

민원응대 역량강화를 위한

## 공무국외연수 결과 보고

### [ 개 요 ]

- 추진배경 : 민원서비스 업무 역량 제고를 위한 벤치마킹으로  
우리 시에 활용 방안 모색
- 연수기간 : 2018. 8. 28.(화) ~ 8. 31.(금) / 3박 4일
- 연수지역 : 대만(타이페이시, 화롄 등)
- 연수인원 : 15명(도 1명, 시·군 14명)



시민행복기획실  
(민원봉사담당관)

# - 민원응대 역량강화를 위한 - 공무국외연수 결과보고

◆ 민원응대 역량강화 및 민원통합관리 시스템 활성화를 위해 대만 타이페이 시청, 신타이페이 시청 등 벤치마킹을 실시하고 우리 시에 활용 방안 모색을 위한 공무국외연수 결과보고 임

## I 연수개요

- 기 간 : 2018. 8. 28.(화) ~ 8. 31.(금) / 3박 4일
- 연수국가 : 대만(타이페이, 신베이, 화롄 일원)
- 연수목적
  - 민원환경 및 민원처리 현황 분석을 통한 민원실 환경 개선
  - 민원시책 및 우수사례 조사 분석을 통한 민원서비스 개선
  - 민원실 담당 공무원의 직무스트레스 해소와 민원서비스 업무역량 강화
  - 2018년 「민원서비스종합평가」 평가항목(해외연수 3점 배점)
- 연수단 구성 및 역할

연 수 자		주 요 역 할
道	행정 9급 박선희	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 연수단 인솔</li> <li>▶ 기관방문 협의 및 질의준비</li> <li>▶ 연수단 역할 분담 및 지원</li> </ul>
시·군 (14명)		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 민원제도 조사 및 우수 시책 벤치마킹</li> <li>▶ 일반민원 접수처리 및 고충민원 처리 비교분석</li> <li>▶ 민원제도 및 운영현황 비교분석</li> <li>▶ 방문기관별 민원 처리절차 등 비교분석</li> <li>▶ 민원인 및 장애인 편의시설 운영현황 비교분석</li> </ul>

○ 연수인원 및 명단 : 15명(도 1명, 시·군 14명)

연 번	소 속	부 서	직 급	성 명	비 고
1	충청남도	인재육성과	지방행정서기보	박선희	
2	공주시	시민봉사과	지방행정주사	이기국	
3	보령시	민원지적과	지방행정주사보	한인정	
4	아산시	민원봉사담당관	지방행정주사보	김정은	
5	서산시	민원봉사과	지방행정사무관	김민환	
6	논산시	민원토지과	지방사무운영주사보	전민선	
7	계룡시	민원봉사과	지방행정주사보	최 순	
8	금산군	종합민원실	지방사무운영주사	엄계실	
9	부여군	민원봉사과	지방행정사무관	유인섭	
10	부여군	민원봉사과	지방행정서기	윤보람	
11	서천군	민원실	지방행정주사	신경희	
12	청양군	민원봉사실	지방행정서기	김민경	
13	홍성군	민원지적과	지방행정서기	박은영	
14	예산군	민원봉사과	지방행정주사	박효정	
15	태안군	민원봉사과	지방행정주사보	한희자	

날 짜	장 소	교통편	시간	일 정	식 사
제01일 8/28 화	인 천  타이페이	KE691  전용버스	07:30 10:35 12:05  18:00	인천 국제공항 제2터미널 집결 인천 국제공항 출발(비행시간2시간30분) 대만 타이페이 도착 ☑ 야류 해안공원 탐방  석식 호텔 체크인 및 휴식	중:현지식 석:한 식
제02일 8/29 수	타이페이	전용버스	07:00 10:00  11:30 14:00  18:00	호텔 조식 후 <div> <b>공식일정 : Taipei City Government 타이베이시청 방문</b>  주소:No. 1, City Hall Rd, Xinyi District, Taipei City, 대만 110  홈페이지:www.taipei.gov.tw  연락처:+886 2 2720 8889 </div> 중식 <div> <b>공식일정 : New Taipei City Government 신베이시청 방문</b>  주소:No. 161, Section 1, Zhongshan Road, Banqiao District, New Taipei City, 대만 220  홈페이지:www.ntpc.gov.tw  연락처:+886 2 2960 3456 </div> 석식 후 호텔 체크인 및 휴식	조:호텔식 중:현지식 석:현지식
제03일 8/30 목	타이페이  화 련  타이페이	전용버스 TZE178  TZE1571	07:00 09:27 11:37  17:10 19:56	호텔 조식 후 타이페이 출발(약3시간 소요) 화련 도착 ☑ 태로각협곡 탐방  화련 출발 타이페이 도착 호텔 투숙	조:호텔식 중:현지식 석:현지식
제04일 8/31 금	타이페이    인 천	전용버스   KE692	07:00 09:00  13:25 17:00	호텔 조식 후 ☑ 대만 민주기념관 견학  공항으로 이동 타이페이 출발 인천 국제공항 도착 후 해산	조:호텔식

### Ⅲ 방문기관별 일정

일 자	방문기관	주요 활동내용
<b>2일차</b> 8.29(수) 10:00	타이페이 시청	▶ 선진 민원행정 서비스 우수사례 청취 ▶ 민원인 편의시설 운영현황 견학 ▶ 민원통합시스템 운영현황 청취 및 의견교환 ▶ 타이페이 시청 민원실 견학
<b>2일차</b> 8.29(수) 14:00	신베이 시청	▶ 선진 민원행정 서비스 우수사례 청취 ▶ 민원인 편의시설 운영현황 견학 ▶ 신베이 시청 민원실 견학

### Ⅳ 방문국 현황

○ 대만(Taiwan, 臺灣)



- 타이완 또는 대만은 동아시아에 있는 섬이다. 면적은 35,980 km<sup>2</sup> 로, 시간대는 UTC+ 8:00이다. 별칭은 포르투갈어로 ‘아름다운 섬’이란 뜻을 가리키는 포르모사(Formosa)이다. 거주 인구는 약 2300만 명이다. 카이로 선언에 따라 일본의 식민 통치가 끝난 1945년부터 중화민국에 편입되어 현재에 이르고 있으나, 1949년 국공 내전 이후에 수립된 중화인민공화국이 하나의 중국 논리에 따라 자국으로의 귀속을 주장하여 타이완 문제가 발생하고 있다.
- 일본 류큐 제도와 중국 대륙, 필리핀의 가운데에 위치한 교통 요지이다. 타이완에서 류큐 제도까지의 거리는 약 75km, 중국 대륙까지는 약 150km, 필리핀까지는 약 300km다. 타이완의 지형은 산이 많아, 전체 면적의 64%가 산지이다. 중앙 산맥이 섬의 동부를 남북으로 가로지르며, 봉우리들의 평균 고도는 3000m를 넘는다. 섬에서 가장 높은 위 산(玉山, 옥산)은 표고가 3997m에 이른다. 산맥의 동쪽은 평야부가 적고, 태평양 연안에서는 수직에 가까운 각도로 솟는 절벽이 계속된다. 그에 비해 서쪽은 비옥한 평야가 완만하게 타이완 해협을 향해 펼쳐져 있다. 대부분의 강이 타이완 산맥에서 발원하고 있어 모두 짧고 험난하다. 주요 하천은 서부에 집중되어 있으며, 가장 긴 하천은 중부를 흐르는 줘수이강이다.
- 타이완의 기후는 온난 습윤 기후로 대변된다. 섬 전체의 연평균 기온은 23° C로 온난하다. 여름은 5월부터 9월까지로 평균 기온은 28° C이나, 겨울은 12월부터 2월까지로 짧고 매우 따뜻하여 북부에서도 평균 기온은 10° C를 넘는다. 높고 험한 타이완 산맥과 계절풍은 타이완의 기후에 결정적인 영향을 주고 있다. 타이완 섬 전체의 연간 강수량은 2540 mm로, 평지보다 산지가, 서해안보다 동해안 쪽이 많다.

## 1. 타이베이 시청 및 신베이 시청

- 타이베이 시는 타이완 북부에 있는 도시로, 사실상 중화민국의 수도 역할을 하고 있다. 면적 272km<sup>2</sup> 인구는 약 269만 명이다. 타이베이 분지에 위치하고 있으며, 신베이 시에 둘러싸여 있다. 1875년부터, 일본의 통치가 시작된 1895년까지 타이베이는 타이베이 부 단수이 현에 속했고 부청 소재지였다. 1886년에는 타이완 성이 설치되었고 타이베이는 성도가 되었다. 1894년에 타이베이는 타이완의 공식적인 수도가 되었다.
- 신베이 시는 타이완의 북부에 위치하는 중화민국 최대의 도시이다. 타이베이 시를 사방으로 둘러싸고 있다. 시 정부는 1877년에 세워졌고, 반차오 구에 위치하고 있다.



타이베이시청사



신베이시청사

## 2. 대만 용산사 및 지우펀 방문

- 용산사는 중화민국 타이베이 시에 있는 사원으로, 타이베이에서 가장 오래된 사원이다. 1738년 청나라 시절 푸젠 성 이주민들에 의해 세워진 사찰로 중간에 소실되어 현재의 건물은 1957년에 다시 지은 것이다. 돌기둥에는 조화를 이루며 조각된 용 뒤쪽에 역사적 인물들의 춤추는 모습이 새겨져 있다. 지붕에는 더 많은 모습들과



용들이 장식되어 있다. 이곳은 전형적인 타이완 사찰로서 도교, 불교, 토속신 각종교의 색채가 서로 조화를 이루며 어우러져 있다.

- 지우편은 1909년에 시작되어 100년이 넘는 역사를 자랑하는 유서 깊은 장소임. 대만에 야시장이 발달한 이유는 덥고 습한 기후 때문에 해가 지고 온가족이 놀러 나와 야외의 포장마차에 앉아 늦은 저녁을 먹는 습관에서 유래. 또한 대부분의 부부가 맛별이를 하기 때문에 거의 모든 식사를 외식으로 해결하는 이들의 습관도 야시장의 수많은 포장마차들을 번성하게 한 이유라고 함.



용산사



지우편

### 3. 예류 해양지질공원 타이루거 국가공원 방문

- 예류 해양지질공원은 타이완 북부 중화민국 신베이 시 완리 구에 위치해 있다. 자연적으로 침식과 풍화 작용 등이 버섯 모양의 기암들이 모여 있다. 잘 알려진 바위는 여왕머리 바위이며, 이곳에서 관광객들이 사진을 많이 찍는다. 다른 바위로는, 선녀 신발 바위, 촛대바위 등이 있다.
- 타이루거 국가공원은 중화민국 화롄 현과 타이중 시 그리고 남투 현에 걸쳐 위치하며 일제 통치시대인 1937년에 차고태노각국립공원으로 지정이 되었다가 1986년 타이완의 국립공원 중 4번째로 지정이 되었다. 면적은 약 920km<sup>2</sup> 이다. 가파른 대리석 협곡으로 이루어져있다. 협곡 사이로 흐르는 물에 색깔이 탁한 이유는 석회 성분 때문이다.





예류 해양지질공원 전경



타이루거 국가공원

#### 4. 국립고궁박물관 및 타이베이 101 방문

- 국립고궁박물관은 중화민국 타이베이 시에 위치해 있는 국립박물관이다. 이 박물관에는 중국 국민당이 국공 내전에서 패배하여 타이완으로 이동할 때에 대륙에서 가져온 문화재가 거의 대부분을 차지하고 있다. 이 박물관이 소장품의 수는 69만 7490개나 되어 세계 4대 박물관의 하나로 손꼽히고 있다. 3개월에 1번씩 전시하는 소장품을 전부 교환하고 있어서, 모든 소장품을 관람하려면 8년 정도 걸린다고 한다.
- 타이베이 101 혹은 타이베이 세계금융센터는 중화민국 타이베이에 1999년부터 2004년까지 KTRT 509미터, 101층으로 원래는 W 모양으로 지었으나, 1/3정도 짓다가 흔들려 W형에서 L형으로 고쳤다.



국립고궁박물관



타이베이 101

## VI 방문기관별 질문답변 사항

### 1. 타이페이 시청

- 콜센터를 운영하는가? 운영한다면 인원과 규모는?
  - 1999전화콜센터(민원 상담실)에서 일하는 인원은 106명
  - 1년 무휴 24시간 3교대로 일을 하고 있음
- 민원실 인원은 몇 명이며 운영시간은 어떻게 되는가?
  - 일대일 상담을 하는 인원은 9명
  - 월~금요일 오전 8시 30분에서 오후 5시 30분까지 운영
  - 1999(민원 상담실) 상담 불만 제기, 경찰에서 통보 온 집단민원을 주로 처리
  - 인터넷 서비스는 1년 무휴 24시간 운영함
- 귀 기관 민원실에서 가장 많이 처리하는 민원 내용과 처리기간은?
  - (2018. 8. 기준) 1위 경찰·소방 신고, 2위 대중교통(시내버스, 택시 등)
  - 대부분 6일(주말 및 공휴일 미포함) 정도
  - 복잡한 민원은 30일 이내에 처리
- 민원실 직원들의 직무 스트레스를 해소할 수 있는 제도가 운영되는가?
  - 민원실 직원, 콜센터 상담사가 직접 스트레스 해소 과정을 신청
  - 1년에 1~2회 운영
- 민원해결을 위한 제도는 무엇을 시행하고 있는가?
  - 「HELLO TAIPEI」 APP 운영
  - GIS시스템 접목되어 민원 발생 지역 위치가 자동으로 표시





- 민원처리 후 결과에 대한 피드백(민원만족도 조사)은 있는가?
  - 정기적으로 민원분석을 거쳐 특정 시기에 다수 발생하는 민원에 대하여 사전 토론을 거쳐 민원발생 전에 민원 제기를 막고자 노력
  - 민원인이 불만족 평가 시에는 재검토하여 민원인에게 통보
- 반복민원 처리는 어떻게 처리하고 있는가?
  - 첫 번째, 두 번째까지는 민원 답변을 하고 세 번째 민원 발생 시 상부에 보고하여 검토하고 부서장의 동의하에 더 이상 해결할 수 있는 방법이 없을 경우 세 번째부터는 거절할 수 있음



타이페이시청사



타이페이시청 운영현황 청취 중



타이페이시청 민원실



타이페이시청 자원봉사자

## 2. 신베이 시청

- 콜센터를 운영하는가? 운영한다면 인원과 규모는?
  - 1999전화콜센터(민원 상담실)에서 일하는 인원은 45명
  - 1년 무휴 24시간 3교대로 일을 하고 있음
  - 매월 11만통의 민원전화를 받고, 영상통화·수화 가능
- 민원실 인원은 몇 명이며 운영시간은 어떻게 되는가?
  - 일대일 상담을 하는 인원은 20명
  - 월~금요일 오전 8시 30분에서 오후 5시 30분까지 운영
  - 의료보험 상담, 노동법, 동사무소 업무 등 다양한 민원업무 처리
  - 영어, 일어 등 7가지 언어 통역 및 상담 가능
  - 인터넷 서비스는 1년 무휴 24시간 운영함
- 귀 기관 민원실에서 가장 많이 처리하는 민원 내용과 처리기간은?
  - (2018. 8. 기준) 1위 불법주차, 2위 대중교통(시내버스, 택시 등)
  - 대부분 6일(주말 및 공휴일 미포함) 정도
  - 복잡한 민원은 30일 이내에 처리
- 민원실 직원들의 직무 스트레스를 해소할 수 있는 제도가 운영되는가?
  - 만족도 조사 및 평가 후 성과급 지급
- 민원해결을 위한 제도는 무엇을 시행하고 있는가?
  - 방문·콜센터 접수 외에 시청 홈페이지에서 「쾌속봉사21가지시스템」 운영 (<https://service.ntpc.gov.tw/contact/index.action>)



- 민원처리 후 결과에 대한 피드백(민원만족도 조사)은 있는가?
  - 만족도 조사를 실시하여 불만족 평가 시에는 재검토하여 민원인 통보
  - 1999전화콜센터 직원의 경우, 만족도 결과에 따라 월급 상이
- 반복민원 처리는 어떻게 처리하고 있는가?
  - 첫 번째, 두 번째까지는 민원 답변을 하고 세 번째 민원 발생 시 상부에 보고하여 검토하고 더 이상 해결할 수 있는 방법이 없을 경우 세 번째부터는 거절할 수 있음



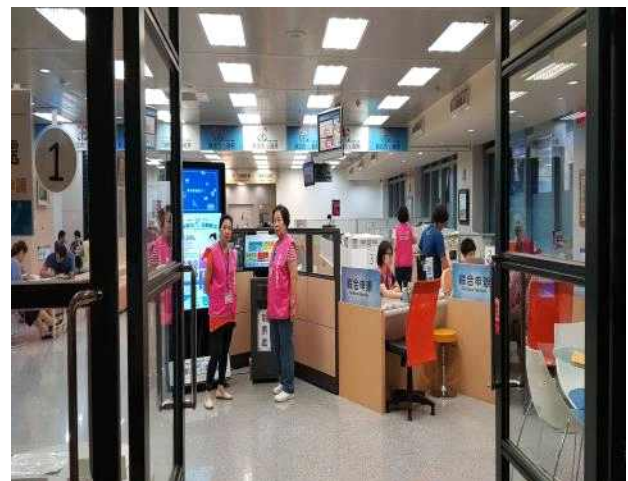
신베이시청사



신베이시청 운영현황 청취 중



신베이시청 민원실



신베이시청 자원봉사자

## **VII** 시사점 및 특이사항

### **1. 이번 연수를 통해**

- 대만의 민원처리 방식은 우리나라와 비슷하였으며, 타이페이 시청의 「HELLO TAIPEI」라는 시스템은 우리나라의 안전신문고나 국민신문고와 유사. 반복 민원 처리 방식 또한 유사하다.
- 특히, 타이페이 시청의 「HELLO TAIPEI」 시스템은 1999전화콜센터, 방문, 편지, 중앙기관 이송 등 다양한 방식으로 접수되는 민원을 하나의 시스템으로 통합하여 처리 할 수 있다는 점에서 본받을만한 점으로 평가된다.
- 또한 두 시청 모두 민원 상담을 전문적으로 돕는 자원봉사자 제도를 운영하여 민원인과 공무원 사이에서 사전 완충 역할을 하고 있는 점은 인상적임. 민원인은 자기가 원하는 민원에 대한 예약 접수를 하고 상담위원인 자원봉사자와 대화를 통해 민원 접수를 한다. 상담위원은 민원인이 요구한 민원 건이 신속하고 정확하게 처리 될 수 있도록 담당공무원에게 전달해 주고 담당공무원은 해당 처리 기관이 즉시 업무처리를 하도록 안내한다. 이들은 실비만 받으며, 자발적·지속적으로 참여가 이루어져 행정의 효율성 제고에 큰 기여를 하고 있었다.

### **2. 우리의 과제는?**

- 민원인은 접수를 한 후 바로 담당공무원으로 안내를 받아 자신이 원하는 민원에 대한 해결책을 요구하다 보니 마찰을 빚는 경우가 종종 발생하고 여러 번 기관을 방문해야 하는 번거로움도 발생한다. 다양한 분야의 전문가들로 구성된 상담위원인 자원봉사자의 재능기부 시스템과 관공서에 상담위원을 배치할 수 있는 제도적 장치가 마련된다면 민원처리 환경과 근무여건이 보다 안정적으로 개선되지 않을까 생각해본다.