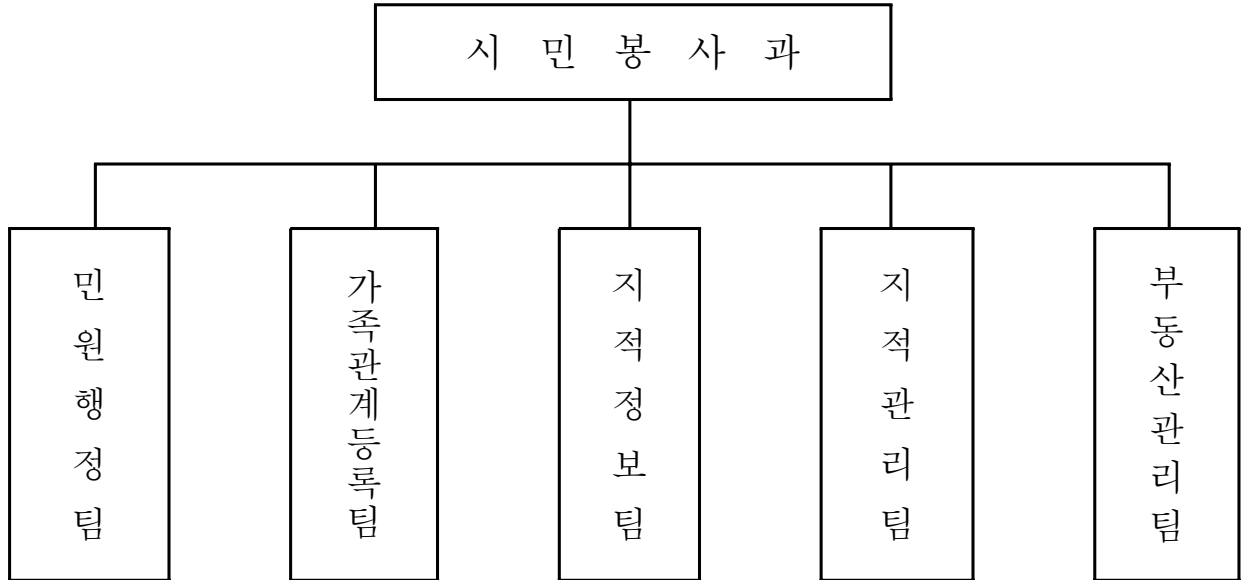


□ 행정복지위원회
(시민봉사과)

조직 및 인력현황

□ 조 직 (5팀)



□ 인 원 (21/21)

(정원 / 현원)

구 분	계	5급	6급	7급	8급	9급	기능직
계	21/21	1/1	5/5	3/11	7/1	4/2	0/1
민원행정팀	6/6	1/1	1/1	1/3	2/1	1/0	-
가족관계등록팀	3/3	-	1/1	1/2	1/0	-	-
지적정보팀	4/5	-	1/1	1/3	1/0	0/1	-
지적관리팀	3/3	-	1/1	0/1	1/0	1/1	-
부동산관리팀	5/4	-	1/1	0/2	2/0	2/0	0/1

명품 친절 제공 능력함양

□ 사업개요

- 긍정적인 마인드 정착 및 학습을 통한 친절능력 배양
- 고객 최우선 서비스를 위한 역량강화로 친절한 이미지 제공

□ 추진계획

- 행정서비스의 품질개선을 위한 직원역량 배가
 - 친절교육 및 브레인스토밍 개최 : 월1회
 - 업무공유 5분 스피치 운영 : 전 직원 분기별 1회
 - ▶ 시 간 : 업무시작 전 5분(08:55 ~ 09:00)
 - ▶ 내 용 : 각 업무별 처리절차, 공지사항 등
- 민원서비스 혁신을 위한 체험 실시
 - 민원혁신 우수사례 발굴을 위한 선진지 견학 : 『易地思之』 체험
 - ▶ 시 기 : '09년 5월중
 - ▶ 대 상 : 구 직원과 동 주민센터 직원
 - ▶ 견학장소 : 서울·경기·인천 지역 등 우수기관 단체
 - ▶ 내 용 : 민원제도 개선과 민원서비스 향상을 위해 우수기관 선정, 조편성하여 타 행정·서비스 기관 고객입장으로 방문 체험 후 사례 토론회 실시 및 행정혁신 우수사례를 우리 구에 맞게 적용·반영
 - 업무연찬 동아리 운영 : 분기 1회
 - ▶ 대 상 : 구, 동 민원담당
 - ▶ 내 용 : 고객만족 응대향상 방안 및 업무관련 질의사항 토론

□ 기대효과

- 대민친절 마인드 재무장과 민원행정 및 각종 제도개선
- 서비스의 질을 되돌아보는 계기 마련으로 대민 서비스 향상

시민 우대 편의시책 추진

□ 사업개요

- 시민의 요구에 귀 기울이고 고객이 우선하는 행정서비스 제공
 - 시민의견 참여 경로 확보와 신속한 민원처리 실시
- 생활의 활력을 심어주는 민원실 환경 조성
 - 음악과 문화공간이 어우러진 민원실 운영
 - 친 환경적인 공간의 업그레이드

□ 추진계획

- 시민만족 행정추진을 위한 시민참여 통로 확보
 - 민원모니터 운영 및 간담회 실시 : 연4회
 - 칭찬, 쓴 소리함 비치 : 방문민원인의 자유롭고 다양한 의견수렴
 - 민원처리 애프터서비스 실시 : 민원 처리결과 만족도 청취(주1회 5명)
- 마음이 안정되고 활력을 주는 산뜻한 민원실 환경조성
 - 소향갤러리 작품 교체 전시 : 3주마다
 - 초록공간으로 업그레이드된 공간 마련 : 쉼터, 문고, 편의실 등
 - 노약자와 어린이를 배려하는 C.S 매니저 운영
 - ▶ 민원신청 대행 및 풍선소품 제공

□ 기대효과

- 다각도의 시민 의견청취로 고품격 민원행정서비스 추진
- 문화욕구에 부응하는 친근한 민원실 분위기 조성으로 시민 정서함양

찾아가는 가족관계등록 서비스 제공

□ 사업개요

- 가족관계등록 신고 수요 발생지역에 관련 신고서 및 홍보물 비치
- 관련기관 임직원 및 대상자에게 정기적인 설명회 개최

□ 추진계획

- 기 간 : '09년 1월 ~ 12월(연중)
- 관련서류 비치
 - 장소 : 산부인과, 산후 조리원, 장례식장, 예식장 등 19개소
 - 비치서류 : 출생·사망·혼인신고서(3종)
 - 방법 : 안내대에 관련서류 비치안내 및 홍보
- 출생신고 출장 설명회 개최 _____ 분기1회
 - 강사 : 시민봉사과 가족관계등록팀장 외 1인
 - 내용 : 신고서 작성방법, 신고기한, 기타 가족관계등록 상담 등
- 추진방법
 - 관련기관 임직원 및 대상자에게 정기적인 설명회 개최를 통해 민원인의 이해 도모

□ 기대효과

- 민원인의 신고에 대한 궁금증 해소 및 누락 발생 가능 민원 사전 예방
- 관련된 기관에 신고서를 비치함으로써 민원인의 시간과 비용절감에 따른 만족도 고취

민원사무 처리기간 단축

□ 사업개요

- 민원인들이 느끼는 불편사항이 인·허가 업무처리 시 처리기간이 긴 것에 대한 불만사항으로 나타나,
- 신속한 민원처리로 민원처리 기간을 단축 운영함으로써 시민의 입장으로 일하고자 함

□ 추진계획

- 단축적용 : 접수 처리되고 있는 처리기간 3일 이상인 민원사무
- 단축기준 : 법정처리기간의 50%, 30%, 20% 단축
- 단축민원의 구분(21종)

구 분	단축일수 종류		비 고
1일 단축	8종	7→6, 5→4, 4→3, 3→2	
2일 단축	9종	7→5, 5→3	
3일 단축	3종	15→12, 14→11	
7일 단축	1종	14→7	

□ 기대효과

- 최일선 대민봉사 기관으로 소사구의 “고객만족” 이미지 제고
- 주민불편 해소로 고객위주 편의행정 실현