

(시민봉사과)

## 시민 감동의 민원행정 구현

- 신속·정확·친절한 민원처리
- 민원담당 공무원의 전문성 및 서비스의식 함양

### □ 사업개요

- 시민이 체감하는 민원처리기간 단축
- 365일 24시간 상시 민원발급시스템 운영
- 쾌적한 민원실 환경조성 및 민원만족도 관리

### □ 추진계획

- 시민이 체감하는 민원처리기간 단축 ————— 법정기한 대비 50%
  - 실무종합심의회 1일 2회(오전, 오후) 개최 : 복합민원 신속한 협의
  - 「민원처리 마일리지제」 운영 : 310종(처리기간 3일 이상 민원)
  - 「사전심사청구제」 및 민원후견인 활동 강화 : 불가·반복민원 예방
- 신속·편리한 여권발급 — 발급기간 3일, 택배우송제, 발급완료 문자서비스
- 365일 24시간 무인발급기 운영 ————— 15대
  - 유지보수업체 상주 24시간 관리(야간 및 휴일 재택관리)
  - 활용도가 낮은 발급기 이전 설치로 활용도 제고
    - 발급량 분석 : 1월, 이전설치 : 2~3월
- 민원담당 공무원 전문성 및 친절도 향상
  - 민원전문가 양성 「민원박사시험」 실시 : 1회 200명
  - 시·구·동 민원보조 공익근무요원 교육 : 2회 140명(상, 하반기)
  - 주민등록·인감업무 연찬회 개최 : 1회 40명
  - 민원사무편람 제작 : 120부
- 쾌적하고 편안한 민원실 환경 조성
  - 확대경, 돋보기, 보청기, 화상전화기 등 : 4종 4대
- 민원혁신 우수사례 도입을 위한 벤치마킹 ————— 1회
- 건의 및 불만족 사항 관리를 위한 만족도 측정 ————— 2회

### □ 기대효과

- 신속·정확·친절한 민원처리로 민원만족도 극대화
- 다양한 편의시책 추진 및 행정서비스 강화로 시민 감동의 민원행정 구현

# 시민참여 현장민원 추진

- 시민 참여를 통한 생활불편사항 적극 해소
- 생활민원의 신속하고 성실한 현장 방문 처리

## □ 사업개요

- 인터넷 민원 처리기간 단축(7일→5일)
- 종합관찰제 운영 및 생활불편민원 기동 순찰
- 민원모니터제도 운영 활성화

## □ 추진계획

- 인터넷 민원 신속한 처리 ————— 5일(법정기일 7일)
  - 인터넷 민원 담당자 직무교육 : 2회(상, 하반기)
  - 인터넷 민원 시민만족도 평가시스템 운영
    - 인터넷민원 운영 분석 시 평가결과 반영 : 2회(상, 하반기)
    - 민원답변 결과에 대한 시민만족도 측정
- 종합관찰제 운영 활성화
  - 종합관찰제 운영 분석 : 2회(상, 하반기)
    - 우수부서, 우수공무원 표창 인센티브 부여 전 직원 참여유도
  - 부서별 관찰목표제 설정 및 관리책임자 지정 운영
  - 장기 미해결 민원 종결 시 까지 지속 관리
- 생활불편민원 기동순찰 ————— 120회(주간 72회, 야간 48회)
  - 주간(주 4회) : 취약지역 등 안전사고 위험지역(4개 권역 구분)
  - 야간(주 1회) : 가로등, 신호등 등 교통시설물 (주요 간선도로)
- 민원모니터제도 운영 활성화
  - 분기별 중점 제보과제 지정 운영 : 연 4 회
  - 시 주요 시설물 견학 및 간담회 개최 : 연 1 회
  - 우수민원 모니터 표창 및 서한문 발송 : 연 1 회
  - 제보 부진 등의 부적격 민원모니터 정비

## □ 기대효과

- 시민 참여를 통한 깨끗하고 질서 있는 도시환경 조성
- 신속하고 성실한 생활민원 처리로 신뢰받는 책임행정 구현

# 전국 최고의 콜센터 운영

- 시정홍보 및 안내서비스(아웃바운드) 확대로 시민중심의 상담 추진
- 언제 어디서나 편리한 이용 및 신속·정확한 상담 민원 처리

## □ 사업개요

- 상담인력 \_\_\_\_\_ 30명
- 상담시간 \_\_\_\_\_ 08:00 ~ 19:00
- 운영지표(2008.1.1 ~ 11.30) (단위:건,명)

이용자	상담건수	평균 통화시간	만족도 (%)	고객의 소 리	행정119	비 고
498,427	551,792	2분 36초	87	719	1,438	월평균상담 건수: 2,500

- 예 산 액 : 846백만원(민간위탁 814백만원, 유지관리 32백만원)

## □ 추진계획

- 시민 중심의 시정홍보 및 안내서비스(아웃바운드) 확대
  - 아웃바운드 확대 : 5개 분야 30,000건 ⇒ 11개 분야 60,000건
  - 확대내용 : 자동차 검사, 장애인카드 발급, 보건검진 안내 등
- 상담예약제 ARS서비스 - 근무시간 외(야간, 휴일) 상담예약등록 익일처리
- 기동처리반 운영 \_\_\_\_\_ 7개 분야 38명/2일이내 처리
- 시민만족도 정기조사 및 반영 \_\_\_\_\_ 년12회 2,400명
  - 이용고객 무작위표본 설문조사, ARS 1,200통, 전화조사 1,200통
- 상담DB자료관리 담당공무원 교육 \_\_\_\_\_ 4월
- 고품질 상담을 위한 상담원 교육 강화
  - 일일교육, 전문교육(강사초빙), 고객서비스 교육(상·하반기)
- 콜센터 운영 평가 및 사례집(고충, 미담, 모범사례 등)발간 - 500부

## □ 기대효과

- 모든 민원을 One-Stop 전화해결, 고객만족의 행정서비스 제공
- 고객체감의 맞춤형 상담 및 행정의 능률성 제고