생활민원행정서비스

편리하고 신속한 서비스 제공

- 고객 여러분께 생활민원행정 서비스 제공을 위해 방문(총괄지원실), 전화(120), 인터넷(열린시장실-신문고), 순회순찰(120민원봉사대) 등 고객이 쉽게 참여할 수 있도록 다양한 시스템을 운영하겠습니다.
- 고객 여러분께서 신고하신 불편 · 개선사항은 업무추진 최우선 순위로 삼고 3일 이내 해결하도록 최선의 노력을 다하겠습니다.
- 고객 여러분들이 불편을 느끼기 전에 120민원봉사대 순회순찰 및 공무원 견문 보고제를 통해 먼저 발견하고 해결하는 적극적인 행정서비스를 제공하겠습니다.

고객참여 및 민원처리 방법

고객 참여 시스템 운영 현황

참여방법	주요내용	담당부서	비고
방문접수	• 시장과의 면담을 원하는 방문객, 서신, 전화 등에 대한 사전응대 • 민원, 건의사항 등 시민불편 해결 요구사항접수, 처리	시민소통 담당	남원시청 총괄지원실 063-620-6077~6078
인터넷 접수	• 공직자 부조리 행위 • 시민의 억울한 사항 (진정, 탄원 등) • 지방세 부과 및 징수에 관한 사항 • 기타 시정에 대한 건설적인 제안 및 건의사항	고충처리 담당	남원시 누리집 열린시장실(신문고) mayor.namwon.go.kr
전화접수	• 시장과의 면담을 원하는 방문객, 서신, 전화 등에 대한 사전응대	고충처리 담당	국번없이 120 063-6262-120 (핸드폰 사용시)

민원처리 절차

민원접수	120 민원전화, 민원인 방문, 열린시장실(신문고) 등
민원내용 확인	관련 실과소 사실 확인, 120 민원봉사대 현장 출동 등
초동조치(24시간 이내)	- 즉시 처리 가능 민원 : 완료 후 민원인에 결과 통보 - 장기 소요 민원 : 민원인에 추진상황 안내
민원종결(3일 이내)	민원 종결에 따른 결과 통보 장기 소요 민원 : 민원인에 추진상황 및 완료예정일 안내

고객 여러분께서 협조해 주실 사항

- 고객 여러분께서는 친절하고 공정한 생활민원행정서비스를 제공받을 권리가 있으므로 적극적으로 행사하여 주시기 바랍니다.
- 민원신청은 신청인의 연락처와 성명(실명) 등을 사용하여 주시고, 빠른 시일내에 해결될 수 있도록 불편사항을 자세하게 신고하여 주시기 바랍니다.
- 불친절·불편 등 잘못된 점은 그 때 그 때 알려 주시면 시정하고 발전의 계기로 삼겠습니다.

  - 민원 접수/처리가 불가한 경우
    - 허위, 모함 등 신고인의 소재가 불분명한 경우
    - 동일한 내용의 진정, 질의, 이의신청, 건의 등 3회 이상 신고한 사항