

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

신 규 사 업

1. 공직자 마인드 전환을 위한 공무원 친절교육
2. 공무원 친절도 자가진단 실시
3. 행정서비스 제안 및 착오 보상제 운영

주요사업

1 고객과 소통하는 민원행정구현

- ◇ 고객과의 소통을 일상화하여 적극적인 민원행정처리 구현
 - ◇ 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 새울행정시스템상으로 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 설명과 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 고객 만족 행정 실현
 - ◇ 야간행정서비스 및 맞춤형상담으로 직장인 등 다양한 고객 수요충족
-

□ 국민행복 민원실 주부자원봉사회 운영

- 구 성 : 주부자원봉사 42명
- 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 : 38명(읍면동별 구성)
- 주요활동
 - 고객의 소리 수집 및 행정서비스 아이디어 제안
 - 매월(월1회) 민원 만족도 설문조사

□ 「화요야간민원실」 운영

- 일 시 : 매주 화요일 18:00~20:00 (공휴일 제외)
- 근무인원 : 6명(여권3, 제증명1, 가족관계2)
- 대상업무 : 여권민원, 가족관계등록민원, 제증명발급

③ 고객만족도 및 직원 전화친절도 제고

◇ 객관적·전문적인 평가로 차별화된 행정서비스의 분석·진단

◇ 분석결과 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 : '19. 9월
- 평가결과 Feed-Back 후 행정서비스 향상 기여
- 연말 행정서비스 평가 반영

□ 기대효과

- 전문적인 평가로 행정서비스에 대한 신뢰성 확보
- 고객행정서비스 체감도 제고

신 규 사 업

1] 공직자 마인드 전환을 위한 공무원 친절교육

- ◇ 전 직원을 대상으로 친절교육 실시하여 행정서비스 마인드 함양
 - ◇ 민원인과의 소통과 공감을 통하여 고객이 만족하는 친절행정 구현
-

□ 사업계획

- 사업기간 : 2019. 2 ~ 11월
- 대 상 : 6급이하 전직원
- 사 업 비 : 3백만원
- 사업내용
 - 교육방법 : 외부 전문강사 초빙, 2일(4회, 2회/1일)
 - 교육내용 : 공무원 친절서비스 마인드 제고 교육

□ 추진계획

- 계획 수립 : '19. 2월
- 사업 시행 : '19. 3월 ~

□ 기대효과

- 고객만족 맞춤형 민원행정서비스 제공
- 친절행정 실천을 위한 동기부여 및 자발적 친절로 변화 유도

② 공무원 친절도 자가진단 실시

- ◇ 공직자의 기본덕목인 「친절」에 대해 자가진단을 실시하여 자신의 친절도 수준 및 문제점을 파악하고 개선의 기회를 갖는 등 친절서비스 역량 강화
-

□ 사업계획

- 사업기간 : 2019. 1 ~ 12월
- 대 상 : 6급이하 전직원
- 내 용
 - 연 1회
 - 4개 분야 17개 항목 설문지 조사
 - 연말 행정서비스 평가에 설문조사 참여 실적 반영

□ 추진계획

- 계획 수립 : '19. 1월
- 사업 시행 : '19. 2월 ~

□ 기대효과

- 설문을 통해 부족한 부분을 스스로 점검·보완하여 대민 친절도 향상
- 설문결과를 종합적으로 분석하여 향후 친절서비스 향상을 위한 교육자료로 활용

③ 행정서비스 제안 및 착오 보상제 운영

- ◇ 시민의 좋은 의견을 적극 수용하는 열린 행정으로 행정서비스 개선 및 주인의식 고취
 - ◇ 시민의 시정참여 활성화를 통해 시민 모두를 위한 행복 구미 추구
-

□ 운영개요

- 사업기간 : 2019. 1 ~ 12월
- 대 상 : 구미시민
- 내 용
 - 개선, 각종 불편사항 등에 대한 개선제안 및 착오행정에 따른 보상(5,000원 상당 상품권) 실시
 - 민원 부서(본청, 출장소, 사업소, 읍면동)에 상품권 배부 지급
- 소요예산 : 6.7백만원
- 배 부 처 : 54개소
 - 26개 부서(본청, 출장소, 직속기관) : 각 25매
 - 시민만족과 : 150매
 - 27개 읍면동 : 각 20매

□ 기대효과

- 시민과 소통하는 열린 행정 구현
- 시민 관점의 앞서가는 고객만족 행정 달성
- 공무원의 책임행정 구현과 시민과의 약속을 소중하게 생각하고 최우선 가치로 추구하는 공감행정 구현