

區政業務報告

《 第105回 區議會 第1次 定例會 》

民願奉仕課

一 般 現 況

1. 機 構 · 人 力

○ 기 구 : 3개 담당 → 민원, 호적, 민방위

○ 인 력 : 23명

5급	6급	7급	8급	9급	기능(9급)	고용
1명	3명	4명	12명	0명	2명	1명

※ 민원안내 일용 2명, 시(市) 공제회 직원 1명(수입증지 판매)

2. 課 內 主 要 擔 當 事 務

구 분	담 당 사 무
민원담당 소 관	<ul style="list-style-type: none"> ○ 민원행정에 관한 사항 ○ 공직자 친절운동에 관한 사항 ○ 행정절차법 운용 ○ 행정정보공개제도 운영 ○ 공인 관리, 민원실 관리 ○ 기록물(문서) 관리 및 문서고 관리 ○ FAX민원 접수·발급, 일반·민원문서 접수 ○ 인감전산화, 외국인 등록, 수입증지 판매 등 ○ 주민등록등초본 열람 및 발급 ○ 문서사송 (시↔구, 구↔동)
호적담당 소 관	<ul style="list-style-type: none"> ○ 호적제신고 전산 접수 ○ 인구통계 및 호적월보 ○ 호적부 전산 편제 ○ 신원조회 ○ 호적 제증명 발급

구 분	담 당 사 무
민방위담당 소 관	<ul style="list-style-type: none"> ○ 민방위대 편성 및 교육 ○ 민방위대 동원 ○ 민방위대 훈련 및 비상소집 훈련 ○ 민방위시설 및 장비 유지관리 ○ 공익요원관리

3. 民 願 室

○ 면 적 : 총 355평 (민원대기실 67, 사무실 140, 창고 등 148평)

○ 1일 이용 : 평균 1,300여명

※ 민원창구 : 16개창구 22명 근무 (일용2,공제회1,지적공사1 포함)

※ 민원안내를 상용직 2명으로 해오다가 '98년말에 1명을 감축하고 2000년 말에 1명 추가 감축함. 2001년 1. 2부터 일시사역 인부임으로 1명 사역(280일)하였으나, 근무환경이 열악하여 2002년 1. 21부터 1명 추가 현재 2명 사역

4. 登 錄 外 國 人

총계	중국	일본	미국	필리핀	인도 네시아	베트남	방글라 데시	러시아	우즈베 키스탄	스리 랑카	기타
25개국 2,360명	879명	76명	102명	222명	261명	317명	135명	45명	32명	23명	268명

5. 民 願 모 니 터

민 원 모 니 터		전자모니터	
인원	직 업	8명	
32	주 부		상 업
	30		2

6. 戶 籍

- 호적서고 : 6평, 호적부책 1,154권
- 호적인구 : 228천명, 47,654戶

7. 民防衛 人力・施設 現況

- 민방위대

계		지역대		직장대		기술지원대	
대수	대원	대수	대원	대수	대원	대수	대원
465	48,225	412	44,619	52	3,501	1	105

- 인력동원(2종)

－ 총자원 : 7,933명(보류 2,704, 동서관리 363, 면제 14, 가용 4,852명)

- 시설

－ 대피시설 : 204개소, 117천평 ▷470천명 수용

－ 비상급수 : 74개소 10,804톤

▷정부지원 10개소 4,425, 우리구 8개소 938톤

8. 公益勤務要員 現況

총계	산림감시	질서계도	행정보조	문화재감시	하천감시	기타
187명	71명	46명	48명	7명	6명	9명

2002年度 區政業務 推進實績 및 計劃

1. 顧客 滿足 親切서비스 強化

가. 民願室 環境改善의 持續的 推進

○ 고객에게 편리한 장비·물품 등 제공 계속

－ 전문. 월간 잡지 5종, 시력표 비치(2002. 상반기 비치완료)

나. 親切度 提高를 위한 各種 推進實績

○ 공무원 친절 교육 : 외래 전문강사 초빙(년 2회 이상)

－ 상반기 : 1회 실시

· 일시 : 2002. 4. 26(금) 10:00~11:30, 14:00~15:30

· 장소 : 본관4층 대회의실

· 강사 : 동의대 철학과 박만준교수

· 참석 : 606명

○ 창구 직원 간담회 : 문제점 토론, 건의사항 수렴 등(년 4회)

－ 상반기 2회 실시

· 구청민원실 : 22명

· 동창구 민원담당자 : 19명

○ 친절예절방송 : 27회 실시(매주 월요일 직원 윤번제)

- 사례집 발간 : 친절방송 사례집 발간(2002. 11월중 예정)

다. 親切度 比較評價

- 친절도 평가 : 민간인 평가단 운영, 전화친절도 등
 - 민간인 평가단 운영 : 민원모니터 요원 5명
 - 전화친절도 평가 : 월1회 전부서 비교평가(6회 실시)
- 만족도 설문 : 2002. 6월~8월 설문실시
 - 설문대상 : 2002. 1월~6월 처리한 유기한 민원 1,979건
 - 설문방법 : 우편설문
 - 회수 및 회수율 : 362매 18.3%
 - 설문결과 : 전체평균 95.4점으로 작년비 4.5점 상승
- 신속성 분석 : 3일이상 유기한 민원, 처리기간 준수율 등 분석(년 2회)

라. 不親切 申告 補償制

- 보상대상 : 신고자의 인적사항이 나타나는 사안 (음해성 제외)
- 보상기준 : 건당 5,000원권 문화상품권 전달(상반기 3건 지급)
- 보상방법 : 사과공문과 함께 우송
 - 사이버 친절·불친절 신고센터 운영 (전화·우편 병행)
 - 지급실적 : 상반기 3건 지급

마. G·Y Letter制 運營

- 친절·불친절 신고, 집단민원 해결 유공공무원 등 대상
- 부구청장이 직접 서명한 Green·Yellow Letter 교부
 - Yellow Letter 교부자는 근무평점시 1회당 0.05점 감점 조치

바. 親切公務員 및 親切部署 인센티브 提供

- 「2002년 친절공무원」 선발 : 5명, 산업시찰
 - 고객만족도 측정, 민원인 신고, 우수민원 해결사례 등 참조 선발
- 친절우수부서 선발 : 연말 2개부서 시상 (상금 각 30만원)
 - 동·보건소는 표창장, 구 실·과는 친절부서 표창 수여
- 친절공무원 표창 : 분기별 3명 (민원부서 근무자 중점 선정)
 - 2/4분기까지 6명 표창

사. 業務研鑽 強化 實績

- 전직원 대상, 민원관련 법령 교육 (1회 실시)
- 민원관련 법령이해 및 행정용어 바로 쓰기 이해정도 등 평가 (1회 실시)
- 민원사무편람 및 행정처분편람 추록발간 : 1회(2002. 7. 15발간)

《 친절사이버 머니제 운영 》

- 활용매체 : 우리구 인터넷 홈페이지
- 내 용 : 부서별 친절도를 금액으로 환산 인터넷 게재
 - 친절도 측정, 민원인 신고, 설문결과 등을 일정기준액으로 환산하여 부서별 기본금액에서 증·감시킴 (매일)
- 결과활용 : 우수 2개부서는 연말에 시상
 - ※ 부서별 친절도를 24시간 열람가능 (비교경쟁 효과)
 - ※ 사이버머니제 2002. 2/4분기 현재 우수부서 : 사회복지과, 지역경제과, 교통행정과, 다대2동, 괴정2동, 하단1동

2. 民願1回訪問 處理制 改善

가. 事前審査 請求制 導入

- 대상민원 : 설계 등 민원신청 전에 경제적 투자가 수반되는 민원
- 운영방법 : 정식민원 제출전 최소한의 서류로 사전심의
- 기대효과 : 민원인의 시간적·경제적 부담 경감

나. 民願後見人制 運營改善

- 환경·위생·건축·세무등 7개분야 59명 지정운영

- 민원인이 선택지정, 후견인 역할이 필요한 사무위주 운영
 - 운영실적 : 상반기 65건 처리

다. 實務綜合審議會 運營改善

- 서면심의에서 심의회 개최 위주로 전환
 - 단순·반복적인 사항, 관련부서가 2개 이하인 경우 등은 서면심의회 가능
- 심의회 개최시기 정례화, 심의회에서 가부 결정으로 신속성 제고
 - 심의자료를 사전배부하여 심의회 개최시 결론 도출
- 심의회 개최시 가급적 관련 민원인, 이해관계인, 참고인 등도 참석조치 및 의견진술 기회 부여

3. 民願事務 簡素化 推進

가. 建設機械登錄原簿 發給機關 擴大

- 시행시기 : 2002. 8. 1
- 기존 부산시차량등록사업소에서 발급 → 구청 민원실 확대발급
- 신청발급이 가능하여 민원인 편의 도모

나. 無人民願 發給機 運營

- 설치장소 : 백화점, 학교, 지하철역 등 공공장소
- 운영대수 : 3대(구청 민원실, 롯데마트 사하점, 다대1동사무소)
- 취급민원 : 주민등록등·초본, 자동차등록원부, 병적증명 등
- 민원처리량(주민등록등·초본 및 자동차등록원부 등)
 - 826건 992부 발급(월평균 165건 198부)

다. FAX民願 文字메세지 通報制 實施

- 처리시간 단축 : 4시간내 → 1시간내
- 전화신청제 확대발급 : 호적등·초본, 세무민원 및 지적민원
에서 대학민원(졸업증명서, 성적증명서등 총 5종)까지
확대실시로 민원인 대기시간 단축
→ 재택전자민원처리제와 연계운영
- 휴대폰 문자메세지 통보제 실시 : 570건
 - 신속한 발급결과 통보로 민원인 만족도 제고

라. 民願處理 節次의 透明·簡素化 推進

- 처리기간이 지나치게 긴 민원은 처리기간 단축
- 인·허가등 민원의 심사·처분기준을 구체적 알기 쉽게 정비

○ 미비서류는 일괄보완 요구(산발적 보완요구 금지)

○ 불이익 처분에 대한 행정절차 확행, 착오보상제 실시

※ 2002. 2/4분기 현재 민원처리실적 (단위 : 건)

구 분	총 계	유기한 민원	즉결민원	복합민원 (1회 민원)
계	730,168	11,300	716,653	2,215
구,보건소	212,084	9,747	200,122	2,215
동	518,084	1,553	516,531	-

※ 2001. 2/4분기 대비 4% 증가

마. 민원處理 豫告制 및 中間通報制 實施

- 인·허가 민원 갱신시기 예고제 (갱신 1~3개월전)
- 민원처리결과 전화통보제 (우편 송달기간중 궁금증 해소 등)
- 장기간 걸리는 민원 중간통보제 (30일이상 걸리는 민원)

바. 안해준 민원에 대한 實態分析 實施

- 시 기 : 분기 1회
- 대 상 : 불가·반려·취하민원
- 내 용 : 안해준 사유의 타당성, 대안, 고지 등 정밀 분석
- 상반기 2회 실시

4. 印鑑 電算化 推進

가. 事業概要

- 추진기간 : 2000. 6월 ~ 2003. 3월
- 시행단위 : 동 → 전국 읍·면·동
- 작업량 : 22만건
- 추진방법 : (1차)기반정비작업, (2차)화상입력

나. 2002年 推進實績

- 인감전산화를 위한 기반구축
 - 인감대장 및 인영의 일제조사·정비완료 : 2002. 4월 ~ 8월
- 주민등록 주전산기의 디스크용량 확장완료 : 2002. 4월 ~ 8월
- 인감업무 전산처리용 장비 등 확보 : 2002. 4월 ~ 9월까지
 - PC 및 프린트기 등 노후장비 교체·보강 추진 : 17대 교체
보강·계획중(구 및 16개동), 16개동에 레이저프린터용 토너
· 드럼카트리지 8월중 기보급 완료
- 화상입력기 확보 계획 : 19대(구1·동16·예비용2)
 - 조달 구입 신청

다. 今後計劃

○ 운영인력 및 장비보강

－ 인감화상자료입력 보조요원 확보상황 : 22명

(2002년 4단계 공공근로사업으로 확보·배치 예정)

○ 인감자료입력용 프로그램 보급 및 교육 : 2002. 9. 15한

○ 인감자료 입력시험 및 문제점 보완 : 2002. 9월

○ 인감 화상자료 입력 : 2002. 10월~12월

○ 인감시스템 시험운영 및 문제점 보완 : 2003. 1월~2월

라. 새 制度 本格實施 : 2003. 3월중

5. 外國人 印鑑電算化 推進

가. 推進現況

○ 인감대장 및 인영의 일제조사·정비 : 2002. 7. 23~8. 15

○ 안내문 발송 : 1차(2002. 7. 27한), 2차(2002. 8. 10한)

○ 전화안내 : 인감안내문 발송 후 미정비된 인감신고자를 대상

나. 印鑑業務 電算處理用 裝備 確保

○ 추진기간 : 2002. 9월까지

- 추진대상 : 인감발급전용 PC 및 스캐너

다. 印鑑의 畫像入力

- 추진일정 : 2002. 10. 10한
- 추진방법 : 당일 입력자료에 대해서 당일 대사 실시

6. 戶籍簿 電算化 推進

가. 事業概要

- 추진기간 : 1999. 3. 15 ~ 2002. 8. 24
- 작업량 : 호적인구 228천명, 호적가구 48천호
- 추진방법 : 공공근로사업으로 추진

나. 推進狀況

- 전산입력 완료
- 변동자료 입력 및 대사작업 (4회 완료)

다. 推進實績

- 호적정보(변동분 포함)의 입력 및 대사작업

— 소요비용 : 370,303천원 투입

- 작업인력 : 연10,504명

- 호적관서지정 신청일 : 2002. 3. 23
- 호적정보시스템 설치 및 결과보고 : 2002. 7. 25~8. 11
- 전산호적관서 시행(전국온라인서비스) : 2002. 8. 26

라. 期待效果

- 본적지 무관 온라인서비스(ONE-STOP) 지원 및
고품위의 민원서류 발급
- 수작업 호적업무 중지 및 호적사건 처리시간의 대폭 단축
(평균 20분 → 10분)
- 호적편제 장비 및 용지구입비 절감

7. 區民과 함께하는 民防衛 推進實績

가. 民防衛 教育·訓練 內實化

- 2002 상반기 민방위교육 실시
 - 기 간 : 2002. 3. 18 ~ 5. 8 ▷23일간
 - 교육대상 : 9,575명(참석 9,536명, 불참 39명)
→ 불참자 39명 말소조치
- 교육 편의시책 추진 ▷교육 불편 최소화로 부담 경감
 - 상설교실, 야간교실, 일요교실 등 15회 운영

- 민방위의 날 특성훈련 ▷지역 실정에 맞는 실질훈련 실시
 - 지진, 해일·태풍, 화생방 테러 대비훈련 등 5회 실시

나. 民防衛 活性化 및 非常對備 力量 提高

- 민방위대 창설 제27주년 기념행사 : 2002. 9. 17 실시 예정
 - 장비 및 사진전시회 개최예정
- 비상급수시설 74개소 월1회 점검 및 수질검사 3회 실시

다. 今後計劃

- 민방위교육 없는 시기에 주부, 학생 민방위교실 운영
- 대형 아파트단지 위주로 우선 실시
 - 당리동 혜성아파트, 하단동 가락1단지, 장림동 현대아파트
- 주부·학생 생활민방위 교육계획
 - 동절기(1~2월), 하절기(7~8월)에 실시
 - 교육인원 : 450명 ▷1일 150명씩 3개소에서 실시
 - 교육시간 : 2시간 ▷화재예방, 전기, 가스안전, 수상안전 등
 - 교육 수료자에게 봉사활동시간 확인증 교부

라. 公益勤務要員의 資質 向上

- 애로·건의사항 수렴 : 건의함 설치, 고충상담 등
- 전산교육 실시 : 구 전산실 위탁, 컴퓨터 조작능력 배양

공익근무요원 체력단련의 날 운영

□ 현 황

- 공익근무요원간 폭행사건과 부당한 복무관리에 대한 항의성
출근거부, 범법행위자 발생 등 사회문제 발생 (타구 사례)
- 공익근무요원간 갈등 및 복무기강 해이로 소속감 결여
- 인터넷 등을 통한 공익근무요원들의 잦은 불만 표출

□ 추진내용

- 추진시기 : 하반기 10월중 실시 예정
- 대 상 : 총 250명 (공익근무요원 및 직원)
- 내 용 : 체육대회 개최
 - 축구, 배구 등 운동경기 개최 : 우수부서 및 개인 시상

□ 기대효과

- 공익근무요원 사기진작을 통한 근무의욕 고취
- 복무분야별 팀 구성으로 동료간 협동심 및 동료애 제고
- 체력단련과 건전한 근무 분위기 조성