▢ 사업명 : 39. 구민 중심 맞춤형 민원서비스 제공

(단위 : 백만원)

구 분	2022년	2023년		2024년		2025년		2026년
	하반기	상반기	하반기	상반기	하반기	상반기	하반기	상반기
사업기간								
총사업비: 342	33	61	60	33	32	45	45	33
- 국비 :								
- 시비 :								
- 구비 : 342	33	61	60	33	32	45	45	33
주요사업내용	○ 여권 신청 수요 증가에 따른 편의 시책 발굴 및 홍보 ○ 무인민원발급기 이용률 제고, 무료법률상담실 확대 운영 추진 ○ 민원실 내 편의시설의 지속적인 유지보수 및 개선·관리 ○ 신속한 민원 처리를 위해 처리기간 단축률 85% 이상 추진 ○ 민원인과의 원활한 소통을 위한 다양한 직원 역량강화교육 실시							
사업효과	○ 구민 중심 맞춤형 서비스 제공으로 민원 만족도 향상 ○ 소통·공감 교육을 통한 민원응대 역량 강화 및 친절마인드 제고							
연도별 추진계획 및 목표	배려민원 117건 /200건 민원편의 시책운영 13,683건 /16,000건 단축률 87.7% /85%이상 직원역량 강화교육 638명/150명	배려민원 200건 민원편의 시책운영 16,000건 단축률 85%이상 직원역량 강화교육 150명	배려민원 220건 민원편의 시책운영 16,000건 단축률 85%이상 직원역량 강화교육 150명	배려민원 230건 민원편의 시책운영 16,000건 단축률 85%이상 직원역량 강화교육 150명	배려민원 230건 민원편의 시책운영 16,000건 단축률 85%이상 직원역량 강화교육 150명	배려민원 250건 민원편의 시책운영 16,000건 단축률 85%이상 직원역량 강화교육 150명	배려민원 250건 민원편의 시책운영 16,000건 단축률 85%이상 직원역량 강화교육 150명	배려민원 250건 민원편의 시책운영 16,000건 단축률 85%이상 직원역량 강화교육 150명
관련부서 협조사항	○ 민원처리 단축률 및 만족도 향상을 위한 전 부서 지속적 노력 필요 ○ 복합민원 주관부서 지정 기피에 따른 처리기간 지연 방지를 위해 해당 부서장과의 적극적인 협의로 해결방안 모색 ○ 민원응대 대처능력향상을 위한 역량강화교육 전 직원 적극 참여							
기타	○ 배려민원 : 여권무료 배송, 무료법률 상담 확대, 구술민원 지정 확대 등 ○ 민원편의시책 : 무인민원발급기 이용, 수요야간민원실 이용 등							
추진율 (%)	100	100	100	100	100	100	100	100