

18. 정보통신 행정서비스 이행기준

1. 분야별 정보통신행정서비스 제공

1. 홈페이지를 통한 정보통신서비스 제공

- 가. 정보화에 대한 고객의 요구에 부응하기 위하여 새로운 정보에 대한 지속적인 자료 갱신과 새로운 메뉴 및 기능을 추가하는 등 유익한 정보를 제공하는 포털사이트로 운영될 수 있도록 노력하겠습니다.
- 나. 홈페이지의 장애발생을 최소화하기 위하여 월 1회 이상 정기점검 및 예방점검을 실시하겠으며, 부득이한 사유로 장애가 발생할 경우에는 8시간 이내에 복구하여 시민 불편을 최소화 하겠습니다.

2. 친절한 전화안내 응대 및 민원서비스 제공

- 가. 고객의 전화문의시 친절한 서비스로 안내하겠으며, 고객의 휴대전화에 발신자 표시가 되도록 하겠습니다.

- 나. 정보통신 사용전검사와 관련된 문의사항은 인터넷을 통해 알기 쉽게 안내하고 신청서식을 직접 제공받아 사용할 수 있도록 하겠습니다.

(과천시홈페이지> 종합민원> 종합민원안내> 정보통신 사용전검사)

- 다. 처리기한(14일)보다 최소한 7일 앞당겨 신속히 처리하겠습니다.

- 라. 시 홈페이지를 통한 참여마당, 자유게시판, 불편신고센터 등을 통하여 정보화 시책에 대한 제안 및 의견을 주시면 적극반영 처리하여 시민에게 유용하고 편리한 정보화시책이 될 수 있도록 하겠습니다.

3. 안전하고 살기좋은 도시환경 조성

- 가. 시민의 재산과 신변의 안전을 도모하고, 안전하고 살기좋은 도시환경이 되도록 경찰서와 협의하여 CCTV를 설치·운영하겠습니다.
- 나. CCTV의 장애발생을 최소화하기 위하여 월 1회 이상 정기점검 및 예방점검을 실시하겠으며, 부득이한 사유로 장애가 발생할 경우에는 8시간 이내에 복구하여 시민 불편을 최소화 하겠습니다.
- 다. 각종 범죄의 위협으로부터 불안감을 해소하기 위하여 통합관제센터를 운영하고 있으며, 24시간 모니터링을 통해 안전한 도시환경을 조성하는데 최선을 다하겠습니다.

2. 시정 및 보상조치

- 1. 담당자의 잘못으로 고객이 두 번 이상 방문하실 경우 담당 공무원의 정중한 사과는 물론 우선적으로 업무를 처리하여 드리겠습니다.
- 2. 민원이 법정처리기한 내에 처리되지 못하여 불만을 제기하신 경우나 관계공무원이 각종 공무를 착오로 기재하여 고객에게 불편을 준 경우 담당공무원의 정중한 사과와 함께 1만원 상당의 문화상품권으로 보상을 하겠습니다.

3. 고객 참여와 의견제시

서비스명	담당부서	전화번호	FAX
CCTV운영	정보통신과 정보기획팀	3677-2081 ~ 2084	2150-1515 (3층 사무실)
정보보호, 보안	정보통신과 정보보호팀	3677-2045 ~ 2048	
통신망관리	정보통신과 정보통신팀	3677-2300 ~ 2304	2150-1500 (1층 통신팀)
공간정보 포털서비스	정보통신과 공간정보팀	3677-2087 ~ 2089	

4. 시민 여러분께 부탁드립니다 사항

1. 고객여러분이 홈페이지에 자료게시 및 전자민원서비스 신청 시 회원 로그인 및 본인확인서비스(휴대폰, 신용카드, 공인인증서 등)를 거쳐야 하오니 이점 불편하시더라도 널리 양해하여 주시기 바라며, 타인비방, 상업, 광고성 글에 대하여는 사전 통보 없이 삭제됨을 유의하시기 바랍니다.
2. 정보통신윤리에 대한 관심을 높여 건전한 인터넷 이용문화를 형성하고, 시와 고객이 함께 만들어 가는 홈페이지가 될 수 있도록 지원을 부탁드립니다.