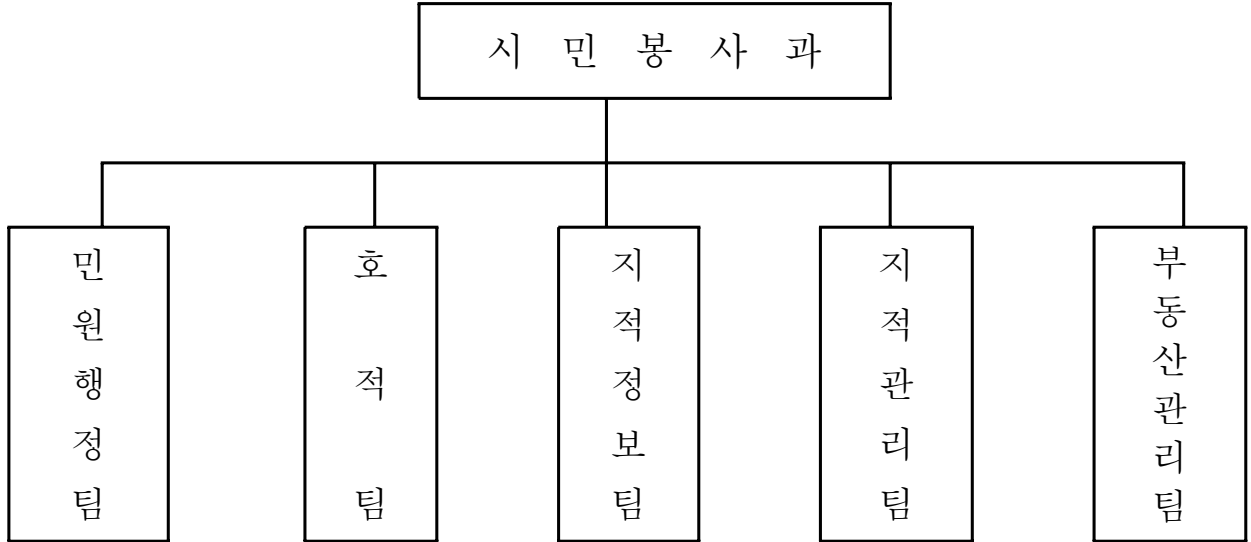


(시민봉사과)

조직 및 인력현황

□ 조 직 (5팀)

(2006. 10. 31 현재)



□ 인 원 (20/20)

(정원 / 현원)

구 분	계	행·지	행 정					지 적				기 능	
		5급	6급	7급	8급	9급	6급	7급	8급	9급	8급	10급	
계	20/20	1/1	2/2	3/5	3/1	2/3	3/3	2/3	1/1	2/0	0/1	1/0	
민원행정팀	6/6	1/1	1/1	1/2	2/1	1/1							
호적팀	3/3		1/1	2/1		0/1							
지적정보팀	4/4			0/1			1/1	1/1		1/0	0/1	1/0	
지적관리팀	3/3						1/1	0/1	1/1	1/0			
부동산관리팀	4/4			0/1	1/0	1/1	1/1	1/1					

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

□ 추진실적

- 민원편의시책 추진
 - SMS문자서비스를 통한 민원처리 결과 통보 ————— 1,404건
 - 행정상담창구 운영 ————— 무료 행정 상담 1,352건
- 주민 참여 기회 확대
 - 민원모니터제 운영 ————— 간담회 실시 3회, 건의사항 처리 10건
 - 사이버 민원처리방 운영 ————— 785건
 - ※ “시장에게바란다” 213건, “구청장에게 바란다” 572건
 - 민원 친절·불친절 신고센터 운영 ————— 불친절 사례 6건
 - 민원서비스만족도 상반기 자체평가 실시 ————— 1회, 고객210명
- 내집같이 편안한 민원실 운영
 - 소사사랑 문고 및 컴퓨터 운영 ————— 도서 교체 5회 1,000권
 - 소향갤러리 운영 ————— 수채화 등 작품 전시 12회
 - 편안한 민원편의실 운영 — 건강체크기 및 사무용 기기 6종 설치
- 고객보상 ————— 9건 (민원불만고객 3건, 민원모니터의견제출 6건)

□ 추진성과

- 다양한 민원편의 시책으로 편의제공 및 민원만족도 제고
- 휴게와 문화가 어우러진 민원실 운영으로 문화도시 이미지 제고 및 주민정서 함양

친절봉사 생활화를 위한 역량강화

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

□ 사업개요

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

□ 추진실적

- 행정서비스현장 이행 —— 민원처리기간 단축, 문자서비스 실시 등
- 고객최우선 서비스 실시를 위한 민원역량 강화
 - 친절교육 ————— 10회(매월 첫째주 월요일)
 - ※ 공익근무요원에 대한 소양교육 병행 실시
 - 민원역량강화 토론의날 운영 —— 10회(매월 셋째주 월요일)
 - 민원우수기관 벤치마킹 ————— 파주시청등 5개소
 - 우수사례 도입 : 민원처리기간 단축을 위한 실무종합심의회 실시

□ 추진성과

- 행정서비스현장 이행기준 실천으로 민원서비스 신속화와 만족도 제고
- 친절교육 및 토론으로 민원역량강화 및 타시·군 우수사례반영으로 개선된 서비스 제공

호적신고 부가서비스 운영

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

□ 사업개요

- 기 간 _____ '06. 1월 ~ 연중
- 대 상 _____ 구청 1차 신고자(출생, 사망, 혼인)
- 방 법 _____ 업무별 안내문 작성 배부

□ 추진실적

- 호적신고 후 민원인이 처리해야하는 사항(내용, 절차 등) 조사 — 1월
 - 출 생 _____ 주민등록, 건강보험, 보육료지원, 출산비 지급
 - 사 망 _____ 차량이전신고, 장제비신청, 유족연금, 재산상속 등
 - 혼 인 _____ 전입신고, 건강보험관련, 임신부건강관리 등
- 안내문 작성, 배부 및 설문지 배부 _____ 2월 ~ 10월
 - 호적신고별 안내문 작성 _____ 유형별 800매
 - 호적신고와 동시 안내문 및 설문지 배부
 - 시 기 _____ '06.2.20부터
 - 안내문 배부 _____ 1,317건
 - 설문지 회수 _____ 975건

□ 추진성과

- 민원인이 스스로 알기 어려운 행정처리 사항과 처리절차에 대하여 미리 안내함으로써 적극적이고 능동적인 행정서비스 제공

역지사지 민원체험으로 고객사랑 실천

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

□ 사업개요

- 시 기 _____ '06. 5월
- 체험대상 _____ 35명(구·동 민원담당)
- 체험기관 _____ 관공서, 금융기관, 백화점 등
- 시책반영 _____ 백서 발간 및 서비스시책 반영

□ 추진실적

- 체험 대상자 교육 _____ 서면 실시
- 체험 실시 _____ 마포구청 등 35개소
- 체험자 토론 _____ 민원행정팀장 등 15명

□ 추진성과

- 민원담당공무원들의 역지사지체험을 통하여 고객의 입장을 고려한 민원
행정 추진으로 고객만족도 제고
- 도입 개선사항 업무 지속적인 환류 실시로 진일보한 행정서비스 제공