

시 민 봉 사 실

I. '96. 예산집행현황 <'96. 10. 15 현재>

(단위 : 원)

예 산 과 목	예 산 액	집 행 액	잔 액	집 행 율 (%)
예 산 총 액	332,048,000	251,640,420	80,407,580	75.78
일 반 운 영 비	83,975,000	61,746,050	22,228,950	73.53
관 서 당 경 비	110,914,000	80,503,760	30,410,240	72.58
시 설 비	66,000,000	66,000,000	0	100
자 산 취 득 비	2,145,000	1,907,340	237,660	88.92
기 타	69,014,000	41,483,270	27,530,730	60.11

※ 시설비 사용내역 : 보존문서 M/F화에 따른 장비구입(6종) 및 부대시설
- 촬영기, 판독기, 현상기, 복제기, 검사기, 농도계

※ 자산취득비 사용내역 : 전동타자기 구입(5대)

Ⅱ. '96. 민원접수 처리현황 <'96. 9. 30 현재>

○ 접수 및 발송

(단위 : 건)

접 수					발 송		
계	문 서	호적신고	인허가신고	진 정	계	문 서	우 편 물
127,615	110,474	11,996	4,318	827	523,186	54,000	469,186

※ 동성동본 혼인신고 : 236 건 (혼인에 관한 특례법의거 '96. 12. 31까지 접수)

○ 일반민원 처리실적

(단위 : 건/통)

증 명 발 급			인허가증 교 부	유기한민원 (1회방문)	외국인 민 원	건 설 업 면 허 등
계	호 적	건축물대장				
71,379 / 132,326	37,451 / 78,615	33,928 / 53,711	4,122	18,670	289	106

○ 전화민원 처리실적

(단위 : 건/통)

합 계	증 명 민 원 접 수					안 내
	계	호 적	건축물대장	지적민원	기 타	
계	48,745 / 65,639	13,252 / 24,279	10,747 / 13,177	24,732 / 28,169	14 / 14	80,100
자동응답 (ARS)	13,943 / 18,642	3,994 / 7,148	3,157 / 3,852	6,778 / 7,628	14 / 14	
수동응답	34,802 / 46,997	9,258 / 17,131	7,590 / 9,325	17,954 / 20,541		80,100

○ 주민등록등·초본 온라인 발급 실적

(단위 : 건)

구 분	접 수	발급(매)	서 울 시		타 시 도
			우 리 구	타 구	
계	7,818	9,730	1,748	3,605	2,465

※ '96. 3. 26부터 운영

○ 민원상담관 상담실적 (상담관 2명)

(단위 : 건)

계	분 야 별							대 서
	소 계	보건위생	주 택	교 통	건 축	시세·공과금	기 타	
53,229	39,449	2,106	2,244	6,033	2,356	6,487	20,223	13,780

Ⅲ. '96. 주요업무 추진현황

1. 보존문서 마이크로 필름화(M/F)

추진배경

- 정보(자료)의 중요성이 높아감에 따라 보존문서의 관리방법 개선 필요

사업개요

- 소요예산 : 66,000천원(장비구입 및 부대시설비)
- 소요장비(6종) : 촬영기, 판독기, 현상기, 복제기, 검사기, 농도계
- 작업실 설치

	면적 : 40㎡(지하 종합문서고 옆)
	시설 : 암실, 촬영실 등
- 대상문서 : 보존기간 10년이상 문서 (11,881권)
- 인 력 : 3 명 (일반직 1, 기능직 2)

추진상황

- 장비구입 : 조달청 외자구매 계약 ('96. 7. 2)
납품예정 : '96. 11중 완료예정
- 작업실 설치 : '96. 9. 30완료(현재 보존문서 정비중)
- 추 진 : 연차적으로 지속추진

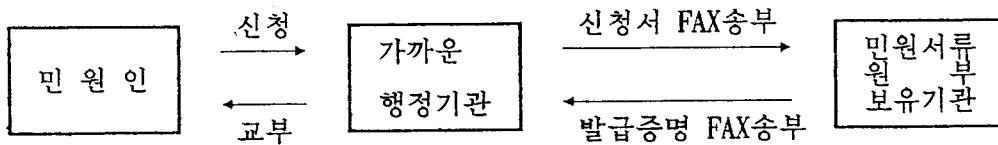
효 과

- 보존문서의 분실, 훼손, 변조등을 예방하고 생산문서 증가에 따른 문서 관리의 효율성 증대

2. FAX민원 전국확대 발급

□ 개 요

- 시행시기 : '96. 9. 2 부터
- 운영기관 : 전국의 시, 군, 구, 읍면동, 출장소
- 대상민원 : 호적등·초본, 건축물대장, 토지대장등 16종
- 운영체계 : 신청후 4시간이내 교부원칙



- 수 수 료 : 교부기관에서 FAX이용료와 발급수수료, 교부수수료를 징수하고, 정산은 월 1회 증명기관과 실시

□ 처 리 현 황 ————— '96. 9. 30 현재

(단위 : 건)

구 분	계	호적 등·초본	건축물 대 장	토지대장	기 타	비 고
교 부	544 (100%)	324 (59.6%)	60 (11.0%)	39 (7.2%)	121 (22.2%)	일평균 24.7건
증 명	2,349 (100%)	1,843 (78.5%)	270 (11.5%)	156 (6.6%)	80 (3.4%)	일평균 106.8건

□ 효 과

- 증명민원 서류발급의 편리성으로 시민편익 증진에 절대적으로 기여

3. 생활민원상담실 운영

추진배경

- 지방화시대에 걸맞게 행정서비스를 확대하여 국민의 일상생활속 궁금사항을 전문가와 무료상담을 통해 해결해 줌

개요

- 시 행 : '96. 7. 1 부터
- 장 소 : 시민봉사실내 생활민원상담석
- 상담분야(2) : 생활법률, 세무
- 상담일정 [법률 : 매월 1,3째 월요일] 시간 : 13:30 ~ 16:00
[세 무 : 매주 수요일]
- 상 담 원 : 대한법률구조공단 및 세무사회영등포지회 각 1 명
- 상담방법 : 방문면접 또는 전화 (670 - 3696)

운영현황 ('96. 7. 1 ~ 9. 30)

- 법 률 : 총 5 회 실시, 35 건 상담 (평균 7 건)
- 세 무 : 총 10 회 실시, 26 건 상담 (평균 2.6 건)

효 과

- 주택임대차, 채권채무, 상속, 양도소득세, 부동산등기 등 생활 속 궁금사항 해소

4. 민원후견인제 실시

□ 실시배경

「민원1회방문처리제」의 정착과 더불어 복합민원이 보다 신속히 처리되고 있으나, 아직도 민원인들은 까다로운 법규와 절차로 인해 속 시원한 민원처리가 되지 못한다는 인식 대두

□ 개요

○ 시행일 : '96. 6. 1 부터

○ 민원후견인

- 지정대상 : 구청 계장급 공무원

- 지정방법 : 대상공무원 명단 비치 순차적으로 지정

○ 민원후견인 지정대상 민원 : 다수 관련 복합민원, 7일이상 소요되는
주요 인·허가민원 37종

○ 후견인의 업무

- 민원내용 파악 및 처리절차등 안내상담(면담 또는 전화)

- 민원처리 진도 확인하여 처리상황 중간통보등 민원인 궁금사항 해소

- 관련부서, 유관기관 협의시 직접방문 및 전화협조 등 지원

- 처리결과 우선 전화통보하여 최선의 해결책 강구

□ 운영실적 ————— '96. 9. 30 현재

(단위 : 건)

접 수	처 리				진 행 중
	계	완 결	반 려	취 하	
249	234	209	13	12	15

□ 효과 ————— 민원처리기간 및 민원인의 구청방문 횟수 감축

5. 여행안내센터 설치

추진배경

국민소득이 증대되고 정보의 세계화 추세에 따라 국내.외 관광여행 수요가 증가하고 있고, 우리구에서 여권발급업무도 실시하므로 구민이 여행정보등을 이용할 수 있는 편의 제공

개요

- 운영일시 : '96. 10. 11
- 장 소 : 시민봉사실내 민원대기실 (약 10㎡)
- 장소사용기간 : '96. 10. 1 ~ '97. 9. 30 (1년)
- 설치 및 운영업체 : (주)크라운항공 (영등포동 3가 10 - 15)
대표 이 인 환
- 근무인원 : 3 명
- 서비스대상 : 항공권(국내,외)예약 및 발매
국내.외 여행정보 상담
여권, 비자등 대행, 철도권 발매(예정)

기대효과

- 여권발급업무와 연계되어 구민편익 증진