

(시민봉사과)

「바로바로 민원 서비스」 추진

□ 사업개요

- 시행시기 : 2007. 1월
- 대 상 : 11종 (민원실에서 발급 가능한 제증명)
- 방 법 : 외부민원이나, 내부직원을 통한 전화민원 신청 접수·발급

□ 추진실적

○ 민원증명별 서비스실적

구분 민원명	접수건수	처리건수	접수후 미수령 건수	미수령사유
계	175	168	7	
주민등록등·초본	42	42	-	
호적등·초본	32	32	-	
토지이용계획확인원	12	12	-	
건축물관리대장	6	6	-	
개별공사지가확인원	8	8	-	
토지대장	8	8	-	
임야대장	5	5	-	
구토지대장	39	35	4	본인취소
경계점좌표등록부	3	3	-	
지적측량기준점	2	1	1	본인취소
지 적 도	18	16	2	"

□ 추진성과

- 행정기관 도착즉시 원하는 증명의 인증·교부로 고객만족도 제고
- 민원처리속도의 혁신으로 행정의 신뢰도 제고

구민 참여 소리함 추진 운영

□ 사업개요

- 홈페이지 담당부서와 협의하여 인터넷 코너 개설 협조 추진
- ‘구청장에게 바란다’의 이해관계 민원과는 차별화하여 단순, 불친절, 구청방문시 느낀 점, 고칠 점, 시정에 반영해야 할 아이디어의 의견제시와 그 의견 동의하는 리플을 할 수 있는 인터넷 코너 개설 운영
- 민원유형 중 시정의 발전방향 제시나 불만족 민원 게시자에 대해서는 소정의 문화상품권으로 보상 추진

□ 추진실적

- 인터넷 코너 개설 (고객소리함) ————— 2007. 1월
- 불만족민원, 시정발전제시 문화상품권 지급 ————— 1명/1건
- 『민원처리만족도』 조사 ————— 1회 (반기별)
 - 설문기간 : 2007. 6. 26 ~ 7. 6 (9일간)
 - 설문대상 : 300명 (민원실 내방 무작위)
 - 설문항목 : 8개 항목 (첫인상, 처리시간, 민원안내, 후속처리, 대하는 태도 등)
 - 설문결과 : 설문조사결과 친절하다는 평가가 70%로 나타났으나 하반기 평가가 80%이상 상향되도록 직원 친절교육(월1회) 강화

□ 추진성과

- 언제든지 자유롭게 방문하여 본인의 의견을 제시할 수 있어 불만족 해소 및 실비보상으로 민원 만족도 혁신

호적민원 서비스 향상

□ 사업개요

- 호적부 오류자료 정리
 - 오류주민등록번호 600건, 복본적 444건, 기타호적 오류 1,361건,
- 제적부 전수대사 실시 : 11,089건
- 호적신고에 따른 종합안내서비스 실시
 - 호적신고 결과 SMS 전송, 본인신청시 호적초본 우편송부
 - 사망 후속처리 안내문 제작·배부
 - 「장제비 지급청구」대행 서비스 실시

□ 추진실적

- 호적오류정리
 - 오류주민등록번호 정정 _____ 600건(100%)
 - 복본적 _____ 437건(98%)
 - 기타호적 오류 정정 _____ 1,328건(98%)
- 제적부대사 _____ 11,089건(100%)
- 호적신고에 따른 종합안내 서비스 실시
 - SMS 전송 1,990건, 호적초본 우편발송 413건
 - 사망신고안내문 제작·배부 4,000건, 장제비 지급청구 대행 165건

□ 추진성과

- 호적공부의 신뢰도 향상
- 다각적인 서비스 제공으로 시민 만족도 제고

오정사랑 만남의 장소 갤러리 운영

□ 사업개요

- 일 시 : 2007. 2. 28 ~ 연중
- 장 소 : 시민봉사과
- 종합민원실내 갤러리 필요공간(33m²) 확보 : 2007. 1월
- 부천시 거주 예술가 작품의 갤러리 전시 협조 추진
- 운영방법 : 연간 계획에 의거 월별 전시테마 구성
 - 작가 및 작품 섭외 : 분기별
 - 작품전시 : 월 1~2회 전시

□ 추진실적

- 작품전시 : 11회 (동·서양화, 야생화, 자연생태전, 민화 등)
- 관람인원 : 40,000여명
- 여름방학 특강 체험교실 운영
 - 운영횟수 : 2회
 - 참가인원 : 151명
 - 운영내용 : 연의 역사 특강, 전통 연 직접제작, 연날리기 행사 등

□ 추진성과

- 민원실 여유 공간의 적절한 활용과 문화 콘텐츠 개념의 불거리제공으로 방문고객 만족도 배가
- 지역 예술작가의 창작활동 지원 및 시민들이 직접 참여하는 기회제공으로 문화시민의 자긍심 고취