

열린구정 2-1 소통과 공감의 고품격 민원서비스 제공 (이행 후 계속추진)

< 임기내사업 / 자체사업 / 민원회계과 행정여권팀(4263) >

<p>공약사업 개요</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 사업기간 : 2022년(2022년 이행완료 후 계속추진) ○ 사업내용 <ul style="list-style-type: none"> ▷ 국민행복민원실 재인증 추진 ▷ 친절민원시책 추진 <ul style="list-style-type: none"> - 사회적 배려대상 민원서비스 : 외국어 및 수어 통역지원, 휠체어 무료 대여, 민원 안내 도우미 운영 - 친절마인드 향상 : 친절교육 실시, 친절 으뜸이 선정, 힐링프로그램 운영 ○ 사 업 비 : 200백만원 (임기중 200백만원) 										
<p>추진실적 (2022.07.01.~2023.12.31.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 국민행복민원실 재인증 : 2022. 10월 <ul style="list-style-type: none"> ▷ 재인증 신청(7.5.), 현장 실사(8.26), 우수기관 선정(10.18.), 현판식 개최(12.7.) ○ 행정안전부 ‘민원제도 개선 우수사례’ 선정 : 2022.11월 ○ 친절민원시책 추진 <ul style="list-style-type: none"> ▷ 외국어 및 수어 통역지원, 휠체어 무료 대여, 민원 안내 도우미 운영-상시운영 ▷ 힐링프로그램 <ul style="list-style-type: none"> - 2022년 : 3회, 54명 참여(7.8. 해운대, 24명/9.27. 구청, 15명/11.9. 부산치유의 숲, 15명) - 2023년 : 2회 46명 참여(6.19. 뮤지엄원, 28명/12.6. 블루포트2021, 18명) ▷ 친절 으뜸이 선정 : 매월 <ul style="list-style-type: none"> - 2022년 : 13명 / 2023년 11월 현재 : 17명 ▷ 직원친절교육 실시 : 연1회 <ul style="list-style-type: none"> - 2023년 34개부서 203명(4.21.~4.25.) <p>[구민소통실적]</p> <table border="1" data-bbox="331 1585 1449 1704"> <thead> <tr> <th>설명회, 보고회</th> <th>만족도, 설문조사</th> <th>민간전문가 자문</th> <th>언론·방송 보도</th> <th>기타</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>-회</td> <td>2회</td> <td>-회</td> <td>4회</td> <td>3회</td> </tr> </tbody> </table>	설명회, 보고회	만족도, 설문조사	민간전문가 자문	언론·방송 보도	기타	-회	2회	-회	4회	3회
설명회, 보고회	만족도, 설문조사	민간전문가 자문	언론·방송 보도	기타							
-회	2회	-회	4회	3회							
<p>사 업 이행효과</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 민원인 편의제고 및 서비스 품질향상으로 구민중심의 민원서비스 제공 										
<p>향후계획</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 친절민원시책 계속추진 및 개선방안 마련 										

사업비 현황	(단위 : 백만원)							
	구분	합계	임기내					임기후
			소계	2022	2023	2024	2025	
계	200	200	45	45	45	45	20	-
국비	-	-	-	-	-	-	-	-
시비	-	-	-	-	-	-	-	-
구비	200	200	45	45	45	45	20	-
기타	-	-	-	-	-	-	-	-

※ 참고자료

1. 직원 CS교육 실시
2. 영도구청 민원실 정비
3. 민원담당 힐링프로그램 운영
4. 부산 영도구 ‘국민행복민원실 우수기관’ 선정 : 2022.11.28. 국제뉴스
5. 영도구, ‘국민행복민원실 우수기관’ 선정 현판식 개최 : 2022.12.08. 더코리아
6. 영도구 맞춤형 친절교육 실시 : 2023.04.28. 국제신문

위치도, 조감도, 관련사진, 언론 기사 등 참고 자료



▲ CS교육 실시



▲ 민원실 정비



스트레칭 요가



가족공예



요트



블루레인

▲ 민원담당공무원 힐링 프로그램 운영

부산 영도구 '국민행복민원실 우수기관' 선정



부산 영도구(구청장 김기재)는 행정안전부가 주관한 '2022년 국민행복민원실 우수기관'으로 선정(제1호) 되었다.

국민행복민원실은 행정안전부에서 전국 지자체, 교육청, 세무서 등 민원실 내 외부 환경, 민원처리 절차, 서비스 제공 만족도 등을 종합평가해 매년 우수기관을 선정, 그 자위를 3년간 인정해 주는 제도이다.

부산 영도구는 주민들이 구청에서 일할 수 있도록 불편해치며, 복지에 반영으로 정경호는 참여한 "열마루" 조성 및 합숙소, 문화생활을 즐길 수 있도록 미술작품을 설치 전시하는 "미술품 갤러리"를 운영했다고 밝혔다.

민원74주년 기념, 후원인태양, 복싱기, 맥스 등 다양한 편의시설을 운영하고, 장애인, 장애인, 노약자 등 사회취약계층을 위한 아름다운 배려장구 운영, 동화가 다양한 민원 서비스대, 설치 등으로 사회적 가치를 우선하는 민원서비스 제공에 노력을 기울였다.

또한 나라에 일어나는 지역 거주 외국인들을 위해 외국어 특약관(외국어 우수직원)을 구성 운영하고 외국어 번역기 비치, 민원서류 외국어 제작 서비스, 외국인 생활정보지 등을 제작하고 있다.

부산 영도구 관계자는 "앞으로도 최상의 민원행정서비스를 제공하여 지역주민들이 편안하게 민원도 요청할 수 있는 민원실이 될 수 있도록 지속적으로 노력하겠다"고 밝혔다.

더코리아

영도구, '국민행복민원실 우수기관 선정' 현판식 개최

2022-12-08 03:54



[더코리아-부산 영도구] 부산시 영도구(구청장 김기재)는 행정안전부에서 주관하는 '2022년 국민행복민원실 우수기관'으로 선정되어 지난 12월 7일 구청 민원실에서 현판식을 가졌다.

'국민 행복민원실'은 행정안전부가 전국 지방자치단체 및 공공기관을 대상으로 민원실 내외부 공간, 민원서비스 등을 종합평가하여 우수기관을 선정하며, 영도구는 2018년 신규인증 이후 올해 재인증 되어 2025년까지 우수기관으로 인정받는 영예를 안게 되었다.

영도구는 민원인의 이용편의를 고려하여 민원실 공간 재배치하고, 복카페, 놀이실 및 수유실 등 편의시설을 운영하였으며, 사회적 배려자를 위한 점자안내 표지 및 도우봉 설치, 수어통역서비스 지원, 외국인 민원을 위해 통역관을 구성하고 운영하였다. 또한 민원담당 공무원과 민원인의 안전을 위해 특이민원 대응훈련, 찾아가는 직원상담센터 등의 시책을 추진한 점이 좋은 평가를 받았다.

김기재 영도구청장은 "앞으로도 주민들의 목소리를 귀담아 듣고 적극적인 마인드와 능동적인 자세로 주민 모두가 만족하는 민원행정서비스 제공을 위해 최선을 다하겠다"고 밝혔다.

영도구, 「정부혁신 우수사례 경진대회」 수상 상금 전액 기부

이민영 기자 kky119@kookje.co.kr | 2022.12.15 12:56 PM

부산시 영도구(구청장 김기재)는 행정안전부 주관 '2022년 정부혁신 우수사례 경진대회'에서 행정안전부장관 기관장(총상) 수상 상금 100만원 전액을 영도구 관내 어려운 이웃을 돕기 위한 후원금으로 영도구 장애인복지관에 기부했다고 15일 밝혔다.



영도구 장애인복지관에서는 기부금으로 매주마다 하루를 정해 무료 점심식사를 제공하는데, 상금 전액을 지난 12월 14일 특별한 무료 점심식사 비용으로 지원되었으며, 상금을 기부한 표지장표와 직관들은 점심시간을 이용해 배식봉사도 함께 진행했다.

영도구는 2022년 정부혁신 우수사례 경진대회 행정안전부에서 내 부산광역시 스마트공공부 부의 지역공공부 정리 4층서부 바로 국민 서비스가 우수사례로 선정되어 행정안전부장관(총상) 수상하였으며, 민원 서비스인 지적재산자료 제공 플랫폼에서도 우수기관으로 선정되었다.

영도구 관계자는 "크지 않은 금액이지만 수상 상금을 전액 기부하기로 결정했다. 모쪼록도 힘들었던 어려운 이웃에게 따뜻한 나눔과 봉사를 실천함으로써, 수상의 기쁨을 나눠 주는 데 큰 의미가 있겠다"고 말했다.

위치도, 조감도, 관련사진, 언론 기사 등 참고 자료

국제신문

2023-04-28 17:10

영도구 맞춤형 친절교육 실시

[이민경]

부산시 영도구(구청장 김기재)는 지난 4월 21일부터 3일간 전직원을 대상으로 '민원서비스 향상을 위한 맞춤형 친절교육을 실시하였다.

이번 교육은 변화된 서비스와 다양한 민원의 요구에 대한 민원응대 수준을 향상시키기 마련되었으며, 업무 특성이 유사한 부서별로 맞춤형교육을 8회에 걸쳐 진행하였다.



소통의 의미, 대면 응대와 전화응대 자세, 고객유형별 대응방법과 특이민원 발생시 대처방법 등을 중심으로 교육이 이루어졌다.

특히 민원담당 직원과 구청장 간의 간담회도 개최하여 대민업무 직원들을 격려하고 건의사항 및 애로사항을 격의없이 소통하는 등 의미 있는 시간을 가졌다.

김기재 영도구청장은 "앞으로도 최고의 대민 서비스를 제공하기 위해 최선을 다하겠다."고 밝혔다.