

主要業務報告

2002. 9.

民願奉仕課

報 告 順 序

I . 一 般 現 況

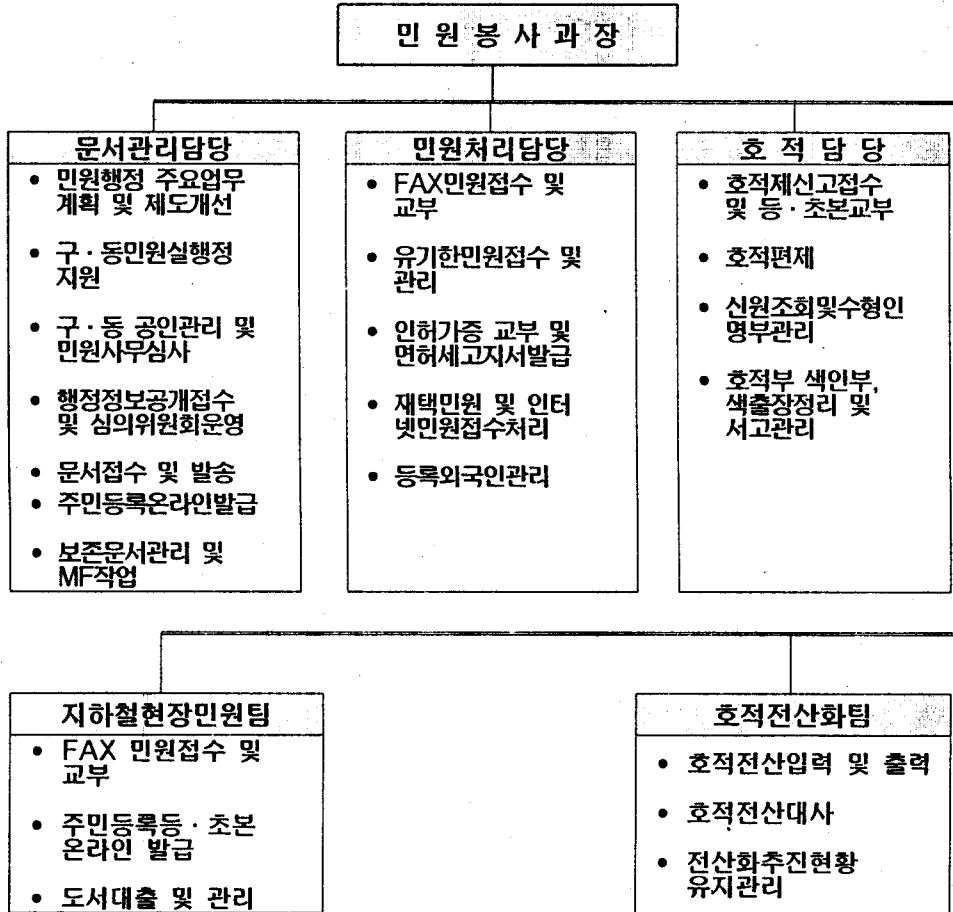
II . 2002年度 主要業務 推進實績

III . 2002年度 主要業務 推進計劃

- 민원행정서비스시책
- 민원행정서비스 정신의 생활화
- 문서관리부문의 정보화 시스템 구축

1. 一般現況

1. 민원봉사과 직제 - 3담당 2팀



2. 직원현황

총원	5급	6급	7급	8급	기능직	비고
41	1	6	9	15	10	

3. 주요공부

(단위 : 권)

구 분 계	호 적		외국인등록표	영구보존문서
	호 적 부	제 적 부		
6,924	1,016	475	3,241	2,192

※ 호 적 인 구 : 120,393가구 604,793명

※ 수형인 명부관리 : 1,664명(19권)

4. 주요행정장비

컴 퓨 터	프린터기	향온향습기	인 증 기	복 사 기	전 화 기
82대	44대	1대	6대	10대	키폰20대, 행정 5대
냉 방 기	공기청정기	FAX	ARS	냉·온 수 기	보존문서마이 크로 필름촬영
5대	5대	15대	1대	1대	1세트

II. 2002年度 主要業務 推進實績

1. 각종 민원접수 처리실적

□ 전화민원 발급

(단위 : 건)

계	건축물관리 대 장	토지대장	토지이용계 획 확인원	호 적 등·초본	지적도 및 임 야 도
1,623	559	461	163	211	229

□ 호적 제신고 처리

(단위 : 건)

총 계	신 고 유 형 별							호적 등· 초본 발급
	계	출 생	혼 인	사 망	전 적	이 혼	기 타	
32,571	13,159	3,273	4,158	1,259	338	1,691	2,440	19,412

※ 기 타 : 분가 1,227, 호주승계 660, 개명 265건 외 25종

□ 인·허가 제신고 처리

(단위 : 건)

계	건축민원	건설기계신고	외국인 체류지변경	공연신고	기 타
25,942	2,783	824	881	188	21,266

※기 타 : 옥외광고물 2,944, 제조판매 소매인지정 1,064건 등 18개부서 민원

□ 행정정보 공개분야

(단위 : 건)

공 개 신 청			비 공 개 사 유				
계	공 개	비공개	계	사 생 활 침 해 우려	자료없음	취 하	기 타
121	89	32	32	14	6	9	3

□ FAX 민 원 처 리

(단위 : 건)

구 분	민 원 별 현 황					
	계	호적등· 초 본	건 축 물 관 리 대 장	토 지 (임 야) 대 장	토 지 이용 계 획 확 인 원	기 타
계	69,616	47,699	4,432	783	5,215	11,487
증 명	49,733	39,893	2,494	309	2,659	4,378
교 부	19,883	7,806	1,938	474	2,556	7,109

※ 기 타 : 토지가격확인원 7,501건, 병적증명 652 외 229종

□ 지하철 현장민원실 민원처리

(건수/통수)

구 분	계	주민등록 등·초 본	FAX민 원	도서대여	민원상담
계	59,207/74,217	41,084/51,507	16,831/21,318	421/521	871
여의역	52,764/66,395	36,248/45,835	15,958/19,964	186/224	372
신길역	6,443/7,822	4,836/5,672	873/1,354	235/297	499

2. 민원행정서비스 추진

□ 각종 편의제도 운영

(단위 : 건)

계	민원후견인제도	인터넷민원접수	민원1회방문 처리제도	재택민원· 연계민원등
1,147	22	552	199	374

□ 기타 고객만족도 향상을 위한 제도개선

○ 민원실내 민원상담직원 고정배치

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

- 추진실적

(단위 : 건)

계	보건위생	주택	교통	건축	지방세등	대서	기타
873	80	70	101	57	120	68	377

○ 호적신고 처리결과 통보제 운영

- 주요대상 : 출생·혼인 등 각종 호적신고를 한 자에 대하여 처리된 호적부 사본을 안내문과 함께 송부
- 추진실적 : 8,643건

○ 기타 민원행정서비스 고객편의 시설 운영

- 무료복사코너 설치 : 민원처리관련 민원서류 복사필요시 무료이용
- 고객 만남의 장소 설치 운영
- 무료 FAX 이용코너 설치 운영 : 1대
- 혈압측정기 설치 운영 : 1대

- 법령집 자료이용 코너 설치 운영
- 내방 고객을 위한 인터넷 라운지 설치운영

3. 민원행정서비스 정신의 생활화

- 인터넷 민원사무편람 보완·정비 지속추진
 - 추진목적 : 행정여건의 변화, 제도개선, 법령 및 자치법규 제·개정 등의 요인으로 발생하는 사무편람 적기 보완
 - 주요내용 : 우리구 인터넷 민원사무편람 변동사항 자료보완
 - 추진기간 : 상·하반기 년2회 변동자료 정비 및 수정자료 발생 시 수시 정비
 - 정비건수 : 서식추가 및 수정 189건, 서식삭제 19건
- 민원행정 고객만족도 조사실시
 - 조사목적 : 고객의 의견을 적극 수렴하여 고객만족도 시책에 환류
 - 실시기간 : 2002. 3.18 ~ 3. 30
 - 조사대상 : 내방 민원인 200명

4. 문서관리부문의 정보화 시스템 구축

- 호적사무 전산화 추진사업
 - 사업기간 : 1998. 9 ~ 2002. 12월
 - 사업대상 : 호적부 1,016권 120,393가구 604,793명
 - 추진체계 : 항목식 호적부 전산출력 → 1.2.3차 대사 및 수정 → 4차 대사 및 수정 → 전산호적관서 승인신청, 이관 및 시행 → 호적부분 발송 → 최종마무리 작업(2002. 12월)
 - 추진실적 : 1.2.3.4차 출력·수정 및 전산호적관서 승인신청 완료

□ 보존문서 마이크로 필름화 작업 추진

- 추진목적 : 20년이상 장기보존대상 문서를 마이크로필름화 하여
분실, 훼손예방과 민원처리에 신속·정확성 도모
- 촬영대상 : '99. 1월부터 동사무소 보관 영구문서 촬영 실시
(동적부, 구 주민등록 등·초본 등)
- 추진실적 : 22개동 완료(총 215,271매)

III . 2002年度 主要業務 推進計劃

개 요

- ◇ 민원행정 서비스정신의 생활화와 행정에 대한 고객 수요조사 등을 실시하여 대 고객 서비스 시책 및 프로그램의 개발로 수준 높은 민원행정 서비스를 창출·제공하고자 함

□ 추 진 방 향

- 시민만족도 제고방안 강구, 추진
- 민원행정 서비스 구현

□ 각 분야별 세부 추진계획

민원 행정 서비스 시책

무인민원발급기 설치·운영

- 시행목적 : 각종 민원증명서류를 자동발급 하는 무인민원발급기를 다중집합장소에 설치하여 운영함으로써 민원편의와 행정의 효율성 제고
- 설치운영 : 2002년 2월 1일부터
- 설치대수 : 총 2대(63시티 1대, 양평동 청우오토플라자 1대)
- 발급서류 : 현재는 주민등록등·초본, 토지대장, 임야대장 등 17종 발급, 향후 행정자료의 전산화작업 완료되는 대로 총 32종까지 확대발급 예정

민원행정서비스 정신의 생활화

친절서비스 및 소양 교육실시

- 교육내용 : 민원처리과정에서의 공공서비스 자세 확립 및 업무 관련 기본 소양교육실시
- 시행주기 : 정례조례를 통한 전체교육 및 민원처리 담당자 특별 교육

인터넷 민원사무편람 보완·정비

- 시행목적 : 인터넷 인구 급증에 따라 민원사무처리와 관련자료를 정기적으로 보완·정비하여 양질의 서비스 제공
- 주요내용 : 법령 및 자치법규 제·개정, 폐지 등으로 인한 민원 서식 등 관련자료 적기 보완
- 시행기간 : 하반기 1회(상반기 1회 실시)

친절의 날 지정 운영

공무원 친절 운동이 정착되고 생활화 되어 우리구가 친절구 라는 명성을 얻을 때 까지 친절운동 실천을 위한 친절의 날을 지정 운영 하여 구민의 신뢰와 사랑 받는 공직자 상 정립으로 주민과 함께 하는 자치행정 구현

□ 추진 개요

- 친절의 날 지정 : 매월 1.3주 월요일
- 민원봉사과 전직원 08:30분 까지 출근
- 복 장 : 근무복 착용
- 주 재 : 민원봉사과장

□ 추진 방법

- 친절 공무원 행동수칙 등 낭독, 민원맞이 인사법 등 숙지
- 공무원 친절도 자기 진단표 작성하여 친절서비스 고양
- 전화 친절히 받기 생활화 운동 전개
- 직원 스스로 다짐하면서 친절 서비스 거양

□ 기대 효과

- 밝은 마음과 예절 바른 태도로 대민 행정서비스 제공
- 자성의 시간을 가짐으로서 공직자의 기본자세와 교양을 쌓아 봉사행정 구현

문서관리부문의 정보화 시스템 구축

전산호적부 자료변환사업추진

- 사업기간 : 1998. 9월 - 2002. 12월
- 사업개요 : 전국적으로 통일된 전산호적부 체계구축을 위하여 문장식에서 항목식으로 자료변환된 전산호적부의 출력, 대사 및 수정작업으로 호적D/B구축
- 사업내용 : 공공근로인력 투입 호적부분 출력, 4차례 대사 및 수정작업 실시 → 호적부분 호주에게 발송 후 이의신청을 받아 직권 정정하는 등 완벽한 대사 및 수정작업 실시

- 사업대상 : 호적부 1,016권 120,393가구 604,793명
- 소요예산 : 서울시에서 3분기분 별도지원, 우리구 예산으로
1분기분 확보(86,123천원)

보존문서 마이크로필름화 작업(제1단계) 추진

- 추진목적 : 구분청 각 부서별 중요문서에 대해 마이크로필름화 작업을 실시하여 중요자료의 이중보관 및 분실·훼손에 대비
- 촬영대상 : 각 부서 2000년 이전 생산된 기록물 중 제1단계로 행정관리국의 영구·준영구 이상 보존 기록물 427권
- 추진기간(제1단계) : 2002년 7월부터 2003년 3월까지