

(시민봉사과)

기쁨두배 고객만족 서비스 실천

□ 사업개요

- 지역예술가와 연계한 오정사랑갤러리 연중 작품전시
- ‘구청장에게 바란다’와는 차별화된 다양한 시민의 의견수렴마당 ‘고객소리함’ 코너 운영
- 인감증명 대리발급 확인 휴대전화 문자 서비스 제공

□ 그간의 추진실적

- 갤러리 전시 : 10회 272점 (동·서양화, 곤충전, 민화전, 문인화, 세밀화)
- 고객소리함 처리 : 198건
(불편신고 124건, 개선의견 35건, 제안 7건, 문의 29건, 기타 3건)
- 인감증명 대리발급 SMS 서비스 제공 : 총접수 340건중 275건 (전송율 81%)
※ 미전송 65건은 휴대폰 미소지 또는 휴대폰 미기재 사유로 인함

□ 향후계획

- 오정사랑갤러리 지속 운영
 - 전시내용 : 연중 (장르 불문한 다양한 작품으로 전시)
 - 전시컨셉 : 지역주민 작품유치 및 계절특성 맞춤형전시, 시민참여 유도
- 오정구홈페이지 ‘고객소리함’추진
 - 운영내용 : 게시내용에 대하여 7일이내 민원답변 및 처리
- 인감증명 대리발급 확인 안내 지속 추진(휴대전화 문자서비스)

□ 추진성과

- 고객에게 다양한 민원행정서비스를 제공함으로써 시민 만족도 향상
- 인감증명 대리발급 안내서비스로 시민의 불안감 해소 및 재산권 보호

민원도우미 시민 최접점 안내

□ 사업개요

- 시민봉사과 정문입구 민원도우미 2명(공무원 1명, 공공근로 1명) 배치
- 찾아오는 민원인 안내에서 더 나아가 현장 밀착 도우미로 운영
- 민원업무 숙지 및 친절교육 월 1회 교육실시

□ 그간의 추진실적

- 민원도우미 2명 배치 (민원안내, 무인발급민원 대행등 4,670건)
- 직원 및 공익근무요원 친절교육 10회(강사 : 시민봉사과장)

□ 향후계획

- 민원도우미 배치 지속 운영
 - 배치인원 : 2명(공무원 1명, 공공근로 1명)
 - 운영방법 : 1명은 안내석, 1명은 시민봉사과 내방객에 대한 밀착 안내
 - 운영내용 : 층별 해당부서 안내, 무인등기부등본 발급도우미, 전화 상담, 대서, 주차확인, 분실물 신고센터 운영등
- 친절 업그레йд 교육
 - 교육일정 : 매월 1회(필요시 수시교육)
 - 교육내용 : 민원인을 친절히 응대하는 자세, 민원업무 해당과 소관 부서 및 민원안내 요령 숙지

□ 추진성과

- 찾아가는 고객 눈높이 친절서비스로 체감하는 고객감동 실현
- 편안한 마음으로 업무를 볼 수 있는 친근한 관공서 이미지 정립

가족관계등록업무 민원편의 행정 추진

□ 사업개요

- 가족관계등록업무 민원상담창구제 운영
- 가족관계등록신고 후속절차 안내
- 민원처리결과 휴대전화 문자서비스 및 가족관계증명서 송부

□ 그간의 추진실적

- 민원상담 창구제 운영 및 신고서 대서 : 128건
- 가족관계등록신고 후속절차 안내리플릿 제작·배부 : 4,000건
- 민원처리결과 휴대전화문자서비스 4,125건
- 출생신고자 가족관계증명서 송부 : 1,190건
- 민원처리기한 단축(7일→3일이내) : 4,125건
- 야간창구 운영 : 39회 69건 (매주 목요일 21시까지 연장근무)

□ 향후계획

- 민원상담 창구제 운영 및 신고서 대서 지속 실시
- 민원처리결과 문자서비스 안내 및 민원처리기한 단축 지속 실시
- 야간 민원창구 운영 철저
 - 구·동 홈페이지 및 직능단체 회의시 홍보

□ 추진성과

- 각종 민원편의 제공으로 고객만족 행정서비스 구축
- 야간 민원창구 운영으로 직장인 등 불편 해소