

시민만족과

주요사업

1. 고객감동의 민원행정 구현
2. 『Smile 365』 운동 추진
3. 행정서비스 만족도 조사 및 진단
4. 고객만족을 위한 다양한 행정서비스 운영
5. 누구나 편리한 민원서비스 제공

신규사업

1. 민원실 북카페 운영
2. 인·허가민원 맞춤형 상담 사전예약제 실시
3. 민원서비스 운영 홍보

주요사업

1 고객감동의 민원행정 구현

- ◇ 복합민원 One-Stop 처리 운영 등 신속·정확한 민원처리
- ◇ 전산공부확인에 의한 구비서류 감축과 민원처리 과정 및 처리결과의 사전통보 등 고객 중심의 민원행정 구현

□ 민원의 신속·정확한 처리

- 복합민원의 1회 방문처리
- 타 기관과 협조체계구축으로 신속한 협의
- 복합민원실무종합심의회 운영 : One-Stop 민원처리
- 유기한 민원처리 단계별 알림시스템 운영
 - 처리상황을 새올행정시스템상 알림기능으로 실시간 파악
 - 계획적 업무추진으로 민원처리 지연 방지

□ 고객중심의 민원행정 서비스

- 공부 확인(행정정보공동이용)으로 민원인의 구비서류 감축
- 보완 및 불가 처분 시 : 부서장 직접 설명 및 대안 제시로 이해율 제고
- 전자민원처리 과정 공개
 - 민원처리 과정·결과 공개 및 문자서비스 제공

□ 지속적인 친절도 및 고객만족도 제고 교육

- 대상 : 전 직원
- 내용 : 전화 응대요령, 민원대화기법, 청렴교육 등 실시
- 시기 : 월1회(전부서 자체 친절교육 실시)
 - 연말 행정서비스 추진실적 평가 반영

② 『Smile 365』 운동 추진

- ◇ 밝은 표정, 건강한 웃음으로 활기찬 근무분위기 조성
 친절을 생활화하고
 - ◇ 건강한 웃음을 선도·확산하는 스마일 공무원에게 인센티브
 제공 등 스마일 생활화로 고객만족도 제고
-

□ 대 상 : 본청, 읍·면·동

□ 추진계획

- 해피스타트(Happy-Start) 운동 전개
 - 매일 『Smile Leader』 선정하여 스마일 분위기 조성
 - 매일(8:50~9:00) 명상음악과 함께 스트레칭,
 고객응대 인사시간 운영
 - 소요예산 : 2백만원
- Smile 공무원 선정 후 인센티브 제공
 - 분기별, 연말 「Smile왕」 공무원 선정 및 시상
 - 선진지 견학 및 모범공무원 추천 우선 대상
 - 소요예산 : 6백만원

□ 기대효과

- 직장 내 친절 분위기 및 건강한 웃음 선도·확산
- 친절한 행정서비스 생활화로 시민만족도 향상에 기여

③ 행정서비스 만족도 조사 및 진단

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

□ 사업개요

- 실시기간 : 연 2회 (5~10월)
- 사업비 : 12백만원(각 6,000천원)
- 사업방법 : 전문기관 위탁
- 대상
 - 고객만족도 조사 : 민원처리 부서 민원인
 - 전화친절도 조사 : 전부서 직원
- 내용
 - 행정서비스 품질 평가 및 고객만족도 조사
 - 직원별 전화응대 친절도 평가
 - 행정서비스 평가결과 분석 및 문제점 진단

□ 추진계획

- 고객만족도 및 전화친절도 평가 계획 수립 : 3월
- 평가기관 선정 : 4월
- 민원처리부서 고객명단 제출 : 4월
- 고객만족도 조사 및 전화친절도 조사 : 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

4] 고객만족을 위한 다양한 행정서비스 운영

- ◇ 고객의 생생한 소리를 적극 수렴하여 시민들과 공감·소통 하는 고객만족 행정 실현
 - ◇ 야간민원실을 운영하여 퇴근시간이후 민원서비스를 제공함으로써 직장인 등 다양한 고객의 수요를 충족
-

□ 고객만족서포터즈 활동

- 고객의 소리 수집·등록(고객만족서포터즈 홈페이지)
- 분기별 청렴도 및 전화친절도 전화 모니터링
 - 대 상 : 주민생활지원국 내 인·허가분야 민원인
 - 조사항목 : 친절성, 신속·정확성, 공정성, 투명성, 청렴성, 완결성
- 행정서비스개선 아이디어 제안

□ 민원실 주부자원봉사회 운영

- 일 시 : 매일 10:00 ~ 16:30
- 근 무 : 1일 2명 순번제 (44명)
- 운 영 : 민원안내, 무료대서, 환경정비, 시민의 불편·불만 등 시민의 소리 청취

□ 고객만족 화요 야간민원실 운영

- 일 시 : 매주 화요일 18:00 ~ 20:00 (공휴일제외)
- 대상업무 : 여권민원, 가족관계등록민원, 제증명발급
- 근 무 자 : 각업무 2인 1조(여권, 가족관계등록, 제증명발급)

5 누구나 편리한 민원서비스 제공

- ◇ 고객불편 해소를 위한 365일 맞춤형서비스 제공으로 행정 서비스의 효율화에 기여
 - ◇ 사회적 취약계층을 배려한 고객지향행정 추구
-

□ 『민원24』 전용창구 운영

- 대 상
 - 민원안내(혼인신고 등 5,000종), 민원신청(전입신고 등 3,020종), 민원발급(토지대장등본 등 1,208종) 등
- 장 소 : 민원실 휴게 공간 내(PC 3대, 프린터 1대)
- 기대효과
 - 행정발급 간편화로 시민편의 도모와 발급 비용 절감

□ 무인민원발급기 운영

- 장 소 : 본청 민원실 내
- 발급종류 : 주민등록등(초)본, 가족관계증명서, 등기부등본 등 각종 제증명 13종
- 운영시간 : 연중 07:00 ~ 24:00
- 기대효과
 - 제증명 발급절차 간소화·신속화로 365일 시민편의 제공

□ 수화(화상)통역서비스 운영

- 장 소 : 시청 민원실 및 27개 읍면동
- 내 용
 - 시청 및 읍면동 웹카메라 운영
 - 청각·언어 장애인의 의사소통 불편해소 및 권익 향상을 위한 수화통역 서비스 제공

신 규 사 업

1 민원실 북카페 운영

- ◇ 민원실 휴게공간에 작은 북카페를 설치하여 방문객에게 기다림의 여유와 독서기회 제공
 - ◇ 시민과 함께하는 소통 공간 분위기 향상으로 행정서비스 제고
-

□ 사업개요

- 소요예산 : 22백만원
- 사업내용
 - 설치시기 : 2015년
 - 장 소 : 1층 민원봉사실
 - 대 상 : 민원실 방문객
 - 설치시설 : 도서 200여권, 책장, 테이블, 의자
 - 환경개선 : 민원안내판, 홍보게시판 설치 등

□ 추진계획

- 설 치 : 1월 ~ 3월
- 운 영 : 4월 ~

□ 기대효과

- 시민들이 효율적으로 이용할 수 있는 소통공간으로 분위기 향상
- 민원실을 찾는 방문객의 지루함을 달래주고 쾌적한 환경제공
- 자투리시간을 독서시간으로 활용하여 독서문화 정착에 기여

② 인·허가민원 맞춤형 상담 사전예약제 실시

- ◇ 미 접수된 인·허가 사무 관련 상담이 필요한 시민들의 편의도모를 위하여
 - ◇ 근무시간 내·외 사전예약제를 실시하여 맞춤형 상담으로 시민들의 다양한 수요에 맞는 고품격 행정서비스 제공
-

□ 추진개요

- 시 행 일 : 2015. 1 ~
- 상담부서 : 시민만족과
- 상담대상 : 공장등록, 농지전용, 개발행위, 환경, 건축 관련 인·허가 사무 중 접수안된 민원
- 상담일시
 - 근무시간 내 : 상시
 - 근무시간 외 : 매주 화요일 18:00~20:00
- 상 담 자 : 각 업무 담당자

□ 추진내용

- 전화, 팩스, 시 홈페이지 또는 민원창구 통한 사전예약
- 근무시간 내 - 담당자와 예약시간대 상담
- 근무시간 외 - 직장인을 위한 주1회 야간 예약 상담
- 홈페이지, 반상회보, 언론 등 지속적인 시민홍보

□ 기대효과

- 근무시간 내 방문이 어려운 직장인등의 편의도모
- 근무시간 중 담당자 부재로 인한 상담 불편해소
- 맞춤형 상담으로 고객만족서비스 제공

③ 민원서비스 운영 홍보

- ◇ 하절기에 부채를 이용한 각종 민원서비스 제도를 통합 홍보함으로써 민원인의 편익을 증진하고
 - ◇ 개별적인 홍보물 제작으로 인한 불필요한 낭비를 억제
-

□ 사업개요

- 홍보방법 : 홍보용 부채 제작
- 수 량 : 2,000개
- 소요예산 : 2백만원
- 규격 및 소재 : 531(윗면)mm × 230(높이)mm, PP(접이식)
- 민원서비스 홍보내용
 - 화요 야간민원실 운영
 - 「민원24」 온라인 민원서비스
 - 가족관계증명서 온라인 발급
 - 무인민원발급기 운영
 - 본인서명사실확인제

□ 추진계획

- 시안 작성 및 제작 : 3월
- 본청 및 읍면동 민원실 비치, 통리장 배부 : 6월

□ 기대효과

- 소지가 용이한 부채를 통해 지속적인 홍보효과를 극대화하고, 에너지 절약 정책에도 기여.