

시민행복 민원센터

# 2015년 찾아가는 시민사랑방 운영결과 보고



2016. 1. 22



大邱廣域市  
DAEGU METROPOLITAN CITY

# / 추진배경 및 경과

필요성

Necessity

정부**3.0** 정책에 부응하여 기관간 협업으로 상담반을 편성,  
한자리에서 시민편의를 제공하는 **현장 민원장터** 운영

※ 정부 **3.0** 정책과제 우수사례

목적

Purpose

중앙정부 기관, 지방자치단체의 다양한 민원의 상담·해소를 통해  
**시민이 행복한 열린 시정** 구현

추진경과

- 현장 민원장터 찾아가는 시민사랑방 사업계획 수립 : '14. 11. 4
- 대구시·대구지방국세청 상호협력 **MOU** 체결 : '15. 1. 6
- **2015**년도 찾아가는 시민사랑방 운영계획 수립 : '15. 1. 26
- 찾아가는 시민사랑방 운영 구·군, 유관기관 회의개최 : '15. 2. 4
- 시민생활상담실 설치 및 운영조례 개정 : '15. 4. 10





# 운영 실적

## 상담 및 생활불편민원 처리현황

구분	계	일자리	복지	도시주택	세무	보건건강	병무	생활법률	국민연금	전기요금	소비상담	나눔봉사	생활불편	
계	4,077	112	137	107	303	2,360	60	218	230	150	43	272	85	
3월	달성군	417	-	14	13	40	238	8	33	52	-	3	-	16
4월	달서구	560	-	10	13	49	390	10	31	44	-	5	-	8
5월	동구	362	12	10	17	24	196	5	11	12	15	4	52	4
7월	중구	543	26	23	13	43	266	6	41	36	18	7	42	22
9월	서구	485	16	15	17	33	183	9	27	15	19	6	143	2
10월	북구	470	9	7	1	20	349	-	14	17	12	4	35	2
11월	남구	787	25	35	8	54	507	10	29	23	62	8	-	26
12월	수성구	453	24	23	25	40	231	12	32	31	24	6	-	5

※ 월 평균 510건 (4,077건/8회), 보건·건강상담 서비스 이용 2,360건(57.9%)

## 지역별 상담건수 분석

구 분		장 소	상담 건수	비 율	지 역 특 성
계		4,077	4,077	100%	
3 월	달성군	만남의 광장	417	10.2%	▪ 야외, 신흥 APT지역
4 월	달서구	본리 어린이공원	560	13.7%	▪ 야외(공원), APT 및 주택지역
5 월	동 구	신서 공원	362	8.9%	▪ 야외(공원), 소규모 APT지역, 이면지역
7 월	중 구	반월당 역	543	13.3%	▪ 실내(지하철), 1·2호선 환승역
9 월	서 구	감삼못공원	485	11.9%	▪ 야외(공원), 소규모 APT, 주택지역, 이면지역
10월	북 구	함지근린공원	470	11.5%	▪ 야외(공원), 대규모 APT 밀집지역
11월	남 구	영대병원역	787	19.3%	▪ 실내(지하철), 8,000명/1일, 주택밀집지역
12월	수성구	신 매 역	453	11.1%	▪ 실내(지하철), 8,000명/1일, APT밀집지역

※ 야외 보다는 실내(지하철 역사), 아파트 지역 보다는 일반 주택지가 상대적으로 상담건수 많음

## 생활불편민원 접수 및 처리현황

구분	계	건축	교통	공원녹지	도로	도시경관	복지	안전	청소	환경	문화예술	기타
접수	85	2	27	1	20	2	1	7	1	13	1	10
처리	78	2	26	1	17	2	1	4	1	13	1	10
처리중	7		1		3			3				

## 언론 보도 및 방송 현황

### TV 뉴스 방송

- KBS 1회, MBC 2회, TBC 1회

### 신문 보도

- 지방 및 중앙지 20회  
“매월 셋째 주 화요일 민원을  
부탁해~” 등 긍정적 보도

### 라디오 방송

- KBS 1라디오 ‘아침의 광장’
- TBN 교통방송 ‘현장속으로’
- KBS 1라디오 ‘전국일주’





## 신문보도

대구신문

경북일보

2015년 09월 15일 화요일 006면 대구

# 민원 해결 드림팀 '찾아가는 시민사랑방'

### 대구시, 상담·해소 동시 진행 생활법률·지방세 등 14개 분야

개별 행정기관 방문이 쉽지 않은 취약계층 시민들을 찾아가 불편과 애로 사항을 직접 듣고 해결하는 '찾아가는 시민사랑방'이 15일 대구시 서구 감삼못공원에서 열린다.

대구시는 구·군, 국세청, 국민연금공단 등 10개 관계기관과 함께 지난 3월부터 생활 현장에 직접 찾아가 세무·병무·법률·일자리 등 14개 분야의 민원상담과 해소를 한 자리에서 제공함으로써 시민 편의와 행복도를 높이고 있다.

현장 민원장터 '찾아가는 시민사랑방'은 서비스 정부를 지향하는 정부 3.0 정책과 민선6기 시정비전 '오로지 시민행복, 반드시 창조대구'의 구현을 위해 올해 3~12월 중 매월 셋째 주 화요일 오전 10~오후 4시까지 시민의 왕래가 많은 도시철도역 등 다중집합장소에서 순회방문으로 총 8회 개최된다.

상담 분야는 일자리 상담 및 알선, 복지, 생활법률, 국세, 지방세, 병무, 국민연금, 보건, 소비자 불만상담, 건강관리, 전기요금, 도시주택, 나눔·봉사, 생활불편민원 등 14개 분야이다.

그동안 민원상담 실적은 총 1천882건이며, 유형별로는 일자리 상담·알선

38, 복지 57, 세무 156 법률 116, 국민연금 144, 건강관리 1천90, 병무 29, 도시주택 56, 전기요금 33, 나눔·봉사 94, 소비자불만 상담 19, 생활불편민원 50건이다.

향후 10월 13일 북구 '함지근린공원', 11월 17일 남구 '1호선 영대병원역', 12월 15일에는 2호선 신매역에서도 개최할 예정이다.

최삼룡 시민행복교육국장은 "앞으로도 생활현장에 찾아가서 시민의 목소리를 경청하고, 다양한 민원상담과 불편 해소를 통해 시민의 삶의 질 향상에 최선을 다하겠다"고 말했다

박무환기자 pmang@kyongbuk.co.kr

강선일기자 ksi@idaegu.co.kr

每日新聞  
2015년 09월 19일 금요일 02면

매월 셋째 주

안동시

중요 시민들의 요구 더욱 실현성 있는 상담 개발하는 등 시민 만족도 향상에 기여해 나갈 계획이다. 노영석 기자

# IV 주요성과 및 의의

안락지 시민행복,  
바쁘디 귀촌행복

## 시민만족도 제고

- 협업을 통한 시민편의 제공으로 시민만족도 제고
- 10개 기관·단체가 참여하여 한 곳에서 모든 민원을 상담 및 해결
  - 높은 시민 호응으로 1회 평균 510건의 상담민원 및 생활불편민원 접수 처리

## 행정효율성 증대

- 종합적인 민원서비스 제공으로 상담효과 극대화 및 행정효율성 증대
  - 14개 분야를 한꺼번에 상담, 민원수요 파악 및 기관간 정보공유

## 공공기관에 대한 인식 변화

- 공공기관의 일하는 방식 개선으로 대시민 인식변화의 계기
  - 시민생활 현장으로 찾아가서 다양한 분야의 양방향 맞춤형 서비스 제공
  - 시민의 작은 목소리에도 귀 기울이는 시민행복 시정 구현



찾아가는 민원행정 서비스로 시민이 행복한 대구를 만드는데  
적극 협조해 주신데 대해 감사드립니다.

