

主要業務報告

2001. 3

民願奉仕課

목 차

I . 일 반 현 황

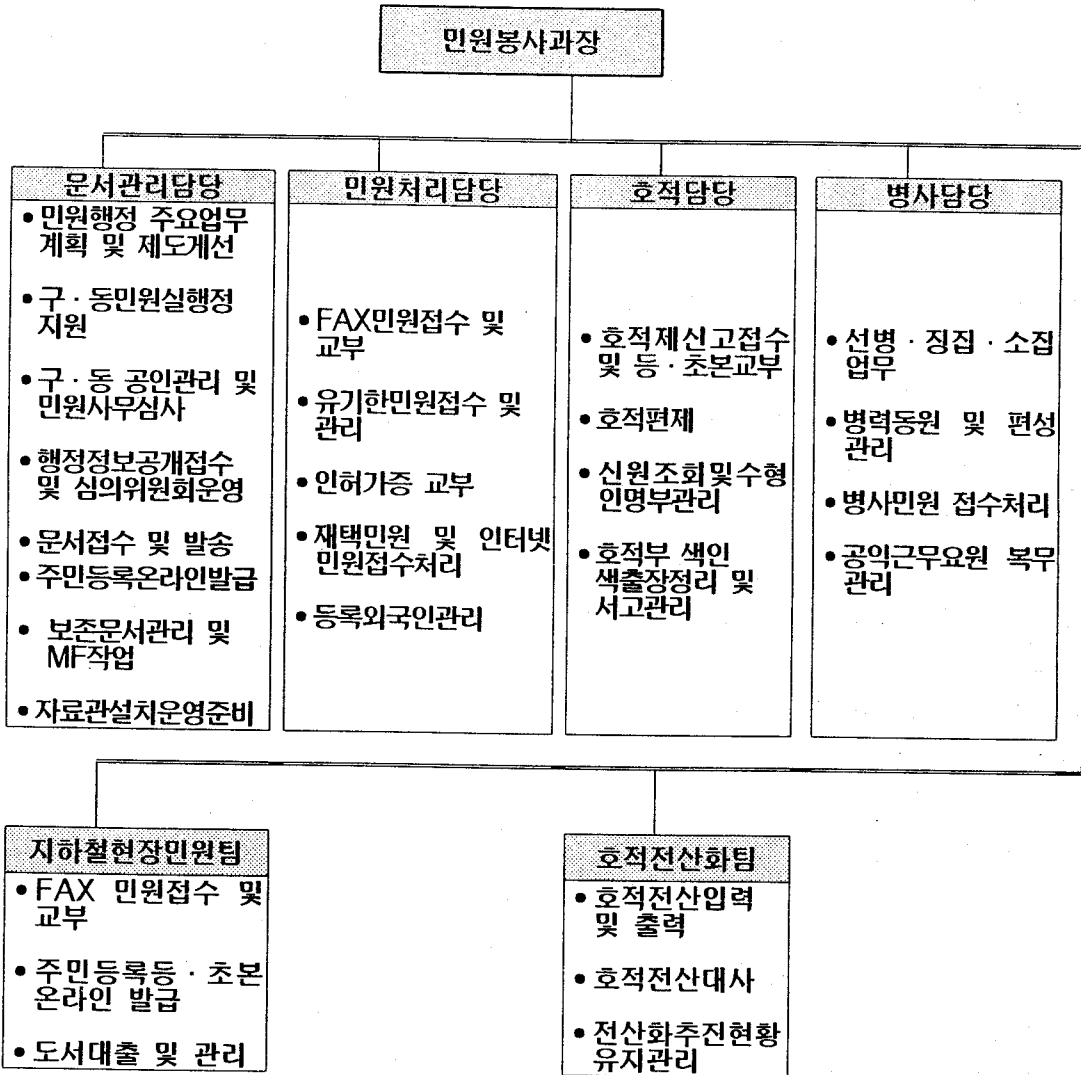
II . 2000년도 주요업무 추진 실적

III . 2001년도 주요업무 보고

- 고객감동행정구현을 위한 대고객 민원행정서비스시책
- 고객편의를 최우선으로 배려하는 민원편의시설의 확충분야
- 다시 찾고 싶은 고객서비스정신 생활화
- 문서관리부문의 정보화시스템 구축

I . 일반 현황

1. 민원봉사과 직제 - 4담당 2팀



2. 직원현황

(2000. 12. 29현재)

총 원	5급	6급	7급	8급	9급	기능직	고용직	총무과	비고
54	1	6	14	17	2	8	2	4	파견1

3. 주요 공부

(단위 : 권)

구 분	호 적		외국인등록표	병 적 부	영구보존문서	
	호 적 부	제 적 부				
계	8,973	1,016	452	2,834	95	4,576

※ 호적 인구: 119,516가구 605,913명

※ 수형인 명부관리 : 2,932명

4. 주요행정장비

컴퓨터	프린터기	타자기	인증기	복사기	전 화 기
54대	32대	3대	5대	9대	키폰20대, 행정5대
냉방기	공기청정기	FAX	ARS	냉·온수기	보존문서마이크로필름촬영
5대	5대	14대	1대	3대	1세트

5. 예비군 자원

(단위 : 명)

계		지역 예비군중대		직장 예비군중대	
제 대 수	대 원 수	제 대 수	대 원 수	제 대 수	대 원 수
84	36,391	24	26,757	61	9,634

※ 공익근무요원 284명

II. 2000년도 주요업무 추진실적

1. 2000년도 예산집행 현황

■ 세출예산(일반회계) - 278,755천원

- 민원실관리 소관 예산중 관보구독료 21,869천원, 공공요금(우편료 등) 84,866천원, 재료비 16,113천원, 일반보상금 15,277천원으로 우리부서 전체 세출예산의 50%를 차지함.

■ 과목별 집행

(단위 :천원)

예산과목		2000년 예산액	집행액	잔액	비고
민원실관리	계	278,755	275,245	3,510	
	일반운영비	197,746	197,492	254	
	여비 (업무추진활동여비)	34,200	34,200	0	
	업무추진비 (부서운영업무추진비)	3,480	3,480	0	
	재료비 (일시사역인부임)	16,113	15,952	161	
	일반보상금 (공익근무요원보상금)	15,277	12,686	2,591	
	포상금	900	900	0	
	자산취득비	11,039	10,535	504	

2. 각종 민원접수 처리실적

■ 전화민원발급

(단위 : 건)

계	호적등·초본	건축물관리대장	토지대장	토지이용계획 확 인 원	지적도 및 임야도
8,987	2,059	3,266	2,172	1,235	255

■ 호적 제신고 처리

(단위 : 건)

총계	신 고 유 형 별							호적등· 초본 발급
	계	출생	혼인	사망	전적	이혼	기타	
76,915	30,865	9,836	7,641	2,966	744	2,361	7,317	46,050

■ 인·허가 제신고 처리

(단위 : 건)

계	건축민원	건설기계신고	외국인 체류지변경	공연신고	기 타
20,199	1,594	708	827	327	16,743

■ 행정정보 공개분야

(단위 : 건)

공 개 신 청			비 공 개 사 유				
계	공개	비공개	계	사생활침해우려	자료없음	취하	기타
175	120	55	55	22	19	14	0

■ FAX 민원처리

(단위 : 건)

구 분	민 원 별 현 황					
	계	호적등·초본	건축물관리 대 장	토지(임야) 대 장	토지이용계획 확 인 원	기 타
계	97,135	73,572	10,236	391	3,337	9,599
증 명	70,068	60,355	5,158	93	1,213	3,249
교 부	27,067	13,217	5,078	298	2,124	6,350

■ 지하철 현장민원실 민원처리

(건수/통수)

구 분	계	주민등록 등·초본	FAX 민원	도서대여	민원상담
계	127,397/154,200	70,029/89,760	22,314/28,751	3,117/3,752	31,937
여의도역	95,467/120,117	59,320/77,225	18,971/25,132	2,353/2,937	14,823
신 길 역	31,930/34,083	10,709/12,535	3,343/3,619	764/815	17,114

3. 주요 민원행정서비스 추진 시책

■ 각종 편의제도 운영

(단위 : 건)

계	민원후견인제도	인터넷민원접수	민원1회방문 처리제도	기타
1,357	143	663	143	408

■ 기타 고객만족도 향상을 위한 제도개선

○ 민원실내 민원상담직원 고정배치

- 운영방법 : 민원봉사과 담당주사가 윤번제로 민원실내 상담석에서
내방민원인에 대한 상담 및 안내실시

- 추진실적

계	보건위생	주택	교통	건축	지방세등	대서	기타
3,600	269	325	316	203	323	950	1,214

○ 출생 및 혼인신고 처리결과 통보제 운영

- 주요대상 : 출생 및 혼인신고자중 우리구내에 본적과 주소를 둔
민원인에게 신고내용 정리된 서류를 민원인에게 송부
- 추진실적 : 5,570건

○ 기타 민원행정서비스 고객편의 시설

- 무료복사코너 설치 : 민원처리관련 민원서류 복사필요시 무료이용
- 무료 인터넷 전화기 설치 운영 : 1대
- 무료 FAX 이용코너 설치 운영 : 1대
- 법령집 자료이용 코너 설치 운영
- 내방 고객을 위한 인터넷 라운지 설치운영

4. 다시 찾고 싶은 고객서비스정신 생활화

■ 인터넷 민원사무편람 보완·정비 지속추진

- 추진목적 : 행정여건의 변화, 제도개선, 법령 및 자치법규 제·개정 등의 요인으로 발생하는 사무편람 적기 보완작업 지속추진
- 주요내용 : 우리구 인터넷 민원사무편람 사항 자료보완 제공

■ 고객에게 더욱 다가서는 이미지 제공을 위한 민원근무복 제작착용

- 대 상 : 고객서비스 최접점인 구·동 민원창구부서 직원
- 소요예산: 11,526천원 (160명)

■ 민원행정 고객만족도 조사실시

- 조사목적 : 고객의 의견을 적극 수렴하여 고객만족도 향상시책에 환류
- 실시기간 : 2000. 6. 15 - 6. 30
- 조사대상 : 내방 민원인 200명

■ 고객만족도 제고를 위한 특별대책 수립 시행

- 시행목적 : 민원실을 찾는 고객이 보다 편리하고 편안하게 민원 서비스를 제공받게 함으로써 자치행정의 경쟁력 제고
- 주요내용 : 고객서비스 마인드제고 및 행태변화를 적극 유도하기 위한 각 분야별 시행방안 적극 모색

5. 문서관리부문의 정보화 시스템 구축

■ 호적사무 전산화 추진사업

- 사업기간 : 1998. 9 - 2000. 9.30
- 사업대상 : 호적부 1,262권, 119,516가구 605,913명
- 추진체계 : 호적부 복사→ 한자해독→ 전산입력→ 1차인쇄→ 1.2차
대사→ 1차수정→ 2차 인쇄→ 3차대사→2차수정→일괄
대사→ 원본인쇄→ 최종대사→ 교합
- 소요예산 : 122,794천원

■ 보존문서 마이크로 필름화 추진

- 추진목적 : 20년이상 장기보존대상 문서를 마이크로필름화하여 분실,
훼손예방과 더불어, 특히, 주민등록의 경우 전산화 이전
자료를 마이크로필름화작업을 통해 관련 민원처리에
신속·정확성 도모
- 촬영대상 : '99. 1월부터 동사무소 보관 영구문서 촬영중
(주민등록 등·초본 등)
- 추진실적 : 22개동 중 15개동 완료

6. 효율적인 병무관리

■ 징병검사 및 징·소집 현황

- 징병검사 : 3,522명 (2000.11.9 ~ 12.31)
- 징 집 : 84 회 3,160 명
- 소 집 : 26 회 428 명

■ 병력자원관리 및 동원훈련실시

- 자원관리 : 87 부대 36,679 명
- 병력동원 훈련소집
 - 대상기간 : 2000년 4월 - 10월 (7개월간)
 - 대 상 : 18회 9,838명
(장교·하사관 전역7년차이내, 병 4년차 이내)
 - 편의제공 : 차량지원, 여비 및 식비제공
 - 실 적 : 18회 8,793명

■ 공익근무요원 복무관리 강화

- 대상인원 : 284명
- 근무부서 : 교통지도과외 25개 부서
- 관리방안
 - 직무·정신교육실시 : 년 4회 (분기별)
 - 근무태도, 근무복착용 등 복무규정 이행상태 일일점검(복무부서장)

Ⅲ. 2001년도 주요업무 보고

개 요

- ◇ 정보화· 세계화의 시대적 조류에 걸맞는 급속한 변화마인드의 형성을 위하여 공공서비스의 수요자인 구민 및 민원인에 대한 고객수요조사 등을 실시하고,
- ◇ 이를 통하여 대고객서비스 시책 및 프로그램의 개발과 항상 새롭게 변화하는 근무분위기 조성등을 통해 수준높은 민원행정서비스를 창출· 제공함으로써 고객의 눈높이에 맞는 고객감동행정을 구현하고자 함.

■ 추진 방향

- 고객이 체감할 수 있는 시민만족도 제고방안 강구
- 공공서비스 수요자의 의견 적극수렴, 고객중심의 행정서비스구현

■ 각 분야별 세부 추진계획

고객감동행정구현을 위한 대고객 민원행정서비스 시책

행정정보공개제도 내실화

- 목 적 : 국민의 알권리 보장과 행정의 투명성 확보
- 절 차 : 청구서제출 → 청구서 접수 → 청구서 이송 → 정보공개여부 결정 (15일 이내 결정) → 정보공개· 비공개여부 결정통지 → 수수료 징수 → 공개
- ※ 영등포구행정정보공개심의위원회운영 : 정보공개 및 비공개여부 및 기타 위원회운영과 관련 제출된 의안 심의

FAX민원 발급제도 운영

- 운영체계 : 가까운 행정기관을 방문하여 민원서류 신청
- 대상민원 : 호적등본, 대학민원 등 245종

인터넷 민원상담 예약제 운영

- 운영목적 : 인터넷 이용자 수의 급증에 따라 인터넷을 통한 민원담당자와 상담등을 사전예약함으로써 민원처리 등에 필요한 상담을 효율적으로 받을수 있도록 함.
- 운영방법 : 우리구 홈페이지 「인터넷 민원상담예약」 코너 설치운영

민원실내 민원상담원제 운영

- 주요내용 : 민원봉사과 소속 담당주사가 윤번제로 내방민원인을 그 대상으로 하여 구정전반에 대한 상담 및 안내실시
- 근무방법 : 민원실내 민원상담석 설치 운영

출생.혼인신고 처리결과 통보제 시행

- 시행목적 : 출생 및 혼인신고를 한 자에 대하여 처리된 증명을 송부하여줌으로써 신분변동사항 제출용으로 적기 활용케 함과 동시에 관계 민원인에게 축하
- 통보대상 : 출생, 혼인신고자 중 우리구 관내 본적과 주소를 둔 민원인

고객편익 증진을 위한 다양한 민원신청접수제 실시

○ 인터넷을 이용한 민원접수

- 운영체계 : 영등포구 홈페이지 민원도우미를 통하여 신청된 사안을 동 민원인이 원하는 방법(방문, 우편)으로 교부
- 대상민원 : 호적 등본외 10종

○ 정부 홈민원처리제도 운영

- 운영체계 : 행정자치부 홈민원센터를 통하여 신청된 사안을 동 민원인이 원하는 방법(방문, 우편)으로 교부
- 대상민원 : 호적등·초본등 20종

○ 사이버민원 배달센터 운영

- 운영체계 : 구 홈페이지 사이버민원 배달센터에 민원을 신청하면 처리하여 동 센터에서 신청인에게 직접 전달
- 대상민원 : 호적등본 등 12종

○ 전화민원 접수제

- 이용전화 : 13명 동시 통화가능 (13대)
- 이용대상 : 민원접수, 민원처리제도 안내

○ 공휴 및 야간시간대 전화민원 접수 및 교부

- 운영내용 : 증명민원접수 및 당일 미교부 민원서류 교부
- 접수 및 교부 : 당직실 근무자

고객편의를 최우선으로 배려하는 민원편의시설의 확충분야

민원인 전용 무료복사기·FAX 설치운영

- 시행목적 : 민원처리관련 서류 복사 또는 전송이 필요시 즉시 사용할 수 있도록 조치
- 시행방법 : 민원실에서는 민원인 전용 복사기 및 FAX 설치운영, 비창구 부서에서는 업무용으로 겸용하되 민원인이 쉽게 사용할 수 있는 곳에 설치운영

민원인 전용 무료 인터넷 전화기 설치운영

- 설치목적 : 인터넷을 이용한 시내외, 국외전화가능지역에 대해 무료로 전화를 걸 수 있도록 설치하여 내방고객에게 무료 전화 서비스 제공
- 설치장소 : 민원실내 1개소

고객열람용 현행법령집 자료코너 설치운영

- 설치목적 : 각종 법령 및 자치법규, 사무편람 등 내방 민원인이 항상 볼수 있도록 민원실내에 비치운영
- 주요열람대상 자료 : 현행 법령집, 자치법규, 민원사무편람

내방고객 전용 인터넷 라운지 설치운영

- 설치목적 : 인터넷을 통하여 원하는 자료검색, 민원처리 공개방, 자치
법규, 법령 검색 등의 서비스 제공
- 운영장비 : PC 3대, 레이저 프린터 1대

아름다운 이름짓기 자료코너 설치운영

- 시행목적 : 아름다운 한글이름 또는 작명법 등에 관련된 책자를 비치
하여 자녀들의 출생신고시에 활용가능 토록 기회제공
- 비치자료 : 한글 이름짓기, 한자로 이름 작명법

고객 만남의 장소 설치

- 설치목적 : 내방 고객의 약속장소로 활용할 수 있도록 공간배치
- 설치내용 : 안내판, 알은 칸막이, 의자, 벽걸이 고객알림판 설치

다시 찾고 싶은 고객서비스정신 생활화

친절서비스 및 소양 교육실시

- 교육내용 : 민원처리과정에서의 공공서비스 자세 확립 및 업무관련
기본 소양교육실시
- 시행주기 : 정례조례를 통한 전체교육
민원처리 담당자 특별교육 년 2회

대고객 만족도조사 실시

- 시행목적 : 공공서비스에 대한 고객의 요소별 만족도 조사를 실시하여 더 나은 서비스 제공을 위한 시책 및 프로그램 개발 등을 위한 자료로써 활용
- 시행주기 : 년 2회
- 시행방법 : 자원봉사요원을 활용

인터넷 민원사무편람 보완·정비

- 시행목적 : 인터넷 인구 급증에 따라 민원사무처리와 관련자료를 정기적으로 보완·정비하여 양질의 서비스제공
- 주요내용 : 법령 및 자치법규 제·개정, 폐지 등으로 인한 민원서식 등 관련자료 적기 보완
- 시행기간 : 2001년 상·하반기

민원창구직원 근무복 제작 착용

- 시행목적 : 내방 고객에게 보다 친근하고 산뜻한 창구분위기 쇄신을 위해 유니폼을 제작하여 착용
- 대 상 : 구본청 민원창구직원 105명
- 주요내용 : 하복 (남: 상의반소매 1착, 여: 상하복 1착),
추동복 (남: 양복 상의1착, 여:상하복 1착)
- 소요예산 : 20,930천원

문서관리부문의 정보화 시스템 구축

호적전산화 작업추진

- 사업기간 : 2000. 11 - 2001. 12
- 주요내용 : 제1단계로 호적부 전산자료 대사작업후 입력된 자료를 다시 자료전환작업추진(문장식에서 항목식으로 변환)
 - ※ 향후 추진일정은 자료변환 프로그램개발등, 세부내용이 수립되어 지침이 시달된 후 시행예정
- 사업대상 : 호적부 1,016권 119,516가구 605,913명
- 소요예산및인력 : 서울시에서 별도지원

보존문서 마이크로 필름화 추진

- 주요내용 : 각부서에서 분산관리하고 있는 20년이상 장기보존문서를 이관받아 마이크로필름화하여 보존문서의 분실, 훼손방지 및 자료의 데이터베이스화하여 관련자료 검색 및 민원 처리에 신속하고 정확성 도모
- 촬영대상 : '99. 1월부터 동사무소 보관 영구문서 촬영중 (주민등록등·초본)
- 기대효과 : 전산화이전 사망, 주소이전사항등은 전산입력이 되지 않아 관련 민원처리시에 일일이 구 주민등록표에 의거 수작업 하여 확인하는데 장시간 소요되고 있는 불편요소를 해소

영등포구자료관 설치운영 준비추진

○ 정부의 시행방침 주요골자

- 설치운영은 광역단체가 먼저 시행하고 다음연도에 기초자치단체에서 시행토록 함.
- 보존문서 1만권당 30평 문서고필요, 자료실 10평이상

○ 단계별 추진일정

- 사전준비단계 : 설치운영전 시행지침에 의거 자료입력등 사전
준비작업추진
- 제 1 단 계 : 운영지침에 의거 소요공간확보
(청사 사무실 재배치계획과 연계추진)
- 제 2 단 계 : 프로그램 개발 및 설치운영을 위한 본격작업추진

지하철 현장민원실 운영

○ 현황

- 면 적 : 38.3 m^2
 - 여의역 : 18 m^2
 - 신길역 : 20.3 m^2
- 운영시간 : 하절기 07:00 ~ 20:00, 동절기 07:00 ~ 19:00