

5-4 고객중심의 행복민원실 운영

구민들의 다양한 기대와 욕구에 부응하기 위한 민원서비스 제공 및 각종 편의시설 확충과 공간 재배치 등을 통한 고객중심의 행복민원실을 운영

추진방향

- ▮ 구민들의 기대와 욕구에 부응하는 계층별 맞춤 민원서비스 제공으로 눈높이 행정서비스 실현
- ▮ 민원실 리모델링을 통한 방문고객 편의시설 및 도서·문화 공간 조성
- ▮ 친절·신속한 『120다산콜』 민원안내와 현장민원 처리를 위한 상담 DB관리 및 모니터링 실시

사업계획

▮ 고객 맞춤형 각종 시책사업 추진

- 직장인 : 목요일야간 민원실 확대 운영(일반민원 포함)
- 젊은층 : 민원사무 처리결과 『실시간 문자전송 서비스』 제공,
민원24(전 G4C) 등 민원편의 제도 적극적 운영
- 노년층 : 여권민원 상담창구 운영
- 기 타 : 관내 주민 다중이용 장소중 무인민원발급기 미설치 지역에 대한 추가 설치(낙성대역, 봉천역 - 2대)
- 행정장비(인터넷 정보검색대·복사기·팩스 등) 무료이용코너 확대 운영

▮ 1층 종합민원실 리모델링 추진(북카페 사업 포함)

- 민원봉사실 및 여권민원실 방문고객 휴게(대기)공간 확충(민원실 창구 내부 이동 등)
- 여권민원실내에 북카페(자료실 겸용)를 조성하여 좋은 책과 어우러진 편안한 휴식공간으로 제공

- 민원실 조명을 LED 조명기구로 전면 교체하여 민원실 전체적인 환경을 밝게 유지함으로써 보다 깨끗하고 환한 분위기로 연출

I 「120다산콜」 전화민원 만족도 제고

- 「120」 상담처리율 증가 및 우리구 이관전화 경감을 위한 DB관리
- 직원들의 「120」 이관전화 친절응대를 위한 마인드 교육 실시
- 각 부서별로 제작하는 각종 홍보물에 120 아이콘 삽입, 홍보 매체(구 홈페이지, 전광판, 지역방송, 새소식 등)를 이용한 주민홍보 강화

연차별 추진계획 및 소요예산

| 단위 : 백만원 |

구 분		연차별 추진계획				
		2010	2011	2012	2013	2014
고객 맞춤형 각종 시책사업 추진	추진사항	<ul style="list-style-type: none"> 실시간 문자 전송 서비스 제공 외 3개 사업 	<ul style="list-style-type: none"> 목요일간 민원실 확대 운영 외 5개 사업 시행 	기존사업 지속추진	기존사업 지속추진	기존사업 지속추진
	소요예산	24	44	2	2	2
1층 종합민원실 리모델링 추진 (북카페 사업 포함)	추진사항		<ul style="list-style-type: none"> 방문고객 휴게 (대기)공간 확충 민원실내 북카페 조성 민원실내 조명기구 교체(LED) 			
	소요예산		227			
1층 종합민원실 리모델링 추진 (북카페 사업 포함)	추진사항	<ul style="list-style-type: none"> 시·구 통합 콜센터 운영 	<ul style="list-style-type: none"> 시·구 통합 콜센터 운영 120 인지도 향상을 위한 주민 홍보 	기존사업 지속추진	기존사업 지속추진	기존사업 지속추진
	소요예산	328	330	330	330	330
총 사업비	1,949	352	601	332	332	332