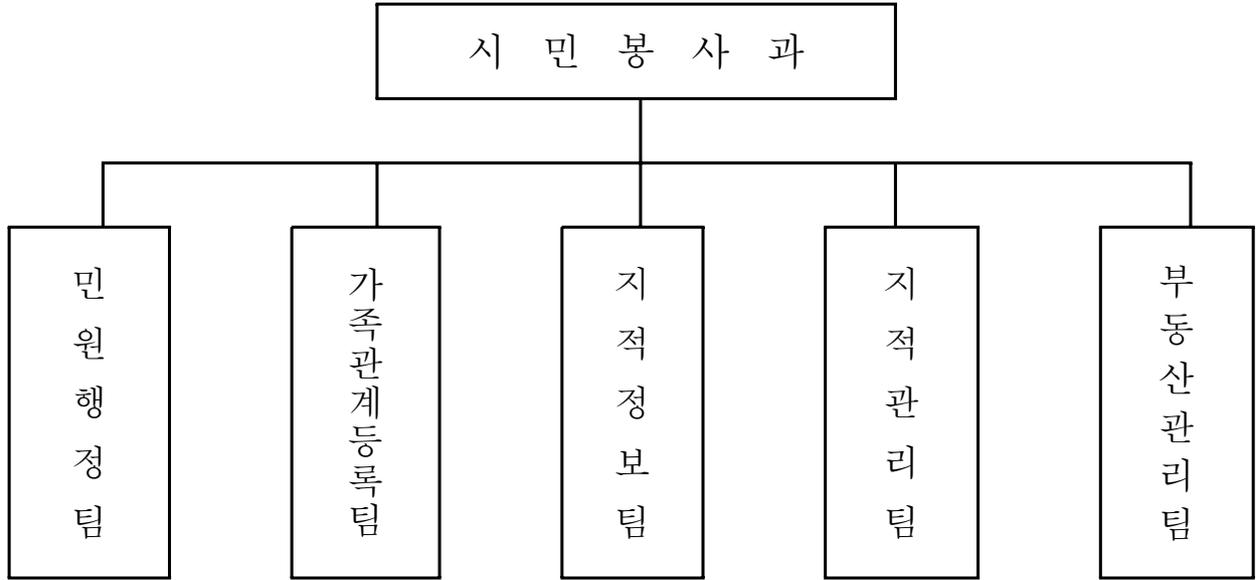


(시민봉사과)

## 조직 및 인력현황

□ 조 직 (5팀)



□ 인 원 (21/21)

(정원 / 현원)

구 분	계	5급	6급	7급	8급	9급	기능직
계	21/21	1/1	5/5	5/8	5/2	4/4	1/1
민원행정팀	6/6	1/1	1/1	1/2	2/2	1/0	-
가족관계등록팀	3/3	-	1/1	2/1	-	0/1	-
지적정보팀	5/5	-	1/1	1/2	1/0	1/1	1/1
지적관리팀	3/3		1/1	0/1	1/0	1/1	-
부동산관리팀	4/4		1/1	1/2	1/0	1/1	-

# 시민과 함께하는 민원편의시책 추진

## □ 사업개요

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

## □ 추진계획

- 『Happy Call』 실시 \_\_\_\_\_ 주1회 / 5명
  - 대 상 : 방문민원인 5명을 무작위 선정하여 민원처리결과에 대한 민원AS
  - 방 법 : 민원담당이 민원불편사항 확인 등의 고객관리카드 작성관리
- 고객 소리함 설치운영 \_\_\_\_\_ 연 중
  - 민원처리 불만족, 불친절, 개선사항 등 방문민원인의 의견 접수함 설치
- 민원모니터 운영 \_\_\_\_\_ 수시 / 20명
  - 구 성 : 동별 2명씩 구성하여 주민불편사항, 제도개선사항 등 모니터
  - 방 법 : 모니터 내용 수시접수 처리 및 간담회 실시
- 민원편의 시책추진 \_\_\_\_\_ 연 중
  - 민원사무 처리기간 단축운영 : 분기별 확인 점검 실시
  - 전입신고 대행 서비스 : 혼인신고 시 관내 세대편입 대상자 방문시
- 문화적 공간의 민원실 운영 \_\_\_\_\_ 3개분야
  - 소향갤러리의 작품전시 : 월2회 이상 교체
  - 아늑하고 쾌적한 쉼터 및 문고 개방 : 격월 200권 도서교체
  - 친환경적인 공간 조성 : 계절별 화분구입 비치

## □ 기대효과

- 시민의 다양한 의견 청취를 통한 참여행정 구현
- 민원만족도 95% 이상으로 민원행정 서비스 불만 제로화 추진

# 고품격 민원서비스 제공 능력함양

## □ 사업개요

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

## □ 추진계획

- **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 1건이상 제출
  - 내 용 : 민원업무 관련 친절사례 및 감동일화 발표회 개최
- **직원역량 강화의 날 운영** \_\_\_\_\_ **12회 / 매월 첫주 월요일**
  - 민원발생, 불친절, 감동 등의 실제사례 발표 또는 역할극 실시
  - 고객만족 응대요령등에 대한 토론 실시
- **업무연찬 동아리 운영** \_\_\_\_\_ **분기 1회 / 11명**
  - 일 시 : 매분기 넷째주 화요일 16:30 ~ 18:00
  - 내 용 : 업무미숙으로 인한 민원불편사항 사전예방
- **민원서비스 혁신을 위한 『易地思之』 체험 실시** \_\_\_\_\_ **상반기 1회**
  - 대 상 : 구, 동 민원담당 25명
  - 방 법 : 타 행정기관 및 서비스 기관을 고객의 입장으로 방문하여 향상된 민원서비스 제공 향상방안 토론회 실시

## □ 기대효과

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

# 가족관계등록 민원편의 서비스 향상

## □ 사업개요

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

## □ 추진계획

- 가족관계등록신고자에 대한 알림서비스 확대 제공 —— 연 중
  - 기 간 : 2008. 1월부터
  - 대 상 : 소사구에 접수된 가족관계등록신고 대상자  
(2007년 혼인, 이혼 → 2008년 출생, 혼인, 이혼, 사망으로 확대)
  - 서비스 방법 : 민원인의 핸드폰 번호로 처리결과 실시간 안내
- 가족관계등록 부가서비스 안내 ————— 연 중
  - 대 상 : 구청 접수 중 출생, 사망, 혼인 신고자
  - 방 법 : 가족관계등록신고 후 부수적으로 처리하여야 할 사항에 대한 안내문 작성 배부
  - 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

## □ 기대효과

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