

차량등록사업소

주요사업

1. 차량민원 행정서비스 역량 강화
2. 자동차 검사 사전안내 및 보험가입 촉구
3. 고객감동 행정서비스 UP

주요사업

1 차량민원 행정서비스 역량 강화

- ◇ 급증하는 자동차 등록관련 민원에 맞춰 근무환경 개선 및 민원편의 제공 등을 통하여 고객만족 행정서비스 질 제고
-

□ 사업개요

- 민원 사전안내 창구 운영
 - 사전 안내 창구설치(공공근로참여자 근무)
 - 등록서류 사전심사, 압류, 보험 가입 등 사전 조회
- 등록공무원 업무 연찬 토론
 - 매월 1회(마지막 주 월) 업무 종료 후 특이 민원 처리 중심으로 자유 토론
- 분쟁 사례집 발간
 - 창구공무원들이 겪었던 민원인과의 분쟁사례를 모아 분쟁발생원인, 처리상황, 개선점 등을 제시(반복방지)
- 차량등록업무 안내 책자 제작 및 배부
 - 차량등록 절차 및 구비서류 안내 책자 제작
 - 읍면동 주민센터, 사업소 등 내방 민원인이 많은 장소에 안내 책자 비치

□ 기대효과

- 양질의 행정서비스 제공으로 민원사전방지 및 업무역량 강화

② 자동차 검사 사전안내 및 보험가입 촉구

- ◇ 정기검사 만료일 전 전화 통화 및 휴대폰 문자발송으로 적극적인 안내서비스 실시
 - ◇ 보험 미가입자에 대한 지속적인 가입촉구서 발송 및 문자 안내로 무보험운행 방지
-

□ 사업개요

- 자동차 검사 사전안내서비스 확대
 - 차량등록사업소 홈페이지 교통안전공단 연계 자동차검사일 조회 DB게시 : 연중
 - 교통안전공단 검사기간 SMS 안내서비스 신청 안내
 - 자동차검사 사전 안내엽서 발송 : 월 1회
 - 자동차검사기간 경과 안내엽서 발송 : 월 3회
 - 검사기간 임박한 경우 전화로 검사일 안내 : 주 2회
- 의무보험 가입촉구서 발송 : 건당 3회
- 행정 처분 사전안내서 발송 : 월 1회

□ 추진실적 및 계획

- 자동차검사일 조회 교통안전공단 연계 DB게시 : '18. 1~12월
- 자동차검사 및 의무보험에 관한 안내문 발송 : '18. 1~12월
- 행정 처분 사전안내서 발송 : '18. 1~12월

③ 고객감동 행정서비스 UP

- ◇ 방문 민원인들의 다양한 요구를 충족하는 품격높은 행정서비스 제공
-

□ 사업개요

- 민원순번대기시스템 개선
 - 내용 : 일반민원(개인)과 행정사 대행민원을 분리하여 민원처리시간 단축을 위한 시스템 개선
 - 방법 : 멀티호출기를 통해 등록창구에서 일반민원과 대행민원 처리상황을 확인하면서 민원 처리
- 민원인들을 위한 편의사항 제공
 - 내용 : 돋보기안경, 휴대폰충전기
 - 방법 : 민원불편해소 및 고객중심의 환경 제공을 위하여 돋보기 안경 및 대기시간에 이용할 수 있는 휴대폰 충전기 구비
- 직원 건강관리를 통한 질 높은 행정서비스 제공
 - 내용 : 건강한 조직문화를 통해 민원인들에게 보다 나은 행정서비스 제공
 - 방법 : 매일 전직원 해피스타트 운동 실시 및 개인별 건강 및 스트레스 관리

□ 기대효과

- 업무홍보 및 편의사항 제공을 통한 민원 만족도 향상
- 고객 감동서비스를 통한 민원 서비스 질 제고