

<b>진주소방서</b>	<b>도민이 쉽고 편하게 이용하는 비대면 민원사무(4無)</b>
--------------	-------------------------------------

## □ 추진배경

- 연간 약 1,500명의 시민이 민원업무 처리를 위해 진주소방서 방문
- 코로나19 확산 예방 및 시민 편의를 위해 비대면 업무 체계 필요
- 소방서 방문민원은 시간·공간의 제약으로 업무효율\*(만족) 저하

\* 민원서류 미비 시 재방문, 문서고 공간부족, 민원 수리통지에 따른 우편비용 발생

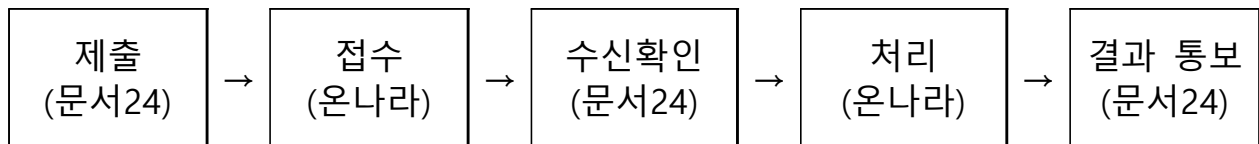
## □ 주요내용

- (대상) 본인확인, 수수료, 온라인 창구가 없는 소방 방문민원 14종\*

소방시설공사(5)	다중이용업(3)	위험물안전관리(3)	기타(3)
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 착공신고</li> <li>- 완공신고</li> <li>- 감리자 지정신고</li> <li>- 감리원 배치신고</li> <li>- 감리 결과보고</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 안전시설 설치</li> <li>- 안전시설 완공</li> <li>- 완비증명서 재발급</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 용도폐지 신고</li> <li>- 품명변경 신고</li> <li>- 완공검사필증 재교부</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 안전관리자 선임 연기</li> <li>- 소방시설업 변경</li> <li>- 조치명령 연기</li> </ul>

\* 소방시설공사 5종에 대하여 추진('21. 1. 25.) 후 14종의 민원으로 확대('21. 2. 5.)

- (방법) 소방서 방문 없이 「문서24」에서 민원서류 접수 및 결과통보
- (절차) 서류제출·확인·통보 등 민원업무 일체를 전자 문서로 처리



※ 민원4無 : 민원업무를 시간적 제약, 장소의 제약, 종이서류, 문서창고 없이 처리

- (시행) 2021년 1월 25일 ~ 계속 ※ 사전홍보 : 2021. 1. 1. ~ 1. 25.

## □ 추진실적

- (비용절감) 방문민원 시 발생하는 직·간접 비용 약 4,750천원 절감
- (신속처리) 방문·대기 및 우편 송·수신 시간 등 처리기간 단축
- (편의증대) 시간·장소에 제약 없이 온라인 업무처리로 시민편의 높임
- (정책기여) 2021년 경상남도 소방본부 소방관서 정책과제\* 채택

\* 2021년 소방관서 종합평가 지표 2-2-①-㉞ 「문서24 활용 민원처리 활성화」

- (혁신성) 진주소방서에서 시작하여 경남 18개 소방서로 정책 확대  
부산소방본부 등 타 시·도 소방기관에서 벤치마킹
- (홍보노력) 시민의 혼란 예방과 시책의 조기정착을 위해 본격적인  
시행 1개월 전부터 우편, SNS, 언론 등 홍보 추진

## □ 주요성과(결과)

- (처리실적) 시책 적용 가능한 민원의 78%(229/297)를 비대면으로 처리
  - 대상: 처리한 법정민원 433건 중 시책적용 가능 297건(5. 31. 기준)
  - 세부: 소방시설공사 84%(196/233), 다중이용업 72%(26/36), 위험물 64%(7/11)
- (비용절감) 비대면 온라인 민원처리를 통해 약 4,750천원 절감
  - 세부: 방문비용 약 3,800천원, 제본 및 우편물 비용 약 950천원
  - ※ '21년 연말까지 추진 시 약 820건(전체 민원업무의 54%)을 비대면으로 처리 예측,  
이를 통해 직·간접비용 9,317천원(방문비용 6,140 / 제본·우편 등 3,177) 절감 예상
- (추진확대) 법정민원 외의 질의민원, 보고서 제출도 전자문서 사용

## □ 미흡한 점 및 대책

- (미흡한 점) 고연령 시민의 경우 컴퓨터 사용에 다소 어려움이 있음
- (개선계획)
  - 방문 민원업무 처리도 계속하여 실시하되, 컴퓨터에 익숙하지 않은 시민을 위해 전화를 통한 온라인 업무처리 안내 추진
  - 주기적인 민원만족도 평가('21년 6월 / 12월 예정)를 통해 개선·반영