

시 민 만 족 과

주 요 사 업

1. 고객만족의 봉사행정 구현
2. 쾌적하고 편안한 열린 민원실 운영
3. 『Smile 365』 운동 추진
4. 민원처리 마일리지제 운영
5. 행정서비스만족도 및 전화친절도 평가
6. 고객만족을 위한 행정서비스 운영
7. 고객만족의 여권민원 서비스 제공

신 규 사 업

1. One-Stop 고객지원 민원사전방문예약제도
2. 『민원전용 파일』 제공
3. 고객관리시스템(CRM) 운영 확대
4. 착한 수화(화상)통역 서비스
5. 토지형질변경허가 및 개인하수처리시설 준공검사 처리기간 단축

주요사업

1 고객만족의 봉사행정 구현

- ◇ 민원1회방문 처리와 공부 확인에 의한 구비서류 감축 등 신속 정확한 민원처리 체계 구축
- ◇ 민원처리 과정, 처리 결과의 사전통보로 민원발생 예방

□ 민원의 신속·정확한 처리

- 민원 1회 방문처리제 확행
- 타 기관과 협조체계구축으로 신속한 협의 : 대구 환경청 외 4개 기관
- 복합민원실무종합심의회 운영 : 처리기한 단축 (20개 업무내외)

□ 구비서류 감축 및 민원대행기관 이용 등 편의 제공

- 공부 확인으로 구비서류 감축 : e하나로민원(행정정보공동이용, 2474종)
- 공장 설립승인 및 등록 대행 : 한국산업단지공단 중부지역본부 지원센터
- 사전(환경성 검토)입지 상담제 운영 : 대구지방환경청

□ 시민중심의 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

- 대상 : 전 직원
- 내용 : 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 관리 : 벽면과 공간 활용 실내 조경
- 민원 편의시설 관리 철저 : 무인민원발급기, 팩스기 외 10종
- 무인건강 관리시스템 운영 : 건강지수측정기, 진동운동기 외 2종

□ 민원실 주부자원봉사회 운영 활성화

- 일 시 : 매일 10:00 ~ 16:30
- 근무 : 1일 2명 순번제 (45명)
- 운영 : 민원안내, 무료대서, 환경정비, 시민의 불편·불만 등 시민의 소리 청취

□ 「민원24」 전용창구 운영

- 장소 : 민원실 민원인 편의공간 내(전용PC 1대 및 전용프린터 1대 설치)
- 내용 : 방문민원인을 대상으로 「민원24」 회원가입 및 이용방법 안내
- 효과 : 온라인 민원 발급 서비스 「민원24」 이용률 제고 및 행정 기관방문 최소화로 시민의 시간적·경제적 절감 효과

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
 - Happy-Start 운동과 연계 운영
 - 스마일 분위기 조성, 친절행동다짐선언 낭독
 - 스마일 다짐의 시간 운영(근무시작 10분전)
 - 스마일 일지 작성·기록 유지
- 지속적인 친절 교육 및 업무 연찬
- Smile 공무원 사기 진작 등 인센티브 제공
 - 분기별, 연말 「Smile왕」 공무원 선정 및 시상
 - 선진지 견학 및 모범공무원 추천 우선 대상

□ 소요예산 : 6백만원

□ 기대효과

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

4 민원처리 마일리지제 운영

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

□ 사업내용

- 대상민원 : 583종 (2일 이상 유기한 민원)
- 사업비 : 1백만원
- 목표 : 처리기간 평균 35%이상 단축
 - ※ '12년 운영 결과 : 처리기간 31% 단축
- 사업내용
 - 법정민원처리기간 2일 이상 민원에 대하여 처리기간 단축에 따른 마일리지제 도입
 - 민원업무별 처리단축에 따른 마일리지 포인트 적립
 - 법정 처리기간 내에서 처리단축일수에 해당하는 기간을 마일리지 포인트로 개인별 적립 (서울행정시스템 활용)
- 우수직원 인센티브 부여
 - 시상 : 연말 (6명)

□ 기대효과

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

⑤ 행정서비스 만족도 및 전화친절도 평가

- ◇ 객관적 전문적인 평가로 차별화된 행정서비스의 분석, 진단
 - ◇ 분석결과를 Feed-Back하여 전반적인 행정서비스의 체감도 향상
-

□ 사업개요

- 사업실시 : 연 1회 (5월~10월)
- 사업비 : 12백만원
- 사업방법 : 전문기관 위탁
- 사업내용
 - 직원별 전화응대 친절도 평가
 - 행정서비스 품질 평가 및 고객만족도 조사
 - 행정서비스 평가결과 분석 및 문제점 진단

□ 추진계획

- 행정서비스 및 전화친절도 평가 계획 수립 : '13. 3월
- 평가기관 선정 : '13. 4월
- 행정서비스 운영부서 고객명단 제출 : '13. 4월
- 행정서비스 고객만족도 조사 및 전화친절도 조사 : '13. 5~10월
- 평가결과 Feed-Back 후 행정서비스 향상 기여

□ 기대효과

- 객관적이고 전문적인 평가결과로 행정서비스에 대한 신뢰성 확보
- 평가결과 분석과 진단을 통해 부서별 취약한 분야에 대한 친절교육 자료로 활용, 전반적인 서비스 체감도 향상

⑥ 고객만족을 위한 다양한 행정서비스 운영

- ◇ 고객관리시스템(CRM)운영으로 고객의 소리를 신속히 처리하고, 평가·분석·환류하는 고객중심의 행정구현
 - ◇ 가족 같은 고객, 행복한 우리를 만들기 위하여 밝은 표정, 건강한 웃음으로 활기찬 근무분위기를 조성하고, 진정한 친절로 고객감동의 서너지 효과
-

□ 고객관리시스템(CRM) 운영

- 사업기간 : 연중
- 사업비 : 40백만원
- 사업내용
 - 고객관계관리시스템(CRM)운영 및 유지보수
 - 고객의 소리 자료 분석 (매월)
 - 부서 평가 시 고객의 소리 처리현황 반영

□ 해피스타트(Happy-Start) 운동 전개

- 사업기간 : 연중 (매일 2회 실시 08:50~09:00, 12:50~13:00)
- 대상 : 전직원
- 사업비 : 3백만원
- 사업내용 : 명상음악과 함께 스트레칭, 친절인사 복창

□ 고품격 행정서비스 향상 Work-Shop

- 대상 : 민원부서 직원
- 사업비 : 10백만원
- 사업내용 : 행정서비스개선을 위한 업무담당자 직무교육

7] 고객만족의 여권민원 서비스 제공

- ◇ 고객의 다양한 요구에 부응하는 맞춤형서비스 제공
 - ◇ 바쁜 현대인들을 위한 행정서비스 향상 추구
-

□ 여권 프리미엄 등기 우편 안전배송

- 사업기간 : 연중
- 사업방법
 - 계약체결기관 : 구미시 구미우체국
 - 계약기간 : 매년 1월 1일자로 1년 단위로 계속 연장
- 사업내용
 - 여권발급 후 본인이 원하는 장소에서 수령 신청
 - 우체국과 직접 계약 체결로 배송의 안정성 확보
- 기대효과
 - 고객의 다양한 요구에 부응하는 맞춤형 서비스 제공
 - 고객의 시간 및 지정된 장소에서 수령하여 고객욕구 충족
 - 여권의 안전성과 신속성 확보

□ 여권 업무 연장 근무 운영

- 대상 : 여권 관련 모든 민원
- 운영시간 : 매주 화요일 18:00 ~ 20:00 (공휴일 제외)
- 사업내용
 - 근무시간 외 여권 접수 및 교부 업무 처리
 - 다음날 여권신청 접수보다 1일 단축되어 신속한 민원처리 가능
- 기대효과
 - 바쁜 직장인이나 맞벌이 부부의 편의성 제공
 - 1일의 처리기간의 단축으로 신속성 확보

신 규 사 업

1 One -Stop 고객지원 민원사전방문예약제도

- ◇ 민원1회 방문처리로 민원만족도 향상에 기여함
 - ◇ 시민을 먼저 생각하는 원활한 소통행정 구현으로 행정의 질 향상
-

□ 사업개요

- 사업기간 : 연중
- 사업대상 : 즉결 제증명을 제외한 모든 민원사무
- 사업내용
 - 「민원사전방문예약제도」 배너(구미시청 홈페이지) 신설
 - 시 홈페이지에 민원사전방문예약제도 배너 게시
 - 일반 시민 및 소속 직원이 사이트에 쉽게 접할 수 있도록 유도
 - 담당공무원은 새울로 확인 후 민원인과 방문일자 협의

□ 추진사항

- 새울전자민원창구 게시판 추가
- 시청 홈페이지 배너 게시

□ 기대효과

- 고객의 다양한 요구에 부응하는 맞춤형 서비스 제공
- 민원 재방문 요인 제거로 행정 만족도 향상에 기여
- 관공서를 수시로 방문하기 어려운 직장인들에게 접근 편의성 제공

② 『민원전용 파일』 제공

- ◇ 민원인에게 인·허가증, 면허증, 공문 등을 교부시 민원종류별 안내사항이 기록된 『민원전용 파일』 제공
 - ◇ 민원인의 편리한 이용 등 편익 증진
-

□ 사업개요

- 대상민원 : 인·허가증, 면허증, 공문 등
 - 인·허가 민원 : 5,000건
 - 이·미용, 조리사 민원 : 500건
- 수 량 : 5,500매
- 소요예산 : 5백만원
- 규격 및 소재 : 투명 비닐(양면, 31*22Cm)
- 내 용
 - 19개 민원종류별 민원안내
 - 앞면 : 구미시 로그
 - 뒷면 : 민원별 담당부서(전화번호), 타기관 협의 민원안내 등

□ 추진계획

- 민원인전용 파일 제작안 작성 및 제작 : '13. 1월
- 배포 및 사용 : '13. 2월

□ 기대효과

- 민원서류의 훼손, 분실 방지 등 휴대보관 용이
- 민원 문의 등 이용 편리

③ 고객관리시스템(CRM) 운영 확대

- ◇ 기존 노후화된 서버 교체 및 고객만족센터 홈페이지 개편
- ◇ 직원 참여로 발로 뛰는 현장 행정 추구

□ 사업개요

- 사업기간 : 2013. 1. ~ 4. (4개월간)
- 사업비 : 75백만원 (서버보수 65, 홈페이지 개편 10)
- 사업내용
 - 노후화되어 불안정한 기존 서버 2대(Web, AP) 교체 및 보수로 CRM 시스템 오류 방지
 - 시민들이 이용하는 고객만족센터 홈페이지 접근성을 높이고, 고객의 소리 작성이 용이 하도록 디자인 등 개편
 - 직원이 주민불편사항을 발견 시 직접 고객의 소리 입력하여 연말 행정서비스 평가 반영 및 고객관리시스템(CRM) 교육

□ 추진계획

- 고객만족센터 홈페이지 개편 계약 : 2013. 1월 중
- 서버교체 업체 입찰 및 선정 : 2013. 2월 중
- 홈페이지 개편 및 서버교체 : 2013. 2월 ~ 3월
- 고객관리시스템 직원대상 교육 : 2013. 3월 중
- 주민 불편사항 고객관리시스템 입력 및 처리 : 연중

□ 기대효과

- 노후 서버 교체 및 홈페이지 개편으로 원활한 고객관리시스템(CRM) 운영과 고객 만족도 향상
- 주민불편사항 발견 시 민원 제기 전 직원이 고객관리시스템(CRM)에 등록 및 처리하여 행정 신뢰성 제고

4] 착한 수화(화상)통역 서비스

◇ 청각 언어장애인에 대한 공공기관의 수화통역 지원 및 상담서비스 제공

◇ 청각·언어장애인의 권익향상 및 사회통합 기여

□ 사업개요

- 사업기간 : 연중
- 사업대상 : 시청 민원실 및 27개 읍면동
- 소요예산 : 2백만원
- 사업내용
 - 웹카메라 구입·설치 : 시청 및 읍면동 주민센터별 화상접속 웹카메라 1대 구매·설치
 - 웹카메라 설치 PC
 - 시 청 : 민원24전용 컴퓨터
 - 읍면동 : 주민정보이용실 컴퓨터
- 통역서비스 진행 절차
 - ① 농아인의 시청 및 읍면동 민원실 방문 → 농아인의 수화통역 요청
 - ② 담당공무원의 110수화(화상)통역서비스 접속
 - ③ 110수화(화상)통역서비스를 통한 의사소통(음성, 수화) → 서비스 종료

□ 추진계획

- 웹카메라 구입 및 설치 : 2013. 1월 중
- 통역서비스 시행 및 홍보 : 2013. 2월 중

□ 기대효과

- 취약계층에 대한 상담 제공을 통한 소통 강화
- 장애우 권익향상 및 사회통합에 기여

⑤ 토지형질변경허가 및 개인하수처리시설 준공검사 처리기간 단축

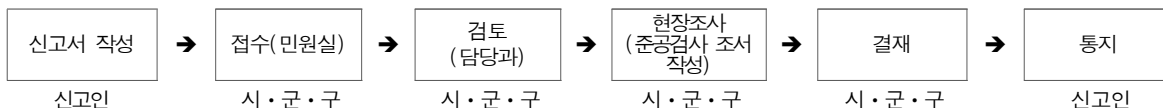
- ◇ 처리기간 단축을 통한 행정의 신뢰성 제고 및 민원인 편의도모
- ◇ 신속·정확한 민원처리를 통한 행정서비스 향상 추구

□ 토지형질변경허가 기간 단축 (15일→3일)

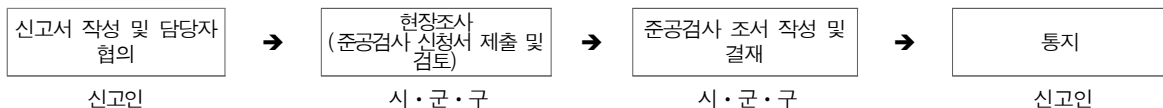
- 대 상 자 : 자체처리 가능한 개발행위 변경허가 민원 신청자
- 대상사무 : 명의, 구조물, 허가기간 변경 등 자체처리 가능한 단순 개발행위(토지형질변경) 변경허가
- 주요내용 : 현행 법적 처리기간이 15일 이내인 토지형질변경허가 중 자체처리가 가능한 단순 개발행위 변경허가에 대하여 3일 이내 긴급 민원처리로 민원인의 불편해소 및 편의도모

□ 개인하수처리시설 준공검사 기간 단축 (5일→1일)

- 대상자 : 개인하수처리시설 준공검사 신청자
- 처리현황 : 전체 9,604개소(연간 135건)
- 사업내용
 - 현행 (처리기한 : 5일)



- 개선 (처리기간 : 1일)



□ 추진계획

- 처리기간 단축에 대한 읍면동 홍보 및 시행 : 2013. 1월중

□ 기대효과

- 민원처리기간 최대한 단축으로 민원인 편의 제공
- 신속하고 정확한 민원처리를 통한 신뢰받는 행정서비스 구현