

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 아기쉼터를, 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 연결 해드리겠습니다.
- 마. 공공기관의 개인정보 보호에 관한 법률을 준수함으로써 고객의 권리와 이익을 보호하겠습니다.
- 바. 민원 접수부서(민원실)에서 민원 처리(담당)부서로 신속히 연결하여 정확한 민원 해결이 될 수 있도록 노력하겠습니다.
- 사. 민원사무편람 및 민원실 이용 관련 내용을 경기도청 누리집(www.gg.go.kr)에 게시 하여 민원편의를 제공하도록 하겠습니다.
- 아. 경기사랑 도민 참여단 운영과 민원만족도 조사를 통해 민원서비스에 대한 제도개선 등 도민의 다양한 의견을 수렴하여 도정에 반영할 수 있도록 하겠습니다.

2. 안전하고 쾌적한 민원실 환경 조성

- 가. 도청을 방문하는 고객이 안심하고 이용할 수 있는 안전한 민원실 환경을 조성하여 더 나은 행정서비스를 제공할 수 있도록 노력하겠습니다.
- 나. 도민 중심의 편리하고 쾌적한 민원실 환경을 조성하는데 지속적으로 노력하여 ‘국민 행복민원실(행정안전부 선정)’을 재인증받을 수 있도록 노력하겠습니다.

3. 행정사 실무·연수교육 운영

- 가. 행정사 실무·연수교육을 실시하여 행정사에게 필요한 실무능력을 함양하고 전문성 및 윤리의식을 제고함으로써, 행정과 관련한 도민의 편익을 도모하고 행정제도의 건전한 발전에 이바지하겠습니다.

4. 서비스별 접수·처리 창구

서비스명	접수부서 담당	전화번호	FAX
민원제도개선	열린민원실 (민원정책)	031-8008-2983	031-8008-2258
민원사무편람		031-8008-2991	
민원만족도조사		031-8008-2989	
행정사교육		031-8008-2256	
콜센터	열린민원실 (콜센터담당)	031-8008-5214	031-8008-5200
법정민원	열린민원실 (민원담당)	031-8008-2993 031-8008-3693	031-8008-2258
일반·고충민원 (질의, 건의, 고충, 기타)		031-8008-3694, 2994, 3697	
안전한근무환경조성	열린민원실 (반복민원담당)	031-8008-2251	