

(시민봉사과)

민원업무 척척박사화 추진

깊이 있는 업무연찬으로 민원처리 기법을 개발 연마하고 숙련도를 높여 민원을 응대함에 있어 막힘없이 시민들의 궁금증을 일소함으로써 양질의 행정서비스를 제공하고자 함

□ 사업개요

- 구청 민원창구 및 각동 민원창구 업무담당에 대한 전임자 업무답습 배제 및 개인 연찬후 매월 1회 연찬과제 제출
- 학습동아리를 구성하고 모의출제 위원으로 출제집을 제작 배부
- 부천시 시행 민원박사 도전하여 오정구에서 민원박사 배출에 대비하여 민원 업무담당자 및 박사 응시대상자에게 모의문제집으로 민원업무 교육 실시

□ 추진실적

- 연찬대상 및 과제제출 : 9명, 9회
- 민원박사 모의출제위원 확정 : 2006. 7. 7
 - 총14명 (주민등록외 13개 분야의 팀장으로 구성)
 - 회의개최 : 2회 (민원박사 대비 난이도 및 모의문제 출제내용 전반)
- 민원박사 모의 출제집 발간 : 50부
- 모의출제집 배부 : 총 35명
- 민원박사 응시 대상자 교육 : 2006. 8. 17
- 2006년 제17회 민원박사시험 실시 : 2006. 9.21(목)
 - ※ 오정구 총 응시인원 35명중 응시 27명, 불참 8명임

□ 추진성과

- 오정구 민원공무원이 민원전반에 걸친 숙지도가 민원박사 시험결과 타기관보다 평균 5점이상 높았으며, 상위 1, 2위에 입상하는 소기의 성과를 거두었음

한층 UP-GRADE된 고객민족 서비스 실천

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

□ 사업개요

- 구청 내방민원중 유기한민원(14일이상 소요)에 대하여 알리미 서비스를 처리기한 1일이상으로 확대 연중 추진
- 처리일자, 처리담당, 처리기한의 정확한 안내와 불만족시 신고 전화 안내
- 불만족한 민원에 대해서는 문화상품권 지급 등 리콜보상 실시

□ 추진실적

- SMS문자서비스 및 전화 발송 : 2,998건
 - 당초 계획 14일 유기한 민원에서 1일 처리기한으로 확대 운영
 - 접수내용, 해당과, 담당자, 처리기한, 불만족시 신고처 기재 발송
- 불만족한 민원처리에 대해서는 해당과에 통보하여 시정조치 : 없음
 - SMS 문자서비스로 사전 알권리 충족에 따른 불만민원 일소
- 시민제안자 보상 : 13명(문화상품권 1만원상당)
 - 당초 불만민원의 부재로 주민편의 제안자에 대한 보상실시

□ 추진성과

- 처리사항에 대한 사전 알리미서비스 제공으로 사전에 알권리를 충족함으로써 사전 불만족한 민원을 일소하여 한층 더 UP-GRADE화 된 고객 감동 공감대가 형성되었음

호적부 및 관련 자료 완벽 관리

호적부의 기재내용 오류 및 유류사항 등을 찾아 수정하여 호적의 정확도를 높이고 공부에 대한 신뢰도 제고와 민원인의 편의 도모

□ 사업개요

- 호적부의 오류 기재내용 및 유류사항 조사
- 정비 대상별 분류, 오류 경정 및 유류 입력

□ 추진실적

- 총 정리건수 : 5,791건
 - 친권종료 또는 실효의 기재 : 298건
 - 폐가·무후가의 기재 : 30건
 - 전산호적부 주민등록번호 정비 : 4,087건
 - 정비대상 : 5,540건
 - 오류내용 : 주민등록과 생년월일 상이, 행방불명자등
 - 전산호적부 오류사항 정정 : 1,376건
 - 정정대상 : 3,715건
 - 오류내용 : 본관, 성명한자, 기타 기재사항 누락등

□ 추진성과

- 호적정리 방법을 모르는 민원인에게 호적신고 또는 정리방법 등을 안내함으로써 주민에게 먼저 다가가는 선진행정 구현
- 호적 오류사항에 대해 민원제기 후 처리하던 관행을 없애고 민원발생 전에 정정함으로써 호적공부의 신뢰도 및 행정서비스 만족도 제고