

## 민원봉사과

감사항목	시정 및 조치 요구 건수	조치 계획			비고
		계	완결(계속추진)	추진중	
10	4	4	3	1	

## 2008 행정사무감사 지적사항 조치계획

(민원봉사과)

연번	감사항목	시정 또는 조치요구사항	조치계획	완결여부	비고
1	고객만족도 조사의 외부용역 실시 방안 검토	○ 고객만족도 조사를 공무원이 직접 하는 것과 거창 미래전략연구소의 연구과제로 용역 하는 방법 중 어떤 안이 더 효과성이 있는지 검토하기 바람	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 민원인(고객)을 표본(무작위 선정)으로 선정하여 설문서에 의한 우편발송 조사를 하고 있는 실정으로 내부조사나 외부조사 모두 별 차이가 없을 것으로 사료되지만 조사결과에 대한 신뢰도 측면에서 외부기관(미래전략 연구소)에 위탁하여 조사함이 효과적이라고 봄.</li> <li>○ 행정과에서 외부위탁 조사하던 고객만족도 조사 관련 '09년도 예산이 삭감되어, 1회 추가경정예산 편성시에 민원봉사과 예산으로 편성요구(확보)하여 외부기관(미래전략연구소)에 위탁조사 의뢰 예정(계획)으로 추진 중이며,</li> <li>○ 행정안전부의 민원시책평가 항목과 연계하여 자체 조사도 병행하여 추진할 계획임.               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 외부기관 위탁조사 : 년2회(상·하반기 조사)</li> <li>- 민원봉사과 자체조사 : 년2회(1/4분기 및 3/4분기)</li> </ul> </li> </ul>	추진중	

## 2008 행정사무감사 지적사항 조치계획

(민원봉사과)

연번	감사항목	시정 또는 조치요구사항	조치계획	완결여부	비고
2	식품위생업소 점검 철저 및 모범음식점 평가 방법 개선 방안 강구	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 학교에서 집단 식중독 사고가 발생하고 있으니 대형 집단급식소에 대한 위생점검을 정기, 수시로 실시하여 식중독 사고를 사전에 예방하고</li> <li>○ 현재 모범음식점으로 지정되면 각종 혜택을 주고 있는데 이를 군민들에 대한 만족도와 서비스를 높이기 위하여 등급별 제도를 도입, 인센티브를 차등지급하는 방안을 마련하기 바람</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 관내 집단급식소는 58개소로서, 정기(학교(4월,9월) 어린이집(3월,9월)) 및 수시(자체,상급부서계획)로 교육청 및 관련부서와 합동 위생점검을 실시하고 있으며,</li> <li>○ 이후에도 지속적인 위생점검을 실시하여 식중독 사고를 사전에 예방하기 위하여 만전을 기하겠습니다.</li> <li>○ 모범음식점의 군민 만족도와 서비스 향상을 위하여, 2008년 94개소(모범57,스마일37)를 50개소(모범 50)로 정예화 하였으며, 2009년 신규 및 재지정시에도 부적합 업소는 과감하게 취소하여 관리에 만전을 기하겠습니다,</li> <li>○ 음식점 손 씻는 시설 설치 등 각종 시책 추진시 시설우수 및 친절도가 높은 업소에 대하여 우선권을 부여 하는 등 인센티브를 차등 지급하여 모범음식점 관리에 만전을 기하겠습니다.</li> </ul>	완 결 (계속추진)	

## 2008 행정사무감사 지적사항 조치계획

(민원봉사과)

연번	감사항목	시정 또는 조치요구사항	조치계획	완결여부	비고
3	학교주변 음식점 관리 철저	○ 학교주변에 분식점이 많이 있는데 음식물 덮개도 없어 위생에 문제점이 대두되고 있으니 학교주변과 재래시장 내 음식점 중 덮개를 사용하지 않은 음식점에 대한 지도관리에 만전을 기하기 바람	○ 거창초등학교 주변 식품안전, 재래시장 식품안전 강화 시범사업의 일환으로 시설개선비(초등학교) 위생복,식품용기(재래시장)를 지원하고, 소비자식품 위생감시원을 매주1회 투입하여 영업주 지도계몽을 실시 하였으며, ○ 이후에도 학교주변 및 재래시장에 대하여 지속적으로 지도계몽을 실시하여 음식물 덮개를 사용토록 하여 음식물 안전관리에 최선을 다 하겠음.	계속추진	

## 2008 행정사무감사 지적사항 조치계획

(민원봉사과)

연번	감사항목	시정 또는 조치요구사항	조치계획	완결여부	비고
4	원맨 민원서비스 제도운영	○ 민원접수 시 접수자가 전체 민원을 처리하여 민원인에게 편의를 제공하는 방안을 마련하기 바람.	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 여러 부서를 거쳐야 처리할 수 있는 복합민원의 경우 민원인이 여러 부서를 찾아다닐 필요 없이 민원서류를 민원접수 창구에 접수하면 접수증을 발급해 주고,</li> <li>○ 민원봉사과(접수부서)에서는 접수받은 민원사무의 처리 주무부서를 지정하여 배부하고</li> <li>○ 배부 받은 민원처리 주무부서에서 관련공무원 실무종합심의회를 개최하여 처리결과를 통보하는 민원 1회 방문처리제를 시행하고 있는 실정으로</li> <li>○ 모든(전체) 민원을 접수자가 처리하기에는 제도적으로나 인력수급 측면에서도 현실적으로 불가능한 실정으로 민원 1회 방문처리제를 내실 있게 시행하여 민원편의 제공에 기여하겠음.</li> </ul>	완결 (계속추진)	