

시민만족과

주요사업

1. 고객과 소통하는 민원처리 행정구현
2. 고객만족 행정서비스 운영
3. 고객만족도 및 직원 전화진철도 제고
4. 시민편의 민원서비스 제공

신규사업

1. 민원창구직원의 대민서비스 향상교육
2. 시민이 행복한 민원실 운영

1] 고객과 소통하는 민원처리 행정구현

- ◇ 밝은표정 활기찬 근무분위기 조성으로 고객 친절을 생활화하고
 - ◇ 복합민원의 신속한 처리와 고객 중심의 민원행정 서비스 구현
-

□ 민원의 신속·정확한 처리

- 복합민원의 1회 방문처리
- 복합민원실무종합심의회 운영 : One-Stop 민원처리
- 타 기관과 협조체계구축으로 신속한 협의
- 유기한 민원처리 단계별 알림시스템 운영
 - 처리상황을 담당자, 부서장이 새올행정시스템상으로 실시간 파악
 - 계획적 업무추진으로 민원 신속처리 및 지연 방지

□ 고객중심의 민원처리 행정 서비스

- 담당자의 직접 공부 확인으로 민원인의 구비서류 간소화
- 민원처리과정 공개 및 결과 문자서비스 제공
- 보완 및 불가 처분 시 : 부서장 직접 설명 과 대안 제시로 이해율 제고

□ 고객친절 「Smile 365」 운동

- 전직원 해피스타트(Happy-Start)운동 전개
 - 매일 아침(8:50) 음악과 함께 건강 스트레칭
 - 고객친절 다짐시간 운영
 - 스마일리더 선정 스마일 분위기 조성
- 민원부서 분기별 「스마일왕」 공무원선정-인센티브 제공

② 고객만족 행정서비스 운영

- ◇ 고객의 생생한 소리를 적극 수렴하여 시민들과 공감·소통 하는 고객만족 행정 실현
 - ◇ 야간행정서비스 및 맞춤상담으로 직장인 등 다양한 고객 수요충족
-

□ 고객행복 민원실 주부자원봉사회 운영

- 구 성 : 주부자원봉사 44명
- 근 무 : 매일 10:00~16:30, 2명 순번제
- 역 할 : 각종 민원안내, 서류작성 도우미 등 시민의 소리 청취

□ 시민과 공감·소통하는 고객만족서포터즈 운영

- 구 성 : 44명(읍면동별 구성)
- 주요활동
 - 고객의 소리 수집 및 행정서비스 아이디어 제안
 - 분기별 민원처리 만족도 모니터링
- 대 상 : 인허가부서 민원인
- 조사항목 : 친절성, 신속성, 정확성, 공정성, 청렴성

□ 직장인을 위한 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)

□ 시민편의 맞춤형 민원상담 사전예약제 운영

- 상담대상 : 공장등록, 농지전용, 개발행위,환경산림,건축허가
- 상담일시 : 평일 09:00~18:00(매주 화요일 09:00~20:00)
- 기대효과 : 맞춤형 원스톱 상담으로 직장인등 편의도모

③ 고객만족도 및 직원 전화친절도 제고

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

□ 사업개요

- 실시기간 : 연 1회
- 사업비 : 12백만원
- 사업방법 : 전문기관 위탁
- 대상
 - 고객만족도 조사 : 민원처리 부서 이용 민원인
 - 전화친절도 조사 : 전부서 직원
- 내용
 - 행정서비스 품질 및 직원 전화응대 친절도 평가
 - 평가결과 분석·문제점 진단 부서별 취약 분야 개선

□ 추진상황 및 계획

- 행정서비스 고객만족도 조사 및 전화친절도 조사 : '16. 9월
- 평가결과 Feed-Back 후 행정서비스 향상 기여
- 우수부서 시상 및 연말 행정서비스 평가 반영

□ 기대효과

- 전문적인 평가로 행정서비스에 대한 신뢰성 확보
- 고객행정서비스 체감도 제고

4 시민편의 민원서비스 제공

- ◇ 고객 불편 해소를 위한 365일 맞춤형서비스로 민원인의 시간적·경제적 편익 제공 및 행정 서비스 효율성 제고
-

□ 무인민원발급기 운영

- 운영장소 : 본청 민원실 외 27개소
- 발급종류 : 주민등록등(초)본, 가족관계증명서, 등기부등본 등 각종 제증명 66종
- 운영시간 : 연중 07:00 ~ 24:00(설치장소별 운영시간 다름)
- 향후 설치계획
 - 읍면동 수요조사를 통해 필요한곳에 점차적으로 확대설치
- 기대효과
 - 민원인의 대기시간 단축 및 수수료 절감
 - 민원담당자의 단순 제증명 업무 감축 및 민원인 만족도 향상
 - 민원인의 장소, 시간에 구애받지 않고 언제든지 발급가능

□ 민원실 「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
 - 민원처리 간편화로 시민편의 도모와 민원발급 비용 절감

신 규 사 업

1 민원창구직원의 대민서비스 향상교육

- ◇ 민원창구직원의 외국어 및 수화교육으로 대민 서비스 제고
 - ◇ 사회적 취약계층을 위한 수요자중심의 맞춤형 민원서비스제공
-

□ 사업개요

- 사업기간 : 2016. 1 ~ 12월
- 대 상 : 민원실 민원창구 직원
- 사 업 비 : 960천원
- 사업내용
 - 교육과목 : 외국어(영어, 중국어) 및 수화교육
 - 장 소 : 3층 상황실
 - 방 법 : 연 12회, 매회 2시간(18:00~20:00)
외국어(영어,중국어) 및 수화교육 구분 실시
민원인과 대면시 활용할 수 있는 기본 메뉴얼 제작
읍면동 메뉴얼 배부 및 창구직원 교육참여 가능

□ 추진계획

- 계획 수립 : '16. 1월
- 사업 시행 : '16. 2월

□ 기대효과

- 민원실방문 외국인 민원 및 청각장애인과의 원활한 의사 소통을 통한 민원창구 서비스 제고
- 민원창구 직원의 대민배려 서비스 제고

② 시민이 행복한 민원실 운영

- ◇ 민원실 방문 고객에게 영상시스템을 통한 세계 테마별 볼거리 영상을 제공하여 기다림의 여유와 지루함을 달래줌
 - ◇ 고객이 행복한 민원실 분위기 마련으로 고객서비스 제고
-

□ 사업개요

- 소요예산 : 15백만원
- 사업내용
 - 설치시기 : 2016년
 - 장 소 : 민원봉사실 민원대기 공간
 - 설치시설 : 영상모니터(65인치), 셋톱박스, 영상물 구입
 - 운 영 : 세계 테마별 영상(여행, 동물, 자연 등) 방영

□ 추진계획

- 설치계획 : '16. 1~2월
- 운 영 : '16. 3월 ~

□ 기대효과

- 민원실을 찾는 방문객의 지루함을 달래주고 기다림의 여유 제공
- 민원실 방문고객 서비스 제고