

2003主要業務報告

2003. 2.

民願奉仕課

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

인터넷을 통한 민원 서비스 강화

국민에게 편리한 민원서비스를 제공하기 위한 전자민원창구를 구축, 안방에서도 민원서류를 신청·발급 받을 수 있도록 하고 행정기관간 주요정보를 공동 이용하여 민원구비서류를 감축하고 행정업무에 필요한 정보들을 손쉽게 이용토록 하여 행정의 효율성 제고

○ 시행내용

- 인터넷 접속주소 : 민원인용 : www.egov.go.kr 또는 영등포구홈페이지와 링크 공무원용 : www.egov.go.kr/admin
- 인터넷으로 신청 가능한 민원사무 : 393 종
- 민원서류 수령방법을 민원인 편의대로 지정가능(방문, 우편, 온라인 열람 등)

- 민원처리과정 및 결과를 인터넷상에서 열람이 가능하며, 처리 후 결과를 이메일로 송부
- 인터넷으로 온라인발급 및 열람 가능한 민원사무 : 13종(점진적으로 종류 확대예정)
- 인터넷을 통한 민원 처리절차 안내 4000여종
- 행정정보 공동이용으로 600여종의 민원에 대해서 구비서류 감축

○ 시행효과

- 사무실·가정에서 직접 민원신청가능하고 인터넷으로 온라인 열람·발급 가능
- 600여종의 민원은 구비서류 감축으로 민원인 방문횟수 감소하여 사회적 비용 절감
- 민원처리과정 인터넷 공개로 양질의 민원서비스 제공

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
- 민원행정서비스 정신의 생활화**

호적업무 전국온라인 전산발급

- 개시일시 : 2003. 1월부터 전국온라인 발급개시
- 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

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 생활복지국의 영구·준영구 이상 보존 기록물 520권
- 추진기간(제1단계) : 2002년 7월부터 2003년 4월까지
(제2단계) : 2003년 5월부터 2003년 12월까지

무인민원발급기 설치·운영

- 시행목적 : 각종 민원증명서류를 자동발급 하는 무인민원발급기를 다중집합장소에 설치하여 운영함으로써 민원편의와 행정의 효율성 제고
- 설치운영 : 2002년 2월 1일부터
- 설치대수 : 총 2대(63시티 외 1).
- 발급서류 : 현재는 주민등록등·초본, 토지대장, 임야대장 등 17종 발급, 향후 행정자료의 전산화작업 완료되는 대로 총 32종까지 확대발급 예정

천절서비스 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 : 상·하반기 각 1회 실시(정기) 및 변동사항 발생 시 수시 보완

민원행정 고객만족도 조사 실시

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

친절의 날 지정 운영

추진 개요

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

- 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