

主要業務報告

2001. 12.

民願奉仕課

報 告 順 序

I . 一 般 現 況

II . 主 要 業 務 推 進 實 績

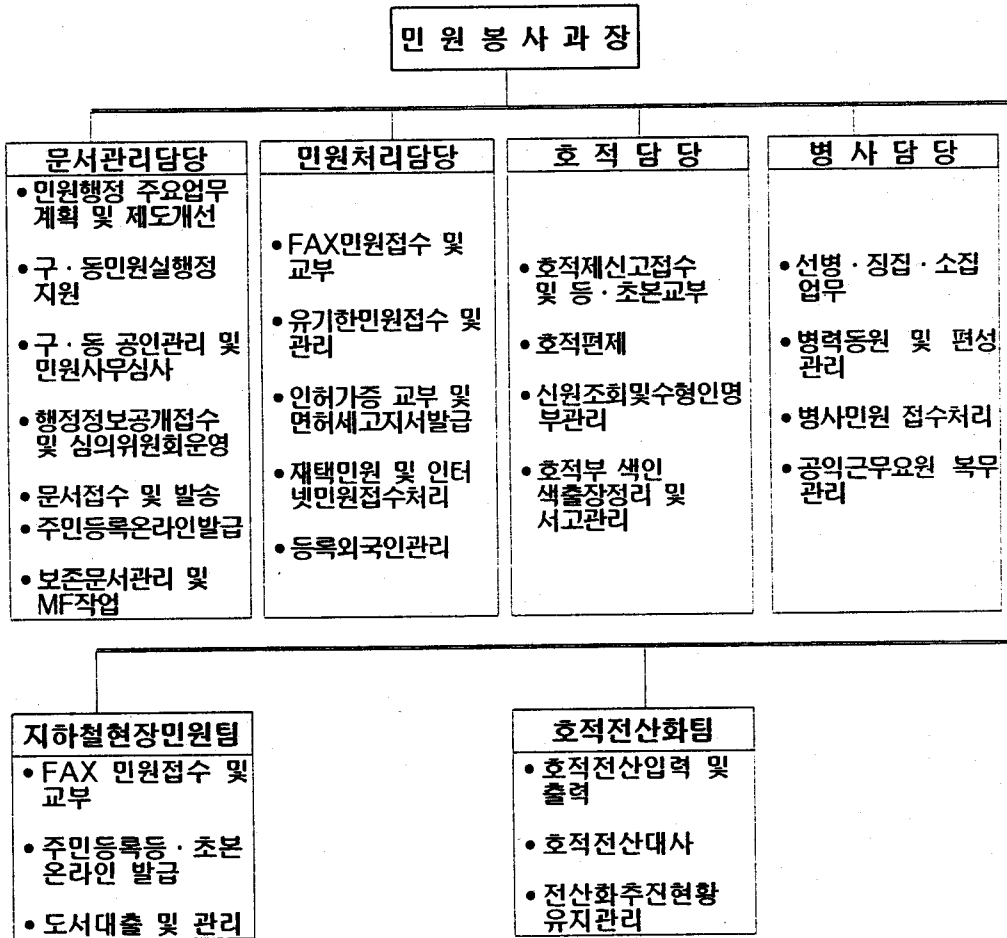
(2001. 1. 1 ~ 2001.10.31)

III . 2002 . 主 要 業 務 推 進 計 劃

- 고객감동행정구현을 위한 대 고객 민원행정서비스시책
- 고객편의를 최우선으로 배려하는 민원편의시설의 확충분야
- 다시 찾고 싶은 고객서비스정신 생활화
- 문서관리부문의 정보화시스템 구축

1. 一般現況

1. 민원봉사과 직제 - 4담당 2팀



2. 직원현황

총 원	5 급	6 급	7 급	8 급	기능직	비 고
50	1	7	13	18	11	파견 1

3. 주요공부

(단위 : 권)

구 분 계	호 적		외국인등록표	병 적 부	영구보존문서
	호 적 부	제 적 부			
6,344	1,016	464	2,947	95	1,822

※ 호 적 인 구 : 119,516가구 605,913명

※ 수형인 명부관리 : 2,932명

4. 주요행정장비

컴 퓨 터	프린터기	타 자 기	인 증 기	복 사 기	전 화 기
72대	39대	3대	6대	7대	키폰20대, 행정 5대
냉 방 기	공기청정기	FAX	ARS	냉·온 수 기	보존문서마이 크로 필름촬영
5대	5대	14대	1대	3대	1세트

5. 예비군 자원

(단위 : 명)

계		지역 예비군중대		직장 예비군중대	
제 대 수	대 원 수	제 대 수	대 원 수	제 대 수	대 원 수
81	36,724	24	26,156	57	10,568

※ 공익근무요원 240명

II. 2001 · 主要業務推進實績

1. 각종 민원접수 처리실적

□ 전화민원 발급

(단위 : 건)

계	건축물관리대장	토지대장	토지이용계획 확 인 원	호적등·초본	지적도 및 임 야 도
3,726	1,492	1,109	664	286	175

□ 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	
46,223	21,672	4,619	5,521	1,665	509	2,475	6,883	24,551

※ 기 타 : 분가 1,887건, 호주승계 854건, 개명 325건 외 25종

□ 인·허가 제신고 처리

(단위 : 건)

계	건축민원	건설기계신고	외국인 체류지변경	공연신고	기 타
30,247	2,562	918	971	241	25,555

※기 타 : 옥외광고물 4,585, 제조판매 소매인지정 1,446 등 17개부서 민원

□ 행정정보 공개분야

(단위 : 건)

공 개 신 청			비 공 개 사 유				
계	공 개	비공개	계	사 생 활 사 침 해우려	자료없음	취 하	기 타
175	137	38	38	14	6	13	5

※ 기 타 : 청구량 방대 업무지장 2, 제3자 의견 청취결과 1, 소송진행중 2

□ FAX 민원 처리

(단위 : 건)

구 분	민 원 별 현 황					
	계	호적등· 초본	건 축 물 관리대장	토지(임 야)대장	토지이용계 획 확인원	기 타
계	85,186	61,257	6,641	777	4,369	12,142
증 명	61,262	50,544	3,970	276	2,007	4,465
교 부	23,924	10,713	2,671	501	2,362	7,677

※ 기 타 : 토지가격확인원 3,832건, 병적증명 720건 외 229종

□ 지하철 현장민원실 민원처리

(건수/통수)

구 분	계	주민등록 등·초본	FAX민원	도 서 대 여	민원상담
계	72,733/93,729	50,139/65,427	17,564/22,975	1,314/1,611	3,716
여의역	60,690/79,661	43,077/56,847	16,148/21,131	662/880	803
신길역	12,043/14,068	7,062/8,580	1,416/1,844	652/731	2,913

2. 주요 민원행정서비스 추진 시책

□ 각종 편의제도 운영

(단위 : 건)

계	민원후견인제도	인터넷민원접수	민원1회방문 처리제도	재택민원· 연계민원 등
1,474	88	602	194	590

□ 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
3,315	240	349	401	281	496	589	959

○ 출생 및 혼인신고 처리결과 통보제 운영

- 주요대상 : 출생 및 혼인신고자중 우리구내에 본적과 주소를 둔 민원인에게 신고내용 정리된 서류를 민원인에게 송부
- 추진실적 : 12,106건

○ 기타 민원행정서비스 고객편의 시설

- 무료복사코너 설치 : 민원처리관련 민원서류 복사필요시 무료이용
- 무료 인터넷 전화기 설치 운영 : 1대
- 무료 FAX 이용코너 설치 운영 : 1대
- 혈압측정기 설치 운영 : 1대

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

3. 다시 찾고 싶은 고객서비스정신 생활화

- 인터넷 민원사무편람 보완·정비 지속추진
 - 추진목적 : 행정여건의 변화, 제도개선, 법령 및 자치법규 제·개정 등의 요인으로 발생하는 사무편람 적기 보완작업 지속추진
 - 주요내용 : 우리구 인터넷 민원사무편람 사항 자료보완 제공
- 민원행정 고객만족도 조사실시
 - 조사목적 : 고객의 의견을 적극 수렴하여 고객만족도 시책에 환류
 - 실시기간 : 2001. 2. 1 ~ 2. 28
 - 조사대상 : 내방 민원인 200명

4. 문서관리부문의 정보화 시스템 구축

- 호적사무 전산화 추진사업
 - 사업기간 : 1998. 9 ~ 2002. 12월
 - 사업대상 : 호적부 1,016권 119,516가구 605,913명
 - 추진체계 : 문장식 호적부 전산출력 → 1.2차 대사 → 1차 수정 → 2차 출력 → 3차 대사 → 2차 수정 → 일괄대사 → 원본 출력 → 최종대사 → 교합
 - 소요예산 : 325,406천원(2001년도 시비 배정)
 - 추진실적 : 2001.10.30현재 문장식 변환작업 100% 완료,
항목식 변환작업 48% 완료

□ 보존문서 마이크로 필름화 추진

- 추진목적 : 20년이상 장기보존대상 문서를 마이크로필름화 하여 분실, 훼손예방과 더불어 특히, 주민등록의 경우 전산화 이전 자료를 마이크로필름화 작업을 통해 관련 민원처리에 신속·정확성 도모
- 촬영대상 : '99. 1월부터 동사무소 보관 영구문서 촬영중 (동적부, 구 주민등록 등·초본 등)
- 추진실적 : 22개동 중 18개동 완료(총 182,600매)

5. 효율적인 병무관리

□ 징병검사 및 징·소집 현황

- 징병검사 : 3,043명 (2001. 9.28~ 10.23)
- 징 집 : 85회 3,318명
- 소 집 : 24회 553명

□ 병력자원관리 및 동원훈련실시

- 자원관리 : 81 부대 36,724명
- 병력동원 훈련소집
 - 대상기간 : 2001년 3월 ~ 10월 (8개월간)
 - 대 상 : 25회 12,409명
(장교·하사관 전역 7년차 이내, 병 4년차 이내)
 - 편의제공 : 차량지원, 여비 및 식비제공
 - 실 적 : 25회 8,095명

□ 공익근무요원 복무관리 강화

○ 대 상 인 원 : 240명

○ 근 무 부 서 : 교통지도과외 45개 부서

○ 관 리 방 안

- 직무·정신교육실시 : 년 4회 (분기별)

- 근무태도, 근무복착용 등 복무규정 이행상태 일일점검
(복무부서장)

III . 2002 . 主要業務推進計劃

개 요

- ◇ 정보화· 세계화의 시대적 조류에 걸맞는 급속한 변화마인드의 형성을 위하여 공공서비스의 수요자인 구민 및 민원인에 대한 고객수요조사 등을 실시하고,
- ◇ 이를 통하여 대고객 서비스 시책 및 프로그램의 개발과 항상 새롭게 변화하는 근무분위기 조성 등을 통해 수준 높은 민원 행정서비스를 창출·제공 함으로써 고객의 눈 높이에 맞는 고객 감동행정을 구현하고자 함.

□ 추 진 방 향

- 고객이 체감할 수 있는 시민만족도 제고방안 강구
- 공공서비스 수요자의 의견 적극수렴, 고객중심의 행정서비스 구현

□ 각 분야별 세부 추진계획

고객감동행정구현을 위한 대고객 민원행정서비스 시책

행정정보공개제도 내실화

- 목 적 : 국민의 알권리 보장과 행정의 투명성 확보
- 절 차 : 청구서제출 → 청구서 접수 → 청구서 해당 부서로

이송 → 정보공개여부 결정 (15일 이내 결정) → 청구인에게
정보공개 · 비공개여부 결정통지 → 수수료 징수 → 공개

※ 영등포구행정정보공개심의회 운영 : 정보공개 및 비공개여부 및
기타 위원회운영과 관련 제출된 의안 심의

FAX민원 발급제도 개선

- 운영체계 : 민원인이 가까운 행정기관을 방문하여 민원서류 신청
할 수 있으며, 본인 및 가족이 신청하는 경우 전화신청
가능민원(35종) 신설(2001. 9. 1부터 시행)
- 대상민원 : 호적등·초본, 대학민원 등 245종

민원1회방문 처리제도 운영

- 운영목적 : 민원처리과정상 내부 부서간 처리할 수 있는 자료를
확인, 업무협조에 따른 모든 절차를 담당직원이 직접
처리함으로써 방문횟수 단축유도
- 대상민원 : 공장설립신청 등 38종
- 시행방법 : 민원 사전 가부 고지제, 민원사전 예약제

인터넷 민원상담 예약제 운영

- 운영목적 : 인터넷 이용자 수의 급증에 따라 인터넷을 통한
민원담당자와 상담 등을 사전 예약함으로써 민원처리
등에 필요한 상담을 효율적으로 받을 수 있도록 함.
- 운영방법 : 우리구 홈페이지 「인터넷 민원상담예약」 코너
설치운영

민원실내 민원상담원제 운영

- 주요내용 : 민원봉사과 소속 담당주사가 윤번제로 내방민원인을 그 대상으로 하여 구정전반에 대한 상담 및 안내실시
- 근무방법 : 민원실내 민원상담석 설치 운영

호적신고 처리결과 통보제 시행

- 시행목적 : 출생·혼인신고 등 각종 호적신고를 한 자에 대하여 처리된 호적부 사본을 안내문과 함께 송부 하여 줌으로써 신분변동사항에 대한 궁금증을 해소하여 구정의 신뢰성 제고
- 통보대상 : 출생·혼인신고 및 각종신고자중 우리구 관내 본적을 둔 민원인

고객편의 증진을 위한 다양한 민원신청접수제 실시

- 인터넷을 이용한 민원접수
 - 운영체계 : 영등포구 홈페이지 민원도우미를 통하여 신청된 사안을 등 민원인이 원하는 방법(방문, 우편)으로 교부
 - 대상민원 : 호적 등본 외 10종
- 정부 홈민원처리제도 운영
 - 운영체계 : 행정자치부 홈민원센터를 통하여 신청된 사안을 등 민원인이 원하는 방법(방문, 우편)으로 교부
 - 대상민원 : 호적등·초본 등 20종

○ 사이버민원 배달센터 운영

- 운영체계 : 구 홈페이지 사이버민원 배달센터에 민원을 신청하면
처리하여 동 센터에서 신청인에게 직접 전달
- 대상민원 : 호적등·초본 등 12종

○ 전화민원 접수제

- 이용전화 : 13명 동시 통화가능 (13대)
- 이용대상 : 민원접수, 민원처리제도 안내

○ 공휴 및 야간시간대 전화민원 접수 및 교부

- 운영내용 : 증명민원접수 및 당일 미교부 민원서류 교부
- 접수 및 교부 : 당직실 근무자

고객편의를 최우선으로 배려하는 민원편의시설 확충분야

민원인 전용 무료복사기·FAX 설치운영

- 시행목적 : 민원처리관련 서류 복사 또는 전송이 필요시 즉시 사용
할 수 있도록 조치
- 시행방법 : 민원실에서는 민원인 전용 복사기 및 FAX 설치운영,
비창구 부서에서는 업무용으로 겸용하되 민원인이
쉽게 사용할 수 있는 곳에 설치운영

민원인 전용 무료 인터넷 전화기 설치운영

- 설치목적 : 인터넷을 이용한 시내외, 국외전화가능지역에 대해 무료로 전화를 걸 수 있도록 설치하여 내방고객에게 무료 전화서비스 제공
- 설치장소 : 민원실내 1개소

고객열람용 현행법령집 자료코너 설치운영

- 설치목적 : 각종 법령 및 자치법규, 사무편람 등 내방 민원인이 항상 볼 수 있도록 민원실내에 비치운영
- 주요열람대상 자료 : 현행 법령집, 자치법규, 민원사무편람

혈압측정기 설치운영

- 설치목적 : 내방 민원인 에게 혈압측정을 할 수 있도록 설치
- 설치대수 : 민원실내 1대 설치

내방고객 전용 인터넷 라운지 설치운영

- 설치목적 : 인터넷을 통하여 원하는 자료검색, 민원처리 공개방, 자치법규, 법령 검색 등의 서비스 제공
- 운영장비 : PC 3대

아름다운 이름짓기 자료코너 설치운영

- 시행목적 : 아름다운 한글이름 또는 작명법 등에 관련된 책자를 비치하여 자녀들의 출생신고 시에 활용가능 토록 기회제공
- 비치자료 : 한글 이름짓기, 한자로 이름 작명법

고객 만남의 장소 설치

- 설치목적 : 내방 고객의 약속장소로 활용할 수 있도록 공간배치
- 설치내용 : 안내판, 알은 칸막이, 의자, 벽걸이 고객알림판 설치

다시찾고 싶은 고객서비스장선생활화

천절서비스 및 소양 교육실시

- 교육내용 : 민원처리과정에서의 공공서비스 자세 확립 및 업무 관련 기본 소양교육실시
- 시행주기 : 정례조례를 통한 전체교육 민원처리 담당자 특별 교육 년 2회

대 고객 만족도 조사 실시

- 시행목적 : 공공서비스에 대한 고객의 요소별 만족도 조사를 실시하여 더 나은 서비스 제공을 위한 시책 및 프로그램 개발 등을 위한 자료로써 활용

- 시행주기 : 년 2회
- 시행방법 : 자원봉사요원을 활용

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 : 2002년 상·하반기

민원창구직원 근무복 제작 착용

- 시행목적 : 내방 고객에게 보다 친근하고 산뜻한 창구분위기 쇄신을 위해 유니폼을 제작하여 착용
- 대 상 : 구분청 민원창구직원 105명
- 주요내용 : 하복 (남: 상의반소매 1착, 여: 상하복 1착)
추동복 (남: 양복 상의1착, 여: 상하복 1착)
- 소요예산 : 22,295천원

민원공무원 명함 제작 활용

- 시행목적
 - 민원담당직원의 명함교부로 어디서나 전화상담 기능 확대
 - 민원서류 제출 또는 상담시 명함을 교부 활용함으로써 책임 있고 성실한 민원처리 유도 : 민원실명제 확립

- 대 상 : 민원봉사실 직원 50명
- 기대효과 : 민원관련 방문하는 민원인 에게 배부하여 수시
민원상담 유도

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

□ 추 진 개 요

- 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 가짐으로서 공직자의 기본자세와 교양을 쌓아
봉사행정 구현

문서관리부문의 정보화 시스템 구축

호적전산화 작업추진

- 사업기간 : 2002. 1월 - 2002. 12월
- 주요내용 : 제1단계로 호적부 전산자료 대사작업 후 입력된 자료를 다시 자료전환작업추진(문장식에서 항목식으로 변환)
- ※ 향후 추진일정은 자료변환 프로그램개발 등, 세부내용이 수립되어 지침이 시달된 후 시행예정
- 사업대상 : 호적부 1,016권 119,516가구 605,913명
- 소요예산 : 서울시에서 3분기분 별도지원, 우리구 예산으로 1분기분 확보(86,123천원)

보존문서 마이크로 필름화 추진

- 주요내용 : 각 부서에서 분산관리하고 있는 20년 이상 장기보존 문서를 이관 받아 마이크로필름화 하여 보존문서의 분실, 훼손을 방지하고 자료를 데이터베이스화 하여 관련자료 검색 및 민원 처리에 신속·정확성 도모
- 촬영대상 : '99. 1월부터 동사무소 보관 영구문서 촬영 중 (동적부, 구 주민등록표)

- 기대효과 : 전산화이전 사망, 주소이전사항 등은 전산입력이 되지 않아 관련 민원처리 시에 일일이 구 주민등록표에 의거 수작업 하여 확인하는데 장시간 소요되고 있는 불편요소 해소

지 하 철 현 장 민 원 실 운 영 내 실 화

- 사무실 현황

- 면 적 : 37.5㎡(11.3평)
- 여 의 역 : 16.5㎡
- 신 길 역 : 21.0㎡

- 운 영 시 간 : 적극적인 대민서비스 제공 위해 1시간씩 각각 연장운영

- 현 행 : 하절기 07:00 ~ 20:00
동절기 07:00 ~ 19:00

- 변 경 : 하절기 07:00 ~ 21:00
동절기 07:00 ~ 20:00

- 인 력 : 11명(정규직 6명, 공익근무요원 5명)

- 추 진 업 무 : FAX민원접수 및 교부, 주민등록등·초본 온라인 발급, 도서대출 및 관리 등