

## 21. 틈새없는 민원서비스 “무인민원발급 인프라” 구축

관리번호	5-21	사업구분	임기내/임기후	사업시기	단기/중기/장기	사업예산	455백만원
사업주체	중구/서울시/국가	신규여부	신규/계속	이행단계	완료/완료(지속)/추진중/일부추진		
작성 자	민원여권과장 : 홍창무 ☎8216		민원행정팀장 : 권명주 ☎4751		담당 : 안현옥 ☎4752		

### □ 추진개요

#### ○ 현 황

**「365 무인민원발급 ZONE」 운영**      총 27개소 29대

구 분	설 치 장 소
주민센터(17)	15개동 17대 (소공동2, 을지로동2)
공공시설(11)	구청, 보건소, 서울시청, 중부세무서, 남대문세무서, 중앙우체국, 국립의료원, 약수역, 을지로입구역, 청구역, 버티고개역
민간시설(1)	이마트청계천점

▶ '19년 14대 → '20년 24대 → '21년 25대 → '22년 28대 → '23년 29대(신규1,교체1)

○ 근 거 : 민원처리법 제28조(무인민원창구 문서발급)

○ 설치대수 : 2대(신규1,교체1)

- 주민센터 접근성이 어려운 민원발급 사각지대 및 내구연한 경과로 고장 빈도수 높은 기기

### □ 추진실적

○ 2022. 7. : 청구역 지하1층 무인민원발급기 설치(1대)

○ 2022. 10. : 버티고개역 지하1층 무인민원발급기 설치(1대)

○ 2022. 11. : 무인민원발급 이용 수수료 전부면제 위한 징수조례 개정·공포  
- 면제대상 : 주민등록등·초본 외 32종

○ 2022. 11. : 이용 수수료 전부 면제 주민 홍보 현수막 게재(28개소)

○ 2023. 2. : 무인민원발급기 신규·교체 수요조사(동주민센터)

○ 2023. 3. : 무인민원발급기 설치 장소 현장실사 및 선정 결과 보고  
- 설치위치 : 이마트청계천점(신규), 소공동주민센터(교체)

○ 2023. 5. : 소공동주민센터 무인민원발급기 교체

○ 2023. 6. : 무인민원발급기 조달구매(이마트청계천점)

○ 2023. 7. : 이마트청계천점 무인민원발급기 설치

○ 2023. 12. : 무인민원발급기 설치 특별교부금 교부(1.2천만원)

○ 2023. 12. : '24년도 신규 및 교체 장소 현장 조사

○ 주민 참여(소통) 실적

설명회·공청회 등	만족도 조사	민간전문가 자문	언론·방송보도	그 외 소통방안
-	-		6	5

- 경향신문 등 언론보도 홍보 : 2022. 11. 1 ~ 12. 31
- 15개 동주민센터 및 아파트 현수막 게시 : 2022. 11. 20 ~ 12. 31.
- 이마트청계천점 신규 개통 홍보 현수막 게시 : 2023. 6. 22~ 7.31

□ 공약달성 확인지표 및 실적

단위사업(확인지표)	구분	2022	2023	2024	2025	2026	이행률 (%)
1. 무인민원 발급기 이용률 (무인민원발급 건수/통합창구발급건수)	목표	120%	130%	131%	132%	133%	36.2%
	실적	129% (263,206/ 203,977)	104.8% (258,746 /246,848)	-	-	-	

□ 연차별 예산 확보 및 집행 실적

(단위 : 백만원)

구분	계	2022	2023	2024	2025	2026
확보액	소계	176	106	70	-	-
	구비	176	106	70	-	-
집행액	소계	105	105	67	-	-
	구비	105	105	67	-	-

□ 향후계획

- 2024. 1.~ 2. : 무인민원발급기 신규 및 교체
- 2024. 2. : 시인성 확보를 위한 외장부스 설치
- 2024. 3.~ : 주기적 점검 및 정보 현행화
- 2024. 3. : 무인민원발급기 이용 방법 영상 제작 배포

□ 홍보계획

- 동 주민센터 직능단체 회의 및 홍보 현수막 게시
- 중구광장, 민원봉투(홍보문구삽입) 제작 등 가용매체 활용에 의한 홍보

## [관내 무인민원발급기 설치 현황]

총29대(주민센터17대+공공시설11대+민간시설1대)

