

# 민원행정 분야 행정서비스 이행표준

## 1. 친절하고 편안한 민원행정서비스 제공

- 가. 도청을 방문하시는 고객의 편의를 위하여 민원실 입구에 안내담당직원을 배치하겠습니다.
- 나. 도 청사 출입문으로부터 민원실까지의 각 통행로에 민원실 안내표지판을 설치하여 방문객이 민원실을 쉽게 찾을 수 있도록 하겠습니다.
- 다. 임산부에게는 배려석과 아기시터를, 외국인에게는 AI 통번역기를, 노약자 및 장애인에게는 돋보기 확대경, 보청기, 저시력자 검색대 등을 제공하여 편안한 민원 접수를 위해 노력하겠습니다.
- 라. 민원 처리 담당자와 상담을 원하시는 경우 상담실에서 상담을 받으실 수 있도록 연결해드리겠습니다.
- 마. 공공기관의 개인정보 보호에 관한 법률을 준수함으로써 고객의 권리와 이익을 보호하겠습니다.
- 바. 민원 접수부서(민원실)에 민원 처리(담당)부서로 신속히 연결하여 정확한 민원 해결이 될 수 있도록 노력하겠습니다.
- 사. 민원 신청 및 민원실 이용 관련 내용을 경기도청 홈페이지(www.gg.go.kr)에 게시하여 안내받기 쉽도록 하겠습니다.

## 2. 안전한 민원실 환경 조성

- 가. 도청을 방문하는 고객이 안심하고 이용할 수 있는 안전한 민원실 환경을 조성하여 더 나은 행정서비스를 제공할 수 있도록 노력하겠습니다.

## 3. 서비스별 접수·처리 창구

서비스명	접수부서 담당	전화번호	FAX
법 정 민 원	열 린 민 원 실 (민원담당)	031-8008-2993	031-8008-2258
일 반 · 고 충 민 원 (질의, 건의, 고충, 기타)		031-8008-3697, 3694,3693,2994	
콜 센 터	열 린 민 원 실 (콜센터담당)	031-8008-5214	031-8008-5200
안 전 한 근 무 환 경 조 성	열 린 민 원 실 (반복민원담당)	031-8008-2251	031-8008-2258