

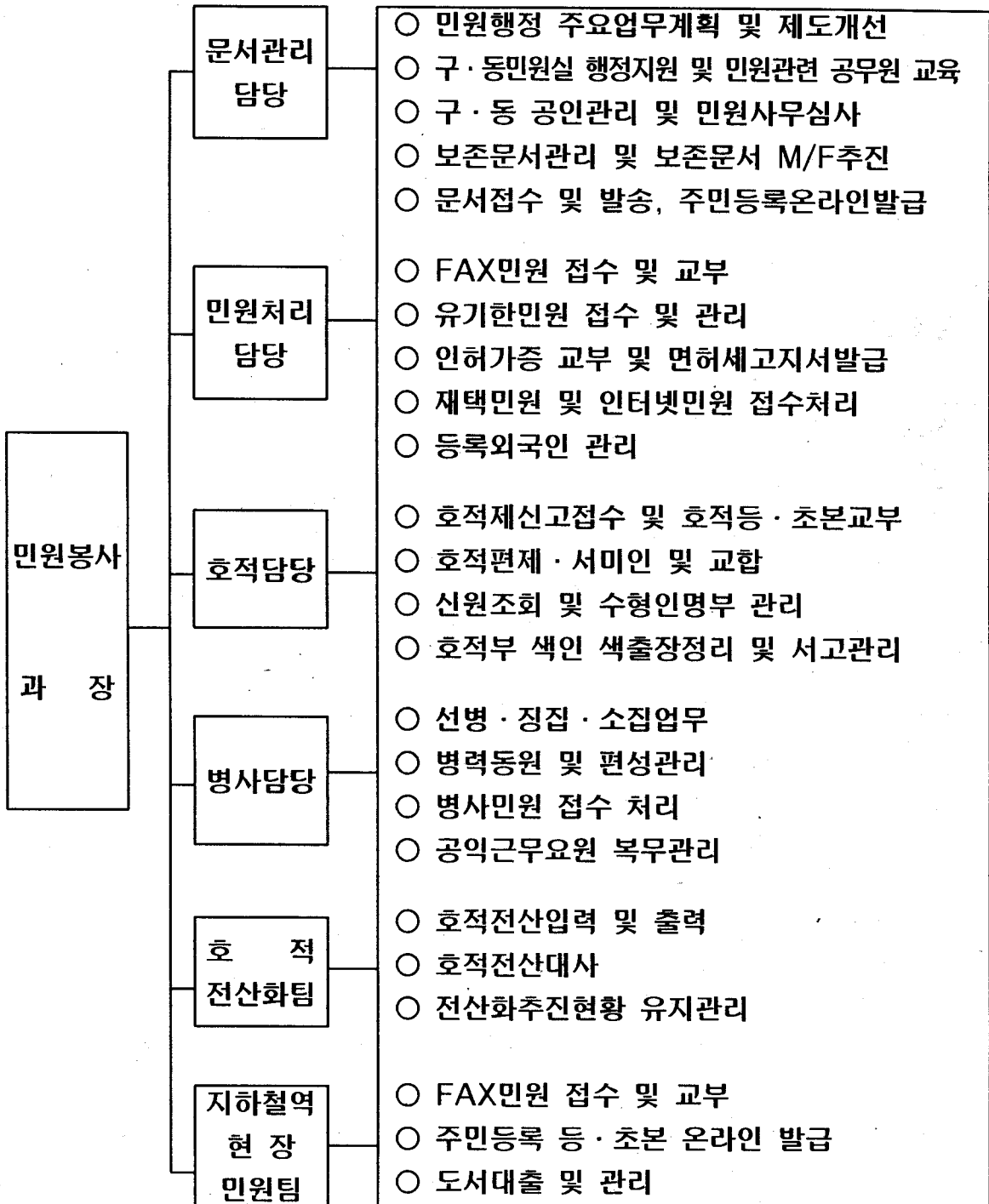
**2000년도  
主要業務計劃報告**

**2000. 3.**

**民 願 奉 仕 課**

# I . 일반현황

## 1. 민원봉사과 직제 - 4담당 2팀



## 2. 직원현황

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	44	1	6	16	11	2	6	2

※ 총무과(pool) 8명

## 3. 주요장비

(단위 : 대)

복사기	인증기	에어콘	컴퓨터	F A X	공기청정기	타자기	A R S
9	5	6	67	14	4	3	1

## 4. 주요공부

호 적 부			외국인등록부	병 적 부	영구보존문서
계	호 적 부	제 적 부			
2,396	1,262	1,134	52	95	61,183

5. 예비군 : 예비군 37,264명 편성, 공익근무요원 215명 근무

6. 사무실 : 617 m<sup>2</sup> (지 하 서 고 : 186 m<sup>2</sup>)

## Ⅱ. 2000년도 주요업무계획

### 1. 주요민원 시책 활성화

#### ■ 민원1회방문처리제도 운영

- 운영체계 : 내부확인사항은 담당직원이 직접 처리하여 민원인 방문횟수 단축
- 대상민원 : 공장설립신청 등 38종
- 시행방법
  - 민원사전 가부 고지제
  - 민원사전 예약 상담제
  - 민원처리과정 추적관리 : 지연처리되는 민원은 독촉장 발부
  - 불가·반려민원에 대한 분기별 통보 사후관리

#### ■ 민원후견인제도 운영

- 운영체계 : 민원접수시부터 종결시까지 6급직원으로 후견인 지정하여 책임 처리
- 대상민원 : 복합민원 및 처리기간 7일 이상 유기한 민원
  - ※ 민원인이 원하는 경우 단순민원도 가능

#### ■ FAX민원발급 업무정착

- 운영체계 : 민원인이 가까운 행정기관을 방문하여 민원신청
- 대상민원 : 호적등본등 235종
- FAX민원서류 발급시간(증명민원) 단축
  - 4시간이내 → 3시간이내(FAX민원 「Yellow Card」 제)

■ 행정정보 공개제도 운영

- 국민의 알권리 보장과 행정의 투명성 확보  
(‘98. 1. 1자 공공기관의 정보공개에관한법률시행)
- 절 차 : 청구서 제출→청구서 접수→청구서 이송→정보공개여부 결정  
(15일이내)→정보공개,비공개 결정통지→수수료 징수→공개

■ 민원행정실명제 시행

- 대내외적으로 표시되는 모든 행정 행위에 대한 실명표기
  - 처리부서,담당자 및 상급자 성명,전화번호,기타 연락처 명기
  - 모든 문서에 발의자와 보고자를 실명으로 표기하여  
정책에 대한 책임성 및 투명성 확보
- ※ 표기방법 : 발의자, 기안자 - ★, 보고자 - ⊙

■ 재택전자 민원처리제도 운영

- 운영체계 : PC통신을 통하여 신청된 민원을 민원인이 원하는  
방법으로 교부
  - 교부방법 : 방문, 우편(보통, 빠른우편 등)
- 대상민원 : 호적등본등 20종
- 민원의 서비스 향상과 민원행정의 정보화 구현
- ※이용PC통신 : 하이텔,천리안,유니텔,넷츠고,나우누리,열린정부

■ 민원첨부서류의 지속적 감축 추진

- 민원인이 민원접수시 첨부서류중 자체 보유공부와 전산망을 확인,  
열람하여 처리할 수 있는 주민등록등본 등을 생략하여 민원인에게  
시간적, 경제적 편익 제공과 행정서비스 증대
- 생략대상 민원(7종) : 주민등록등·초본, 호적등·초본, 건축물  
관리대장,토지대장,임야대장,지적도,토지이용계획확인원

- 처리방법 : 민원공무원이 자체 보유공부와 전산망을 확인, 열람, FAX활용 (공용발급)
  - 담당공무원이 민원서류 여백에 “증명민원대조 확인 처리인”을 날인하고 기록 서명

## 2. 민원편의제도 확충

### ■ 민원실상담 직원(담당주사) 고정배치

- 민원봉사과 담당주사(6명) 윤번근무로 구청전반 상담실시
- 근무방법 : 민원상담석 설치, 1일 오전, 오후 또는 전일근무
- 임 무 : 각종 민원의 상담 및 안내, 환경정비 등
  - 불가 등 처리근란 민원응대시 최대한 설득, 자상한 설명

### ■ 민원접수의 다양화

- 인터넷을 이용한 민원접수(영등포구 홈페이지 민원도우미)
  - 이용민원 : 호적등본 등 11종, 건의사항 접수 및 처리
- 전화민원접수
  - 이용전화(13대) : 13명 동시 통화가능
  - 이용민원 : 민원접수, 민원처리제도 안내
- 야간당직실을 이용한 전화민원 접수 및 교부
  - 이용전화 : 4대
  - 운영내용 : 증명민원접수, 당일 미교부 민원교부
  - 접수 및 교부 : 당직실 근무자

■ 출생, 혼인신고 처리결과 통보제 운영

- 출생 및 혼인신고 처리후 정리된 호적등·초본(신고내용 확인용)을 신청 민원인에게 송부
- 통보대상 : 출생, 혼인신고자중 영등포구 관내에 본적과 주소를 둔 민원인

■ FAX민원발급 1회방문제

- 영등포구 관내 구민이 신청한 FAX민원이 증명기관에서 우리구에 도착하면 22개동사무소에 전달하여 생활민원봉사대가 신청인 가정으로 배달
- 대상민원 : FAX민원중 택배를 희망한 민원

■ 장애인 민원심부름제

- 영등포구 관내 주민(장애인)이 신청한 증명민원 및 생활민원 등 → 택배

■ 외국인 전용창구 운영

- 외국인 민원업무전담 - 전·출입, 인감증명 발급등

■ 민원중점 시간대 창구직원 전진배치

- 민원창구에서 대민업무 처리시 민원인이 가장 많이 집중되는 시간대에 간부직을 포함한 전직원은 민원창구에 배치하여 민원 대기시간 최소화
- 중점관리시간 : 10:00~11:00, 14:00~15:00

■ 기타 구민편익 제공

- 무료복사·FAX이용코너 운영 : 구청 제출용 제반서류
- 공중전화카드 판매 : 민원봉사과(관광안내센터)
- 민원인을 위한 자료열람 장소제공 : 법령집, 관보, 시보, 구보, 기타  
도서등 비치
- 인터넷 라운지 운영 : 민원처리 공개 및 국내외의 각종 정보를 이용케  
하여 구민의 정보화 마인드 향상과 행정서비스 제공

3. 쾌적한 민원실 유지

■ 환경정비의 날 지정운영

- 운영일시 : 매주 토요일(주 1회) 및 수시
- 내 용
  - 행정기기 사무용품 정리정돈
  - 사무실 대청소등 정기적인 민원실 환경정비
- 소요예산
  - 민원실 환경 유지비 ----- 7,000천원

■ 민원편의 시설 및 행정장비 유지관리 및 확충

-----	45,726천원
○ FAX 민원용 인증기 1대 -----	2,759천원
○ 민원용 음료수대 유지관리등 -----	1,620천원
○ ARS유지관리 -----	1,200천원
○ 구·동간 호적 온라인 프로그램 개발 -----	27,816천원
○ 보존문서 M/F화 추진용품 -----	1,139천원
○ 지하철역 현장민원실 도서구입 -----	8,280천원
○ 기타 시설장비유지 -----	2,912천원



#### 4. 친절봉사의 생활화

##### ■ 민원담당공무원 친절봉사 다짐

- 영등포구민원행정서비스현장 실천을 매일 다짐으로써 민원담당 공무원의 행태를 변화시켜 친절봉사 정착
- 업무개시전 민원행정 서비스현장 선서 실시
  - 일과시간 시작 10분전
- 업무완료후 반성의 시간 갖기 - 일과시간 종료후 10분간
  - 담당주사 주관 미결민원 점검등 논의

##### ■ 직원 친절교육 강화

- 조례 등을 통한 직원 행태변화 교육 : 연 4회(분기별)
- 자체교육 : 매일
  - 친절봉사 행동요령 기본수칙
  - 담당업무 및 대직업무 숙지
  - 방문 민원인에 대한 친절한 안내
  - 바람직한 민원처리 자세확립 등

##### ■ 민원담당 공무원 교육교재 발간

- 문서관리 및 민원처리 방법, 민원담당 공무원 근무자세나 예절 등을 책자에 담아 배포
- 소요예산 1,000천원

■ 민원사무 편람 정비

- 직제개편, 법령개정 등으로 바뀐 내용을 일제정비하여 효율적 업무수행 및 대민서비스 제공
- 정비내용 : 민원사무편람 책자 가제, 영등포구 인터넷 정정 제공
- 소요예산 : 2,400천원

■ 민원근무복 제작 착용

- 대민창구 근무직원에 근무복을 착용케 하여 친절봉사 및 대시민 서비스 향상
  - 동절기 근무복은 예산절감 차원에서 격년 구매 착용
- 소요예산 : 7,866천원

■ 민원인 만족도 평가 실시

- 운영체계 : 민원행정서비스에 대한 각계 각종 주민의 수요변화, 평가, 반응등을 파악하여 민원시책 개선 자료로 활용
- 시행시기 : 상·하반기 2회
- 설문대상 : 구·동 내방민원인
- 조사방법 : 구·동 민원실내 설문서 비치
- 주요평가내용
  - 민원실환경에 대한 이미지
  - 업무처리, 민원응대 태도의 만족도
  - 업무처리의 편리성
  - 제도개선 및 건의사항 등

### ■ 동사무소 민원창구 운영실태 평가

- 평가대상 : 22개동
- 평가방법 : 민원봉사과 직원으로 평가반 구성 현지조사
- 평가내용
  - 민원공무원 친절봉사
  - 민원실 환경정비 상태
  - 민원처리실적 및 각종 공부 유지관리 실태
  - 문서정리 및 보관상태
- 우수기관 시상 : 최우수, 우수, 장려상 등 시상
- 소요예산 : 900천원

## 5. 효율적인 문서관리 및 제도개선 사업

### ■ 호적전산화 사업

- 사업기간 : '98. 9 ~ 2000. 3월
- 소요인력 : 공공근로참여자 1일 37명
- 사업대상 : 호적부 1,262권, 116,336가구, 588,758명
- 작업체계 : 호적부 복사 → 한지해독 → 전산입력 → 1차인쇄 → 1,2차 대사 → 1차수정 → 2차인쇄 → 3차대사 → 2차 수정 → 일괄대사 → 원본인쇄 → 최종대사 → 교합
- 구·동간 호적온라인망 구축 - 2000. 3월이후
- 사업효과
  - 증명민원 현행 9분 → 3분이내
  - 신고민원 현행 65분 → 20분이내
  - 동사무소에서 호적등·초본 발급 - 영등포구 본적을 가진 주민
- 소요예산 : 27,816천원

■ 보존문서 마이크로 필름화 추진

- 각부서에 분산 관리하고 있는 20년이상 보존문서를 이관받아 마이크로필름화 하여 보존문서의 분실, 훼손, 변조 예방으로 행정신뢰도 제고
- 촬영대상 : 영구 5,960건, 30년이상 18,895건, 20년이상 698건
  - '99. 1월부터 동사무소 보관 영구문서 촬영중
- 촬영문서 조치 : 정부기록보존소(대전소재)로 이관

■ 문서관리교육 및 일제정비

- 문서관리 실무 및 정리요령 교육 년 2회(상·하반기) 실시
- '99년도 생산문서 정리 폐기

■ 공공요금(등기료, 반송료) 절감추진

- 등기발송 심사강화 : 결재시 기안용지에 부서장 등기발송 표시
- 주민등록 전산망 활용으로 각종 공부의 사전정리 강화유도
- 각종 인·허가 및 면허대장 실질화

■ 민원창구 공무원 명함제작 활용

- 민원관련 방문 민원인에게 배부하여 항상 민원상담을 가능하게 하고, 민원담당 공무원 신분을 밝혀 민·관 유대강화
- 대상부서 : 민원봉사과 전직원 제작 활용하고 구·동 전직원 확산
- 명함 기재사항 : 기관명, 소속, 성명, 주소, 전화번호, FAX
- 명함배부 : 책상위에 항상 비치하여 유기한민원, 진정민원 등 처리과정의 의문이 있는 민원인에게는 빠짐없이 전달

## 6. 징병검사 실시 및 병력동원훈련 소집

### ■ 징병검사

#### ○ 실시계획

- 대 상 : 3,511명 (영등포구 거주 1981년생)
- 일 정 : 2000. 6월중 실시예정(병무청 계획에 의거 실시)
- 장 소 : 서울지방병무청내 징병검사장(신길7동 소재)
- 방 법 : 주민등록에 의거 대상자 조사후 병적부 작성  
징병검사 실시

#### ○ 병역처분기준

- 현 역 : 고졸이상 신체등위 1 ~ 3급
- 보충역 : 고졸이상 신체등위 4급, 고퇴·중졸 신체등위 1~4급
- 제2국민역 : 신체등위 5급, 중학·중퇴 이하자
- 병역면제 : 신체등위 6급

### ■ 병력동원 훈련소집

- 시 기 : 2000. 4월 ~ 10월(7개월간)
- 대 상 : 9,043명(장교, 하사관 전역 7년차 이내, 병4년차 이내)
  - 기 간 : 3박4일 군부대 입소훈련
  - 편의제공 : 차량지원, 여비 및 식비제공

### ■ 공익근무요원 복무관리강화

- 대상인원 : 215명
- 근무부서 : 교통지도과 외 15개부서
- 관리방안
  - 직무·정신교육 실시 - 년 4회(분기별)
  - 근무태도, 근무복 착용등 복무규정 이행상태 일일점검 (복무부서장)