

2000년 주요업무계획보고

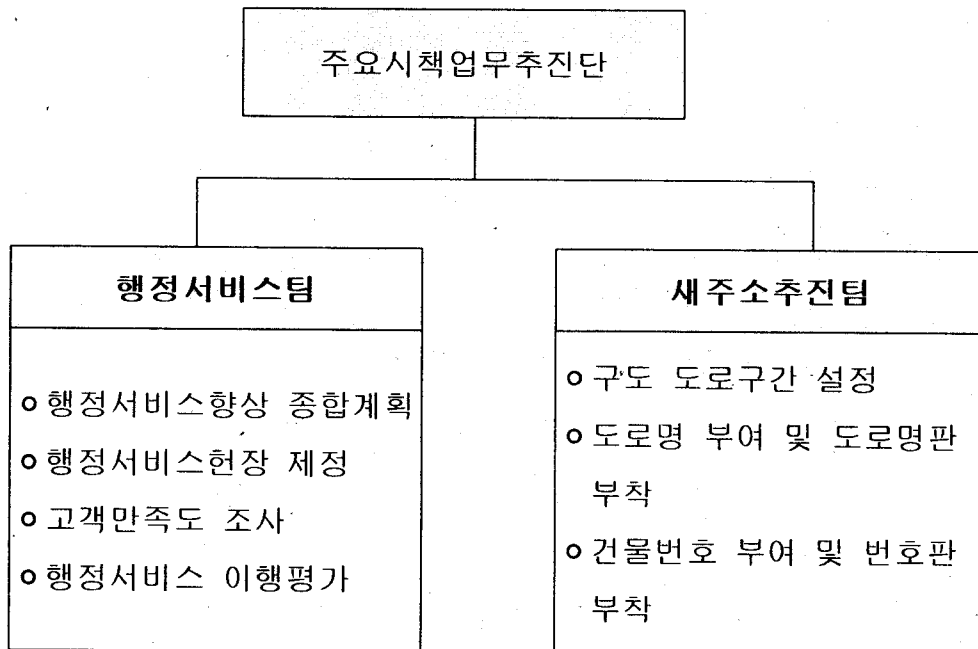
2000. 3

주요시책업무추진단

1. 일반현황

□ 주요시책업무추진단 일반현황

- 운영기간 : '99.10.18부터 시책업무 종료시까지
- 운영인원 : 총 8명
 - 5급 1명, 6급 2명, 7급 4명, 8급 1명
- 조직
 - 2개팀 운영 : 행정서비스팀, 새주소추진팀



II. '99. 주요업무추진실적

행정서비스분야

□ 행정서비스현장제 시범운영

- 운영목적 : 고객만족 행정의 구현
- 운영부서 : 2개부서(민원봉사과, 지적과)
 - ※ 부서지정을 위한 설문조사 실시 : '99. 5. 28 ~ 6. 10
- 현장내용 : 현장전문, 서비스이행표준
- 현장선포식 : '99. 7. 1

□ 고객만족도 조사

- 조사기간 : '99. 8.30~9. 8(10일간)
- 조사대상 : 방문민원인 100명
- 대상부서 : 5개부서
 - 현장시범운영부서 : 민원봉사과, 지적과
 - 일반 민원 부서 : 건축과, 교통행정과, 보건소
- 조사방법 : 구조화된 설문지에 의한 면접조사
- 조사내용 : 민원처리의 편리성 등 7개항목 49문항
- 조사결과
 - 현장 시범운영부서가 일반 민원부서보다 다소 높게 나타남
 - 조사결과 토대로 행정서비스의 문제점 파악하여 개선대책 수립

□ 친절서비스교육 실시

- 목 적 : 직원 의식개혁 및 분위기 조성
- 대 상 : 우리구 소속 공무원 1,300명
- 방 법 : 외부강사 초빙 3회교육
- 내 용
 - 마인드교육 : 고객만족경영의 구체적이해, 고객만족 우수사례
 - 행동화교육 : 친절서비스의 개념, 친절서비스 실천을 위한
기본예절
 - 행정서비스현장의 이해와 실천

□ 민원안내도우미 운영

- 목 적 : 방문민원인에게 친절한 안내서비스 제공
- 기 간 : '99. 10. 13 ~ 12.31
- 인 원 : 6명
- 방 법 : 구분청 및 보건소 현관 교대근무

새주소추진분야

새주소부여사업추진

현행 토지에 의한 주소제도는 분할, 합병 등으로 지번이 불규칙하고 연계성이 없는 등 불합리, 따라서 모든 도로에 도로명을 부여하고 도로에 늘어선 건물에 순차적으로 건물번호를 부여, 주소체계의 일관성을 유지하는 사업 (예 : 영등포구 당산동 385-1 → 영등포구 당산로 10)

○ 현 황

도 로								건 물			
계	구 도				시 도			계	일 반 주 택	공 동 주 택	상가등
	소 계	보조간 선소로	소로	골목길	소계	주간선 도 로	보조간 선도로				
796	770	2	395	373	26	10	16	31,352	19,115	1,294	10,941

○ 추진기간 : 1998. 8 ~ 2000년

○ 사업계획 (목표)

- 도 로 : 소로 397개 구간 도로명 제정
구도 770개 구간 도로명판 부착(기·종점, 교차지점)
- 건 물 : 31,352동 건물번호부여 및 건물번호판 부착

○ 추진실적

- 도로명제정 : 397개구간 (구도 도로구간중 소로급)
- 구도 도로구간 설정 : 770개 구간
- 건물주출입구(대문) 조사 및 스티카 제작부착 : 31,352개소 × 3회
- 도로명판 부착위치 조사 : 2,500개소
- 도로구간 및 건물주출입구 전산(CAD) 입력 (1차)
- 주민홍보 : 프랑카드 부착, 공모 등

Ⅲ. 2000년 주요업무계획

행정서비스분야

[친절의식·행태 혁신]

□ 직원 친절교육 실시

- 추진시기 : 년중
- 목 적 : 친절의식 향상 및 행태변화
- 대 상 : 전직원
- 방 법
 - 민간위탁 및 외부강사 초빙교육
 - 자체 친절교육
- 소요예산 : 5,700천원

[고객지향적 제도 구축]

□ 고객중심경영 선포식

- 추진시기 : 2/4분기중
- 추진개요
 - 각 업무 분야별 행정서비스헌장제의 전면 도입
 - 분야별 행정서비스헌장 제정 추진
 - 행정서비스헌장심의위원회 개최
 - 헌장선포식 개최

[친절도 고객평가제 실시]

□ 친절 그린·옐로우(Green·Yellow)카드제 실시

- 추진시기 : 1/4분기중
- 방 법 : 구청·보건소 민원실 및 동사무소에 카드 및 카드함
설치 (월 1회 개봉)
 - 그린카드 수수자 : 점수부여 및 포상
 - 옐로우카드수수자 : 점수감점 및 교육
- 소요예산 : 5,600천원

□ 고객만족도 조사의 실시

- 추진시기 : 하반기
- 조사대상 : 내방민원인
- 조사방법 : 구조화된 설문지에 의한 면접조사
 - ※ 자원봉사자 또는 공공근로자 활용
- 조사내용 : 민원업무의 편리성 등 7개 항목

□ 고객만족 A/S Call제 실시

- 추진시기 : 2000. 2 ~
- 대 상 : 유기한 민원 (인허가, 신고민원, 1회방문민원 등)
- 방 법 : 처리 완료된 민원인에게 전화 걸어 사후 만족도 점검
 - 공공근로자 및 자원봉사자중 A/S Call 요원 2~4명 확보

[행정서비스의 표준화]

□ 스마일 라인 설치 운용

- 대 상 : 구청 민원부서 및 동사무소
- 방 법 : 출입문 안쪽에 스마일라인 설정, 민원인이 라인을 지날 때 인사
- 소요예산 : 720천원

□ 친절명함 제작

- 추진시기 : 상반기
- 목 적 : 민원실명제로 성실한 민원처리 유도
- 내 용 : 전 직원에 친절명함 제작 보급,
- 소요예산 : 11,900천원

[고객중심의 환경개선]

□ 영등포새로나기 경진대회

- 추진시기 : 하반기
- 목 적 : 고객중심의 서비스 환경 구축
- 방 법 : 각 부서별로 사무실 환경개선 추진현황을 평가
- 내 용 : 아름답고 편리한 사무실 가꾸기 운동
 - 사진·그림액자, 꽃병, 화분 등 비치
 - 각 사무실 실내공간 배치 적정성 검토
- 소요예산 : 2,200천원

새주소추진분야

□ 도로명 확정

- 추진기간 : 2000. 1 ~ 2000. 12
- 도로명수 : 397개
 - 보조간선급소로 : 2개
 - 소 로 : 395개
- 추진방법
 - 동 도로명제정 협의회에서 제정한 도로명 조정(중복도로명등)
: 2000. 1. 1 ~ 2. 29
 - 관련학회(한글학회, 한국땅이름학회, 영문학회) 자문
: 2000. 3. 1 ~ 3. 30
 - 영등포구 지명위원회 심의 : 2000. 9. 1 ~ 11. 30
 - 영등포구 구의회 승인 및 확정 : 2000.12. 1 ~ 12. 30

□ 시범사업 추진

- 추진기간 : 2000. 9 ~ 12
- 사업내용 : 일정지역(구간)을 선정 도로명판, 건물번호판등을 부착,
주민의견 수렴 및 홍보
 - ※ 예산등 상세계획은 시지침에 의거 추진

□ 새주소 통합전산망 구축(시)

○ 추진기간 : 2000. 5 ~ 2001. 4

○ 추진내용

· 관리시스템 구축

- 도로망 체계도 관리

- 건물번호 자동부여

- 구지번과 새지번 연계

· 안내시스템 구축

- 서울시 구지번 주소와 새주소간의 검색 기능 제공

- 위치정보 제공

- 부가위치 정보서비스

○ 소요예산 : 144백만원

□ 도로명판 제작 및 설치

○ 추진기간 : 2000. 5 ~ 2001. 5

· 도로명판 설치위치 확정 : 2000. 5

· 세부추진계획수립 및 계약 : 2000. 5 ~ 8

· 제작설치 및 검수 : 2000. 9 ~ 2001. 5

○ 설치구간 : 770개 구간

· 보조간선급소로 : 2개 구간

· 소 로 : 395개 구간

· 골 목 길 : 373개 구간

○ 설치방법 : 도로구간 기·종점 및 교차지점

○ 소요예산 : 420백만원

□ 건물번호판 제작 및 설치

○ 추진 기간 : 2001. 5 ~ 2001. 9

· 세부추진계획수립 및 계약 : 2000. 10 ~ 2000. 12

○ 설치 대상 : 31,352개

○ 설치규격 및 색상 : 규격은 시지침에 의거 확정하고 글씨모양, 색상
등은 자치단체의 지역특성을 살려 확정

○ 설치 방법 : 건물의 정면 1층 출입구 바로 위, 기둥상단등에
보행자가 쉽게 알아볼수 있는 크기로 제작 설치

○ 소요 예산 : 160백만원