

시 민 만 족 과

주 요 사 업

1. 고객과 소통하는 민원처리 행정구현
2. 시민행복 중심의 다가가는 행정서비스 운영
3. 고객만족도 및 직원 전화친절도 제고
4. 365 열린 민원실 운영
5. 정부3.0 맞춤형 민원행정서비스 제공

신 규 사 업

1. 「시민행복민원실」 민원접수 시스템 개선
2. 민원창구직원 감정관리 힐링모션 교육

주요사업

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 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(08:50) 음악과 함께 건강 스트레칭
 - 고객친절 다짐시간 운영
- 분기별 「스마일왕」 공무원선정 - 인센티브 제공
- 스마일리더 선정 스마일 분위기 조성

② 시민 행복 중심의 다가가는 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 41명
- 근 무 : 매일 10:00~16:30 (2명)
- 역 할 : 각종 민원안내, 서류작성 도우미 등 시민의 소리 청취

□ 시민과 소통하는 고객만족서포터즈 운영

- 구 성 : 47명(읍면동별 구성)
- 주요활동
 - 고객의 소리 수집 및 행정서비스 아이디어 제안
 - 분기별 인·허가민원 만족도 조사
 - 친절도 모니터링 및 사회봉사활동

□ 화요 야간민원실 운영

- 일 시 : 매주 화요일 18:00~20:00 (공휴일제외)
- 대상업무 : 여권민원, 가족관계등록민원, 제증명발급

□ 인·허가 맞춤형 민원상담 사전예약제 운영

- 상담일시 : 평일 09:00~18:00(매주 화요일 09:00~20:00)
- 상담대상 : 공장등록, 농지전용, 개발행위, 환경산림, 건축허가

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 : '17. 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

4 365 열린 민원실 운영

- ◇ 고객 불편 해소를 위한 365일 맞춤형서비스로 민원인의 시간적·경제적 편익 제공 및 행정 서비스 효율성 제고
 - ◇ 내방 민원인에게 즐길거리 및 편안한 휴게공간을 제공하여 시민감동의 행정서비스 실현
-

□ 무인민원발급기 운영

- 운영장소 : 본청 민원실 등 (총 29대)
- 발급종류 : 주민등록등(초)본, 가족관계증명, 등기부등본 등 각종 증명명 66종
- 운영시간 : 연중 07:00~24:00(설치장소별 운영시간 상이)
- 향후계획 : 수요조사를 통한 확대 설치
- 기대효과 : 민원 대기시간 단축, 수수료 절감 등 민원인 만족도 향상

□ 민원실 「민원24」 전용창구 운영

- 대 상 : 민원24 이용방법 안내 및 각종 민원신청·증명발급
- 장 소 : 민원실 휴게 공간 내(PC 3대, 프린터 1대)
- 기대효과 : 온라인 민원발급서비스 이용률 제고 및 행정기관 방문 최소화로 시민의 시간적·경제적 절감효과를 제공

□ 대기민원인을 위한 민원실 테마공간 운영

- 운영내용
 - 북카페(도서 240여권), 다큐멘터리 및 홍보영상 시청Zone
 - 건강관리Zone(건강지수측정기, 진동운동기, 자동혈압계 등)
 - 수유실 및 음료대 운영 등
- 기대효과 : 대기시간의 지루함 해소 및 고품격 시민 감동행정 구현

⑤ 정부3.0 맞춤형 민원행정서비스 제공

- ◇ 국가 주요시책사업인 정부3.0 구현을 위한 민원행정서비스의 지속적인 추진으로 시민 편의 제공 및 신뢰행정 구현
-

□ 여권 - 국제운전면허증 원스톱 발급서비스

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

□ 안심상속 원스톱 서비스

- 기 간 : 사망일이 속한 달의 말일부터 6개월 이내
- 내 용 : 사망자의 금융, 국세, 국민연금, 토지, 지방세, 차량에 관한 사항
- 절 차 : 시청 및 읍·면·동에 사망신고와 동시 혹은 이후에 서비스 신청, 각 부서별 조회 및 결과통보
- 소요기간 : 각 기관별 7~20일

□ 기대효과

- 시민 불편 해소를 통한 민원만족도 향상
- 맞춤형 서비스 제공으로 시민편의 제공 및 정부3.0 신뢰행정 구현

신 규 사 업

1 「시민행복민원실」 민원접수 시스템 개선

◇ 민원실 창구의 혼잡함 최소화, 업무 처리의 신속성 및 효율성 제고를 통한 고객만족도 향상

□ 사업개요

- 사업기간 : 2017. 1 ~ 12월
- 대 상 : 1층 민원봉사실
- 사 업 비 : 12,000천원
- 사업내용
 - 통합순번대기시스템 업그레이드
 - 여권교부창구 순번대기시스템 신설
 - 노후화된 제증명발급창구 순번대기시스템 교체
 - 여권 교부·안내창구 증설 및 장비 확충

□ 추진계획

- 계획 수립 : '17. 1월
- 사업 시행 : '17. 2월~

□ 기대효과

- 여권민원 증대에 따른 민원실 무질서 및 혼잡 해소
- 업무 처리 신속성 및 정확성 제고를 통한 신뢰받는 행정 구현

② 민원창구직원 감정관리 힐링모션 교육

- ◇ 감정노동 직무자인 민원창구직원의 심신의 치유 및 업무 스트레스 해소를 통해 변화와 성장을 위한 에너지 충전
 - ◇ 자기 통제를 통한 민원업무 능력향상으로 고객만족 행정 구현
-

□ 사업개요

- 사업기간 : 2017. 1 ~ 12월
- 대 상 : 민원부서 민원담당 직원
- 사업비 : 3,000천원
- 사업내용
 - 교육방법 : 연 2회, 매회 2~3시간
 - 장 소 : 3층 상황실
 - 교육내용
 - 심신힐링 체조 및 움직임을 활용한 심리치유
 - 자기 관리를 위한 감정 조절 트레이닝
 - 소통불가 민원사례 공유 및 응대요령 교육

□ 추진계획

- 계획 수립 : '17. 1월
- 사업 시행 : '17. 3월~

□ 기대효과

- 민원창구 직원의 직무스트레스 해소를 통한 심신안정 및 자존감 향상
- 심신의 치유를 통한 민원업무 능력향상으로 인한 대민서비스 제고