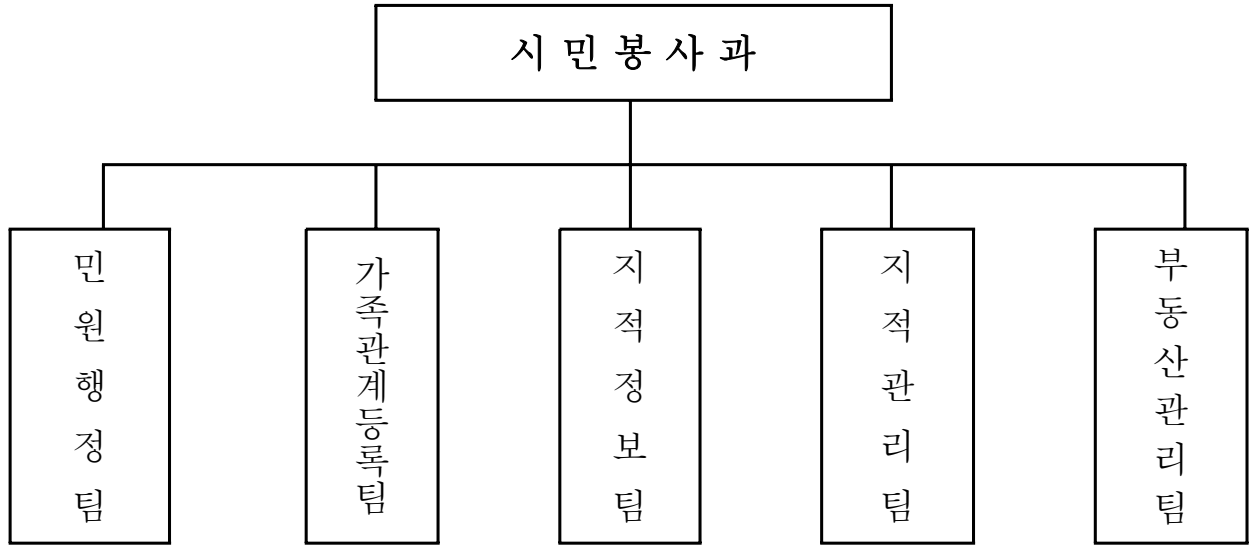


(시민봉사과)

조직 및 인력현황

□ 조 직 (5팀)



□ 인 원(21/20)

(정원 / 현원)

구 분	계	행·시	행 정					시 설				기 능	
		5급	6급	7급	8급	9급	6급	7급	8급	9급	8급	10급	
계	21/20	1/1	2/2	2/7	5/1	2/1	3/3	1/3	2/0	2/1	0/1	1/0	
민원행정팀	6/5	1/1	1/1	1/2	2/1	1/0							
가족관계등록팀	3/3		1/1	1/2	1/0								
지적정보팀	4/5			0/2	1/0	0/1	1/1	1/1				1/0	
지적관리팀	3/3						1/1	0/1	1/0	1/1			
부동산관리팀	5/4			0/1	1/0	1/0	1/1	0/1	1/0	1/0	0/1		

시민과 함께하는 민원편의시책 추진

□ 사업개요

- 민원행정 추진시 시민의 의견 청취를 통한 주민참여 확대
- 민원편의 시책 추진과 민원실 환경 개선으로 질 높은 서비스 제공

□ 추진실적

- 『Happy Call』 실시 _____ 370명
 - 대 상 : 방문민원인 5명을 무작위 선정하여 민원처리결과에 만족도 조사
 - 방 법 : 민원담당이 민원불편사항 확인 등의 고객관리카드 작성관리
- 고객 소리함 설치운영 _____ 11건
 - 민원처리 불만족, 불친절, 개선사항 등 방문민원인의 의견 접수함 설치
- 민원모니터 운영 _____ 3회 / 40명
 - 간담회 개최 : 3회('08. 4월, 9월, 10월)
 - 의견 제출 및 조치 : 22건
- 민원편의 시책추진 _____ 3,962건
 - 민원사무 처리기간 단축운영 : 3,656건
 - 혼인신고 시 전입신고 대행서비스 : 271건
 - 인터넷민원 「구청장에게 바란다」 처리기간 단축 운영 : 35건
- 문화적 공간의 민원실 운영 _____ 3개분야
 - 소향갤러리의 작품전시 : 22회
 - 아늑하고 쾌적한 쉼터 및 문고 개방 : 5회 803권
 - 친환경적인 공간 조성 : 계절별 화분구입(5회) 배치로 녹색공간 조성

□ 향후계획

- 민원처리 만족도 설문조사 실시 : 12월
- 깨끗하고 쾌적한 민원실 공간 지속적 정비

□ 추진성과

- 민원행정 서비스 만족도 전년대비 2.4% 향상
- 시민의 다양한 의견 청취를 통한 참여행정 구현

고품격 민원서비스 제공 능력함양

□ 사업개요

- 친절하고 긍정적인 마인드 정착을 위한 프로그램 운영
- 양질의 서비스를 제공할 수 있는 직원 능력 배양

□ 추진실적

- 친절아침 방송 실시 _____ 매일아침 5분
 - 주 제 : 민원친절, 변화혁신, 우리의 다짐 등의 내용
 - 방 법 : 전직원 순번으로 방송 실시 (원고제작 및 낭독)
- 친절 우수사례 발표회 개최 _____ 11월 / 18개부서(구,동)
 - 대 상 : 구, 동별 친절사례 및 에피소드 1건 이상 제출
 - 내 용 : 민원업무 관련 친절사례 및 감동일화 발표회 개최
- 직원역량 강화의 날 운영 _____ 10회 / 매월 첫주 월요일
 - 일 시 : 매월 첫째주 월요일 18:00
 - 사 례 : 10건(민원발생, 불친절, 감동 등의 실제사례 발취)
 - 내 용 : 역할극 실시 후 고객만족 응대요령 등에 대한 토론 실시
- 업무연찬 동아리 운영 _____ 3회(3월,5월,9월)
 - 참석자 : 구·동 민원담당 11명
 - 내 용 : 동별 고객만족 요령 토론 사례발표,업무관련 질의사항 토론 등
- 민원서비스 혁신을 위한 『易地思之』 체험 실시 _____ 1회(5월)
 - 참여인원 : 구·동 민원담당 27명
 - 방문기관 : 30개소(타행정기관:13,금융기관:11,기타:6(병원,백화점 등))
 - 성 과 : 고객의 입장으로 타 행정기관 및 서비스 기관 등을 1일 체험하여 향상된 민원서비스 제공과 친절마인드 제고

□ 향후계획

- 다양한 사례의 간접경험을 위한 지속적인 토론시간 운영

□ 추진성과

- 행정서비스 수준향상 및 친절하고 긍정적인 공공 이미지 형성
- 직원소양 및 정서함양을 통해 생기 있는 친절서비스 제공

가족관계등록 민원편의 서비스 향상

□ 사업개요

- 가족관계등록 신고 후 민원인에게 처리결과를 SMS로 제공
- 가족관계등록 부가서비스를 통한 적극적이고 능동적인 행정서비스 제공

□ 추진실적

- 가족관계등록신고자에 대한 알림서비스 확대 제공 —— 1,901건
 - 대 상 : 소사구에 접수된 가족관계등록신고 대상자
(2007년 혼인, 이혼 → 2008년 혼인, 이혼, 출생, 사망으로 확대)
 - 서비스 방법 : 민원인의 핸드폰 번호로 처리결과 실시간 안내
- 가족관계등록 부가서비스 안내 ————— 1,526건
 - 대 상 : 구청 접수 중 출생, 사망, 혼인 신고자
 - 방 법 : 가족관계등록신고 후 부수적으로 처리하여야 할 사항에 대한 안내문 작성 배부 : 2,300부
 - 내 용 : 가족관계등록사건별 민원인 이행사항, 처리기관, 절차, 기간 및 구비서류 등 구체적으로 기재
 - 혼인신고 : 전입신고 절차, 건강보험료 가입안내 등 4종
 - 출생신고 : 건강보험 가입, 출산장려시책 안내 등 3종
 - 사망신고 : 재산상속, 차량이전 등 5종

□ 추진성과

- 가족관계등록신고 접수후 처리결과를 문자서비스로 제공함으로써 행정기관에 대한 민원인의 신뢰도 고조
- 가족관계등록신고 후 민원들이 처리하여야 할 사항을 안내문으로 작성, 배부함으로써 보다 적극적이고 능동적인 민원서비스 구현

특수시책

민원처리 애프터 서비스 실시

□ 사업개요

- Feed-Back방식의 민원서비스 사후관리를 통해 민원인의 만족도개선 및 신뢰도 제고

□ 추진실적

- 구청 방문민원 대상 전화통화 만족도 조사 실시 : 주1회 / 370명
 - ▶ 민원처리 불만족 사항 및 건의사항 시정개선 : 12건
 - ▶ 친절사례에 대해 전 직원 공유 및 칭찬과 격려로 사기진작
- 진솔하고 친근한 이미지로 고객의견 청취

□ 추진성과

- 민원처리 조사결과 : 만족 90.8%, 보통 9.2%

친절명찰 패용

□ 사업개요

- 민원실의 이미지를 개선하고 담당자들의 친절마인드 제고
- 친절내용의 명찰을 제작, 패용함으로써 보다 나은 시민만족 충족

□ 추진실적

- 계절 분위기에 맞는 디자인 : 6가지(계절, 절기별)
- 구 및 동별 민원담당 패용 : '08. 4. 1일부터

□ 추진성과

- 친절의 다짐내용이 담긴 명찰 패용 경직된 민원실 이미지 개선
 - ▶ 상반기 만족도 조사 시(민원행정서비스 만족도분야 : 92.8%)