

2-4-3

광주시민고충처리센터 설치

사업구분	임기구분		사업주체			신규여부		이행도					
	임기내	임기후	국가	국가지체	자체	신규	지속	완료	이행후 계속추진	정상추진	일부추진	보류	폐기
	○				○		○	○					
추진부서	시민소통기획관		김용승	(담당) 홍나순		(담당자) 엄미애		☎ 613-2961					

□ 사업개요

- 위치 : 시청 1층 민원봉사실 내
- 추진방법 : 시민 고충 민원사항을 민원실 한곳에서 원스톱처리
- 주요내용
 - 민원실에 법률, 세무, 복지 등 전문 인력이 배치되어 자세한 상담을 제공하는 '원스톱 합동 민원센터'를 운영하여 시민들의 애로사항 해결
 - '바로응답' 등 온라인 채널을 통한 24시간 민원접수 및 상수도민원전화(121번)를 '120번-빛고을 콜센터'로 연계·통합하여 민원인 편의 제공

□ 재정현황 : 비예산

□ 확인지표 이행

확인지표	총실적 (목표)	2018년	2019년	2020년	2021년	2022년	2022년 이후	종합 이행율
일자리 원스톱 지원센터 등 분야 확대(세무상담) 운영	운영 (운영)	운영 (운영)	운영 (운영)					100%
상수도 상담전화 120콜센터 연계 서비스 제공	운영 (운영)		운영 (운영)					

□ 세부추진실적

- 고충민원 처리를 위한 직소민원팀 설치 운영 : '18. 7.~
 - 도로, 교통, 건축, 환경, 복지 등 고충 상담 및 처리부서와 민원인간 마찰 중재
- 「120 빗고을콜센터 상담시스템 고도화」 사업 추진 : '18.7.~ 12.
 - 상수도 상담전화(121)와 빗고을콜센터 연계
- 납세자보호관 확보로 전문 세무 상담 실시 확대 : '18.10.~
- 120 빗고을 콜센터를 통한 상수도 요금 안내 서비스 : '19. 1.~
- 시민권익위원회 구성·운영 조례 제정 : '19. 3.~
 - 복합·고충민원 경청과 해법 모색 및 의견 제시

□ 향후 추진계획

- 통합·연계 콜센터 지속 운영