

(시민봉사과)

쾌적하고 편리한 민원실 · 기분좋은 민원처리

- 시민 감동의 편의시책을 지속적으로 개발·추진하고 정기적인 만족도 조사로 시민의견 적극 반영
- 직무연찬을 통한 전문성 강화 및 친절교육으로 행정서비스 극대화

□ 사업개요

- 쾌적하고 편리한 민원실 조성 및 다양한 민원편의시책 개발
- 공무원의 전문성 및 친절도 향상으로 행정서비스 극대화

□ 추진실적

- 민원전용 편익물품 배치 ————— 5종 17점
 - 복사기 1대, 휴대폰 충전기 3대, 모사전송기 1개, 인터넷 검색대 2대, 민원전용 의자 10개
- 여권 및 어디서나 민원처리결과 알림 「Happy Call」 운영 - 15,475건
- 무인민원발급기 확충 및 관리방법 개선 ————— 15대
 - 발급기 확충 : 신규 3대, 이전설치 : 2대 ※ 24시간 이용가능 발급기수 : 14대
 - 관리방법 개선 : 유지보수업체 시정 상주(야간 및 휴일 재택관리)
- 종합민원실 사후평가제 운영 ————— 1회(하반기 11월 예정)
- 주민등록 및 인감담당자 업무연찬 교육실시 - 2회 84명(행자부 담당자 초청)
- 콜센터 상담DB 구축 민원상담 매뉴얼 전자화 — 870건(슬기샘 공유)
- 주민등록증 본인확인 시스템 설치 ————— 41대(시·구·동)
- 복합민원 사전심사청구제 운영 ————— 2건
 - 시민에게 시간적·경제적 부담이 있는 민원(9종)의 처리가능여부 사전 검토
- 민원처리기한 단축 추진 ————— 10. 1.부터
 - 단축목표 : 법정기한 대비 30% (처리기간 3일 이상 109종 민원)
- 직무능력 향상을 위한 민원박사 시험실시 ————— 1회 181명
- 시·구·동 민원창구 공익근무요원 친절교육 ————— 2회 245명

□ 추진성과

- 민원실 환경개선 및 다양한 편의시책 추진으로 민원만족도 향상
- 민원담당 공무원의 전문화 및 서비스의식 함양으로 행정서비스 극대화

시민과 함께 쾌적한 도시 만들기

- 인터넷 민원의 신속·성실한 처리로 행정의 신뢰확보 및 시민 만족도 향상
- 시민들의 크고 작은 불편사항의 신속·정확한 현장 방문처리로 쾌적한 도시환경 조성

□ 사업개요

- 인터넷 민원의 신속·성실한 처리
- 종합관찰제 운영의 내실화
- 생활불편민원 주·야간 순찰 강화

□ 추진실적

- 인터넷민원 처리기간 단축(7일→5일) ————— 75.4%
 - 접수 : 3,856건 (5일 이내 처리 : 2,909건) ⇒ 법정처리기간 : 7일
- 실·과·소 및 구 인터넷민원 담당자 교육 ————— 1회 58명
- 종합관찰제 운영 및 시스템 구축 ————— 연 중
 - 인센티브 제공 : 4개부서 29명
 - ※ 표창 실시 및 인사가점 부여 등
 - 종합관찰제 우수 직원 해외 연수 : 4명
 - 부진부서 페널티 부여 : 1회 6개부서(부서별 전직원 인센티브 배제)
 - 인증제 도입 : 관찰내용의 질에 따라 3단계 차등점수 적용
 - 슬기샘과 연계 관찰내용, 조치결과, 제보실적 등 실시간 정보 공유
 - 시스템 구축으로 인한 업무처리시간 단축 : 월 10일→월 1일
- 생활불편민원 주·야간 순찰강화 ————— 229회 682건
 - 주간순찰 : 192회 199건 • 야간순찰 : 37회 483건

□ 추진성과

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

고객상담 콜센터 운영 내실화

- 민원서비스 접점 및 채널의 일원화로 민원인 편의증대
- 상담 자료의 체계적 관리와 전문화로 신속·정확·친절한 민원정보 제공
- 민원문의 및 상담응대의 통합운영으로 현업부서 업무능률 향상

□ 사업개요

- 대표전화 ————— ☎ 320-3000
- 상담인력 ————— 15명(슈퍼바이저 1명, QAA 1명, 상담원 13명)
- 상담분야 ————— 시청 및 동사무소 모든 민원 및 구청의 단순민원
- 소요예산 ————— 360백만원

□ 추진실적

- 고객상담 콜센터 시스템 구축 ————— 2005. 9월 ~ 2006. 1월
- 고객상담 콜센터 개소식 ————— 2006. 2. 9.
- 고객상담 콜센터 운영현황 (단위: 건, 명)

이용시민	상담건수	평균 통화시간	20초이내 응답률	응답률	고객만족도	온라인 상담	고객의 소 리
150,515	202,862	2분11초	95.5%	98.3%	친절 : 94% 답변 : 90%	5007	230

□ 추진성과

- 민원상담 서비스의 획기적 개선으로 수준 높은 행정서비스 제공
- 시민들의 시간적·경제적 비용 절감
- 현업부서의 전화상담 업무부담 경감으로 행정의 생산성 향상