

## &lt; IoT\*기반 미추홀 주차정보 서비스 &gt;

- 주차장 정보(주차가능면수, 위치, 요금 등)를 스마트폰 네비, 앱, 웹으로 실시간 정보 제공 ➔ 주차걱정 한번에 해결
- \* 사물인터넷(Internet of Things) : 사물에 센서를 부착해 실시간으로 데이터를 인터넷을 통해 주고 받는 기술

## □ 추진배경

- 3,000만 운전자의 영원한 고민, '내 차를 어디에 주차하지?'
  - 쉽고 간편하게, 실시간으로 주차장 정보를 원하는 수요 증가
  - 주차난 → 불법주차 양산 + 주민들간 분쟁 + 관광객 불편
- 주차장 신축에는 비용이 너무 많이 들고....방법이 없을까?
  - 주차장 1면 신축 비용 6,000만원... 주차장 부지 신규확보 곤란
  - 특히, 원도심은 좁은 도로, 단독주택 집중으로 주차문제 더욱 심각
  - 운전이 서툰 어르신, 장애인은 주차장소 찾기가 가장 어려움



## □ 사업내용

## ① 단계별 사업 추진(확대)

'15년	'16년	'17~18년
주차장 정보수집, 시스템 개발	실시간 주차정보 서비스(40개 주차장)	250개 주차장 추가 구축

- ('16. 7) 시스템 개발에 따라 실시간 주차정보 서비스 제공
- ('16. 9) 실시간 주차정보 서비스 제공에 따른 효과분석 실시
- ('17~18년) 250개소 주차장 추가, 사업비 20억원 투입
- ('19~23년) 790개소 주차장 추가, 사업비 60억원 투입

② (전국 최초) 알아서 알려드려요. 주차장정보 실시간 안내 서비스!

⇒ IoT 신기술과 민간협업(LG U+)이 만나 주차걱정을 덜어드립니다

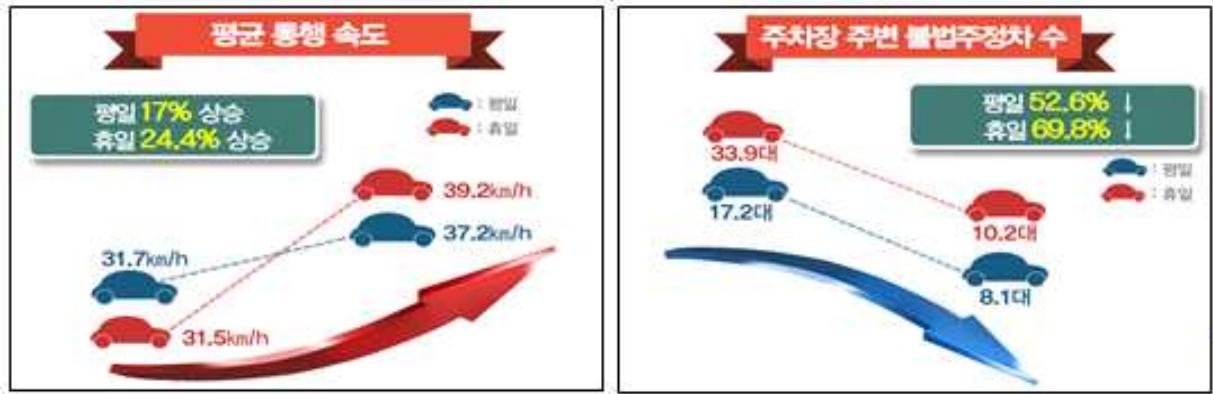
분류	기존(AS-IS)	개선(TO-BE)
제공	<ul style="list-style-type: none"> <li>주차장 위치와 면적만 제공</li> <li>빈 주차장 정보x</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>수요자에게 가장 필요한 빈 주차장 정보를 선제적 제공</li> </ul>
이용	<ul style="list-style-type: none"> <li>Web으로만 확인 可</li> <li>수요자가 원하는 모바일 서비스 미제공</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>스마트폰만 있으면 OK!</li> <li>App, 스마트폰용 Nevi, Web을 통해 원스톱 확인</li> </ul>
서비스 범위	<ul style="list-style-type: none"> <li>가장 심각한 원도심 주차 문제 수수방관</li> <li>이해하기 어려운 텍스트 위주의 정보 나열</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>주차문제가 심각한 원도심 지역에 특히 효과적</li> <li>알기 쉽게 지도 위에 나타낸 시각화된 정보</li> </ul>
채널	<ul style="list-style-type: none"> <li>공영주차장에 한정 - 1,048개소</li> <li>인천시 보유정보만 활용</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>공영+민영주차장 확대 - 61,055개소</li> <li>민간사업자인 LG U+와 기술 협업(Nevi)</li> </ul>
방식	<ul style="list-style-type: none"> <li>공급자가 보유한 주차정보를 일방적으로 제공</li> <li>수요자 의견수렴 채널x</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>수요자 중심의 맞춤형 제공                             <ul style="list-style-type: none"> <li>☞ 주차난 해방</li> </ul> </li> <li>개방형 플랫폼 구축으로 수요자 의견채택 용이</li> </ul>

③ IoT기반 실시간 서비스 전달체계



## □ 추진성과

- 실시간 주차정보 서비스 제공으로 주민편의 획기적으로 개선
  - 평균 통행속도 24.4% 향상, 불법 주·정차 69.8% 감소(휴일 기준)



- 처음부터 끝까지 수요자 입장에서 설계 ⇨ 수요자의 높은 만족
  - (만족도) 사전 대비 30% 증가, (인지도) 사전 대비 65.6% 증가



- 혁신적인 정부3.0 우수사례로 각종 대회 석권, 다수의 언론 호평
  - 제21회 지방정보통신 우수상 수상(행정자치부, '16. 9. 2)
  - 지능형교통시스템 공모전 전국 1위 선정  
: 국비8억 교부(국토교통부, '16. 9. 7)
  - 경인방송, 경인일보 등 15개 언론사에서 우수사례로 호평

(서울 도봉구)

분 야	국민 중심의 서비스정부 : 맞춤형 원스톱 서비스 확대		
제 목	- 세입자의 주거불안을 없애는 - 전·월세 확정일자 바로처리 시스템 개발	기관명	서울시 도봉구

'11년 이전 전월세 확정일자 데이터를 전산화하여, 신속·정확한 민원서비스 제공

※ 처리기간: 10일→즉시

서비스제공기관: 거주지 동 주민센터→관내 전 동 주민센터

## □ 추진배경

- 계약서를 분실한 세입자가 우선변제권을 받거나, 우선변제권을 승계한 금융기관 및 압류 채권자의 채권확보를 위해 확정일자 정보 제공을 요청하고 있으나, '11년 이전 자료는 수기대장으로 기록되어 있어 해당 거주지의 주민센터에서 일일이 대조하여 수작업으로 처리

- 「민원인 울리는 규제」 중 “확정일자 확인은 모래밭에서 바늘찾기”로 언론보도.(2008.1.27)

※ 동주민센터의 확정일자 확인 민원처리

· '10.12. 이전자료 : 수기대장 기록관리로 정보공개 청구에 의거 수작업 발급(각 동별)

· '11.01. 이후자료 : 전산시스템 구축, 전산열람 발급(각 동별)

· '14.07. ~ 현재 : 2014.1.1이후 확정일자를 받은 주택(대법원홈페이지 인터넷 열람)

- '11년 이전의 확정일자부 자료를 요청하는 민원인의 대부분은 저소득층 세입자이나, 수작업 처리하는 과정에서 누락될 경우 세입자의 재산권 보호 침해

- 확정일자 청구 후 거주지 해당 동주민센터에서 민원인에게 회신 까지 10일 소요

- 수기대장으로 기록·보관되어 있어 훼손·분실시 민원처리가 불가하여 전산화 필요

※ 확정일자 정보공개 청구 : 연간 약 500여건(서울시 1개구 기준 평균건수)

## □ 추진내용

### ○ 보존문서화 실시 : 수기대장 30,070페이지

- 수시 열람을 통해 훼손이 진행되고 있는 수기대장을 PDF형태의 파일로 구축

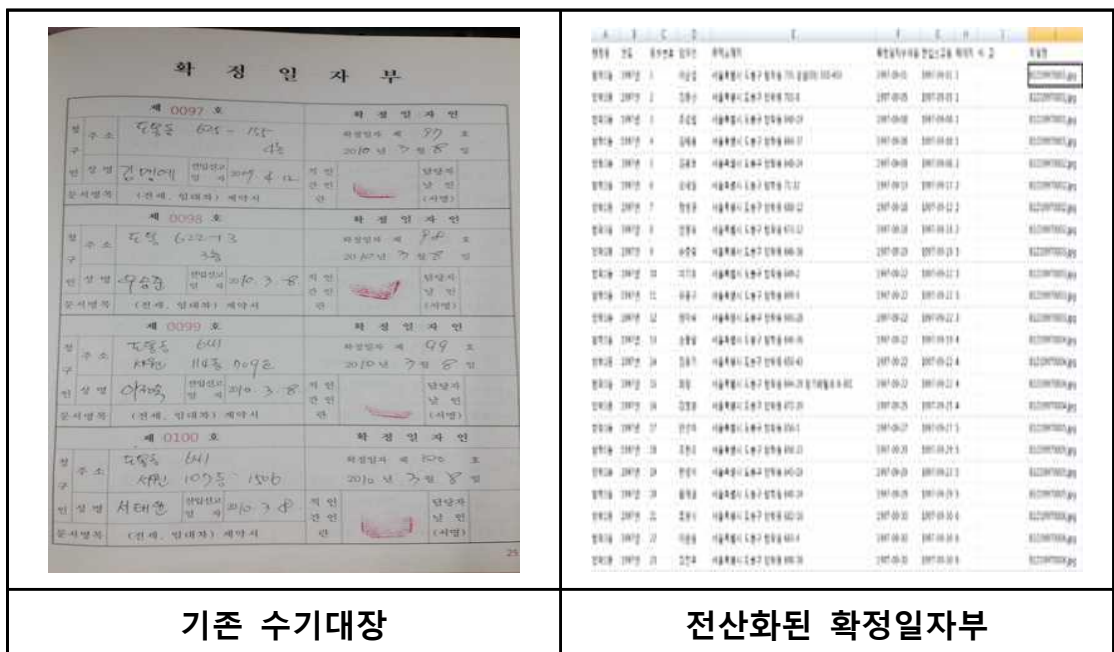


기존 수기대장

PDF파일로 구축된 보존문서

### ○ 전산화 실시 : 확정일자 수기대장 내용 120,281건

- 행정동, 연도, 등부번호, 임차인, 주택소재지, 확정일자부여일, 전입신고일 전산화
- 각각의 데이터별 이미지 파일 연계를 위한 이미지 파일명 삽입



기존 수기대장

전산화된 확정일자부

○ 확정일자 민원 바로처리 시스템 개발

- 검색조건에 따라 목록으로 검색된 항목들을 장부 이미지 형태로 확인 가능
- 도봉구 관내 모든 자료 검색 가능
- 새올행정시스템에서 바로 접속이 가능하도록 비예산 자체 구축



목록형 검색기능

이미지형 검색기능

□ 주요성과

- 「전·월세 확정일자 바로처리」로 신속·정확한 민원처리 및 행정력 제고



- 주민의 재산상 불이익 및 불편 해소(소송 및 경·공매시 빠른 대응 가능)
- 수기대장 관리의 효율성 및 안전성 확보
- 2015년 서울 창의상 제안실행 부문 우수상 수상
- 전국 지자체로 자체개발한 시스템 무료 확산 추진
- 연합뉴스, 아시아경제, 시정일보 등 9개 언론사 뉴스 보도

## □ 추진배경

- 정보의 홍수로 인해 재난 발생시 관련정보를 찾고 행동하기가 쉽지 않음

\* 지진, 태풍 등 자연재해와 치안, 화재 등 생활안전사고 발생시 골든타임 내 행동요령 및 대피장소 등 어떻게 대처해야 하는지 없어 일일이 해당기관 문의

- 재난발생시 차별화된 재난대응 안내 서비스로 골든타임 확보 필요

## □ 사업내용

- ① 정부3.0 재난안전도우미 내손안에 안전 서비스 구축 : '16. 6 ~ 8

- 정부3.0 재난생활안전지도의 빅데이터 활용하여 각종 재난발생시 행동요령에서 대피소 안내까지 모바일로 재난안전정보를 제공하는 지역맞춤형 재난안전도우미 서비스 구축

- 구축내용 : 재난, 환경, 생활 분야 세부행동요령, 연락처 GIS 위치정보 등 210종 총 5,000여개 정보

- ▶ 재난시설 : 민방위 대피소, 무더위 쉼터, 염화칼슘 보관소 등
  - ▶ 안전시설 : CCTV, 여성안전귀가길, 아동안전지킴이집 등
  - ▶ 생활정보 : 재활용정거장, 자동제세동기 등
- ※ 시설별 아이콘 제작·삽입



- ② 다양한 의견수렴을 통한 서비스 활용도 제고 : '16. 1 ~ 8월

- 서비스 구축을 위한 TF팀 구성 및 협업체계 구축

\* 총 6개부서(홍보전산과, 부동산정보과, 도시안전과, 환경과, 치수과, 도로과 )  
및 홈페이지 유지보수 업체 협업

- 의견수렴(10회) : 주민 시설정보 검수를 통한 서비스 활용도 제고

- 자체 개발 및 협업을 통한 27백만원 예산절감

\* (1M/M<4.6백만원> × 2명 × 3개월)

③ 언제, 어디서나 편리한 재난안전 서비스 제공 : '16. 8.

- (온라인 서비스) 주민 누구나 이용할 수 있도록 모바일웹 서비스 제공

- (서비스 특징) 이용자 중심의 가상시나리오 기반 서비스 설계 및  
이용자 위치 주변의 재난안전시설 정보를 제공

연번	대응 시나리오	필요 정보
<b>재 난 발 생</b>		
1	지금 상황이 어떤지?	⇒ 공지정보
2	무엇을 해야하는지?	⇒ 행동요령
3	어디로 도움을 청해야하는지?	⇒ 신고하기
4	어디로 대피해야하는지?	⇒ 현위치 GIS서비스



□ 추진성과

○ 재난·안전 정보가 필요한 지금!! 내가 여기서 무엇을 해야하는지를



이용자 입장에서 신속하고 적절하게 알려 줌으로써 국민의 생명과 재산을 보호

- 안전시설과 행정정보를 한눈에 또 동시에 확인할 수 있는 시스템 구축으로 주민 생활속 위기 대응능력 강화
  - \* 재난·범죄 등 위급상황 시 안전시설 위치 확인으로 신속한 대응 가능
- 수요가 높은 생활정보를 선제적으로 개방하여 주민생활 편의향상
  - \* 생활정보를 한눈에 볼 수 있어 각종 시설물에 대한 활용도 제고
- 기관별 흩어져 있는 재난, 안전시설에 대한 통합 DB구축으로 기관간 업무공유 확대 및 체계적이고 합리적인 정책결정 기반 마련
  - \* 각종 시설물 설치, 제거에 대한 정책결정의 기초자료로 활용
  - \* 기관별, 부서간 효과적인 정보 공유로 시설물 중복설치 문제 사전 예방

## □ 추진배경

- 구직자의 경우 일자리 상담을 위해 노동부 고용센터, 구 일자리 종합정보센터 등 관계기관을 방문해야 하는 번거로움과 불편 존재
- 영세 소·상공업체에 대한 구직자의 취업기피로 구인난 상태의 악순환 등을 해소

## □ 사업내용

- ① 일자리 종합정보센터 운영 : 일자리 전용센터 · 홍보관 운영
- ② 「Smart 일자리 제보」 운영 : 출·퇴근 및 외근시 발견한 일자리 정보를 스마트폰으로 촬영 후 새울시스템 내 'Smart 일자리제보' 게시판 게시 ▶ 워크넷 등록
- ③ 찾아가는 일자리 발굴단 운영 : 주민센터 등 주민과 가까이 만날 수 있는 현장을 방문하여 일자리 상담
- ④ 「구인구직개척단」 운영 : 중소기업 취업지원을 위한 구인업체 방문 일자리 발굴, 현장밀착형 취업상담창구 운영(지하철역 등)
- ⑤ 지역 맞춤형 일자리창출 지원 사업 추진
  - 창조적 행정서비스 전문인력 양성사업
  - 보험사무 전문인력 양성사업
  - 발달장애인 마트관리인력 양성사업

## □ 추진성과

- 일자리종합정보센터 운영

- 구인 457개 업체, 취업알선 4,482명, 취업 1,728명
- 「Smart 일자리 제보」 운영 : 구인업체 발굴 90건, 모집인원 202명, 취업알선 42건
- 찾아가는 일자리발굴단 운영 : 취업알선 9,641명, 취업연계 636명
- 구인구직개척단 운영 : 기업체방문 1,128건, 취업연계 1,386명
- 지역맞춤형 일자리창출 지원사업
  - 「창조적 행정서비스 전문인력 양성사업」
    - ▶ 사업방법 : 컨소시엄구성 위탁 추진 ▷ 부산경상대학교
    - ▶ 교육기간 : 2016.4.11~7.7(13주), 제2기 : 2016.7.18~10.13
    - ▶ 교육대상 : 청년 50명 ☞ 부산경상대학교, 법률사무소(현장실습)
    - ▶ 교육내용 : 기초소양, 융합행정교육(법률, 세무, 행정관련 이론·실무)
    - ▶ 추진실적 : 교육 50명, 취업 30명
  - 「보험사무 전문인력 양성사업」
    - ▶ 사업방법 : 컨소시엄구성 위탁 추진 ▷ 동래여성인력개발센터
    - ▶ 교육기간 : 2016.4.18~6.15(9주), 제2기 : 2016.7.11~9.12
    - ▶ 교육대상 : 여성 40명 ☞ 동래여성인력개발센터
    - ▶ 교육내용 : 보험 이론 및 현장밀착형 전산 실무훈련 등
    - ▶ 추진실적 : 교육 40명, 취업 28명
  - 「발달장애인 마트관리인력 양성사업」
    - ▶ 교육기간 : 2016. 5. 2 ~ 9. 30
    - ▶ 교육대상 : 취업 의지가 있는 지적·자폐성 장애인 20명
    - ▶ 교육내용 : 마트내 발달장애인이 수행 가능한 직종에 대해 현장

## 맞춤형 직업훈련을 통한 일자리 창출

- ▶ 추진실적 : 교육 20명, 취업 9명
- 「간병 전문인력 양성사업」
  - ▶ 사업기간 : (1차)2016.11.1.~11.10., (2차)2016.11.21.~11.30.
  - ▶ 사업대상 : 취업희망 여성 40명
  - ▶ 사업내용 : 인력난에 시달리는 병원에 맞춤형 전문인력 양성 및 체계적인 취업연계
  - ▶ 추진실적 : 교육 40명, 취업 13명
- 연제구민 고용창출을 위한 양해각서(MOU) 체결
  - 대상업체 : (주)사직오토랜드
  - 양해각서 : 실업문제해결과 지역고용창출에 공동노력
- 연제구 취업박람회 개최 : 구인 81개 업체, 알선 270명, 취업 51명
- 테마별 취업설명회 개최 : 구인구직 만남의 날 등 4회 개최
- 찾아가는 취업정보 나눔터 운영 : 이마트 연제점 등 총10회 운영
- 취업희망 구직자 일제등록기간 운영 : 구직신청 483명, 알선 2,190명

## □ 추진배경

- 시민들이 행정에 의견을 제시하기 위한 기회가 제한되어 행정에 반영이 어렵고 시민들이 직접 불편사항에 대해 신고하고 해결까지 시간 지연 등의 민원발생으로 공무원들이 일처리를 소극적이고 무사안일하게 한다는 편견이 있음
- 부서간의 칸막이를 없애는 정부 3.0의 활성화로 시 전체적인 차원에서 문제에 접근해 발품행정, 감성행정으로 통합 추진

## □ 사업내용

### ○ 삼(SAM)척 행정서비스 실시

공무원이 먼저 주민들의 생활의 불편을 척! 찾아서 해결하고 갈등 문제에 대해 직접 만나 토론하여 척척! 해소하며 참신한 아이디어를 만들어 시민들의 마음속에 척!척!척! 들게 하는 감동행정



### ○ 삼(SAM)척 행정서비스 사업내용

#### 1) Search(찾아보기) - 견문보고제 실시

- 시민불편사항을 공무원이 시민의 입장에서 **사전발굴**하고 즉시 해결하여 현장 행정을 강화
- 시민불편사항을 공무원이 시민의 입장에서 **사전발굴**하고 즉시 해결하여 현장 행정을 강화

- 견문보고 우수부서 및 직원에게는 연말 포상과 행정상 인센티브 혜택을 주어 **참여도 상승**
- 견문보고 관리대장

□ 2016년 견문보고

번호	접수일자	제출자	견문내용	처리계획 및 결과	처리구분	처리부서
1	15-12-25	지역경제 목진오	<input type="checkbox"/> 삼고정문 앞 인도보수 <input checked="" type="checkbox"/> 삼고정문 복권방 앞 인도 보도블럭 파손으로 미관저해, 정비요망	<input type="checkbox"/> 삼고정문 앞 인도보수 완료 <input checked="" type="checkbox"/> 파손된 보도블럭 1장 교체	완료	건설과 박기수 (2016년 반영)
2	15-12-28	지역경제 목진오	<input type="checkbox"/> 두타산 삼거리 안내표지판 정비 <input checked="" type="checkbox"/> 두타산 삼거리(무릉계곡, 선운산) 선운산 천은사 방향 안내표지판이 떨어져 안전산행 저해	<input type="checkbox"/> 동산로 안내표지판 정비계획 반영 <input checked="" type="checkbox"/> 2016. 7.11 정비완료	완료	산림복지과 전찬왕
3	16-01-04	지역경제 목진오	<input type="checkbox"/> 선운산 정상 안내표지판 정비 <input checked="" type="checkbox"/> 선운산 정상 안내표지판이 떨어져 있어 정비 필요	<input type="checkbox"/> 동산로 안내표지판 정비계획 반영 <input checked="" type="checkbox"/> 2016. 7.11 정비완료	완료	산림복지과 전찬왕
4	16-01-05	농촌지원 이경철	<input type="checkbox"/> 근덕면 교가5리 반사경 설치 <input checked="" type="checkbox"/> 근덕면 교가5리(무릉) 이경철씨 집앞 마을안길 커브구간에 반사경이 없어 교통사고 위험 상존(사각지대)	<input type="checkbox"/> 반사경 설치완료 : 113	완료	건설과 정호석

2) Approach(접근하기) - 이슈현장! 난상토론회

- 주민피해와 갈등이 발생되고 있는 지역을 시장이 직접 방문하여 주민과 **격의없는 토론**으로 갈등해소와 주민들의 삶 현장 체험, 애로 사항 청취로 시정에 반영하여 **소통행정**, 신뢰받는 행정 구현



- 삼척시 옥원 1리에서 진행되었던 난상토론
  - 송전탑 신설과 관련하여 지역 주민들과 한전사이에 갈등을 시장님과

## 주민들이 토론을 하여 2년만에 그 갈등이 전격 타결

江原日報 2015년 05월 27일 14:12 12면 3호

### 시민과 대화하는 삼척시정



○김양호 삼척시장이 각종 지역민간 현안을 살펴가 함께 토론을 통해 통탄 사항을 청취 눈길을 끌고 있다. 김양호 기자

각종 국제사업과 지역개발사업이 추진되면서 삼척지역 곳곳에 갈등과 충돌이 이어지고 있다. 현명한 해법을 찾지 못하고 있는 가운데 삼척시가 갈등이 있는 지역을 찾아가 소통을 통해 문제 해결에 나서는 '난상토론회'를 시행하고 있어 주목받고 있다.

삼척시는 지난 15일 송전탑 이용 요구로 논란이 되고 있는 원평읍 옥원1리 마을에서 난상토론회를 시작한 데 이어 대진면원평리에서, 또

### 송전탑·철도·집단지주 산적한 지역갈등 현장서 토론으로 풀다

한-삼척간 통영중부선철도 개설 공사 마을, 호신4리 및 직전마을 집단이주, 우주상자연구센터 지공수 고압전계, 원대수출 파관중 중도 폐연 반포 등 지역사회의 주요 쟁점이 되고 있는 10곳 현장을 찾아 난상토론회를 벌이고 있다.

이는 김양호 시장이 취임 초기부터 주민들 더 많이 배어있는 현장에서 해답을 찾겠다는 의지가 본격 시행을 한 것으로, 시민들이 화합하고 지역 발전을 위해서는 고충적인 별개인 주민 피해와 갈등을 해소해야 한다는 확신이 들기 있다. 이러한 시장과 홍보에 주민들도 화답하고 있다. 주민들만 마을 현안에 대해 난상토론회를 벌이는 것은 관여가 없던 일이며, 행정 문턱이 낮아졌다는 점을 실감한 것 면으로도 큰 성과였다는 평가를 내리고 있다. 이곳이 바로 삼척시의 눈동적인 현장행동이 주목받는 이유다. 삼척=황민기기자

9.3 X 6.8 cm

江原日報 2015년 05월 03일 (월) 29면 3호

## 삼척 송전탑 갈등 2년만에 전격 타결

### 시중재 옥원1리-한전 합의 복지해택·도로 복구 조건

△삼척시 원평읍 옥원1리 마을을 에워싸며 지나가는 154kV 송전선로 때문에 2년여 동안 삼척시 원평읍 옥원1리 주민들과 한전간 벌였던 갈등 문제가 지난달 31일 시 중재로 전격 해결됐다.

옥원1리 주민들은 마을과 인접해 설치될 송전탑 4기와 송전선로가 전지파로 주민건강에 악영향을 끼치는 것은 물론 마을경관을 해친다며 송전탑 건설현장에서 집회를 해왔다.

이에 삼척시는 지난 5월 15일 옥원1리 마을에서 주민과 한전 관계자들이 참석한 가운데 난상토론회를 열었으나 이견을 좁히지 못했다. 당시 김양호 시장은 송전선로 일부 구간을 마을 밖으로 돌리는 방안을 제안했으며, 기술 검토 및 토지보상 협조 조건으로 양측이 이를 수용하면서 해결의 실마리를 찾는 듯했다.

그러나 한전이 기술적으로 가능한 우회 송전선로 2개안을 제시했고, 주민들이 선택한 노선에 관한 토지 소유자 중 서순, 강종 등 외지 토지 소유자들과 보상협약이 되지 않아 다시 원점으로 돌아왔다.

시는 한전과 주민 간 갈등이 더욱 심화되지 양측의 이해관계를 조정했고, 그 결과 지난달 31일 시청 상황실에서 김 시장의 중재로 한전과 옥원1리 주민대표 간에 송전탑 건설과 마을 인접을 이용한 자체 운반에 전격 합의하는 성과를 올렸다.

이날 한전은 송전탑을 원안대로 건설하는 대신 마을 경로당에 냉난방기와 효도관을 지원하기로 했다.

또 주민대표가 소유한 토지를 포함해 마을도로를 이용하는 대신 피해자에 대한 적절한 보상과 공사완료 후 도로를 원상 복구하기로 합의서에 서명하면서 지난 2년간의 갈등에 종지부를 찍었다.

황민기기자 hmi@

강원도민일보 2015년 05월 29일 (금) 15면 지역



### 삼척시 원평마을 난상토론회 삼척시 근덕면 원평마을 이슈현장 난상토론회가 28일 원평마을에서 김양호 시장과 주민들이 참석한 가운데 열려 '삼척~포항간 동해중부선 철도공사' 문제 해결책을 모색했다.

9.3 X 6.8 cm

### 3) Making(만들어내기) - 아이디어 척척! 뉴~썩크

- 매월 새로운 테마를 주제로 전 부서 대상으로 참신하고 획기적인 아이디어 모집과 시민생활과 밀접한 제도개선 사항 등 창의적이고 실효성 있는 제안 발굴
- 제안된 창안시책 추진부서에서는 추진상황 보고서 제출 통해 완성도 높은 시책 창출



## □ 추진성과

### ○ 분야별 추진성과

구 분	참여인원	시행횟수	의견접수 건수	반영실적
견문보고제	173명	수시	55건	견문조치 완료 46건
난상토론회	375명	9회	9건	집단민원 해결 6건
뉴싱크제안	257명	격월	153건	시정시책 반영 10건

### ○ 기대성과

- ☞ 행정조직 문화 개선 : After서비스 → Before서비스 조직으로 변화
- ☞ 지역주민 불편 해소 : 민원은 여러 부서에서 접수 → 창구일원화
- ☞ 정부3.0실행력 제고: 각종 문제점 도출 → 지속 개선 활성화