

'98. 주요 업무 보고서

1998. 2.

총무국 시민과

순 서

I. 일 반 현 황

II. '98. 주요업무보고

I. 일 반 현 황 (98. 2월 현재)

1. 민원실 현황

(단위 : ㎡)

| 구 분 | 총면적 | 사무실 | 민원대기실 | | 전 화 민원실 | 호적 서고 | 서식 창고 | 탈의실 | 지하문서고 | |
|-----|-----|-----|-------|-----|------------|----------|----------|-----|-------|-------|
| | | | 대기실 | 여행사 | | | | | 문서고 | M/F 실 |
| 면 적 | 617 | 161 | 140 | 10 | 10 | 74 | 16 | 20 | 146 | 40 |

2. 인 력 현 황

(단위 : 명)

| 구분 | 계 | 5 급 | 6 급 | 7 급 | 8 급 | 9 급 | 기능직 | 지도원 | 비 고 | |
|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| | | | | | | | | | 상용 | 상담관 |
| 정원 | 34 | 1 | 3 | 5 | 18 | 4 | 3 | | | |
| 현원 | 42 | 1 | 2 | 7 | 15 | 4 | 11 | 2 | ④ | ① |

3. 주 요 공 부

(단위 : 권)

| 구분 | 호 적 | | 건 축 물 대 장 | 외 국 인 등록대장 | 수 형 인 명 표 | 비 고 |
|----|-------|-------|--------------|---------------|--------------|-----|
| | 호 적 부 | 제 적 부 | | | | |
| 계 | 3,142 | 1,257 | 981 | 848 | 33 | 23 |

※ 호적인구 : 122,260가구, 496,418명

4. 주 요 행 정 장 비

| 컴 퓨 터 | 프린터기 | F A X | 타 자 기 | 인 증 기 | 복 사 기 | 전 화 기 |
|-------|-------|--------|-------|--------|-------|-----------------|
| 22대 | 10대 | 6 대 | 6 대 | 3 대 | 6 대 | 키폰18대, 행정5대 |
| 냉 방 기 | 공기청정기 | 컨메이어벨트 | 전광안내판 | TV·VTR | A R S | 보존문서 마이크로 촬영 |
| 4 대 | 2 대 | 1 대 | 2 대 | 1 대 | 1 세트 | 1 세트 |

II. '98. 주요업무보고

1. 민원공무원 교육 강화

□ 現況(目的)

지방자치제 실시이후 구민의식 수준이 향상되어 구민의 다양한 행정욕구에 부응하기 위하여 민원공무원의 업무 처리내용에 관한 직무교육과 공직자 자질향상에 보탬이 되는 소양교육을 실시함으로써 구민의 민원욕구 충족에 기여

□ 主要內容

- 교육대상 - 시민과 및 동사무소 민원담당공무원
- 교육시기·장소 —

| | |
|-------|---|
| 시 민 과 | : 매월 첫째, 셋째주 수요일 근무 종료후 30분 (연 24회) — 제 1 민원실 |
| 동사무소 | : 분기별 1회(연 4회) 근무시간내(오후) 1시간 상당 — 구청사 3층 기획상황실 |
- 분야별 중점 교육내용

| | |
|------|---|
| 직무교육 | — 문서처리 및 관리, 공인관리, 민원처리 실무, 제증명발급 업무 등 |
| 정신교육 | — 대민친절봉사, 민원인응대, 공직자 자질향상 등 |
- 교육방법 : 강의(강사 - 시민과장 또는 시민과 계장) 또는 토론회

□ 期待效果

- 직원 자아성찰을 통한 공감대 구축
- 민원공무원 자질향상 및 직무수행 능력강화
- 대시민 행정서비스 제고

2. 보존문서 마이크로필름화 추진

□ 現 況 (目的)

행정정보(자료)의 중요성이 높아짐에 따라 보존문서의 분실·훼손·변조등을 예방하고, 보존문서의 관리 방법을 개선하여 문서보존·관리의 효율성 도모

□ 主 要 內 容

- 대상문서 : 보존기간이 20년이상인 문서(3,410권)중 활용빈도가 높고 사인간의 권리의무와 관련이 많은 문서 500권 상당을 우선 촬영, 현상, 보관
- 소요인력 : 3명(일반직 1, 기능직 2)

□ 推 進 方 案

- 소요예산 : 16m/m필름, 현상액 및 정착액등 소모성경비 1,144천원상당을 '98. 본예산에 계상
- 보존기간이 영구인 문서를 우선적으로 각담당관·과·동에서 촬영의뢰 받아 촬영작업 착수
- 추진기간 : 연중 계속업무

3. 민원안내전화 개선

□ 現 況

○ 목 적

우리구 대표전화의 수신체계를 자동음성 장치화함으로써 예산절감과 날로 증가하는 지역주민의 다양한 행정욕구에 대한 행정 서비스강화로 친절봉사행정구현

○ 기존 전화설비 규모

- 국선 8회선 — 자동응답기 완료
- 국선 1회선, 내선 5회선 수동처리(3명) — 개선

○ 수신 및 안내 통화량(평균) — 750건 / 일

- 민원처리 : 250건
- 민원상담·기타 : 200건
- 민원 및 부서안내 : 300건

□ 主要内容

○ 현재의 수신(수동)체계를 자동응답 System으로 대체

- H/W UP - GRADE(Pentium 16 M byte)
- 망정합 및 음성처리장치
- 자동교환(S/W) 및 녹음장치등

□ 推進方案 — 소요예산 : 17,160천원 ('98. 본예산에 계상)

'98.2월중 발주로 3월10일까지 설치 예정

□ 期待效果

- 지역주민의 늘어나는 전화민원 수요에 부합하는 자동응답 System을 설치함으로써 전화민원직체 해소와 친절한 민원처리 공무원상 정립에 기여
- 전화민원 담당공무원을 자동응답장치로 대체함으로써 예산절감효과 거양 (현재의 전화요원 3명을 2명으로 감축)

4. FAX민원 발급제도 정착

□ 現 況

○ 목 적

각종민원서류의 모사전용 방법에 의한 발급으로 구민편의증진에 기여

○ 운영체계

인 력 : 민원공무원 4명

장 비 : FAX 6대, 컴퓨터2대 (장비보강 : FAX 2대 추가구입)

□ 主要内容

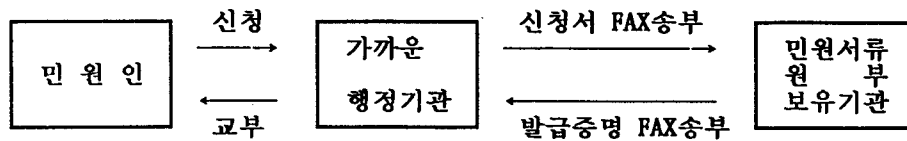
○ 운영기관 : 전국의 시·도, 시·군·구, 읍·면·동·출장소의 농협

○ 대상민원 : 호적등·초본, 건축물관리대장, 토지대장등 215종

○ 교부시간 : 원칙적으로 4시간 이내

○ 수 수 료 : 교부기관에서 FAX이용료와 발급수수료등을 징수한 후 증명기관과 분기별 정산

○ 업무흐름도



□ 推進方案

○ 구민편의도모를 위한 민원행정의 한 분야로써 연중 지속적으로 추진