

(시민봉사과)

기쁨주고 신뢰받는 민원행정 구현

□ 사업개요

- 신속·공정·친절한 민원처리 및 시민의견 적극 반영
- 365일 24시간 무인발급창구 운영으로 상시 민원발급체계 구축

□ 추진실적

- 민원처리기한 단축 및 민원 1회 방문처리제 강화 — 122,194건
 - 민원처리기간 단축 : 139종 민원(처리기간 3일 이상 민원), 단축율 31%
 - 여권, 어디서나 민원 처리결과 알림 「Happy Call」 운영 : 16,005건
- 민원담당 공무원 전문화 및 친절도 향상
 - 행정자치부 실무자 초청 교육(주민등록, 인감) : 2회 74명
 - 민원처리능력 향상을 위한 민원박사시험 실시 : 1회 146명
 - 시·구·동 민원창구 공익근무요원 친절교육 : 2회 269명
- 민원편의시설 확충 및 시민의견 반영
 - 민원편의물품 비치 : 2종 4점 (대형TV, 좌식 민원기장대)
 - 민원사후평가제 실시 : 1회(하반기 12월 예정) ※만족도 : 78.3점
- 365일 24시간 이용 가능한 무인발급창구 운영 ——— 총 15개소
 - 노후교체 : 2개소(시청, 법원)
 - 이전설치 : 2개소(범박동 리치모아 상가, 소풍 부천터미널)
 - 신 지폐인식기 설치로 이용자 불편 해소 : 15개소
- 주민등록표 원장 DB 구축 ————— 50,291건 148,851면

□ 추진성과

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

시민과 함께하는 현장민원 추진

□ 사업개요

- 인터넷 민원의 신속·성실한 처리
- 종합관찰제 운영 내실화 및 생활불편민원 처리기동성 강화
- 민원모니터제도 운영 활성화

□ 추진실적

- 인터넷민원 처리기간 단축(7일→5일) ————— 82.1%
 - 접수 : 2,474건 (5일이내 처리 : 2,030건) ⇒ 법정처리기간 : 7일
- 실·과·소 및 구 인터넷민원 담당자 교육 ————— 2회 126명
- 종합관찰제 운영 및 시스템 구축 ————— 연 중
 - 인센티브 제공 : 4개부서 13명
 - ※표창실시 및 인사가점 부여 등
 - 종합관찰제 우수 직원 해외 연수 : 4명
- 민원모니터제도 활성화 ————— 연 중
 - 「시」 주요시설물 견학 : 2회 55명(상반기 21, 하반기 34)
 - 우수제보 모니터요원 보상금 지급 : 19명 800천원
 - 제보부진 등 부적격 모니터요원 정비 및 교체 : 11명(정비 3, 추가모집 8)
- 생활불편민원 주·야간 순찰강화 ————— 229회 913건
 - 주간순찰 : 192회 362건 • 야간순찰 : 37회 551건

□ 추진성과

- 인터넷 민원의 신속한 처리로 신뢰감 조성 및 시민만족도 향상
- 생활 민원현장을 공무원이 방문, 사전 적출 및 해결로 질 높은 행정서비스 제공

고객상담 콜센터 운영 내실화

□ 사업개요

- 대표전화 : ☎ 320-3000
- 상담인력 : 25명(매니저 1명, QAA 1명, 파트장 2명, 상담원 21명)
- 상담분야 : 시·구·동 모든 업무
- 사업비 : 880백만원
 - 위탁운영비 : 621백만원
 - 시스템고도화 : 231백만원(국비 40백만원)
 - 유지보수비 : 28백만원

□ 추진실적

- 주요 운영결과

(단위 : 건, 명)

이용 고객	상담 건수	평균 통화시간	20초이내 응답율	응답률	고객 만족도(%)	온라인 상담	고객의 소리
398,215	393,613	2분17초	92.9%	99.1%	친절:90.8 답변:83.8	416	187

※부천시 가구 315,098 대비 126% 이용

- 상담DB 입력 및 수정 _____ 1,500건
- 상담원 교육 및 평가 _____ 월 1회
- 생산성 및 상담품질 분석평가 _____ 분기 1회

□ 추진성과

- 전화민원 상담서비스의 획기적 개선으로 수준 높은 행정서비스 제공
- 현업부서의 전화상담 감소를 통한 집중근무로 행정의 생산성 향상