

시 민 만 족 과

주 요 사 업

1. 고객만족의 민원행정 구현
2. 쾌적하고 편안한 열린 민원실 운영
3. 『Smile 365』 운동 추진
4. 전자여권 발급 대행 업무 추진
5. 민원처리 마일리지제 운영
6. 행정서비스 만족도 및 전화친절도 평가
7. 고객만족서포터즈 운영
8. 고객만족을 위한 행정서비스 운영

신 규 사 업

1. 유기한 민원처리 사전 경고시스템 운영
2. 대리민원발급 문자전송(SMS)서비스 제공
3. 공장설립 온라인 지원시스템 (FEMIS) 운영

주요사업

① 고객만족의 민원행정 구현

- ◇ 민원 1회방문 처리와 공부확인예 의한 구비서류 감축 등 신속·정확한 민원처리 체계 구축
- ◇ 민원처리 과정, 처리 결과의 사전통보로 민원발생 예방

□ 민원의 신속·정확한 처리

- 민원 1회방문처리제 확행
- 타기관과 협조체계구축으로 신속한 협의 : 대구 환경청외 4개기관
- 유기한 민원 처리기간 단축 : 처리기간 1/2 단축 (68개 업무)
- 복합민원실무종합심의회 운영 : 처리기간 단축 (16개업무)

□ 구비서류 감축 및 민원대행기관 이용 등 편의 제공

- 공부 확인으로 구비서류 감축 : e하나로민원(행정정보공동이용, 92종)
- 공장설립승인 및 등록대행 : 한국산업단지공단 중부지역본부 지원센터
- 사전(환경성검토)입지 상담제 운영 : 대구지방환경청

□ 고객중심의 민원행정 서비스

- 보완 및 불가 처분시 : 부서장 직접 설명 및 대안 제시로 이해를 제고
- 전자민원처리 과정 공개
 - 민원신청, 상담 등 민원처리결과 공개 및 문자서비스 제공

□ 지속적인 친절 및 직무 교육 실시

- 대 상 : 전직원
- 내 용 : 전화 응대요령, 민원인과 대화기법 등 교육 (월2회)

② 쾌적하고 편안한 열린 민원실 운영

- ◇ 민원실 환경개선 및 편의시설 확충으로 쾌적하고 편안한 민원실 환경 조성
 - ◇ 민원편의와 직결된 행정 서비스 제공으로 민원 만족도 제고
-

□ 자연친화적 민원실 조성

- 민원실 실내 정원 관리 : 벽면과 공간 활용 실내 조경
- 민원 편의시설 관리 철저 : 무인발급기, 팩스기 외 26종
- 무인건강 관리시스템 운영 : 건강지수측정기, 진동운동기 외 5종

□ 민원실 주부자원봉사회 운영 활성화

- 일 시 : 매일 10:00 ~ 16:30
- 근 무 : 1일 2명 순번제 (42명)
- 운 영 : 민원안내, 무료대서, 환경정비, 시민의 불편·불만 등 시민의 소리 청취

□ 이동출입국관리 사무소 운영

- 일 시 : 매주 목, 금요일 10:30 ~ 16:00
- 인 원 : 대구출입국 직원 2명
- 운 영 : 외국인 등록 및 체류기간 연장허가 등
※ 외국인 민원통역 도우미 운영 : 9명

③ 『Smile 365』 운동 추진

- ◇ 각종 인·허가 등 민원 담당 공무원이 항상 친절하고 웃는 이미지 연출
 - ◇ 고객의 생생한 소리를 적극 수렴함은 물론 고객맞이 친절 마인드 제고 및 밝고 명랑한 직장분위기 조성
-

☐ 추진대상 : 본청, 읍·면·동

☐ 추진계획

- 『오늘의 Smile Leader』 선정 - 매일
 - Morning-Start 운동과 연계 운영
 - 스마일 분위기 조성, 친절행동다짐선언 낭독
 - 스마일 다짐의 시간 운영(근무시작 10분전)
 - 스마일 일지 작성·기록 유지
- 지속적인 친절 교육 및 업무 연찬
- Smile 공무원 사기 진작 등 인센티브 제공
 - 매월, 연말 「Smile왕」 공무원 선정 및 시상
 - 해외, 선진지 견학 및 모범공무원 표창 우선 대상

☐ 소요예산 : 6백만원

☐ 기대효과

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

4 전자여권 발급 대행 업무 추진

- ◇ 발급대행업무 추진으로 1회 방문 One - Stop 서비스 제공
 - ◇ 발급기간 단축, 여권발급에 대한 민원인의 불편해소
-

□ 여권업무 대행

- '08. 6. 2 : 여권대행업무 개시
- '08. 8. 26 : 전자여권 전면 발급

□ 대행업무 국고보조 등

- 국고보조금 지원 : 40백만원
- 발급 수수료수입 (대행기관) : 150백만원

□ 발급기간 : 4일 (토,일,공휴일 제외)

- 기존 : 15일 (시에서 접수, 도청에서 발급)

□ 추진내용

- 본인 직접 신청
 - 다만, 본인이 직접 신청할 수 없을 정도의 질병, 사고(병원 진단서)의 경우와 18세 미만의 미성년자는 대리 신청
- 발급수수료 현금 또는 신용카드 납부
- 여권수령 빠른 등기우송 서비스 제공
- 기존여권과의 관계
 - 기존여권 기간만료까지 계속 유효
 - 유효기간 남아있는 기존여권 반납, 전자여권 발급 가능

□ 기대효과

- 신속한 전자여권발급으로 처리기간 대폭 단축 및 외국 출입국 편의제고

⑤ 민원처리 마일리지제 운영

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

□ 사업내용

- 대상민원 : 583종 (2일이상 유기한 민원)
- 목 표 : 처리기간 평균 35%이상 단축
 - ※ '10년 운영 결과 : 처리기간 30% 단축
- 사업내용
 - 법정민원처리기간 2일 이상 민원에 대하여 처리기간 단축에 따른 마일리지제 도입
 - 민원업무별 처리단축에 따른 마일리지 포인트 적립
 - 법정 처리기간 내에서 처리단축 일수에 해당하는 기간을 마일리지 포인트로 개인별 적립 (서울행정시스템 활용)
- 우수직원 인센티브 부여
 - 우수직원 선진지 견학 : '11. 12월
 - 모범공무원 시상 : 연말 (6명)

□ 기대효과

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

⑥ 행정서비스 만족도 및 전화친절도 평가

- ◇ 객관적 전문적인 평가로 차별화된 행정서비스의 분석, 진단
 - ◇ 분석결과를 Feed-Back하여 전반적인 행정서비스의 체감도 향상
-

□ 사업개요

- 사업실시 : 년1회 (10월)
- 사업비 : 10백만원
- 사업방법 : 전문기관 위탁
- 사업내용
 - 부서별 전화응대 친절도 평가
 - 행정서비스 품질 평가 및 고객만족도 조사
 - 행정서비스 평가결과 분석 및 문제점 진단

□ 추진계획

- 행정서비스 및 전화친절도 평가 계획 수립 : '11. 9월
- 평가기관 선정 : '11. 9월
- 행정서비스 운영부서 고객명단 제출 : 년 1회
- 행정서비스 및 고객만족도 조사 : '11. 10월
- 평가결과 Feed-Back 후 직원교육 활용

□ 기대효과

- 객관적이고 전문적인 평가결과로 행정서비스에 대한 신뢰성 확보
- 평가결과 분석과 진단을 통해 부서별 취약한 분야에 대한 친절교육 자료로 활용, 전반적인 서비스 체감도 향상

7] 고객만족서포터즈 운영

- ◇ 주민접점에서 고객의 소리를 직접 수집, 고객의 수요를 파악, 고객관점에서 행정서비스 제공
 - ◇ 고객만족도 조사, 고객만족행정 활동에 직접 참여하는 시민 행정 실현
-

□ 사업개요

- 사업기간 : 연중
- 대 상 : 고객만족서포터즈 50명
- 사 업 비 : 15백만원
- 사업내용
 - 생활주변의 고객의 불편사항 수집
 - 고객관점의 행정서비스 아이디어 제출
 - 칭찬, 불만, 건의사항 고객의 소리에 게재
 - 사회봉사활동을 통한 고객의 소리 수집
 - 방문고객응대 만족도 조사

□ 추진계획

- 고객만족서포터즈 간담회 개최 : 분기별
- 고객만족서포터즈 워크숍 : 년 2회
- 방문고객응대 만족도 조사 : 년 2회
- 사회봉사활동 : 분기별
- 우수활동 회원 시상 : 연말

□ 기대효과

- 고객의 접점에서 불편사항, 제안, 칭찬 등의 자료수집과 발빠른 행정서비스 개선
- 고객이 직접행정서비스 만족도 평가활동에 참여함으로써 고객 중심의 행정서비스 품질 향상

8] 고객만족을 위한 행정서비스 운영

- ◇ 고객관리시스템(CRM)운영으로 고객의 소리를 신속히 처리하고, 평가·분석·환류하는 고객중심의 행정구현
 - ◇ 가족같은 고객, 행복한 우리를 만들기 위하여 밝은 표정, 건강한 웃음으로 활기찬 근무분위기를 조성하고, 진정한 친절로 고객감동의 서너지 효과
-

□ 고객관리시스템(CRM) 운영

- 사업기간 : 연 중
- 사업비 : 40백만원
- 사업내용
 - 고객관계관리시스템(CRM)운영 및 유지보수
 - 고객의소리 자료 분석 (매월)
 - 타시스템과 연동 (통합성과관리시스템, 서울행정시스템)
 - 고객의소리 처리현황 실시간 확인
 - 부서평가지 고객의소리 처리현황 반영

□ 모닝스타트(Morning-Start) 운동 전개

- 사업기간 : 연 중 (매일 08:50~09:00)
- 대상 : 전직원
- 사업비 : 3백만원
- 사업내용 : 명상음악과 함께 스트레칭, 친절인사 복창

□ 고품격 행정서비스 향상 Work-Shop

- 대상 : 민원부서 직원
- 사업비 : 10백만원
- 사업내용 : 행정서비스개선을 위한 업무담당자 직무교육

1] 유기한 민원처리 사전 경고시스템 운영

- ◇ 유기한 민원(5일이상)의 처리상황을 새울행정시스템의 알림 기능을 통하여 사전에 실시간으로 알려줌으로써 신속한 민원처리
 - ◇ 민원처리 지연으로 인한 주민 불편 해소
-

□ 사업개요

- 소요예산 : 없음
- 사업내용
 - 새울행정시스템에 민원처리 기한 알림기능 추가
 - 각 부서장 및 담당자 실시간으로 처리상황 확인
 - 민원건수와 내용을 부서별로 알려주고 민원마다 처리기한을 3일전, 2일전, 당일 등으로 표시하여 부서장과 담당자가 계획적으로 업무 추진

□ 추진계획

- 추진계획수립 및 협의 : '11. 1월
- 시스템 연계 및 운영 : '11. 2월

□ 기대효과

- 민원처리에 대한 처리기한을 사전에 표시해줌에 따라 신속한 민원처리로 처리지연에 대한 불편 해소
- 처리중인 민원건수와 내용을 부서별, 직원별로 실시간으로 파악, 부서장과 담당자가 계획적으로 업무 추진

② 대리민원발급 문자전송(SMS)서비스 제공

- ◇ 인감증명(주민등록) 대리 발급 시 즉시 문자전송(SMS) 서비스를 통해 본인에게 자동 통보
 - ◇ 개인 재산권 보호 및 행정에 대한 신뢰도 향상
-

□ 사업개요

- 연계시스템 : 행정안전부 정부통합전산센터 (모바일정부)
- 소요 예산 : 없음
- 내 용
 - 현재 제3자 대리발급 시 우편으로 발급사실 통보
 - 인감(주민등록)신고인이 SMS문자서비스를 신청하는 경우
 - 대리발급 시 발급사실을 실시간으로 본인의 휴대폰에 즉시 문자 전송
 - 대리 발급사실을 문자전송(SMS)서비스를 이용하여 본인이 대리발급 사실을 즉시 확인 가능

□ 추진계획

- 추진계획수립 및 협의 : '11. 1월
- 시스템 연계 및 운영 : '11. 3월

□ 기대효과

- 대리발급 즉시 인감대리 발급 사실을 개인 휴대폰으로 자동 전송하여 대리발급사실의 정확한 인지
- 대리발급 사고를 사전에 예방하고, 시민들의 불안감을 해소

③ 공장설립 온라인 지원시스템 (FEMIS) 운영

- ◇ 지식경제부에서 창업공장설립 절차 간소화 방안의 일환으로
“공장설립 온라인 지원시스템 구축” 사업 추진
 - ◇ 동 시스템을 통하여 공장설립신청, 등록, 승인까지 온라인으로
처리하는 업무시스템 고도화
-

□ 사업개요

- 사 업 명 : 공장설립온라인지원시스템 (지식경제부)
- 사 업 비 : 없 음 (시·군 부담금 없음)
- 사업내용
 - 현재 일부 지역에서 시범운영 중인 공장설립 온라인 지원
시스템(FEMIS)을 전 시·군으로 확산 시행
 - 시스템을 통하여 공장설립신청, 인허가 처리, 승인 까지
모든 과정을 온라인으로 처리
 - 관리자 중심의 공장설립관리정보망(FEMIS)에서 기업인 등
수요자 중심으로 확대 개편

□ 추진계획

- 시스템 시범 적용 운영 : '10. 11 ~ 12월
- 온라인 지원시스템 운영 : '11. 1월

□ 기대효과

- 공장설립 신청부터 인허가 처리, 승인까지 모든 과정을 온라인
처리 창업절차 간소화
- 공장설립 대민서비스 고도화 및 대행업무 서비스 제공