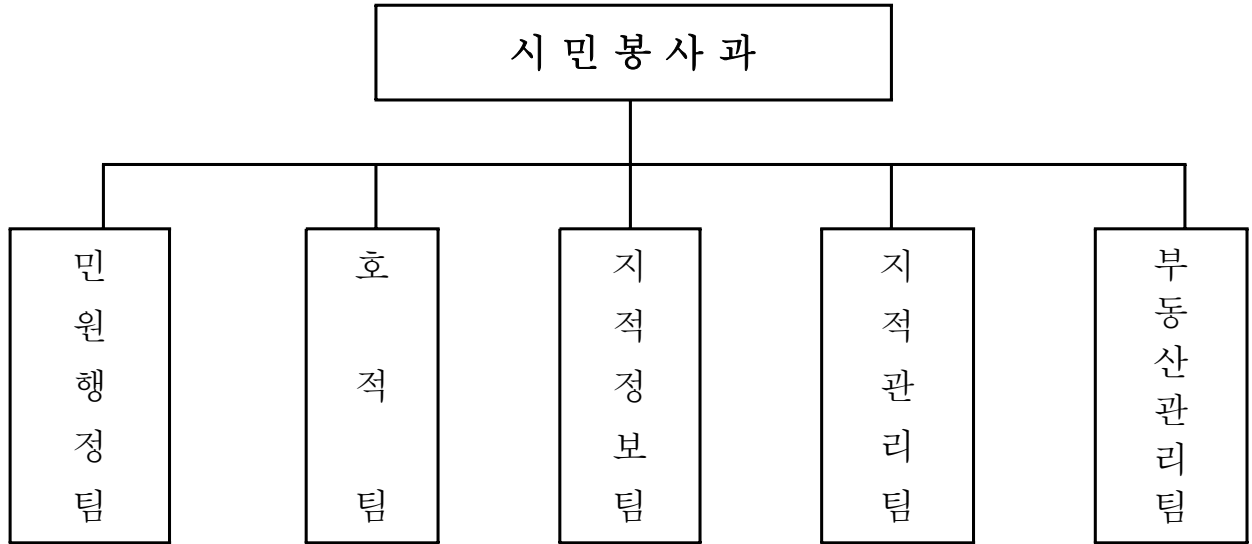


(시민봉사과)

# 조직 및 인력현황

## □ 조 직 (5팀)



## □ 인 원(21/21)

(정원 / 현원)

구 분	계	행·시	행 정					시 설				기 능	
		5급	6급	7급	8급	9급	6급	7급	8급	9급	8급	10급	
계	21/21	1/1	2/2	3/5	4/2	2/3	3/3	2/3	1/0	2/1	0/1	1/0	
민원행정팀	6/6	1/1	1/1	1/2	2/2	1/0							
호적팀	3/3		1/1	2/1		0/1							
지적정보팀	5/5			0/1	1/0	0/1	1/1	1/1		1/0	0/1	1/0	
지적관리팀	3/3						1/1	0/1	1/0	1/1			
부동산관리팀	4/4			0/1	1/0	1/1	1/1	1/1					

# 민원편의 시책의 다양화 추진

## □ 사업개요

- 고품질의 다양한 민원 편의시책 추진으로 신뢰받는 공직사회 구현
- 시민의 정서함양 및 문화적인 욕구에 부응하는 민원실 환경조성

## □ 추진실적

- 혼인신고 시 전입신고 대행서비스 실시 (6.1시행) ————— 140건
  - 한 곳에서 한 번에 민원처리 가능토록 하는 행정서비스 제공
- 유기민원 처리기간 단축 시행 (9.1시행) ————— 251건
  - 민원 25종 중 21종에 대한 민원처리기간 획기적 단축처리
- 민원예약제 운영 효율적 추진 (3.1시행) ————— 57건
  - 방문민원의 상세안내를 위한 각 과 담당자 호출 상담 서비스
  - 담당자 부재 시 민원인의 방문 및 전화 상담예약 접수 처리
- SMS활용 문자서비스를 통한 민원처리 결과 통보 ————— 2,399건
- 자연친화적이고 문화공간이 어우러진 편안한 민원실 운영
  - 소향갤러리 작품 전시 ————— 20회 943점
    - 다양한 문화 예술작품 교체 전시
  - 민원편의시설 및 환경점검 ————— 10회(월1회)
    - 행정상담 창구, 행정기기(복사기, 팩스기 등), 건강체크기
  - 문고 및 컴퓨터 운영 ————— 도서 1,256권 제공
    - 도서 200여권(격월1회 교체), 만화책 500권 상시 비치

## □ 추진성과

- 다양한 민원편의 시책 시행으로 민원편의 제공과 민원만족도 제고
- 휴게와 문화가 어우러진 민원실 운영으로 지역주민의 정서 함양
- 민원처리결과 알림서비스를 통한 시민의 알 권리 충족

# 민원서비스 향상을 위한 주민참여 기회 확대

## □ 사업개요

- 민원행정 추진에 주민의 의견이 최대한 반영 될 수 있도록 다각적인 채널을 통한 주민참여 및 의견제출 기회를 제공

## □ 추진실적

- 「시장에게 바란다」 및 「구청장에 바란다」 등 민원서비스 불만족, 불친절 사례별 토론회 및 분석 ————— 분기별(3회)
  - 시나리오를 통한 상황재연으로 고객의 유형 분석 ——— 15건 사례
- 민원서비스 고객만족도 평가 실시 ————— 상반기 1회
  - 방법 : 민원실 방문고객 대상으로 민원행정에 대한 만족도, 친절도 개선 및 건의사항 등의 설문조사를 실시하여 민원행정에 반영 ⇒ 만족도 83.4%(전년대비 만족도 11.6% 향상)
- 민원 모니터제 운영 ————— 연 중
  - 민원모니터 위촉 ————— 각 동별 2명씩 20명
  - 위촉식 및 간담회 개최 ————— 상반기 1회
  - 의견제출 및 조치 ————— 22건(조치완료)
- 고객만족도 평가관 설치 운영 ————— 만족도 평균 85%
  - 고객의 평가수령으로 자체 반성을 통한 고객 불만 제로화 추진

## □ 향후계획

- 2007년 하반기 고객만족도 설문조사 실시 ————— 12월중
- 사례중심을 통하여 다양해지는 고객의 유형 분석 ————— 12월중
- 민원모니터 요원 간담회 실시 ————— 12. 21

## □ 추진성과

- 민원행정 추진관련 주민참여와 의견제출 기회 확대로 주민불편사항 해소와 제도개선을 통한 주민욕구에 부응하는 민원행정 추진

# 고객만족을 위한 민원서비스 능력 강화

## □ 사업개요

- 고객 최우선 서비스 제공을 위한 직원 친절교육 및 역량강화 토론회 실시
- 선진지 벤치마킹을 통하여 우수한 민원시책을 업무에 반영하여 민원 서비스 향상

## □ 추진실적

- 고객 최우선 서비스 실시를 위한 직원역량 강화
  - 친절교육 실시 ————— 직원 10회, 공익근무요원 40회
  - 직원역량강화 토론회의 날 운영 ————— 10회
    - 민원발생 사례중심의 고객만족 응대서비스 요령 토론
  - 민원우수사례 발굴을 위한 선진지 벤치마킹 ————— 1회
    - 대 상 : 서초구청 등 33개 기관
    - 참여인원 : 구청 및 동 직원 31명
    - 체험결과 토론회 실시 : 체험사례 발표 15명
- 민원창구 담당공무원 전진배치 ————— 5명
  - 직원의 창구 배치를 통한 전문적이고 책임감 있는 행정서비스로 민원 만족도 제고 : 직원 관리 하에 공익근무요원 업무보조 체계 유지
- 민원감동 ‘친절다짐 구호’ 시간 운영 ————— 145회
- 주민등록·인감 학습모임 실시 ————— 6회
  - 인감·주민등록 전반사항 및 민원발생사례 처리내용 토론, 공유

## □ 향후계획

- 민원발생 고객의 성격 유형별 분석 및 응대요령 사항 전 직원 공유

## □ 추진성과

- 전 직원의 친절 강사화를 통한 현실적인 친절교육 실시
- 다양한 민원발생사례를 발취하여 고객만족 응대요령 토론회를 통한 민원서비스 역량강화
- 타기관 민원 담당자들의 실태 체험으로 경쟁의식을 통해 민원서비스의 질 향상

# 외국인 이주자 한글교실 운영

## □ 사업개요

- 결혼 및 취업 등으로 관내 거주하는 외국인들의 언어소통 문제 해결로 가정과 사회의 안정적인 생활 도모 및 지역사회 적응능력 배양
- 교육기간 : 2007. 4. 4 ~ 9. 20 (24주, 6개월)
- 교육대상 : 관내거주 외국인 및 대한민국 국적취득자 40명
- 소요예산 : 4,360천원
- 관내 외국인 등록현황 : 2,604명(소사구 인구대비 1.14%)
  - ▶ 국적별 : 중국 2,027명, 베트남 96명, 기타국 481명

## □ 추진실적

- 교육 참여인원 \_\_\_\_\_ 2개반 40명
  - 안내문 발송 및 홍보 \_\_\_\_\_ 2,000명
- 언론홍보 \_\_\_\_\_ 조선일보 등 5개사 및 시정홍보
- 공공시설물 견학 \_\_\_\_\_ 북부 수자원 생태공원 등 7개소
  - 부천시 관내 공공시설물 견학 \_\_\_\_\_ 1회 36명
- 수료식 \_\_\_\_\_ 2007. 9. 21
  - 참석자 : 수강생 및 가족 등 45명
  - 한국어 체험사례 발표 : 9명
  - 만족도 설문조사 실시 : 8개 항목별
    - 학습내용 만족 및 실생활 기여도 100%
    - 가족과 수강생의 한국어 교육의 지속적 실시 요망

## □ 추진성과

- 한국어 조기습득 기회제공으로 가족 및 대인간의 언어소통 문제 해결
- 한국문화의 조기 이해를 통한 국가적인 이질감 극복
- 한글교실 운영으로 외국인들 상호간의 공감대 형성으로 소외감 해소

# 장제비 신청 원스톱 서비스 실시

## □ 사업개요

- 구·동사무소에 사망신고를 한 후 동일한 내용으로 건강보험관리공단으로 장제비를 신청해야 하는 불편함을 해소하고자 사망신고 접수 후 사망신고 행정기관에서 건강보험관리공단으로 사망자 명단을 통보함으로써 민원편의 서비스 제공
- 사업기간 : 2007. 3월부터
- 사업방법
  - 통보대상 : 구·동 사망신고자
  - 통보주기 : 매월 2회
    - 1일 ~ 15일까지 접수분 : 16일 통보
    - 16일 ~ 31일까지 접수분 : 익월 1일 통보

## □ 추진실적

- 국민건강보험공단과 업무연계 협의 및 동사무소 업무 협조 의뢰 (2007. 1. 23일)
- 홍보
  - 복사골 부천신문 게재(2007. 2. 21일자)
  - 케이블티브이 시정뉴스 홍보방송(2007. 2. 19 ~ 2. 22)
  - 각 동사무소 단체회의 시 홍보 및 안내문 배부
- 통보건수 : 558건

## □ 향후계획

- 민원 1회 방문으로 사망신고 및 장제비 신청이 될 수 있도록 지속적 홍보
- 사망 신고자에 대한 장제비 지급 통보가 누락이 없도록 확인 철저

## □ 추진성과

- 시민들의 이중적 비용 절감 효과 및 번거로움 해소를 통한 민원 편의 도모
- 적극적이고 능동적인 호적서비스로 행정 신뢰도 향상