

## 21. 틈새없는 서비스 “무인민원발급 인프라” 구축

관리번호	5-21	사업구분	임기내	사업시기	중기	사업예산	529백만원
사업주체	중구		신규여부	신규	이행단계	완료/완료(지속)/추진중/일부추진	
작 성 자	민원여권과장 : 조혜진 ☎8216 민원행정팀장 : 권명주 ☎4761 담당 : 신은주 ☎4752						

24시간 신속하고 편리한 민원 서비스 제공을 통해 구민의 편의 제공

### □ 정책개요

- 근 거 : 민원처리법 제28조(무인민원창구 문서발급)
- 무인민원발급기 현황 : 총 28개소 31대(122종 발급)

**「365 무인민원발급 ZONE」 운영**

구 분	설 치 장 소
주민센터(18)	15개동 18대 (소공동3, 을지로동2)
공공시설(12)	구청, 보건소, 서울시청, 중부세무서, 남대문세무서, 중앙우체국, 국립의료원, 약수역, 을지로입구역, 청구역, 버티고개역, 서소문청사1동
민간시설(1)	이마트청계천점
▶ '19년14대 → '20년24대 → '21년25대 → '22년28대 → '23년29 → '24년30대 → '25년31대(교체10대, 신규1대)	

### □ 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)
- 2023. 5. : 소공동주민센터 무인민원발급기 교체
- 2023. 7. : 이마트청계천점 무인민원발급기 설치
- 2024. 1. : 무인민원발급기 신규(1대)·교체(2대) 설치  
- 특별교부금 교부(120백만원)
- 2024. 7. : 무인민원발급 ZONE 안전점검 실시(30개소)
- 2024. 9. ~ 11. : 동 주민센터 및 중구노인지회 어르신들  
무인민원발급기 사용법 순회 교육 (321명)

- 2024. 12. : 무인민원발급기 교체 특별교부금 교부
- 2025. 3. : 동 주민센터 일자리 및 경로당 어르신들 무인민원 발급기 사용법 순회 교육(224명)
- 2025. 4. : 무인민원발급기 10대 교체 완료
  - 내구연한(6년) 경과(2017년 구매)
  - 장애인 편의 기능(점자, 음성서비스 등)이 탑재되지 않은 기기
  - 교체대상

구분	대수	교체 완료	비고
교체 설치	10대	<b>공공시설(4개)</b> 서울시청 본청, 중구청, 국립중앙의료원, 중앙우체국 <b>주민센터(6개)</b> 소공동, 다산동, 약수동, 청구동, 신당5동, 황학동	

- 2025. 4. ~ 6. : 동 주민센터 일자리 및 복지관 어르신들 무인민원 발급기 사업법 순회 교육(211명)
- 2025. 6. : 무인민원 발급기 신규 설치 1대 (소공동 주민센터)
- 2025. 7. ~ 9. : 동 주민센터 일자리 및 복지관 어르신들 무인민원 발급기 사업법 순회 교육(152명)
- 주민 참여(소통) 실적

설명회·공청회 등	만족도 조사	민간전문가 자문	언론·방송보도	그 외 소통방안
		-	14	8

- 경향신문 등 언론보도 홍보(신규설치) : 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
- 중구자치신문 언론보도(신규설치) : 2024. 3. 1
- 서울신문, 시민일보, 자치신문 언론보도(무인민원발급기 사용법 교육) : 2024. 10.
- 문화경제, 서울신문, 문화일보, 핀포인트뉴스(무인민원발급기 사용법 교육) : 2025. 3.

## ☐ 공약달성 확인지표 및 실적

단위사업(확인지표)	구분	2022	2023	2024	2025	2026	이행률 (%)
무인민원 발급기 이용률 (무인민원발급건수/통합창구발급건수)	목표	120%	130%	131%	132%	133%	60.5%
	실적	129% (263,206/ 203,977)	104.8% (258,746 /246,848)	85% (245,608 /286,076)	72% (171,249 /237,711)	-	

※ 구비서류 간소화 및 온라인 정부24 이용으로 무인민원발급기 이용률 감소 추세

## ☐ 연차별 예산 확보 및 집행 실적

(단위 : 백만원)

구 분		계	2022	2023	2024	2025	2026
확 보 액	소계	524	106	70	120	228	-
	시비(특교)	348	-	-	120	228	-
	구비	176	106	70	-	-	-
집 행 액	소계	264	105	67	92	213	-
	시(특교)	-	-	-	92	213	-
	구비	172	105	67	-	-	-

## ☐ 향후계획

- 2025. 10.~12. : 찾아가는 무인민원발급기 사용법 교육 내용 동영상 추가 제작

## ☐ 홍보계획

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

