

NAJU  
*Web  
Contents*

2022년 05월 20일 13시 00분

# 목차

|                      |   |
|----------------------|---|
| 목차                   | 2 |
| 공통                   | 3 |
| 나주시행정서비스현장 전문        | 3 |
| 공통서비스 이행기준           | 3 |
| 고객을 맞이하는 자세          | 3 |
| 알권리의 충족과 비밀보장 서비스 제공 | 4 |
| 잘못된 서비스의 시정 및 보상조치   | 4 |
| 고객참여 및 의견 제시방법       | 5 |
| 서비스 분야별 담당부서         | 5 |
| 고객에 의한 평가 실시         | 6 |

|                |       |      |        |       |
|----------------|-------|------|--------|-------|
| <b>공통(선택됨)</b> | 민원    | 보건행정 | 주민복지   | 세무    |
| 차량등록           | 환경    | 건축   | 상하수도   | 농업    |
| 영농기술정보         | 농기계수리 | 관광   | 문화예술회관 | 시립도서관 |

## 나주시행정서비스현장 전문

우리 나주시 전 공무원은 고객 만족 행정 실현을 위하여 고객중심의 최상의 서비스를 제공할 것을 나주시행정서비스현장으로 약속하고 실천하겠습니다.

- 모든 행정을 고객의 입장에서 생각하고, 친절·신속·정확하게 처리하며, 최상의 행정서비스가 제공되도록 업무 분야별로 이행기준을 마련하고 이행하겠습니다.
- 고객의 알권리 충족을 위하여 고객이 알고자 하는 정보를 제공하여 행정의 투명성을 확보하고, 고객의 권리와 이익을 위하여 개인정보를 철저히 보호하겠습니다.
- 잘못된 서비스에 대해서는 정중한 사과와 함께 즉시 시정하고, 보상을 하겠습니다.
- 고객의 시정참여를 위한 의견제시 방법과 절차를 마련하여, 고객의 의견을 적극 수렴함으로써 더 나은 서비스를 제공하겠습니다.
- 서비스가 향상되도록 정기적으로 이행실태를 평가하고, 고객만족도를 조사하여 그 결과를 공개하겠습니다.
- 이와 같은 우리의 실천목표를 차질 없이 달성하기 위하여 『서비스 이행기준』을 설정하여 실천 할 것을 약속드립니다.

## 공통서비스 이행기준

### ▶ 고객을 맞이하는 자세

#### 고객이 직접 방문하시는 경우

- ▶ 방문고객이 안전하고 편리하게 주차할 수 있도록 민원인 전용 주차장을 제공하고 주차도우미가 근무하도록 하겠습니다.
- ▶ 고객이 찾으시는 해당부서를 쉽게 찾을 수 있도록 시청 본관 1층 현관에 민원인 안내도우미가 근무하도록 하고, 장애인이나 노약자가 방문할 경우 직접 안내하겠습니다.
- ▶ 고객이 쉽게 업무 담당자를 찾을 수 있도록 청내 모든 사무실 입구에 직원의 사진, 담당 업무가 표시된 좌석배치도를 게시하고, 사무실에는 부서 명패를 게시하고 직원은 항상 명찰을 패용하겠습니다.
- ▶ 방문하시는 고객에 대한 인사는 "어서오십시오, 무슨 일로 오셨습니까?, 무엇을 도와 드릴까요?" 등 상냥한 말로 공손히 인사를 하고 앉을 자리를 안내하여 맞이하겠습니다.
- ▶ 다른 업무 처리중이라도 고객을 대하게 되면 하던 일을 잠시 멈추고 고객과 눈을 마주치면서 "어서오십시오" 라는 말과 함께 의자를 내어 드리고 "잠시만 기다려 주십시오" 라는 양해 말씀을 전한 후 10초 이내로 하던 일을 중단하고 고객의 말씀을 경청하겠습니다.
- ▶ 시력이 좋지 않은 고객과 글씨를 모르는 고객을 위하여 돋보기안경을 비치하겠으며, 반드시 본인이 작성해야 하는 민원서류를 제외하고는 고객이 요청할 경우 해당직원 등이 민원서류 작성을 적극 도와 드리겠습니다.
- ▶ 찾으시는 담당자가 없을 경우 용건을 정리하여 담당자에게 전달한 후 1시간 이내 또는 고객이 원하시는 시간에 전화를 드리도록 하겠습니다.
- ▶ 고객이 용무를 마치고 가실 때에는 고객께서 찾아오신 용무에 대한 궁금증 해소 및 이해가 되었는지를 확인하고, 정중히 "안녕히 가십시오" 라고 인사를 하겠습니다.

#### 고객을 방문하여 민원을 처리하는 경우

- ▶ 방문시 단정하고 정중한 몸가짐으로 공무원의 품위를 유지하며, 민원처리에 대한 의문이나 이의가 있으면 연락할 수 있는 연락처와 담당자 이름을 알려 드리겠습니다.

### 전화로 서비스를 요청하시는 경우

- ▶ 전화는 벨소리가 3회 이상 울리기 전에 항상 친절하고 상냥한 목소리로 "정성을 다하겠습니다. ○○과 누구입니다" 라고 받겠으며, 부득이 전화벨이 3회 이상 울린 후 받을 때에는 "늦게 받아 죄송합니다, ○○과 ○○○입니다" 라고 먼저 인사를 하겠습니다.
- ▶ 통화중 고객의 의견을 명확히 이해하기 위하여 1회 이상 고객이 말씀하시는 중요 부분을 반복하여 확인하고, 문의사항은 정확히 숙지하여 구비서류, 처리절차 등 친절하고 정확하게 답변하여 드리겠습니다.
- ▶ 전화를 다른 담당자에게 연결할 경우에는 고객으로부터 들은 요점을 전하고 바꾸어 줌으로써 고객이 같은 말을 되풀이하지 않도록 하겠으며 10초 이내에 연결해 드리겠습니다.
- ▶ 고객이 찾으시는 담당자가 부재중인 경우에는 전화를 건 고객의 이름, 용건, 전화 받은 날짜와 시간, 회신의 필요성 여부, 전화번호 등을 메모한 뒤 받은 사람의 이름을 기재하여 담당자에게 전달하겠으며 고객이 요구하실 경우 1시간 이내에 원하시는 장소와 시간에 전화를 드리도록 하겠습니다.
- ▶ 대화가 끝났을 때는 "더 궁금한 사항은 없으십니까?", "전화 주셔서 감사합니다.", "좋은 하루 되십시오.", "안녕히 계십시오." 등 상황에 맞는 끝인사를 정중하게 하고 고객이 수화기를 내려놓은 뒤 1초 이상 경과한 후 전화를 끊겠습니다.

### 우편·팩스·인터넷, 전자민원 서비스를 요청하시는 경우

- ▶ 우편·팩스·인터넷, 전자민원 서비스를 요청하시는 경우 접수 후 1시간 이내 담당자에게 전달하겠으며, 인터넷을 통하여 민원 서식을 제공토록 하겠습니다.
- ▶ 처리절차에 대해 고객이 궁금해 하시지 않도록 우편, 인터넷, 민원을 처리할 부서에서 3시간 이내에 민원처리 절차 등을 전화 또는 e-mail로 연락드리며, 방문 수령 또는 우편 중 고객께서 요구하시는 방법으로 교부해 드리겠습니다.
- ▶ 처리가 불가능한 업무는 관련 법령 등 사유를 명확히 밝히고 불복 또는 구제방법 신청 등을 안내해 드리겠습니다.

### 전국 어디에서나 편리한 전자민원 서비스 제공

- ▶ 전국 어디에서나 민원을 보실 수 있도록 인터넷 정부24 홈페이지 바로가기(www.gov.kr) 를 운영 하겠습니다.
- ▶ 인터넷을 통해 처리 가능한 민원사무의 종류, 처리기간, 처리절차, 구비서류, 수수료, 민원서식, 기타 관련법제도 등을 앞으로 그 대상을 확대해 나가겠습니다.

## ▶ 알권리의 충족과 비밀보장 서비스 제공

### 가정 또는 직장에서 민원행정정보를 얻으실 수 있도록

- ▶ 나주시 홈페이지를 통하여 민원사무편람을 제공하여 시청에 오시지 않고도 민원의 내용 및 처리과정을 쉽게 아시게 하며, 인터넷 민원 상담을 해 드림으로써 민원을 편리하고 투명하게 처리하겠습니다.

### 민원행정 실명제를 성실히 이행하여

- ▶ 모든 민원서류에 처리부서, 담당자 및 상급자 성명, 전화번호, e-mail 등 연락처를 명기 하겠습니다.

### 정보공개제도를 충실히 이행하여

- ▶ 고객의 알권리를 보장하고 행정의 투명성을 확보하겠습니다.
- ▶ <정보 공개 절차>청구서 제출 → 청구서 접수 → 청구서 이송 → 정보공개 여부 결정(10일 이내) → 정보공개·비공개 결정 통지 → 수수료 징수 → 공개

### 주요업무 현황에 대하여는

- ▶ 나주시 홈페이지를 통하여 알려 드리겠습니다.

### 컴퓨터에 의하여 처리되는 개인정보의 보호를 위하여

- ▶ 개인정보보호법을 준수함으로써 고객의 자유와 권리를 보호하겠습니다.

## ▶ 잘못된 서비스의 시정 및 보상조치

### 불만족한 서비스에 대한 시정조치로

- ▶ 전화를 하거나 방문하셨을 때 불친절한 경우
- ▶ 연락을 주시면 정중히 사과드리고, 해당 공무원에 대해 자체특별교육을 실시하여 앞으로는 같은 사례가 재발하지 않도록 하겠습니다.

### 잘못된 서비스에 대한 보상조치

(http://www.naju.go.kr)

- ▶ 담당자의 잘못으로 고객이 두번 이상 방문하실 경우
  - 우선적으로 업무를 처리해 드리고
  - 관련 공무원이 정중히 사과드리겠습니다.
- ▶ 서비스 이행기준을 공무원의 과실로 지키지 못하였을 경우
  - 지키지 못한 사유를 구두, 우편, 전화 등으로 통지해 드리겠으며
  - 관련 공무원이 해당 고객에게 정중히 사과드리겠습니다.
- ▶ 잘못된 서비스의 시정·보상조치 실천 방안
  - 고객이 두번 이상 방문하였음을 확인할 수 있도록「방문 민원인 접수처리대장」을 비치, 기록 관리하겠습니다.
  - 잘못된 서비스를 제공한 해당 공무원에 대하여는
    - 1차 : 해당부서에서 자체교육을 실시하고,
    - 2차 : 현장관리 총괄 부서에서 연2회(반기) 특별교육을 실시하겠습니다.

## ▶ 고객참여 및 의견 제시방법

- 현장 및 서비스이행실태에 대한 의견 또는 개선해야 할 사항이 있을 경우 주소, 전화, 인터넷, 팩스 등으로 의견을 제시하여 주시면 적극 검토하여 반영하겠습니다.

### 의견 제출할 곳

- ▶ 주 소 : (우 58263) 전라남도 나주시 시청길 22(송월동) 나주시청 기획예산실 성과관리팀
- ▶ 대표전화 : (061) 339-8251
- ▶ 팩 스 : (061) 339-2803

## 서비스 분야별 담당부서

| 분야     | 담당부서             | 대표전화                                 | FAX번호                                |
|--------|------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|
| 민원     | 시민봉사과            | 339-8731                             | 339-2815                             |
| 보건     | 보건위생과            | 339-2110                             | 339-2833                             |
| 주민복지   | 주민생활지원과<br>사회복지과 | 339-8191(주민생활지원과)<br>339-8471(사회복지과) | 339-2809(주민생활지원과)<br>339-2814(사회복지과) |
| 환경     | 환경관리과<br>청소자원과   | 339-8921(환경관리과)<br>339-8941(청소자원과)   | 339-2825(환경관리과)<br>339-2923(청소자원과)   |
| 농업     | 농업정책과            | 339-7311                             | 339-2834                             |
| 건축     | 건축허가과            | 339-7241                             | 339-2828                             |
| 상하수도   | 상하수도과            | 339-7641                             | 339-2832                             |
| 세무     | 세무과              | 339-8531                             | 339-2810                             |
| 차량등록   | 교통행정과            | 339-8871                             | 339-2823                             |
| 영농기술정보 | 기술지원과            | 339-7461                             | 339-2837                             |
| 농기계수리  | 농촌진흥과            | 335-7441                             | 339-2836                             |
| 관광     | 역사관광과            | 339-8591                             | 339-2811                             |
| 문화예술회관 | 문화예술과            | 339-4612                             | 339-2922                             |
| 시립도서관  | 시립도서관            | 339-4581(나주시립도서관)                    | 339-2812                             |



|             |                  |                            |                   |
|-------------|------------------|----------------------------|-------------------|
| 지립도서관<br>분야 | 혁신도서관교육과<br>담당부서 | 339-4591(빙가람시립도서관)<br>대표전화 | 339-2812<br>FAX번호 |
|-------------|------------------|----------------------------|-------------------|

## 고객에 의한 평가 실시

- 우리시에서 제공한 서비스에 대하여 서비스 이행실태 평가 및 고객 만족도 조사를 실시하고, 그 결과를 시 홈페이지 등을 통하여 공표 하겠습니다.
- 평가 및 조사결과를 토대로 잘못된 점은 개선하고 잘된 사항은 적극 장려하여 서비스 향상에 최선을 다하겠습니다.

COPYRIGHT © NAJU-SI. ALL RIGHTS RESERVED.

NAJU

# ***Web Contents***

