

26. 동 행정서비스 이행기준

1. 고객을 가족처럼 모시는 서비스 제공

1. 고객이 직접방문하시는 경우

- 가. 직원의 사진, 담당업무와 함께 좌석배치도를 사무실 입구에 부착하여 원하시는 담당직원을 1분이내에 쉽게 찾을 수 있도록 하겠습니다.
- 나. 전직원은 공무원증을 패용하고 언제나 밝은 미소와 정중한 인사로 고객을 맞이하겠습니다.
- 다. 다른 업무 처리중에 고객을 대하게 되면 하던 일을 중단하고 고객의 말씀을 경청하여 업무를 처리해 드리겠습니다.

2. 전화로 서비스를 요청하시는 경우

- 가. 전화는 벨소리가 3회이상 울리기 전에 신속히 받겠으며 밝은 목소리로 “인사말, 소속, 이름”을 밝히고 말씀을 충분히 경청하여 대답해 드리겠습니다.
- 나. 전화를 다른 담당자에게 연결할 경우에는 고객으로부터 들은 요점을 전하고 바꾸어 줌으로써 같은 말을 되풀이하지 않도록 하겠습니다.

3. 담당자가 부재중인 경우

- 가. 담당업무가 아니더라도 최선을 다해 처리해 드리고 고객이 원하실 경우 용건을 정리하여 원하는 시간과 장소로 연락을 드리겠습니다.

2. 쾌적하고 편안한 민원실 환경조성

1. 민원실내에 안내판을 설치하고 신청서별 작성요령 및 견본을 비치하겠습니다.
2. FAX · 전화기(국내), 복사기(복사용지 10매 이상은 본인 부담) 등 행정장비를 무료로 이용할 수 있도록 하겠습니다.
3. 민원사무처리의 기준이 되는 민원사무처리편람, 법령집 등을 고객이 이용하기 편리한 장소에 비치하겠습니다.
4. 민원실 휴식공간에 대기 의자와 정수기를 설치하겠습니다.
5. 시력이 좋지 않은 고객의 편익을 위하여 민원실에 돋보기를 비치하고 글씨가 어려운 고객에게는 대서(인감위임장 제외)서비스를 제공해 드리겠습니다.

3. 다양한 복지서비스 제공

1. 장애인 편의시설인 전용통로를 확충하여 동주민센터를 방문하는 고객이 불편함이 없도록 하겠습니다.
2. 고객들의 다양한 욕구를 충족시키기 위하여 종합사회복지관, 노인복지관, 문화의집 등과 연계하여 종합적인 복지서비스 정보를 제공하겠습니다.
3. 저소득주민 생활안정을 위하여 국민기초생활보장 수급권 신청을 하시면 14일 이내에 대상자 결정여부를 알려드리겠으며, 조사에 기일을 요하는 특별한 사유가 있는 경우에는 신청일로부터 30일 이내에 결정사항을 알려드리겠습니다.
4. 기초생활보장 수급권자분들은 월 1회이상 직접방문 상담하여 고충을 해결해 드리고 동주민센터 방문시는 상담실을 활용하여 사생활을 보호해 드리겠습니다.

4. 신속·정확한 민원행정서비스 제공

1. 각종 민원은 업무대행자를 지정하여 중식시간에도 처리하겠습니다.
2. 불가민원에 대해서는 법적 근거와 대안을 상세히 안내해 드리고 고객의 권익 보호를 위해서 최선을 다하겠습니다.
3. 다양한 동행정 서비스 제공

연번	민원명	법정 처리기한	현재 처리기한	이행목표 처리기한
1	주민등록 등·초본	3시간이내	10분이내	5분이내
2	인감증명, 본인서명사실확인서	3시간이내	10분이내	5분이내
3	전입신고	3시간이내	10분이내	5분이내
4	출생·사망신고	3시간이내	10분이내	5분이내
5	주민등록증 발급신청	3시간이내	10분이내	5분이내
6	국민기초생활보장 증명	3시간이내	10분이내	5분이내
7	장애인 자동차 표지발급	3시간이내	10분이내	5분이내
8	장애인 증명	3시간이내	10분이내	5분이내

5. 동 주민센터 운영 활성화

1. 동 주민센터 활성화를 위하여 주민들의 의견을 수렴하고 주민여러분의 복지 공간을 만들어 나가겠습니다.
2. 동 주민센터 운영에 대한 의견수렴 다양화를 위하여 사회교육 프로그램의 심화 과정을 마련하고, 이수자에 대하여는 강사 또는 자원봉사자 등으로 활동할 수 있도록 적극 안내하겠습니다.
3. 지역 주민이 원하시는 경우 이용 가능한 회의실 등의 시설을 근무시간 중에 개방하고 무료로 임대해 드리겠습니다.

6. 시정 및 보상조치

1. 전화를 하셨거나 받으셨을 때 불친절한 경우에는 연락을 주시면 관련 공무원이 정중히 사과를 드리겠으며, 해당 공무원에게 주의·친절교육을 시키겠습니다.
2. 담당자의 잘못으로 고객이 두 번 이상 방문하실 경우 정중히 사과드리고 모든 업무에 우선하여 처리하며, 1만원 상당의 보상(문화상품권)을 하겠습니다.

7. 고객 참여와 의견제시

※ 고객참여 및 의견제시방법 - 붙임

8. 시민 여러분께 부탁드립니다 사항

1. 동 주민센터내 공공시설물(회의실, 화장실 등), 공공재물(컴퓨터, 운동기구, 에어컨 등)은 주민 여러분의 재산이므로 아껴쓰고 깨끗하게 사용하여 주시기 바랍니다.
2. 쓰레기 무단투기를 하지 마시고, 내 집앞, 내 점포 앞은 내가 먼저 청소하여 살기좋은 마을 가꾸기에 적극 동참하여 주시기 바랍니다.
3. 주변의 소외된 이웃과 따뜻한 마음을 나눌수 있는 인정이 넘치는 동네를 만듭시다.

[붙임]

고객참여 및 의견제시 방법

동행정서비스 이행표준과 관련하여 개선할 사항이 있으실 경우 방문, 전화, 우편, FAX, 인터넷으로 의견을 제시하여 주시면 빠른 시일내에 검토하여 그 결과를 알려드리겠습니다.

중앙동주민센터	주 소	경기도 과천시 관문로 136 (중앙동)
	전화번호	02)2150-3100
	F A X	02)507-8641
	홈페이지	http://www.gccity.go.kr/jumin/main.do?dongNm=6
갈현동주민센터	주 소	경기도 과천시 중앙로 28 (갈현동)
	전화번호	02)2150-3200
	F A X	02)507-8642
	홈페이지	http://www.gccity.go.kr/jumin/main.do?dongNm=1
별양동주민센터	주 소	경기도 과천시 별양로 60 (별양동)
	전화번호	02)2150-3300
	F A X	02)507-8643
	홈페이지	http://www.gccity.go.kr/jumin/main.do?dongNm=4
부림동주민센터	주 소	경기도 과천시 별양로 174 (부림동)
	전화번호	02)2150-3400
	F A X	02)507-8714
	홈페이지	http://www.gccity.go.kr/jumin/main.do?dongNm=5
과천동주민센터	주 소	경기도 과천시 과천대로 608-17(과천동)
	전화번호	02)2150-3500
	F A X	02)507-8645
	홈페이지	http://www.gccity.go.kr/jumin/main.do?dongNm=2
문원동주민센터	주 소	경기도 과천시 아랫배랭이로 35(문원동)
	전화번호	02)2150-3600
	F A X	02)507-8646
	홈페이지	http://www.gccity.go.kr/jumin/main.do?dongNm=3