

시 민 만 족 과

주 요 사 업

1. 시민중심의 맞춤형 민원행정구현
2. 365 열린 행복민원실 운영
3. 시민과 소통하는 민원행정서비스 제공

주요사업

1 시민중심의 맞춤형 민원행정구현

- ◇ 복합민원의 신속처리와 시민 중심의 민원행정 서비스 구현
 - ◇ 맞춤형 민원서비스의 지속적인 추진으로 시민 편익 제공
-

□ 복합민원의 1회 방문신속처리

- 전산시스템에 의한 관련부서 협조로 원스톱 민원처리
- 복합민원실무종합심의회 운영
- 타 기관간 협조체계구축으로 신속한 협의

□ 맞춤형 원스톱 서비스 제공

- 안심상속 원스톱 서비스
 - 내용 : 사망자의 금융, 국세, 지방세, 토지, 차량, 국민연금, 공무원연금, 군인연금 등에 관한 사항
 - 절차 : 시청 및 읍면동에 사망신고와 동시에 신청하거나 사망신고 이후 시청 및 읍면동 방문신청 또는 정부24 통한 온라인신청
- 여권-국제운전면허증 원스톱 발급
 - 내용 : 여권발급 신청시 국제운전면허증 동시 신청발급
 - 절차 : 문경운전면허시험장과 업무 협약을 통한 신청발급
 - 기간 : 4~5일(협약기관 간 우편발송을 통한 업무처리)

□ 화요일야간민원실 운영

- 일 시 : 매주 화요일 18:00~20:00(공휴일 제외)
- 대상업무 : 여권민원, 가족관계등록민원, 제증명발급

② 365 열린 행복민원실 운영

◇ 365일 맞춤형 서비스로 민원인의 시간적·경제적 편익 제공

◇ 내방 민원인에게 쾌적하고 편안한 휴게공간 조성으로 행복민원실 운영

□ 무인민원발급기 설치 운영

- 운영장소 : 본청 민원실 등(총31대)
- 발급종류 : 주민등록등(초)본, 가족관계증명, 등기부등본 등 각종 제증명 86종
- 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

□ 국민행복민원실 맞춤형 민원환경 조성

※ 「국민행복민원실」 선정 (‘17.11월.행안부)

- 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
→ 타지자체 벤치마킹 대상

③ 시민과 소통하는 민원행정서비스 운영

- ◇ 시민의 생생한 소리를 적극 수렴하여 시민과 공감·소통하는 고객만족 행정 실현
 - ◇ 행정서비스의 분석·진단결과 피드백으로 행정서비스의 체감도 향상
-

□ 주부자원봉사회 운영

- 구 성 : 회장 박명석외 42명
- 근무 : 매일 10:00~16:30(2명-순번제)
- 내용 : 민원안내 및 서류작성 도우미 등 시민의 소리 청취

□ 고객만족서포터즈 운영

- 구 성 : 회장 방진숙외 40명
- 주요활동 : 고객의 소리 수집 및 행정서비스 아이디어 제안과 월별 민원만족도 모니터링
(조사항목 : 친절성, 투명성, 절차의 합리성, 책임성, 공정성)

□ 고객만족도 및 직원 전화친절도 조사 실시

- 실시기간 : 연 1회
- 사업비 : 12백만원
- 사업방법 : 전문기관 위탁
- 대 상
 - 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