

시 민 만 족 과

주 요 사 업

1. 고객과 소통하는 민원행정구현
2. 시민이 행복한 다가가는 행정서비스 운영
3. 고객만족도 및 직원 전화친절도 제고
4. 365 열린 민원실 운영
5. 맞춤형 민원행정서비스 제공

신 규 사 업

1. 민원담당공무원 비교견학 및 심신힐링 워크숍
2. 국민행복민원실 맞춤형 민원환경 개선

주요사업

1 고객과 소통하는 민원행정구현

- ◇ 밝고 역동적인 근무환경을 조성하고 고객 소통을 일상화하여
 - ◇ 복합민원의 신속한 처리와 고객 중심의 민원행정 서비스 구현
-

□ 민원의 신속·정확한 처리

- 복합민원의 1회 방문처리
- 복합민원실무종합심의회 운영 : One-Stop 민원처리
- 타 기관간 협조체계구축으로 신속한 협의
- 유기한 민원처리 단계별 알림시스템 운영
 - 처리상황을 새올행정시스템상으로 실시간 파악
 - 계획적 업무추진으로 민원 신속처리 및 지연 방지

□ 고객중심의 민원처리 서비스

- 담당자가 직접 공부 등을 확인하여 구비서류 간소화
- 민원처리과정 공개 및 결과 문자서비스 제공
- 보완 및 불가 처분 시 : 부서장 직접 설명 과 대안 제시로 이해율 제고

□ 고객친절 「Smile 365」 운동

- 전직원 해피스타트(Happy-Start)운동 전개
 - 매일 아침(08:50) 음악과 함께 건강 스트레칭
 - 고객친절 다짐의 시간 운영
- 분기별 「스마일왕」 공무원선정 - 인센티브 제공
- 스마일리더 선정 스마일 분위기 조성

② 시민이 행복한 다가가는 행정서비스 운영

- ◇ 고객의 생생한 소리를 적극 수렴하여 시민과 공감·소통 하는
고객만족 행정 실현
 - ◇ 야간행정서비스 및 맞춤형상담으로 직장인 등 다양한 고객 수요충족
-

□ 고객행복 민원실 주부자원봉사회 운영

- 구 성 : 주부자원봉사 43명
- 근무 : 매일 10:00~16:30 (2명-순번제)
※ 근무복 착용, 실비보상 지원
- 역할 : 민원안내 및 서류작성 도우미 등 시민의 소리 청취

□ 시민과 소통하는 고객만족서포터즈 운영

- 구 성 : 43명(읍면동별 구성)
- 주요활동
 - 고객의 소리 수집 및 행정서비스 아이디어 제안
 - 분기별 인·허가민원 만족도 조사
 - 친절도 모니터링 및 사회봉사활동

□ 「화요일야간민원실」 운영

- 일 시 : 매주 화요일 18:00~20:00 (공휴일제외)
- 근무인원 : 5명(여권3, 제증명2)
- 대상업무 : 여권민원, 가족관계등록민원, 제증명발급

□ 인·허가 맞춤형 민원상담 사전예약제 시행

- 상담일시 : 평일 09:00~18:00(매주 화요일 18:00~20:00)
- 상담대상 : 공장등록, 농지전용, 개발행위, 환경산림, 건축허가

③ 고객만족도 및 직원 전화친절도 제고

◇ 객관적·전문적인 평가로 차별화된 행정서비스의 분석·진단

◇ 분석결과에의 Feed-Back으로 행정서비스의 체감도 향상

□ 사업개요

- 실시기간 : 연 1회
- 사업비 : 12백만원
- 사업방법 : 전문기관 위탁
- 대상
 - 고객만족도 조사 : 민원처리 부서 이용 민원인
 - 전화친절도 조사 : 전부서 직원
- 내용
 - 행정서비스 품질 및 직원 전화응대 친절도 평가
 - 평가결과 분석·문제점 진단 부서별 취약 분야 개선

□ 추진상황 및 계획

- 행정서비스 고객만족도 및 전화친절도 조사 : '18. 9월
- 평가결과 Feed-Back 후 행정서비스 향상 기여
- 우수부서 시상 및 연말 행정서비스 평가 반영

□ 기대효과

- 전문적인 평가로 행정서비스에 대한 신뢰성 확보
- 고객행정서비스 체감도 제고

4 365 열린 민원실 운영

- ◇ 고객 불편 해소를 위한 365일 맞춤형서비스로 민원인의 시간적·경제적 편익 제공 및 행정서비스 효율성 제고
 - ◇ 내방 민원인에게 즐길거리와 편안한 휴게공간을 제공하여 시민감동의 행정서비스 실현
-

□ 무인민원발급기 설치

- 운영장소 : 본청 민원실 등 (총 30대)
- 발급종류 : 주민등록등(초)본, 가족관계증명, 등기부등본 등 각종 증명명 66종
- 운영시간 : 연중 07:00~24:00(설치장소별 운영시간 상이)
- 향후계획 : 수요조사를 통한 확대 설치
- 기대효과 : 민원 대기시간 단축, 수수료 절감 등 민원인 만족도 향상

□ 민원실 「민원24」 전용창구 운영

- 대 상 : 민원24 이용방법 안내 및 각종 민원신청·증명발급
- 장 소 : 민원실 휴게 공간 내(PC 3대, 프린터 1대)
- 기대효과 : 온라인 민원발급서비스 이용률 제고 및 행정관서 방문 최소화로 민원편의 증진

□ 대기민원인을 위한 민원실 테마공간 조성

- 운영내용
 - 북카페(도서 240여권), 다큐멘터리 및 홍보영상 시청Zone
 - 건강관리코너(건강지수측정기, 진동운동기, 자동혈압계 등)
 - 수유실 및 차류 음료대 운영 등
- 기대효과 : 고객중심 환경개선 및 대기시간의 효과적 이용

⑤ 맞춤형 민원행정서비스 제공

- ◇ 고객중심의 민원만족도 제고 및 다양한 정보제공을 위해 민원서비스의 지속적인 추진으로 시민 편의 제공
-

□ 여권 - 국제운전면허증 원스톱 발급서비스

- 기 간 : 연중
- 내 용 : 여권 발급 신청 시 국제운전면허증 동시 신청·발급
- 절 차 : 문경운전면허시험장과 업무 협약을 통한 신청발급
 - 시청 민원실 - 국제운전면허증 신청 접수 및 배부
 - 문경운전면허시험장 - 신청서 수거 및 제작
- 소요기간 : 4~5일(협약기관 간 우편발송을 통한 업무처리)

□ 안심상속 원스톱 서비스

- 기 간 : 사망일이 속한 달의 말일부터 6개월 이내
- 내 용 : 사망자의 금융, 국세, 지방세, 토지, 차량, 국민연금, 공무원연금, 군인연금 등에 관한 사항
- 절 차
 - 시청 및 읍면동에 사망신고와 동시에 신청하거나 사망신고 이후 시청 및 읍면동 방문신청 또는 정부24 통한 온라인신청
 - 각 부서별 조회 및 결과통보

□ 기대효과

- 시민 불편 해소를 통한 민원만족도 향상
- 맞춤형 서비스 제공으로 시민편익 제공 및 신속도 제고

신 규 사 업

1 민원담당공무원 비교견학 및 심신힐링 워크숍

- ◇ 감정노동 직무자인 민원처리부서 직원의 심신치유 및 업무스트레스 해소를 통해 민원업무 능력향상
 - ◇ 국내 우수민원실 비교견학으로 업무추진의 효율성 제고
-

□ 사업개요

- 사업기간 : 2018. 9 ~ 10월
- 대 상 : 80명
- 사 업 비 : 16,000천원
- 사업내용
 - 교육방법 : 1박 2일(힐링프로그램 체험)
 - 교육내용
 - 심신힐링프로그램을 통한 심신회복
 - 고객응대 매뉴얼 교육 및 소통불가 민원사례 공유

□ 추진계획

- 계획 수립 : '18. 4월
- 사업 시행 : '18. 9월 ~

□ 기대효과

- 민원창구 직원의 직무스트레스 해소를 통한 심신안정 및 사기진작
- 심신의 치유와 고객응대교육을 병행하여 민원업무능력 향상과 함께 만족도 높은 고객만족행정 구현

② 국민행복민원실 맞춤형 민원환경 개선

- ◇ 쾌적하고 효율적인 고객맞춤형 민원실을 위한 환경개선
 - ◇ 기존에 제공되고 있는 민원서비스 이외 새로운 민원서비스를 발굴함으로써 고객만족행정 달성
-

□ 사업계획

- 사업기간 : 2018. 1 ~ 12월
- 대 상 : 시청 민원봉사실(1층)
- 사업비 : 20,000천원
- 사업내용
 - 다양한 테마공간 개선 : 건강측정·유아·인터넷 코너 등
 - 청사 및 민원실 점자안내 배치도 설치
 - 창구직원 모니터 뒷면 안내판 설치 : 11대
 - 민원 물품 업그레이드 : 필경대 비치, 휴대폰충전기 교체
 - 카드결제단말기 설치 : 3대
 - 엔딩폴리시 도입 : 전화응대중단 등 폭언고객 대응책

□ 추진계획

- 사전조사 및 계획 수립 : '18. 1월
- 사업 시행 : '18. 3월~

□ 기대효과

- 민원처리의 효율성 제고와 함께 맞춤형 민원서비스 제공으로 신뢰받는 행정 구현