

(시민봉사과)

고객만족 서비스행정 추진

□ 사업개요

- 작품장르 다양화 및 계절별 맞춤형 오정사랑갤러리 연중 운영
- 구 홈페이지 구민참여마당 '고객소리함' 운영
- 고객과의 친절약속 이행 실천과제 선정 운영
- 고객불만 제로화 목표를 위한 친절교육 기법 다양화 추진

□ 추진실적

- 오정사랑갤러리 전시관 운영
 - 총14회 336점(동·서양화, 풍경화, 야생화사진전, 부채전 등)
- 구 홈페이지 구민참여마당 '고객소리함' 운영 : 223건
- 전직원 개인별 친절약속이행과제 선정 및 실천
 - 이행과제 선정 및 참여 : 22개 (전 직원 참여)
- 고객불만 제로화를 위한 친절교육 실시 : 연 10회 / 305명

□ 향후계획

- 오정사랑갤러리 지속 운영
 - 전시내용 : 서양화, 수채화, 세밀화, 문인화, 사진전 등 유치
 - 전시컨셉 : 지역주민 작품유치 및 계절에 맞는 맞춤형전시와 시민동참
- 구 홈페이지 '고객소리함' 추진
 - 게시내용에 대하여 7일 이내 민원답변 및 처리
- 고객불만 제로화를 위한 친절교육 실시 : 전 직원 매월 실시
- 고객응대 만족을 위해 업무연찬 학습토론회 실시 : 매월 2회

□ 추진성과

- 민원행정 서비스에 대한 고객만족도 향상
- 고객이 함께 참여하는 민원행정 기여

가족관계등록 민원편의 서비스 제공

□ 사업개요

- 혼인·전입신고 One-Stop 처리
- '민원접수 사전예약 야간창구' 운영
- 가족관계등록신고 민원처리기간 단축운영 및 처리결과 휴대폰 문자 서비스 제공

□ 추진실적

- 혼인·전입신고 One-Stop 처리 시행 : 161건
- '민원접수 사전예약 야간창구' 운영 : 37회 202건
- 민원처리결과 휴대폰 문자서비스 제공 : 4,300건
- 가족관계등록신고 민원처리기간 단축운영 : 4,769건
- 출생신고자 가족관계증명서 우편송부 : 1,430건

□ 향후계획

- 혼인·전입신고 One-Stop 처리 지속 추진
 - 대 상 : 오정구 관내 배우자 주소지로 전입신고 예정 민원인
- 가족관계등록신고 사전예약 야간창구 운영
 - 일 시 : 매주 목요일 18:00~21:00
 - 방 법 : 사전예약후 야간창구 이용 민원접수
- 신속·정확한 민원처리로 고객만족 행정서비스 제공
 - 민원처리기간 단축 운영, 출생신고자 가족관계증명서 우편송부
 - 민원처리결과 휴대폰 문자서비스 제공

□ 추진성과

- 고객 입장에서 민원인의 불편사항을 찾아 해결해 주는 편의 시책 추진으로 고객만족 행정서비스 제공
- 신속·정확한 민원처리로 신뢰행정 구축