

시 민 만족과

주 요 사 업

1. 고객감동의 민원행정 구현
2. 안방 같은 열린 민원실 환경조성
3. 『Smile365』 운동
4. 민원처리 자기평가제 실시
5. 『민원전용 파일』 제공
6. 전자여권 발급 빠른 등기 우송서비스

신 규 사 업

1. 민원처리 마일리지제 도입
2. 민원 안내용 컴퓨터 설치
3. 가족관계등록신고 문자서비스 제공
4. 가족관계등록제도 가이드북 발간
5. 세움터(건축민원) 문자서비스 구축 운영

주요사업

① 고객감동의 민원행정 구현

◇ 공부 확인에 의한 구비서류 감축 등 신속·정확한 민원처리

◇ 민원처리 과정, 처리 결과의 사전통보로 민원발생 예방 기여

□ 민원의 신속·정확한 처리

- 민원 1회 방문 처리제 확행
- 복합민원의 실무종합심의회 활성화
- 타 기관과 협조체계구축으로 신속한 협의 : 대구 환경청 외 4개 기관
- 유기한 민원 처리기간 단축 : 처리기간 1/2 단축 (68개 업무)
- 민원사전 심사 청구제 운영 : 약식 사전심사 (20개 업무)

□ 구비서류 감축 및 민원대행기관 이용 등 편의 제공

- 공부 확인으로 구비서류 감축 : G4C이용 확대 (42종 → 71종)
- 공장설립 승인 및 등록 대행 : 한국산업단지공단 중부지역본부 자원센터
- 사전(환경성 검토)입지 상담제 운영 : 대구지방환경청

□ 고객중심의 민원행정 서비스

- 보완 및 불가 처분 시 : 부서장 직접 설명 및 대안 제시로 이해를 제고
- 여권 민원발급 빠른등기 우송서비스 제공
- 전자민원 처리 과정 공개
 - 민원신청, 상담 등 민원처리결과 공개 및 문자서비스 제공

2 안방 같은 열린 민원실 환경조성

- ◇ 주민 생활과 직결된 생활민원 해결로 행정 신뢰도 제고
 - ◇ 편의시설 확충 등 민원서비스 향상
-

□ 민원인 편의시설 확충

- 민원 편의시설 관리 철저 : 무인발급기 외 26종
- 무인건강 관리시스템 등 편의시설확충으로 민원서비스 향상
- 계절별 야생화, 난, 화분 등 비치 : 20종 (2백만원)

□ 민원실 주부자원봉사회 운영 활성화

- 일 시 : 매일 10:00 ~ 16:30
- 근무 : 1일 2명 순번제 (40명)
- 운영 : 민원안내, 무료대서, 환경정비, 시민의 불편·불만 등 시민의 소리 청취

□ 이동출입국관리 사무실 운영

- 일 시 : 매주 목요일 10:00 ~ 16:30
- 인원 : 대구출입국 직원 2명
- 운영 : 외국인 등록 및 체류기간 연장허가 등

□ 지속적인 친절 및 직무 교육 실시

- 대상 : 전 직원
- 내용 : 전화 응대요령, 민원인과 대화기법 등 교육(월 2회)

③ 「Smile 365」 운동

- ◇ 각종 인·허가 등 민원 담당 공무원이 항상 친절하고 웃는 이미지 연출
 - ◇ 고객의 생생한 소리 적극 수렴과 고객 맞이 친절 마인드 제고 및 밝고 명랑한 직장분위기 조성
-

□ 추진대상 : 31개 부서

- 본청, 출장소(4) : 시민만족과, 세무과, 부동산관리과, 민원봉사과(출)
- 읍·면·동(27)

□ 추진계획

- 『오늘의 Smile Leader』 선정 - 매일
 - Re-Start 운동과 연계 운영
 - 스마일 분위기 조성, 친절행동다짐선언 낭독
 - 스마일 다짐의 시간 운영(근무시작 10분전)
 - 스마일 일지 작성·기록 유지
- Smile 공무원 사기 진작 등 인센티브 제공
 - 매월, 연말 『Smile 왕』 선정 공무원 시상금 확대
 - 『Smile 왕』 “시장님과 격려의 자리” 마련 (상, 하반기)
 - 해외, 선진지 견학 및 모범공무원 표창 우선 대상

□ 소요예산 : 7백만원

□ 기대효과

- 공무원의 친절 분위기 선도·확산
- 친절 서비스 향상을 통한 고객감동 행정 구현

4 민원처리 자기평가제 실시

- ◇ 민원의 접수에서 처리 결과 등 일련의 과정에 대해 자기평가
 - ◇ 처리 절차의 적법성, 형평성 검토 등 문제점 발굴로 행정 서비스의 획기적 개선 도모
-

□ 추진계획

- 대 상 : 허가민원업무 담당 공무원
- 평가요소
 - 민원 접수, 처리 기간 단축 등 신속성
 - 불합리한 규정·관행·제도개선, 기관간 협조·중간 통보이행, 법적용, 불복방법 고지, 행정 사전예고제 실시 등 적법·공정성
 - 불허가 민원 대안 제시, 적극적 능동적 처리, 친절도 등
- 평가방법
 - 민원 건별로 처리과정을 양심적으로 점수 환산 평가 (100점제)
- 민원 행정 개선방안 마련
 - 지식 습득 등 정보 공유, 토론회, 사례 발표회 개최 등

□ 기대효과

- 업무 처리에 대한 자기평가로 반성의 노트 활용
- 민원 담당공무원의 업무처리 능력 향상 제고

5 『민원전용 파일』 제공

- ◇ 민원인에게 인·허가증, 면허증, 공문 등을 교부 시 민원 종류별 안내사항이 기록된 『민원전용 파일』 제공
 - ◇ 민원인의 편리한 이용 등 편익 증진으로 민원감동 행정구현
-

□ 사업개요

- 대상민원 : 인·허가증, 면허증, 허가공문 등
 - 인·허가 민원 : 9,100건
 - 이·미용, 조리사 민원 : 820건
- 수 량 : 10,000매
- 규격 및 소재 : 투명 비닐(양면, 31*22Cm)
- 내 용
 - 16개 민원종류별 민원안내
 - 앞 면 : 구미시 로고
 - 뒷 면 : 담당부서(전화번호), 관련법규, 처리절차, 처리기한, 타기관 협의 민원안내 등

□ 소요예산 : 3백만원

□ 기대효과

- 민원서류의 훼손, 분실 방지 등 휴대보관 용이
- 민원인 행정절차 등 중복문의 방지

□ 6 전자여권 발급 빠른 등기 우송서비스

- ◇ '08. 6. 2부터 여권사무 대행기관으로 지정되고, 전자여권 발급 도입으로 여권발급기간이 5일로 단축됨에 따라 여권 신청 후 수령 과정까지의 번거로운 절차 일부 개선
 - ◇ 여권 수령절차 일부 개선하여 민원인 불편해소
-

□ 사업개요

- 빠른 등기 우송 서비스 대상
 - 여권 발급 신청자 중 빠른 등기로 수령을 원하는 민원인
- 이용요금 : 2,050원
- 신청방법
 - 여권 신청 시 여권전용 발송봉투에 수령지 주소 기재, 우표부착
 - 여권 발급 신청서와 함께 접수창구 제출
- 여권 발급 소요기간 : 5일(토, 일, 공휴일제외)
- 여권 발급업무
 - '08. 6. 2 : 여권 발급업무 대행기관 지정, 업무개시
 - 접수, 심사, 교부업무 담당 (제작, 배송은 조폐공사)
 - '08. 8. 25 : 전자여권 발급

□ 기대효과

- 여권 수령을 원하는 주소지에서 편하고 안전하게 받아볼 수 있는 고객 맞춤형 서비스 제공
- 여권수령을 위한 방문 불편해소로 민원편의 제공

신 규 사 업

① 민원처리 마일리지제 도입

- ◇ 민원에 대한 신속한 처리로 고객감동 민원서비스 제공
- ◇ 스피드 민원처리로 신뢰받는 민원구현 및 민원 담당자 마일리지 포인트 적립으로 사기진작 제고

□ 사업내용

- 시행부서 : 본청 및 사업소
- 사 업 비 : 2백만원
- 대상민원 : 310종 (3일 이상 유기한 민원)
- 내 용
 - 법정민원처리기간 3일 이상 민원에 대하여 처리기간 단축에 따른 마일리지제 도입
 - 법정 처리기간 내에서 처리단축일수에 해당하는 기간을 마일리지 포인트로 개인별 적립
- 우수직원 인센티브 부여
 - 시 상 : 반기별 시상 (10명 정도)

□ 추진계획

- 추진계획수립 및 시범운영 : '08. 12
- 개선방향 의견수렴 및 검토보완 : '09. 1
- 민원처리 마일리지제 본격운영 : '09. 2

□ 기대효과

- 신속한 민원처리로 민원인의 시간적 경제적 비용절감
- 민원처리에 따른 인센티브 제공으로 직원들의 사기진작

2 민원 안내용 컴퓨터 설치

- ◇ 민원실을 찾는 시민들에게 민원안내 편의를 제공하고
- ◇ 신속한 민원안내 서비스로 민원인 만족감 증대

□ 사업내용

- 사업량 : 민원 조회용 컴퓨터 1대
- 사업비 : 2백만원
- 설치장소 : 시청민원실 (주부자원봉사자 테이블)
- 내용
 - 민원인들에게 해당 민원담당자 및 업무를 검색하여 안내할 수 있는 컴퓨터 설치로
 - 민원인들이 민원실 방문하여 해당 민원처리과 문의 시 처리과 위치 및 담당자를 조회 안내토록 함

□ 추진계획

- 정보통신담당관실과 프로그램 기능 협의 : '08. 12
- 검색기능 가능한 프로그램 개발 : '09. 1
- 컴퓨터 구입 운영 : '09. 2

□ 기대효과

- 민원인들이 해당 민원처리과 및 담당자를 찾는 불편 해소
- 민원실 안내 창구에 민원안내 컴퓨터 설치로 민원 편의제공

③ 가족관계등록신고 문자서비스 제공

-
- ◇ 출생, 사망, 혼인 등 가족관계등록신고 처리 결과를 휴대폰 문자서비스로 제공
 - ◇ 시민만족도 고취 및 고품질 행정서비스 구현
-

□ 사업개요

- 사업기간 : 2009. 1 ~ 12월(연중)
- 대상민원 : 출생, 사망, 혼인, 이혼, 개명 등 가족관계등록 민원
- 운영내용
 - SMS시스템을 이용 민원인에게 처리결과를 문자 메시지로 발송
 - 처리 불가 또는 보완 필요시, 불가사유 및 보완서류 내용 등을 문자 메시지로 발송

□ 추진계획

- 추진계획수립 : '08. 12
- 시범 운영 : '09. 1
- 문자서비스 제공 : '09. 2

□ 기대효과

- 민원 행정에 대한 신뢰도 및 고객만족 제고
- 처리결과 통보로 민원문의 전화 감소, 업무 효율성 증대

□ 4 가족관계등록제도 가이드북 발간

-
- ◇ 가족관계등록제도('08.1.1)가 시행되고 있으나 민원인의 이해 및 신고서 작성 등에 어려움이 많음
 - ◇ 실생활에서 많이 접하는 가족관계등록제도의 안내 및 신고서 작성 시의 견본 등이 수록된 가이드 북을 제작·배부 시민들의 이해도모 및 편의증대로 질 높은 행정서비스 제공
-

□ 사업개요

- 사업량 : 5,000부
- 사업비 : 8백만원
- 사업내용
 - 「가족관계등록제도」의 해설 및 신고서 견본 등을 수록한 안내 책자를 제작·배부하여 시민 등의 이해를 돕고자 함

□ 추진계획

- 자료수집 : '08. 10 ~ 12월
- 교정 및 발간 : '09. 2
- 배부 및 활용 : '09. 4

□ 기대효과

- 알기쉬운 내용으로 제도의 접근 용이 및 시민의 알권리 충족
- 핵가족 시대의 올바른 가족관 정립 및 시정에 대한 신뢰감 제고

5] 세움터(건축행정) 문자서비스 구축운영

- ◇ 건축민원 처리에 대한 문자서비스 제공으로 민원인의 구미시 건축민원 행정서비스에 대한 만족도 제고
 - ◇ 민원처리과정에 대한 유선 통화로 인한 업무부담 완화
-

□ 사업내용

- 사업비 : 없음
- 사업내용
 - 세움터(건축행정) 홈페이지와 SMS 연동시스템 구축
 - 구미시는 현재 세움터와 SMS시스템이 연계 되어 있지 않아 민원인이 처리결과를 즉시 인지할 수 없음
 - 건축허가·신고, 사용승인 등의 건축행정에 대하여 처리결과를 민원인에게 문자 메시지(SMS)서비스를 구축, 실시간 통보

□ 추진계획

- 추진계획 수립 및 협의 : '09. 1 ~ 2월
- 시스템 설치 및 문자 메시지 서비스 제공 : '09. 3

□ 기대효과

- 건축행정 처리결과를 실시간 제공으로 시민의 알권리 충족
- 시정에 대한 공감대 형성으로 구미발전에 기여