

민원봉사과

연번	구분	세부사업명
1	신규	「팝페라 친절콘서트」로 친절마인드 UP ↑
2	신규	친절을 깨우는 힘, 칭찬합시다!
3	계속	시민만족 맞춤형 행복민원실 운영
4	계속	고객중심의 가족관계등록업무 추진

1. 사업개요

□ 필요성

- 형식적이고 틀에 박힌 방식을 벗어나 직원의 만족도를 높일 수 있는 새로운 방식의 교육 필요
- 힐링·친절·소통을 담은 콘서트 형식의 교육으로 친절에 대한 편안한 접근 유도

□ 주요내용

- 사업기간 : 연 1회
- 총사업비 : 8백만원
- 대 상 : 직원 약 600명
- 사업방법 : 전문 교육기관에 위탁
- 내 용
 - 친절의 본질적 의미를 일깨워주는 팝페라 공연
 - 콘서트와 토크 형식 접목을 통한 유쾌한 소통 방법 소개
 - 친절을 주제로 친절의 중요성·우수사례 공유

2. 기대효과

- 음악과 강연을 통해 직원들의 감성 재충전
- 새롭고 이색적인 강의로 흥미와 감동 유발
- 팝페라 공연 관람을 통해 공무원, 시민의 입장을 객관적 시선으로 응시함으로써 친절마인드 제고 및 교육효과 극대화

담당부서 : 민원봉사과 통합민원담당 (☎2801)

1. 사업개요

□ 필요성

- 친절에 대한 전 직원 동기부여 및 관심도 향상을 위한 방안 필요
- 우수 직원(부서) 인센티브 제공으로 자발적 참여 유도

□ 주요내용

- 사업기간 : 연중
- 총사업비 : 3.6백만원
- 대 상 : 전 직원(부서)
- 사업내용
 - 서울 행정시스템 내 <칭찬소통게시판>에 월별 칭찬 미션을 지정 후 달성 우수부서를 선정하여 인센티브 제공(간식, 문화상품권 등)
 - ※ 칭찬 미션: 예) 시민에게 칭찬받기, 민원처리기간 단축, 칭찬슬로건 공모 등
 - 시장과 우수 직원(부서)의 소통 간담회 개최
 - 칭찬소통게시판을 통한 칭찬 사례 주기적 공유 및 아이디어 소통

2. 기대효과

- 우수 직원(부서) 격려를 통한 친절 분위기 확산
- 친절사례 공유를 통한 친절마인드 향상
- 활기찬 조직 문화 형성에 기여

1. 사업개요

□ 필요성

- 민원실 내 시민 편의시설 및 맞춤형 행정서비스 제공을 통한 시민 만족도 제고

□ 주요내용

- 민원실 내 휴식공간 및 사회적 약자를 위한 편의시설 마련
 - 북카페 및 건강관리코너(인바디, 혈압측정기 등 비치) 설치
 - 사회적 약자 우대창구 운영 및 편의용품 구비
- 무인민원발급기 운영
 - 연중무휴 24시간 운영
 - 발급서류 : 주민등록등.초본, 가족관계등록, 등기부등본 등 113종
- 화요일야간민원실 운영
 - 운영시간 : 매주 화요일 18시~20시(공휴일 제외)
 - 업무내용 : 제증명 발급, 여권 업무, 가족관계등록 업무 등
- 민원실 주부자원 봉사회 운영
 - 회 원 : 24명
 - 근무방법 : 평일 13시~16시, 민원 안내도우미 창구 근무
 - 근무내용 : 민원 안내 및 서류작성 도우미, 민원대기실 정리

2. 기대효과

- 민원실을 방문하는 시민의 편의 제공 및 만족도 제고

담당부서 : 민원봉사과 통합민원담당 (☎2801)

1. 사업개요

□ 필요성

- 법령에 근거한 정확하고 신속한 가족관계등록사무 처리를 통해 행정 신뢰도 향상

□ 주요내용

- 사업기간 : 연중
- 총사업비 : 69.4백만원
- 신고대상 : 66종(출생 · 사망 · 혼인 · 이혼 등)
- 민원처리 건수

(’22. 8월 말 기준/ 단위 : 건)

계	출 생	사 망	혼 인	이 혼	개 명	정 정	기 타
5,109	1,086	1,027	829	528	425	490	724

2. 세부추진계획

- 친절 · 신속 · 정확한 민원상담 접수 및 처리
- 다양한 민원편의 서비스 제공
 - 가족관계등록신고 처리결과 문자서비스 발송
 - 사망자 안심상속 원스톱 서비스 제공 등 후속 처리 안내
 - 출생, 개명, 등록기준지 변경 등 인터넷 신고제 운영
- 가족관계등록부의 오류자료 정비
 - 각종 사건 기록 시 연계 정보의 누락·오기 여부 상시 확인
 - 오류자료 발견 즉시 정정 및 대상자 통보

3. 기대효과

- 민원 편의의 행정서비스 제공으로 고객중심의 가족관계등록제도 운영

담당부서 : 민원봉사과 가족관계등록담당(☎2811)