

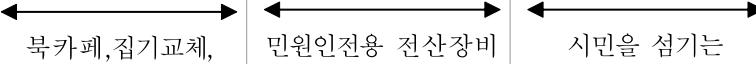
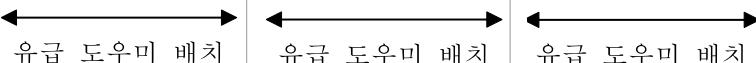
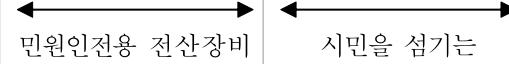
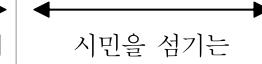
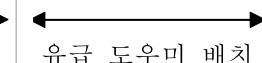
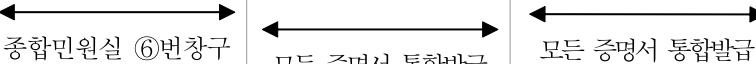
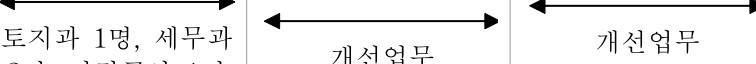
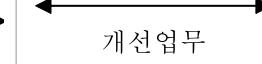
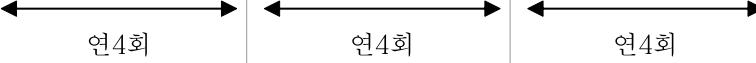
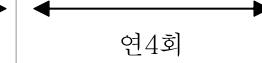
# 공주시 중기 민원행정 발전 과제 로드맵

중점 추진 계획	추진 목표	추진 전략	추진 일정			비고
			2015	2016	2017	
① 신속·공정·친절한 민원서비스 제공	1) 신속한 민원서비스 제공	○부당한 민원서류 접수 보류·거부 근절 ①민원담당공무원 교육 ②민원사무처리상황 및 운영실태 점검·보고				
		○민원인 제출서류 최소화 ①행정정보공동이용 권한부여 확대 ②행정정보공동이용 대상목록 민원실 게시				
		○민원서류 이송·보완 ①접수단계에서 보완 사항 검토 재방문 방지 ②타 행정기관 소관 즉시 이송				

# 공주시 중기 민원행정 발전 과제 로드맵

중점 추진 계획	추진 목표	추진 전략	추진 일정			비고
			2015	2016	2017	
① 신속·공정·친절한 민원서비스 제공	2) 민원처리기간 단축 마일리지제도 운영	○유기한 민원사무 담당자별 마일리지 집계 ①우수 공무원 표창 인센티브 제공				
		↔ 상 · 하반기 2회	↔ 상 · 하반기 2회	↔ 상 · 하반기 2회		
		○민원처리 스피드지수 평가제도 운영 ①스피드지수 산정 · 공개 (월별, 부서별) 총민원단축처리기간 /총법정처리기간×100 ②스피드지수 매년 3% 향상 목표	↔ 월1회	↔ 월1회	↔ 월1회	
		↔ 스피드지수 65%	↔ 스피드지수 68% 이상	↔ 스피드지수 71% 이상		
	3) 친절·공정한 민원서비스 제공	①민원행정서비스 고객 만족도 평가(친절·공정·신속·편의·청렴) 컨택센터 상담원 전화설문 ②만족도 평가 분석 : 월1회 ③결과 분석 개선대책 수립 (지연, 보완, 반려, 금품, 향응 요구 등)	↔ 만족 이상 80%	↔ 만족 이상 85%	↔ 만족 이상 85%	
		↔ 월1회	↔ 월1회	↔ 월1회		
		↔ 수시	↔ 수시	↔ 수시		

# 공주시 중기 민원행정 발전 과제 로드맵

중점 추진 계획	추진 목표	추진 전략	추진 일정			비고
			2015	2016	2017	
② 시민을 섬기는 수요자 편의 위주 민원실 운영	1) 시민을 섬기는 모범 민원실 운영	①민원인 편의시설 확대 · 각종 행정장비 정보시스템 비치 ②전담 민원안내 도우미 배치 안내 · 무료 대서 실시	 북카페, 집기교체, 민원인전용 전산장비 비치 등  유급 도우미 배치	 민원인전용 전산장비 비치 등  유급 도우미 배치	 시민을 섬기는 민원실 완성  유급 도우미 배치	
	2) 수요자 중심 민원창구 운영 방식 개선	①고객배려 One-stop 통합민원 창구 효율적 운영 ②종합민원실 즉시 처리 가능 민원 확대(여러 부서 방문 불편 최소화)	 종합민원실 ⑥번창구  토지과 1명, 세무과 2명, 지적공사 1명 배치	 모든 증명서 통합발급  개선업무 발굴 · 확대	 모든 증명서 통합발급  개선업무 발굴 · 확대	
	3) 민원인을 배려하는 각종 정보 정비 · 계첨	①민원사무처리기준표 업데이트 ②각종 법정 게시물 계첨	 연4회  수시	 연4회  수시	 연4회  수시	

# 공주시 중기 민원행정 발전 과제 로드맵

중점 추진 계획	추진 목표	추진 전략	추진 일정			비고
			2015	2016	2017	
③ 구비서류 감축 및 민원발급 수요 억제	1) 행정정보공동이용망 활용 구비서류 감축	①구비서류 민원 담당자 직접 확인(신청서만 접수, 구비서류는 on-line 확인) ②행정 정보공동이용 대상목록 민원실·홈페이지 게시(민원인용 컴퓨터 활용)	↔ 권한부여 210건 ↔ 민원인 전용 PC 2대 활용	↔ 권한부여 220건 ↔ 민원인 전용 PC 2대 활용	↔ 권한부여 230건 ↔ 민원인 전용 PC 3대 활용	
	2) 「민원24」 활용 확대 방문 민원 수요 감축	①「민원24」 이용률 확대	↔ 전년대비 증가율 3%	↔ 전년대비 증가율 3%	↔ 전년대비 증가율 3%	
④ 시민과 소통강화 불편민원 적극 빨ぐ 해결	1) 민원행정모니터제도 운영	①행정경험을 갖춘 행정 동우회 회원 : 10명	↔ 10명	↔ 시민참여 통한 신뢰성 제고 및 민주화 실현	↔ 시민참여 통한 신뢰성 제고 및 민주화 실현	
	2) 홈페이지, SNS를 통한 민원 파악	①생활 불편 민원 등 민원 파악·해결(도로파손, 불법 주정차, 쓰레기 무단 투기 등)	↔ 연2회	↔ 연2회	↔ 연2회	

# 공주시 중기 민원행정 발전 과제 로드맵

중점 추진 계획	추진 목표	추진 전략	추진 일정			비고
			2015	2016	2017	
⑤ 민원사무 처리 관리 강화	1) 민원사무심사관 지정 자체점검	①민원사무심사관 민원사무 처리상황 및 운영실태 확인 · 점검 ②부당한 접수 거부 등 확인 (중대한 법령 위반사실 감사부서 통보)				
	2) 사전심사청구제도 · 민원조정위원회 운영 활성화	①활성화 계획 수립 및 전결규정 정비 ②활성화 계획 이행 및 개선 방안 발굴				
	3) 거부처분에 대한 이의신청	①거부처분 시 이의신청 절차 안내 여부 확인				
	4) 민원 공무원의 실천 과제 이행	①공주시 민원행정서비스 다짐 이행				