

主要業務報告

2002. 11.



民願奉仕課

報 告 順 序

I . 一 般 現 況

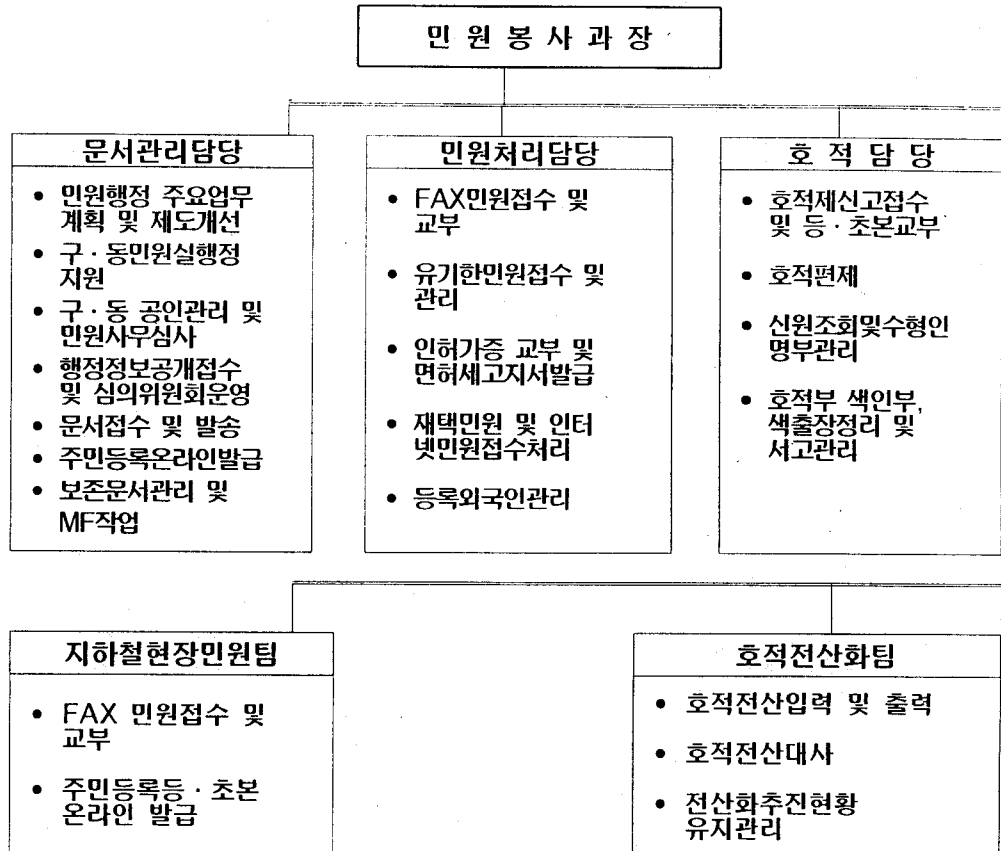
II . 2002年度 主要業務 推進實績

III . 2003年度 主要業務 推進計劃

- 민원행정서비스시책
- 민원행정서비스 정신의 생활화
- 문서관리부문의 정보화 시스템 구축

I. 一般現況

1. 민원봉사과 직제 - 3담당 2팀



2. 직원현황

구분	총원	5급	6급	7급	8급	9급	기능직	비고
정원	42	1	6	8	16	2	9	
현원	39	1	5	8	14	0	11	

3. 주요공부

(단위 : 권)

구 분 계	호 적		외국인등록표	영구보존문서
	호적부	제적부		
6,923	1,016	478	3,237	2,192

※ 호 적 인 구 : 120,393가구 604,793명

※ 수형인 명부관리 : 1,664명(19권)

4. 주요행정장비

컴 퓨 터	프린터기	향온향습기	인 증 기	복 사 기	전 화 기
67대	40대	1대	4대	8대	키폰20대, 행정 5대
냉 방 기	공기청정기	FAX	스캐너	냉·온 수 기	보존문서 마이크로 필름촬영
5대	5대	15대	2대	1대	1세트

II. 2002年度 主要業務 推進實績

1. 각종 민원접수 처리실적

□ 전화민원 발급

(단위 : 건)

계	건축물관리 대장	토지대장	토지이용계 획 확인원	호적 등·초본	지적도 및 임야도
1,851	636	511	196	266	242

□ 호적 제신고 처리

(단위 : 건)

총 계	신 고 유 형 별							호적 등· 초본 발급
	계	출생	혼인	사망	전적	이혼	기타	
45,690	18,988	3,787	5,067	1,523	455	2,226	5,930	26,702

※ 기타 : 분가 1,912, 호주승계 978, 개명 345건 외 25종

□ 인·허가 제신고 처리

(단위 : 건)

계	건축민원	건설기계신고	외국인 체류지변경	공연신고	기타
36,066	3,914	1,122	992	301	29,737

※기타 : 옥외광고물 3,787, 제조판매 소매인지정 1,813건 등 18개부서 민원

□ 행정정보 공개분야

(단위 : 건)

공 개 신 청			비 공 개 사 유				
계	공 개	비공개	계	사 생 활 침 해 우려	자료없음	취 하	기 타
162	120	42	42	17	7	14	4

□ FAX 민원 처리

(단위 : 건)

구 분	민 원 별 현 황					
	계	호적등· 초 본	건 축 물 관 리 대 장	토 지(임 야) 대 장	토 지 이용 계 획 확 인 원	기 타
계	103,414	65,508	6,893	1,041	7,783	22,189
증 명	74,150	54,651	3,697	439	3,846	11,517
교 부	29,264	10,857	3,196	602	3,937	10,672

※ 기 타 : 토지가격확인원 11,007건, 병적증명 868 외 229종

□ 지하철 현장민원실 민원처리

(건수/통수)

구 분	계	주 민 등 록 등 · 초 본	FAX 민 원	민 원 상 담
여 의 역	74,718/102,423	50,149/70,274	23,323/30,903	1,246

2. 민원행정서비스 추진

□ 각종 편의제도 운영

(단위 : 건)

계	민원후견인제도	인터넷민원접수	민원1회방문 처리제도	재택민원· 연계민원등
1,637	46	683	255	653

□ 기타 고객만족도 향상을 위한 제도개선

○ 민원실내 민원상담직원 고정배치

- 운영방법 : 민원봉사과 담당주사가 운번제로 민원실내 상담석에서 내방 민원인에 대한 상담 및 안내 실시

- 추진실적

(단위 : 건)

계	보건위생	주택	교통	건축	지방세등	대서	기타
1,173	118	108	139	95	158	106	449

○ 호적신고 처리결과 통보제 운영

- 주요대상 : 출생·혼인 등 각종 호적신고를 한 자에 대하여 처리된 호적부 사본을 안내문과 함께 송부
- 추진실적 : 10,325건

○ 기타 민원행정서비스 고객편의 시설 운영

- 무료복사코너 설치 : 민원처리관련 민원서류 복사필요시 무료이용
- 고객 만남의 장소 설치 운영
- 무료 FAX 이용코너 설치 운영 : 1대
- 혈압측정기 설치 운영 : 1대

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

- ARS(자동응답시스템)변경 운영
 - 시행일시 : 2002. 9. 30.
 - 대 상 : 민원봉사과 등 6개 ARS운영 부서
 - 변경내용 : ARS(자동응답시스템) 폐지 → 직원이 직접 응답

3. 민원행정서비스 정신의 생활화

- 인터넷 민원사무편람 보완·정비 지속추진
 - 추진목적 : 행정여건의 변화, 제도개선, 법령 및 자치법규 제·개정 등의 요인으로 발생하는 사무편람 적기 보완
 - 주요내용 : 우리구 인터넷 민원사무편람 변동사항 자료보완
 - 추진기간 : 상·하반기 년2회 변동자료 정비 및 수정자료 발생 시 수시 정비
 - 정비건수 : 서식추가 및 수정 189건, 서식삭제 19건
- 민원행정 고객만족도 조사실시
 - 조사목적 : 고객의 의견을 적극 수렴하여 고객만족도 시책에 환류
 - 실시기간 : 2002. 3.18 ~ 3. 30
 - 조사대상 : 내방 민원인 200명

4. 문서관리부문의 정보화 시스템 구축

- 호적사무 전산화 추진사업
 - 사업기간 : 1998. 9 ~ 2002. 12월
 - 사업대상 : 호적부 1,016권 120,393가구 604,793명

- 추진체계 : 항목식 호적부 전산출력 → 1.2.3.4차 대사 및 수정
→ 전산호적관서 승인신청, 이관 및 시행 → 호적부분
발송 → 최종마무리 작업(2002. 12월)
- 추진실적 : 1.2.3.4차 출력·수정 및 전산호적관서 승인신청 완료
- 전산 호적관서 시행 : 2002.10.21부터
- 호적정보시스템에 의한 호적업무 처리

□ 보존문서 마이크로 필름화 작업 추진

- 추진목적 : 20년이상 장기보존대상 문서를 마이크로필름화 하여
분실, 훼손예방과 민원처리에 신속·정확성 도모
- 촬영대상 : '99. 1월부터 동사무소 보관 영구문서 촬영 실시
(동적부, 구 주민등록 등·초본 등)
행정관리국의 영구·준영구 이상 보존 기록물 427권
- 추진실적 : 22개동 영구문서 촬영 완료(총 215,271매)
행정관리국 영구문서 259권 촬영완료

2003年度 主要業務 推進計劃

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

□ 추진 방향

- 시민만족도 제고방안 강구, 추진
- 민원행정 서비스 구현

□ 각 분야별 세부 추진계획

민원행정서비스시책

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, 신길역 1대)
- 발급서류 : 현재는 주민등록등·초본, 토지대장, 임야대장 등 17종 발급, 향후 행정자료의 전산화작업 완료되는 대로 총 32종까지 확대발급 예정

민원행정서비스 정신의 생활화

친절서비스 및 소양 교육실시

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

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 : 하반기 1회(상반기 1회 실시)

민원행정 고객만족도 조사실시

- 조사목적 : 고객의 의견을 적극 수렴하여 고객만족도 시책에 환류
- 실시기간 : 2003. 3월중
- 조사대상 : 내방 민원인 200명

친절의 날 지정 운영

우리구가 친절匾 라는 명성을 얻을 때 까지 친절운동 실천을 위한 친절의 날을 지정 운영하여 구민의 신뢰와 사랑 받는 공직자 상 정립으로 주민과 함께하는 자치행정 구현

□ 추진 개요

- 친절의 날 지정 : 매월 1.3주 월요일
- 민원봉사과 전직원 08:30분 까지 출근
- 복 장 : 근무복 착용
- 주 재 : 민원봉사과장

□ 추진 방법

- 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

□ 기대 효과

- 밝은 마음과 예절 바른 태도로 대민 행정서비스 제공
- 자성의 시간을 가짐으로서 공직자의 기본자세와 교양을 쌓아 봉사행정 구현

문서관리부문의 정보화 시스템 구축

호적업무 전국온라인 전산발급

- 개시일시 : 2003. 1월부터 전국온라인 발급개시 예정
- 업무개요 : 전국적으로 통일된 전산호적부 체계구축을 위한 호적부 자료변환 사업이 완료됨으로써 구축된 D/B의 운영 및 관리
- 업무내용 : 문장식에서 항목식으로 변환된 호적의 접수 및 처리, 호적등·초본 발급 등 호적업무를 호적정보시스템에 의하여 처리
- 창구증설 : 접수창구 2개, 발급창구 1개 총 3개 창구로 증설 운영하여 민원편의 도모

G4C(민원서비스 혁신) 3단계 서비스 실시

- 시행목적 : 국민에게 편리한 민원서비스를 제공하기 위 한 정부 종합민원서비스 포털을 구축하여 안방에서도 민원서류를 발급 받을 수 있도록 하고, 행정기관이 보유하고 있는 주요정보를 공동이용 할 수 있는 시스템을 구축하여 민원 구비서류를 감축시키고 행정업무 처리에 필요한 정보들을 손쉽게 이용토록 하여 행정의 효율성 제고
- 사업개요: 총 393종의 민원서류를 행정관청을 방문하지 않고 인터넷으로 신청가능 하게 하여 4,000여종의 민원사무에 대해 관계서류, 처리기관, 수수료, 처리기한 등을 안내하며 20종의 민원서류를 감축시키기 위하여 행정 정보공동이용을 추진
- 서비스 개시 일정 : 2002. 11. 1부터 (일부 업무 및 기관 : 2004년까지 단계적 서비스)
- 시행내용 : 각부서 일반행정·민원처리담당자에게 사용권한 부여, 행정전자서명인증서 발급 → 민원인이 해당민원 신청 시 행정정보 공동이용 민원처리
- 시행효과 : 국민 편의성 도모를 위한 안방서비스인 전자정부 단일 창구 구축 행정정보공동이용시스템 구축으로 국민편의 및 행정의 효율성 도모 전자정부 단일창구 등 각종 인프라 구축으로 전자정부의 기틀마련

보존문서 마이크로필름화 작업(제1,2단계) 추진

- 추진목적 : 구본청 각 부서별 중요문서에 대해 마이크로필름화 작업을 실시하여 중요자료의 이중보관 및 분실·훼손에

대비코자함

- 촬영대상 : 각 부서 2000년 이전 생산된 기록물 중 제1단계는 행정관리국의 영구·준영구 이상 보존 기록물 427권 제2단계로 재무국의 영구·준영구 이상 보존 기록물 766권
- 추진기간(제1단계) : 2002년 7월부터 2003년 3월까지
(제2단계) : 2003년 4월부터 2003년 12월까지

자료관 전산 시스템설치 추진

- 목적 : 2004년부터 자료관을 설치 기관간 전자문서유통체제를 구축하고 전자문서의 체계적인 관리를 위해 전산시스템을 도입하여 기록물관리체제로 운영키 위함
- 자료관 추진반 구성
 - 기 간 : 2003년 6월
 - 인 원 : 4명(문서관리담당 1, 전산기기운영 1, 전산입력 2)
※ (2004. 1. 1 자료관 신설, 관장 5급)
- 자료관 개설준비
 - 자료관 사무실 개설 준비 - 기록물 관리서버(운영장비) 구입 설치
- 시스템 운영내용
 - 전자문서 시스템으로부터 이송된 전자문서의 보관·활용
 - 기록물에 대한 설명추가 및 분류, 보존가치에 대한 평가
 - 이관된 문서에 대한 검색·활용이 용이하도록 사용자의 편의성 제공