

(시민봉사과)

기쁨주고 신뢰받는 민원행정 구현

□ 사업개요

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

□ 추진계획

- 민원처리기한 단축 및 민원 1회 방문처리제 강화
 - 법정기한 대비 평균 30% 단축 : 109종(처리기간 3일 이상 민원)
 - 민원 사전심사청구제 및 민원후견인 활동 강화
 - 민원처리알림 「Happy Call」 제도 운영
 - 「시장에게 바란다」, 「여권」, 「어디서나 민원」 처리상황 실시간 알림서비스
- 민원담당 공무원 전문화 및 친절도 향상
 - 행정자치부 실무자 초청 교육 : 2회(주민등록, 인감)
 - 민원박사시험 실시 : 1회, 200명
 - 시·구·동 민원창구 공익근무요원 친절교육 : 2회(상, 하반기)
- 다양한 민원편의시책 개발 및 시민의견 반영
 - 민원행정 우수기관 벤치마킹 시책도입 : 1회
 - 민원사후평가제 실시 : 2회(상, 하반기)
- 365일 24시간 이용 가능한 무인발급창구 운영 —— 총 15개소
 - 노후교체 : 2개소 (시청, 법원)
 - 관리방법 : 유지보수업체 상주 24시간 관리(야간 및 휴일 재택관리)

□ 기대효과

- 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

□ 추진계획

- 인터넷민원 처리기간 단축(7일→5일) ※법정처리기간 : 7일
 - 민원처리기간 단축을 위한 민원처리 예고서 발송 : 연중
- 실·과·소 및 구 인터넷민원 담당자 교육 — 2회(상·하반기)
- 종합관찰제 시스템 운영 관리
 - 인센티브 제공 : 우수부서 및 관찰(처리) 우수자
 - 부진부서 페널티 부여 : 2회
 - 슬기샘과 연계 관찰내용, 조치결과, 제보실적 등 실시간 정보 공유
- 생활불편민원 주·야간 순찰 실시
- 민원모니터제도 활성화
 - 주요시설물 견학 : 2회
 - 활동지원사항 확보 : 추경예산 반영
 - 월별 중점 제보과제 선정 부여 : 매월
 - 제보 부진 등 부적격 모니터요원 정비 및 교체 : 9월

□ 기대효과

- 인터넷 민원의 신속·성실한 처리로 시민이 흡족해 하는 고품질 민원행정 추진
- 생활불편사항을 공무원이 먼저 찾아 신속·정확히 처리함으로써 고객지향 행정구현

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 _____ 890백만원
 - 위탁운영비 : 622백만원
 - 시스템고도화 : 231백만원(행자부 특별교부세 40백만원 포함)
 - 유지보수비 : 37백만원

□ 추진계획

- 상담인력 확대 _____ 15명 → 25명 (2007. 1월)
- 콜센터 시스템 고도화 _____ 3월 ~ 6월
 - 상담분야를 시·구·동 모든 업무로 확대
 - 세무, 주·정차 위반 등 전산시스템 연계 및 개발
- 고객의 소리(VOC) 분석 및 반영 _____ 수 시
- 상담DB 입력 및 수정 _____ 수 시
- 고객만족도 조사 _____ 월 1회
- 상담원 교육 및 평가 _____ 월 1회
- 생산성 및 상담품질 분석평가 _____ 분기 1회

□ 기대효과

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