

(시민봉사과)

## 민원업무 「척척 박사화」 추진

민원업무 척척박사란? 깊이 있는 업무연찬으로 민원처리 기법을 개발  
연마하고 숙련도를 높여 민원을 응대함에 있어 막힘이 없고 양질의 행정  
서비스를 제공하고자 함

### □ 사업개요

- 구청 민원창구 및 각동 민원창구 업무담당에 대한 전임자 업무답습 배제 및 매월 1회 업무연찬 과제 제출
- 분기별 학습관련 토론회 개최 및 발전방향 모색
- 부천시 시행 민원박사 도전 오정구에서 민원박사 배출에 대비하여 동아리를 구성·훈련으로 민원박사 배출에 집중

### □ 추진계획

- 구청 및 각동 민원담당자 각1명 (총9명)에 대한 민원과제 선정하여 매월 20일한 1회 업무연찬 자료 제출
  - 슬기샘을 통한 일정서식에 의거 직무연찬 자료 취합 및 검토후 요약하여 매월말 재배부로 민원업무 척척박사 양성
- 분기별 업무 목록별 책자를 발간하여 민원담당자의 집중적인 업무연찬
- 부천시에서 매년 시행하는 민원박사 시험에 응시하는 담당자는 기출문제 중심 동아리를 별도 구성하여 시험대비 1개월전 집중훈련으로 민원박사의 최소 1명이상 탄생을 목표로 추진

### □ 기대효과

- 지속적인 민원업무 연찬으로 척척박사가 되어 민원(民怨)소지 사전 배제
- 정확한 법령에 의거한 민원처리로 행정의 신뢰도 향상 및 주민 만족도 제고

# UP-GRADE된 고객만족 서비스 실천

기한이 정해진 민원에 대하여 중간처리 상황을 통보함으로써 민원의 궁금증을 해소하고 행정의 투명성 및 신뢰도를 제고하고자 함

## □ 사업개요

- 구청 내방 민원중 유기한민원(14일이상 소요)에 대하여 알리미 서비스를 연중 추진
- 처리일자, 처리담당, 처리기한의 정확한 안내와 불만족시 신고 전화 안내
- 불만족한 민원에 대해서는 문화상품권 지급 등 리콜보상 실시

## □ 추진계획

- 민원서류중 유기한 민원(14일이상 소요)은 접수처리, 해당과 이송, 담당자, 처리기한 및 불만족시 신고를 할 수 있는 연락처(담당자)를 SMS문자 서비스 및 전화로 3일이내 민원인에게 발송
- 반기별 접수 처리 완료된 민원접수에 대해서는 별도로 고객만족서비스 안내문을 발송하여 민원인 여론 수렴
- 불만족한 민원처리에 대해서는 해당과에 통보하여 시정조치 요구와 1만원 문화상품권등의 실질적 보상제도 실시

## □ 기대효과

- 처리사항에 대한 사전 알리미서비스 및 불만족한 민원에 대한 리콜 보상제 추진에 따른 한층 더 UP-GRADE화된 고객감동 공감대 확산

# 호적부 및 관련 자료 완벽 관리

호적부의 기재내용 및 유류사항 등을 찾아 수정하여 호적의 정확도를 높이고 공부에 대한 신뢰도 제고와 민원의 편의를 도모하고자함

## □ 사업개요

- 호적부 상 오류 기재내용 및 유류사항 조사
- 종류별 분류, 오류 경정 및 유류 입력
- 오정구홈페이지 내 호적민원 부분 서식 및 기재례 등 보완·정비

## □ 추진계획

- 친권종료 정리 : 월1회
  - 대상 : 318건(친권지정 후 성년이 되었으나 친권종료 하지 않은 자)
  - 방법 : 호적정보시스템 상 자료 검색 및 직권정정
- 전산호적부 오류 사항 정정 : 연중
  - 대상 : 3,715건(각종 기재오류 및 유류)
  - 방법 : 호적정보시스템 상 오류자료 색출, 근거자료 확보 후 직권정정
- 전산호적부 주민등록번호 정비 : 연중
  - 대상 : 962건(전체 3,783건 중 정리 2,821건)
  - 방법 : 자체확인 불가능한 사항 - 공문 또는 전화를 통한 오류주민등록번호 대상자의 호적정리 방법 안내 및 직권정정조치

## □ 기대효과

- 호적자료의 정확도 제고로 호적민원 서비스의 질 향상
- 민원인이 낯설고 어렵게 느끼는 호적에 대해 가정에서 호적정보 취득 및 업무의 효율성 증대