

시 민 만 족 과

주 요 사 업

1. 고객만족의 민원행정 구현
2. 쾌적하고 편안한 열린 민원실 운영
3. 『Smile 365』 운동 추진
4. 민원처리 마일리지제 운영
5. 행정서비스 만족도 및 전화친절도 평가
6. 고객만족을 위한 행정서비스 운영

신 규 사 업

1. 여권 프리미엄 등기우편 안전배송
2. 전화친절도 향상 전화응대 표준안 마련
3. 가족관계등록 긴급민원 즉시처리

주요사업

1 고객만족의 민원행정 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
- 유기한 민원 처리기간 단축 : 처리기간 1/2 단축 (82개 업무)
- 복합민원실무종합심의회 운영 : 처리기한 단축 (16개 업무)

□ 구비서류 감축 및 민원대행기관 이용 등 편의 제공

- 공부 확인으로 구비서류 감축 : e하나로민원(행정정보공동이용, 92종)
- 공장 설립승인 및 등록 대행 : 한국산업단지공단 중부지역본부 자원센터
- 사전(환경성 검토)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 : 전 직원
- 내 용 : 전화 응대요령, 민원인과 대화기법 등 교육 (월1회)

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 : 무인발급기, 팩스기 외 26종
- 무인건강 관리시스템 운영 : 건강지수측정기, 진동운동기 외 5종

□ 민원실 주부자원봉사회 운영 활성화

- 일 시 : 매일 10:00 ~ 16:30
- 근 무 : 1일 2명 순번제 (41명)
- 운 영 : 민원안내, 무료대서, 환경정비, 시민의 불편·불만 등 시민의 소리 청취

□ 「민원24」 전용창구 운영

- 장 소 : 민원실 민원인 편의공간 내(전용PC 1대 및 전용프린터 1대 설치)
- 내 용 : 방문민원인을 대상으로 「민원24」 회원가입 및 이용방법 안내
- 효 과 : 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
 - ※ '11년 운영 결과 : 처리기간 30% 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)
- 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 : '12. 3월
- 평가기관 선정 : '12. 4월
- 행정서비스 운영부서 고객명단 제출 : '12. 4월
- 행정서비스 고객만족도 조사 및 전화친절도 조사 : '12. 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 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 : 연 중 (매일 2회 실시 08:50~09:00, 12:50~13:00)
- 대상 : 전 직원
- 사업비 : 3백만원
- 사업내용 : 명상음악과 함께 스트레칭, 친절인사 복창

□ 고품격 행정서비스 향상 Work-Shop

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

신 규 사 업

① 여권 프리미엄 등기우편 안전배송

- ◇ 고객의 다양한 요구에 부응하는 맞춤형서비스 제공
- ◇ 지정된 장소에서 안전하고 신속성 있게 수령 가능

□ 사업개요

- 여권등기우편 배송 ⇒ 프리미엄 계약등기로 전환
(’11. 12월중 계약체결 예정)
- 우편등기 및 프리미엄 계약등기 비교

구 분	요 금	장 점	단 점
프리미엄 계약등기	3,000원	· 여권배송의 안전성 (서류등기로 분류) · 지정된 수령장소에서 본인에게 직접전달 · 시간절감 효과 · 반송수수료 없음	· 부가서비스 이용시 비용이 추가 · 일반등기에 비해 비용증대
여권등기 우 편	2,050원	· 본인이 원하는 수령 주소지로 등기배송 으로 고객편의 도모	· 부피가 큰 우편물과 같이 우편배송하므로 분실우려가 있음. · 미 배달되어 반송될 경우 환불료 납부 (건당 1,500원 시비부담)

※ 월 평균 460건 정도 이용(등기우편)

□ 추진사항 및 계획

- 계약체결기관 : 구미시 구미우체국
- 계 약 기 간 : 2012년 1월부터 시행
(해지, 변경에 관한 의사표시가 없을시 1년 단위로 계속 연장)

□ 기대효과

- 고객의 다양한 요구에 부응하는 맞춤형 서비스 제공
- 고객의 시간 및 지정된 장소에서 수령하여 고객욕구 충족
- 여권의 안전성과 신속성 확보

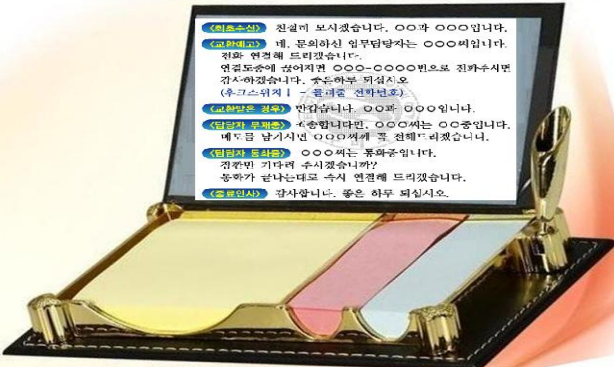
② 전화친절도 향상 전화응대 표준안 마련

- ◇ 전화 민원 응대 시 표준안 메모함을 전화기 옆에 두어 전화 응대 요령 숙지
- ◇ 담당자 부재 시 신속하게 용건을 메모하여 전달

□ 사업개요

- 사업기간 : 연중
- 사업비 : 20백만원
- 사업대상 : 전 직원
- 사업내용
 - 메모함에 주요 전화 응대 요령 부착
(최초수신, 교환 예고, 담당자 부재 및 통화 중, 통화 종료 멘트)
 - 메모지에는 고객 성함, 연락처, 전화 온 시간, 내용을 적을 수 있도록 인쇄하여 담당자 부재 및 통화 시 바로 메모하여 전달

□ 메모지함(안)

	○ 고객명 : ○ 전화일시 : ○ 연락처 : ○ 문의내용 :
메모지함	메모지

□ 기대효과

- 담당자 부재 시 고객의 인적사항과 문의 내용을 바로 메모하여 전달함으로써 부재 중 전화 누락 방지
- 전화응대 표준안을 수시로 체크하여 활용함으로써 전화 친절도 향상

③ 가족관계등록 긴급민원 즉시처리

- ◇ 기존 3일정도 소요되는 가족관계등록 신고민원 중 긴급을 요하는 가족관계등록 민원에 한하여 즉시처리 민원인의 편의도모 및 행정에 대한 신뢰성 제고
-

□ 사업개요

- 추진기간 : 2012. 1 ~ 12월 (연중)
- 대 상 자 : 가족관계등록 긴급민원 신청자
- 대상사무 : 가족관계등록 신고업무 전반
- 주요내용
 - 기존 3일정도 소요되던 가족관계등록 신고 민원중 민원인의 사정상 긴급히 처리되어야 하는 민원에 대하여 요건 구비 확인 후 즉시 처리하여 민원인의 편의 도모
 - 동 접수 민원은 팩스를 통한 즉시 처리

□ 추진사항

- 가족관계등록 긴급민원 즉시처리 홍보 및 시행 : '12. 1~12월(연중)

□ 기대효과

- 긴급민원 즉시처리로 민원인의 불편 해소
- 민원행정에 대한 신뢰성 제고