

# "안된다 시청"에서 "된다 시청"으로

관리번호	[5]-4-4		
사업명	"안된다 시청"에서 "된다 시청"으로	추진현황	진도
		완료(계속)	100%
담당부서	종합민원과	담당자	박은경(☎ 639-6543)

## ■ 사업개요

- 시민중심의 섬김행정 추진
- 민원처리 만족도 및 공무원의 긍정적 친절 마인드 제고
- 신속하고 원활한 복합민원 처리 시스템 구축
- 대민서비스 질 향상을 위한 민원실 환경 조성

## ■ 추진상황(실적)

- 2017. 7월 영주시민원콜센터 개소
- 2015 경상북도 민원행정 평가대회 대상, 2016 장려상 수상
- 공무원의 긍정적 마인드 제고
  - 시민섬김행정 실천 결의대회 개최, 직원 친절교육
  - 민원미란다(민원인 권리) 선포 및 민원행정 혁신 특강
  - 공무원 친절교육 실시 : 시청 민원실·읍면동 자체 민원서비스 향상교육, 공무원 CS교육 실시(15년 320명, 16년 240명, 17년 240명) 등
- 민원처리 만족도 제고 : 기간 1/2단축(286종), 알림서비스 정착
- 복합민원의 신속하고 원활한 처리시스템 마련
  - 핑퐁민원 근절 정착, 주요민원 주간보고회 개최
  - 민원 1회방문 처리제 확행
- 시장과 함께하는 수요행복민원실 운영 (월 1회)
  - ※ 찾아가는 수요행복민원실 운영 : 2017. 9. 6.(수)~
- 원스톱 민원발급 서비스 제공
  - 안심상속 원스톱, 여권·국제운전면허증 원스톱 발급서비스 시행
  - 다문화가족 전입신고·체류지 변경 간소화 서비스 시행
- 민원만족도 조사방식 개선 : 서면 → 모바일 설문조사
  - 응답단축 및 참여자 흥미유발로 참여율 제고
  - 키오스크(본청) 및 테블릿PC 21대 보급

## ■ 향후 추진계획

- 복합민원의 신속한 처리를 위한 제도 보완 노력
- 쾌적한 민원환경 제공을 위한 지속적인 개선

## ■ 문제점 및 대책

- 공무원 친절의식 결여 및 일부 민원처리 지연 사례 발생
  - 반복적인 공무원 친절교육 실시
  - 복합민원 실무종합심의회 활성화 등 민원처리 지연 방지대책 수립

## ■ 사업추진 내용 및 결과물



< 영주시 민원콜센터 개소 >



< 시장과 함께하는 수요행복민원실 >



< 민원실 직원 민원서비스 향상교육 >



< 민원미란다 선포식 및 민원행정 혁신 특강 >



< 공무원 CS교육 >



< 공무원 CS교육 평가회 개최 >

담당부서	종합민원과	종합민원과장	오계화	☎639-6530
		일반민원팀장	장원옥	☎639-6542
		주무관	박은경	☎639-6543