

'97. 주 요 업 무 보 고 서

1997. 5.

시 민 과

순 서

I. 일 반 현 황

II. '97. 주요업무계획 및 추진실적

# 일 반 현 황

## 1. 민원실 현황

(단위 : ㎡)

구분	총면적	사무실	민원 대기실	전화 민원실	호적 서고	서식 창고	지하문서고		탈의실
							문서고	M/F 실	
면적	617	161	150	10	74	16	146	40	20

## 2. 인력 현황

(단위 : 명)

구분	계	5급	6급	7급	8급	9급	기능직	비고
정원	34	1	3	5	18	4	3	
현원	41	1	3	6	16	4	11	

※ 기타 : 상용인부 4, 민원상담관 2

## 3. 주요공부

(단위 : 권)

구분	호적		건축물 대장	외국인 등록대장	수형인 명표
	호적부	제적부			
계	1,257	971	798	32	18

※ 호적인구 : 120,866가구, 492,721명

## '97. 주요 업무 계획

### 1. 시민이 만족하는 봉사행정 실천 ——— 신속, 정확, 공정한 민원처리

#### □ 민원담당 공무원 직무교육 강화

- 직무교육 ————— 12 회
  - 문서실무, 민원처리실무, 호적실무, 관인관리, 민원서류 접수
  - 구·동 민원업무의 개선지도, 각종 제증명 발급
- 특별정신교육 ————— 24 회
  - 실 자체교육(대민자세, 근무태도, 민원근무요령)

#### □ 민원업무 연찬회 및 직원 자유토론회 정례회

- 시 기 : '97. 1부터 (매주 수요일 18:30 ~ 19:30)
- 인 원 : 전직원 참석 (현원 41명)
- 운 영 : 과장 주재하에 20분발언대 실시
- 내 용 : 자기담당업무 처리요령 및 민원담당 공무원에게 요구되고 공  
직자의 자질향상에 보탬이 되는 내용을 자유발언토록 함.
- 기대효과 : 직원 자아성찰의 공감대를 통해 개개인의 발전 및 자질향상을  
도모하여 수준높은 민원행정 거양

#### □ 민원실 환경의 지속적 개선

- 대형수족관 유지관리 — 월 1 회 청소실시
- 민원창구에 꽃꽂이 비치 — 매주 2 점
- 일일청소 실시 — 08:20 ~ 08:50
- 대기의자 등 편의시설 일일점검 보수 — 냉방기, 냉·온수기, 기타
- 신간 도서류 구입 비치 — 읽을꺼리 제공, 휴식공간
- 민원인 필기대 비품비치 — 필기구, 메모지, 인주등

## 2. 보존문서 마이크로필름화 본격추진

### □ 추진 배경

- 서울시 자치구에서 최초로 시행하는 사업으로서 문서보존의 완벽을 기하기 위하여 생산된 보존문서의 분실, 화재등 예상치 못한 재난에 의한 훼손과 변조등을 예방코자 보존문서의 관리방법을 개선

### □ 시설 및 추진인원 현황

#### ○ 작업실

- 면적 : 40㎡
- 시설 : 암실, 촬영실등

#### ○ 장비(6대)

- 촬영기, 판독복사기, 현상기, 복제기, 검사기, 농도계
- 보조장비 : 컴퓨터, 향온향습기, 냉장고

#### ○ 인력 3명 : 일반직 1, 기능직 2

### □ '97. 추진목표

- 대상문서 : 보존기간이 영구, 30년, 20년, 10년이상 문서중 활용빈도가 높은 문서를 연차적으로 추진('97.촬영계획 400권)

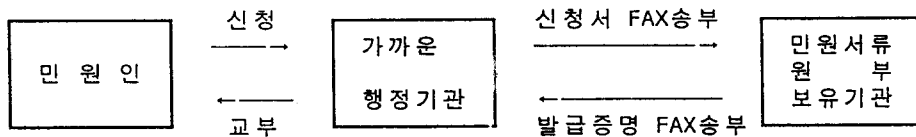
### □ 기대효과

- 보존문서의 영구보존 및 문서검색 용이로 해당부서 직원이 필요시 언제나 열람 가능토록 하여 업무처리의 극대화등 문서관리의 효율성이 증대됨.

### 3. FAX민원 전국발급제도 정착

□ 증명민원서류발급의 편리성으로 시민편익증진에 절대적으로 기여하고 있는 FAX민원발급제도 완전정착

- 운영기관 : 시, 군, 구, 읍면동, 출장소
- 대상민원 : 호적등.초본, 건축물대장, 토지대장등 20종
- 운영체제
  - 인 력 : 직원 3명
  - 장 비 : FAX 4대, 컴퓨터 2대
  - 교부시간 : 4시간이내를 교부원칙으로 신속.정확하게 교부 처리함
  - 수 수 료 : 교부기관에서 FAX이용료와 발급수수료, 교부수수료를 징수하고, 정산은 월1회 증명기관과 실시
  - 교부 흐름도



※ 문 제 점 : 우리구 동사무소에 FAX민원 발급 관련기기(FAX, 컴퓨터)가 노후되거나 부족하여 발급업무에 어려움이 많음

### 4. 민원후견인제 실시

- 운영개요 : '96. 6. 1부터 시행하고 있으며, 행정경험이 많은 계장급인 중견공무원을 개별민원의 접수에서 종료까지 책임처리 할 민원후견인으로 지정하여 운영함
- 대상민원 : 처리기간이 10일이상 소요되고 다수부서가 관련된 인.허가등 복합민원 37종

□ 후견인 : 우리구청 계장급 88명

□ 시행방법

[ 1단계 ] 후견인 지정 통보

- 후견인 지정서 송부
- 후견인이 된 공무원은 민원인의 전화번호 확인

[ 2단계 ] 기관내부 민원내부 협조

- 민원처리부서와 협의, 실무종합심의회 참석
- 미비사항 직접 보완, 중간진행상황 민원인에게 통보

[ 3단계 ] 처리상황 추적관리

- 외부기관 관련사항은 직접 방문 또는 전화 협의, 독촉
- 처리결과 우선 민원인에게 전화 통보

[ 4단계 ] 민원처리결과 사후관리

- 불허가 처리된 민원은 가능한 대안을 제시하여 끝까지 해결될 수 있도록 최선의 해결대책 강구

## 5. 행정정보 공개

□ 개요

- 구민의 알권리를 충족시키고 행정의 신뢰성과 책임행정을 구현하고 정보화시대를 맞이하여 정보의 재산가치증가에 따른 관련정보의 수요증대와 일반 시민의 선진의식화로 투명한 공개행정 요구에 부응

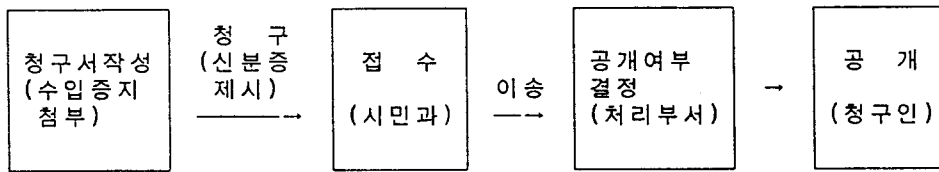
□ 청구대상자

- 우리구에 주소 또는 사무소, 사업소를 두고 있는 개인·단체, 법인 및 사업과 관련하여 이해관계를 가진 자

□ 공개할 수 없는 정보

- 개별 법령에서 공개할 수 없도록 규정된 정보
- 개인 사생활을 침해할 우려가 있는 정보
- 공개할 경우 개인·단체 또는 법인에 불이익을 초래할 우려가 있는 정보
- 행정집행 과정중에 있거나 공익상 공개할 수 없는 정보

□ 공개절차



□ 접수처 : 시민과 10번창구 (670 - 3324)

### 6. 각동 민원창구 운영의 균형적 발전도모

- 대 상 : 22개전동
- 내 용 : 각동의 민원행정 연구사례 발표
  - 우수사례 전동전파 개선운영 실시
- 은 영 : '97. 하반기중 실시
- 시 상 : 우수기관 표창 및 부상금 지급

### 7. 민원1회방문 처리제

○ 운영개요

「민원1회방문처리제」는 민원서류를 일단 관청에 접수만 하면 행정기관 내부에서 처리할 수 있는 모든 절차를 담당공무원이 책임지고, 처리함으로써 민원인이 관청을 몇번씩 찾아오는 불편을 없애고, 처리기간도 앞당겨 주는 제도임.



○ 처리단계

- |      |                         |
|------|-------------------------|
| 1 단계 | 민원1회방문 상담창구의 운영         |
| 2 단계 | 민원처리 주무책임자 지정 및 처리과정 독려 |
| 3 단계 | 실무증합심의회                 |
| 4 단계 | 중간통보제 실시                |
| 5 단계 | 민원조정위원회 재심 및 제도개선       |
| 6 단계 | 기관장의 최종결정               |

○ 기대효과

- 구민편익 증진
- 부조리 고리 차단
- 행정제도의 개선
- 공무원의 의식개혁
- 경제.사회적 비용 절감

## '97. 주요업무 추진실적

### 1. '97. 민원접수 처리현황 < '97. 4. 30 현재 >

○ 접수 및 발송

(단위 : 건)

접 수					발 송		
계	문 서	호적신고	인허가신고	진 정	계	문 서	우 편 물
61,926	52,826	7,430	1,478	192	24,131	4,820	19,311

○ 일반민원 처리실적

(단위 : 건/통)

증 명 발 급			인허가증 교 부	유기한민원	외국인 민 원	건 설 업 면 허 등
계	호 적	건축물대장				
13,303	2,620	10,683	1,417	5,078	364	72
/ 21,617	/ 5,822	/ 15,795				

○ 전화민원 처리실적

(단위 : 건/통)

합 계	증 명 민 원 접 수					안 내
	계	호 적	건축물대장	지적민원	기 타	
계	16,792	3,584	4,044	9,159	5	48,000
	/ 21,368	/ 6,358	/ 4,738	/ 10,267	/ 5	
자동응답 (A R S)	4,586	1,114	1,104	2,363	5	
	/ 5,819	/ 1,853	/ 1,291	/ 2,670	/ 5	
수동응답	12,206	2,470	2,940	6,796	0	48,000
	/ 15,549	/ 4,505	/ 3,447	/ 7,597	/ 0	

## 2. '97. 주요업무 추진현황

### □ 보존문서 마이크로필름화 추진

#### ○ 사업개요

- 사업규모 : 보존기간이 영구인 보존문서 400권 처리
- 사업기간 : '97. 1 ~ 12
- 총사업비 : 6백만원
- 기대효과 : 보존문서의 영구보존관리에 용이 및 문서관리의 효율

#### ○ 추진실적

- 마이크로필름 12롤 촬영 및 현상복제
  - 호적제적부 86책 완료

### □ FAX민원 전국확대 발급실시

#### ○ 처리현황 — '97. 4. 30현재

구 분	계	호 적 등초본	건 축물 대 장	지 적 민 원	기 타	비 고
교 부	2,238 (100 %)	1,433 ( 64 %)	10 (0.5 %)	372 (16.6 %)	423 (18.9 %)	일평균 31.1건
증 명	7,669 (100 %)	6,151 (80.2 %)	20 (0.3 %)	341 (4.4 %)	1,157 (15.1 %)	일평균 106.5건

### □ 생활민원상담실 운영

- 상담일정 [ 법률 : 매월 1,3째 월요일 ] 시간 : 13:30 ~ 16:00  
                   [ 세무 : 매주 수요일 ]
- 상 담 원 : 대한법률구조공단 및 세무사회영등포지회 각 1 명
- 운영실적 ('97. 5. 6현재)
  - [ 법률 : 총 8 회 실시, 32 건 상담 (평균 4 건)
  - [ 세무 : 총 16 회 실시, 27 건 상담 (평균 2.5 건)

○ 주요상담내용

- 소송안내
- 기타 법률사무에 관한 모든 지원
- 소득세 및 부가가치세 신고절차 안내
- 이의신청, 심사청구등 구제절차 안내
- 지방세(취득세, 등록세등) 자진신고 안내

□ 민원후견인제 실시

○ 개 요

- 민원후견인 상담 지정
  - 지정대상 : 구청 계장급 공무원
  - 지정방법 : 대상공무원 명단배치 순차적 지정
- 대상민원 : 복합민원 및 7일이상 소요되는 주요 인.허가민원 37종
- 후견인역할 : 민원처리 절차 안내, 상담을 처리 지도확인하여 중간연락 등  
궁금증 해소, 유관기관 협의시 방문, 전화등 협조지원
- 기대효과 : 민원처리기간 단축과 봉사행정의 적극적인 실천으로 민원인편의  
증대의 효과 거양과 점증적인 민원불편 해소로 진정민원 감소

○ 운영실적 : '97. 4. 30현재

대 상 민 원	후 견 인 지 정		민원처리 건수
	대 상	지 정	
37 종 (복합민원)	88	145명(건)	1인평균 1.6 건

□ 행정정보공개 청구 및 처리현황

○ 처리현황 총괄

청구건수	처 리 현 황				미 결 정 (계 류 중)	기 타 (취 하 등)
	소 계	전부공개	부분공개	비 공 개		
7	7	2	1	4		

○ 청구목적별

청구 건수 (계)	학술 연구	사업 관련	행정 감시	쟁송 관련	기 타					
					재개발 합관	정당 활동	세무서 제 출	기 타 공서 출	재산권행사 (확인용)	기 타
7				3					2	2

○ 비공개 사유별

계	사생활 침 해	자료없음	법 적 비공개대상	타기관 이 첩	제 3 자 청 구	내 용 불명확	기 타
4			2			1	1

○ 청구자료 유형별

청구건수 (계)	주 택 재개발	건축	면허· 자격	지적· 토지	공고· 조례등	재무· 세무	도시계획 · 도로	기 타 일반문서
7	1	2		1				3

□ 민원1회 방문 처리현황 ('97. 4. 30현재)

계	건축	주택	도 시 정 비	교통	지적	사 회 복지	지 경 역 제	환경	건 설 관 리	비 고
263	48	16	13	7	36	21	45	12	65	