

시 민 만 족 과



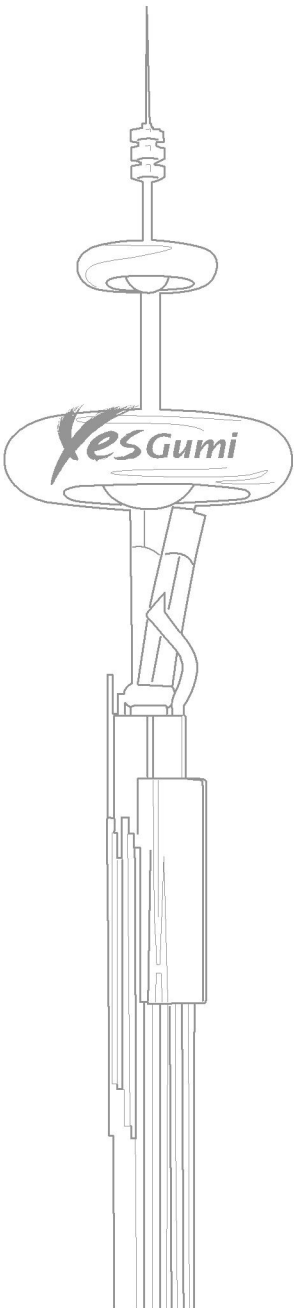
주 요 사 업

1. 고객감동의 민원행정 구현
2. 쾌적하고 편안한 열린 민원실 운영
3. 『Smile 365』 운동 추진
4. 『복합민원 One-Stop 서비스』 실무종합심의회 운영



신 규 사 업

1. 여권발급수수료 신용카드 결제시스템 운영
2. 출생축하 가족관계등록부 무료 제공 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 1/2 단축 (68개 업무)
- 민원사전심사청구제 운영 : 약식 사전심사 (20개 업무)

□ 구비서류 감축 및 민원대행기관 이용 등 편의 제공

- 공부 확인으로 구비서류 감축 : G4C이용 확대 (42종 → 72종)
- 공장설립승인 및 등록 대행 : 한국산업단지공단 중부지역본부 지원센터
- 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
- 전통 다도실 운영 : 월2회 (민원실 주부자원 봉사회)
- 민원 편의시설 관리 철저 : 무인발급기, 팩스기 외 26종
- 무인건강 관리시스템 운영 : 체지방측정기, 진동운동기 외 7종

□ 민원실 주부자원봉사회 운영 활성화

- 일 시 : 매일 10:00 ~ 16:30
- 근 무 : 1일 2명 순번제 (45명)
- 운 영 : 민원안내, 무료대서, 환경정비, 민원애로사항 청취 등

□ 이동출입국관리 사무실 운영

- 일 시 : 매주 목요일 10:00 ~ 16:30
- 인 원 : 대구출입국 직원 2명
- 운 영 : 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
 - Happy-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 : 7백만원

□ 기대효과

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

4 『복합민원 One-Stop 서비스』 실무종합심의회 운영

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

□ 사업개요

- 운 영 일 시 : 매일 17:00 (복합민원 접수시)
- 개 최 장 소 : 3층 중회의실
- 심의회 구성 : 16명 (위원장 : 시민만족과장)
 - 복합민원 처리(협의)부서 담당
- 심의대상민원
 - 16개 업무 (2개이상 부서 관련 복합민원)
 - 인·허가와 관련된 여러 부서 협의가 필요한 민원
- 심의회 운영
 - 심의회 운영 정례화 (매일)
 - 복합민원 접수일로부터 2일 이내 상정
 - 심의위원 (16명) 전원참석, 검토 및 심의

□ 기대효과

- 복합민원의 민원1회 방문처리제와 함께 신속·정확한 민원처리로
고객감동 민원행정서비스 제공

Ⅰ 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

□ 추진계획

- 대행기관 선정 시범운영 : '09. 12월
- 신용카드 결제서비스 시행 : '10. 1월

□ 기대효과

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

② 출생축하 가족관계등록부 무료제공 서비스

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

□ 추진개요

- 추진기간 : '10. 1 ~ 12월 (연중)
- 대 상 자 : 출생신고자
- 소요예산 : 3백만원
- 주요내용
 - 출생 신고자에게 출생 축하카드 제공
 - 출생자의 인적사항이 기록된 가족관계등록부(기본증명서) 무료 발송 서비스제공

□ 추진계획

- 축하카드 작성 및 제작 : '10. 1 ~ 2월
- 축하카드 및 기본증명서 발송 : '10. 3 ~ 12월 (연중)

□ 기대효과

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

③ 외국인 배우자를 위한 We-Welcome 서비스

- ◇ 국제 혼인 증가에 따라 늘어나는 관내 다문화 가정을 위한 서비스 제공과 구미시에 대한 안내 및 홍보의 필요성
 - ◇ 혼인 신고시 환영과 축하의 메시지가 담긴 외국어(영문 등) 편지와 홍보책자를 증정, 고객지향행정 실현
-

□ 사업개요

- 추진기간 : '10. 1 ~ 12월 (연중)
- 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

□ 추진계획

- 계획수립 및 자료수집 : '10. 1 ~ 2월
- 서비스 제공 : '10. 3월

□ 기대효과

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