

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. 행정서비스만족도 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. 농지전용(협의) 변경허가 처리기간 단축
5. 『본인서명사실확인제』 홍보

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 고객 맛이 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

□ 추진사항

- 웹카메라 구입 및 설치 : '13. 9월
- 통역서비스 시행 : '13. 9월
- 통역서비스 시행 및 홍보 : '14. 1월부터

□ 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

□ 추진사항

- 행정서비스 및 전화친절도 평가 계획 수립 : '14. 4월
- 평가기관 선정 : '14. 5월
- 행정서비스 운영부서 고객명단 제출 : '14. 5월
- 행정서비스 고객만족도 조사 완료 : '14. 6월

□ 추진계획

- 행정서비스 전화 친절도 조사 : '14. 7~10월
- 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 시너지 효과
-

□ 민원실 주부자원봉사회 운영 활성화

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

□ 해피스타트(Happy-Start) 운동 전개

- 사업기간 : 연중 (매일 2회 실시 08:50~09:00, 12:50~13:00)
- 대 상 : 전직원
- 사 업 비 : 2백만원
- 사업내용 : 명상음악과 함께 스트레칭, 친절인사 복창

□ 고품격 행정서비스 향상 Work-Shop

- 대 상 : 민원부서 직원
- 사 업 비 : 10백만원
- 사업내용 : 행정서비스 개선을 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 : 22개 확대 운영
(본청1, 출장소1, 읍면동7, 이마트1, 은행7, 병원2, 우체국1
LG디스플레이1, 삼성전자1)
- 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 : 비예산
- 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

□ 추진사항

- 서울행정시스템 민원처리 기능개선 사업으로 추진 : '13.12월
- 서울행정시스템 연계 및 운영 : '14. 1월부터

□ 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 편안한 열린 민원실 환경개선

- ◇ 민원행정의 질적 서비스 향상과 불만해소로 신뢰받는 선진 행정 구현
 - ◇ 민원인이 다수 사용하는 장비 업그레이드로 고객만족 행정 기여
-

□ 사업개요

- 사업기간 : 2014. 1. 1 ~ 6. 30
- 사업내용
 - 노후화된 민원편의시설 교체에 따른 고객만족 향상
 - 고객중심 행정실현을 위한 시설장비 교체
- 사업비 : 7.5백만원
 - 민원실 비품, 탁자, 의자 교체 등 : 6.2백만원
 - 건강지수측정기 비품 및 자동신장체중기 구입 : 1.3백만원

□ 추진사항

- 각종 비품, 탁자, 의자 등 구입 : '14. 1월
 - 민원실 비품 및 의자구입 : 6.2백만원
- 건강지수측정기, 진동운동기 외 건강관리시스템 구입 : '14. 1월
 - 자동신장체중기 구입 : 1.2백만원
- 추진 완료

□ 기대효과

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

③ 고객만족 화요 야간민원실 운영

- ◇ 평일 근무시간에 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 민원봉사실
- 운영일자 : 매주 화요일 18:00 ~ 20:00 (공휴일 제외)
- 대상업무 : 여권민원, 가족관계등록신고 접수, 제증명발급
- 근무자 : 각 업무 2인 1조(여권, 가족관계등록, 제증명발급) 근무

□ 추진사항

- 2014. 1월부터 화요 야간민원실 시행
 - 근무시간 외 여권접수 및 교부업무 처리
 - 출생, 사망, 혼인, 이혼 등 가족관계등록신고 접수
 - 온라인민원창구 『민원24』 에서 발급 불가한 인감증명서 위주로 발급
 - 화요 야간민원실 운영에 대한 지속적인 홍보

□ 기대효과

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

④ 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

5 『본인서명사실확인제』 홍보

- ◇ 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 : 1,000매
- 소요예산 : 2백만원
- 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. 8월
- 배포 및 사용 : '14. 9월

□ 기대효과

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