

민원행정서비스현장

☺ 민원여권과 ☎ 2627-2435~7,2230

【고객 위주의 편의시설 제공】

■ 쾌적하고 산뜻한 민원실 환경 유지

통합민원실 내에 작은 정원, 수족관, 화분 40여점, 대형TV, 혈압계, 체중계, 돋보기, 응접세트 등을 적절히 배치하여 보다 쾌적하고 산뜻한 민원실을 유지하도록 최선을 다하겠습니다.

■ 각종 편의시설 설치

복사기 1대, FAX 1대, 민원24용 컴퓨터 1대, 무인민원발급기 등을 설치·운영하고 인터넷갤러리도 운영하여 각종 자료를 검색할 수 있도록 하겠습니다.

※ 청사내 무인민원발급기 위치 : 통합민원실 앞(청사 1층 로비)

05:00 ~ 익일 02:00 운영

■ 문화공간 운영

민원대기시간을 활용하여 책을 보실 수 있도록 쉼터를 마련하여 법령집과 월간 도서, 신문 등을 비치하고 영유아를 동반한 여성들의 편의를 위하여 수유실을 운영하는 등 다양한 문화공간을 제공해 드리겠습니다.

【고객 감동의 민원서비스 제공】

■ 민원 서포터즈 운영

내방민원인을 상대로 1대1 멘토링을 실시하는 민원서포터즈를 운영하여 대필, 복사, 각종장비 등을 사용할 수 있도록 최상의 민원행정서비스를 제공하겠습니다.

■ 민원처리기간 단축제 운영

신속하고 편리한 민원처리로 고객이 가장 빠른 기간 내에 만족하고 감동하는 최상의 민원행정서비스를 운영하겠습니다.

■ 외국인.장애인 창구 운영

외국인이 많이 거주하는 우리구 특성상 통역이 가능한 자원봉사자를 배치 하여 민원 서류대필과 일상생활에 필요한 정보를 제공하고, 장애인을 위한 상담창구 마련과 장애인필기대, 전동휠체어충전기, 그리고 화상전화기를 설치 하여 보다 편리하게 민원 업무를 보실 수 있도록 최선을 다하겠습니다.

■ 고객제안함 설치.운영

통합민원실에 고객제안함을 설치 .운영하여 민원상담 및 접수과정에서 느꼈던 불편 사항이나 개선점에 관한 고객의 의견을 수렴하여 구정에 적극 반영토록 하겠습니다.

■ 기업.전문가 상담실 운영

창업을 하거나 기업인들의 애로사항 상담을 위하여 법률, 무역, 세무, 노무, 공장등록, 대출상담 등을 해결하는데 도움이 되도록 기업 .전문가 상담실을 무료로 운영하겠습니다.

■ 고객중심의 여권서비스 제공

고객님께서 신속하게 여권을 접수 할 수 있도록 하겠으며, 바쁜 직장인을 위하여 주 1회 이상 여권발급시간 연장근무를 실시하겠습니다.

【2011년 민원만족도 설문조사 결과】

- 조사기간 : 2011년 1월 ~ 12월(12개월)
- 조사대상 : 우리구에서 제공한 민원서비스를 이용한 민원인
- 조사항목 (인터넷,대면조사 - 11 문항, 전화조사 - 6 문항)
 - 민원실 환경 및 편의시설 만족성
 - 직원의 친절성 및 업무처리의 전문성과 공정성
 - 고객제안사항 및 개선의견
- 참여인원 : 1,774명
 - 구 홈페이지를 통한 인터넷 설문조사 : 226명
 - 내방 민원인을 대상으로 한 직접 대면 설문조사 : 578명
 - 120 다산콜센터 CRM을 통한 전화 설문조사 : 970명
- 조사 결과

문 항	만족도(%)
1. 민원실 청결성·쾌적성	91.2
2. 담당창구의 위치파악	85.3
3. 민원 편의시설	88.8
4. 점심시간 이용 편리성	82.0
5. 민원신청서식과 민원처리절차에 대한 안내	86.7
6. 담당직원의 친절도	89.8
7. 업무처리 신속·정확성	86.9
8. 업무처리 공정성	89.9
9. 진행과정이나 처리결과의 통보	87.3
10. 전반적 만족도	87.3

【2012년 민원만족도 설문조사 결과】

- 조사기간 : 2012년 2월 ~ 12월
- 조사대상 : 우리구에서 제공한 민원서비스를 이용한 민원인
- 조사항목
 - 민원실 환경 및 편의시설 만족성
 - 직원의 친절성 및 업무처리의 전문성과 공정성
 - 고객제안사항 및 개선의견
- 참여인원 : 1,194명
 - 방문 및 인터넷 설문조사 : 448명
 - 120 다산콜센터 CRM을 통한 전화 설문조사 : 746명
- 조사 결과

문항	2012년 (A)	2011년 (B)	전년대비 (A)-(B)
1. 민원실 청결성·쾌적성	91.8	91.2	△0.6
2. 담당창구의 위치과악	84.6	85.3	△0.7
3. 민원 편의시설	87.6	88.8	△1.2
4. 점심시간 업무 용이성	80.2	82.0	△1.8
5. 담당직원의 친절도	87.9	89.8	△1.9
6. 업무처리 신속·정확성	86.2	86.9	△0.7
7. 업무처리 공정성	88.5	89.9	△1.4
8. 진행과정이나 처리결과의 통보	87.0	87.3	△0.3
9. 전반적인 만족도	86.6	87.3	△0.7

【2013년 민원만족도 설문조사 결과】

- 조사기간 : 2013년 7월 1일 ~ 7월 30일
- 조사대상 : 우리구에서 제공한 민원서비스를 이용한 민원인
- 조사항목
 - 민원실 환경 및 편의시설 만족성
 - 직원의 친절성 및 업무처리의 전문성과 공정성
 - 고객제안사항 및 개선의견
- 참여인원 : 688명
- 조사 결과

문항	2013년(A)	2012년(B)	점수대비 (A-B)
1. 민원실 환경(청결성·쾌적성)	85.5	91.8	▽6.3
2. 담당창구의 위치파악	84.6	84.6	0
3. 민원시설의 편의성	86.2	87.6	▽1.4
4. 점심시간 업무 용이성	81.0	80.2	△0.8
5. 담당직원의 친절도	87.9	87.9	0
6. 업무처리 신속성	87.7	86.2	△1.5
7. 업무처리 공정성	87.7	88.5	▽0.8
8. 정보제공 및 안내의 적절성	86.4	87.0	▽0.6
9. 전반적 만족도	87.6	86.6	△1.0