

# Yeosu Web Contents

2024년 11월 03일 09시 16분



# 목차

<b>목차</b>	<b>2</b>
<b>현장총괄</b>	<b>3</b>
<b>행정서비스현장전문</b>	<b>3</b>
<b>서비스 공통이행기준</b>	<b>3</b>
고객을 맞이하는 자세	3
업무 분야별 세부이행기준 설정	4
알권리 충족과 비밀보장	4
잘못된 서비스에 대한 시정 및 보상	4
시정 참여 및 의견 제시 방법	4
서비스 분야별 담당부서(지역번호 061)	4
고객평가 및 환류	5
고객 협조사항	5

## 행정서비스현장전문

여수시 산하 모든 공직자는 항상 시민의 뜻에 부응하는 시정을 펼치겠으며, 늘 연구 하고 봉사하는 자세로 시민에게 최상의 행정서비스를 제공할 것을 여수시행정서비스현장으로 약속하고 실천하겠습니다.

- 오랜 가족을 맞이하는 마음으로 항상 시민여러분을 대하겠습니다, 편안하고 안락한 환경에서 최고 품질의 행정서비스를 제공받을 수 있도록 환경을 조성해 나가겠습니다.
- 시민이 신뢰할 수 있는 행정서비스를 신속하고 정확하게 제공할 수 있도록 업무 분야별로 이행기준을 규정하여 이행 하겠습니다.
- 알권리 충족을 위해 의견접수 창구를 다양화하고, 특히, 정보화 시대에 걸맞게 온라인 체제를 구축하여 시민여러분의 의견이 신속하게 개진될 수 있도록 최선을 다하겠습니다, 제출된 시민의 정보에 대한 비밀은 철저히 보장하겠습니다.
- 잘못된 서비스에 대해서는 즉시 시정하고 상응하는 보상을 하겠습니다.
- 시정에 대한 시민여러분의 의견을 최대한 수렴하겠으며, 서비스가 지속적으로 향상되도록 매년 시민만족도를 조사·공표하고 개선해 나가겠습니다.
- 위와같이 여수시행정서비스현장제의 질적 개선을 위하여 분야별로 구체적인 서비스 이행기준을 설정하고 이를 성실히 이행할 것을 약속드리며, 우리시를 방문하여 느끼신 점이나 모범사례를 알려주시면 모든 직원이 공유 하여 제도개선이 될 수 있도록 하겠습니다.

## 서비스 공통이행기준

### 고객을 맞이하는 자세

- 방문고객을 위하여
  - ▷ 방문 고객이 2분 이내에 안전하고 편리하게 주차할 수 있도록 주차장에 유도 요원 2명을 근무토록 하겠으며, 청사 앞 전면 을 민원인 주차장으로 활용하겠습니다.
  - ▷ 신속하게 해당부서를 방문할 수 있도록 시 본청 정문, 현관, 민원실에 안내 도우미를 근무토록 하겠으며, 노약자나 장애인이 방문할 경우에는 직접 안내하겠습니다.
  - ▷ 고객이 10초 이내에 담당자를 찾을 수 있도록 모든 각 부서별 입구에 직원좌석 배치도와 사진을 게시 하겠습니다.
  - ▷ 시 산하 1,700여 직원은 명찰을 패용하여 행정서비스에 대한 책임소재를 분명히 하고 친절을 생활화 하겠습니다.
  - ▷ 방문하시는 고객에 대하여는 "어서 오십시오. 무엇을 도와드릴까요?" 라고 정중히 인사한 후 하던 일손을 멈추고 5초 이내 로 친절하게 맞이하겠습니다.  
그리고 업무를 마치고 가실 때에도 "안녕히 가십시오." 라고 정중히 인사하겠습니다.
  - ▷ 담당자 부재시 는 대행처리를 원칙으로 하고 대행처리가 어려울 때는 용건이 정리되는 즉시 담당자와 전화 연결해 드리겠습 니다.
  - ▷ 항상 밝고 쾌적한 공간 을 조성하여 편안한 분위기에서 행정서비스가 제공될 수 있도록 모든 관리를 충실히 하겠습니다.
- 전화상담 고객을 위하여
  - ▷ 민원의 대부분은 전화상담으로부터 시작된다는 것을 깊이 인식하고, 벨소리가 3회이상 울리기 전에 받겠으며, 『00과 000 입니다.』라고 먼저 인사하겠으며, 부득이 3회 이상 울린 경우에는 "늦게 받아 죄송합니다. 00과 000입니다. 무엇을 도와 드 릴까요?" 라고 정중히 인사하겠습니다.
  - ▷ 통화는 또렷하고 명량한 목소리로 상냥하게 하겠으며, 다른 직원에게 연결할 때에는 "잠시만 기다려 주십시오. 00과(담당) 659-0000번으로 연결해 드리겠습니다. 혹시 연결하는 과정에서 끊어지면 659-0000번으로 다시 걸어 주시면 감사하겠 습니다." 라고 안내하겠으며 즉시 연결하여 드리겠습니다.
  - ▷ 전화 상담내용은 적극 수용하고 고객의 중요이사를 명확히 하기 위하여 중요부분을 1회 이상 반복 하여 재확인 하겠습니다.
  - ▷ 전화통화가 끝났을 때는 적절한 인사말과 함께 "감사합니다" 라고 인사하고, 전화가 끊어진 상태를 확인한 다음 2초 이상 경 과한 후에 수화기를 내려놓겠습니다.


(<http://www.yeosu.go.kr>)

- 우편 · 전자(인터넷) · 어디서나 민원을 위하여
  - 신속한 처리를 위하여 접수 후 3시간 내에 담당자에게 전달하겠으며, 고객이 원할 경우 처리과정을 이해하기 쉽도록 접수 후 1일 이내에 담당자의 성명, 전화 번호와 처리계획을 원하시는 방법으로 알려드리겠습니다.
  - 전자민원(인터넷)의 경우 매일 수시로 사이트를 검색하여 접수하고 접수된 민원은 의문점이 없도록 1회에 자세하게 답변하겠으며, 가급적 3일 이내에 처리하고 7일이 경과하지 않도록 하겠습니다.
  - 처리 불능 민원은 그 사유를 명확하게 검토 하여 안내해 드리겠습니다.

### 업무 분야별 세부이행기준 설정

- 업무 분야별로 이행기준을 설정하고 고객의 범위 및 내용을 구체화 하겠습니다.
- 신속한 민원처리를 위하여 다른 업무를 처리중이라도 1분 이상 기다리지 않도록 하겠으며, 한번 신청한 민원은 2회이상 방문하지 않도록 1회 방문처리제를 성실히 이행하겠습니다.


### 알권리 충족과 비밀보장

- 민원행정실명제를 이행하기 위하여 모든 민원서류에 3가지 즉 처리부서, 담당자 및 상급자의 성명, 전화번호, 처리기한을 명기하겠습니다.
- 시정에 관한 각종 행정정보를 신속히 알 수 있도록  시 홈페이지(<http://www.yeosu.go.kr>) 를 연중 운영하겠습니다.
- 고객의 신분이 표기된 제출 의견은 관계 법률에 의거 철저한 보안을 유지 하겠으며, 행정정보공개제도를 충실히 운영하여 고객과 함께하는 열린 행정을 하겠습니다.

### 잘못된 서비스에 대한 시정 및 보상

- 잘못된 서비스에 대해서는 최우선하여 처리하고 다음과 같이 보상하겠습니다.
- 담당공무원의 잘못으로 2회 이상 방문하신 고객에 대해서는 부서장이 정중히 사과하고 해당 직원에게는 친절교육을 병행하겠으며, 10,000원(관내), 20,000원(관외) 상당의 보상금을 지급하겠습니다.

### 시정 참여 및 의견 제시 방법

- 현장 및 서비스 이행 실태에 대한 의견 또는 시정 전반에 대한 건의 사항이 있을 경우에는 우편, 전화, FAX, 인터넷 등으로 제시하시면 가급적 3일 이내에 처리하고 7일이 경과하지 않도록 하여 그 결과를 통보하여 드리겠습니다.
-  인터넷 여수시 홈페이지(<http://www.yeosu.go.kr>) '행정서비스현장' 란을 이용 하여 주시기 바랍니다.

### 서비스 분야별 담당부서(지역번호 061)

현장명	분야	담당부서	전화번호	FAX번호
세정서비스현장	세무	세정과	659-3525	659-5815
민원행정서비스현장	민원	민원지적과	659-3313	659-5810
문화예술행정서비스현장	문화	문화예술과	659-4735	659-5855
환경행정서비스현장	환경	기후생태과	659-3803	659-5823
사회복지서비스현장	복지	사회복지과	659-3656	659-5820

(<http://www.yeosu.go.kr>)

구직서비스현장	경제	지역경제과	659-3603	659-5816
수산서비스현장	수산	수산경영과	659-3906	659-5828
농업행정서비스현장	농림	농업정책과	659-4404	659-5843
교통행정서비스현장	교통	교통과	659-4124	659-5837
옥외광고행정서비스현장	옥외광고	도시재생과	659-4542	659-5848
건축행정서비스현장	건축	건축과	659-4093	659-2119
민방위행정서비스현장	민방위	안전총괄과	659-3141	659-5817
보건의료서비스현장	보건	보건행정과	659-4204	659-5839
상수도행정서비스현장	상수도	상수도과	659-4905	659-5859
시민회관이용서비스현장	문화	문화예술과	659-4754	659-5855
오동도관람서비스현장	관광	공원과	659-1822	659-5852
차량등록서비스현장	민원	주차차량과	659-5142	659-5866
청소행정서비스현장	청소	자원순환과	659-3839	659-5824

## 고객평가 및 환류

- 서비스의 이행실태를 고객이 직접 평가하는 만족도 조사를 매년 1회 이상 실시하여 그 결과를 시 홈페이지 등을 통하여 공표 하겠습니다.
- 만족도 조사를 토대로 고객의 의견을 최대한 수렴하여 시정에 반영하고, 잘못된 점은 시정하여 질 높은 행정서비스 제공을 위하여 최선을 다하겠습니다.
- 고객의 행정서비스 및 민원처리 만족여부를 월1회이상 의견을 청취하는 제도를 마련하고 제시된 불만족 사항은 즉시 시정 및 개선하겠습니다.

## 고객 협조사항

- 모든 고객은 친절하고 공정한 행정서비스를 받으실 권리가 있으므로 때와 장소에 구애될이 없이 적극적으로 행사하여 주시기 바랍니다.
- 고객이 제공하여 주시는 의견은 우리시의 시정발전에 초석이 될 것입니다. 잘못된 점은 지적해 주시고, 잘된 점은 적극 칭찬 하여 시책에 반영되도록 협조하여 주시기 바랍니다.
- 친절과 고객에 대한 행정서비스를 몸소 실천하는 모범 공무원에 대하여는 적극 추천하여 주시면 널리 홍보하여 본보기가 되도록 하겠습니다.
- 법규나 제도상 또는 국민다수를 위하여 불가피하게 고객의 뜻을 수용하지 못할 경우에는 널리 이해하는 아량을 베풀어 주시기 바랍니다.
- 고객이 원하는 행정서비스에 대하여 전화 등을 통하여 미리 예약을 해 주시면 보다 만족스런 서비스를 제공받을 수 있습니다.



# Yeosu Web Contents

