

2005년 주요업무보고

2005. 3



민원봉사과

보 고 순 서

I . 2005 주요업무 추진계획

II . 2004 행정사무감사 지적사항 및 처리결과

1. 2005주요업무 추진계획

□ 자료관 전산시스템 DB구축 운영

○ 추진 방향

- 「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

○ 추진 계획

- 사업기간 : 2005. 1. 1 ~ 2005. 12. 31
- 소요예산 : 384,888천원
- 주요사업내용
 - 자료관 공간구성 : 서고(보존공간), 열람 및 정보공개행정자료실, 사무공간 및 기록물관리작업실, 전산실 등
 - 전산관리 시스템 운영
 - 기록물 DB구축에 따른 용역업체 선정
 - 기록물DB 구축(종이문서 및 전자문서 첨부서류 등 스캔작업)

○ 사업 효과

- 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

□ 재제부 이미지 전산화 구축 계획

○ 추진 방향

- 전국 호적관서에 분산 관리되고 있는 재제부 및 무연고 호적부, 전산이
기 보류 호적부에 대하여 통합 DB를 구축
- WEB 기반 제적정보시스템을 통한 전국 ON-LINE 서비스를 실시

○ 사업 개요

- 사업기간 : 2005. 1. 1 ~ 2005. 12. 31
- 소요예산 : 382,570천원
- 사업내용
 - 호적의 모든 재제부 입력
 - 무연고 호적, 전산이기보류 호적도 전산이미지로 구축
 - 전산이기에 따른 개제 제적부는 전산화 대상에서 제외

○ 세부 추진계획

- 대상 : 재제부 292천가 1,142천명
- 추진일정
 - 이미지 입력 용역발주 : 2005. 1~3월
 - 재제부 입력 : 2005. 3월 ~ 9월
 - 화상입력 방법 : 선정된 용역업체가 민원봉사과 재제부 서고에 장
비 설치 후 입력 및 편집 (재제부 외부 방출금지)
 - 용역업체 선정 : 공개경쟁입찰 (입찰시 자격 및 제한조건 명시)

○ 기대 효과

- 복사등으로 인한 오손·훼손방지
- 모든 제적부 전산화로 대민서비스의 신속성 및 신뢰성 제고
- 영구적이고 안정적인 관리유지
- 전국 ON-LINE 인터넷 민원발급으로 양질의 서비스 제공
- 각종 통계자료 작성 용이
- 정보화사업에 의한 인력감축 효과

□ 인터넷을 통한 민원서비스 확대

○ 추진 목적

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

○ 인터넷민원 발급 서비스 확대 실시

- 민원인이 인터넷으로 민원서류를 바로 발급 받아 사용할 수 있는 시스템
- 현재 8종의 민원서비스에서 지속적인 추가서비스 확대 실시 (호적 등·초본 등)
- 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

○ 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 민원처리 담당공무원이 직접 신청→ 민원봉사과에서 민원사무여부 확인 후 승인→ 해당 민원이 접수되면 G4C공무원창구에서 공동이용하여 민원처리

○ **시행 효과**

- 사무실·가정에서 직접 인터넷으로 온라인열람·발급 가능
- 민원인 PC에서 직접 발급 받아 필요한 기관에 제출 할 수 있어 민원인의 행정기관 방문횟수의 획기적 감소로 사회적 비용절감
- 등기부 등본(법인·건물·토지)등 20종을 구비서류로 하는 민원사무 680여종에 대해서는 민원인이 구비서류를 준비할 필요가 없어 민원 처리기간 단축 및 편의 증진

□ **민원행정 만족도 설문조사**

- 조사기간 : 2005. 3월 ~
- 조사대상 : 영등포 구민·내방민원인 및 민원담당 공무원
- 조사방법
 - 우리구 홈페이지를 이용한 사이버 설문조사
 - 내방민원인 및 민원담당 공무원 서면 설문조사
- 설문내용
 - 고객만족도 조사 : 민원행정 관련 응대태도, 민원 환경에 대한 만족도 및 제도 개선사항 등
 - 직원만족도 조사 : 민원행정 관련 자체 서비스 평가 및 고충사항
- 설문조사 참여자에 대한 이벤트행사 실시
 - 설문조사 참여자 추첨을 통한 생활문화 상품권 지급
- 결과활용 : 민원행정 제도 개선 및 직원교육 기본 자료로 활용

□ **고객의 소리함 설치운영**

- 설치일자 : 2005. 1월 부터
- 설치장소 : 민원봉사과 민원실

○ 운영방법

- 민원행정서비스에 대한 고객의 불편한 점이나 개선사항을 접수
- 주1회 고객의 소리함을 개봉하여 민원 불편 또는 개선사항에 대한 개선방안 강구
- 접수된 민원사항에 대하여 처리결과를 통보

○ 설치효과

- 고객의 불편한 점에 대하여 적극 처리함으로 행정서비스의 극대화
- 분기별 접수현황을 정리·평가하여 민원행정 제도개선 활용 및 사후관리

□ 팩스민원 처리결과통보 서비스 실시

○ 추진 목적

법정처리기간 4시간 전에 FAX민원 처리결과를 휴대폰 문자메시지를 통해 민원인에게 알려 줌으로서 처리시간 단축 및 처리결과 사전 통보로 행정의 신뢰성 확보와 대민친절 행정서비스 제공

○ 추진 기간 : 2005. 1월 -

○ 추진 내용

FAX민원신청시 휴대폰번호를 함께 받아 신청민원이 전송되면 바로 그 결과를 핸드폰 문자메시지를 통해 알려 줌

○ 추진 방법

- FAX민원신청시 휴대폰번호를 기입받아 신청결과가 나오면 즉시 문자메시지 통보
- 인터넷 핸드폰 문자메시지 다량전송 사이트 이용
- 약 20,000원 정도의 사용료로 월평균 1,000건 정도의 팩스민원 서비스를 제공
- 전담 행정서포터즈를 배정받아 실시간 문자메시지 통보

○ 기대 효과

- 처리시간 단축으로 인한 신속성 확보
- 민원처리결과를 통보함으로써 행정의 편리성, 신뢰성 구축

□ 민원환경 개선 및 민원행정서비스 제공

○ 추진 목적

기본적인 업무처리 외에 다양한 욕구를 충족시킬 수 있는 쾌적하고 아늑한 민원실 환경을 조성하고 각종 민원편의를 제공하는 등 내방 민원인에게 더욱 친절하고 깨끗한 이미지를 제공하여 고객감동의 행정을 구현하고자 함

○ 추진 기간 : 연 중

○ 추진 내용

- 지속적인 민원 편의시설을 확충
- 청결한 민원환경 조성
- 더욱 친절하고 깨끗한 이미지제공
- 민원안내도우미 운영

○ 추진 방법

- 복사기, FAX, 혈압측정기, 법령집자료이용, 분실물보관함, 인터넷라운지 설치 운영
- 수족관 및 화분관리 : 월1~2회 수족관정비 및 화분12개교체
- 민원실 환경정비
 - 일과 후 팀별 윤번제로 민원실 청소실시
 - 2개월 단위로 민원실 바닥 왁스 작업실시
- 직원 근무복 제작.구매 착용(하절기,동절기)
- 자원봉사자 활용 민원안내도우미 운영

- 민원창구를 정확히 안내하여 민원인이 쉽고 빠르게 업무를 처리할 수 있도록 조치
- 장애인 및 노약자 등 민원서식 작성이 어려워 작성대행을 요구할 경우 대필
- 각종 민원안내 및 상담
- 민원실 환경정비 및 민원서식 정리

○ 기대 효과

- 내방 민원인의 편의제공
- 깨끗하고 청결한 민원환경 조성
- 양질의 민원행정서비스 제공
- 민원실 운영개선으로 행정의 생산성 제고

□ 민원행정 관련 사전 정보제공 강화

[시행취지]

민원행정 관련 각종 설문조사에서 사전 정보제공에 대한 만족도 평가가 낮게 나옴에 따라 홍보물, 인터넷을 통한 사전 정보 제공 등 민원편의 제고

○ 민원사무편람 보완 정비

- 추진내용 : 조직개편, 법령개정, 제도개선 등으로 인한 민원 관련 변동사항 발생시 즉시 반영해 민원사무편람 추록 및 인터넷 게시
- 정비시기 : 연간 2회 정기 정비 및 변동 사항 수시 정비

○ 인터넷 홈페이지 민원안내 정비

- 추진내용 : 인터넷 홈페이지 민원안내 관련내용 수시 정비
- 정비대상 : 영등포구 홈페이지 내 사이버민원실, 민원서식, 민원안내 코너 등
- 추진시기 : 연 중

○ 주요업무 홍보물 제작·배포

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

2004 행정사무감사 지적사항 처리결과

| 연번 | 제목 | 감사지적사항 | 구의회 시정 및 처리요구사항 | 처리 부서 | 조치결과 | 비 고 |
|-----------|--------------------------|--|--|-------|---|-----|
| 행정 -37 | 세외수입 (호적과태료) 관리 적정 | 2004년(현년도)에 594건/19,010,000원을 조정하여 575건/18,450,000원을 징수하였으며 미징수는 19건/560,000원임 | 징수 실적이 양호하 며 미 징수분의 징수 가 연말까지는 가능 할 것으로 사료되나, 미 징수분에 대하여 고지 및 독촉을 하여 체납이 발생하지 않 도록 노력하여 주기 바람. | 민원봉사과 | 조치사항 : o. 2005년 01월 17일 미 징수분에 대 하여 독촉장 발송 (19건 560,000원) * 민원봉사과-604(2005.1.17)호로 「호적과태료 독촉 고지서 발송」 o. 재산조회 : 19건 o. 징 수 : 3건 120,000원 | |