(민원여권과)

시민 감동의 민원행정 구현

□ 사업개요

○ 시민이 체감하는 민원처리기간 단축

○ 365일 24시간 상시 민원발급시스템 운영

○ 쾌적한 민원실 환경조성 및 민원만족도 관리

□ 추진실적

○ 시민이 체감하는 민원처리기간 단축

- 복합민원 실무종합심의회(1일 2회) : 56회
- 「민원처리 마일리지제」운영 : 329종 16,044건

○ 신속·편리한 여권업무 추진

- 발급완료 문자서비스 운영 : 26,297건
- 택배우송제 실시 : 2,873건

○ 365일 24시간 무인민원발급창구 운영 ——— 15대, 91,727건

- 노후 무인민원발급기 편철기 교체 : 3대
- 무인민원발급기 시스템 업그레이드 : 4대

○ 민원담당 공무원 전문성 및 친절도 향상

- 민원전문가 양성「민원박사시험」실시 : 1회 143명
- 시·구·동 민원보조 공익근무요원 교육 : 2회 257명
- 주민등록·인감업무 연찬회 개최 : 2회 79명
- 민원사무편람 제작 : 120부

○ 쾌적하고 편안한 민원실 환경 조성

- 확대경, 돋보기, 보청기, 화상전화기, 건강편의 시설 등 : 10종 12대

○ 민원혁신 우수사례 도입을 위한 벤치마킹 : 1회 2개시

○ 건의 및 불만족 사항 관리를 위한 만족도 측정 : 1회 337명(만족도 85점)

□ 향후계획

○ 하반기 민원만족도 조사 ——— 12월

○ 민원처리 마일리제 운영 등 민원처리기간단축 성과 분석 —— 12월

□ 추진성과

○ 민원담당 공무원의 전문화 및 서비스의식 함양

○ 다양한 편의시책 추진 및 신속·정확·친절한 민원처리로 민원만족도 향상

시민참여 현장민원 추진

□ 사업개요

○ 종합관찰제 운영 및 생활불편민원 기동 순찰

○ 민원모니터제도 운영 활성화

□ 추진실적

○ 종합관찰제 운영 활성화 ——— 10,328건

- 상반기 종합관찰제 운영 분석 : 1회
- 우수부서, 우수공무원 표창 : 4개부서 7명 , 국내연수 3명
- 인사가점부여(인증점수 200점 이상) : 1명

○ 생활불편민원 기동 순찰 ——— 225건

- 교통건설 164건, 환경청소 37건, 건축녹지 24건

○ 민원모니터제도 운영 활성화 ——— 812건

- 민원모니터 교육 및 간담회 : 1회

  - 한국만화영상진흥원 견학

- 우수 활동 민원모니터 보상금 지급 : 44명 1,580천원

□ 향후계획

○ 종합관찰제 운영성과 분석 ——— 하반기(12월)

○ 베스트 민원모니터 표창 ——— 1회(12월)

○ 민원모니터 감사 서한문 발송 ——— 1회(12월)

□ 추진성과

○ 시민 참여를 통한 깨끗하고 질서 있는 도시환경 조성

○ 신속하고 성실한 생활민원 처리로 신뢰받는 책임행정 구현

전국 최고의 콜 센터 운영

□ 사업개요

○ 운영일시 : 2006. 2. 1. (☎320-3000)
○ 위탁업체 : (주)유베이스
○ 상담인력 : 30명(매니저 1명, 품질관리자 1명, 파트장 2명, 상담사 26명)
○ 상담시간 : 08:00 ~ 19:00
○ 예 산 액 : 814백만원

□ 추진실적

○ 운영실적

(2009. 9. 30.현재)

상담건수	평 균 통화시간	고객 만족도	민원접수(단위 : 명)			비 고
			고객의 소 리	행정119	온라인 상담	
497,355	2분 1초	89%	934	1,057	203	하루상담건수 2,706(평균)

○ 고객중심의 맞춤형 아웃바운드(성공건) ——— 11개 분야 72,893건
○ 시민만족도 정기조사(응답자) ——— 9회 2,817명
○ 콜센터 운영 사례집 발간 ——— 300부
○ 콜센터 운영 홍보(플래카드) ——— 36개소 1,188천원
○ 상담DB자료관리 담당 공무원 교육 ——— 1회 178명
○ 상담사 교육 ——— 19회

□ 향후계획

○ 고객중심의 맞춤형 아웃바운드 ——— 12개 분야 30,000건
  • 전화친절도, 수도요금, 도서대출, 지방세, 설문조사 등
○ 상담사 교육(전문1회, 일반6회) ——— 7회
○ 시민만족도 정기조사 ——— 4회 800명
○ 콜센터운영 위탁업체 선정 ——— 11~12월중
  • 수탁기관 모집공고
  • 민간위탁기관적격자심사위원회 구성 및 심의

□ 추진성과

○ 신속 정확한 상담으로 대민행정 신뢰도 제고
○ One-Stop 전화상담을 통한 시민감동 행정서비스 구현