

(시민봉사과)

쾌적하고 편리한 민원실 · 기분 좋은 민원처리

- 시민감동의 편의시책을 지속적으로 개발·추진하고 정기적인 만족도 조사로 시민의견을 적극적 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

□ 추진계획

- 쾌적하고 편리한 민원실 조성
 - 민원인전용 복사기·휴대폰 충전기·모사전송기, 민원인 전용의자, 표찰 등
- 민원처리알림 「Happy Call」 제도 운영
 - FAX 및 여권민원 처리실태 실시간 알림서비스 제공
- 무인민원발급기 확충 및 이전설치 ————— 5대 (신규3, 이전2)
- 종합민원실 민원처리 사후평가제 운영 ————— 2회 (상, 하반기)
 - 설문 조사시 시민이 평가에 참여하여 객관성 확보
- 구·동 주민등록 및 인감담당자 업무연찬회 ————— 2회
- 민원상담 매뉴얼 전자화 — 콜센터 상담DB 연계 (공무원 및 시민 제공)

□ 기대효과

- 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 신뢰 확보 및 시민 만족도 향상
- 시민들의 크고 작은 불편사항을 공무원이 직접 찾아 신속·정확하게 처리함으로써 쾌적한 도시환경 조성

□ 사업개요

- 인터넷 민원의 신속·성실한 처리
- 종합관찰제 운영의 내실화
- 생활불편민원 처리 기동성 강화

□ 추진계획

- 인터넷민원 처리기간 단축 ————— 7일 → 5일
 - 법정처리기간 : 7일
- 실·과·소 및 구 인터넷민원 담당자 교육 ——— 년 2회(상, 하반기)
- 종합관찰제 운영시스템 개편 운영 ————— 2006. 1월부터
 - 슬기샘과 연계 관찰내용, 조치결과, 제보실적 등 실시간 정보 공유
 - 인증제 도입 : 제보내용의 질적 수준에 따라 차등 점수 부여
 - 인센티브 및 페널티 강화 : 전 직원의 적극 참여 유도
- 생활불편민원 주·야간 순찰 강화
 - 순찰구역을 4개 권역으로 나누어 취약지역 집중순찰
 - 주1회 야간순찰을 실시하여 야간 시민불편사항 적극 해결

□ 기대효과

- 인터넷민원 처리시스템 강화로 행정의 신뢰 확보 및 시민만족도 향상
- 생활불편사항을 공무원이 먼저 찾아 신속히 해결함으로써 삶의 질 향상

고객상담 콜센터 운영 내실화

- 민원상담 접점의 채널 일원화로 민원편익을 증대하고 각종 상담 자료를 전산화하여 신속·정확·친절한 민원정보 제공
- 각종 민원상담을 통합 운영하여 현업부서 업무능률 향상 도모

□ 사업개요

- 대표전화 _____ 320-3000
- 상담인력 _____ 15명
- 상담업무 _____ 시범부서(시민봉사과, 차량관리과, 수도행정과)
및 시 · 구 · 동 단순민원
- 사업비 _____ 360,000천원

□ 추진계획

- 콜센터 개소 _____ 2월중
• 시험운영 : 2006. 1월
- 생산성 및 상담품질 분석평가 _____ 월 1회
- 고객만족도 조사 _____ 분기 1회
- 운영성과 분석 및 확대운영 검토 _____ 8월중
- 시민의 소리 분석 및 반영 _____ 11월중

□ 기대효과

- 민원상담 서비스의 획기적 개선으로 수준 높은 행정서비스 제공
- 현업부서의 전화상담 업무부담 경감으로 행정의 생산성 향상