

# 주요업무보고

2004. 11.



민원봉사과

# **보 고 순 서**

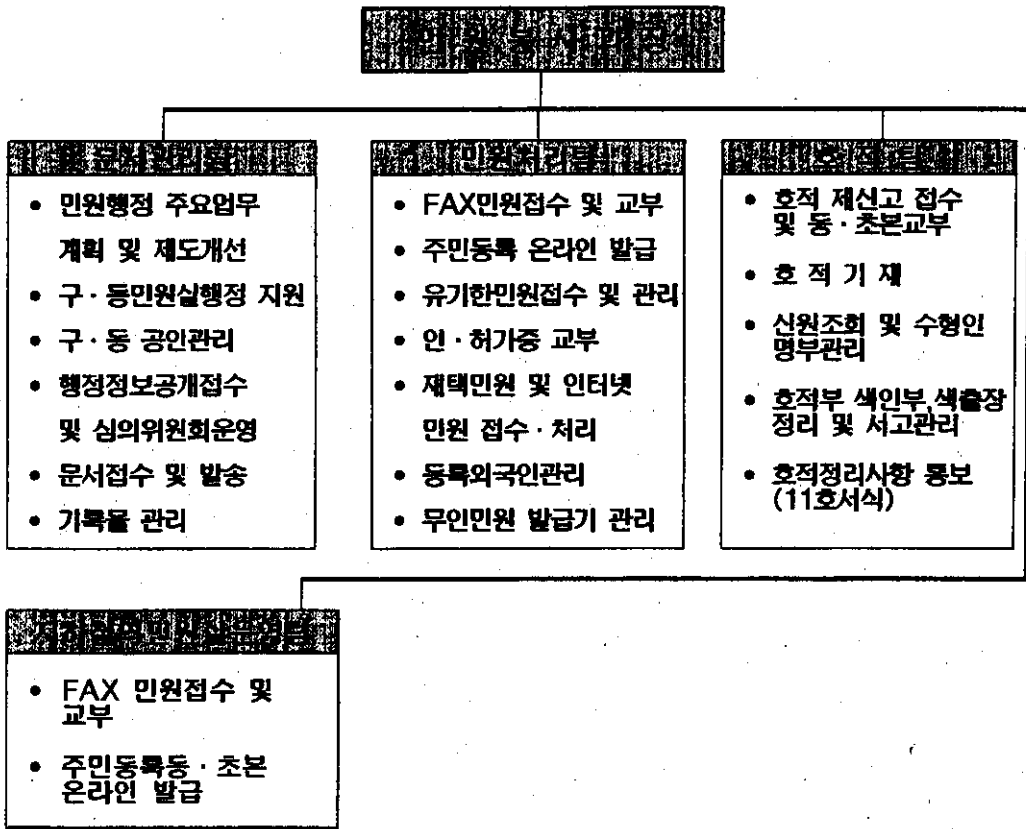
**I . 일 반 현 황**

**II . 2004년 주요업무 추진실적**

**III . 2005년 주요업무 추진계획**

# 1. 일 반 현 황

## □ 민원봉사과 직제 - 4 팀



## □ 직 원 현 황

(단위:명)

구 분	총 원	5 급	6 급	7 급	8 급	9 급	기능직	고용직	비고
현 원	30	1	4	8	7		9	1	

□ 주 요 공 부

(단위 : 권)

구 분 계	호 적		외 국 인 등 록 표	영구보존문서
	호 적 부	제 적 부		
13,389	1,016	478	외 국 인 8,668명 외국국적등포 512명	2,715

※ 호 적 인 구 : 124,305가구 614,620명

※ 수형인 명부관리 : 4,371명(16권)

□ 주요행정장비

컴 퓨 터	프린터기	향은향습기	인 증 기	복 사 기	전 화 기
60대	22대	1대	4대	6대	행정36대
냉 방 기	공기청정기	FAX	스캐너	냉 · 온 수 기	보존문서 마이크로 필름촬영
5대	5대	14대	2대	1대	1세트

※ 자료관시스템 장비 : 서버 1,주크박스 1,PC 2, 스캐너 2

## II . 2004 주요업무 추진 실적

### □ 행정정보 공개분야

(단위 : 건)

공 개 신 청			비 공 개 사 유				
계	공 개	비공개	계	사 실 활 동 검 해 우 려	자 료 없 음	취 하	기 타
237	197	40	40	13	15	12	

### □ 인 - 허가 제신고 처리

(단위 : 건)

계	건축민원	건설기계 신고	외 국 인 체류지변경	지 방 세 감 면 신 청	기 타
34,788	2,360	3,618	1,140	186	27,484

\*기 타 : 옥외광고물 5,332건 담배소매인 지정 248건 등 17개부서 민원

### □ FAX 민원처리

(단위 : 건)

구 분	민 원 별 현 황					
	계	호적등 초 주 본	건 축 물 관 리 대 장	토 지 (임 야) 대 장	토 지 이 용 개 획 확 인 원	기 타
계	35,275	17,591	3,818	798	6,227	6,841
증 명	21,739	15,979	1,838	233	2,460	1,229
교 부	13,536	1,612	1,980	565	3,767	5,612

\*기 타 : 토지가격확인원 1,569건, 지적도 3,303건 외 229종

□ **호적 제신고 처리**

(단위 : 건)

총 계	신 고 유 형 별							호적 등 초본 발급
	계	출생	혼인	사망	전적	이혼	기타	
66,308	37,194	3,869	2,814	1,382	298	1,007	27,824	29,114

※ 기 타 : 분가 1,238건, 호주승계 712건, 개명 201외 23종

□ **지하철 현장민원실 민원처리**

(건수/통수)

구 분	계	주민 등록 증명서	FAX민원	민원상담
여 의 역	59,284/69,748	41,642/53,307	12,959/16,441	4,683

※ 월평균 5,928건 6,974통, 일일평균 257건 303통 처리

□ **고객만족도 향상을 위한 제도개선**

○ FAX민원 처리결과 통보서비스 제공

- 기 간 : 2004. 8. 20부터
- 대 상 : 민원신청자
- 추진내용 : FAX민원 신청을 받아 증명기관으로 부터 해당 민원서류를 수령하여 신청민원인에게 핸드폰 문자메세지를 통해 알려줌.
- 통보실적 : 870건

○ 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 : 4,325건

○ **관내 산부인과 병원 출생신고서식 비치**

- 추진배경 : 출생신고는 법정민원으로 일정기간(1월)이내에 신고토록 신고의식 고취 및 출생의 기쁨을 함께 나눔
- 추진시기 : 2004. 1월부터
- 비치장소 : 관내 산부인과 병원(여의도성모병원 외 29곳)
- 주요내용 : 출생신고 안내문이 부착된 클리어 파일에 출생신고서식을 넣어 각 산부인과에 비치

□ **고객중심의 민원행정서비스 제공**

○ 인터넷을 통한 민원서비스 확대운영--- 전자적 민원발급

- 기 간 : 2004. 4. 20일부터 연중
- 민원종류 : 8종
  - 1단계3종(토지대장등본, 국민기초생활수급자증명, 개별공시지가확인원)
  - 2단계5종(주민등록등·초본, 건축물관리대장, 농지원부등본, 모자가정증명, 장애인증명)
- G4C 활용 민원서비스 : 650건
- 개인PC이용 전자적 열람·발급서비스 : 4,000건
- 개인PC이용 홍보 : 수시

○ 호적 오류주민등록번호 정비추진

- 기 간 : 2004. 5. 1 ~ 12. 31
- 대 상 : 약 104,000건
- 추진내용
  - 호적부에 기재누락, 재제, 이기누락 등으로 인한 사항
  - 전산화 호적부의 일부 오류주민등록번호 또는 착오기재 된 사항 등
- 정리실적 : 72,810건(70.0%)

○ 사무실 환경개선

- 기 간 : 2003.12.10 ~ 2004. 1. 28
- 추진내용
  - 사무실 인테리어공사(민원실 및 벽체,천정등)
  - 전기, 통신설비 작업
  - 사무실OA시스템 설치
- 사무실 업무개시 : 2004. 1. 29
- 소요예산 : 204,300천원

○ 기타 민원행정서비스 고객편의 시설

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

□ 자료관 전산시스템 구축

- 시스템 설치일자 : 2004. 6. 24
- 설치장소 및 업무공간 확보 : 종합문서고(약10평)
- 주요사업 내용
  - 서울시 주관 통합시스템 구축 (본청 및 본부, 사업소, 자치구)
  - 전산기기 도입(서버1대, 주크박스1대, PC2대, 도면스캐너 1대, 문서 스캐너1대)
  - 구전자문서 → 신전자문서 시스템으로 이관
  - 자료관 시스템 운영
- 소요예산 : 119백만원



□ **민원행정 만족도 설문조사**

- 조사기간 : 2004. 8월 26일 ~ 9월 15일
- 조사대상 : 영등포구민 · 내방민원인 및 민원담당 직원
- 조사방법
  - 우리구 홈페이지를 이용한 사이버 및 내방객대상 설문조사
  - 민원행정담당 공무원의 서면 설문조사
- 설문내용
  - 고객만족도 조사 : 민원행정관련 응대태도, 민원환경에 대한 만족도 및 제도 개선사항 등
  - 직원만족도 조사 : 민원행정 관련 자체 서비스 평가 및 고충사항
- 설문조사 참여자에 대한 이벤트행사 실시
  - 설문조사 참여자 추첨을 통한 생활문화 상품권 지급(56명)
  - 지급금액 : 100만원
- 조사결과
  - 고객만족도
    - 접수건수 : 590건 (인터넷:197건, 서면:393건)
  - 직원만족도
    - 접수건수 : 227건 (구:84건, 동:143건)
  - 민원행정 제도개선 및 직원교육 기본자료로 활용

### Ⅲ . 2005주요업무 추진계획

#### □ 인터넷을 통한 민원서비스 확대

##### ○ 추진 목적

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

##### ○ 인터넷만원 발급 서비스 확대 실시

- 민원인이 인터넷으로 민원서류를 바로 발급 받아 사용할 수 있는 시스템
- 현재 8종의 민원서비스에서 지속적인 추가서비스 확대 실시 (호적 등·초본 등)
- 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 민원처리 담당공무원이 직접 신청→ 민원봉사과에서 민원사무여부 확인 후 승인→ 해당 민원이 접수되면 G4C공무원창구에서 공동이용하여 민원처리

○ **시행 효과**

- 사무실·가정에서 직접 인터넷으로 온라인열람·발급 가능
- 민원인 PC에서 직접 발급 받아 필요한 기관에 제출 할 수 있어 민원인의 행정기관 방문횟수의 획기적 감소로 사회적 비용절감
- 등기부 등본(법인·건물·토지)등 20종을 구비서류로 하는 민원사무 680여종에 대해서는 민원인이 구비서류를 준비할 필요가 없어 민원 처리기간 단축 및 편의 증진

□ **민원행정 만족도 설문조사**

- 조사기간 : 2005. 3월 ~
- 조사대상 : 영등포 구민 및 내방민원인
- 조사방법
  - 우리구 홈페이지를 이용한 사이버 설문조사
  - 민원행정담당 공무원 200명 내외 대면 설문조사
- 설문내용
  - 고객만족도 조사 : 민원행정 관련 응대태도, 민원 환경에 대한 만족도 및 제도 개선사항 등
  - 직원만족도 조사 : 민원행정 관련 자체 서비스 평가 및 고충사항
- 설문조사 참여자에 대한 이벤트행사 실시
  - 설문조사 참여자 추첨을 통한 생활문화 상품권 지급(56명)
- 결과활용 : 민원행정 제도 개선 및 직원교육 기본 자료로 활용

□ **고객의 소리함 설치운영**

- 설치일자 : 2005. 1월 부터
- 설치장소 : 민원봉사과 민원실

○ 운영방법

- 민원행정서비스에 대한 고객의 불편한 점이나 개선사항을 접수
- 주1회 고객의 소리함을 개봉하여 민원 불편 또는 개선사항에 대한 개선방안 강구
- 접수된 민원사항에 대하여 처리결과를 통보

○ 설치효과

- 고객의 불편한 점에 대하여 적극 처리함으로 행정서비스의 극대화
- 분기별 접수현황을 정리·평가하여 민원행정 제도개선 활용 및 사후관리

□ 팩스민원 처리결과통보 서비스 실시

○ 추진 목적

법정처리기간 4시간 전에 FAX민원 처리결과를 휴대폰 문자메시지를 통해 민원인에게 알려 줌으로서 처리시간 단축 및 처리결과 사전 통보로 행정의 신뢰성 확보와 대민친절 행정서비스 제공

○ 추진 기간 : 2005. 1월 -

○ 추진 내용

FAX민원신청시 휴대폰번호를 함께 받아 신청민원이 전송되면 바로 그 결과를 핸드폰 문자메시지를 통해 알려 줌

○ 추진 방법

- FAX민원신청시 휴대폰번호를 기입받아 신청결과가 나오면 즉시 문자메시지 통보
- 인터넷 핸드폰 문자메시지 다량전송 사이트 이용
- 약 20,000원 정도의 사용료로 월평균 1,000건 정도의 팩스민원 서비스를 제공
- 전담 행정서포터즈를 배정받아 실시간 문자메시지 통보

○ 기대 효과

- 처리시간 단축으로 인한 신속성 확보
- 민원처리결과를 통보함으로 행정의 편리성, 신뢰성 구축

□ 민원행정 관련 사전 정보제공 강화

[ 시행취지 ]

민원행정 관련 각종 설문조사에서 사전 정보제공에 대한 만족도 평가가 낮게 나오에 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 사항 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

## □ 자료관 및 전산시스템 구축 운영

### ○ 추진 방향

- 「공공기관의 기록물관리법령」에 따라 2004년부터 모든 기록물의 등록·분류·편철·이관 등 기록물관리 신규제도 시행
- 모든 공공기관에서는 종이문서, 전자문서 등 모든 기록물을 신전자문서시스템에 등록하여 2년간 활용 후 자료관으로 모두 이관하여 보존·활용
- 종이문서, 전자문서 등 모든 기록물의 체계적인 보존활용을 위한 자료관시스템을 도입, 구축

### ○ 추진 계획

- 사업기간 : 2005. 1. 1 ~ 2005. 12. 31
- 소요예산 : 384,888천원
- 주요사업내용
  - 자료관 공간구성 : 서고(보존공간), 열람 및 정보공개행정자료실, 사무공간 및 기록물관리작업실, 전산실 등
  - 전산관리 시스템 운영
  - 기록물 DB구축에 따른 용역업체 선정
  - 기록물DB 구축(종이문서 및 전자문서 첨부서류 등 스캔작업)

### ○ 사업 효과

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

## □ 재제부 이미지 전산화 구축 계획

### ○ 추진방향

- 전국 호적관서에 분산 관리되고 있는 무연고 호적부 및 전산이기 보류 호적부에 대하여 통합 DB를 구축
- WEB 기반 제적정보시스템을 통한 전국 ON-LINE 서비스를 실시

### ○ 사업개요

- 사업기간 : 2005. 1. 1 ~ 2005. 12. 31
- 소요예산 : 382,570천원
- 사업내용
  - 호적의 모든 재제부 입력
  - 무연고 호적, 전산이기보류 호적도 전산이미지로 구축
  - 전산이기에 따른 개제 제적부는 전산화 대상에서 제외

### ○ 세부 추진계획

- 대상 : 재제부 292천가 1,142,000명
- 추진일정
  - 이미지 입력 용역발주 : 2005. 1~2월
  - 재제부 입력 : 2005. 3월 ~ 9월
  - 화상입력 방법 : 선정된 용역업체가 민원봉사과 재제부 서고에 장비 설치 후 입력 및 편집 (재제부 외부 방출금지)

### ○ 기대효과

- 복사등으로 인한 오손·훼손방지
- 모든 제적부 전산화로 대민서비스의 신속성 및 신뢰성 제고
- 영구적이고 안정적인 관리유지
- 전국 ON-LINE 인터넷 민원발급으로 양질의 서비스 제공
- 각종 통계자료 작성 용이
- 정보화사업에 의한 인력감축 효과