

주요업무보고

2004. 9.



민원봉사과

순서

□ 2004. 주요업무추진실적 3-1

□ 2004. 주요업무추진계획 3-4

1. 2004 주요업무 추진 실적

□ 고객만족도 향상을 위한 제도개선

○ 호적신고사항 처리결과 통보제 개선

- 개선내용 : 기존에 호적신고사항이 처리된 호적사본만을 우송해 주었던 것에 비해 혼인·출생 등 신고내용별로 분류해 대상에 적합한 축하카드를 별도 제작된 카드봉투에 호적사본과 동봉하여 우송

○ 추진실적 : 4,188건

○ 관내 산부인과 병원 출생신고서식 비치

- 추진배경 : 출생신고는 법정민원으로 일정기간(1월)이내에 신고토록 신고의식 고취 및 출생의 기쁨을 함께 나눔
- 추진시기 : 2004. 1월부터
- 비치장소 : 관내 산부인과 병원(여의도성모병원 외 27곳)
- 주요내용 : 출생신고 안내문이 부착된 클리어 파일에 출생신고서식을 넣어 각 산부인과에 비치

○ 인터넷을 통한 민원서비스 확대운영--- 전자적 민원발급

- 기 간 : 2004. 4. 20일부터 연중
- 민원종류 : 8종
 - 1단계3종(토지대장등본, 국민기초생활수급자증명, 개별공시지가확인원)
 - 2단계5종(주민등록등·초본, 건축물관리대장, 농지원부등본, 모자 가정증명, 장애인증명)
- G4C 활용 민원서비스 : 650건
- 개인PC이용 전자적 열람·발급서비스 : 4,000건
- 개인PC이용 환경홍보 : 수시

○ **호적 오류주민등록번호 정비추진**

- 기 간 : 2004. 5. 1 ~ 12. 31
- 대 상 : 약 104,000건
- 추진내용
 - 호적부에 기재누락, 재제, 이기누락 등으로 인한 사항
 - 전산화 호적부의 일부 오류주민등록번호 또는 착오기재 된 사항 등
- 정리실적 : 59,320건(57.0%)

○ **사무실 환경개선**

- 기 간 : 2003.12.10 ~ 2004. 1. 28
- 추진내용
 - 사무실 인테리어공사(민원실 및 벽체,천정등)
 - 전기, 통신설비 작업
 - 사무실OA시스템 설치
- 사무실 업무개시 : 2004. 1. 29
- 소요예산 : 204,300천원

○ **기타 민원행정서비스 고객편의 시설 확충**

- 무료복사코너 설치 : 민원처리관련 민원서류 복사필요시 무료이용
- 무료 FAX 이용코너 설치 운영 : 1 대
- 혈압측정기 설치 운영 : 1대
- 법령집 자료이용 코너 설치 운영
- 내방 고객을 위한 인터넷 라운지 설치운영

□ **자료관 전산시스템 구축**

- 시스템 설치일자 : 2004. 6. 24
- 설치장소 및 업무공간 확보 : 종합문서고(약10평)
- 계약업체명 : (주)LG CNS, LG엔시스

○ 주요사업 내용

- 서울시 주관 통합시스템 구축 (본청 및 본부, 사업소, 자치구)
- 전사기기 도입(서버1대, 부크박스1대, PC2대, 도면스캐너 1대, 문서 스캐너1대)
- 구전자문서 → 신전자문서 시스템으로 이관
- 자료관 시스템 운영

○ 소요예산 : 119백만원

II . 2004주요업무 추진계획

□ 인터넷을 통한 민원서비스 확대

구민에게 편리한 민원서비스를 제공하기 위하여 인터넷으로 제공하는 서비스 종류 및 방법을 확대하여 수준 높은 민원행정서비스를 제공하고자 함

○ 인터넷민원 발급 서비스 개시

- 민원인이 인터넷으로 민원서류를 바로 발급받아 사용할 수 있는 시스템
- 2단계 5종의 민원 추가서비스 시스템 구축(2004.4.20~)
⇒ 2004.4.20일부터 서비스 개시(주민등록 등·초본, 건축물관리대장, 장애인증명서, 농지원부등본, 모자가정증명서)
- 인터넷으로 발급된 민원서류의 진위확인을 위해 민원서류의 원본을 조회할 수 있는 시스템 구현
- 민원서류 수령자가 필요시 G4C창구에 접속하여 원본과 대조 확인할 수 있는 시스템 구현
- 민원서류 발급현황 관리 시스템 구축
- 지속적인 확대 여건마련

○ 행정정보공동이용을 통한 민원구비서류 감축 확대

- G4C 공무원창구를 통하여 국세청·대법원 등의 자료를 공동 이용하여 민원인이 구비하여야 할 서류를 공무원이 직접 인터넷으로 확인하여 민원처리

- G4C 공무원창구로 접속 후 행정전자서명으로 로그인하여 사용권한을 각 민원처리담당공무원이 직접 신청 → 민원봉사과에서 민원사무여부 확인 후 승인 → 해당민원이 접수되면 G4C공무원창구에서 공동 이용하여 민원처리

○ 시 행 효 과

- 사무실·가정에서 직접 인터넷으로 온라인열람·발급 가능
- 2004. 상반기부터 주로 많이 발급되는 8종의 민원에 대해서 민원인 PC에서 직접 발급 받아 필요한 기관에 제출할 수 있어 민원인의 행정기관 방문횟수의 획기적 감소로 사회적 비용절감
- 등기부 등본(법인·건물·토지)등 19종을 구비서류로 하는 민원사무 677종에 대해서는 민원인이 구비서류를 준비할 필요가 없어 민원처리기간 단축 및 편의 증진

□ 자료관 및 전산시스템 구축 운영

「공공기관의기록물관리예관한법률」 이 제정된 이후 2004년부터 본격 시행됨에 따라 공공기관의 기록물을 체계적이며 효율적으로 관리하기 위한 전산시스템을 도입하여 체계적인 기록물 관리체제를 구축 운영

○ 추 전 방 향

- 「공공기관의기록물관리예관한법률」 에 따라 2004년부터 모든 기록물의 등록·분류·편철·이관 등 기록물관리 신규제도시행
- 모든 공공기관에서는 종이문서, 전자문서 등 모든 기록물을 신전자문서시스템에 등록하여 2년간 활용 후 자료관으로 모두 이관하여 보존·활용
- 종이문서, 전자문서 등 모든 기록물의 체계적인 보존활용을 위한 자료관시스템을 도입 구축

○ 추진계획

○ 사업기간 : 2004. 1월 ~

○ 주요사업내용

- 자료관시스템 구축 : 전산기기도입 및 구축 작업
- 자료관 및 업무공간 확보 : 종합문서고 약 10평
- 자료관시스템 통합구축 이후 문서, 카드, 도면 등 기존 보존문서 우선 스캔작업 실시
- 소요인력 : 4명(기록물관리 1명, 기기운영 및 관리 전산직 1명, 스캔 작업 기능 2명)

○ 사업효과

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

□ 제적부 이미지 입력시스템 추진계획

비효율적인 관리로 멸실·훼손의 우려가 있는 종이 제적부를 이미지 입력시스템으로 전환하여 과학적인 관리와 전산정보의 네트워크를 구축하여 호적사무처리지침에 의거 전국 온-라인 망 업무를 수행하고 양질의 행정 서비스를 민원인에게 제공하고자 함

○ 제적부 현황

○ 관리현황 : 326천가 (약1,428천명)

- 일반제적부(제적일자순 관리) : 42천가(약294천명)
- 재 제 부(중서,타자화,전산등) : 284천가(약1,134천명)

- 연간 증명 발급현황
 - 제적등·초본 : 12,775건(1일평균 35통)
- 관리실태
 - 종이로 된 제적부의 내구성 한계로 인한 마모현상 심화
 - 제적부 발급에 따른 보관서고의 과학적 관리(습도 조절 등) 불가능
 - 증명발급(열람)시 자료검색 등 장시간 소요로 민원처리 지연
- 추진계획
 - 대 상
 - 일반제적부 : 42千家 294千名
 - ※ 재제부 284천가(약1,134천명)는 추후검토
 - 추진일정
 - 법원으로부터 제적부 이미지 표준안 제정 배포
 - 이미지 입력용역 발주 예정 : 2004년 하반기 중
 - 제적부 입력 : 2004년 하반기 중
 - 입력방법 : 선정된 용역업체가 민원봉사과 제적서고에 장비 설치 후
입력 및 편집(제적부 외부반출금지)
- 소요예산 : 103,477천원(용역비)
- 기대효과
 - 영구적이고 안정적인 관리유지
 - 양질의 행정서비스 제공
 - 각종 통계자료 작성용이
 - 정보화사업에 의한 인력감축 효과

□ 민원행정 관련 사전 정보제공 강화

○ 민원사무편람 보완 정비

- 추진내용 : 조직개편, 법령개정, 제도개선 등으로 인한 민원 관련 변동사항 발생시 즉시 반영하여 민원사무편람 추록 및 인터넷 게시
- 정비시기 : 연간 1회 정기 정비 및 변동 발생시 수시 정비

○ 인터넷 홈페이지 민원안내 정비

- 추진내용 : 인터넷 홈페이지 민원안내 관련내용 수시 정비
- 정비대상 : 영등포구 홈페이지 내 사이버민원실, 민원서식, 민원 안내 코너 등
- 추진시기 : 연중

○ 주요업무 홍보물 제작·배포

- 추진목적 : 조직개편 등 행정여건의 변화, 제도개선, 법령개정 등의 요인으로 발생하는 변동사항을 즉시 반영하여 정확한 민원정보 제공
- 일상 업무 외의 민원 변동사항 발생, 주요시책 추진 시 별도 홍보물 제작·배포

□ 민원행정 만족도 설문조사

- 조사기간 : 2004. 9월 ~
- 시행횟수
 - 고객만족도 조사 1회
 - 민원행정담당 직원 만족도 조사 1회

- 조사대상 : 영등포 구민 및 내방민원인
- 조사방법
 - 우리구 홈페이지를 이용한 사이버 설문조사
 - 민원행정담당 공무원 200명 내외 대면 설문조사
- 설문내용
 - 고객만족도 조사 : 민원행정관련 응대태도, 제도 및 환경에 대한 만족도 및 개선사항
 - 직원만족도 조사 : 민원행정 관련 자체 서비스 평가 및 고충사항
- 설문조사 참여자에 대한 이벤트행사 실시
 - 설문조사 참여자 추첨을 통한 생활문화 상품권 지급(56명)
- 결과활용 : 민원행정 제도 개선 및 직원교육 기본 자료로 활용

□ 지하철 현장민원실 호적전산화 추진계획

호적등·초본 발급은 FAX민원처리 지침에 의거 4시간이 소요되어 민원인이 신청접수 후 현장민원실을 재 방문하여 민원서류를 찾아야 하는 불편과 번거로움이 있어 이미 구축된 호적정보시스템에 연결하여 즉시 온라인 전산발급체제로 추진코자 함

- 기 간 : 2004년 하반기 중
- 대상민원 : 호적등·초본, 호적제적부등본
- 내 용
 - 현장민원실 확장계획에 의거 호적민원창구 확보
 - 전국온라인 정보시스템에 의거 호적등·초본 즉시발급
 - 호적관서(대법원, 민원봉사과)의 승인 후 시행

○ 추진 방법

- 전산 호적부 D/B 시스템 구축연결 운영
- 호적전산화 창구 증설 : 접수 및 발급창구 1개설치
- 전산발급 컴퓨터 배정요청 : 1대
- 창구인력 증원 : 공익2명(1일 2교대)
- 호적사무 담당직원 사전교육 강화, 신 시스템 운영능력배양

○ 기대 효과

- 현장민원실 호적 전국 전산시스템 구축으로 고품질 서비스
- 호적업무의 전산관리로 민원수요대처 및 행정능률 향상