

(시민봉사과)

민원업무 『척척 박사화』 추진

깊이 있는 업무연찬으로 민원처리 기법을 개발 연마하고 숙련도를 높여 민원을 응대함에 있어 막힘이 없고 양질의 행정서비스를 제공하고자 함

□ 사업개요

- 구청 민원창구 및 각동 민원창구 업무담당에 대한 전임자 업무답습 배제 및 매월 1회 업무연찬 과제 제출
- 분기별 학습관련 토론회 개최 및 발전방향 모색
- 부천시 시행 민원박사 도전 오정구에서 민원박사 배출에 대비하여 동아리를 구성 · 훈련으로 민원박사 배출에 집중

□ 그간의 추진사항

- 2006년 민원업무 척척박사화 추진계획 수립 : 2006. 2. 14
- 민원업무 척척박사화 토론회 개최 : 2006. 2. 17
- 민원업무 척척박사화 과제 제출 : 2006. 4. 28
- 민원업무 척척박사화 연찬회 개최 : 2006. 6. 27
- 민원박사 응시대상자 24명 추천 : 2006. 6. 30

□ 향후 추진계획

- 모의시험출제 위원 구성 및 모의 문제집 발간
- 민원박사 응시대상자 모의 문제집 배부 및 3회 이상 집중 교육 실시
- 민원박사 1명이상 배출로 직무능력 향상과 고객만족도 제고

UP-GRADE된 고객만족 서비스 실천

기한이 정해진 민원에 대하여 중간 처리상황을 통보함으로써 민원의 궁급증을 해소하고 행정의 투명성 및 신뢰도를 제고하고자 함

□ 사업개요

- 구청 내방민원 중 유기한민원(3일 이상 소요)에 대하여 알리미 서비스를 연중 추진
- 처리일자, 처리담당, 처리기한의 정확한 안내와 불만족시 신고 전화 안내
- 불만족 민원에 대해서는 문화상품권 지급 등 리콜보상 실시

□ 그간의 추진사항

- 「알리미서비스」 추진계획수립 : 2006. 1. 11
- 「알리미서비스」 추진계획 과·동 통보 : 2006. 1. 31
- 불만족한 민원처리에 대해서는 해당과에 통보하여 시정조치 요구 및 1만원 문화상품권의 실질적 보상 실시
- 알리미서비스 추진현황

과별 \ 월별	2월	3월	4월	5월	6월
계	400	383	346	362	235
총 무 과	36	42	29	48	36
시민봉사과	91	78	58	48	22
세 무 과	0	0	1	0	0
복 지 과	7	14	5	12	3
경제교통과	13	4	16	21	15
환경위생과	65	89	67	73	50
건 설 과	92	30	71	49	18
건 축 과	96	126	99	111	91

○ 문화상품권(1만원)보상 현황

연도별	이 월	수 급	불 출	잔 액	비 고
2002	-	250,000 (구예산)	45,000	205,000	
2003	205,000	450,000 (구예산 250,000)	515,000	140,000	시에서 10,000원권 20매(200,000원) 수령
2004	140,000	500,000 (구예산)	110,000	530,000	
2005	530,000	950,000 (구예산)	720,000	760,000	오정구 총무과에서 7개동 10,000원 10매 (700,000원) 배부
2006	760,000	0	0	760,000	

□ 향후 추진계획

- 불만족 민원에 대한 리콜보상제 추진으로 한층 UP-GRADE된 고객 감동 서비스 제공으로 고객만족 공감대 확산

호적부 및 관련 자료 완벽 관리

호적부의 기재내용 및 유류사항 등을 찾아 수정하여 호적의 정확도를 높이고 공부에 대한 신뢰도 제고와 민원의 편의를 도모하고자함

□ 사업개요

- 호적부 상 오류 기재내용 및 유류사항 조사
- 종류별 분류, 오류 경정 및 유류 입력
- 오정구홈페이지 내 호적민원 부분 서식 및 기재예 등 보완·정비

□ 그간의 추진사항

- 친권종료 정리 : 298건
 - 친권(후견)지정 후 성년 또는 혼인하였으나 친권(후견)종료 미필자
- 전산호적부 주민등록번호 정비 : 181건
 - 정비완료 25건, 정비보류 156건
- 전산호적부 오류 사항 정정 : 147건
 - 호적부 기재 오류 및 유류 사항 정정

□ 향후 추진계획

- 친권종료 정리 : 월1회
 - 대 상 : 친권(후견)지정 후 성년 도래자
 - 방 법 : 호적정보시스템 상 자료 검색 및 직권정정
- 전산호적부 주민등록번호 정비 : 연중
 - 오류주민번호 중점정리기간 운영
 - 기간 : 2006. 7~ 9월(3개월간)
 - 방법 : 주민등록시스템 이용, 호적부상 가족을 통한 확인정리, 연락처 미확인 시 공문 발송
- 전산호적부 오류 사항 정정 : 연중
 - 대 상 : 3,715건(호적시스템 오류 대상)
 - 방 법
 - 대상자 출력, 오류 항목 색출 : 2006. 7월중
(호적시스템 오류로 실제 오류사항이 아닌 건수 포함)
 - 호적정보시스템 상 오류자료 색출 ➡ 근거자료 확보 후 직권정정

□ 문제점 및 대책

- 오류주민등록번호 정정의 경우 주민등록시스템 상 대상자 연락처 미비로, 확인 불가건 다수발생
- 연락 불가 사건은 호적부상 가족에게 공문 우편 발송
- 각 동 주민등록신고 접수 시 전화번호 기재 철저 당부