

시 민 만 족 과

주 요 사 업

1. 고객감동의 민원행정 구현
2. 『Smile 365』 운동 추진
3. 착한 수화(화상)통역 서비스 운영 홍보
4. 행정서비스 만족도 및 전화친절도 평가
5. 고객만족을 위한 다양한 행정서비스 운영
6. 언제어디서나 민원서비스 활성화

신 규 사 업

1. 유기한 민원처리 단계별 알림시스템 운영
2. 쾌적하고 편안한 열린 민원실 환경개선
3. 고객만족 화요 야간민원실 운영
4. 고객관리시스템(CRM) 개선 사업
5. 농지전용(협의) 변경허가 처리기간 단축
6. 『본인서명사실확인제』 홍보 파일 제작

주요사업

1] 고객감동의 민원행정 구현

- ◇ 민원1회방문 처리와 공부 확인에 의한 구비서류 감축 등 신속 정확한 민원처리 체계 구축
 - ◇ 민원처리 과정, 처리 결과의 사전통보로 민원발생 예방
-

□ 민원의 신속·정확한 처리

- 민원 1회 방문처리제 확행
- 타 기관과 협조체계구축으로 신속한 협의 : 대구 환경청 외 4개 기관
- 복합민원실무종합심의회 운영 : 처리기한 단축 (20개 업무내외)
- 공부 확인으로 구비서류 감축 : 행정정보공동이용 확대(135종 3,675사무)

□ 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 청렴 교육 실시

- 대 상 : 전 직원
- 내 용 : 전화 응대요령, 대화기법, 청렴교육등 실시
- 시 기 : 월2회(매월 첫째, 셋째 월요일)

② 『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
 - Happy-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
 - 분기별, 연말 「Smile왕」 공무원 선정 및 시상
 - 선진지 견학 및 모범공무원 추천 우선 대상

□ 소요예산 : 6백만원

□ 기대효과

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

③ 착한 수화(화상)통역 서비스 운영 홍보

- ◇ 청각·언어장애인에 대한 공공기관의 수화통역 지원 및 상담서비스 제공
 - ◇ 청각·언어장애인의 권익향상 및 사회통합 기여
-

□ 사업개요

- 사업기간 : 연중
- 사업대상 : 시청 민원실 및 27개 읍면동
- 소요예산 : 없음
- 사업내용
 - 시청 및 읍면동 웹카메라 운영
 - 청각·언어 장애인의 의사소통 불편해소 및 권익 향상을 위한 수화통역 서비스 제공
- 통역서비스 진행 절차
 - ① 청각·언어장애인의 공공행정기관 민원실 방문→수화통역 요청
 - ② 담당공무원이 자체 기관홈페이지의 110 화상수화 통역서비스 배너 클릭
 - ③ 110 화상수화 통역서비스를 통한 3자 의사소통(음성, 수화)
 - ④ 통역서비스 종료

□ 추진상황

- 웹카메라 구입 및 설치 : '13. 9월
- 통역서비스 시행 : '13. 9월부터

□ 기대효과

- 사회적 취약계층에 대한 상담 제공을 통한 소통 강화
- 장애우의 권익향상 및 사회통합에 기여

4 행정서비스 만족도 및 전화친절도 평가

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

□ 사업개요

- 사업실시 : 연 1회 (5~10월)
- 사업비 : 12백만원
- 사업방법 : 전문기관 위탁
- 사업내용
 - 직원별 전화응대 친절도 평가
 - 행정서비스 품질 평가 및 고객만족도 조사
 - 행정서비스 평가결과 분석 및 문제점 진단

□ 추진계획

- 행정서비스 및 전화친절도 평가 계획 수립 : '14. 3월
- 평가기관 선정 : '14. 4월
- 행정서비스 운영부서 고객명단 제출 : '14. 4월
- 행정서비스 고객만족도 조사 및 전화친절도 조사 : '14. 5~10월
- 평가결과 Feed-Back 후 행정서비스 향상 기여

□ 기대효과

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

5] 고객만족을 위한 다양한 행정서비스 운영

- ◇ 가족 같은 고객, 행복한 우리를 만들기 위하여 밝은 표정, 건강한 웃음으로 활기찬 근무분위기를 조성하고, 진정한 친절로 고객감동의 서너지 효과
-

□ 민원실 주부자원봉사회 운영 활성화

- 일 시 : 매일 10:00 ~ 16:30
- 근무 : 1일 2명 순번제 (46명)
- 운영 : 민원안내, 무료대서, 환경정비, 시민의 불편·불만 등 시민의 소리 청취

□ 해피스타트(Happy-Start) 운동 전개

- 사업기간 : 연 중 (매일 2회 실시 08:50~09:00, 12:50~13:00)
- 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

6] 언제 어디서나 민원서비스 활성화

- ◇ 고객의 다양한 요구에 부응하는 맞춤형서비스 제공
 - ◇ 바쁜 현대인들을 위한 행정서비스 향상 추구
-

□ 온라인 민원창구 『민원24』 운영

- 사업개요
 - 민원안내(5,000종), 민원신청(전입신고등 3,020종, 민원발급(1,208종) 등 다양한 서비스 제공
- 장 소 : 민원실 민원인 편의공간내(전용PC3대 및 전용프린터 1대 설치)
- 기대효과
 - 온라인민원서비스 활성화로 방문 없는 민원서비스 제공
 - 행정기관방문 최소화로 시민의 시간적, 경제적 절감 효과

□ 무인민원발급기 확대 운영

- 개 요
 - 기 간 : 2014년
 - 현 황 : 13곳
(본청1, 출장소1, 읍면동2, 복지관1, 이마트1, 은행5, 병원2)
- 사업내용
 - 각 읍면동 수요조사 및 장소선정
 - 무인민원발급기 구입, 설치 및 유지보수
- 기대효과
 - 무인민원발급기 운영 내실화를 통한 365 시민편익 제공
 - 제증명 발급절차 간소화 및 신속화

① 유기한 민원처리 단계별 알림시스템 운영

◇ 유기한 민원(5일이상)의 처리상황을 서울행정시스템의 알림기능을 통하여 사전에 실시간으로 알려줌으로써 신속한 민원처리

◇ 민원처리 지연으로 인한 주민 불편 해소

□ 사업개요

- 소요예산 : 없음
- 사업내용
 - 서울행정시스템에 민원처리 기한 알림기능 추가
 - 각 부서장 및 담당자 실시간으로 처리상황 확인
 - 민원건수와 내용을 부서별로 알려주고 민원마다 처리기한을 3일전(초록색), 2일전(파랑색), 당일(적색) 등으로 색상을 달리 표시하여 부서장과 담당자가 계획적으로 업무 추진

□ 추진계획

- 추진계획수립 및 협의(정보통신담당관실) : '13. 12월
- 시스템 시범운영(민원처리부서) : '14. 3월
- 서울행정시스템 연계 및 운영 : '14. 4월

□ 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 쾌적하고 편한 열린 민원실 환경개선

- ◇ 민원행정 의 질적 서비스 향상과 불만해소로 신뢰받는 선진 행정 구현
 - ◇ 민원들이 다수 사용하는 장비 업그레이드로 고객만족 행정 기여
-

□ 사업개요

- 사업기간 : 2014. 1. 1 ~ 2014. 6. 30
- 사업내용
 - 노후화된 민원편의시설 교체에 따른 고객만족 향상
 - 고객중심 행정실현을 위한 시설장비 교체
- 사업비 : 50백만원
 - 민원실 비품, 탁자, 의자 교체등 : 15백만원
 - 건강지수측정기, 진동운동기외 3종 구입 :15백만원
 - 민원안내대 LED조명교체 : 20백만원

□ 추진계획

- 각종 비품, 탁자, 의자등 구입 : '14. 2월
- 건강지수측정기, 진동운동기외 건강관리시스템 구입 : '14. 3월
- 민원안내대 LED조명교체 : '14. 6월까지

□ 기대효과

- 편의시설 이용 방문객에게 보dana은 시설제공으로 만족도 제고
- 근무분위기 업그레이드로 인한 근무직원 업무능률 향상

③ 고객만족 화요 야간민원실 운영

- ◇ 평일근무시간에 행정방문이 어려운 시민들의 불편, 불만 해소
 - ◇ 직장인 및 학생들의 불편, 불만을 해소하여 편의 도모와 신속한 행정서비스 제공
-

□ 추진개요

- 시 행 일 : 2014. 1월부터
- 장 소 : 구미시청 1층 민원봉사과
- 운영일자 : 매주 화요일 18:00 ~ 20:00 (공휴일제외)
- 대상업무 : 여권민원, 가족관계민원, 제증명발급
- 근무자 : 각업무 2인 1조(여권, 가족관계, 제증명발급) 근무

□ 추진사항

- 근무시간외 여권접수 및 교부업무 처리
- 출생, 사망, 혼인, 이혼등 가족관계등록사건 신고 접수
- 온라인민원창구 『민원24』 에서 발급불가한 인감증명서 위주로 발급
- 화요 야간민원실 운영에 대한 지속적인 홍보

□ 기대효과

- 직장인들의 불편 해소 및 민원편의 증진
- 1일 처리기간 단축으로 민원행정처리 신속성 제고

4] 고객관리시스템(CRM) 개선 사업

- ◇ 기존 노후화된 서버 교체 및 고객만족센터 홈페이지 개편
 - ◇ 직원 직접 참여로 발로 뛰는 현장 행정 추구
-

□ 사업개요

- 사업기간 : 2014. 1. 1 ~ 6. 30 (6개월 간)
- 사 업 비 : 33백만원
(서버교체 : 28백만원, 홈페이지 개편 : 5백만원)
- 사업내용
 - 노후화되어 불안정한 기존 서버 1대(Web서버) 교체로 홈페이지 접속 오류 방지
 - 시민들이 이용하는 고객만족센터 홈페이지 접근성을 높이고, 도로명 주소 도입 등 홈페이지 수정 사항을 반영
 - 직원이 주민불편사항을 발견 시 직접 고객의 소리 입력하여 연말 행정서비스 평가 반영 및 고객관리시스템(CRM) 교육

□ 추진계획

- 고객관리시스템 직원대상 교육 : '14. 3월 중
- 홈페이지 개편 및 서버교체 : '14. 2 ~ 6월
- 주민 불편사항 고객관리시스템 입력 및 처리 : 연중

□ 기대효과

- 노후 서버 교체 및 홈페이지 개편으로 원활한 고객관리시스템(CRM) 운영으로 고객 만족도 향상
- 주민불편사항 발견 시 민원 제기 전 직원이 고객관리시스템(CRM)에 등록 및 처리하여 업무 신속성 및 신뢰성 제고

Ⅴ 농지전용(협의) 변경허가 처리기간 단축

- ◇ 신속한 농지전용 변경허가의 처리를 통한 행정의 신뢰성 제고
 - ◇ 5일 이내 처리기간 단축 운영으로 민원인의 편의도모
-

□ 사업개요

- 추진기간 : 2014. 1 ~ 12월(연중)
- 대 상 자 : 자체처리 가능한 농지전용(협의) 변경허가 신청
- 대상사무
 - 농지면적, 위치변경, 명의, 전용목적, 용도변경 등 자체처리 가능한 변경허가
- 주요내용
 - 현행 법적 처리기간이 10일 이내인 농지전용 변경허가(협의) 중 자체처리가 가능한 변경허가에 대하여 5일 이내 긴급 민원 처리로 민원인의 불편해소 및 편의도모

□ 추진계획

- 농지전용 변경허가(협의) 대행업체(건축설계업) 및 방문 민원인에게 처리기간 단축에 대한 홍보

□ 기대효과

- 민원인의 생업과 직결되어 있는 농지전용 변경허가(협의)의 즉시처리로 지역경제 활성화와 신속한 민원처리를 통해 신뢰 받는 행정서비스 구현

Ⅵ 『본인서명사실확인제』 홍보 파일 제작

- ◇ 본인서명사실확인서의 발급 및 사용 방법이 기록된
『본인서명사실확인제 홍보 파일』 제작·제공
 - ◇ 본인서명사실확인서의 사용확대로 민원인의 편의 증진
-

□ 사업개요

- 대 상 : 시청 방문 인감 및 본인서명사실확인서 발급 민원인
- 수 량 : 3,000매
- 소요예산 : 3백만원
- 규격 및 소재 : 투명 비닐(양면, 31×22cm)
- 내 용 : 본인서명사실확인서 발급 및 절차 안내
 - 앞면 : 본인서명사실확인서 발급절차
 - 뒷면 : 인감증명서와 본인서명확인제 비교 및 안내

□ 추진계획

- 홍보 파일 제작안 구상 및 제작 : '14. 1월
- 배포 및 사용 : '14. 2월

□ 기대효과

- 본인서명사실확인제 홍보 및 이용률 제고
- 본인서명사실확인서 이용률 증가에 따른 인감대장이송 등에
필요한 행정력 절감 효과