

(市民奉仕室)

일 반 현 황

1. 인원실 현황

단위 : ㎡

구 분	총 면 적	사 무 실	민 원 대기 실	전 화 민 원 실	화 화 전 호 대	전 문 직 대	건 관 및 관 리 고	각 종 서 식 창 고	중 합 서 고 (지 하)	여 직 원 탈 의 실
면 적	561 (170평)	150	161	10	58	16	146	20		

2. 인 력 현 황

단위 : 명

구 분	계	5 급	6 급	7 급	8 급	9 급	기 능 직	비 고
총 계	36	1	3	10	11	3	8	
문 서 관 리 계	13	1	1	3	3	1	4	
민 원 처 리 계	9		1	3	4	1		
호 적 계	14		1	4	4	1	4	

3. '96, 예산 현황

○ '96, 예 산 편 성 : 303,751천원

--경 상 비 (운 영 비) : 237,751천원

--사 업 비 (시 설 비) : 66,000천원

'96. 주 요 업 무

□ 동 민원행정 발전을 위한 연구사례 발표회 개최

각 동사무소에서 시민을 위한 친절봉사운동으로 특색있게 추진하고 있는 사례를 발굴하여 지속적으로 보완 및 확산에 주력함으로써 모든 동사무소 민원창구 공무원들이 타동사무소의 우수사례를 습득 이행토록 하여 시민을 위한 민원봉사행정이 골고루 이루어 질 수 있도록 하기 위함.

- 대 상 : 22개 동사무소
- 추진시기 : 상·하반기 2회 개최
- 내 용 : 각동의 우수민원행정 연구사례 및 체험사례 발표
- 방 법 : 제출된 자료 사전심사 및 현장확인 후 발표회 개최
- 결과조치 : 우수기관 표창 및 우수사례 각동 전파하여 민원행정의 균형적 발전도모

□ 보존문서 마이크로 필름화 추진

행정정보공개 요구 민원의 증가추세등 보존문서 관리의 중요성이 대두되는 바, 영구보존등 주요문서의 위조, 변조, 훼손, 분실을 방지하기 위해 주요 장기보존문서를 마이크로 필름화하여 별도 보관함으로써 문서보존에 철저를 기하고자 함.

○ 종합문서고 보존문서 보관규모

- 면 적 : 146㎡ (44.2평)
- 시 설 : 모빌렛 27개, 철제서가 2개
- 보존능력
 - 규격문서 : 33,000권
 - 영수증등 비규격문서 : 250 BOX

○ 대상문서 : 보존기간 10년이상 문서에 대하여 년차적으로 추진 ('95년말 11,881권)

※ 1차년도 ('96) ——— 준영구이상 문서 3,410권

○ 장 비 : 5종 (촬영기, 현상기, 검색기, 농도계, 복제기등)

○ 소요예산 : 66,000천원

○ 기 대 호 과

- 주요 보존문서의 보존능력 향상 및 문서위조, 변조, 변질에 따른 행정적 문제점 해소
- 문서관리의 과학화 실현

□ 전화민원과 FAX민원 연계발급 실시

증명발급을 전화로 신청한 후 거주지 동사무소에서 신청증명서를 찾아 갈 수 있도록 하여 구청을 내방하는 번거로움을 해소함으로써 FAX민원의 활성화와 주민편익 증진 도모.

- 대상민원(4종) : 호적등본·초본, 건축물대장, 토지대장
- 시 행 : '96. 2. 15부터
- 방 법 : 민원인이 전화신청시 FAX발급을 요구하면 해당동사무소로 FAX발급 조치
- 대 책 : 반회보, 지역신문등을 통한 대주민 홍보 강화로 이용을 제고

□ 문서실명제 완전정착 ————— 책임행정구현

각종 대외공문서에 담당부서 위치를 표시함으로써 민원인의 내방을 쉽게하고, 처리담당자의 이름까지 같이 알려 시민편의제공은 물론 업무의 책임감과 투명성을 높이기 위해 문서실명제를 철저히 시행하여 책임행정 구현에 이바지하고자 함.

- 시 행 : '96. 1.
- 대상확대 : 대외시행 모든 공문서뿐만아니라 내부 부서간 공문서에도 시행
- 효 과
 - 시민편의제공 및 공무원의 책임감과 투명성 제고
 - 처리담당자 상호 확인으로 부서간 협조 능력 향상

□ 생활민원상담 활성화

정보화시대를 맞아 각 분야의 전문가가 구민과 직접 상담을 통해 궁금증을 해소해 주는 생활민원 상담창구를 운영하여 민원서비스 확대

- 상담분야 (6개분야) : 생활법률, 세무, 국민연금, 의료보험, 소비자보호, 중소기업지원
- 장 소 : 시민봉사실 민원상담석
- 상 담 관 : 관내에 있는 협회, 기관 우선 참여토록 협의
- 운 영 : 지원기관과 사전협의 요일별, 시간별로 상담분야를 지정 (분야별 월2회 기준)
지원기관으로부터 매월 상담전문가를 선임받아 사전홍보
- 향후대책 : 상담수요 증감에 따라 분야별 실시 횟수조정등 내실있게 운영
- 실 시 : '96. 3.

□ 동성동본 혼인신고 처리

동성동본이면서 이미 혼인 또는 사실혼 관계에 있는자에 대하여 한시적으로 민법제809조(동성혼등의 금지)를 적용치 않고, 혼인신고를 할 수 있게 하여 이들로 하여금 정상적인 가정생활과 사회생활을 영위할 수 있게 하기위함

- 근 거 : 혼인에 관한 특례법 (법률 제5,013호, '95. 12. 6. 공포)
- 시행기간 : '95. 12. 27 ~ '96. 12. 31 (한시법)
- 대 상 : 민법 제809조 (동성혼등의 금지) 위반하여 이미 혼인관계에 있는 자

※ 민법 제815조 제2호 및 제3호 해당자는 제외

□ 민원불편 개선을 위한 주민 설문조사

민원현장에서 주민이 느끼는 불편사항등 개선의견을 직접 수렴하여 민원행정개선에 지속적으로 반영하고, 공무원 스스로 자각과 반성을 하므로써 봉사자로서의 자기계발 기회로 활용.

- 시 기 : '96. 4월중
- 대 상 : 창구이용시민 300명
- 내 용 : 담당공무원 친절도, 민원실이용 불편사항 등
- 방 법 : 설문지 활용

□ 시민이 만족하는 봉사행정 실천 —— 신속, 공정, 정확한 민원처리

- 민원담당공무원 직무교육 강화
 - 소양교육(2회) : 외래감사 초빙교육
 - 직무교육(20회) : 민원처리실무, 호적실무 중심
 - 특별정신교육(60회) : 기관장 정신교육포함 실 자체교육 강화
- 전 창구 여직원으로 점진 배치 —— 부드러운 이미지 제공
- 전 직원 실명 근무 —— 전 직원 명찰 패용
- 시설장비 보완유지 —— 노후된 복사기(3대), 사무용전동타자기교체(5대)