

‘99. 主要業務報告

1999. 10.

民願奉仕課

報 告 順 序

□ 一 般 現 況

□ '99 . 主 要 業 務 報 告

I. 각종 민원접수 처리실적

II. 친절봉사행정 정착 추진

III. 민원인 편의제도 및 시설확충

IV. 징병검사실시 및 병력동원 훈련소집

□ 特 殊 施 策 事 業

I. 호적사무전산화 추진

II. 보존문서 마이크로필름화 추진

一 般 現 況

□ 사무실 : 617 m² (지하서고 : 186 m²)

□ 인 력 [4담당(문서관리, 민원처리, 호적, 병사)
2 팀(호적전산화, 지하철역현장민원)

구 분	총 원	5 급	6 급	7 급	8 급	9 급	기능직	고용직
정 원	34	1	5	6	15	5	2	
현 원	43	1	6	11	15	4	4	2
과부족	9		1	5		- 1	2	2

※ 총무과(pool) 6명, 지하철역현장민원실 3명

□ 주요장비

(단위 : 대)

복사기	인증기	에어콘	컴퓨터	F A X	공정장치	타자기	A R S
8	5	6	31	10	4	3	1

□ 주요공부

호 적 부			외국인등록부	병 적 부	영구보존문서
계	호적부	제적부			
1,722	1,286	436	52	95	61,183

□ 예비군 36,889명 편성, 공익근무요원 226명 근무

'99. 主要業務報告

(기준 : '99. 9. 30)

I. 각종 민원접수 처리실적

□ 전화민원 발급

(건수 / 통수)

계	호적등·초본	건축물관리대장	토지대장	도시계획확인원	지적도및암반도
13,477	2,959	3,404	4,113	2,587	414
16,468	4,735	3,913	4,560	2,789	471

□ 호적제신고 처리

(단위 : 건)

계	신 고 별 유 형					
	출 생	혼 인	사 망	전 적	이 혼	기 타
22,696	7,265	6,685	2,166	588	1,916	4,076

□ 인·허가 제신고 처리

(단위 : 건)

계	위생신고	건축민원	전문건설업	외국인등록	공연신고	기 타
19,676	4,357	983	187	638	490	13,021

□ 행정정보 공개

(단위 : 건)

공 개 신 청			비 공 개 사 유				
계	공 개	비공개	계	사생활침해우려	자료없음	취 하	기 타
115	89	26	26	4	5	7	10

□ FAX민원처리

(단위 : 건)

구 분	민 원 별 현 황					
	계	호 등·초본	건 축 물 관 리 대 장	토 지(임 야) 대 장	토 지 이 용 계 획 확 인 원	기 타
계	62,841	45,318	7,498	1,887	2,009	6,129
종 명	45,145	36,317	4,290	1,720	918	1,900
교 부	17,696	9,001	3,208	167	1,091	4,229

※ 기타 : 자동차등록원부, 건설기계등록원부, 지방세완납증명, 생활보호 대상자증명, 졸업(성적)증명서, 지방세관련 증명등

II. 친절봉사 행정 정착 추진

□ 「영등포구 민원행정서비스 헌장」 제정

- 헌장제정 - '99. 7. 1
- 내 용 - 민원인 만족을 위한 실천방향과 서비스 이행표준 설정

□ 민원행정 시범기관 및 서비스 우수업체 비교견학

- 견학일시 : '99. 3. 22(월), 24(수), 26(금) 3회
- 견학기관 및 업체

서대문구청외 2개기관 (5개소)	대한항공, 롯데백화점
----------------------	-------------
- 대 상 : 44명(조별 14명, 3개조)
- 내 용 : 행정자치부 추천 '99년도 민원행정 시범기관 및 우수민간업체 견학 서비스 실태 비교평가
- 친절봉사 모델 선정 수준향상 적극 추진(벤처마킹)

□ 민원행정 서비스 주민만족도 조사

- 조사기간 : '99. 6. 14 ~ 6. 24(10일간)
- 조사방법 및 대상 - 면접조사
 - 제1~3민원실을 이용한 민원인 162명
- 조사결과 활용 - 민원행정에 도출된 미비점 보완, 개선조치
 - 소속 직원에 대한 직원교육 자료활용

□ 민원상담관계 운영 추진

- 상담관 - 민원봉사과 담당주사 5명
- 상담 실적 - 2,438건

(단위 : 건)

계	상 담 건 수						대 서
	보건위생	주 택	교 통	건 축	지방세등	기 타	
2,438	155	147	95	67	247	1,180	547

□ 민원사무편람 제작 및 인터넷 사이트 제공

- 민원사무편람 제작(1, 2권) : 60부('99. 4. 27)
- 민원사무편람 건수 : 1,735건
- 인터넷 제공 : '99. 5. 5
 - ※ 개정내용 수정 제공 : 3회 205건

□ 민원창구 공무원 근무복 착용

- 구·동 민원공무원 261명(남 149, 여 112)

□ 대민 친절봉사 특별정신교육 강화

- 대 상 : 구·동 민원창구 공무원
- 횟 수 : 4회 420명
 - (※ 자체교육 26회 1,141명)

□ 민원창구공무원 명함제작

- 대 상 : 52명 (민원봉사과 직원)
- 기대효과 - 공무원 신분밝히기 운동으로 실명제 행정추진
- 민원관련 방문하는 민원인에게 배부, 민원상담 유도

Ⅲ. 민원인 편의제도 및 시설 확충

□ 지하철역 현장민원실 설치

- 개 소 일 : '99. 7. 23
- 위 치 : 2개소(여의도역, 신길역)
- 운영시간 { 평 일 - 07:00 ~ 20:00(동절기 19:00)
 { 토요일 - 07:00 ~ 16:00

※ 근무인원 - 8명(1개소 4명, 2교대)

- 운영실적 : 10,373건

(단위 : 건)

계	주민등록 등·초본발급	F A X 민원	도서무료대여	민원상담	비 고
8,272 (2,101)	5,070 (1,438)	2,140 (353)	812	250 (310)	99. 7. 23 2 개소

※ () 신길역

□ 재택전자민원 처리제도 운영

- 시 행 일 : '99. 4. 16
- 처리건수 : 156건
- 운영방법 : PC통신을 통한 민원신청 → 우편으로 우송

□ 민원1회방문 처리제도 운영

- 운영체계 : 내부확인사항은 담당직원이 직접 처리하여 민원인 방문횟수 단축
- 대상민원 : 공장설립신청등 38종
- 실 적 : 97건

□ 민원인후견인 제도 운영

- 운영체계 : 민원접수시부터 종결시까지 6급직원으로 후견인 지정하여 책임처리
- 대상민원 : 복합민원 및 처리기간 7일이상 유기한민원
- 실 적 : 97건

□ 민원실 환경개선

- 민원안내용 표지판(Sign) 설치 - 현수식
- 민원필기대 및 민원상담 데스크 설치
- 제1, 2민원실 표시 간판 설치

□ 기타 구민편익 제공

- 무료복사제 운영
- 민원인을 위한 자료열람 장소제공
 - 법령집, 관보, 시(구)보, 기타도서 등 비치
- 인터넷라운지 운영
 - 민원처리공개 및 국내외의 각종 정보를 이용케하여 구민의 정보화 마인드 향상과 행정서비스 제공

IV. 징병검사 실시 및 병력동원 훈련소집

□ 징병검사 및 징·소집현황

- 징병검사 : 2회 3,565명
- 징 집 : 75회 2,150명
- 소 집 : 23회 306명

□ 병력자원관리 및 동원훈련 실시

- 자원관리 : 93개 부대 36,889명
- 동원훈련 실시
 - 대상 : 9,729명
 - 실적 : 52회 9,668명

特 殊 施 策 事 業

I. 호적사무전산화추진

('99. 9. 30)

대 상	실 적	진 도
113,425 (1,262권)	80,760	약 76%

※ 호적사무전산화 : 2000. 3. 30완료예정

※ 구·동간 호적 온라인망 구축시

- 증명민원 현행 9분 → 3분이내
- 신고민원 현행 65분 → 20분이내
- 동사무소에서 호적등·초본 발급 - 영등포구 본적을 가진 주민

II. 보존문서 마이크로필름화 추진

- 촬영대상 : 20년이상인 보존문서
- 실 적 : 구 주민등록포 약 308천면
- 사업내용 : 각 부서에서 분산 관리하고 있는 20년이상 보존문서를 이관받아 마이크로필름화하여 보존문서의 분실, 훼손, 변조예방으로 행정신뢰도 제고