

적극적인 민원행정서비스 도입

주관부서 (담당자, 전화)	민원봉사과 (권윤희, 430-2856)	사업구분	임기 내	유 형	계속
사업기간	2020. ~ 계속	소요예산	219백만원		
이행현황	완료 (이행 후 계속추진)	이 행 률	100%		

1 공약 최종목표

- 민원처리 3대 원칙(친절·신속·정확) 확립을 통한 감동 민원행정 구현

2 추진계획

- (친절도 제고) 민원응대 친절교육 강화, 민원도우미 확대운영 등
 - 사업기간 : 2020. 8월 ~ 계속
 - 주요내용
 - 친절교육 강화 : 민원봉사과·읍면 민원팀 주 1회 자체교육, 전 부서 민원담당자 대상 전문강사 교육(분기 1회)
 - 안내도우미 확대운영 : 현재 민원봉사과 + 전 부서*로 확대
 - * 부서별 ‘민원인 친절맞이 직원’ 지정·운영(민원인 응대인사 및 응무확인 후 안내)
 - 민원공무원 사기진작 : 민원응대 친절공무원 포상제 도입, 민원담당 치유프로그램 운영(전문가 심리상담, 휴양시설 이용권 제공 등)
- (신속성 제고) 민원처리 매뉴얼 정비, 담당자 공백 최소화 등
 - 사업기간 : 2020. 8월 ~ 계속
 - 주요내용
 - 민원처리 매뉴얼 정비 : 전 부서 민원담당자 업무매뉴얼 일제정비
 - 공백 최소화 : 주민생활통합지원시스템 구축 및 민원예약제 도입
 - √ 주민생활통합지원시스템 : 인공지능을 이용하여 생활정보 제공 및 원격 민원처리
 - √ 민원예약제 : 민원인·담당자가 일정 직접 조율 또는 전화상담사가 조정
- (정확성 제고) 민원담당자 업무연찬, 숙련공무원 민원업무 배치

○ 사업기간 : 2020. 8월 ~ 계속

○ 주요내용

- 업무연찬 : 민원담당자 워크숍(민원봉사과 주관), 전문가 교육
- 숙련공무원 배치 : 7급이상 공무원을 민원업무에 배치(행정지원과 협조)

3 연도별 투자계획

(단위: 백만원)

세부사업	구분	계	'20	'21	'22.6.	임기후
	계	219	39	60	60	60
친절교육 실시 및 주민생활통합 지원시스템 구축	국비					
	도비					
	군비	50	34	10	10	10
	기타					
민원담당자 힐링프로그램 및 업무연찬	국비					
	도비					
	군비	155	5	50	50	50
	기타					

4 연도별 추진계획 및 목표

구 분		추진계획	목표(%)
2020	하반기	· 자체 친절교육, 안내도우미 확대, 매뉴얼정비, 숙련공무원 배치, 주민생활정보시스템 구축방안 마련	50
2021	상반기	· 전문강사 교육, 민원담당 처유프로그램 도입	80
	하반기	· 민원예약제 도입	100
2022	상반기	· 이행 완료 후 계속 추진	
	하반기	· 이행 완료 후 계속 추진	
임기후		· 이행 완료 후 계속 추진	

5 연도별 추진실적 및 달성률

구 분		추진실적	달성률(%)
2020	하반기	· 안내도우미 확대(민원인 친절맞이 직원 지정·운영) · 민원응대 친절직원 포상 · 주민생활통합지원 시스템 연구용역 완료 · 업무매뉴얼 정비	25
2021	1분기	· 민원담당자 심리치유프로그램 신규운영 · 민원봉사과 사무실 환경개선 추진 · 주민생활통합지원시스템 시범구축사업비 국비확보(480백만원)	60
2021	2분기	· 민원담당자 힐링프로그램 운영 · 민원담당자 통합워크숍(친절교육, 힐링교육) 추진 · 진안군 종합민원안내책자 제작	90
2021	3분기	· 군수님과 민원담당자 소통간담회 · 민원봉사과 내 자원봉사자 배치	95
2021	4분기	· 주민생활통합지원시스템 특허 등록 · 민원처리 우수직원 포상 · 민원사전예약제 도입	100

6 연도별 예산 확보(집행)액

(단위: 백만원)

세부사업	구분	계	'20	'21	'22.6.
계		601	31	533	37
전문강사 교육 및 주민생활통합지원시스템 구축	국비	480		480	
	도비				
	군비	14	10	2	2
	기타	16	16		
민원담당 심리치유 프로그램 및 민원종합안내서 책자제작	국비				
	도비				
	군비	36		26	10
	기타				
민원담당자 힐링프로그램 및 업무연찬	국비				
	도비				
	군비	55	5	25	25
	기타				

7 향후 추진계획

- (친절도 제고) 친절교육·심리상담프로그램 운영(연중)
- (신속성 제고) 민원 처리기한 준수율 및 단축률 제고(연중)
- (정확도 제고) 민원분야별 담당자 연찬회 개최(수시)

8 관련사진



주민생활통합지원시스템 용역 완료



읍면 민원담당자 간담회



민원도우미 운영

인쇄 : 권윤희 / 민원봉사과 (2021-03-18 16:16:50)

사람과 자연이 함께하는 희망진안

진 안 군

수신 수신자 참조
(경유)

제목 민원담당자 심리상담 치유 프로그램 운영 안내

민원담당자의 심리 치유 및 정서 안정을 위해 올해부터 민원담당자 심리상담 치유 프로그램을 아래와 같이 운영하오니, 민원담당자가 프로그램에 참여할 수 있도록 안내 및 독려하여 주시기 바랍니다.

1. 사 업 명 : 2021년 민원담당자 심리상담 치유 프로그램
2. 운영기간 : 2021. 2. 8. ~ 2021. 12. 31.
3. 참여대상 : 민원업무 담당자(공무직 포함)
4. 운영내용 : 심리상담센터 방문하여 전문상담심리사와 상담 지원
5. 참여방법 : 전화 및 메일 예약(민원총괄팀 권윤희 2856)
※ 상담내용 비공개
6. 상담방법 및 시간 : 대면상담 / 1회 50분
※ 근무시간 중 출장자리 가능
※ 1인당 최대 5회 지원(초과 상담 비용은 개인 부담)
7. 상담분야 : 직무스트레스, 대인관계, 개인 심리정서 등
8. 상담기관 : 헬로스마일 심리상담센터 전주점(전주시 흥산로 245 3층 303호). 끝.

수신자 사회복지과장, 여성가족과장, 민원봉사과장, 문화체육관광과장, 기획정책과장, 농축산유통과장, 농촌활력과장, 산림과장, 안전재난과장, 건설교통과장, 관광과장, 민생수도과장, 보건소장, 진안군 농업기술센터소장(농촌지원과장), 진안군 농업기술센터소장(기술보급과장), 진안읍장, 용담읍장, 안천면장, 동향면장, 삼천면장, 맥문면장, 성수면장, 마령면장, 부귀면장, 정천면장, 주천면장

주무관 권윤희 민원총괄팀장 최재원 민원봉사과장 권윤희 2021. 2. 5. 김명기

참조자

시행 민원봉사과-7725 (2021. 2. 5.) 접수

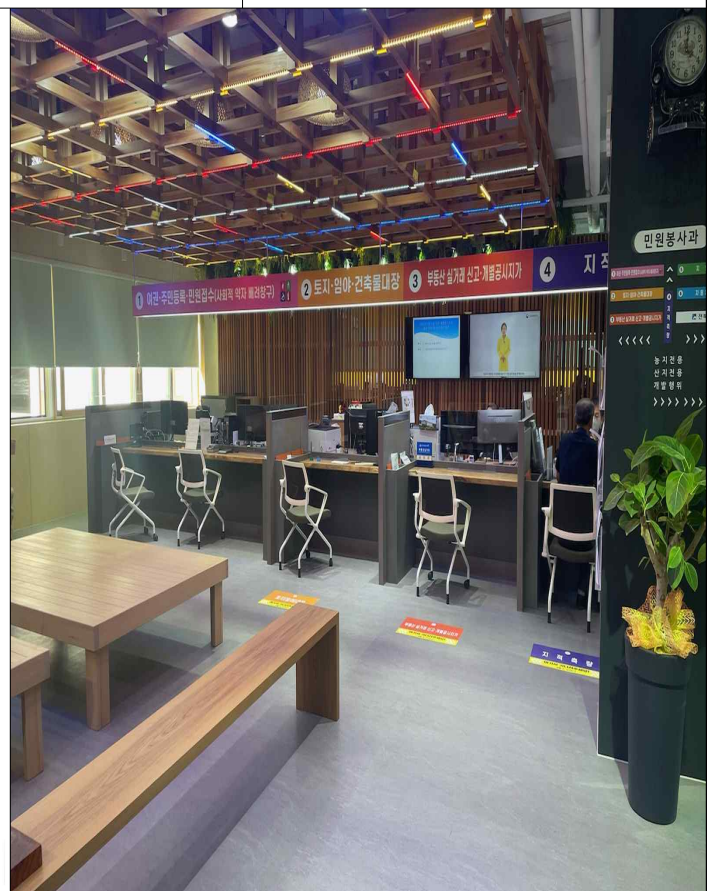
우 55434 전라북도 진안군 진안읍 중앙로 67 / http://jinan.go.kr

전화번호 063-430-2856 팩스번호 063-430-2706 / yhee3434@korea.kr / 대국민 공개

개인정보 보관이 허용하면 "유출"로 이어 집니다.

문서관리카드민원봉사과-7725 1/1

민원담당자 심리상담 치유프로그램 운영



민원실 환경개선

