

민원봉사과

주요사업

1. 시민과 소통하는 민원행정서비스 운영
2. 고객만족도 및 직원 전화친절도 제고
3. 365 열린 행복민원실 운영
4. 맞춤형 민원행정서비스 제공
5. 민원담당공무원 감정관리 힐링교육
6. 행정종합관찰제 및 생활민원 바로처리 운영
7. 중요 기록물 전산화사업

신규사업

1. 공직자 마인드 전환을 위한 공무원 친절교육
2. 공무원 친절도 자가진단 실시

주요사업

① 시민과 소통하는 민원행정서비스 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 (공휴일제외)
- 근무인원 : 6명(여권3, 제증명1, 가족관계2)
- 대상업무 : 여권민원, 가족관계등록민원, 제증명발급

② 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

③ 365 열린 행복민원실 운영

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

□ 무인민원발급기 설치

- 운영장소 : 본청 민원실 등 (총 31대)
- 발급종류 : 주민등록등(초)본, 가족관계증명, 등기부등본 등 각종 제증명 86종
- 운영시간 : 연중 08:00~24:00(설치장소별 운영시간 상이)
- 향후계획 : 수요조사를 통한 확대 설치 및 노후 기계 교체
- 기대효과 : 민원 대기시간 단축, 수수료 절감 등 민원인 만족도 향상

□ 민원실 「정부24」 전용창구 운영

- 대 상 : 정부24 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

④ 맞춤형 민원행정서비스 제공

- ◇ 고객중심의 민원만족도 제고 및 다양한 정보제공을 위해 민원 서비스의 지속적인 추진으로 시민 편익 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, 건축, 차량, 국민연금, 공무원연금, 군인연금, 건설근로자 퇴직공제금 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

⑤ 민원담당공무원 감정관리 힐링교육

- ◇ 감정노동 직무자인 민원처리부서 직원의 심신치유 및 업무 스트레스 해소를 통해 변화와 성장을 위한 에너지 충전
 - ◇ 자기통제를 통한 민원업무 능력향상으로 고객만족 행정구현
-

□ 사업개요

- 사업기간 : 2019. 4 ~ 5월
- 대 상 : 민원담당공무원 60명
- 사 업 비 : 3백만원
- 사업내용
 - 교육방법 : 연 1회, 1일
 - 교육내용
 - 자가진단 및 자기관리에 대한 정보제공과 실습
 - 자기 관리를 위한 감정조절 트레이닝
 - 소통불가 민원사례 공유 및 응대요령 교육

□ 추진계획

- 계획 수립 : '19. 3월
- 사업 시행 : '19. 4월 ~

□ 기대효과

- 민원처리부서 직원의 직무스트레스 해소를 통한 심신안정 및 사기진작
- 성찰을 통한 자신의 가치 인식 및 변화와 발전의 기회 마련
- 심신의 치유를 통한 민원업무 능력향상으로 인한 대민서비스 제고

⑥ 행정종합관찰제 및 생활민원 바로처리 운영

- ◇ 시민불편사항을 사전에 파악하여 신속 처리하고, 체계적으로 관리하는 「행정종합관찰제」 운영 내실화 추진
- ◇ 야간 및 휴일에 발생한 생활민원까지 신속·정확히 처리하는 24시간 바로처리 시스템 운영으로 시민만족도 향상

□ 추진개요

- 기 간 : 연중
- 대 상 : 7개 분야(도로, 교통시설, 쓰레기, 녹지공원, 불법단속, 광고물, 기타 등)
- 내 용
 - 생활민원 돋보기 「행정종합관찰제」 운영 : 정기순찰, 특별점검
 - 생활민원 24 바로처리반 운영

□ 추진방법

- 행정종합관찰제 운영
 - 출·퇴근 및 출장 시 주민이 느낄 불편사항을 사전에 파악
 - 현장에서 바로 ‘스마트폰 앱’으로 해당 부서로 신속히 통보 처리
 - 참여대상 : 전 공무원(월 1건 이상)
 - 운영 및 처리절차

순직원	➡	민원봉사과	➡	담당부서	➡	업무담당자	➡	민원봉사과
관찰사항등록		담당부서지정		업무담당자지정		처리결과입력		확인및통계관리

- 생활민원 24 바로처리반 운영
 - 관련근거 : 생활민원 바로처리 기동처리반 근무지침
 - 근무편성 : 18개부서(부서별 1~3명)
 - 근무방식 : 전화대기 후 현장출동
 - 운영체계

민원신고	➡	민원접수	➡	부서통보	➡	결과보고
☎ 461-8572 ☎ 462-8572		바로처리담당자 당 직 근무자		업무담당자 야간 및 휴일 바로처리근무자		1. 민원인 회신 2. 민원봉사과에 조치 결과 통보

□ 기대효과

- 공무원의 능동적이고 적극적인 업무처리로 시민생활편의 도모
- 생활불편민원 사전 처리로 행정서비스에 대한 만족도 및 신뢰성 제고

7] 중요 기록물 전산화사업

- ◇ 신속한 정보공개 처리와 생산된 기록물의 업무활용으로 행정능률 향상 및 대민서비스 향상
 - ◇ 중요기록물의 재난 및 훼손·멸실 등에 대비한 전자적 영구 관리·보존
-

□ 사업개요

- 대 상 : 2016년 생산된 비전자 중요 기록물
(영구·준영구·30년 이상 기록물)
- 기 간 : 2019. 2 ~ 11월(10개월)
- 인 원 : 3명(기간제 근로자)
- 사 업 비 : 49백만원
- 사 업 량 : 100,000면 정도

□ 추진계획

- 작업장 설치 및 기간제근로자 선발 : '19. 1월
- 전산화 기록물 분류 및 재편철 : '19. 2~4월
- 세부 목록 작성 : '19. 5~7월
- 문서 스캐닝 및 이미지 보정 : '19. 8~10월
- 전산화 기록물 정리 : '19. 11월

□ 기대효과

- 중요 기록물의 효율적 관리 및 원활한 자료 제공으로 행정 능률 도모
- 매년 생산되는 종이 기록물의 전산화로 안전한 보존체계 마련

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 : 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 : 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