

(시민봉사과)

기쁨주고 신뢰받는 민원행정 구현

□ 사업개요

- 신속·정확한 민원처리시스템 구축
- 민원담당 공무원의 전문성 및 친절도 향상
- 민원만족도 주기적 측정 관리

□ 추진계획

- 여권발급기간 대폭 단축 ————— 25일→7일
- 시민이 체감하는 민원처리기간 단축 추진 —— 139종, 단축율 40%이상
 - ‘사전심사청구제 및 민원후견인 활동’ 강화 : 불가·반복민원 예방
 - 민원처리결과 알림 「Happy Call제도」 운영
 - 「여권」, 「어디서나 민원」, 「시장에게 바란다」
- 365일 24시간 무인민원발급창구 효율적 운영 ————— 15개소
 - 발급량이 적은 발급기 이전 및 거점별 집중관리로 활용도 제고
 - 유지보수업체 상주 24시간 관리(야간 및 휴일 재택관리)
- 민원담당 공무원 전문성 및 친절도 향상
 - 행자부 실무자초청 직무 교육 : 2회(주민등록·인감), 90명
 - 민원전문가 양성 「민원박사시험」 실시 : 1회 200명
 - 민원사무 및 시정전반에 대한 학습기회로 활용
 - 시·구·동 민원보조 공익근무요원 집합교육 : 2회(상, 하반기)
- 쾌적하고 편안한 민원실 환경 조성 ————— 여권창구 개설시 재배치
- 건의 및 불만족 민원에 대한 주기적 측정 관리 ————— 2회

□ 기대효과

- 다양한 편의시책 추진 및 신속·정확·친절한 민원처리로 만족도 향상
- 민원담당 공무원의 전문화 및 서비스의식 함양으로 행정서비스 극대화

시민과 함께하는 쾌적한 도시환경 조성

□ 사업개요

- 생활민원 접수창구 운영 : 5개
 - 「시장에게 바란다」, 「민원모니터」, 「참여마당신문고」, 「종합관찰제」, 「기동순찰반」
- 생활민원 인터넷시스템 통합관리 및 모니터링으로 신속한 해결 유도

□ 추진계획

- 인터넷민원 처리기간 단축 ————— 7일(법정기일) → 5일
 - 관리시스템 개선 : 예고서 자동발송, 접수 알림기능 등
- 「시장에게 바란다」 운영결과 분석 ————— 2회(상·하반기)
 - 집단·반복민원 대처방안 강구
 - 답변에 대한 시민 만족도 측정 관리
- 종합관찰제 관리시스템 개선 효율적인 운영
 - 제보내용의 질에 따라 「인증접수제」 적용, 처리부서 업무과부하 해소
 - 개인(부서) 인센티브 제공 및 부진부서 페널티 적용
- 생활불편민원 주·야간 기동순찰 강화
 - 취약지 집중 순찰 : 4개 권역
 - 주간순찰 : 수시, 야간순찰 : 주 1회 이상
- 「시」 민원모니터의 활성화 추진
 - 신분증 발급, 우수 모니터요원 보상금 지급 : 연중
 - 교육 및 간담회 개최, 시 주요시설물 견학 : 년 2회
 - 부적격 모니터요원 정비, 우수 모니터요원 표창 : 년 1회
 - 월별 중점제보과제 선정 운영 : 폭넓은 제보활동으로 질적 향상 도모

□ 기대효과

- 시민 생활의 불편사항을 공무원이 먼저 찾아 해결하여 삶의 질 향상
- 일원화된 인터넷 민원창구 운영으로 시민편의제공 및 행정의 효율성 제고

고객중심의 지자체 최고 콜센터 운영

□ 사업개요

- 상담인력 : 30명(매니저 1명, QAA 1명, 파트장 2명, 상담원 26명)
- 상담시간 : 08:00 ~ 19:00
- 운영지표(2007.11.30기준) (단위 : 건, 명, %)

등록고객	상담건수	평균통화시간	20초이내 상담율	상담율	만족도	온라인 상담	고객의 소리
229,991	436,288	2분11초	98.2	99.8	친절 : 90.8 답변 : 83.8	466	202

- 예산액 : 856백만원
(민간위탁 794백만원, 시스템개발 20백만원, 유지관리 42백만원)

□ 추진계획

- 민원상담시간 연장 ————— 2시간(09:00~18:00 → 08:00~19:00)
- 상담인력 확충 ————— 5명(25명→30명)
· 1일 평균 인입콜 : 2,300콜(현행) → 3,000콜 예상
- 상담예약 ARS서비스 ————— 근무시간 외(야간, 휴일) 민원 예약상담
- 주기적 만족도 조사 관리 ————— 월 1회
· 콜센터 이용고객 무작위 표본 추출, ARS 및 전화조사
- 고객의 소리(VOC) 불편사항 해결 및 정책 반영 ————— 수시
- 시정 홍보 및 안내 서비스(아웃바운드) 확대 ————— 수시
· 주요행사, 보건진료, 복지, 세금납기 등
- 운영업체와 업무관리 협의회 개최 ————— 월 1회
- 상담DB 작성 담당공무원 교육 ————— 2회(2, 9월)

□ 기대효과

- 모든 민원을 One-Stop 전화상담, 시민 감동의 행정서비스 제공
- 맞춤형 상담 및 행정의 능률성 향상, 전국 지자체 최고의 콜센터 운영