

민원봉사과

주요사업

1. 소통·공감하는 민원행정서비스 운영
2. 365 국민행복민원실 운영
3. 맞춤형 민원행정서비스 제공
4. 친절도 제고로 고객만족 민원서비스 제공
5. 행정종합관찰제 및 생활민원 바로처리 운영
6. 중요 기록물 전산화사업

신규사업

1. 무인민원발급기 신용카드 결제서비스 실시
2. 친절도 제고를 위한 CS아침방송 실시
3. 「친절 강사 요원」 운영

주요사업

1 소통·공감하는 민원행정서비스 운영

- ◇ 시민의 생생한 소리를 적극 수렴하여 시민과 공감·소통 하는 시민 만족 행정 실현
 - ◇ 야간행정서비스 및 맞춤형상담으로 직장인 등 다양한 수요 충족
-

□ 국민행복 민원실 주부자원봉사회 운영

- 구 성 : 42명
- 근무 : 매일 10:00~16:30 (2인 1조, 순번제)
 - ※ 근무복 착용, 실비보상 지원
- 역할 : 민원안내 및 서류작성 도우미 등 시민의 소리 청취

□ 시민과 소통하는 고객만족서포터즈 운영

- 구 성 : 37명(읍면동별 구성)
- 주요활동
 - 시민의 소리 수집 및 행정서비스 아이디어 제안
 - 매월(월 1회) 민원 만족도 설문조사

□ 「화요일야간민원실」 운영

- 일 시 : 매주 화요일 18:00~20:00 (공휴일제외)
- 근무인원 : 6명(여권 3, 제증명 1, 가족관계 2)
- 대상업무 : 여권민원, 가족관계등록민원, 제증명발급

② 365 국민행복민원실 운영

- ◇ 시민 불편 해소를 위한 365일 맞춤형서비스 제공으로 민원인의 시간적·공간적 편익 증대 및 행정서비스 효율성 제고
 - ◇ 내방 민원인에게 즐길거리와 편안한 휴게공간을 제공하여 시민감동의 고품격 행정서비스 실현
-

□ 무인민원발급기 설치

- 운영장소 : 본청 민원실 입구 등 (총 34대)
- 발급종류 : 주민등록등(초)본, 가족관계증명, 등기부등본 등 각종 제증명 86종
- 운영시간 : 연중 08:00~24:00(설치장소별 운영시간 상이)
- 향후계획 : 수요조사를 통한 확대 설치 및 노후 기계 교체
- 기대효과 : 민원 대기시간 단축, 수수료 절감 등 민원인 만족도 향상

□ 민원실 「정부24」 전용창구 운영

- 운영내용 : 정부24 이용방법 안내 및 각종 민원신청·증명발급
- 장 소 : 민원실 휴게 공간 내(PC 3대, 프린터 1대, 복사기 1대)
- 기대효과 : 온라인 민원발급서비스 이용률 제고 및 행정관서 방문 최소화로 민원편의 증진

□ 대기민원인을 위한 민원실 테마공간 조성

- 운영내용
 - 북카페(도서 400여권), 다큐멘터리 및 홍보영상 시청Zone
 - 건강관리코너(건강지수측정기, 진동운동기, 자동혈압계 등)
 - 수유실 및 차류 음료대 운영 등
- 기대효과 : 시민중심 환경개선 및 대기시간의 효과적 이용

③ 맞춤형 민원행정서비스 제공

- ◇ 시민중심의 민원만족도 제고 및 다양한 정보제공을 위한 민원 서비스의 지속적인 추진으로 시민 편익 제공
-

□ 여권 - 국제운전면허증 원스톱 발급서비스

- 기 간 : 연중
- 내 용 : 여권 발급 신청 시 국제운전면허증 동시 신청·발급
- 절 차 : 문경운전면허시험장과 업무 협약을 통한 신청발급
(협약기관 간 우편발송으로 업무처리)
 - 시청 민원실 : 국제운전면허증 신청 접수 및 배부
 - 문경운전면허시험장 : 신청서 수거 및 제작
- 소요기간 : 4~5일

□ 안심상속 원스톱 서비스

- 기 간 : 사망일이 속한 달의 말일부터 6개월 이내
- 내 용 : 사망자의 금융거래, 토지, 자동차, 세금, 국민·공무원·사학·군인 연금정보, 건설근로자 퇴직공제금 정보, 건축물 정보 등에 관한 사항
- 절 차
 - 시청 및 읍면동에 사망신고와 동시에 신청하거나 사망신고 이후 시청 및 읍면동 방문신청 또는 정부24 통한 온라인신청
 - 각 부서별 조회 및 결과통보

□ 기대효과

- 시민 불편 해소를 통한 민원만족도 향상
- 맞춤형 서비스 제공으로 시민편익 제공 및 신속도 제고

④ 친절도 제고로 고객만족 민원서비스 제공

- ◇ 객관적·전문적인 조사결과와 Feed-Back으로 행정서비스의 체감도 향상
- ◇ 민원처리부서 직원의 심신치유 및 업무스트레스를 해소로 자기통제를 통한 민원업무 능력향상으로 고객만족 행정구현

□ 고객만족도 및 직원 전화친절도 제고

- 실시기간 : 연 1회
- 사업비 : 12백만원
- 사업방법 : 전문기관 위탁
- 대상
 - 고객만족도 조사 : 민원인 1,250명 정도
 - 전화친절도 조사 : 전부서 직원 700명 정도
- 내용
 - 행정서비스 품질 및 직원 전화응대 친절도 평가
 - 평가결과 분석 및 문제점을 진단하여 부서별 취약 분야 개선
- 추진상황 및 계획
 - 계획 수립 : '20. 8월
 - 행정서비스 고객만족도 및 전화친절도 조사 : '20. 9월
 - 연말 행정서비스 평가 반영 : '20. 12월

□ 민원담당공무원 감정관리 「행복플러스 힐링교육」

- 사업기간 : 2020. 5월
- 대상 : 민원담당공무원 60명
- 사업비 : 3백만원
- 사업내용
 - 교육방법 : 외부 전문강사 초빙(연 1회)
 - 교육내용 : 자기관리를 위한 감정조절 트레이닝, 소통불가 민원사례 공유 및 응대교육
- 추진상황 및 계획
 - 계획 수립 : '20. 5월
 - 사업 시행 : '20. 5월

5 행정종합관찰제 및 생활민원 바로처리 운영

- ◇ 시민불편사항을 사전에 파악하여 신속 처리하고, 체계적으로 관리하는 「행정종합관찰제」 운영 내실화 추진
- ◇ 야간 및 휴일에 발생한 생활민원까지 신속·정확히 처리하는 24시간 바로처리 시스템 운영으로 시민만족도 향상

□ 사업개요

- 기 간 : 연중
- 대 상 : 7개 분야(도로, 교통시설, 쓰레기, 녹지공원, 불법단속, 광고물, 기타 등)
- 내 용
 - 생활민원 돋보기 「행정종합관찰제」 운영
 - 생활민원 24 바로처리반 운영

□ 추진계획

- 행정종합관찰제 운영
 - 출·퇴근 및 출장 시 주민이 느낄 불편사항을 사전에 파악
 - 현장에서 바로 ‘스마트폰 앱’으로 해당 부서로 신속히 통보 처리
 - 참여대상 : 전 공무원
 - 운영 및 처리절차

순직원	➡	민원봉사과	➡	담당부서	➡	업무담당자	➡	민원봉사과
관찰사항등록		담당부서지정		업무담당자지정		처리결과입력		확인및통계관리

- 생활민원 24 바로처리반 운영
 - 관련근거 : 생활민원 바로처리 기동처리반 근무지침
 - 근무편성 : 18개부서(부서별 1~3명)
 - 근무방식 : 전화대기 후 현장출동
 - 운영체계

민원신고	➡	민원접수	➡	부서통보	➡	결과보고
☎ 461-8572 ☎ 462-8572		바로처리담당자 당직근무자		업무담당자 야간 및 휴일 바로처리근무자		1. 민원인 회신 2. 민원봉사과에 조치결과 통보

□ 기대효과

- 공무원의 능동적이고 적극적인 업무처리로 시민생활편의 도모
- 생활불편민원 사전 처리로 행정서비스에 대한 만족도 및 신뢰성 제고

⑥ 중요 기록물 전산화사업

- ◇ 신속한 정보공개 처리와 생산된 기록물의 업무활용으로 행정능률 향상 및 대민서비스 향상
 - ◇ 중요기록물의 재난 및 훼손·멸실 등에 대비한 전자적 영구 관리·보존
-

□ 사업개요

- 대 상 : 2017년 이전 생산된 비전자 중요 기록물
(영구·준영구·30년 이상 기록물)
- 기 간 : 2020. 2 ~ 11월(10개월)
- 인 원 : 3명(기간제 근로자)
- 사 업 비 : 51백만원
- 사 업 량 : 100,000면 정도

□ 추진계획

- 작업장 설치 및 기간제근로자 선발 : '20. 1~2월
- 전산화 기록물 분류 및 재편철 : '20. 2~4월
- 세부 목록 작성 : '20. 5~7월
- 문서 스캐닝 및 이미지 보정 : '20. 8~11월
- 전산화 기록물 정리 : '20. 11월

□ 기대효과

- 중요 기록물의 효율적 관리 및 원활한 자료 제공으로 행정 능률 도모
- 매년 생산되는 종이 기록물의 전산화로 안전한 보존체계 마련

① 무인민원발급기 신용카드 결제서비스 실시

◇ 무인민원발급기 수수료 결제방식을 현금 외에 신용카드 결제 서비스 도입으로 시민 편의 제공

□ 사업개요

- 사업기간 : 2020. 1 ~ 12월
- 대 상 : 무인민원발급기 29대
- 사 업 비 : 15백만원
- 사업내용
 - 신용카드, 체크카드 및 삼성페이(모바일 간편결제)로 무인민원 발급기 민원서류 수수료를 납부할 수 있도록 기능 구현
 - 무인민원발급기 신용카드 리더기 및 프로그램 설치
 - 2019년 10월 시범운영(3대)

□ 추진계획

- 계획 수립 : '20. 1~2월
- 신용카드 리더기 및 프로그램 설치 : '20. 3~5월
- 신용카드 결제 운영 : '20. 6~12월

□ 기대효과

- 민원수수료를 신용카드·체크카드·간편결제로 납부할 수 있도록 개선함으로써 이용자 편의 제공

② 친절도 제고를 위한 CS아침방송 실시

- ◇ CS아침방송을 통해 직원들의 자발적인 고객만족 실천 의지 고취
 - ◇ CS에 대한 긍정적인 인식을 통해 현장 고객응대태도 변화기대
-

□ 사업개요

- 실시기간 : 연 중
- 사업비 : 11백만원
- 사업방법 : 전문 CS기관 위탁
- 대상 : 전 직원
- 내용
 - 친절을 주입·강요하기보다 CS아침방송을 통해 직원들의 자발적인 고객만족 실천의지 고취 (* CS아침방송 : 8:50 방송, 3-5분 정도 구성)
 - 고객응대 방법이나 대화 등 현장에 적용 할 수 있는 내용으로 구성
 - 친절, 청렴, 힐링 등 다양한 분야 방송

□ 추진상황 및 계획

- 계획 수립 : '20. 1월
- 원고 작성협의 및 실제녹음, 사후편집 등 : '20. 2월
- CS아침방송 실시 : '20. 3월부터

□ 기대효과

- 활기차고 즐거운 아침 분위기 조성을 통해 직원들의 긍정마인드 함양
- 자발적 실천의지 고취로 조직 내 CS문화 정착유도

③ 「친절 강사 요원」 운영

- ◇ 직원 중 친절 강사를 모집·양성하여 전 직원 친절교육 실시
 - ◇ 조직의 서비스 질 제고와 개인의 역량 발전 도모
-

□ 사업계획

- 사업기간 : 연중
- 대 상 : 친절 강사(직원)
- 사업비 : 14백만원
- 내용 : 공무원 친절 강사 양성
- 사업방법
 - 시 직원 중 친절강사 지원자 모집 및 선발 : 20명
 - 전문가 양성과정 위탁 교육(수료증 획득) 실시
 - 전문강사 출장교육으로 분기별 보수·심화교육
 - 내부강사 부서별 순회교육 실시

□ 추진계획

- 계획 수립 : '20. 1월
- 사업 시행 : 연중

□ 기대효과

- 조직의 특성을 이해하는 자체 강사활용으로 친절서비스 동기부여
- 민원인과 공무원이 함께 만족하는 민원행정 서비스 추진가능