

(시민봉사과)

## 기쁨두배 고객만족 서비스 실천

### □ 사업개요

- 지역예술가와 연계한 오정사랑갤러리 연중 작품전시
- ‘구청장에게 바란다’와는 차별화된 다양한 시민의 의견수렴 마당 ‘고객소리함’ 코너 운영
- 민원접수 후속처리 알리미 서비스 추진으로 시민의 궁금증 해소

### □ 추진계획

- 오정사랑갤러리 운영
  - 전시장소 : 오정구청 시민봉사과 입구
  - 전시일정 : 연중
    - 지역예술가와 협의하여 다양한 장르의 예술작품 전시
- 인터넷 ‘고객소리함’ 의견마당 추진
  - 개설명 : 구홈페이지 구민참여마당 ‘고객소리함’
  - 운영내용 : 게시내용에 대하여 7일 이내 민원답변 및 처리
- 민원접수 후속 알리미서비스 추진
  - 운영내용 : 2007년도 처리기한 3일이상 유기한 민원에서 1일이상 민원으로 확대 시행하고자 하며 접수 3근무시간 내 해당과, 처리기일, 담당자명 내용의 휴대전화 문자서비스 발송

### □ 기대효과

- 고객중심의 민원행정 서비스 제공
- 민원처리 만족도 향상에 기여

# 가족관계등록업무 민원편의 행정 추진

## □ 사업개요

- 가족관계등록업무 ‘민원상담 창구제’ 운영
- 가족관계등록신고 후속절차에 대한 안내서비스 실시
- 민원처리결과 휴대전화 문자서비스 안내

## □ 추진계획

- 가족관계등록업무 ‘민원상담 창구제’ 운영
  - 대 상 : 가족관계등록업무 관련 전문상담을 요하는 민원
  - 방 법 : 민원상담창구 개설 운영
  - 주요내용
    - 가족관계등록등에관한법률 시행에 따른 달라지는 제도 안내
    - 성,본의 변경신고, 친양자입양 신고절차 등 안내
    - 가족관계등록 관련 신고서, 개명허가신청서 등 대서 실시
- 가족관계등록신고 후속절차 안내서비스 실시
  - 기 간 : 연 중
  - 방 법 : 리플릿 제작 구·동 민원실 홍보 안내
  - 주요내용
    - 출생신고 후 건강보험 취득신고 안내
    - 사망신고 후속절차 안내 : 자동차상속 이전등록신고 등 5건
    - 혼인·이혼신고시 전입신고 안내
  - 홍보방법 : 구·동 민원실, 유관기관 홍보
- 가족관계등록신고 처리결과 휴대전화 문자서비스 안내
  - 접수 후 3일 이내 민원처리, 민원처리결과 휴대전화 문자서비스 안내
  - 기본증명서 우편 송부

## □ 기대효과

- 맞춤형 눈높이 행정 구현으로 고객만족 서비스 제공

# 민원도우미 시민 최접점 안내

## □ 사업개요

- 시민봉사과 정문입구 민원도우미 2명(공무원 1명, 공공근로 1명)배치
- 찾아오는 민원인 안내에서 더 나아가 현장 밀착 도우미로 운영
- 민원업무 숙지 및 친절교육 월 1회 교육실시

## □ 추진계획

- 현판제작 설치
  - 제작시기 : 1월 중
  - 제작내용 : 언제든지 도와드리겠습니다
  - 소요예산 : 1,000천원
- 민원도우미 배치
  - 배치인원 : 2명(공무원 1명, 공공근로 1명)
  - 운영방법 : 1명은 안내석, 1명은 시민봉사과 내방객에 대한 밀착안내
  - 운영내용 : 층별 해당과 안내, 무인등기부등본 발급안내, 전화상담, 대서실시, 분실물 신고센터 등 민원전반
- 친절 업그레이드 교육
  - 교육일정 : 매월 1회 (강사 : 민원행정팀장)
  - 교육내용 : 민원인을 친절히 응대하는 자세, 민원업무 해당과 소관 부서 및 민원 처리요령 숙지

## □ 기대효과

- 찾아가는 고객 눈높이 친절서비스로 체감하는 고객감동 실현