

2. 통합전자민원창구 이해

통합전자민원창구



- 각종 민원에 대한 안내, 민원신청, 열람, 발급 서비스
- 대한민국 국민은 물론 법인, 외국인까지 이용 가능
- 주민등록진위확인, 인감증명발급사실 확인 등 부가 서비스
- 모바일(휴대전화, PDA)을 이용한 M-Gov 시범 서비스
- 케이블TV를 이용한 T-Gov 시범 서비스

공통기반지원서비스

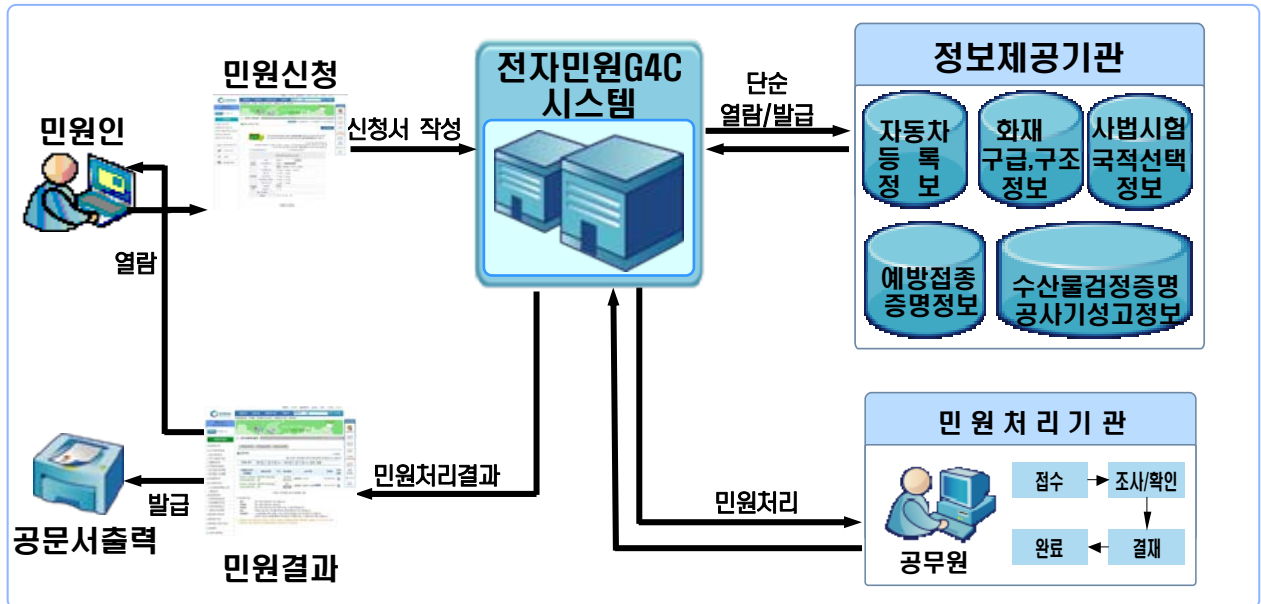


- 공통적인 기반시스템 구축을 통한 정보자원관리의 혁신
- 공통 웹 서비스 검색 및 안내
- 전자민원 기반 시스템 공동활용 극대화

2-1 통합전자민원창구 이해하기

각 부처의 민원을 민원인이 인터넷을 통하여 편리하게 이용할 수 있도록 5,000여종의 민원 안내와 구비서류 및 관련 법령을 안내하고 있으며, 650여종의 온라인 민원신청, 30여종의 민원열람과 발급 등을 제공하는 통합전자민원창구(<http://egov.go.kr>) 이다.

■ 이용절차



민원인 / 정보제공기관 / 민원처리기관 업무 절차



민원인

- 통합전자민원창구에서 필요 민원을 선택한 후 민원신청서식에 필요정보를 입력하여 민원을 신청함
- 민원 신청 후 처리 상태 및 처리 결과를 전자민원G4C 시스템을 통해 조회할 수 있음



정보제공기관

- 정보제공기관은 요청된 신청정보를 바탕으로 해당되는 정보를 추출하여 G4C로 전달함



민원처리기관

- 해당 민원처리기관의 담당자는 접수 받은 민원을 처리절차에 의거 처리함
- 신청 즉시 처리상태 및 처리결과를 G4C로 전달하여 민원인에게 알려줌

■ 통합전자민원창구 이용을 위한 사전 준비 사항

통합전자민원창구를 이용하기 위해서는 민원인은 본인확인이 필요한 민원 신청을 위해서 공인인증서를 발급 받아야 한다.

공인인증서 발급



민원인

- 공인인증서를 발급받아야 함(금융기관, 우체국, 증권사 등)
- 본인확인이 필요한 민원(200여 종) 신청 시 사용함

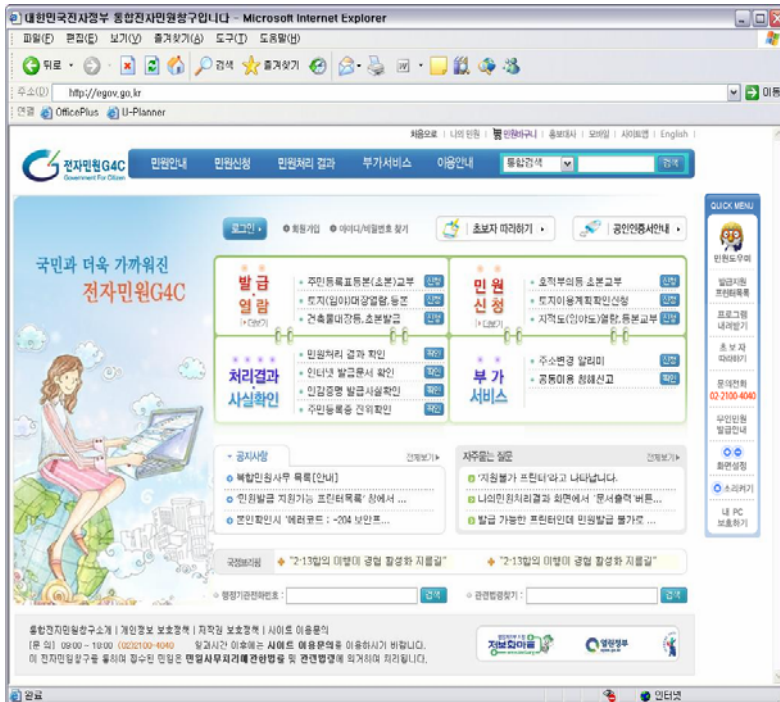
지원 대상 프린터 확인



민원서류 출력

- 민원서류의 출력을 위해서는 전자민원G4C에서 검증 완료된 발급지원 프린터(1,760여종)를 사용하여야 함
- 통합전자민원창구 (<http://egov.go.kr>) 지원가능 프린터 목록 참조(발급지원프린터 목록에서 확인 가능)

■ 서비스내역



민원안내

민원신청

민원처리 결과

- 온라인민원신청
- 수수료 결제
- 민원처리결과 확인
- 법인/재외국민/외국인 민원
- 다수민원, 다량민원 신청

온라인 열람/발급

모바일 서비스

1 민원안내

민원인은 통합전자민원창구에서 민원사무처리기준표에 수록된 5,000여종의 민원에 대해 안내를 받을 수 있습니다. 민원사무의 종류, 처리기관, 처리절차, 수수료, 구비서류, 관련 법 제도 등을 확인할 수 있다.

■ 민원처리기관



- 민원처리기관을 모를 경우에도 민원사무 검색 후 민원대상물에 대한 주소를 입력하면 자동으로 해당 처리기관을 찾아서 그 기관의 주소, 홈페이지, 전화(팩스) 번호, 찾아가는 방법 등을 제공함

■ 구비서류



- 민원사무안내 내용 중 구비서류의 종류, 신청서식 등을 확인할 수 있으며, 이 신청 서식을 출력하여 신청서로 사용할 수 있음

■ 관련 법령



- 해당 민원에 대한 관련 법령을 확인할 수 있으며, 법제처의 “법령정보 서비스”를 통해 항상 현행 법령자료를 실시간으로 제공함

2 통합검색

민원인이 원하는 민원사무를 알기 쉽게 찾아 볼 수 있도록 민원사무 및 서식을 검색할 수 있는 민원종합안내, 민원인이 쉽고 직관적으로 판단할 수 있는 분류체계에 의한 검색, 민원명만 알고 있으면 검색할 수 있는 색인별 검색 방법 등을 제공하고 있다.

■ 민원종합안내 검색



- 행정기관의 5,000여종의 민원사무별로 소관부처, 처리기관, 민원사무명으로 해당 민원을 찾을 수 있으며, 민원사무명에 대한 민원서식 목록을 조회할 수 있는 기능과 서식을 다운로드할 수 있는 기능을 제공함

■ 분류별 검색



- 행정기관의 5,000여종의 민원사무를 『개인과 가정/부동산과 재산/세금과 재정/기업과 재정/농림수산과 천연자원/제조건설과 개발/서비스와 생활/사회보장과 복지/문화와 여가/자연과 환경/통일과 국방/교통과 물류』 등 12개 대분류와 그 하위에 130개 중분류로 구분하여 안내하고 있음. 민원인은 관심분야를 선택하면 하위분류를 볼 수 있고 해당 민원사무에 대한 안내도 받을 수 있음

■ 색인별(가나다순) 검색



- 행정기관의 5,000여종의 민원사무를 가나다순 색인별로 검색할 수 있도록 제공하여 민원인이 민원사무명에 대한 첫글자만 알면 색인에 의하여 쉽게 찾을 수 있도록 하며, 검색 항목 개수도 사용자가 설정할 수 있도록 기능을 제공함

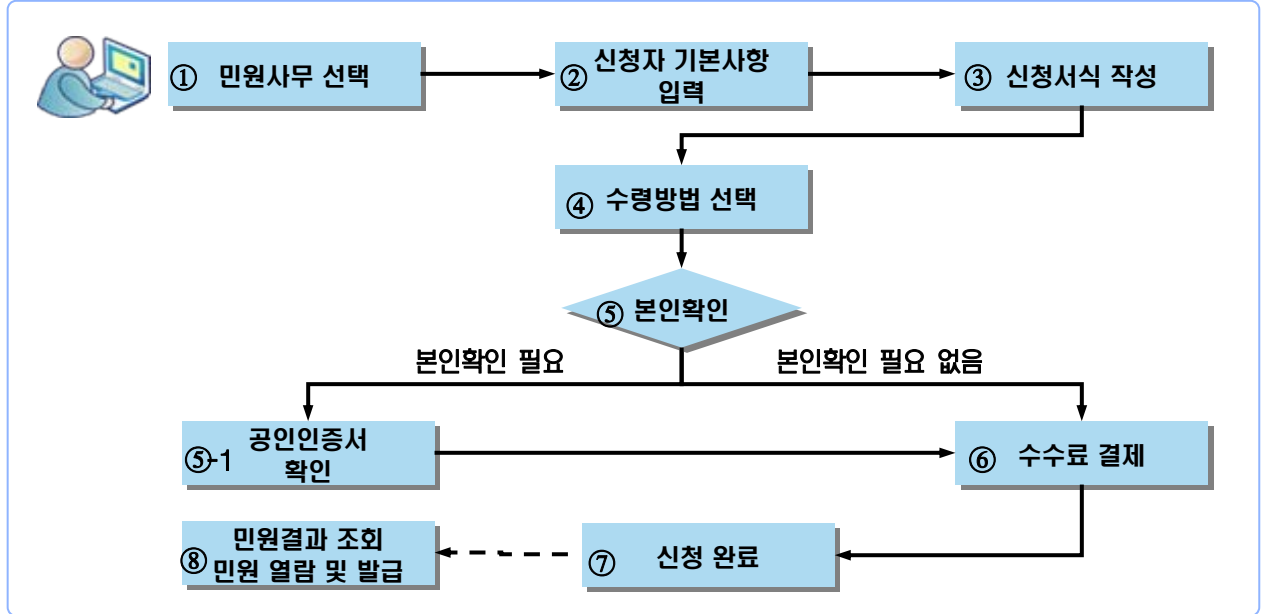
■ 통합전자민원창구 통합검색



- 찾고자 하는 키워드를 입력하면 관련 민원안내, 민원서식, 민원사례, 자주 찾는 질문답변 등 단일창구의 콘텐츠는 물론 행정기관 홈페이지에서 관련 사이트, 웹 문서까지 다양한 정보를 검색함

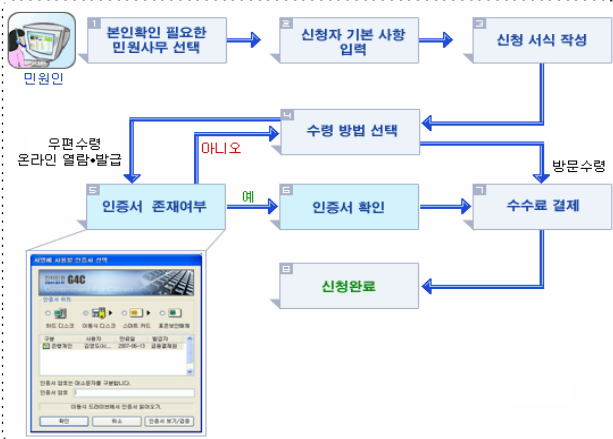
3 온라인 민원신청

■ 온라인 민원신청 절차



민원 신청 시 전자서명 과정

※ □ 로 나타낸 것은 본인확인이 필요한 민원사무에만 해당함.



- 웹브라우저에 보안프로그램이 설치된 후 공인인증서를 확인하는 화면이 나타나면, 민원인이 본인의 인증매체와 공인인증서를 선택하여 비밀번호를 입력
- 공인인증기관과 연계하여 전자서명과 본인여부를 확인
- 공인인증서 확인이 완료되면 수수료 결제화면에서 민원인이 결제정보를 입력

본인확인 필요 민원 확인방법

▶ 온라인 민원신청 (1-10/203건)

※ 밑줄로 표시된 제목을 클릭하면 가나다순 또는 역가나다순으로 정렬됩니다.

번호	민원사무명	온라인신청	처리기관	단순/복합	유형	수령방법	인증서
1	주민등록표등본(초본)교부	▶신청하기	시,군,구,읍,면,동	단순민원	교부	일반보통우편, 등기보통우편, 온라인발급(프린터출력)	필요(본인)
2	주민등록표의열람	▶신청하기	시,군,구,읍,면,동	단순민원	신청	온라인열람(신청인)	필요(본인)

※ 온라인민원신청 목록화면에서 본인확인 필요 여부를 확인 할 수 있습니다 .

■ 수수료 결제

민원서식 입력과 본인확인 절차가 끝나면 민원수수료를 결제해야 하며, 결제방법은 신용카드, 계좌이체, 전자화폐, ARS, 휴대폰 등으로 처리가 가능하다.

수수료 결제방법



신용카드

- 모든 신용카드는 결제금액 제한없이 사용 할 수 있음



계좌이체

- 계좌이체 방법에는 결제액수의 제한이 없으며, 국민은행, 농협 등 17개 은행이 가능함



사이버패스

- 전자화폐를 사용할 경우 데이콤의 사이버패스 전자화폐 번호와 비밀번호를 입력하면 결제가 되며, 결제금액은 제한 없음
- 전자화폐를 사용하기 위해서는 인터넷상에서 전자화폐를 구매하고, 향후 지속적으로 충전하면서 사용할 수 있음



ARS

- ARS 결제는 KT 가정용 유선전화에서만 결제가 가능하며 입력한 전화기로 지역번호 없이 060-709-5085로 전화하여 ARS 안내멘트에 따라 결제일 경우 1번, 중단 시 0번을 누르면 되고, 결제가 완료되면 반드시 확인 버튼을 눌러야 결과 페이지를 볼 수 있음



휴대폰

- 결제금액을 확인하고 결제하고자 하는 이동통신사를 선택하고 휴대폰번호를 입력하면 입력한 휴대폰으로 승인번호가 전송되고 휴대폰 결제화면에서 전송 받은 승인번호를 입력하고 결제버튼을 클릭하면 신청이 완료됨

결제금액

민원수수료

+

부가수수료

+

우편배송료

- 결제액수는 민원사무처리기준표의 기본 민원수수료, 전자결제에 따른 부가수수료, 그리고 우편수령의 경우 우편배송료로 구성된다.

- 전자결제 부가수수료는 민원수수료와 우편 배송료의 합이 500원 미만일 경우 50원, 3,000원 미만일 경우 90원, 그 이상의 경우에는 민원수수료의 4%가 부과됨

■ 수수료 결제(계속)

민원수수료의 반환

- 민원인이 정상적으로 신청을 하였으나 시스템의 오류로 처리가 불가능한 민원은 처리상태를 “처리불가”로 처리하고 민원에 대해서는 결제한 금액 전액을 환불한다.
- 민원인이 민원신청내용을 잘못 기재하는 등 민원인의 과실로 민원처리가 불가능한 경우 또는 민원인이 민원을 신청하였다가 민원담당 공무원이 접수처리하기 전에 신청민원을 취소한 경우에는 “취소” 처리하고 전자결제 부가수수료를 제외한 금액을 민원인 계좌로 환불한다.

■ 민원처리결과 확인

신청된 민원에 대해서는 민원처리결과 메뉴를 클릭하여 민원처리의 진행상황 및 결과를 안내 받을 수 있다.

[illegible]

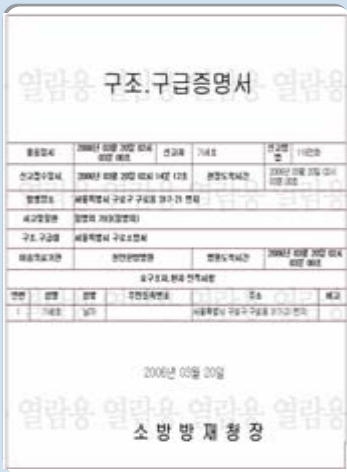
- 처리상태 안내
 - 접 수 : 접수·처리기관에 접수 대기 중
 - 처 리 중 : 접수·처리기관에 접수되어 담당자 또는 시스템 처리 중
 - 취 소 : 민원인 요청 또는 기타 불가 사유로 민원처리가 취소
 - 처리불가 : 시스템 장애에 의해 처리할 수 없는 경우

4 온라인 열람/발급

■ 온라인 민원열람

온라인으로 신청한 민원 중 인터넷상에서 제증명 내용을 열람할 수도 있다.

이 경우 공문서로서의 법적인 효력이나 증거력은 없다.



- 전자적 열람을 이용하면 통합민원창구에서 신청한 민원의 결과물(주로 제증명)을 인터넷상에서 바로 열람할 수 있음
- 제3기관의 열람이 가능하며, 민원인이 민원을 신청하면서 지정한 제3의 기관이 민원인으로부터 통보 받은 접수번호를 사용하여 통합전자민원창구에 접속하여 민원서류의 내용을 확인할 수 있음

■ 온라인 민원발급

인터넷 수령문서 확인

- 인터넷 발급 민원서류에 부여된 문서 확인번호로 전자민원G4C 홈페이지에서 문서의 진위여부를 직접 확인 할 수 있도록 함으로써 문서 위·변조를 원천적으로 봉쇄

복사방지장치

- 발급 민원서류에 “원본” 마크를 인쇄하여 복사하였을 경우 “원본”마크의 “원”이나 “본”이 사라지도록 함으로써 복사를 통한 위·변조를 방지

안 전 한 민원발급

- 문서하단에 문서내용 전체를 2차원 바코드화하여, 문서를 스캐너를 통해 읽어 들여 문서 원본을 확인함으로써 위·변조 여부를 확인 할 수 있는 장치 마련

위·변조방지마크

등[초]본의 경우 발급서류 바탕에 정부
마크가 나타나고 복사 할 경우 사라지도록 함

- 기타 발급과정 등에서 출력내용의 해킹 등을 통한 위·변조를 원천적으로 봉쇄하는 각종 장치 적용

기타보안장치

■ 온라인 민원발급(계속)

온라인 민원발급 민원서류 예시

The image shows a sample of a '주민등록표' (Resident Registration Certificate) from the Gyeonggi-do Dongducheon City Office. Several features are highlighted with blue boxes and arrows pointing to explanatory text on the right:

- 문서확인번호, 소형 2D 바코드**: A document confirmation number (1075-8741-XXXX) and a small 2D barcode are located at the top right.
- 복사방지장치**: A watermark pattern of the Korean national emblem is visible across the entire document.
- 위변조방지마크**: A security mark is located at the bottom left of the document.

문서확인번호, 소형 2D 바코드

- 인터넷 발급 문서에 고유의 확인번호를 부여하여 수령자가 전자정부 홈페이지에서 발급 문서의 진위여부를 확인 가능
- 소형 2D 바코드를 PC카메라(AD정보통신 제공문서)로 찍으면 문서확인 번호가 자동으로 읽어 문서 진위 확인이 간편하게 됨

복사방지장치

- 증명서를 복사기 등으로 복사할 때 “원본”이라는 글자가 사라져서 복사 여부를 확인할 수 있게 만드는 마크
- 문서의 배경에 정부문양을 삽입하여 복사 시 사라지도록 함

위변조방지마크

- 전체문서의 내용을 수록하고 있으며 스캐너를 통해 발급문서의 원본을 복원해내는 방법으로 위변조여부 확인 가능