

# 2011년도 주요업무(목표관리제) 자체평가 시행계획

<b>임무 (Mission)</b>	<b>선진 지방자치 행정구현</b>		
<b>전략목표</b>	<b>명품서비스 친절 민원행정 구현</b>		
<b>성과목표</b>	<b>1. 민원24 온라인 운영 활성화</b>	<b>2. 친절 민원행정 구현</b>	<b>3. 시민 불편처리</b>
<b>전략과제 (주요업무)</b>	<b>1-1 민원24 온라인 이용 홍보</b>	<b>2-1 고객만족도 조사</b>	<b>3-1 120생활민원운영</b>

## 민원봉사과

## 1. 민원24 온라인 운영 활성화

담당부서	전략과제(주요업무)	2011년 목표	2010년 실적 (혹은 최근실적)	성과지표
민원관리 김미경	1-1 민원24 온라인 이용 홍보	- 온라인신청 : 116,000건	2011년 신규사업	- 온라인 이용건수
	사업비 : 비예산			

## 2. 친절 민원행정 구현

담당부서	전략과제(주요업무)	2011년 목표	2010년 실적 (혹은 최근실적)	성과지표
민원관리 정유미	2-1 고객만족도 조사	- 민원종합평가의 만족도 : 92%이상	- 상반가: 91.63% - 하반가: 91.43%	- 만족도
	사업비 : 2백만원(시비) 예산과목 : 민원관리,민원인만족도설문조사,일반보상금,기타보상금			

## 3. 120생활민원 추진

담당부서	전략과제(주요업무)	2011년 목표	2010년 실적	성과지표
생활민원 김은아	3-1 120생활민원 운영	- 120생활민원운영 접수대비 처리율 95%이상 · 즉시해결팀 운영 · 명절연휴 종합상황실 운영	- 생활민원3,000건 (즉시해결3,500건) - 명절 2회 운영	- 처리율
	사업비 : 5백만원(시비) 예산과목 : 생활민원관리, 생활민원처리, 일반운영비, 사무관리비			

## ■ 분기(월)별 추진계획

추진일정	전략과제	추진계획(달성목표)	
1/4분기	2월	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 만남의 광장 운영</li> <li>· 인터넷카페, 도서실, 혈압측정기, 신문및잡지 등 각종 편의시설 제공</li> <li>* 혈압측정기 구입 : 1대(2백만원)</li> <li>- 친절교육 : 1회 실시(전문강사 초빙)</li> <li>· 매월 첫째주 : 60명 참석</li> <li>- 민원종합 상담실 운영 : 12회</li> <li>· 세무, 법무, 소비자 상담 : 주3회 실시</li> </ul>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 120생활민원 운영               <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 설명절 연휴 민원종합상담실 운영</li> <li>- 상황실 운영 : 5일</li> <li>▪ 즉시해결팀 순찰 운영 : 매일</li> <li>- 가로등, 도로, 수도 등 처리</li> </ul> </li> </ul>	
	3월	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 고객만족도 조사</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 각종 편의시설 제공</li> <li>▪ 친절교육 : 1회 실시(전문강사 초빙)</li> <li>- 매월 첫째주 : 60명 참석</li> <li>▪ 민원종합 상담실 운영 : 12회</li> <li>- 세무, 법무, 소비자 상담 : 주3회 실시</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 120생활민원 운영</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 즉시해결팀 순찰 운영 : 매일</li> <li>- 가로등, 도로, 수도 등 처리</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 민원24온라인 홍보</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 고객만족도 조사 : 조사요원 10명</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 고객만족도 조사</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 각종 편의시설 제공</li> <li>▪ 친절교육 : 1회 실시(전문강사 초빙)</li> <li>- 매월 첫째주 : 60명 참석</li> <li>▪ 민원종합 상담실 운영 : 12회</li> <li>- 세무, 법무, 소비자 상담 : 주3회 실시</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 120생활민원 운영</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 즉시해결팀 순찰 운영 : 매일</li> <li>- 가로등, 도로, 수도 등 처리</li> </ul>		
2/4분기	4~5월		

2/4분기	6월	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 고객만족도 조사</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 인터넷카페, 도서실, 혈압측정기, 신문 및 잡지 등 각종 편의시설 제공</li> <li>▪ 상반기 고객만족도 조사 : 조사요원 10명</li> <li>▪ 친절교육 : 1회 실시(전문강사 초빙) <ul style="list-style-type: none"> <li>- 매월 첫째주 : 60명 참석</li> </ul> </li> <li>▪ 민원종합 상담실 운영 : 12회 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 세무, 법무, 소비자 상담 : 주3회 실시</li> </ul> </li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 120생활민원 운영</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 즉시해결팀 순찰 운영 : 매일 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 가로등, 도로, 수도 등 처리</li> </ul> </li> </ul>
3/4분기	7~9월	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 고객만족도 조사</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 각종 편의시설 제공</li> <li>▪ 친절교육 : 1회 실시(전문강사 초빙) <ul style="list-style-type: none"> <li>- 매월 첫째주 : 60명 참석</li> </ul> </li> <li>▪ 민원종합 상담실 운영 : 12회 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 세무, 법무, 소비자 상담 : 주3회 실시</li> </ul> </li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 120생활민원 운영</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 즉시해결팀 순찰 운영 : 매일 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 가로등, 도로, 수도 등 처리</li> </ul> </li> </ul>
4/4분기	10~11월	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 고객만족도 조사</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 각종 편의시설 제공</li> <li>▪ 친절교육 : 1회 실시(전문강사 초빙) <ul style="list-style-type: none"> <li>- 매월 첫째주 : 60명 참석</li> </ul> </li> <li>▪ 민원종합 상담실 운영 : 12회 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 세무, 법무, 소비자 상담 : 주3회 실시</li> </ul> </li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 120생활민원 운영</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 즉시해결팀 순찰 운영 : 매일 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 가로등, 도로, 수도 등 처리</li> </ul> </li> </ul>
	12월	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 고객만족도 조사</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 각종 편의시설 제공</li> <li>▪ 하반기 고객만족도 조사 : 조사요원 10명</li> <li>▪ 친절교육 : 1회 실시(전문강사 초빙) <ul style="list-style-type: none"> <li>- 매월 첫째주 : 60명 참석</li> </ul> </li> <li>▪ 민원종합 상담실 운영 : 12회 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 세무, 법무, 소비자 상담 : 주3회 실시</li> </ul> </li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 120생활민원 운영</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 즉시해결팀 순찰 운영 : 매일 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 가로등, 도로, 수도 등 처리</li> </ul> </li> </ul>