

(시민봉사과)

시민 감동의 민원행정 시스템 구축

- 민원인의 불편을 사전예방하고 불편민원에 대하여는 언제 어디서나 수렴할 수 있는 시스템을 구축하고,
- 시민이 원하는 민원불편분야를 발굴하여 민원불편 최소화

□ 사업개요

- 주민편의의 민원행정서비스 확대
- 민원불편 개선분야 의견수렴 및 반영

□ 추진계획

- 민원처리 시민만족도 조사 ————— 연 2회(상·하반기)
 - 조사대상 : 1,000명
 - 조사항목 : 친절도, 업무처리, 편리성, 민원실 환경 등
 - 조사방법 : 최근에 방문한 민원인 대상 우편·설문지조사
- 여권발급관련 주민편의시책 확대 ————— 연중
 - 여권등기발송제, 여권발급 SMS제, 기간만료 알림제
- 인감증명발급기관 확대실시 ————— 1. 17(월)
 - 현행 읍·면·동에서 발급 ⇒ 시·구청에서도 발급
- 창구근무 직원·공익근무요원에 대한 직무·친절교육
 - 외부전문가 초빙 시·구·동 직원 직무교육 : 2회
 - 공익근무요원 친절교육 : 4회

□ 기대효과

- 고객의 욕구를 한발 앞서서 해결하는 서비스 마인드 창출
- 고객감동의 고품질 서비스행정 구현

찾아서 해결하는 생활불편 민원서비스 구현

- 시민들이 생활함에 있어 불편한 사항을 사전에 공무원이 먼저 찾아 해결함으로써 시민이 주인이 되는 시정을 앞당기고
- 미처 발견치 못한 신고민원에 대하여도 신속하게 대처 해결하는 행정의 기동성을 높여 시민의 삶의 질 향상에 기여

□ 사업개요

- 「종합관찰제」 운영 활성화
- 야간불편사항 해소를 위한 야간순찰의 날 운영
- 인터넷 및 전화민원의 신속한 처리 능력 배양

□ 추진계획

- 「종합관찰제」 운영 활성화
 - 제보건수 목표상향조정 : 150%(전년대비)
 - 종합관찰제 인센티브 제공 : 부서·개인표창, 인사가점 등
 - 참여부진부서에 대한 패널티 적용 확행 : 해외연수·표창대상 제외
- 야간 순찰의 날 운영
 - 취약지역 중심 불편 사항 점검 : 매주1회
- 인터넷, 전화 등 신고 민원에 대한 신속한 대처 방안 강구
 - 생활민원퀵서비스(Quick-service)제도 확행 : 30분 이내 처리

□ 기대효과

- 시민들이 불편을 느끼기 전에 찾아서 처리하는 행정서비스 실천
- 인센티브를 통한 참여율 및 제보건수 향상으로 불편사항 일소

범죄예방용 CCTV 설치

- 최근 급증하고 있는 각종 범죄와 청소년 탈선, 사고 등을 사전에 예방하기 위하여 범죄 취약지역에 CCTV를 설치함으로써
- 범죄 발생율을 감소시키고 범죄로부터 시민의 생명과 재산을 보호하여 안전지킴이로서의 행정서비스 구현

□ 사업개요

- 기 간 : 2005년 ~ 2007년(3개년)
- 장 소 : 범죄 취약지역(학교주변포함)
- 시범설치 : 30대
- 예 산 액 : 681,720천원
- 관리방법 : 경찰서별 관리시스템 방식
 - ※ 향후 지방경찰제 시행 시 통합관리 시스템으로 전환

□ 추진계획

- CCTV 설치 관계기관 합동 회의개최 _____ 수시
- 범죄예방용CCTV설치및운영조례 제정 _____ 6월한
 - 방침결정 및 조례(안) 작성 및 관계부서 검토 : 1월중
 - 의견수렴 및 입법예고 : 2월중
 - 조례규칙심의회 및 시의회 상정 : 4월중
- 자문위원회 구성 운영(15명 내외) _____ 5월중
- 설치대상지 조사 및 주민동의서 징구 _____ 5월중
- 범죄예방용 CCTV 설치 _____ 6월중
- CCTV 설치결과 성과측정 및 분석 _____ 11월중

□ 기대효과

- 24시간 관리시스템화로 시민의 정서적 안정감 고취
- 각종 범죄위험으로부터 시민의 생명과 재산 보호

고객상담 콜센터 설치 운영

- 민원서비스 접점 및 채널의 일원화로 민원인 편의증대 및 마찰감소
- 각종 상담자료의 체계적 관리와 전문화로 신속·정확·친절한 민원정보 제공
- 민원문의 및 상담응대의 통합운영으로 현업부서 업무능률 향상

□ 사업개요

- 운영모델 : In-house Outsourcing
⇒ 콜센터와 장비는 시에 설치하고 운영인력은 전문회사에 위탁하는 방식
- 상담업무 : 시범부서(시민봉사과, 차량관리사업소), 시·구·동 단순민원
- 상담인력 : 15명(슈퍼바이저 1명, QAA 1명, 상담원 13명)
- 예산확보액 : 1,128,250천원

□ 추진계획

- 콜센터 정보시스템 발주 및 구축 _____ 3월~8월
- 콜센터 설치 및 운영조례 제정 _____ 상반기중
- 상담인력 예산확보 _____ 제1회추경
- 위탁 운영업체 선정 _____ 3월~8월
- 콜센터 시범운영 _____ 하반기중

□ 기대효과

- 민원인 편의증대 및 높은 서비스 요구수준 만족
- 현업부서의 업무부담 경감 및 행정능률 향상
- 행정에 대한 시민평가와 참여를 통한 시민자치 구현