

## 14. 차량등록분야 행정서비스 이행기준

### □ 고객 중심의 친절하고 공정한 행정서비스 제공

- 항상 깨끗한 근무복과 명찰을 착용하고 단정한 용모로 예의를 갖추어 고객을 맞이하겠습니다.
- 점심시간에도 창구 공무원은 시민의 편의를 위하여 2교대로 근무하겠습니다.
- 안내 도우미(1명)를 상시 배치하여 창구 안내, 서식제공 등 차량등록 업무를 안내하고 시력이 좋지 않거나 글씨를 모르시는 민원인을 위하여 동의하에 대서해 드리겠습니다.
- 중증장애인 및 노약자를 위한 전담창구를 개설하여 운영하겠습니다.
- 신규 및 이전등록 신청 고객에게는 접수창구에 번호표 교부기를 설치하여 접수 순서에 따라 공정하게 처리하겠습니다.
- 서비스에 대하여 불친절, 불만족을 느꼈거나 개선하여야 할 사항이 있을 경우, 방문·우편·전화·팩스·인터넷 등을 통해 의견을 주시면 7일 이내에 그 결과를 통보하여 드리겠습니다.
- 인터넷 홈페이지(<http://www.daegu.go.kr/Vehicle>)를 통하여 차량등록과 관련한 구비서류, 수수료, 처리기한, 유의사항, 자주 발생하는 민원사례 등 다양한 안내를 제공하겠습니다.
- 대구시 민원 콜센터를 운영하여 ARS청취 없이 상담원이 바로 안내하여 전화 응대율을 높이고 민원만족도를 높이겠습니다.

### □ 편리하고 안락한 고객 편의시설 제공

- 고객을 위하여 TV, 신문(3종), 소식지 등을 비치하여 보실 수 있도록 하고, 음료수대를 설치하여 이용할 수 있도록 하겠습니다.
- 민원실내 FAX(2대), 복사기(1대), 돋보기(3개), 휴대폰 충전기(2대)를 비치하고 민원전용 인터넷방(PC1대, 프린터1대)을 설치하여 고객의 편의를 위하여 무료로 이용하실 수 있도록 하겠습니다.

- 법인 무인발급기(본소1대,서부분소1대)를 설치하여 법인 민원인이 업무에 필요한 법인용 인감증명서 등을 즉시 발급받을 수 있게 하고, 혹시 발생할 수 있는 위급상황에 대비하여 심장제세동기(1대)를 설치하겠습니다.
- 차를 가지고 오시는 고객을 위하여 「민원인 전용주차장」을 확보하여 무료로 이용할 수 있도록 하겠습니다.
- 장애인을 위해 장애인전용 주차공간을 확보하고, 민원실에 휠체어(1대), 확대경(3개)를 준비하겠습니다. 또한 불편함이 없도록 접수에서 번호판 부착까지 도와드리도록 하겠습니다.

#### □ 민원분소 운영

- 만촌동 본소로부터 멀리 떨어져 있는 시민들의 불편 해소와 분산 처리로 효율적인 차량등록업무를 도모함으로써 보다 양질의 행정 서비스 제공을 위해 민원분소를 지속 운영하겠습니다.

분소명	위 치	전화번호	처리업무
서부분소	달서구 성서로 400(이곡동) (성서공단역 7번출구)	053-749-1310	자동차 등록업무 전반
동부민원분소	동구 안심로 100(올하동) (동부자동차 종합시장 2층)	053-749-1170	자가용자동차 이전,변경,저당업무
북부민원분소	서구 문화로 37(이현동) (M월드 6층)	053-749-1370	자가용자동차 이전,변경,저당업무

#### □ 시민께서 협조하여주실 사항

- 모든 시민은 친절하고 공정한 서비스를 받을 권리가 있으므로 적극적으로 권리를 행사하여 주시기 바랍니다.
- 차량등록업무를 위하여 방문하실 때에는 사전에 구비서류 등을 확인하여 서류 미비로 인해 재 방문하시는 일이 없도록 하시고, 또 익명이나 가명으로 민원을 신청하시면 관계규정에 의거 민원 접수가 되지 않으므로, 반드시 정확한 주소와 성명을 기재하여 주시기 바랍니다.

❖ 서비스별 상담창구

서비스명	접수·처리부서	전화번호	FAX
사업용자동차 등록업무 (신규,이전,변경)	본 소 ③번창구(등록1팀) 서부분소 ②번창구	749-1036~1037 749-1314~1315	※ 749-1029 (본소) 588-4114 (서부분소) 963-2030 (동부민원분소) 551-4113 (북부민원분소)
자동차 저당 및 말소 등록 업무	본 소 ②번창구(등록1팀)	749-1033~1035	
	서부분소 ⑥번창구(저당) ①번창구(말소)	749-1316~1317	
		749-1312~1313	
	동부민원분소 ③번창구(저당)	749-1177	
비사업용자동차 등록업무 (신규, 이전, 변경)	본 소 ④번창구(등록2팀)	749-1051~1057	
	서부분소 ③번창구	749-1321~1326	
	동부민원분소 ①번창구(신규제외)	749-1171~1173	
	북부민원분소 ①번창구(신규제외)	749-1371~1372	
세무업무	본 소 ⑥번창구(세무팀)	749-1071~1078	
	서부분소 ④번창구	749-1332~1335	
	동부민원분소 ②번창구	749-1174~1176	
	북부민원분소 ②번창구	749-1373~1374	
건설기계업무	본 소 ⑦번창구(건설기계팀)	749-1092~1094	
제증명 발급업무	본 소 ①번창구(등록1팀)	749-1031~1032	
	서부분소 ⑥번창구	749-1316~1317	
	동부민원분소 ③번창구	749-1177	
	북부민원분소 ③번창구	749-1375	

※ 민원안내 콜센터 : 120 (시외 053-120)  
 우편·방문 : 대구광역시 수성구 동원로 84(만촌동 1429-9번지) 우)42043  
 홈페이지 : <http://www.daegu.go.kr/Vehicle>

❖ 민원사무별 이행목표

민원명		법정 처리시간	현행 처리시간	이행목표 처리시간	단축 시간	비고
자동차 등록	신규등록	즉시	30분	25분	5분	즉시(3시간)
	이전등록	즉시	30분	25분	5분	
	변경등록	즉시	30분	24분	6분	
	말소등록	즉시	30분	24분	6분	
	저당권(설정, 말소)등록	즉시	20분	16분	4분	
	경정등록	즉시	10분	8분	2분	
	임시운행허가	즉시	10분	8분	2분	
	자가용화물자동차사용신고	즉시	15분	12분	3분	
	등록원부발급	즉시	5분	3분	2분	
	자동차등록증재교부	즉시	5분	4분	1분	
	자동차등록번호판재교부	즉시	15분	12분	3분	
건설 기계 등록	신규등록	즉시 (수입,부활10일)	30분	25분 (수입,부활10일)	5분	즉시(3시간)
	변경등록	즉시	20분	15분	5분	
	이전등록	즉시	20분	15분	5분	
	말소등록	즉시	15분	13분	2분	
	등록말소 확인신청	즉시	5분	3분	2분	
	등록원부발급	즉시	5분	3분	2분	
	등록번호표신청, 봉인통지	즉시	5분	4분	1분	
	저당·압류(설정, 해지)	즉시	15분	13분	2분	
	등록증재교부	즉시	5분	4분	1분	