

(시민봉사과)

## 고객지향의 고품질 민원서비스 제공

일상생활에 바쁜 고객들에게 좀더 쉽고 편리하게 이용할 수 있는 다양한 최고 품질의 행정서비스를 제공함으로써 사랑과 신뢰받는 공직사회 조성

### □ 사업개요

- 고객을 우선으로 하는 민원편의시책 추진
- 민원행정 주민참여 기회 확대

### □ 추진계획

- 민원편의시책 추진
  - SMS문자서비스 실시 : 민원 접수 후 진행과정 및 처리결과 제공
  - 행정상담창구 운영 ————— 무료 행정상담
- 주민 참여 기회 확대
  - 민원서비스 고객만족도 평가제 실시 ————— 설문조사 2회/연 400명
  - 민원모니터제 운영 활성화 ————— 모니터 자료 처리(분기1회 및 수시)
  - 사이버 민원처리방(구청장에게 바란다) 운영 ————— 구민불만 해소
  - 민원 친절·불친절 신고센터 운영 : 우편·방문, 전화, 구청 홈페이지 등
- 내집같이 편안한 민원실 운영
  - 소사사랑 문고 및 컴퓨터 운영 ————— 격월 도서 교체 비치
  - 소향갤러리 운영 ————— 년18회 전시(미술, 사진,공예품 등)
  - 편안한 민원편의실 운영 ————— 6종 편의시설 설치 운영
- 고객보상 : 행정착오로 잘못되거나 불편을 준 민원인에게 문화상품권 지급 및 사과

### □ 기대효과

- 민원행정에 대한 주민참여 기회 확대로 열린 민원행정 구현
- 컴퓨터와 문화가 어우러진 민원실 운영으로 문화도시 부천이미지 제고

# 친절봉사 생활화를 위한 역량강화

- 민원행정 서비스 이행을 위한 직원 토론 및 교육 실시
- 벤치마킹을 통한 민원 우수 사례를 발굴, 반영하여 민원서비스의 질 향상

## □ 사업개요

- 행정서비스현장 이행을 통한 만족도 제고
- 고객최우선 서비스 실시를 위한 친절교육 및 역량강화 토론회 실시
- 민원우수사례 발굴, 반영하여 민원서비스 향상

## □ 추진계획

- 행정서비스현장 이행을 통한 만족도 제고 \_\_\_\_\_ 년중
  - 방 법 \_\_\_\_\_ 민원행정서비스현장 이행기준 실천
- 고객최우선 서비스 실시를 위한 민원역량 강화
  - 친절교육 실시 \_\_\_\_\_ 월1회(직원 및 공익근무요원)
    - ※ 공익근무요원에 대한 소양교육 병행 실시
  - 민원역량강화 토론회의날 운영 \_\_\_\_\_ 월1회(전직원)
  - 민원우수사례 발굴을 위한 선진지 벤치마킹 \_\_\_\_\_ 년2회(5, 10월)
- 자체평가 보고회 실시 \_\_\_\_\_ 년2회(6, 12월)
  - 행정서비스현장 및 민원역량 강화 이행 여부
  - 미진한 부분 및 우수사례 발굴 업무 환류 실시(반영)

## □ 기대효과

- 행정서비스현장 이행기준 실천으로 민원서비스 신속화와 만족도 제고
- 친절교육 및 토론 실시로 민원역량강화와 타 시·군의 우수사례 반영, 정확하고 개선된 서비스 제공으로 민원 만족도 제고

# 호적신고 부가서비스 운영

호적신고 후 민원들이 부수적으로 처리하여야 할 사항을 안내하여 적극적이고 능동적인 민원서비스 구현

## □ 사업개요

- 출생, 혼인, 사망등 호적신고후 민원인이 처리해야 할 일을 사항별 안내문을 작성, 민원인에게 배부함으로써 부가적인 행정서비스 제공

## □ 추진계획

- 호적신고 후 민원인이 처리해야 하는 사항을 호적사건별로 파악 (1월중)  
《 예 시 》
  - 사망신고 후 ————— 재산상속, 장제비 신청 등 5종
  - 혼인신고 후 ————— 전입신고 절차, 건강보험료 가입안내 등4종
  - 출생신고 후 ————— 건강보험 가입, 출산장려시책 안내등 3종
- 파악된 사안별로 처리 기관, 절차, 기간 및 구비서류 등 파악(1월중)
- 업무의 선후별로 네트워크 안내도 작성 배부 (연중)
- 호적민원 접수 동시 호적부가서비스 안내문 이용여부에 대한 설문 실시
- 이행 결과 확인 및 불편사항 조사 개선

## □ 기대효과

- 민원인이 스스로 해결하기 어려운 행정처리 사항과 절차에 대한 사전 안내
- 시민의 입장에서 적극적이고 능동적인 행정서비스를 제공함으로써 신뢰받는 행정구현

# 역지사지 민원체험으로 고객사랑 실천

고객의 입장에서 타 행정기관이나 일반 서비스기관을 체험하여 그 결과를 시책에 반영하여 보다 나은 민원 서비스 제공

## □ 사업개요

- 시 기 \_\_\_\_\_ 년1회
- 체험대상 \_\_\_\_\_ 35명(구·동 민원담당)
- 체험기관 \_\_\_\_\_ 관공서, 금융기관, 백화점 등
- 시책반영 \_\_\_\_\_ 백서 발간 및 서비스시책에 반영

## □ 추진계획

- 체험 대상자 교육 \_\_\_\_\_ '06. 4월
- 체험 실시 \_\_\_\_\_ '06. 5월
- 참여자 토론 및 개선사항 도출 \_\_\_\_\_ '06. 7월
- 백서발간 및 시책에 반영 \_\_\_\_\_ '06. 9월

## □ 기대효과

- 민원담당 직원들이 고객의 입장에서 업무처리 실시로 민원만족도 향상
- 체험결과를 백서 발간 및 민원서비스 시책업무에 반영 고객중심의 민원 행정 추진