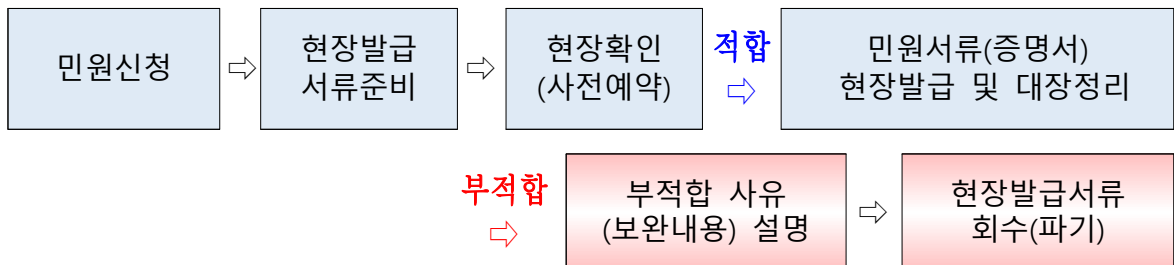


□ 추진개요

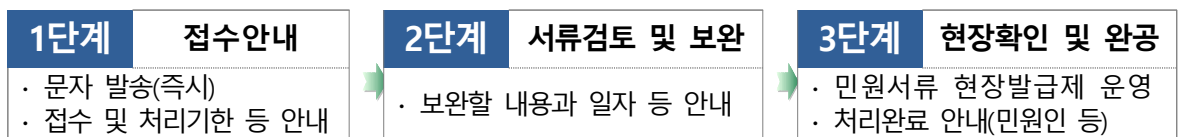
- 추진배경 : 민원서류를 받기 위해 다시 방문해야 하는 불편을 없애고 진행 상황을 투명하게 공개하는 등 도민이 체감하는 청렴대책 추진 필요
- 운영시기 : 연중
- 대 상 : 소방시설 완공필증, 다중이용업소 완비증명 교부대상
- 주요내용
 - 현장이 기준에 적합할 경우 민원현장에서 증명서 즉시 발급
⇒ 민원인 1회 방문 민원처리 및 처리기간 단축
 - 민원처리 상황을 민원인에게 문자로 알려주는 서비스 제공

업무처리 흐름도

<소방민원 현장발급제>



<민원처리상황 문자알림>



□ 추진실적

- 현장발급제 운영으로 신청민원 신속처리 : 29건
 - 현장방문 일정은 민원인과 충분히 협의하여 사전예약제로 운영
 - 민원신청은 방문 외에 민원24시 등 온라인 창구로 이용 가능

- 단순 경미한 정비사항은 현장에서 정비(보완)확인하고 발급
- 후속민원이 필요한 경우 안내문 등은 별도로 제작하여 현장에서 발급하는 민원서류와 함께 배부
- 민원인이 증명서를 허가관청(부서)으로 직접 통보를 요청하는 경우에는 그에 따라 처리

○ 민원처리 상황 문자알림 등 투명한 정보 제공 : 127회

- (접수단계) 민원서류 접수 결과 통지, 민원처리기한 절차 등 상세안내
- (보완단계) 민원서류 중 보완할 내용과 보완완료 일자 등 안내
- (완공단계) 완공검사필증 등의 처리완료 통지, 기타 행정 사항 안내

□ 주요성과

○ 적극행정으로 민원신청 후 소방서를 다시 방문해야 하는 불편 해결

<현장발급제 시행 전·후 처리단계 비교>					
(시행 전)	민원신청	⇒	현장확인	⇒	증명발급 ⇒ 방문수령
(시행 후)	민원신청	⇒	현장확인 및 증명 현장발급	(2단계로 단축)	

○ 소방민원(2종) 처리기간 법정기준 보다 평균 1일 단축

- 소방시설 완공검사필증 교부 : 법정처리기한 3일 → 2일(1일 단축)
- 다중이용업소 완비증명 교부 : 법정처리기한 3일 → 2일(1일 단축)

○ 민원처리 문자알림서비스, 현장방문 예약제 운영 등 민원처리 상황의 투명한 공개로 민원처리 불만제기 건수 제로

□ 미흡한 점 및 대책

○ 소방시설 완공필증은 법령상 소방시설업자에게 교부함에 따라 건축주가 증명서 발급사실을 뒤늦게 인지하는 경우도 발생

⇒ 문자알림 대상을 확대하는 등 민원인 편익증진 방향으로 개선