촉장 발부  
(민원 처리에 관한 법률 제25조, 같은 법 시행령 제28조)

#### < 민원심사관의 임무 >

- 민원 처리상황의 확인·점검 및 민원 처리 지연 시 독촉장 발급
- 소관이 불분명한 민원의 처리부서 지정
- 1차 시정요구 제기 시 처리결과 통보

- 민원처리 상황과 운영실태를 매월 1회 확인·점검하고 법령 위반 또는 민원 처리 미흡 시 시정조치 등 시행(민원 처리에 관한 법률 시행령 제22조)
- 민원처리부에 등재·입력된 자료는 부득이한 경우에 한해서만 결재과정을 거쳐 수정하고 관련 증빙자료는 보관

#### [민원 문서 보완 요구]

- 민원문서에 흠이 있는 경우 상당한 기간\*을 정하여 민원인에게 문서 또는 구술 등으로 보완 요구하되, 민원인이 특별히 요청한 경우에는 문서로 하여야 함  
(민원 처리에 관한 법률 제22조 및 같은 법 시행령 제24조)

\* 보완에 필요한 상당한 기간은 종합적으로 고려하여 민원 소관부서에서 자체 결정

- 보완 요구는 민원문서를 접수한 때부터 8근무시간 이내에 하여야 하나, 현지 조사 등 정당한 사유로 보완 사항을 발견한 경우에는 8근무시간 이후라도 즉시 보완을 요구하여야 함(시행규칙 제9조)
- 보완 요구를 받은 민원인이 보완 요구를 받은 기간 내에 보완을 할 수 없음을 이유로 보완에 필요한 기간을 분명하게 밝혀 기간연장을 요청하면 이를 고려하여 다시 보완기간을 정하여야 함(민원인의 기간 연장 요청은 총 2회로 한정)
  - \* 민원인이 보완 기간 연장을 요구한다면 행정기관은 이를 수용하여야 하나 민원인이 요구하는 그 기간을 무조건 수용해야 하는 것은 아니며, 행정기관에서 적절하다고 판단한 보완 기간을 다시 정할 수 있음
- 민원인이 보완 시 **보완완료 일자**를 즉시 등록하고, 요구기간 내 미이행 시 **이유를 구체적으로 명시하여 반려 가능**(민원 처리에 관한 법률 시행령 제25조)
  - \* 보완기간이 15일인 상태에서 민원인이 5일 만에 보완을 완료하였음에도 즉시 보완 완료 일자를 등록하지 않고 15일이 모두 지나서 완료일자를 지연 등록하여 민원 처리 기간이 늘어나는 등 잘못된 사례 발생 주의
- **보완요구가 빈번한 민원서류는 별도 목록을 작성하여 민원편람 및 전자민원창구 등에 게시하고 접수 시 확인 철저**
- 민원인의 소재지가 불분명하여 **보완요구가 2회에 걸쳐 반송된 경우** 민원인이 민원을 취하한 것으로 보아 **종결처리 가능**
- 민원인이 민원을 취하하고 **민원문서의 반환을 요청한 경우**, 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 그 문서를 **반환해야 함**
- 민원인에게 직접 교부할 필요가 있는 허가서, 신고필증 등의 문서를 정당한 사유 없이 처리완료 예정일로부터 15일이 지날 때까지 민원인이 수령하지 않는 경우, 이를 폐기하고 해당 민원을 종결처리할 수 있음

### **[관계기관(부서) 간 신속한 협의 및 통보]**

- 처리주무기관(부서)은 처리기간의 범위 내에서 **회신기간을 정해** 협조기관(부서)에 **협의 요청**(민원 처리에 관한 법률 제20조)
- 협의 요청을 받은 기관(부서)에서는 협의기간을 준수하고 **협의를 지연될 경우 그 사유, 처리진행상황, 회신예정일 등 사전 통보**
  - ※ 회신기간 연장은 회신기간 범위 내에서 1회 연장 가능

### **[처리 진행 상황 등 통지]**

- 민원접수 후 30일 경과 또는 민원인 요청 시, 처리진행상황 및 처리예정일 등을 **문서로 통지**(민원 처리에 관한 법률 시행령 제23조)

- ※ 인터넷 등으로 민원처리 진행상황을 민원인에게 미리 공개하는 경우는 생략 가능, 우편  
통지 시 발송기관 및 발송일자를 정확히 표시
- 서울행정시스템 등과 연계하여 **민원처리 현황 문자 발송** 등 안내서비스 제공 중

### [민원 처리결과의 통지 등]

- 처리결과 통지는 문서가 원칙이나, 기타민원 또는 통지에 신속을 요하거나 민원인이  
요청하는 등의 경우 구술, 전화, 문자, 팩스, 전자우편 등으로 통지 가능  
(민원 처리에 관한 법률 제27조, 같은 법 시행령 제29조)
- 민원인 또는 이해관계자 등이 전자문서로 민원처리결과 통지 시 첨부되는 전자화  
문서의 진본성 확인을 요청할 경우 확인해줘야 함(민원 처리에 관한 법률 시행령 제29조)  
※ 정부24에서 사실/진위 확인 서비스 시행 중
- 단순·반복·업무질의 등 경미한 사항 외에는 1인 결재 지양
- 서신통지 민원, 다수인관련민원 등은 반드시 부서장 이상 결재를 통해 처리
- 인·허가 등 거부 시 불허가 사유를 상세히 적시하고 친절하고 성의 있게 답변  
- ① 법적근거(법률, 시행령, 시행규칙의 해당조항 및 조문내용), ② 불허가 등의 원인이  
되는 사실, ③ 권리구제절차 등 적시(다음 페이지 '인·허가 등 거부 시 표준설명양식' 참고)
- 복합민원은 협조부서의 검토의견, 담당자 연락처를 민원인에게 안내하여 의사결정  
과정의 투명성과 책임성 제고
- 거부처분 통지 시 이의신청 절차, 신청기간 등을 고지하고 이의신청과 별개로 행정  
심판 또는 행정소송을 제기할 수 있음을 안내(민원 처리에 관한 법률 제27조, 제35조)  
※ 고충·질의·건의민원 등은 처분이 아니므로 이의신청 대상이 아님
- 개별법에 이의신청 조항이 있는 경우, 민원처리법이 아닌 개별법에 따른 구제  
절차를 고지

### < 구제절차 고지문 예시 >

귀하께서 거부처분에 대하여 불복이 있는 경우 다른 법률에 특별한 규정이 없는 한 「민원  
처리에 관한 법률」 제35조에 따라 거부처분을 받은 날로부터 60일 이내에 미추홀구청장  
에게 이의신청을 할 수 있습니다.

또한, 이의신청과는 별도로 거부처분이 있음을 안 날부터 90일 이내에, 처분이 있는  
날부터 180일 이내에 「행정심판법」에 의한 행정심판을 제기할 수 있으며, 거부처분이  
있음을 안 날부터 90일 이내에, 처분이 있는 날부터 1년 이내에 「행정소송법」에 의한  
행정소송을 제기할 수 있음을 알려드립니다.

**참고****인·허가 등 거부 시 표준설명양식(예시)**

수신자 ○○○ 귀하

제목 ○○○○ 신청 불허가 알림

1. (인사말) 귀하의 가정에 행복이 가득하기를 기원합니다.

귀사의 무궁한 발전을 기원합니다.

2. (답변 요지) 귀하께서 신청하신 민원(민원명, 접수번호)을 검토한 결과 아래와 같은 이유로 불허가(불가, 불가처리, 불채택 등)되었음을 알려드립니다.

○ 신청내용 : 민원인이 신청한 민원의 내용

○ 처분결과 : 불허가

○ 검토내용

| 검토부서/<br>담당자          | 검토내용                                                                                                                                                 |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 건축과<br>○○○<br>(연락처)   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 법적근거 :<br/>(법률, 시행령, 시행규칙의 해당조항, 조문을 상세하게 적시)</li> <li>• 검토내용 :<br/>(불허가 등의 원인이 되는 사실, 현황 등을 적시)</li> </ul> |
| 경제지원과<br>○○○<br>(연락처) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 법적근거 :<br/>(법률, 시행령, 시행규칙의 해당조항, 조문을 상세하게 적시)</li> <li>• 검토내용 :<br/>(불허가 등의 원인이 되는 사실, 현황 등을 적시)</li> </ul> |

3. (구제절차 고지) 거부처분에 불복하는 민원인은 다른 법률에 특별한 규정이 없는 한 「민원 처리에 관한 법률」 제35조에 따라 거부처분을 받은 날부터 60일 이내에 미추홀구청장에게 문서로 이의신청을 할 수 있습니다.

또한, 이의신청과는 별도로 거부처분이 있음을 알게 된 날부터 90일 이내에, 처분이 있었던 날부터 180일 이내에 「행정심판법」에 의한 행정심판을 제기할 수 있으며, 거부처분 있음을 안 날부터 90일 이내에, 처분이 있는 날부터 1년 이내에 「행정소송법」에 의한 행정소송을 제기할 수 있습니다.

4. (마무리말) 기타 궁금하신 사항이 있으시면 ○○○과(○○팀, 전화번호)로 문의주시면 자세히 안내해 드리겠습니다. 감사합니다. 끝.

### ③ 정보시스템 장애 등으로 인한 국민불편 해소 방안 마련

#### [추진목적]

- 정보시스템 장애 등으로 민원신청 및 처리 제한 등 국민불편 발생 시 기관별로 관련 처리 절차를 사전에 마련하여 상황 발생 시 신속 대응하기 위함

#### [주요내용]

##### ① 국민대상 안내

- 정보시스템 장애에 따른 불편사항, 구체적인 접수창구 및 처리절차 등 보도자료 배포 및 인터넷(홈페이지, SNS) 등을 통해 신속하게 안내

##### ② 불편사항 신고 접수

- 정보시스템 장애 발생과 관련하여 편리하고 신속히 신고할 수 있도록 신고 접수창구\* 운영

\* 온라인(국민신문고 등), 현장방문(구 종합민원실 등), 전화(정부민원안내콜센터, 120 등) 병행

##### ③ 불편사항 분석

- 접수된 불편사항에 대해 민원인 요구사항과 해당 시스템 및 민원 특성 등을 고려하여 불편유형을 분류(장애불만, 민원 처리, 제도개선, 기타 등)하고 분석

##### ④ 불편사항 처리

- 불편유형 및 민원인의 개별 사정 등을 고려하여 답변\*

\* 불편내용이 장애 일반내용인 경우 시스템 운영부서에서 답변하고, 구체적인 민원처리 및 제도개선 관련 사항인 경우 민원 또는 제도 소관부서에서 답변

#### [행정사항]

- 중앙행정기관에서 소관하는 법정민원과 관련하여 행정망 또는 시스템 장애 등 발생 시 신속한 대처를 위해 업무 협조체계 구축
- 국민 불편사항 해소를 위한 자치민원, 주요 서비스에 대한 자체적 처리 절차 마련

## 참고

## 국가 정보시스템 장애에 따른 민원 처리 요령 안내(25.9.28.)

※ 국가 정보시스템 장애에 대응하여 행정안전부에서 헌법기관·중앙부처·지방자치단체·시도 교육청에 기안내한 자료

□ 근거 : 민원처리법 제9조 및 법 시행령 제6조(민원의 접수) 등

### □ 접수처리 방법

- (대상민원) 민원처리법상 질의·건의·고충민원(국민신문고 등 접수 민원)
  - ※ 법정민원의 경우도 장애로 정상 접수가 불가한 경우 가급적 민원 창구에서 일괄접수
- (접수처) 각 기관 민원실 내 접수 창구에서 일괄 접수
- (접수등록) 접수 후 민원 처리부\*에 기록하고, 민원인에게 접수증\*\* 발급
  - \* 민원처리법 시행규칙 별지 제1호서식 / \*\* 민원처리법 시행규칙 별지 제2호서식
  - ※ 접수증 발급 시 처리 절차 및 소요기간 안내
  - ※ 성명, 연락처, 주소 등 인적사항을 확인하여 반드시 기재
- (민원이송) 타 기관 소관 민원 접수 시 소관 기관에 해당 민원을 즉시 이송하고, 민원인에게 이송 사유 등을 통지
  - 민원서류를 다른 행정기관으로 이송할 경우 스캔 등 전자적 파일형태로 처리기관(부서)에 이송 가능
  - ※ 타 기관에서 이송받은 민원에 대해 처리결과를 통지할 경우, 이송 받은 사실도 함께 기재하여 통보 (예시 : 본 민원은 ○○시로부터 이송받은 민원입니다.)

### □ 민원실 운영방법

- (접수 창구 확대) 시스템 장애로 민원 접수 창구의 혼잡이 예상되므로, 접수 창구 확대 및 인력 추가 배치를 통해 민원 대기시간 최소화
- (창구 운영시간) 필요시 정규 운영시간 외 야간시간 등으로 운영을 확대하는 등 탄력적으로 운영

### □ 대국민 안내사항

- 각 기관의 민원 접수 창구 및 운영시간, 연락처(팩스번호 등)를 국민이 알 수 있도록 기관 홈페이지, 민원실 입구 등에 게시

## 2. 신속한 복합민원 처리 등을 위한 제도 운영

### ① 복합민원 제도 운영

**[복합민원의 정의]** 하나의 민원 목적을 실현하기 위하여 관계법령 등에 따라 여러 관계 기관 또는 관계 부서의 인가·허가·승인·추천·협의 또는 확인을 거쳐 처리되는 법정 민원(민원 처리에 관한 법률 제2조)

#### < 복합민원의 예 >

공장을 설립하기 위해서는 「산업집적활성화 및 공장설립에 관한 법률」 및 「산업집적활성화 및 공장설립에 관한 법률 시행령」 등에 따라 ‘공장설립 승인’이라는 민원을 신청하는데 이 민원을 처리하기 위해서는 「농지법」에 의한 농지전용, 「국토의 계획 및 이용에 관한 법률」에 의한 개발행위, 「건축법」에 의한 건축허가 등 관계부서의 허가, 인가, 승인 등을 거치도록 되어 있음.

#### [복합민원 처리 유형]

| 유 형   | 내 용                                                                                                                                                                 |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 의제처리  | 근거법령이 서로 다른 인·허가를 함께 받아야 할 때나 그 관련 인·허가가 주된 인·허가와 중복되거나 유사한 경우, 주된 인·허가만 받으면 관련 인·허가도 함께 받은 것으로 간주하여 처리<br>※ 주된 인·허가증 하나만 교부하면 나머지는 다 인·허가를 받은 것으로 간주               |
| 창구일원화 | 주된 인·허가와 관련되어 있는 인·허가의 접수를 모두 받도록 하되, 민원인이 일일이 담당부서를 직접 찾아다니지 않아도 주된 인·허가를 제출하면 주된 민원 처리부서에서 책임을 지고 관련부서와 협의를 거쳐 처리하는 제도<br>※ 주된 인·허가증 뿐만 아니라 관련되는 민원의 인·허가증을 모두 교부 |
| 개별처리  | 주된 인·허가와 관련되어 있는 인·허가들을 민원인이 각각 신청·접수하여 처리하는 민원<br>※ 각각 인·허가증을 교부, 창구일원화와 달리 관련 인·허가를 한꺼번에 제출하지 않음                                                                  |

#### [처리 방법]

- 복합민원을 처리할 주무부서를 지정하고 그 부서로 하여금 관계 기관(부서) 간 협조를 통해 민원을 한꺼번에 처리하도록 할 수 있음(민원 처리에 관한 법률 제31조)
- 복합민원과 관련된 모든 민원문서를 처리주무부서에 일괄 제출하게 할 수 있음(민원 처리에 관한 법률 시행령 제35조)
- 복합민원의 종류, 접수방법, 구비서류, 처리기간 및 처리절차 등은 민원인이 열람할 수 있도록 게시하고 민원편람에 수록(민원 처리에 관한 법률 시행령 제35조)

## ② 원스톱 방문 민원처리제 운영

### [서비스의 목적 및 필요성]

- 여러 부서의 인·허가, 등록 등이 동시에 요구되는 **복합민원** 등을 한 곳에서 신속하게 접수, 처리할 수 있도록 **허가전담 창구**를 설치·운영
- 원스톱방문 민원창구의 전국적 확산 및 품질 향상을 도모하여 **국민에게 신속·편리한 민원서비스** 제공

**[법적근거]** 민원 처리에 관한 법률 제31조\*, 제32조 및 같은 법 시행령 제35조

\* 행정기관의 장은 복합민원을 처리할 주무부서를 지정하고 그 부서로 하여금 관계기관·부서 간의 협조를 통하여 민원을 한꺼번에 처리하게 할 수 있다.

### [운영 형태]

| 유형  | 형태                                   |
|-----|--------------------------------------|
| 1유형 | 민원실과 별도로 인허가 업무 전담부서 설치              |
| 2유형 | 민원실 내 인허가 업무 전담팀 설치                  |
| 3유형 | 개별부서 소속 인허가 담당 인력을 민원실 또는 민원실 인근에 배치 |

#### ■ 원스톱 방문 민원처리제 운영 현황(미추홀구)

- 미추홀구는 청사 여건에 따라 **3유형**으로 운영 중
  - ☞ 종합민원실 청사 1층: **민원여권과, 토지정보과(부동산, 지적업무 등)**
  - ☞ 종합민원실 청사 2층: **세무1과·세무2과(세정 업무)**

**[2026년 추진 방향]** 원스톱 민원 처리 전담조직 2유형 전환에 대한 사전 검토

## ③ 사전심사 운영 활성화

### [제도 개요]

- 경제적으로 많은 비용이 수반되는 민원\* 등에 대해 정식으로 민원을 신청하기 전 약식의 사전심사를 청구할 수 있도록 하는 제도
  - \* 법정민원 중 정식 신청 시 토지매입 등이 필요하여 민원인에게 경제적으로 많은 비용이 수반되거나, 거부처분 시 민원인에게 상당한 경제적 손실이 발생하는 민원

### [처리 절차]

- 사전심사청구 접수 및 처리절차는 정식민원 처리절차(관계 기관·부서 간의 협조, 민원의 접수, 민원문서의 보완 절차 및 방법 등, 민원문서의 반려 등) 준용
- 사전심사청구 대상민원의 처리기간은 다음의 범위 내에서 자체적으로 정하되,

불가피한 사유로 처리기간 내 처리하기 어려운 경우에는 연장 가능

- 처리기간이 30일 미만인 민원: 처리기간
- 처리기간이 30일 이상인 민원: 30일 이내

- 사전심사청구대상 민원의 구비서류는 최소화하며, 사전심사 청구 후 정식민원이 접수된 때에는 이미 제출한 구비서류의 추가 요구 금지
- 사전심사를 거친 민원은 특별한 사유가 없는 한 신속히 처리

#### ■ 사전심사청구제도 운영 현황[미추홀구]

- 2026. 1월 기준 총 25종 민원에 대해 운영
- 민원목록은 구 홈페이지에 게재하여 주민 홍보 실시

## 4 민원조정위원회 운영

### [운영목적]

- 반복민원 및 장기 미해결 민원 등의 원활한 처리를 위함

#### < 민원조정위원회 심의대상 >

- 장기 미해결 민원, 반복민원 및 다수인 관련민원에 대한 해소·방지 대책
- 거부처분에 대한 이의신청
- 처리 주무부서의 법규적용 타당성 여부 및 「민원실무심의회」 심의결과에 대한 재심의
- 소관이 명확하지 아니한 민원의 처리주무부서의 지정
- 민원 관련 법령 또는 제도개선 사항
- 창업·공장설립 등 경제적으로 많은 비용이 수반되어 신속한 처리를 위하여 「민원실무심의회」 심의를 생략하고 「민원조정위원회」에 직접 상정된 복합민원
- 그 밖에 민원의 종합적인 검토·조정 또는 종결처리 등을 위하여 「민원조정위원회」의 회의에 부치는 사항

### [운영방향 및 운영방법]

- 위원회 역할, 위원 구성, 안전심의, 의견청취 등에 대한 사항은 「인천광역시 미추홀구 민원조정위원회 설치 및 운영에 관한 조례」를 통해 자체 규정
- 외부전문가 및 민원인, 이해관계인 등의 참여로 신뢰 및 투명성 확보

#### < 미추홀구 민원조정위원회 구성 현황(2026. 1월) >

- 구성인원: 총 10명(당연직 4, 위촉직 6)
  - 위원장: 부구청장(당연직)
  - 부위원장: 자치안전행정국장(당연직)
  - 당연직 위원: 도시재생국장, 민원여권과장(총 2명)
  - 위촉직 위원: 총 6명  
(미추홀구의원 1명, 외부 법률전문가, 학식과 경험이 풍부하고 덕망있는 자)

- 이의신청 심의 시 결과의 객관성 및 공정성 확보를 위해 위원회 과반수 이상 외부위원 참여 보장
- ※ 위원회 안건이 '소관이 불분명한 민원의 처리주무부서를 지정하는 것'인 경우는 외부위원을 위촉하지 않아도 무방
- 민원인이 충분히 의견을 개진할 수 있도록 변호사 등 동반진술 기회를 부여하고, 회의일정 반드시 사전 통지
- 매년 1회 이상 다수인관련민원과 종결 후 재접수된 반복민원에 대한 심의
  - 심의사항이 없을 시 반복민원 및 다수인관련민원 등에 대한 해소·방지 대책 심의

## **5 민원 해결 기능 강화**

### **[목적 및 필요성]**

- 반복·고충·집단민원화를 사전 해결하기 위한 대응체계 마련
- \* (국정과제 14-1) 국민소통플랫폼 활성화 및 국민 중심 민원 처리

### **[주요내용]**

- 민원갈등조정관 지정
  - 민원갈등조정관: 스마트정책실장
- 민원유발 자체 규정 정비
- 급증 민원에 대한 조기 대응 노력
- 민원 현장 방문 및 의견 수렴 확대
- 민관 협업 강화
  - 민원조정위원회 활성화를 통해 민관 공동 대응
  - 자체 대응이 어려운 집단·특이민원은 권익위에 전담팀 지원 및 조정을 통한 해결 (권익위는 시민상담관 확대 및 지원)

### 3. 국민의 안전 관련 민원 처리

#### ① 긴급민원 처리체계 확립

##### [추진목적]

- 국민의 생명, 안전과 직결된 긴급한 민원의 경우 구청장에게 직접 보고하는 체계를 구축함으로써 위급상황 발생 시 신속하게 대응

**[관련규정]** 재난 및 안전관리기본법 제25조의4, 제66조의14 등

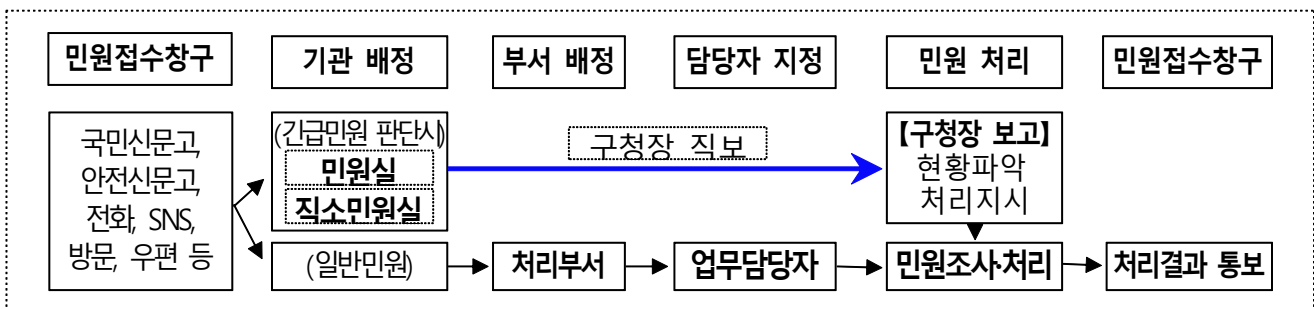
##### [대상민원]

- 시설·생활안전 등 위급한 관련 증거가 첨부된 민원
  - 공사현장 등 안전과 관련된 균열 사진 등 사고의 징후, 전문가 의견 등의 자료가 첨부된 민원
  - 기타 증거가 없어도 지체없이 대응이 필요한 민원\* 포함
- \* 건물 균열발생 및 붕괴위험, 싱크홀, 누전·감전 위험, 도로파손 등 교통안전, 학교시설 안전 등

##### [처리절차]

- 민원실에서 긴급한 민원으로 판단 시 구청장에게 신속하게 보고
  - 구청장은 소관부서에 조사·처리 지시
  - 소관부서에서 긴급민원 접수 시 민원실 이송과 동시에 구청장에게 보고
  - 구청장 보고와 별도로 일반민원 처리절차\*도 신속하게 진행
- \* 민원실 → 처리부서 → 담당자 → 민원처리 → 처리결과 통보 등

##### [처리체계]



#### ② 안전신문고 운영

##### [서비스 개요]

- 생활 속에서 발견되는 안전 위험 및 생활불편 요인을 국민들이 신고하면 행정안전부에서 처리기관을 지정하여 해결하는 시스템
- \* 안전신문고 앱(안드로이드, IOS), 안전신문고 포털([www.safetyreport.go.kr](http://www.safetyreport.go.kr)) 이용

|          |                                                             |
|----------|-------------------------------------------------------------|
| 안전       | 도로·시설물 파손, 빗물받이 막힘, 건설·해체공사장 위험, 대기·수질오염, 비긴급 소방안전 등        |
| 불법 주정차   | 도로교통법, 소방기본법, 장애인등편의법, 친환경자동차법 등에 의거 과태료 부과 대상이 되는 주차 또는 정차 |
| 자동차·교통위반 | 교통위반, 이륜차 위반, 적재물 중량·용량 위반, 번호판 위반, 불법등화, 반사지 가림·손상, 불법튜닝 등 |
| 생활불편     | 불법 광고물, 자전거 방치, 쓰레기 투기 등 주민 생활 불편                           |

**[법적근거]**

- 재난 및 안전관리기본법 제3조, 제25조의4, 제66조의4, 제66조의14
- 민원 처리에 관한 법률 및 시행령·시행규칙
- 전자정부법 제7조
- 안전신고 관리단 구성 및 운영 등에 관한 규정(국무총리훈령)

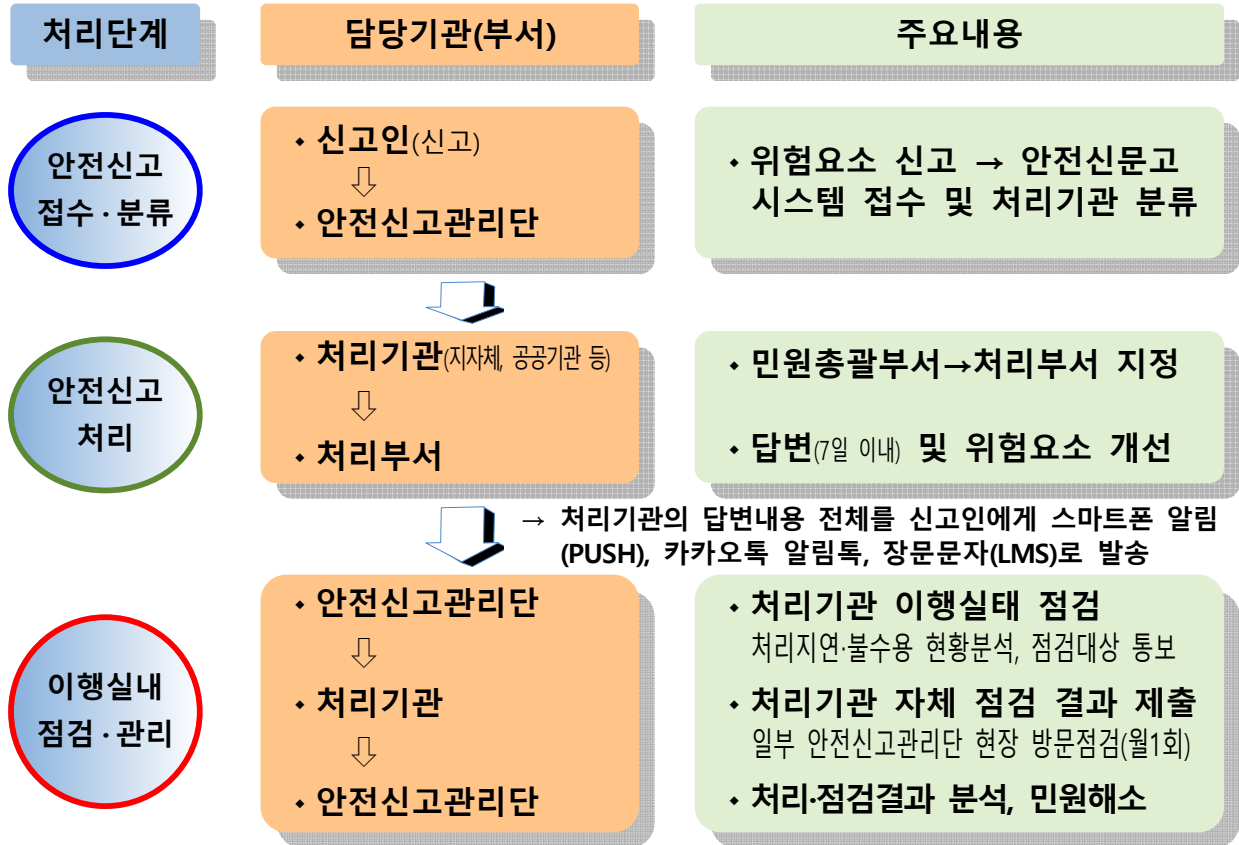
**[신고 처리절차]**

- 접수 후 7일(원칙) 이내 부서장 검토를 거쳐 최종 답변 등록(일반 질의·고충)

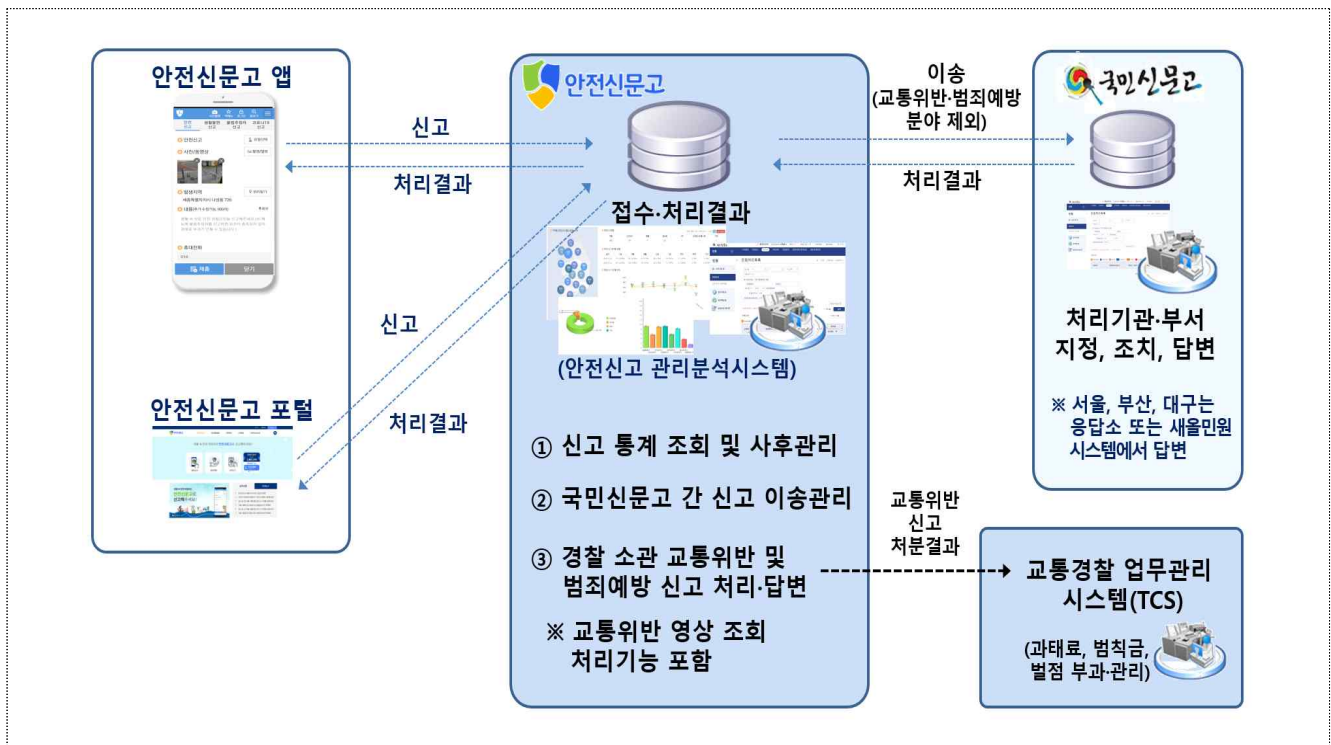
|      |         |         |     |         |
|------|---------|---------|-----|---------|
| 민원내용 | 일반질의·고충 | 법령·제도해석 | 건의  | 단순상담·설명 |
| 처리기간 | 7일      | 14일     | 14일 | 즉시      |

- 정부 시책, 제도개선 건의 등과 관련한 제보는 14일 이내 등록
- ※ 민원 처리기간: 민원 처리에 관한 법률 시행령 제14조 ~ 제17조

**[신고 처리과정]**



○ 시스템 처리 과정: 신고접수(안전신문고) → 기관 지정(국민신문고) → 답변 처리(국민신문고) → 처리결과 조회(안전신문고)



## [행정사항]

○ 안전신문고 민원 신속 접수 및 처리, 처리담당자 교육 강화

- 민원여권과에서는 이송받은 안전신고를 소관부서로 신속하게 이송하고, 소관부서 담당자는 안전신고 내용에 대해 신속히 조치하고 결과를 국민신문고에 등록
- 안전총괄과(안전신고 관리 부서)는 수시로 모니터링을 실시하고 처리 지연 신고 발견 시 처리부서에 조속한 안전조치 독려

※ 특히, 인사이동 시 미처리 민원의 인수인계 누락으로 장기 미답변이 발생하지 않도록 유의

- 안전신문고 업무편람\*을 활용하여 신고처리 담당자를 대상으로 신고 처리 및 사후 관리 요령, 시스템 사용법 등 주기적 교육 실시

\* 안전신문고 업무편람은 행정안전부 안전개선과 문의(044-205-4235)

※ **주의사항:** 안전신고 답변유형(수용, 일부수용, 기완료, 검토중, 불수용) 임의 해석 금지 및 조치 완료 사진을 필수 첨부토록 권고

| 답변유형 | 세부설명                                                                                                                                                    |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 수용   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 구체적인 추진계획, 사업착수, 조치 등의 일정을 민원에게 구체적으로 답변할 수 있는 경우</li> <li>▶ 과태료·범칙금 부과, 고발 등 행정처분이 시행 또는 조치 예정인 경우</li> </ul> |

| 답변유형 | 세부설명                                                                                                                                                                                                                                           |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 일부수용 | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 안전신고 내용의 일부를 수용한 경우(수정하여 수용하는 경우 포함)</li> <li>▶ 지도·점검 등 계도 위주의 행정 처리를 시행한 경우</li> </ul>                                                                                                               |
| 기완료  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 신고 내용이 처리기관에서 이미 처리가 완료된 경우(접수일 기준)</li> <li>※ (주의사항) 신고가 수용되었다는 의미가 아니라, 중복 접수 등으로 이미 처리(답변유형과 무관)가 완료됨을 의미</li> </ul>                                                                               |
| 검토중  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 구체적인 개선안 마련을 위해 관계부서 의견수렴과 검토·협의 등의 과정이 1개월 이상 필요한 경우</li> <li>→ 처리결과 판단이 이루어지거나, 처리가 완료되면 추가 답변 실시</li> <li>· 예산확보 후 추진 등과 같이 조건을 붙여 답변한 경우, 조건 충족 시 추가 답변 이행</li> </ul>                             |
| 불수용  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 법·제도 취지에 부합하지 않거나 타당성이 부족하여 수용이 곤란한 경우</li> <li>→ '불수용'으로 답변할 경우는 불수용 사유 또는 향후 여건 개선 시 재검토할 계획임을 설명</li> <li>→ (주의사항) '불수용'으로 처리(답변) 이후 중복 접수된 신고는 '기완료'로 처리해야 하며, 잘못 처리한 경우 추가 답변시 정정해야 함</li> </ul> |

○ 민원여권과에서는 **긴급한 안전신고**가 확인될 경우 **구청장에게 직접 보고**하고  
기관장이 해당 부서에 조사·처리 지시

※ 주말·심야 시간의 긴급한 안전신고는 당직실에서 구청장 직접 보고 및 해당 부서 안내

## □ 모두를 배려하는 민원환경 및 편의 제공

### 1. 민원 취약계층 편의 확대

#### ① 취약계층 대상 민원서비스 접근성 확대

##### [취약계층의 개념]

- 민원 처리에 관한 법률 제11조에 따른 장애인, 임산부, 노약자 및 지능정보화 기본법 제2조제13호에 따른 정보격차로 인하여 민원의 신청 등에 제약을 받는 사람

##### [주요 민원서비스 내용]

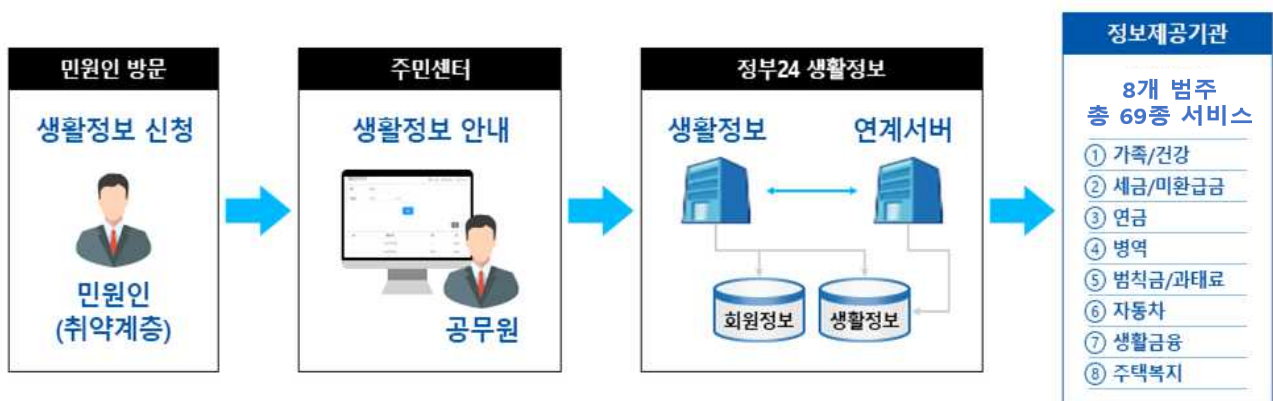
- ① 민원상담인 운영: 퇴직공무원 등을 민원 상담인으로 지정하여 취약계층에 대한 민원 서비스 안내·상담 등 지원

##### ■ 시행 중인 민원상담인 운영 현황(미추홀구)

- 무료 법률상담(변호사, 법무사) / 무료 행정상담(마을행정사) / 무료 세무상담(세무사)
- 미추홀구 구민고충처리위원회를 통해 주민들의 고충민원 상담·처리
- 사회적·경제적 취약계층을 위해 생활 전반에 관한 법률서비스 제공(법률홈닥터)

#### ② 행정복지센터 활용 정부24 ‘나의 생활정보’ 안내

- 고령자 등 정보 취약계층이 행정복지센터에 방문하여 요청(동의)하는 경우 공무원이 건강·연금·자동차·여권만료일 등 생활에 꼭 필요한 정보를 확인하여 출력물 제공
- 나의 생활정보 안내는 연금·여권만료일 등 69종의 생활정보를 공무원 민원처리운영창구(intra.gov.kr)를 통해 제공



(신청방법) 방문 민원인(동의) → 공무원 민원처리운영창구(intra.gov.kr) → 나의 생활정보 접속·조회 → 생활정보 안내·발급

## ② 국내 거주 외국인을 위한 민원·생활 편의 서비스 등 확대

### [외국인 주민 대상 민원·생활편의 서비스]

- 민원편의: 언어장벽 해소를 위한 통역서비스 제공, 외국어 민원서식 번역본, 생활 안내서 등 민원실 비치
- 생활편의: 생활 안내책자, 생활쓰레기 배출, 지방세 납부 안내, 법률정보, 영유아 예방접종 예진표 번역본 등 민원실 비치

### ■ 자체 시행 중인 서비스 현황[미추홀구]

- 민원서식 안내서를 외국어(영어, 중국어, 일본어 등)로 제작하여 민원실 비치
- 외국인 민원인들에 대한 원활한 응대를 위해 통·번역기 비치·운영(구 종합민원실)
- 외국인 민원인들이 자주 문의하는 사항에 대한 내용을 영문으로 제작하여 비치
- 쓰레기 배출방법 홍보를 위한 외국어(영어, 중국어) 안내판 및 현수막 제작, 주요 거점 설치
- 다문화가정을 위한 외국어(영어, 중국어, 러시아어, 베트남어) 어린이집 이용안내서 발간

### [정부24 외국인 대상 서비스 종합안내]

- 대상: 취업·결혼·유학 등을 목적으로 장기체류 중인 외국인
- 내용: 한국 생활에 필요한 온라인 민원·생활정보·수혜정보의 통합 안내
  - 체류신고 등 의무적 신고·민원과 교육·상담 등 생활·수혜 정보를 한국어/영어/중국어로 안내

## ③ 장애인 등을 위한 민원 편의 제공

### [편의시설 확충]

- 민원서류 음성안내서비스 제공을 위한 인쇄물접근성 바코드 도입 확대, 리더기 비치, 음성변환 앱을 활용할 수 있는 환경 조성
- 민원실 및 행정복지센터에 장애인·노인·임산부 등을 위한 편의용품\*을 비치하여 편리하게 시설을 이용할 수 있도록 개선
- \* 점자 업무안내 책자, 보청기, 확대경, 휠체어 등(장애인등편의법 시행규칙 제6조 및 별표3)

### [영문 장애인증명서 온라인 발급]

- 정부24에서 영문 장애인증명서\* 온라인 발급서비스 제공
- ※ 장애인이 해외 출·입국심사 시 편의제공, 할인 혜택, 우선적 배려 등을 받을 때 사용

### ■ 자체 시행 중인 편의 제공 현황[미추홀구]

- 장애인, 임산부 등 사회적 배려대상자 우선처리 창구 운영(통합민원, 여권)
- 장애인 본인이 요청할 시 민원 구술 대필서비스 제공
- 점자 업무안내 책자, 보청기, 확대경, 휠체어 등 편의용품 각 민원실에 비치
- 다양한 장애인 편의기능이 탑재된 순번발행기(키오스크) 운영(구 종합민원실)
- 언어장애인 방문 시 국민콜110과 연계한 수어상담서비스 운영

#### 4 구술대필 민원 서비스 확대

##### [서비스의 목적 및 필요성]

- 노인·장애인 등의 민원 편의를 위해 신청서 작성 시 민원담당자에게 구술 후 서명만으로 신청할 수 있는 방문민원 서비스

##### < 구술대필민원 서비스 법적 근거 >

- (민원처리법 시행령 제10조 4항) 행정기관의 장은 문서로 접수하는 민원인의 신청 편의를 위해 민원인이 필요한 사항을 담당자에게 구술하고, 담당자가 신청서에 대필한 뒤 민원인이 서명한 때에는 이를 접수할 수 있다.
- (민원처리법 시행령 제10조 3항) 행정기관의 장은 제4항의 민원에 대하여는 그 종류를 정하여 민원실에 게시하거나 민원편람에 게재하여야 한다.

##### [구술대필 민원 현황]

- 대상민원: 총 124종
  - 법적근거 민원(11종) 주민등록 등초본 발급신청, 주민등록증 재발급 신청 등
  - 어디서나 민원(82종) 토지대장 열람·발급, 학교 관련 증명서, 지방세 납부확인 등
  - 행안부 권고민원(16종) 출입국 사실증명 발급, 수급자 증명서 발급 등
  - 지자체 자체시행(15종) 국외이주 신고, 보육교직원 경력증명서 등

##### ■ 민원 구술대필 전용 창구 운영 개요[미추홀구]

- 운영장소: 구 종합민원실
- 운영대상: 고령자, 장애인, 노약자 등 사회적 배려대상자 본인
- 운영내용: 민원 구술대필 서비스 제공
- 대상민원: 행정안전부에서 선정한 구술대필민원(124종) 중 민원실에서 직접 접수·처리 가능한 112종 민원
- 운영체계: 구술대필 신청(민원인) → 민원서식 작성(담당공무원) → 작성사항 확인 후 서식에 서명(날인)(민원인) → 처리대장 작성(담당공무원) → 민원 처리(담당공무원)

## 2. 민원 처리 담당자 보호

### 1] 안전한 민원환경 구축

#### [목적 및 필요성]

- 폭언·폭행 등 위법행위, 업무방해 행위에 대한 예방 및 체계적 대응을 통해 민원 처리 담당자를 보호하고 상호존중의 민원문화 조성

#### [의무적 보호조치 이행]

- 민원 처리 담당자의 안전 보장을 위한 의무적 보호조치 적극 추진

#### < 의무적 보호조치 이행 현황(미추홀구) >

- 영상정보처리기기(CCTV) 설치·운영

- 설치장소: 본청·보건소·행정복지센터 청사 및 사무실

- 비상벨: 총 56대 설치(2026. 3월)

- 설치장소: 스마트정책실, 민원여권과, 세무1과, 복지정책과, 기초생활보장과, 노인장애인 복지과, 여성가족과, 자동차관리과, 건축과, 보건소, 치매정신건강과, 위생과, 송의보건지소, 21개 동
- 운영체계: 인천지방경찰청(112치안종합상황실) → 미추홀경찰서(112치안종합상황실) → 관할 지구대

- 전 부서(동)에서 민원 전화 전수 녹음 시행(2026. 4월)

- 음성안내: 모든 부서(동)에 민원공무원 보호 음성안내 적용

(음성안내 멘트) 원활한 민원상담과 응대직원 보호를 위해 통화내용은 녹음될 수 있으며, 상담 권장시간은 20분으로 장시간 통화 시 효율적인 민원 처리를 위해 통화가 종료될 수 있습니다.

- 안전가림막: 민원여권과, 각 동 민원실에 가림막 설치(2026. 5월)

- 5mm 두께의 폴리카보네이트 가림막을 지면으로부터 180cm이상이 되도록 설치

- 안전요원(청원경찰): 종합민원실, 구 본청, 보건소, 송의보건지소 등에 배치

- 휴대용 보호장비(웨어러블 캠): 전 부서 총 85대 운영(2026. 4월)

- 특이민원에 대한 비상대응반 편성 및 반기별 모의훈련 시행: 민원여권과, 21개 동

- 비상대응반 편성의 경우 전 부서로 확대 시행(2024. 6월 ~)

- 1회당 상담(통화·면담) 권장시간 설정: 20분

- 조례(인천광역시 미추홀구 민원업무 담당공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례, 2025.3.10. 시행) 및 우리 구 특이민원 대응 매뉴얼(2024.12월 정비)에 내용 명시
- 정당한 사유 없는 장시간·반복민원 상담 등이 있는 경우 종결 가능

## [위법행위에 대한 기관 차원의 법적 대응 강화]

- 전담부서 지정: 위법행위에 대한 체계적·전문적 대응을 위해 **법무기능을 담당하는 부서를 법적대응 전담부서로 지정**(우리 구: 기획예산실)
- 전담부서의 역할: 민원인의 폭행 등 위법행위 발생 시 원칙적으로 기관 차원에서 직접 고발하되, 피해공무원이 희망하는 경우 **고소를 적극 지원하고, 수사재판절차에 체계적으로 대응**
  - ※ 피해공무원이 고소하는 경우에도 고소장 작성부터 공판 대응까지 전 과정 지원
- 민원처리부서의 역할: 민원인의 위법행위 발생 시 **경찰에 신고**, 위법행위 내용, 피해 상황 등을 파악·정리하여 **특이민원 발생보고서**를 작성하여 전담부서와 법적 조치 필요성 협의, 신고자·피해공무원 등의 수사기관 등 출석 협조(공가 등), 녹음·녹화 기록 제출 등 이행
  - ※ 피해자가 아니더라도 **부서장, 동료공무원 등이 고발 조치 가능**
- 피해공무원의 역할: 고소를 원하는 경우 전담부서의 **법률적 조력**을 받아 **고소장을 작성**하고, 수사 및 공판과정에서 구체적이고 정확한 진술 등으로 법적 대응

### < 민원인의 위법행위 법적 대응 관련 법령 >

#### ◆ 민원처리법 제4조(민원 처리 담당자의 의무와 보호)

- ② 행정기관의 장은 민원인 등의 폭언·폭행, 목적이 정당하지 아니한 반복 민원 등으로부터 민원 처리 담당자를 보호하기 위하여 민원 처리 담당자의 신체적·정신적 피해의 예방 및 치료 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 하여야 한다.
- ③ 민원 처리 담당자는 행정기관의 장에게 제2항에 따른 조치를 요구할 수 있다.
- ④ 행정기관의 장은 제3항에 따른 민원 처리 담당자의 요구를 이유로 해당 민원 처리 담당자에게 불이익을 주어서는 아니 된다.

#### ◆ 민원처리법 시행령 제4조(민원 처리 담당자의 보호) ① 법 제4조제2항에서 “민원 처리 담당자의 신체적·정신적 피해의 예방 및 치료 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치”란 다음 각 호의 조치를 말한다. <2024. 10. 29.>

- 5의2. 폭언·폭행 등 형사처벌 규정을 위반한 행위를 한 민원인에 대한 수사기관에의 고발
- 5의3. 담당자가 제5의2에 해당하는 민원인에 대한 고소를 희망하는 경우 해당 고소를 위한 행정적·절차적 지원
- 6. 민원인의 폭언·폭행 등으로 **고소·고발 또는 손해배상 청구 등이 발생한 경우** 민원 처리 담당자를 지원하기 위한 조치로서 관할 수사기관 또는 법원에 **증거물·증거서류 제출 등 필요한 지원**
- ② 행정기관의 장은 민원인과 민원 처리 담당자 간에 **고소·고발 또는 손해배상 청구 등이 발생한 경우** 이에 대응하는 **업무를 총괄하는 전담부서를 지정**해야 하고, 변호사 선임비용, 소송비용 등 소송 수행이나 수사 단계에서의 대응에 필요한 비용의 전부 또는 일부를 예산의 범위에서 지원할 수 있다. <2024. 10. 29.>

## [민원 처리 담당자 심리치료 등]

- 민원공무원을 위한 독립적인 휴식공간 확충 및 스트레스 해소방안 마련
- 폭언, 폭행 등 피해 발생 시 담당자 분리 및 휴식시간(30분 ~ 60분) 의무 부여

### < 심리치료 등 시행 현황(미추홀구) >

- **직원 심리상담**
  - 운영대상: 구 소속 직원(임기제, 공무원 등 포함)
  - 운영방식: 인사혁신처 운영센터(정부인천지방합동청사 마음건강센터), 정신건강복지센터
  - 운영내용: 직무스트레스, 개인적인 고충 상담 등
- **온라인 정신건강 자가진단 활용(인사혁신처, 공무원연금공단 프로그램)**
  - 내 용: 우울증, 불안장애, 스트레스, 알코올 중독 등의 수준 체크
- **민원업무담당자 의료비 지원**
  - 지원대상: 구 소속 직원(임기제, 공무원 등 포함)
  - 지원내용: 민원인의 위법행위로 인한 신체적, 정신적 피해에 대한 의료비 지원
  - 지원항목: 자부담한 병원진료비, 약제비(피해사건 기준 1인 200천 원 이내)
- **소규모 힐링프로그램 운영**
  - 운영시기: 상·하반기 1회
  - 운영사항: 각종 체험 등 ※ 2025년: 시네마 치료, 풍경구성법(LMT) 미술치료 실시
- **민원인의 위법행위가 있을 시 제공 가능한 사항(부서장 권한)**

| 폭언, 성희롱                     | 장시간 전화(20분 이상), 반복 전화 | 폭력, 위험물 소지(신변 위협) 등                                  |
|-----------------------------|-----------------------|------------------------------------------------------|
| 60분 이내 휴식시간<br>(필요 시 추가 가능) | 30분 이내 휴식시간           | 상태 판단 후 휴식시간 부여<br>(시간 제한 없음) 또는 조기<br>귀가(공무상 병가) 조치 |

## [행정사항]

- 안전한 민원환경 조성 및 민원 처리 담당자 보호를 위한 이행계획 수립 및 추진
- 사각지대 해소를 위한 CCTV 또는 휴대용 보호장비 운영
- 정당한 민원 응대에도 불구하고 민원인과 마찰 발생 시 관련 경위를 고려하여 불합리한 불이익 처분 등을 하지 않도록 유의
- 민원 처리에 관한 법률 및 시행령, 관련 지침의 주요 개정사항 전파 및 반영
  - 개정사항은 전 부서에 전파하고 자체 교육 실시 독려(친절다짐의 날 등을 활용하여 상호존중 문화 형성 노력)
  - 개정사항 반영하여 자치법규 정비
- 기획예산실을 중심으로 위법행위에 대해 기관 차원의 체계적 법적 대응
  - ※ 담당자가 고소를 희망하는 경우에도 적극 지원

## ② 반복 · 다수인 관련 민원 처리

### [목적 및 필요성]

- 반복적으로 제기되는 민원 등을 효과적으로 해결하고 민원인의 권리 구제를 강화하며, 반복민원의 조정 · 종결 절차의 실효성 제고

### [반복민원 판단 및 종결처리]

- 법적근거: 민원 처리에 관한 법률 제23조 및 같은 법 시행령 제26조

**제23조(반복 및 중복 민원의 처리)** ① 행정기관의 장은 민원인이 동일한 내용의 민원(법정민원을 제외한다. 이하 이 조에서 같다)을 정당한 사유 없이 3회 이상 반복하여 제출한 경우에는 2회 이상 그 처리결과를 통지하고, 그 후에 접수되는 민원에 대하여는 종결처리할 수 있다.

### ○ 처리기준

- 해당 민원의 성격, 종전 민원과의 내용적 유사성 · 관련성 등을 종합적으로 고려하여 반복민원 여부 판단
- 동일한 내용\*의 민원을 정당한 사유\*\* 없이 3회 이상 제출한 경우 2회 이상 그 처리결과를 통지하고, 이후 접수된 민원은 종결 처리 가능

\* **동일한 내용인지 여부:** 해당 민원의 성격, 종전 민원과의 내용적 유사성·관련성, 동일한 답변을 할 수 밖에 없는 사정 등을 종합적으로 고려하여 자체적으로 판단해야 함. 단순한 문구만으로 동일한 내용인지 판단할 수 없고, **민원인이 요구하는 취지나 목적이 같으면 동일내용으로 보아 처리할 수 있음**(민원 처리에 관한 법률 제23조제3항)

\*\* **정당한 사유:** 행정기관의 중대한 착오 또는 위법·부당성을 객관적으로 증명할 수 있는 새로운 사유가 있거나, 사실 또는 법률관계에 변동이 발생하여 그 처리결과가 달라질 것으로 기대할 수 있는 경우 등 **동일한 민원을 반복하는 것에 민원인의 귀책사유가 없어야** 하고 이러한 **종합적인 상황을 고려해서** 자체적으로 판단해야 함.

### ○ 처리방법

- 인천광역시 미추홀구 사무전결처리 규칙 별표 1에 따라 반복민원은 국장 전결로 종결(실은 부구청장 전결로 종결)

※ 종결 시 반드시 1·2차 답변의 결재자보다 차상급자 이상의 결재 필요

- 다수인관련 반복민원은 반드시 민원조정위원회의 심의를 거쳐 종결 처리

※ 심의 필요 시 민원여권과로 민원조정위원회 개최 의뢰

- 종결처리 통지: 최초 종결처리 시, 민원인에게 민원 종결처리 사실을 통지하고 이후 제기된 반복 · 유사민원에 대해서는 처리결과 회신 없이 종결

※ 국민신문고 민원은 반복민원 최초 종결처리 시 문자·메일로 자동 통지

### < 종결처리 통지문 예시 >

귀하께서 신청하신 민원(민원신청번호)은 처리결과를 이미 2회 이상 통지한 민원으로써 민원 처리에 관한 법률 제23조제1항에 따라 종결처리되었음을 알려드립니다.

※ 2회 이상 처리결과 통지 민원: 민원신청번호(신청일)

아울러 이후 제기하시는 동일한 내용의 민원에 대해서도 반복민원으로 간주하여 종결처리 예정임을 알려드립니다.

### [민원조정위원회 심의]

○ 운영근거: 민원 처리에 관한 법률 제34조 및 같은 법 시행령 제38조, 제38조의2, 제39조

○ 운영방식

- 반복민원, 다수인관련민원에 관한 사항을 매년 1회 이상 심의해야 함(개최 의무)
- 민원 처리가 지연되지 않도록 상황에 따라 분기 또는 반기마다 심의

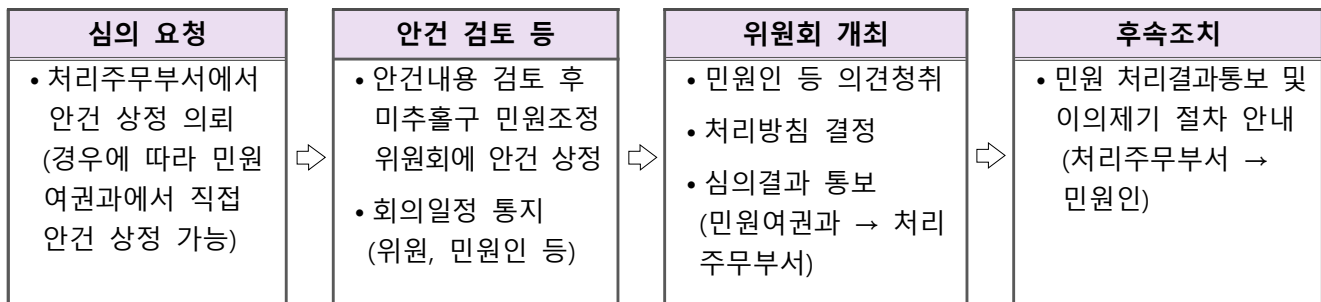
○ 심의대상

- 민원 처리에 관한 법률 제23조에 따른 종결처리 이후에도 다시 접수된 반복민원 중 처리주무부서장이 민원인의 권리보호 및 권익구제를 위해 신중한 처리가 필요하다고 판단하는 반복민원

※ 민원조정위원회 심의를 거친 다수인관련 반복민원은 심의 생략 가능

- 민원 처리에 관한 법률 제34조제1항 및 같은 법 시행령 제38조제1항에서 규정한 장기 미해결 민원 등에 대한 해소·방지대책 등

○ 운영절차



### [다수인 관련 민원 처리]

○ 정의: 5세대 이상의 공동이해와 관련되어 5명 이상이 연명으로 제출하는 민원 (민원 처리에 관한 법률 제2조제6호)

○ 처리요령

- 민원인의 진의(眞意) 여부 파악 및 민원내용 변조 방지를 위해 다수인 관련 민원의 연명부는 반드시 원본으로 접수해야 함(민원 처리에 관한 법률 제24조제1항)

- 사본 제출 시 민원접수는 가능하나 원본 보완 요구 미이행 시 그 이유를 밝히고 반려 가능(시행령 제25조)
- 반복·중복되는 다수인관련민원 종결을 위해서는 반드시 민원조정위원회 심의 필요

#### ○ 처리절차

- 다수인관련민원도 일반 민원과 동일하게 민원여권과 1번 창구에 접수처리 요청
- 민원내용 확인 및 조사 후 민원답변 시 인천광역시 미추홀구 사무전결처리 규칙에 따라 아래와 같이 처리

- ◆ 5인 이상 20인 미만의 민원: 담당자 기안, 국장 전결
- ◆ 20인 이상 50인 미만의 민원: 담당자 기안, 부구청장 전결
- ◆ 50인 이상의 민원: 담당(팀장) 기안, 구청장 결재

#### [행정사항]

- 반복민원·다수인관련민원에 대한 민원조정위원회는 연 1회 이상 의무적으로 개최 하고 민원조정위원회 운영 활성화를 위해 노력
- 다수인 관련 민원의 처리상황 분석 및 확인을 통한 자체 예방·관리 추진

### 3. 민원인 권익 보호 강화

#### ① 민원인 개인정보 보호

##### [개인정보 관련 규정 준수]

- 민원의 내용과 민원인 및 민원의 내용에 포함된 특정인의 개인정보 등이 누설되지 않도록 유의
  - 각 기관에서는 정보보호 실태를 확인·점검하고 정보보호 관련 교육을 연 1회 이상 실시해야 함(민원 처리에 관한 법률 시행령 제3조)
- 민원실 내 CCTV 설치·운영 시 안내판 설치, 녹음기능 사용 및 임의조작 등 금지
  - ※ 안내판에는 ①설치목적·장소, ②촬영범위·시간, ③관리책임자 연락처 등 기재
- 주민등록번호는 법령\*에 근거 규정이 있는 경우만 처리 가능. 개별 법령에서 처리를 요구하거나 허용한 경우가 아니면 처리 금지
  - \* 법령의 범위: 법률, 대통령령, 국회규칙, 대법원규칙, 헌법재판소규칙, 중앙선거관리위원회 규칙 및 감사원규칙

##### [보안관리]

- 민원관리 시스템(행정정보공동이용, 주민등록시스템 등)은 반드시 사용권한 있는 자만 사용하고, PC 보안관리 및 화면보호 등 철저
  - 민원업무 지원 사회복지요원은 제한적으로 개인정보보호 취급업무 수행 가능하고, 개인정보보호 교육 실시 등 적절한 관리·감독 필요(사회복지요원 복무관리규정 제15조의2)
- 민원실에 민원인들이 사용할 수 있는 문서파쇄기를 설치하고 유출위험 안내문을 부착하여 버려진 민원서류로 인한 개인정보 유출 방지

##### [민원인 정보의 제3자 제공 시 유의사항]

- 민원인 정보를 제3자에게 제공할 수 있는 법적 근거가 있는지, 근거가 있을 경우에도 민원인의 이익을 부당하게 침해할 우려가 없는지 검토

##### [신고성 민원의 신고자 보호 강화]

- 일반민원의 형식으로 민원을 제기하였더라도 민원인 인적사항, 피신고자, 공익침해행위의 내용 등을 제출하면 공익신고로 처리
  - ※ 부패행위를 신고한 경우는 부패신고로 처리
- 부패·공익신고에 준하여 비밀보장 준수, 개인정보 보호, 보호·보상제도 안내

## ■ 민원인 개인정보 보호를 위한 조치사항(미추홀구)

- 개인정보처리시스템 접근권한 및 접속·열람기록 주기적 점검
- 개인정보 처리업무 위·수탁 현황 감독 철저(위탁계약서 및 점검표 작성 등)
- 개인정보 보호 교육 전 직원 이수
- 개인정보 등록파일 현행화 및 정비, 파기 등 시행

## 2 고충민원의 책임있는 처리

### [고충민원 개요]

- 정의: 행정기관 등의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위 포함) 및 불합리한 행정제도로 인하여 주민의 권리를 침해하거나 주민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원(부패방지권익위법 제2조, 민원 처리에 관한 법률 제2조)
- 민원의 종류: 일반민원(법정민원, 질의민원, 건의민원, 기타민원)과 고충민원으로 구분(민원 처리에 관한 법률 제2조)

### [처리 방법]

- 접수한 고충민원은 특별한 사유가 없으면 7일 이내에 처리해야 함
- 동일한 내용의 고충민원을 다시 제출한 경우는 감사실 등에서 조사하며, 감사실 등의 조사를 거친 경우는 국민권익위원회, 행정안전부, 인천시 등에 고충민원 신청 가능
- 고충민원의 내용에 정당한 사유가 있다고 인정될 시 지체없이 원처분의 취소·변경 등 적절한 조치를 하고 민원인에게 통지
- 고충민원 처리를 위해 필요한 경우 14일의 범위에서 현장조사 등 가능하며, 필요시 7일 이내 1회에 한해 연장 가능

### [행정사항]

- 동일한 내용의 고충민원(2차 고충민원)은 원 처리부서로 이송 금지
- 고충민원은 민원인이 최초 신청한 부서에서 책임 있게 처리하되, 2차 고충민원 제기 시 감사실 등\*에서 조사하여 처리
  - \* 2차 고충민원은 반드시 감사실에서 처리해야 하는 것은 아니며, 객관적이고 공정하게 민원을 처리할 수 있는 부서를 구청장이 지정할 수 있음
- 감사실 등을 거친 고충민원은 지도·감독의 권한이 있는 감독기관\*에서 처리
  - \* 국민권익위원회, 행정안전부, 인천시 등
- 민원인과의 충분한 소통을 통해 고충민원 처리과정 및 결과에 대한 이해와 공감을 유도하고 신뢰성 확보, 2차·3차 고충민원 발생 예방 노력

- 고충민원 실지조사 기간 준수: 최장 21일(14일 이내, 필요 시 7일 연장 가능)
- 고충민원 처리의 신뢰성을 제고하고 주민 권익구제 증대를 위해 우리 구의 구민 고충처리위원회의 내실있는 운영 노력

#### < 미추홀구 구민고충처리위원회 운영 현황(2026. 4월 기준) >

- 운영근거: 인천광역시 미추홀구 구민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례 및 시행규칙
- 구성인원: 3명(前 구의원, 퇴직공무원, 민간전문가)
- 운영시기: 월~수요일 13:00~18:00 (공휴일 제외)
- 운영대상: 고충민원 등으로 상담을 받고 싶은 주민 누구나
- 운영장소: 본관 3청사 1층 구민고충처리위원회
- 주요역할: 고충민원 조사 처리, 구민의 권익증진을 위한 각종 활동 등

### [3] 민원 처리 과정의 시정 요구

#### [시정요구 대상]

- 민원의 접수를 보류·거부하거나 접수된 민원문서를 부당하게 되돌려보낸 경우
- 관계법령 등에서 정한 구비서류 외의 서류를 추가로 요구하는 경우
- 민원의 처리기간을 경과한 경우

#### [시정요구 처리 절차]

- 1차 시정요구: 민원여권과장(민원심사관)이 확인하여 부구청장 보고 후 민원인에게 처리결과 통지
  - \* 민원처리 과정에 대한 시정요구 시 최초 담당부서가 아닌 부서에서 처리
- 2차 시정요구: 고충민원 처리절차 준용(감사실 등에서 처리)

### [4] 행정서비스현장 운영

#### [서비스의 목적 및 필요성]

- 행정서비스의 기준과 내용, 절차와 방법 등을 국민에게 사전 공표하고 이의 실현을 고객(국민)에게 약속하여 행정서비스 제고

#### [운영근거]

- 인천광역시 미추홀구 행정서비스현장 제정 및 운영에 관한 조례

#### [주요 내용]

- 고객을 맞이하는 자세: 고객 입장을 고려한 적극적인 자세
- 민원 접수·처리 기준: 민원접수·처리방법 및 처리기간 안내
- 정보제공 및 비밀보장: 민원처리 실명제 및 고객의 개인정보보호 철저

※ 우리 구는 민원처리 지연, 공부 착오 기재 등으로 민원인에게 불편을 초래한 경우에 대한 보상을 제공하고 있음.(행정서비스헌장에 명시)

■ **민원행정 착오 보상제 운영 현황(미추홀구)**

- 추진근거: 인천광역시 미추홀구 행정서비스헌장 제정 및 운영에 관한 조례 및 시행규칙
- 운영시기: 연중(예산 소진 시 조기 종료될 수 있음)
- 보상대상(총 5가지 유형 / 조례 시행규칙 제8조제2항)
  - 민원을 법정처리기간 또는 자체적으로 헌장에서 정한 처리기간 내 처리하지 못한 경우
  - 관계공무원이 각종 공부를 착오로 기재하여 고객에게 불편을 준 경우
  - 한 건의 민원 또는 행정사무를 처리하는 과정에서 관계공무원의 착오·과실 또는 무성의한 처리로 인하여 민원인 또는 이해관계자가 동일한 행정기관을 2회 이상 방문한 경우
  - 관계공무원의 불친절 또는 무성의한 대응으로 민원목적을 원활히 달성하지 못한 경우 등
  - 기타 헌장에서 보상을 약속한 경우
- 보상금액: 건당 10,000원
  - 인천광역시 미추홀구 행정서비스헌장 전문에 보상금액 명시
  - 보상금액은 민원인 계좌로 입금(보상금 청구서 및 개인정보 수집·이용 동의서 작성 필요)

## 4. 민원실 이용 편의 제고

### ① 주민 편의 중심의 민원실 운영

#### [주요내용]

- 운영시간은 기본적으로 09:00 ~ 18:00이며, 점심시간 포함 1일 9시간 운영
  - 점심시간(12:00 ~ 13:00)은 교대근무 등을 통해 업무공백이 발생하지 않게 운영
- 주민 편의 제공을 위해 민원실 연장운영 시행 중

#### ■ 민원실 연장 운영 현황[미추홀구]

- 운영근거: 인천광역시 미추홀구 민원실의 설치 및 운영에 관한 조례
  - 운영시기: 매주 화요일 18:00 ~ 20:00 [공휴일 제외]
  - 운영장소: 구 종합민원실
  - 근무인원: 민원여권과 직원 5명
  - 운영내용: 통합민원\*, 여권 접수·교부, 가족관계등록신고 접수
- \* 주민등록 관련 증명서, 인감증명서, 가족관계등록부 증명서 등 제증명 발급·열람

- 적극적인 민원 안내(특히 고령층 등 취약계층 대상)를 통해 대기시간, 서류 작성시간, 접수시간을 단축하고 민원실 혼잡도 완화를 위해 노력

### ② 민원실 민원편람 비치 등 민원정보 검색편의 제공

- 정부24 등 인터넷에 게시된 민원정보 검색이 가능하도록 민원인 전용 컴퓨터 운영
  - 민원편람은 자체 점검계획에 따라 법령개정 등 변동사항을 반영하여 수시 현행화
  - 구비서류 관련 일선 민원실 현장에서 민원인의 민원서류 오발급(재발급)을 방지하기 위한 안내\* 체계화, 민원실 내 민원인 접수 및 대기시간 등 단축 방안 추진
- \* 예) ① 민원 접수·처리 담당자가 구비서류와 확인사항 구분 → ② 확인사항은 행정정보공동이용 등 절차 안내 및 이행, 구비서류 안내 → ③ 민원 접수 및 처리
- 민원 취약계층(고령층, 장애인, 외국인 등) 대상 민원정보 검색편의 접근성을 높이고 민원 이용 편의를 증진하는 방안 지속 모색

#### ■ 관련 추진 현황[미추홀구]

- 구 홈페이지에 민원편람을 상시 게시하고 반기별 1회 이상 현행화 시행 중
- 정부24에서 증명서 발급(출력), 인터넷 검색 등이 가능한 민원인 전용 컴퓨터, 프린터 비치
- 민원안내인, 사회복지요원을 활용하여 무인민원발급기 이용, 여권 신청서류 작성 등에 도움 제공

## □ 민원행정 성과 지원 및 역량 제고

### 1. 민원서비스 수준 제고를 위한 종합평가 추진

#### [민원서비스 종합평가 개요]

- **평가목적:** 민원서비스 수준을 체계적·종합적으로 평가하여 수요자 중심의 서비스 제공을 도모하고 미흡한 민원처리 개선
- **대상기간:** 2025. 9월 ~ 2026. 8월
- **대상기관:** 총 308개 기관(중앙행정기관 48, 시·도 및 시·도교육청 34, 시·군·구 226)
- **평가주체:** 행정안전부, 국민권익위원회
  - ※ 행정안전부가 평가 전반의 총괄기관으로서 **민원행정체계와 법정민원**을 평가하고, 국민권익위원회는 **국민신문고 민원**과 **고충민원**을 평가
- **평가방법:** 전문성·공정성 확보를 위해 외부 전문기관에 위탁평가
- **평가항목:** 민원행정체계, 민원(법정, 국민신문고, 고충) 처리실태 및 민원만족도
- **평가결과:** 중앙, 교육청, 시도, 시군구 등 6개 평가군별 등급 부여

#### < 평가등급 부여기준 >

| 평가등급<br>(등급비율) | 가등급<br>(10%) | 나등급<br>(20%)     | 다등급<br>(40%)     | 라등급<br>(20%)     | 마등급<br>(10%) |
|----------------|--------------|------------------|------------------|------------------|--------------|
| 종합순위           | 상위<br>10% 이내 | 10% 초과<br>30% 이하 | 30% 초과<br>70% 이하 | 70% 초과<br>90% 이하 | 90% 초과       |

- **평가대비**
  - 전년도 민원서비스 종합평가에 따라 확인된 미흡한 부분의 개선대책 모색
  - 타 부서(동)의 도움이 필요한 사항에 대해 안내 및 협조 요청
- 민원서비스 종합평가의 효율적인 대비를 위한 자체 민원서비스 평가 시행

#### ■ 민원서비스 자체 평가 개요(미추홀구)

- **평가목적:** 부서별 민원서비스에 대한 체계적인 평가를 실시하여 우수부서에 인센티브를 제공하고 미흡한 분야에 대한 개선 유도
- **평가시기:** 연 1회(2026. 11월)
- **평가대상:** 전 부서
  - ※ 구 본청(보건소)와 동 행정복지센터를 구분하여 각각 평가 실시
- **평가항목:** 친절시책, 유기한 민원, 국민신문고, 민원행정 제도 운영 등
- **평가방법:** 기본 1,000점에서 평가지표별 가·감점 부여 후 상위 우수부서 선정
- **인센티브:** 우수부서(동) 포상금 차등 지급

## 2. 민원 공무원 역량 강화

### ① 민원 공무원 사기진작 및 인센티브 제공

#### [추진목적]

- 민원담당 공무원의 노고를 격려하고 사기를 진작시켜, 민원서비스 품질 향상 도모

#### ■ 사기진작을 위한 인센티브 제공 현황(미추홀구)

- 민원처리 마일리지 운영 실적 평가
  - 평가시기: 분기별 1회(연 4회)
  - 인센티브: 운영 실적이 우수한 부서에 포상금 지급
- 친절봉사 유공공무원 선정·표창
  - 표창시기: 분기별 1회(연 4회)
  - 표창인원: 분기별 6명(연 24명) ※ 시장 훈격 1명, 구청장 훈격 5명
  - 인센티브: 표창장 수여 및 부상 지급
- 구청장 주재 직원 격려 간담회 수시 시행 등
- 스트레스 해소 및 기분 전환을 위한 직원 워크숍, 힐링프로그램 추진
- 민원실, 민원창구 근무자 등 대상으로 민원업무 수당 지급

### ② 민원 공무원 대상 교육훈련 추진

#### [교육개요]

- 행정안전부(지방자치인재개발원), 인사혁신처(국가공무원인재개발원), 국민권익위원회(국가청렴권익교육원) 등 주관 교육에 민원 처리 담당자 적극 참석

#### ■ 교육훈련 관련 추진 현황(미추홀구)

- 민원서비스 수행 역량 강화를 위한 친절·민원응대 자체 교육 실시
  - 반기별 1회 이상 추진 / 외부 전문강사 초빙
- 민원처리 담당자 보호를 위한 특이민원 대응 자체 교육 실시
  - 반기별 1회 이상 추진 / 외부 전문강사 초빙
- 민원대응 역량 강화를 위한 행정안전부 지방자치인재개발원 사이버교육 적극 참여
  - 주요과목(4차시): 민원공무원 보호제도 개요, 민원공무원 보호를 위한 구체적 방안, 민원응대 요령, 민원인의 위법행위에 대한 법적대응 등
- 개인당 10시간 이상의 교육기관\* 민원·친절교육 과정(전문,기본,사이버 등) 이수 독려
  - \* 행정안전부 지방자치인재개발원, 인천광역시 인재개발원 등

| 부 서 명      | 행정사항(협조사항)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 전 부서(동 포함) | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 모바일신분증*, 모바일 신원확인 서비스 적극 활용(실물 신분증과 동일하게 처리하여 불필요한 민원 발생 방지)</li> <li>* 주민등록증, 운전면허증, 국가보훈등록증, 외국인등록증, 재외국민신원확인증, 장애인등록증</li> <li>○ 민원인이 전자증명서 제출 시 우선적으로 활용</li> <li>○ 민원서류 감축을 위한 행정정보 공동이용 시스템 적극 활용</li> <li>○ 민원인 개인정보 보호 및 유출 방지를 위한 지속적인 노력</li> <li>○ 법과 원칙에 근거한 민원 처리 절차 준수 및 제도개선 노력</li> <li>○ 민원응대 요령, 특이민원 대응 매뉴얼 등을 활용한 자체 교육 실시</li> <li>○ 특이민원 발생 대비 비상대응반 구성</li> <li>○ 특이민원 발생 보고 철저</li> </ul> |
| 기획예산실      | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 특이민원 발생 시 기관 차원의 고발 등 법적대응 절차 수행</li> <li>○ 특이민원에 대한 공무원의 고소 진행 시 적극 지원</li> <li>○ 수사·재판 등 각종 법적 절차에 대한 체계적 대응</li> <li>○ 특이민원 피해직원 보호 및 피해예방을 위한 예산 편성 협조</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                             |
| 스마트정책실     | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 민원현장 의견 수렴 적극 추진</li> <li>○ 갈등조정관 운영</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 감사실        | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 2차 고충민원 처리 및 고충민원 처리실태 점검</li> <li>○ 구민고충처리위원회의 내실있는 운영</li> <li>○ 특이민원 처리 공무원에 대한 불합리한 불이익 처분 지양</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 총무과        | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 사각지대 해소를 위한 CCTV 설치 운영 및 의료비 지원</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 민원여권과      | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 원스톱 민원서비스 확대 추진</li> <li>○ 민원응대 요령, 특이민원 대응 매뉴얼 등의 지속적인 현행화 및 전파</li> <li>○ 반복민원, 다수인관련민원 등 처리 시 민원조정위원회 개최</li> <li>○ 특이민원 응대 교육 주기적 개최: 반기별 1회 이상</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                    |

## \*작성자 현황

| 주관부서  | 직위(급)  | 성 명   | 연락처  |
|-------|--------|-------|------|
| 민원여권과 | 민원여권과장 | 김 현 경 | 4035 |
|       | 민원행정담당 | 이 미 영 | 4216 |
|       | 담 당 자  | 최 문 정 | 4214 |