

1. 민원행정분야 행정서비스 이행기준

□ 신속한 민원행정 서비스 제공

- 항상 밝은 미소와 친절한 자세로 시민을 맞이하였으며, 모든 업무를 시민의 입장에서 생각하고 긍정적이며 적극적인 자세로 처리하겠습니다.
- 점심시간에도 창구 공무원은 시민의 편의를 위하여 2교대로 근무하겠습니다.
- 민원을 처음 접하는 시민을 위해 인터넷에 개별 민원사무(455종)의 「민원서식(편람)」을 마련하여 편리하게 작성할 수 있는 서비스를 제공하겠습니다.

- [시 홈페이지]→[민원·소통·참여]→[민원안내]→[민원서류발급]→[민원서식(편람)]

- 시민께서 시청을 직접 방문하지 않고도 각종 건의 및 진정, 제안, 법령 질의 등의 민원신청을 대구광역시 홈페이지에 시민과의 소통 창구인 <두드리소>를 통하여 신속하고 편리하게 이용할 수 있도록 하겠습니다.

특히, 인공지능민원상담시스템 <뚜봇>, 민원 신청·발급 및 공모신청을 위한 <민원·공모 홈서비스> 등 다양한 민원서비스를 제공토록 하겠습니다.

- [시 홈페이지]→[민원·소통·참여]→[두드리소]

- [시 홈페이지]→[민원·소통·참여]→[인공지능상담사 뚜봇]

※ 기타 <뚜봇> 이용방법

· 모바일 웹 : <http://happy.daegu.go.kr>

· 카카오톡 : 플러스친구에서 대구시 공식계정(@뚜봇) 검색 >

친구 추가 클릭 > 1:1 채팅 클릭

- [시 홈페이지]→[대구시운영서비스]→[민원·공모홈서비스]

- 여러 부서의 절차를 거치는 복합 민원에 대하여 시민이 요청할 경우, 민원사무 처리에 경험이 많은 소속 공무원을 민원후견인으로 지정하여 처리절차, 진행 상황 등 민원 처리가 종결될 때까지 도와드리겠습니다.
- 복합민원의 신속한 민원처리를 위한 민원1회 방문 상담 창구를 개설하여 민원인 편의를 적극 도모하겠습니다.
- 순서대로 민원인에게 공정한 서비스를 제공하고 신속히 민원 서비스를 받으실 수 있도록 하겠습니다.

□ 시민 중심의 여권발급

- 여권 안내 전담도우미(1명)를 상시 배치하여 민원인이 신속하게 여권을 접수할 수 있도록 하겠으며, 여권신청 접수창구에 번호표 교부기를 설치하여 접수 순서에 따라 처리하겠습니다.
- 서비스에 대하여 불친절, 불만족을 느꼈거나 개선하여야 할 사항이 있을 경우, 방문、우편、전화、팩스、인터넷 등을 통해 의견을 주시면 처리 가능한 사항은 3일 이내에 그 결과를 통보해 드리고, 시일이 요구되는 사항은 처리방안과 처리상황에 대하여 7일 이내에 통보하여 드리겠습니다.
- 기업인이나 긴급을 요하는 민원인 등에게는 적정여부를 판단하여 1일(4일→3일) 단축함으로써 긴급한 민원인들의 필요에 신속하게 대응하고 수준 높은 민원서비스를 제공할 예정입니다.
- 노약자, 장애인, 다문화가족 등을 위한 여권발급우대창구를 운영하여 상세한 안내와 더불어 신속하게 접수 처리를 도와드리겠습니다.
- 여권발급 시 국제운전면허증을 동시에 신청하면 함께 발급받을 수 있도록 하고, 매주 화요일은 여권발급 서비스 확대를 위해 저녁 9시까지 야간민원실을 운영하여 민원인에게 편의를 제공할 예정입니다.
- 민원인 편의를 위해 시청 별관(구 도청)에 행복민원실을 설치하고, 일반민원(서식민원, 고충민원, FAX 민원 등) 접수·처리와 함께 여권 발급신청 및 교부가 가능하도록 하겠습니다.
- 여권에 관한 궁금하신 사항은 여권상담창구(☎ 053-803-2856)로 전화하시면 신속하고 친절하게 안내하겠습니다.

□ 시민생활상담실 운영

- 법률、법무、노무、세무、소비자보호 분야 전문가를 배치하여 무료 상담서비스를 제공할 예정입니다.

상담구분	상담일(매주)	상담시간	상담관	상담내용	전화번호
법률	월·수	13:00~15:00	변호사(1명)	법률전반	803-2899
법무	금	13:00~15:00	법무사(1명)	법무전반	803-2899
노무	목	13:00~15:00	노무사(1명)	노무전반	803-2899
세무	화	14:00~16:00	세무사(1명)	세무전반	803-2899
소비자	월~금	10:00~12:00	소비자상담원(1명)	소비자 불편상담 및 고발접수 처리	803-2899

□ 편리하고 안락한 고객 편의시설 제공

- 시민을 위하여 잡지, 신문, TV를 비치하여 보실 수 있도록 하고, 음료수대를 설치하여 이용할 수 있도록 하겠습니다.
- 몸이 불편하신 민원인을 위하여 민원실 입구에는 1개의 도움벨 설치와 1대 이상의 휠체어를 비치하겠습니다. 장애인을 위하여 민원실 접수창구에 보청기, 확대경(8배율)을 항상 비치하여 이용하실 수 있도록 하겠습니다. 시력이 좋지 않은 민원인을 위하여 친절하게 대서해 드리겠습니다.
- 민원실 내에 FAX, 복사기, 민원인 전용 PC, 프린트기, 휴대폰 충전기(본관) 등을 설치하여 고객의 편의를 위하여 무료로 이용하실 수 있도록 하겠습니다.

❖ 서비스별 상담창구

서비스명	접수부서	전화번호	FAX
일반민원 접수 및 제증명·자격면허 재교부	종합민원실(본관) 행복민원실(별관)	803-2896 803-2851	803-2879 803-2858
고충·복합민원	종합민원실(본관) 행복민원실(별관)	803-3009 803-2851	803-2879 803-2858
여권민원	종합민원실(본관) 행복민원실(별관)	803-2855 803-2853	803-2879 803-2858
민원 1회방문 상담민원	종합민원실(본관) 행복민원실(별관)	803-3009 803-2851	803-2879 803-2858
전화민원	콜센터	(국번없이) 120	803-6509

❖ 민원사무별 이행목표

항 목	법정처리기간	단축 이행목표	단축일	비고
민원접수	즉시	3분 이내		※ 즉시 (3시간 이내)
FAX민원	토지이용계획확인원	1일	2시간 이내	
	병적증명서	즉시	1시간 이내	
	기 타	즉시	30분 이내	
자격증 재교부 (공인중개사, 간호조무사, 요양보호사)	즉시	30분 이내		
여권발급	8일	4일 (3일)	4일	(3일: 기업인, 긴급을 요하는 자)