올해는 찾아가는 민원처리 강화… 감동 민원행정 실현

지난 2월 완주군은 주민들의 불편사항 및 건의사항을 민생현장에서 직접 듣고 처리하기 위한 주민소통실 이동센터 운영을 시작했다. 이동센터에서는 주민들의 고충은 물론 군정발전 정책제안 및 지역 현안에 대한 의견을 수렴하고 각 분야별 전문상담을 진행한다. 현장에서 해결가능한 민원은 즉시 처리하고, 고충(복합) 민원은 소관부서와 합동 검토해 민원인에게 결과를 회신한다.

군은 그동안 주민소통실을 통해 민원을 해결해 왔지만 올해부터는 △민생현장 주민소통실 이동센터 운영 △야간 주민소통실 운영(매월 둘째, 넷째 주 목요일 사전 예약자) △거동불편 민원인 가정방문 등 현장으로 찾아가는 민원처리를 강화했다.

인터뷰 - 유희태 군수

"더 살기 좋은 완주로 나아가기 위한 제안"

유희태 완주군수는 취임 초 "민원은 선물"이라는 어록을 남겼다.

민원을 귀찮고, 복잡한, 스트레스 받는 일이라고 치부하면 그것밖에 되지 않는 뜻이다.

마음가짐을 바꿔 '나에게 모르는 것을 가르쳐 준 것', '성장할 수 있는 기회'로 생각하면 민원은 선물이 된다.

유 군수는 직원에게 당부로 끝나는 것이 아니라 솔선수범했다. 군수실을 개방해 누구나 찾아올 수 있게 하고, 첨예하게 대립하는 복합민원도 하나하나 원칙대로 풀어나갔다. 작은 불편이라도 그냥 지나치지 않고, 문제의 원인을 분석해 실질적인 변화를 만들어갔다.

유 군수는 "민원은 완주가 더 살기 좋은 곳으로 나아가기 위한 소중한 제안"이라며, 앞으로도 군민과의 적극적인 소통을 이어가겠다고 밝혔다.

전북 최초 국민행복민원실 재인증… 내년까지 지위 연장
간담회 통해 민원인 입장 먼저 배려하는 행정서비스 제공
민원인들의 편의 위해 민원실 접근성 향상 등 제도 개선
민원실 직원 친절 다짐 교육 진행 · 민원 처리 지연 최소화

민원서비스 8년 연속 '우수' 선정

▲민원서비스 평가 '독보적'

완주군의 민원서비스는 이미 명성이 자자하다.

최근 '2024년 민원서비스 종합평가'에서 '우수기관'으로 선정되며, 전북특별자치도에서 유일하게 8년 연속 우수기관이라는 기록을 세웠다.

행정안전부와 국민권익위원회는 행정기관의 민원서비스 수준을 높이기 위해 정부 업무평가의 일환으로 매년 민원서비스 수준을 평가하고 있다.

민원서비스는 중앙행정기관과 전국 지방자치단체 등 전국 총 307개 기관을 대상으로 민원행정전략 및 체계, 민원제도 운영, 국민신문고, 고충민원, 민원만족도 등 5개 분야 20개 지표를 기준으로 평가하고 있다.

또한, 전북자치도 최초로 국민행복민원실 재인증을 받기도 했다.

국민행복민원실은 행정안전부가 전국 지자체, 교육청, 특별지방행정기관 등 민원실을 운영하는 총 1,516개 공공기관의 내외부 공간, 민원서비스 운영 등을 종합적으로 평가해 행정안전부에서 우수기관 지위를 부여하는 인증제도다. 완주군은 지난 2020년 신규 인증 이후 재인증 평가를 통해 오는 2026년까지 우수기관으로서의 지위가 연장됐다.

▲쉼과 배려가 있는 민원실, 세심 행정 통해

완주군은 유희태 완주군수가 간담회를 열어 민원업무담당자와 군민들의 의견을 직접 듣고 어려움이 무엇인지 파악하는 등 민원인의 입장을 먼저 배려하는 행정서비스를 제공하고 있다.

군민 중심의 민원실 운영을 위해 민원실 환경을 개선하고 민원인 편의를 위한 민원실 접근성 향상과 편의시설 확충, 친절도를 높이기 위한 제도를 개선해왔다.

쾌적하고 안락한 분위기 조성을 위해 민원실 내부 공간을 새롭게 리모델링하기도 했다. 로비의 딱딱한 의자를 편안하고 안락한 소파로 바꾸고, 창가 뷰를 감상하며 독서할 수 있는 공간과 민원대기 중 영화감상을 할 수 있는 공간도 마련했다.

또한, 여권창구 전면을 유럽형 뮤럴벽으로 디자인해 방문 민원인이 여행 기분을 느끼게 하는 등 쉼과 여유가 있는 공간으로 재탄생시켰다.

이외에도 민원실 근무 직원을 대상으로 매주 월요일마다 친절 다짐 교육을 실시하고 있다. 직원을 일일 친절교육 교관으로 임명해 사례별 중심으로 '친절 다짐 교육'을 진행하고 있다.

복잡하고 다양해지는 민원인의 요구에 대비해 업무별 담당자들의 역량을 강화하는 것으로 직원들은 민원 예절, 민원인을 배려하는 언어, 상황별 응대 표현 등을 공유하고 있다.

또한 정기적인 부서별 친절도 조사, 민원 서비스 만족도 평가 등 객관적인 평가를 실시해 개선방안을 모색하고, 민원 처리 마일리지와 모니터링을 수시로 하면서 민원 처리 지연을 최소화하고 있다.

완주군의 민원행정은 이뿐만이 아니다. 청각, 언어장애인을 위해 수화통역센터와 연결해 통역지원을 해주는 화상전화기와 점자책자도 비치돼 있다.

직원들을 위해 녹음전화, 안전가림막, 휴대용 보호장비도 비치해 보호조치도 강화하는 등 직원들의 안전한 근무 환경 조성도 놓치지 않았다.

이애희 열린민원과장은 "민원인 입장에서 생각하다보니 자연스럽게 아이디어가 나오고, 어법도 고쳐진다"며 "앞으로도 군민이 만족하는 민원서비스를 제공하기 위해 지속적으로 개선해 나가겠다"고 말했다. /완주=염재복 기자

국민행복민원실 재인증 현판식

2024년 하반기 민원 관련 우수공무원 시상 및 간담회

민원실 친절다짐교육 및 간담회

열린민원과 민원실 전경