

시민만족과

주요 사업

1. 고객감동의 민원행정 구현
2. 쾌적하고 편안한 열린 민원실 운영
3. 『Smile 365』 운동 추진
4. 복합민원 실무종합심의회 운영 정례화
5. 전자여권 발급 대행 업무 추진
6. 민원처리 마일리지제 운영

신규 사업

1. 여권발급수수료 신용카드 결제시스템 운영
2. 출생축하 가족관계등록부 무료제공 서비스
3. 외국인 배우자를 위한 We-Welcome 서비스

주요사업

1] 고객감동의 민원행정 구현

- ◇ 민원1회 방문 처리와 공부 확인에 의한 구비서류 감축 등 신속·정확한 민원처리 체계 구축
- ◇ 민원처리 과정, 처리 결과의 사전통보로 민원발생 예방

□ 민원의 신속·정확한 처리

- 민원 1회방문 처리제 확행
- 타기관과 협조체계구축으로 신속한 협의: 대구 환경청 외 4개기관
- 유기한 민원 처리기간 단축: 처리기간 1/2단축 (68개 업무)
- 민원사전심사청구제 운영: 약식 사전심사 (22개 업무)

□ 구비서류 감축 및 민원대행기관 이용 등 편의 제공

- 공부 확인으로 구비서류 감축: G4C이용 확대 (72종 → 82종)
- 공장설립승인 및 등록 대행: 한국산업단지공단 대경권본부
- 사전(환경성검토)입지 상담제 운영: 대구지방환경청

□ 고객중심의 민원행정 서비스

- 보완 및 불가 처분시: 부서장 직접 설명 및 대안 제시로 이해를 제고
- 전자민원처리 과정 공개
 - 민원신청, 상담 등 민원처리결과 공개 및 문자서비스 제공

□ 지속적인 친절 및 직무 교육 실시

- 대 상: 전직원
- 내 용: 전화 응대요령, 민원인과 대화기법 등 교육 (월2회)

② 쾌적하고 편안한 열린 민원실 운영

- ◇ 민원실 환경개선 및 편의시설 확충으로 쾌적하고 편안한 민원실 환경 조성
 - ◇ 민원편의와 직결된 행정 서비스 제공으로 민원 만족도 제고
-

□ 자연친화적 민원실 조성

- 민원실 실내 정원 조성 : 벽면과 공간 활용 실내 조경
- 민원 편의시설 관리 철저 : 무인발급기, 팩스기 외 26종
- 무인건강 관리시스템 운영 : 건강지수측정기, 진동운동기 외 5종

□ 민원실 주부자원봉사회 운영 활성화

- 일 시 : 매일 10:00 ~ 16:30
- 근무 : 1일 2명 순번제 (42명)
- 운영 : 민원안내, 무료대서, 환경정비, 민원애로사항 청취 등

□ 이동출입국관리 사무실 운영

- 일 시 : 매주 목, 금요일 10:30 ~ 16:00
- 인원 : 대구출입국 직원 2명
- 운영 : 외국인 등록 및 체류기간 연장허가 등

3 『Smile 365』 운동 추진

- ◇ 각종 인·허가 등 민원 담당 공무원이 항상 친절하고 웃는 이미지 연출
 - ◇ 고객의 생생한 소리를 적극 수렴함은 물론 고객맞이 친절 마인드 제고 및 밝고 명랑한 직장분위기 조성
-

□ 추진대상 : 본청, 읍·면·동

□ 추진계획

- 『오늘의 Smile Leader』 선정 - 매일
 - Morning-Start 운동과 연계 운영
 - 스마일 분위기 조성, 친절행동다짐선언 낭독
 - 스마일 다짐의 시간 운영(근무시작 10분전)
 - 스마일 일지 작성·기록 유지
- Smile 공무원 사기 진작 등 인센티브 제공
 - 매월, 연말 『Smile 왕』 선정 공무원 시상금 확대
 - 『Smile왕』 “시장님과 격려의 자리” 마련
 - 해외, 선진지 견학 및 모범공무원 표창 우선 대상

□ 소요예산 : 6백만원

□ 기대효과

- 공무원의 친절 분위기 선도·확산
- 친절 서비스 향상을 통한 고객만족 행정 구현

4] 복합민원 실무종합심의회 운영 정례화

- ◇ 복합 민원 One - Stop 처리로 고객만족 극대화
 - ◇ 민원처리 기간 단축으로 기회비용의 절감 및 민원 신뢰성제고
⇒ 복합 민원 실무종합심의회 운영 정례화
-

□ 개 요

- 개최 장 소 : 3층 중회의실
- 심의회 구성 : 16명 (위원장: 시민만족과장)
 - 복합민원 처리(협의)부서 담당
- 심의대상민원 : 2개 이상 부서관련 복합민원 16개 업무

□ 추진현황 및 실적

- 심의회 운영 정례화
- 복합민원 접수일로부터 2일 이내 상정
- 심의위원(16명) 전원참석, 검토 및 심의
- 개최결과에 따라 즉시 민원처리, 통보
- 처리현황
 - 2009년 실적 : 119회 / 187건
 - 2010년 실적 (6월 말) : 35회 / 45건

□ 기대효과

- 복합민원에 대하여 신속·정확·공정한 처리로 고객만족 극대화
- 처리기간 단축으로 기회비용의 절감 및 행정 신뢰성 제고

5 전자여권 발급 대행 업무 추진

- ◇ 여권발급 1회 방문 One - Stop 서비스 제공
 - ◇ 발급기간 단축으로 여권발급에 대한 민원인의 불편 해소
-

□ 여권업무 대행

- '08. 6. 2 : 여권대행업무 개시
- '08. 8. 26 : 전자여권 전면 발급

□ 대행업무 국고 보조 등

- 국고 지원 : 31,200천원
- 수수료 수입(대행기관) : 98,631천원

□ 발급기간 : 4일 (토, 일, 공휴일 제외)

- 기 준 : 15일 (시에서 접수, 도청에서 발급)

□ 본인 직접신청제

- 전자여권은 본인이 직접 신청
- 다만, 본인이 직접 신청할 수 없을 정도의 질병, 사고(병원, 진단서)의 경우와 만18세미만의 미성년자는 대리 신청 가능
⇒ (대리신청) 친권자등 법정대리인, 배우자 등

□ 기존여권과의 관계

- 기존여권 계속 유효
- 유효기간 남아있는 기존여권 반납, 전자여권발급 가능
- 지문정보(양손 검지)수록 (2010. 1. 1이후 시행)

6 민원처리 마일리지제 운영

- ◇ 민원에 대한 신속한 처리로 고객감동 민원서비스 제공
 - ◇ 스피드 민원처리로 신뢰받는 민원구현 및 민원 담당자
마일리지 포인트 적립으로 사기 진작 제고
-

□ 사업내용

- 시행부서 : 본청
- 사업비 : 1백만원
- 대상민원 : 583종 (2일 이상 유기한 민원)
- 목표 : 처리기간 평균 40%이상 단축
 - ※ '09년 운영결과 : 처리기간 30% 단축
- 내용
 - 법정민원처리기간 2일 이상 민원에 대하여 처리기간 단축에 따른 마일리지제 도입
 - 법정 처리기간 내에서 처리단축일수에 해당하는 기간을 마일리지 포인트로 개인별 적립(새올 프로그램 활용)
- 우수직원 인센티브 부여
 - 시상 : 연말 (6명)

□ 기대효과

- 신속한 민원처리로 민원인의 시간적 경제적 비용절감
- 민원처리에 따른 인센티브 제공으로 직원들의 사기진작

신 규 사 업

① 여권발급수수료 신용카드 결제시스템 운영

- ◇ 수수료 결제수단의 다양화로 고객만족 서비스 기여
 - ◇ 여권민원 서비스 개선 및 업무 효율성 향상으로 만족행정 구현
-

□ 사업개요

- 장비설치
 - 결제단말기 (2대)
 - 인터넷 2회선 - 카드단말기 설치용
 - 전화 2회선 (비상용)
- 소요예산 : 없음 (장비 - 외교통상부 지원)
- 내 용
 - 여권발급수수료는 현금납부와 함께
 - '10. 1월부터 여권발급 수수료의 카드 결제 서비스 시행

□ 추진실적

- 신용카드 결제서비스 제공 : '10. 1월
- 카드결제 실적 (6월 말)
 - 발급현황 : 13,240건 / 467,135천원
 - 카드결제 현황 : 6,491건 / 188,440천원

□ 기대효과

- 다양한 결제 서비스 제공으로 고객 편의 제공
- 신속한 신용카드 결제처리로 대기시간 최소화
- 대행기관의 매출관리 편의성 제공

② 출생축하 가족관계등록부 무료제공 서비스

◇ 출생신고자에게 탄생의 기쁨을 나누는 축하카드 및 신생아 출생 기록이 완료된 가족관계등록부 무료제공으로 고객감동 추진

□ 추진개요

- 추진기간 : '10. 6 ~ 12월
- 대 상 자 : 출생신고자
- 소요예산 : 3백만원
- 주요내용
 - 출생 신고자에게 출생 축하카드 제공
 - 출생자의 인적사항이 기록된 가족관계등록부(기본증명서) 무료 발송 서비스제공

□ 추진현황 및 계획

- 축하카드 작성 및 제작 : '10. 4 ~ 5월
- 축하카드 및 기본증명서 발송 : '10. 6 ~ 12월
- 추진실적 (6월 말) : 347건

□ 기대효과

- 가족관계등록부(기본증명서)의 무료제공 서비스 실시로 민원처리 결과에 대한 궁금증을 조기 해소할 수 있으며, 민원행정에 대한 신뢰도를 제고함
- 탄생의 기쁨을 배가하는 고객감동과 출산장려분위기 조성

③ 외국인 배우자를 위한 We-Welcome 서비스

- ◇ 국제 혼인이 증가함에 따라 늘어나는 관내 다문화 가정을 위한 별도의 서비스 제공과 구미시에 대한 안내 및 홍보의 필요성
 - ◇ 혼인 신고시 외국인에게 구미시의 환영과 축하의 메시지가 담긴 영문편지와 홍보책자를 증정함으로써 고객지향행정 실현
-

□ 사업개요

- 추진기간 : '10. 6 ~ 12월
- 소요예산 : 3백만원
- 주요내용
 - 국제 혼인신고 시 외국인에게 환영과 축하의 메시지가 담긴 외국어(영문 등) 편지 전달
 - 한국인과 혼인한 외국인 배우자에게 도움이 될 자료 제공
 - 구미시 관내도 , 구미시 홍보책자, 관광안내문 등

□ 추진현황 및 계획

- 계획수립 및 자료수집 : '10. 4 ~ 5월
- 국제혼인시 축하 영문편지 발송 : '10. 6 ~ 12월
- 추진실적 (6월 말) : 9건

□ 기대효과

- 늘어나는 국제 혼인의 추세에 맞게 고객지향 행정 실현
- 한국인과 혼인한 외국인에게 별도의 서비스를 제공함으로써 살기 좋은 구미시의 이미지와 조기정착을 유도, 애향심 고취