

(시민봉사과)

시민 감동의 민원행정시스템 구축

- 민원편의시책의 지속적 발굴 추진 및 담당공무원의 업무능력 향상
- 정기적인 만족도 조사로 시민의 의견을 적극 반영하여 고객 감동의 민원행정 도모

□ 사업개요

- 시민 감동의 편의시책 지속적 발굴 추진
- 친절도 및 직무능력 향상을 위한 교육실시
- 만족도 조사를 통한 피드백으로 서비스 질 향상방안 모색

□ 추진실적

- 민원서비스 만족도 조사로 시민의견 적극반영 ———— 2회 350명
 - 민원안내 도우미제 도입 및 복사기, 핸드폰 충전기 등 민원실 편의물품 비치 결정
- 시민 감동의 편의시책 발굴 추진
 - 출생 신고시 「출생축하 주민등록등본」 무료발급 : 40개소 4,578건
 - 무인민원발급기 설치 : 6대(신규 3대, 외부 3대) → 총 12대 설치운영
 - 여권 등기발송 및 기간만료 알림서비스
 - 등기발송 154명, 기간만료알림 11,008명, 발급완료 알림 11,578명
- 친절도 및 직무능력 향상을 위한 교육실시 ————— 2회
 - 주민등록 및 인감담당자 직무교육 → 행정자치부 실무자 강사초빙
 - 직무교재 발간 : 600권(민원안내 길라잡이 100권, 민원박사 교재 500권)

□ 추진성과

- 시민편의 우수시책 지속적 발굴추진으로 행정서비스 질 향상
- 만족도 조사를 통한 시민의견 적극적 반영으로 시민참여행정 구현

찾아서 해결하는 생활불편민원 서비스행정 구현

- 시민이 불편사항을 제기하기 전에 공무원이 먼저 찾아 해결하는 시스템을 운영하고,
- 각종 불편민원에 대한 기동성 있는 신속한 해결로 시정에 대한 만족도를 극대화 함.

□ 사업개요

- 「종합관찰제」 운영 활성화 및 인터넷, 전화민원의 신속한 처리
- 야간 불편사항 해소를 위한 야간순찰의 날 운영

□ 추진실적

- 생활불편민원 처리실적 (단위 : 건)

계	시 민				공 무 원		
	인 터 넷		유 선	민 원 모 니 터	기 타	종 합 관 찰 제	생 활기동 처 리 반
	시 장에 게 바 랐 다	생 활불편 민 원신 고					
27,843	3,328	504	83	586	268	22,506	568

※ 2004년 대비 70% 초과달성 (2004년 : 19,662건)

- 「종합관찰제」 우수 직원 및 부서 인센티브 제공
 - 우수 직원 표창 : 3회 33명 • 우수 직원 해외연수 : 2회 4명
 - 우수부서 표창 : 1회 4개부서
 - 실적가점 부여 : 6명(시 3명, 구·동 3명)
- 「종합관찰제」 부진부서 페널티 적용
 - 각종 표창 및 후생복지 수혜 대상 제외 : 1회 9개부서
- 「시장에게 바란다」 처리실무자 교육 : 3회 200명
- 생활불편민원 신속 해결을 위한 순찰강화
 - 순찰코스 확대 : 4개 코스(주요 대로변 ⇒ 이면도로 및 주택가로 확대)
 - 야간순찰 강화 : 월 2회 → 월 4회
- 생활민원 퀵서비스 : 266건

□ 추진성과

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

고객상담 콜센터 설치 운영

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

□ 사업개요

- 상담인력 ————— 15명
- 상담업무 ————— 시범부서(시민봉사과, 차량관리과, 수도행정과)
및 시·구·동 단순민원
- 운영모델 ————— In-house Outsourcing
- 사업비 - 1,278,250천원(시스템 구축 1,128,250천원, 운영 150,000천원)

□ 추진실적

- 고객상담 콜센터 시스템 구축 ————— (주)LGCNS
 - 기 간 : 2005. 9월 ~ 2006. 1월
 - 계약금액 : 984,500천원
- 콜센터 설치 및 운영 조례 제정 ————— 6월
- 상담인력 예산확보(제1회 추경예산) ————— 150백만원
- 고객상담 콜센터 위탁 운영업체 선정 ————— (주)UBASE

□ 추진성과

- 전국 지자체 최초 콜센터 운영을 위한 시스템 구축
- 성공적인 콜센터 운영기반 조성 및 여건마련으로 시민편익 증진