

2003 主要業務報告

2003. 7. .

民 願 奉 仕 課

보 고 순 서

I . 2003 상반기 주요업무 추진실적

II . 2003 하반기 주요업무 추진계획

1. 2003 상반기 주요업무 추진실적

□ 호적 제신고 처리

(단위 : 건)

총 계	신 고 유 형 별							호적 등· 초본 발급
	계	출생	혼인	사망	전적	이혼	기타	
36,425	11,587	2,410	1,910	867	217	733	5,450	24,838

※ 기타 : 분가 841건, 호주승계 411건, 개명 235건 외 23종

□ 인·허가 제신고 처리

(단위 : 건)

계	건축민원	건설기계신고	외국인 체류지변경	공연신고	기타
16,897	1,607	717	819	162	13,592

※기타 : 옥외광고물 1,501, 담배소매인 지정 162 등 17개부서 민원

□ 행정정보 공개분야

(단위 : 건)

공 개 신 청			비 공 개 사 유				
계	공 개	비공개	소계	사 생 활 침해우려	자료없음	취 하	기 타
102	82	20	20	7	3	9	1

※기타 : 공개청구 비 대상 1(건축관련 법령근거)

□ FAX 민원처리

(단위 : 건)

구 분	민 원 별 현 황					
	계	호적등· 초본	건 축 올 관리대상	토지(임 야)대상	토지이용계 획 확인원	기 타
계	20,339	4,969	3,439	552	4,891	6,488
증 명	9,234	3,864	1,553	217	1,986	1,614
교 부	11,105	1,105	1,886	335	2,905	4,874

*기 타 : 토지가격확인원 2,030건, 병적증명 305건 외 229종

□ 지하철 현장민원실 민원처리

(건수/통수)

구 분	계	주 민 등 등록 초본	FAX민 원	민원상담
여 의 역	38,021/47,580	28,794/35,985	8,803/11,171	424

□ 각종편의제도 운영

(단위 : 건)

계	민원후견인제도	인터넷민원접수	민원1회방문 처 리 제 도	재택민원· 연계민원 등
1,447	20	497	101	64

□ 기타 고객만족도 향상을 위한 제도개선

○ 출생 및 혼인신고 처리결과 통보제 운영

- 주요대상 : 출생 및 혼인신고자중 우리구 내에 본적과 주소를 둔
민원인에게 신고내용 정리된 서류를 송부
- 추진실적 : 4,347건

- 민원행정고객만족도 조사 실시
 - 일 시 : 2003. 3.20 ~ 3.28
 - 대 상 : 제1민원실, 제3민원실, 세무민원실, 교통민원실 이용
민원인 219명
 - 결 과 : 만족도 평균 75.9점
 - 만족도 결과 및 지적사항을 해당부서에 통보해 해결방안 모색 및
만족도 제공방안 수립 기본자료로 활용
- 민원업무담당공무원 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
- 인터넷 민원관련 정보 보완 및 정비 추진
 - 추진목적 : 전자정부시대를 맞이하여 인터넷 관련 정보 비중이
커짐에 따라 인터넷을 통해 제공하는 민원정보의 적기 수정, 보완

○ 민원사무편람 보완 정비

- 추진목적 : 조직개편 등 행정여건의 변화, 제도개선, 법령개정 등의 요인으로 발생하는 변동사항을 즉시 반영해 시의 적절한 민원 정보 제공
- 주요내용 : 우리 구 인터넷 민원사무편람 변동사항 적기 보완
- 정비실적 : 서식추가 및 수정 269건, 서식 삭제 22건

○ 사이버 민원실 보완 정비

- 주요내용 : 사이버민원실에서 제공하는 민원안내 정보 중 변동사항 적기 보완
- 정비실적 : 수정 63건, 삭제 4건

II. 2003 하반기 주요업무 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

□ 추 진 방 향

- 시민만족도 제고방안 강구, 추진
- 민원행정 서비스 구현

□ 각 분야별 세부 추진계획

○ 인터넷을 통한 민원 서비스 강화

국민에게 편리한 민원서비스를 제공하기 위한 통합 전자민원 창구를 구축, 안방에서도 민원서류를 신청·발급 받을 수 있도록 하고 행정기관간 정보를 공동 이용하여 민원구비서류를 감축하여 행정의 효율성 제고

· 시행 내용

- 인터넷 접속주소 : www.egov.go.kr (영등포구 홈페이지와 링크)
- 인터넷으로 393종의 민원서류 신청가능
- 인터넷을 통한 민원 처리 절차 안내 4,000여종
- 행정 정보 공동이용으로 600여종의 민원에 대해서 구비서류 감축
- 민원서류 구비서류 감축을 위한 등기부등본(법인, 건물, 토지)의 정보공동 이용시
- 대법원과 협의를 통해 무료화 결정 : 2003. 8. 1부터 시행

- 인터넷 민원발급 서비스 개시

- ▶ 민원인이 인터넷으로 민원서류를 바로 발급 받아 사용할 수 있는 시스템
- ▶ 1단계 3종의 민원 시범서비스 시스템 구축 : 2003. 6.16 ~ 8. 1
※ 토지(임야)대장등본, 개별공시지가확인원, 국민기초생활수급자 증명
- ▶ 2단계 6종의 민원 추가서비스 시스템 구축 : 2003. 6. 8 ~ 12.1
※ 주민등록등·초본, 건축물대장, 장애인증명서, 농지원부등본, 자경 증명서, 모자가정증명서
- ▶ 인터넷으로 발급된 민원서류의 진위확인을 위해 민원서류의 원본을 조회할 수 있는 시스템 구현
- ▶ 민원서류 발급현황을 관리하는 관리시스템 구축

· 상반기 인터넷 민원 처리 현황

(단위 : 건)

구 분	민원 업무 별 현 황						비고
	계	호 적 등초본	건 축 물 관리대장	토지대장	토지계획 확인원	기 타	
제 증 명	498	79	95	47	85	192	
민원상담	424건						
고충민원	626건						

· 시행효과

- 사무실·가정에서 민원신청 인터넷으로 온라인 열람·발급 가능
- 2003. 12월 까지 주로 많이 발급되는 9종의 민원에 대해서 민원인 PC에서 직접 발급 받아 필요한 기관에 제출할 수 있어 사회적 비용 획기적 절감
- 민원처리과정 인터넷 공개로 양질의 민원서비스 제공
- 등기부 등본(법인·건물·토지)을 구비서류로 하는 민원사무 677종에 대해서 민원인 행정기관 방문횟수의 감소로 민원인 편의증진

○ 자료관 전산시스템 구축 및 운영계획

- 목 적 : 공공기관의 기록물을 체계적이며 효율적으로 관리하기 위하여 법령에 정해진 자료관 시스템을 구축하여 정부기록보존소와 시·도 자료관을 연결 기록물의 종합적 검색활용체제 구축

· 추진계획

- 자료관 전산시스템 구축 추진반 구성 : 2003. 7월중
- 전산기기도입 및 시험운영 : 2003. 7월 ~ 8월
- 전산시스템 운영개시 전 D/B구축 : 2003. 9월부터
- 자료관 전산시스템 운영개시 : 2004년 1월 이후

※장비설치 장소

- 전자시스템 도입시 까지 공간확보가 안될 시 기획예산과 전산실에 설치
- 문서, 도면, 스캔장치 등 자료입력용 장비는 별도 공간확보
- 소요예산 : 383,869천원

· 효 과

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

○ 보존문서 마이크로 필름화 작업추진

- 추진목적 : 20년 이상 장기보존문서를 마이크로필름화 하여 분실·훼손예방 및 신속한 자료검색으로 업무의 효율성 제고
- 대 상
 - 동사무소 보관 영구문서 촬영실시(동적부, 구 주민등록등·초본 등)
 - 전 부서의 영구·준영구 이상 보존기록물

- 추진기간 : 1999년 1월 ~ 2003.12.31
- 실 적
 - 22개동 영구문서 촬영완료(215,271권)
 - 행정국 소관 영구, 준영구 문서 427권

○ 민원봉사과 사무실 환경개선

- 추진기간 : 2003. 6월 ~ 8월
- 사 업 비 : 149,300천원
(시설비및부대비 114,800천원, 자산취득비 34,500천원)
- 공사개요 : 사무실 및 민원실 개보수, 인테리어공사 및 사무자동화(O/A)설비
- 전반적인 민원실 환경개선으로 내방 민원인에 대한 양질의 서비스 제공 및 산뜻한 이미지 제고

○ 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, 홈플러스 영등포점 1대)
- 발급서류 : 현재는 주민등록등·초본, 토지대장, 임야대장 등 17종 발급, 향후 행정자료의 전산화작업이 완료되는 대로 총 32종까지 확대발급 예정
- 운영실적

(5월말 현재)

계	주민등록 등 초 본	토지(임야) 대장	집합건물	공시지가	기 타	비 고
1,474건	1,348건	84건	15건	14건	13건	

○ **친절서비스 및 소양교육 실시**

- 교육내용 : 민원처리과정에서의 공공서비스 자세 확립 및 업무 관련 기본 소양교육 실시
- 시행주기 : 정례조례를 통한 전체교육 및 민원처리 담당자 특별교육

○ **친절의 날 지정 운영**

우리구가 친절匾 라는 명성을 얻을 때까지 친절운동실천을 위한 친절의 날을 지정 운영하여 구민의 신뢰와 사랑 받는 공직자 상 정립으로 주민과 함께 하는 자치행정 구현

- 친절의 날 지정 : 매월 1.3주 월요일
- 민원봉사과 전직원 08:30분 까지 출근
- 복 장 : 근무복 착용
- 주 재 : 민원봉사과장
- 추 진 방 법
 - 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
- 기 대 효 과
 - 밝은 마음과 예절 바른 태도로 대민 행정서비스 제공
 - 자성의 시간을 가짐으로써 공직자의 기본자세와 교양을 쌓아 봉사행정 구현