

'99 주요업무계획보고

1999 . 2 .

민원봉사과

순 서

I. 일 반 현 황

II. '99 업 무 계 획

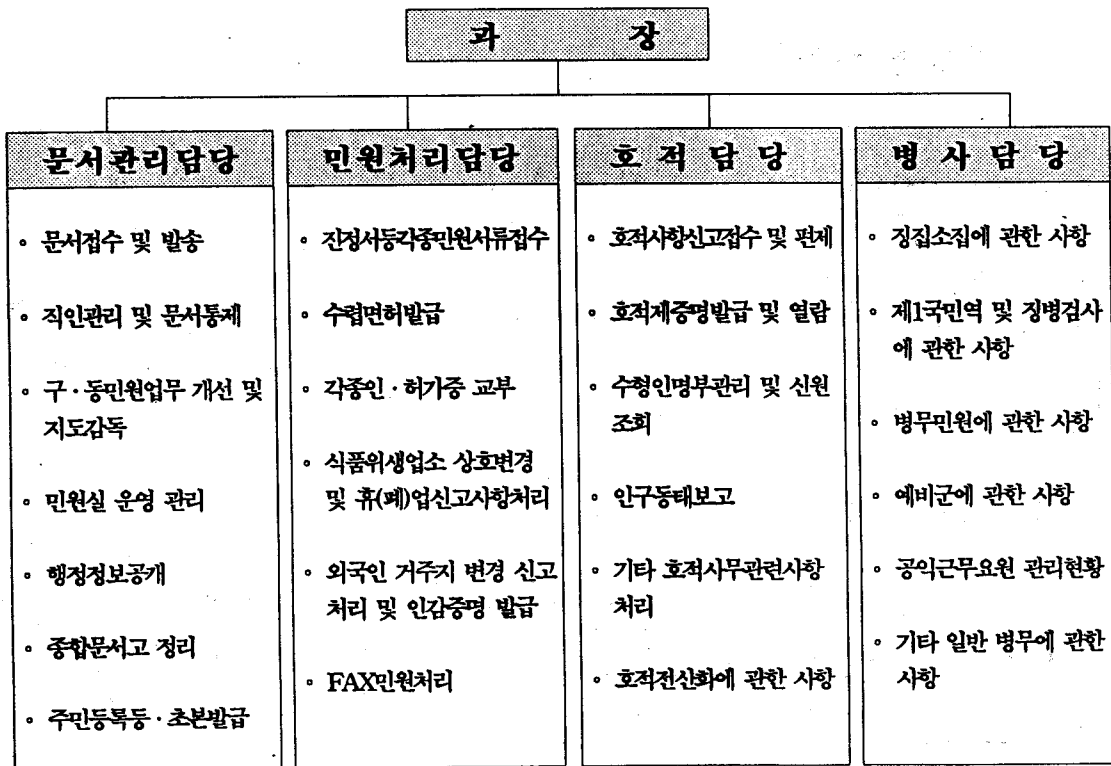
I. 일반현황

1. 직원현황

(‘99. 2. 20현재)

구분	계	5급	6급	7급	8급	9급	기능직
정원	31	1	4	4	16	4	2
현원	36	1	4	12	12	3	4

2. 조직 및 사무



3. 민원실현황

(단위 : m')

구분	총연계	사무실						민원대기실			지하서고		
		계	업무실	호적서고	시정고	건조민원실	과의실	계	민원편의실	인터넷라운지	계	문서고	M/F실
면적	617	281	161	74	16	10	20	150	147	3	155	146	40

4. 주요공부

(단위 : 권)

구분	호적		외국인등록대장	수형인명표	비고
	호적부	계적부			
계	1,764	1,262	425	52	25

※ 호적인구 : 123,089가구, 497,989명

5. 주요행정장비

컴퓨터	프린터기	F A X	타자기	인증기	복사기	전화기
22 대	10 대	6 대	3 대	2 대	6 대	키폰18대, 행정5대
냉방기	공기청정기	컨디셔너	TV·VTR	A R S	냉·온수기	보존문서마이크로필름
4 대	2 대	1 대	1 대	1 대	1 대	1 세트

6. 예비군자원

(단위 : 명)

계		지역예비군중대		직장예비군중대	
계대수	대원수	계대수	대원수	계대수	대원수
99	40,607	22	25,960	77	14,107

II. '99. 업무계획

1. 민원공무원 직무교육강화

- 직원 자아성찰을 통한 봉사행정 공감대 구축
- 민원공무원 자질향상 및 직무수행 능력강화
- 친절봉사확립으로 대시민 행정서비스 제고

□ 추진계획

- 교육대상 - 민원봉사과 및 동사무소 민원담당공무원
- 교육일정
 - 민원봉사과 : 매월2회(첫째, 셋째주 화요일 근무종료후)
 - 동사무소 : 년 4회(분기별 1회)
- 교육내용
 - 직무교육 : 문서처리 및 관리, 각종 공인관리, 민원처리실무, 호적실무 등
 - 교양교육 : 대민친절봉사, 민원인응대, 민원인안내, 공무원의 자질향상 등
- 교육방법
 - 강의식(강사 : 강사초빙 또는 민원봉사과장) 또는 토론식

□ 성과평가

- 민원인 만족도 설문조사 실시 - 년 2회(상,하반기)
- 동사무소 민원행정 실태점검 - 년 1회

2. 보존문서 마이크로 필름화 추진

- 보존문서 현대화 (MICRO FILM 화) 관리
- 각부서에 분산 관리하고 있는 보존문서를 종합문서고에 집중관리
- 보존문서의 분실, 훼손, 변조에 방등으로 행정 신뢰성 제고
- 영구 보존문서 및 중요문서 우선 촬영

- 촬영대상 : 20년이상 보존문서

구 분	계	영 구	30년이상	20년이상
계	25,549	5,960	18,891	698
구 청	21,578	2,396	18,741	441
동사무소	3,971	3,564	150	257

※ '99년1월부터 동사무소 보관 영구문서 순회 촬영실시

- 촬영문서 조치 : 정부기록보존소(대전)로 이관
- 연도별 추진사항
 - '96년 : 구보, 호적제적부등 98권
 - '97년 : 호적제적부, 인사발령대장등 518권
 - '98년 : 호적제적부, 인사기록카드, 구보등 420권

3. 민원사무편람 발간

- 민원인이 민원내용 및 처리과정을 알고자 하는데 불편함이 없도록 업무안내서로 제공
- 직원들에게 업무지침서로 활용

□ 발간대상 : 구, 동, 보건소 소관업무

□ 대상민원사무 : '98 민원사무처리 기준표상의 등재된 민원사무중
우리구의 해당민원사무(949종)

□ 발간근거 : 민원사무처리에관한법률제7조, 같은법시행령제24조

□ 소요예산 : 8,477천원

○ 예산과목 : 일반행정,일반행정비,내무행정,민원실운영,경상예산

□ 세부추진계획

○ 민원사무편람 원고 작성 : '99. 1 ~ 2월

○ 민원사무편람 발간 : '99. 3월중 배부

4. 민원인 만족도 조사

- 민원인을 대상으로 민원행정 및 구정을 평가
- 주민여론을 광범위하게 수렴 공무원의 행태 및 민원행정의 문제점을 도출, 개선
- 민선2기시대에 맞는 서비스 민원행정 제공을 위한 민의 파악 시행

조사회수 : 2회(상,하반기)

조사대상 : 제1민원실 내방민원인 200 ~ 300명

조사방법 : 민원실내 설문지비치 우리구청 내방 민원인에게 무기명 작성회수

설문내용

- 민원실환경에 대한 이미지
- 업무처리(민원응대)과정의 만족도
- 공무원에 대한 민원인의 인식수준
- 각종 민원처리제도의 편의사항 인식여부 등

조사결과 활용

- 설문조사결과 통보 : 각과, 등
- 민원업무 미비점 보완, 개선
- 소속직원에 대한 직원교육 자료로 활용

5. 몸예 뻬 친절봉사 추진

□ 민원응대 역할 연기제 실시

- 민원응대요령을 사안별(민원인을 맞이할 때, 민원인과 상담할 때, 민원인이 돌아갈 때)로 직접연기, 체질화 유도
- 일과후 직원상호 역할 교대 연기 실시

□ 민원창구 공무원 근무복 착용 부활

- 친절봉사의식 저해 및 분위기 산만 ⇒ 친절봉사 자율실천 분위기 조성

※ '99년도 추경예산 반영

□ 친절봉사 우수기관 및 민간업체 견학

- 우수기관 및 민간업체 견학 친절봉사 수준 비교평가
- 견학 후 가장 우수한 단체를 모델로 선정, 그 수준까지 향상 되도록 적극추진(벤치마킹)
- 상,하반기 총 2회 실시

6. IMF 경제난 예산절감 추진

□ 민원상담관(시우회)제도 폐지 → 「담당주사」상담제로 전환

- 민원봉사와 담당주사(4명) 윤번근무 : 1일 오전, 오후 또는 전일
 - ※ 풍부한 행정경험으로 구청전반 상담가능, 실질적 친절봉사자세 구현
- 예산절감 : 4,200천원
- 시행일시 : '99. 1.

□ 호적편제 상용인부(4명)사용 중단 → 공공근로사업자로 보충

- 창구 2개감축 호적인력 보충 및 공공근로사업자 활용
- 예산절감 : 17,000천원
- 시행일시 : '99. 1.

□ 시설장비의 위탁관리 체제 ⇒ 자체관리체제로 전환

- 대 상 : ARS, 공기청정기, 민원실바닥 데코타일 세척등 5건
- 방 법 : 유경험직원 자체관리
- 예산절감 : 22,000천원
- 시행일시 : '99. 1

7. 지하철역 현장민원실 설치운영

- 지하철의 일부공간을 활용하여 지하철 이용 시민에게 각종 증명발급 등 민원서비스를 제공하고
- 아울러 시, 구정을 홍보하고 시민의 여론수렴을 위한 창구를 활용하기 위하여 관내 지하철역에 현장 민원실을 설치 운영하고자 함.

□ 설치근거

- 지하철역 구내 현장민원실 개설요청(서울시 지하철공사)
- 시장 지시사항 제17호 ('98. 7. 20)
- 시민 자유제안 접수 (NO.98-25)

□ 설치시기 : '99년 추경반영 실시

□ 설치역 : 총 10개역 중 1개역 실시(여의도역, 신길역중 택일)

역명	전화	1일이용인원	노선명	비고
여의도역	784 - 5677	10 만 명	5 호 선	향후 9호선과 환승역
신길역	677-2760(5호선) 834-7787(1호선)	10 만 명	환승역, 1호선(국철), 5호선	

□ 취급민원

- 주민등록등·초본발급 - 전국 온라인
- FAX 민원 : 호적등·초본, 건축물관리대장, 토지대장등 215종
- 전화민원안내 및 민원상담
- 시, 구정 홍보 및 도서무료 대여등

□ 필요장비 및 인력

- 장 비 : 컴퓨터 외 7종
- 인 력 : 4명(1일 2교대)

8. FAX민원 발급제도 개선운영

- 생활민원봉사기동대 효율적 활용 -

개 선 내 용

○ FAX민원 발급시 2회방문(신청시, 교부) ⇒ 1회방문(신청)으로 단축

□ 시행일시 : '99. 1월부터

□ 대상민원 : 민원인이 방문하여 신청한 FAX민원증 택배를 희망한 민원

□ 내 용 : 민원인이 FAX민원을 신청하여 증명기관에서 신청한 민원서류가 우리구청에 도착한 즉시 각 동사무소 생활민원봉사기동대가 신청인 가정으로 배달

□ 기대효과

○ 민원인 1회방문으로 시간적, 경제적 낭비해소

○ 생활민원봉사기동대의 효율적 활용

○ FAX 발급 문의 전화 독촉 예방 -

○ 미교부된 민원서류 감축으로 경제적 손실방지

9. 호적사무 전산화 사업

- 도시정보화사업의 일환으로 호적사무를 전산화하여 호적부관리 및 민원처리과정 획기적 개선
- 실직자에 대한 고용창출을 도모

□ 호적현황

호 적 부		제 적 부	
호적권수(호적가수)	호적인구수	제적권수(제적가수)	제적인구수
1,262(123,089)	497,989	425(38,449)	155,481

□ 사업개요

- 사업기간 : '98. 9. 1 ~ '99. 9(1년)
- 전산화망
 - 사건접수 → 심사 → 기재 → 발급 → 통계 → 보고서 작성 등 전과정을 전산화
 - 호적 및 제적의 통합관리 D/B구축
 - 한자처리 자동화 및 특수한자 입력
- 기대효과
 - 민원처리기간 단축
 - 증명민원 현행 9분 → 3분이내
 - 신고민원 현행 65분 → 20분이내
- ※ '98. 추진사항
 - 대상(653,470명) → 한자해독(96,814명)
 - 관련장비 설치완료 : H.W 및 S/W기기등
 - 고용창출 효과거양 : 공공근로자 30명
(대졸 미취업자 15, 기타 공공근로자 15)

10. 징병검사계획

□ 대 상 : 3,617명

- 영등포에 주민등록이 되어있는 19세 남자
- '79년 이전 출생자로서 연기사유가 해소된 자

□ 기 간 : '99. 2월 ~ '99. 11월

- ※ 우리구 정기 징병검사 기간 : 추후 병무청에서 통보
(통상 매년 6월중에 실시)

□ 장 소 : 서울지방병무청 징병검사장(신길7동 소재)

- ※ '99년도 징집대상 인원 : 3,617명

11. 병력동원 훈련소집계획

□ 기 간 : '99. 4. 1 ~ '99. 10. 31(7개월예정)

- ※ 훈련기간 : 3박 4일

□ 훈련소집 대상 : 6,000명

- 병(일반하사 포함) : 제대후 2년차 ~ 4년차 : 5,500명
- 장교,준사관,하사관 : 제대후 2년차 ~ 7년차 : 500명

□ 집결지 : 우신초등학교(신길4동 소재)

- ※ 06:30 집결 ⇒ 07:00 출발

□ 615경자동차대대의 50여개 부대(강원도)