

2004. 주요업무보고

2004. 2.

 **민원봉사과**

순서

- 2003. 주요업무추진실적

- 2004. 주요업무추진계획

I. 2003 주요업무 추진 실적

□ 고객만족도 향상을 위한 제도개선

○ 호적신고사항 처리결과 통보제 개선

- 개선내용 : 기존에 호적신고사항이 처리된 호적사본만을 우송해 주었던 것에 비해 혼인·출생 등 신고내용별로 분류해 대상에 적합한 축하카드를 별도 제작된 카드봉투에 호적사본과 동봉하여 우송

- 추진실적 : 7,948건

○ 관내 산부인과 병원 출생신고서식 비치

- 추진배경 : 출생신고는 법정민원으로 일정기간(1월)이내에 신고토록 신고의식 고취 및 출생의 기쁨을 함께 나눔
- 추진시기 : 2003. 6월부터 연중
- 비치장소 : 관내 산부인과 병원(여의도성모병원 외 34곳)
- 주요내용 : 출생신고 안내문이 부착된 클리어 파일에 출생신고서식을 넣어 각 산부인과에 비치

○ 출생신고자 대상 육아정보 홍보물 제작 배부

- 일 시 : 2003. 8월부터 연중
- 배부대상 : 구청 및 각 동사무소 출생신고자
- 수록내용 : 인사말, 보건소에서 시행하는 예방접종 및 각종 모자보건사업, 관내 소아과 병원 명단, 관내 구립어린이집 명단, 녹색도서관과 육아정보사이트 등 기타 육아에 도움되는 정보
- 배부수량 : 2,000부

○ **민원행정 고객만족도 조사**

- 일 시 : 2003. 3.20 ~ 3.28
- 대 상 : 제1민원실, 제2민원실, 세무민원실, 교통민원실 이용민원인 219명
- 결 과 : 만족도 평균 75.9점
- 만족도 결과 및 지적사항을 해당부서에 통보해 해결방안 모색 및 만족도 제공방안 수립 기본자료로 활용

○ **민원업무 담당공무원 설문조사**

- 일 시 : 2003. 3.24 ~ 3.28
- 대 상 : 민원창구 담당공무원(민원봉사과, 여권과, 교통행정과, 교통지도과) 51명
- 내 용 : 민원담당자의 친절도 자체평가 및 고충 등 총 11문항
- 결 과 : 고충 및 실상파악 결과를 해당 부서에 이첩

○ **기타 민원행정서비스 고객편의 시설**

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

○ **사무실 환경개선**

- 추진내용
 - 사무실인테리어공사, 전기공사
 - 사무실 OA시스템 설치
- 소요예산 : 204,300천원

○ **지하철 현장민원실(여의도역)확장 보수공사**

- 내 용 : 기둥 및 벽체 샷시공사, 바닥설치, 벽체도장, 간판공사등
- 확장면적 : 5평(16.5㎡)
- 소요예산 : 10,563천원
- 공사완료 : 2003.11.9

□ **인터넷 민원관련 정보 보완 및 정비 추진**

- 추진목적 : 전자정부시대를 맞이하여 인터넷 관련 정보 비중이 커짐에 따라 인터넷을 통해 제공하는 민원정보의 적기 수정, 보완
- 민원사무편람 대본정비 제작 배부
 - 제작배경 : 조직개편 및 법령개정 등으로 민원사무편람 내용 및 표지등이 대폭 변경
 - 정비실적 : 서식추가 및 수정 269건, 서식 삭제 22건
 - 제작수량 : 상하권 60질
 - 배부대상 : 구청 각 부서 및 동사무소, 각 민원실별 1부

Ⅲ . 2004주요업무 추진계획

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

추진방향

- 시민만족도 제고방안 강구, 추진
- 민원행정 서비스 구현

각 분야별 세부 추진계획

인터넷을 통한 민원서비스 확대

○ 추진 목적

구민에게 편리한 민원서비스를 제공하기 위하여 인터넷으로 제공하는 서비스 종류 및 방법을 확대하여 수준 높은 민원행정서비스를 제공하고자 함

○ 인터넷민원 발급 서비스 개시

- 민원인이 인터넷으로 민원서류를 바로 발급 받아 사용할 수 있는 시스템
- 2단계 6종의 민원 추가서비스 시스템 구축(2004.1~)

- ⇒ 2004.상반기 서비스 예정(주민등록등·초본, 건축물대장, 장애인증명서, 농지원부등본, 자경증명서, 모자가정증명서)
- 인터넷으로 발급된 민원서류의 진위확인을 위해 민원서류의 원본을 조회할 수 있는 시스템 구현
- 민원서류 수령자가 필요시 G4C창구에 접속하여 원본과 대조 확인할 수 있는 시스템 구현
- 민원서류 발급현황 관리 시스템 구축

- 행정정보공동이용을 통한 민원구비서류 감축 확대
 - G4C 공무원창구를 통하여 국세청·대법원 등의 자료를 공동 이용하여 민원인이 구비하여야 할 서류를 공무원이 직접 인터넷으로 확인하여 민원처리
 - G4C 공무원창구로 접속 후 행정전자서명으로 로그인하여 사용권한을 각 민원처리담당공무원이 직접 신청→ 민원봉사과에서 민원사무여부 확인 후 승인→ 해당민원이 접수되면 G4C공무원창구에서 공동이용 하여 민원처리

- 시 행 효 과
 - 사무실·가정에서 직접 인터넷으로 온라인열람·발급 가능
 - 2004. 상반기까지 주로 많이 발급되는 9종의 민원에 대해서 민원인 PC에서 직접 발급 받아 필요한 기관에 제출할 수 있어 민원인의 행정기관 방문횟수의 획기적 감소로 사회적 비용절감
 - 등기부 등본(법인·건물·토지)등 19종을 구비서류로 하는 민원사무 677종에 대해서는 민원인이 구비서류를 준비할 필요가 없어 민원 처리기간 단축 및 편의 증진

□ 자료관 및 전산시스템 구축 운영

「공공기관의기록물관리법령」이 제정된 이후 2004년 부터 본격 시행됨에 따라 공공기관의 기록물을 체계적이며 효율적으로 관리하기 위한 전산시스템을 도입하여 체계적인 기록물 관리체제를 구축 운영

○ 추진방향

- 「공공기관의기록물관리법령」에 따라 2004년부터 모든 기록물의 등록·분류·편철·이관 등 기록물관리 신규제도시행
- 모든 공공기관에서는 종이문서, 전자문서 등 모든 기록물을 신전자 문서시스템에 등록하여 2년간 활용 후 자료관으로 모두 이관하여 보존·활용
- 종이문서, 전자문서 등 모든 기록물의 체계적인 보존활용을 위한 자료관시스템을 도입, 구축
- 서울시 통합시스템 구축

○ 추진계획

- 사업기간 : 2004. 1월 ~ 12월
- 사업비 : 171백만원
- 주요사업내용
 - 자료관시스템 구축 : 전산기기도입 및 구축 작업(1월 ~ 8월)
 - 자료관 및 업무공간 확보 : 총무과 협의 후 확보
 - 자료관시스템 통합구축 이후 문서, 카드, 도면 등 기존 보존문서 우선 스캔작업 실시
 - 소요인력 : 4명(기록물관리 1명, 기기운영 및 관리 전산직 1명, 스캔작업 기능 2명)

○ 사업 효과

- 기록물 생산부터 보존까지 기록물의 체계적이고 효율적인 관리로 업무능률 향상과 기록물 열람·검색을 통한 행정서비스 향상
- 중요 기록물의 전산매체관리로 기록물의 훼손·멸실 방지 등 보존성 향상

□ 제적부 이미지 입력시스템 추진계획

비효율적인 관리로 멸실·훼손의 우려가 있는 종이 제적부를 이미지 입력시스템으로 전환하여 과학적인 관리와 전산정보의 네트워크를 구축하여 호적사무처리지침에 의거 전국 온-라인망 업무를 수행하고 양질의 행정 서비스를 민원인에게 제공하고자 함

○ 제적부 현황

- 관리현황 : 326천가 (약1,428천명)
 - 일반제적부(제적일자순 관리) : 42천가(약294천명)
 - 재 제 부(중서,타자화,전산등) : 284천가(약1,134천명)
- 연간 증명 발급현황(2002년기준)
 - 제적등·초본 : 12,775건(1일평균 35통)

○ 관리실태

- 종이로된 제적부의 내구성한계로 인한 마모현상 심화
- 제적부 발급에 따른 보관서고의 과학적관리(습도조절등) 불가능
- 증명발급(열람)시 자료검색등 장시간 소요로 민원처리 지연

○ 추진계획

- 대 상 : 42千家 294千名
 - 일반제적부
 - ※ 재 제 부 : 284천가(약1,134천명) 는 추후검토
- 추진일정
 - 법원으로부터 제적부 이미지 표준안 제정 배포 : 2004년 상반기
 - 이미지 입력용역 발주 예정 : 2004년 상반기 중
 - 제적부 입력 : 2004년 상반기 중

- 용역업체 선정
 - 호적관련 전산시스템 프로그램 전문개발업체로 관공서 납품실적 이 우수한 업체중 공개경쟁입찰로 선정 (입찰시 자격 및 제한조건 명시)
- 화상입력 방법
 - 선정된 용역업체가 민원봉사과 제적서고에 장비설치후 입력 및 편집(제적부 외부반출금지)
- 소요예산 : 103,477천원(입력용역비)
- 기대효과
 - 영구적이고 안정적인 관리유지
 - 양질의 행정서비스 제공
 - 각종 통계자료 작성 용이
 - 정보화사업에 의한 인력감축 효과

□ **민원행정 관련 사전 정보제공 강화**

- 시행취지 : 민원행정 관련 각종 설문조사에서 사전 정보제공에 대한 만족도 평가가 낮게 나옴에 따라 홍보물, 인터넷을 통한 사전 정보 제공 등 민원편의 제고
- 민원사무편람 보완 정비
 - 추진내용 : 조직개편, 법령개정, 제도개선 등으로 인한 민원 관련 변동사항 발생시 즉시 반영해 민원사무편람 수록 및 인터넷 게시
 - 정비시기 : 연간 2회 정기 정비 및 변동 발생 시 수시 정비
- 인터넷 홈페이지 민원안내 정비
 - 추진내용 : 인터넷 홈페이지 민원안내 관련내용 수시 정비
 - 정비대상 : 영등포구 홈페이지 내 사이버민원실, 민원서식, 민원안내 코너 등
 - 추진시기 : 연중

○ 주요업무 홍보물 제작·배포

- 일상 업무 외의 민원 변동사항 발생, 주요시책 추진 시 별도 홍보물 제작·배포
- 추진목적 : 조직개편 등 행정여건의 변화, 제도개선, 법령개정 등의 요인으로 발생하는 변동사항을 즉시 반영해 정확한 민원정보 제공

□ 민원행정 만족도 설문조사

- 시행횟수
 - 고객만족도 조사 1회
 - 민원행정담당 직원 만족도 조사 1회
- 조사대상 및 방법
 - 민원행정 이용 고객 200명 내외 대면 설문조사
 - 민원행정담당 공무원 60명 내외 대면 설문조사
- 설문내용
 - 고객만족도 조사 : 민원행정관련 응대태도, 제도 및 환경에 대한 만족도 및 개선사항
 - 직원만족도 조사 : 민원행정 관련 자체 서비스 평가 및 고충사항
- 결과활용 : 민원행정 제도 개선 및 직원교육 기본 자료로 활용

□ 지하철 현장민원실 호적전산화 추진계획

호적등·초본 발급은 FAX민원처리 지침에 의거 4시간이 소요되어 민원인이 신청접수 후 현장민원실을 재 방문하여 민원서류를 찾아야 하는 불편과 번거로움이 있어 이미 구축된 호적정보시스템에 연결하여 즉시 온라인 전산발급체제로 추진코자 함

- 기 간 : 2004년 상반기 중
- 대상민원 : 호적등·초본, 호적제적부등본
- 내 용
 - 현장민원실 확장계획에 의거 호적민원창구 확보
 - 전국온라인 정보시스템에 의거 호적등·초본 즉시발급
 - 호적관서(대법원, 민원봉사과)의 승인 후 시행
- 추 진 방 법
 - 전산 호적부 D/B 시스템 구축연결 운영
 - 호적전산화 창구 증설 : 접수 및 발급창구 1개설치
 - 전산발급 컴퓨터 배정요청 : 1대
 - 창구인력 증원 : 공익2명(1일 2교대)
 - 호적사무 담당직원 사전교육 강화, 신 시스템 운영능력배양
- 기 대 효 과
 - 현장민원실 호적 전국 전산시스템 구축으로 고품질 서비스
 - 호적업무의 전산관리로 민원수요대처 및 행정능률 향상

□ 지하철 현장민원실 민원편의방 운영

- 사 업 목 적
 - 현장 민원실을 찾는 민원인의 시간적 경제적 편의제공
 - 민원실 운영개선으로 행정의 생산성 제고
 - 각종 민원 신속안내

○ 추진내용

- 현장 민원실(여의도역) 확장에 따른 「편의방」 설치
- 설치규모 : 1.7㎡(0.5평)
- 이용가능 장비 설치운영 : 전자복사기, FAX 등
- 이용방법 : 무료이용

○ 기대효과

- 민원편익서비스 제공으로 행정신뢰도 향상
- 고객만족행정 구현