

2007 행정사무감사자료

민원여권과

▣ 공통사항

1. 2006년도 행정사무감사 결과 시정요구 사항과 건의사항에 대한 조치결과 및 추진실적
7. 부서별, 직급별 휴가 평균일수 및 사용일수 현황
8. 부서별 복사용지 구매 현황(2005년~2007년)
9. 부서별 주요시책사업 추진사항
10. 세외수입(각종 과태료, 이행강제금등) 부과징수현황(2006년, 2007년)
11. 예산전용·예비비지출 현황 및 이월사업 추진사항

▣ 소관사항

1. 여권발급 현황
2. 통합 민원창구 설치관련 준비 현황 및 계획
3. 친절공무원 선정 내역
4. 행정정보 공개 신청중 비공개 내역
5. 민원처리 보상제 운영 사항
6. 무인 민원 발급기 운영 사항
7. 1일 명예과장제 운영 실적

■ 공 통 사 항

1. 2006년도 행정사무감사 결과 시정요구 사항과 건의사항에 대한 조치결과 및 추진실적

처리구분	지 적 사 항	처 리 결 과
시정·건의	<p>○ 민원편의시책 적극 추진</p> <ul style="list-style-type: none"> • 별관에 설치되어 있는 유명 무실한 무인민원발급기 운영에 있어서 등기소 등과 같은 다중집합장소로 이동 설치되어 민원편의 제공이 될 수 있도록 적극 추진하기 바람 • 타구의 우수시책으로 벤치마킹 대상 업무로 각광을 받고 있는 “증명 민원통합 발급창구 운영”에 대한 전반적인 검토로 우리구 실정에 맞는 시스템이 구축될 수 있도록 방안 강구 	<p>○본 기종은 본관 무인민원발급기의 고장시 대체 기종으로 예비사용을 목적으로 설치·운영해 오고 있으며 부산시내 3대만 존치되어 있는 단절된 구형 기종으로 신권인식기 설치가 불가능하고 생산업체인 LG엔시스는 무인민원발급기 제작 및 보급사업을 포기함에 따라 유지보수에도 어려움이 있어 2007년말에 폐기할 예정에 있음. 한편으로 2007. 3. 23 홈에버 장림점의 내부공사로 인하여 홈에버장림점에 설치·운영중이던 무인민원발급기의 운영이 불가하게 되어 사하등기소로 이전하여 현재까지 운영하고 있음</p> <p>○2006. 1. 25부터 지역경제과의 공장등록증명, 농지원부 발급업무를 민원여권과로 이관하여 2개 창구에서 5개부서 11개 제증명을 발급하고 있었으나 제증명 발급의 통합을 확대하기 위하여 2008년 구상사업에 증명민원 통합발급창구 설치를 건의하여 실시할 예정이며 현재 2008년 본예산에 55,051천원 요구한 상태임</p>

처리구분	지 적 사 항	처 리 결 과
건의사항	<p>○ 민원체험 실시 도입 검토</p> <ul style="list-style-type: none"> 공무원 친절 교육과 관련하여 강사 초빙 교육의 행정 편의 주의보다는 친절도 우수 기관을 직접 벤치마킹하여 민원체험 할 수 있는 제도 도입 검토 <p>○ 1일 명예과장제 운영 폐지 검토</p> <ul style="list-style-type: none"> 구정참여 기회 제공으로 열린구정 실현의 목적으로 운영되고 있는 1일 명예과장제 제도는 구정홍보 효과 보다는 악영향을 미칠 수가 있고, 또한 부서근무와 현장 활동에 필요한 지원에 담당공무원 동원으로 업무 공백 등 행정력 낭비요인과 전시 행정이라는 비난이 있는 만큼 폐지가 되어야 될 것으로 긍정적인 검토 바람 	<p>○직원 16명을 대상으로 2007. 5. 14~5. 31까지 공공기관 및 민간서비스 우수기업체 32개소(1인당 2개소)를 직접 방문하여 고객이 되어보는 역지사지 민원 체험을 실시하여 고객중심의 마인드 함양과 함께 친절사례집에 수록하여 전직원에게 전파하였음</p> <p>○구정참여 기회가 적은 일반 구민들에게 구정참여 기회를 제공하고 불편사항 등 구민의견을 신속히 수렴하고 해결하기 위하여 1일 명예과장제는 지속적으로 추진할 계획이며, 참여부서의 부담을 덜기 위하여 부서근무는 오전근무만 실시하는 것으로 단축 운영하였음</p>

7. 부서별, 직급별, 휴가 평균 일수 및 사용일수 현황

부서명	직급	인원수	휴가 평균일수	휴가 사용일수
민원여권과	총계	25명	21일	5일
	5급	1명	21일	5일
	6급	4명	22일	5일
	7급	10명	22일	6일
	8급	8명	19일	5일
	9급	2명	21일	7일

8. 부서별 복사용지 구매 현황(2005년~2007년)

구 분	2005년		2006년		2007년	
	구매량 (박스)	구매금액 (천원)	구매량 (박스)	구매금액 (천원)	구매량 (박스)	구매금액 (천원)
복사용지	120	1,914	150	2,192	90	1,296

9. 부서별 주요시책사업 추진사항

사업명	추진상황	예산액	집행액	잔 액
민원실 수납장 설치	<ul style="list-style-type: none"> · 민원실 3개과 철재 캐비닛 철거 · 목재 수납장 구입 설치 : 124개 	13,310천원	12,837천원	473천원

10. 세외수입(각종 과태료, 이행강제금 등)부과징수현황(2006, 2007)

○ 호적과태료 부과징수 현황

년 도 별	부 과		징 수		채 납	
	건수	금액	건수	금액	건수	금액
2006년	125건	5,270천원	125건	5,270천원	-	-
2007년	161건	6,490천원	161건	6,490천원	-	-

○ 호적 사유별 부과현황

년 도 별	계	출 생	사 망	이 혼	호주승계	기타
2006년	125건	21건	51건	24건	16건	13건
2007년	161건	27건	25건	22건	58건	29건

※ 기 타 : 호적정정, 개명, 실종 등

11. 예산전용·예비비지출 현황 및 이월사업 추진사항

○ 예비비 지출현황

사업명	예산과목	지출일자	지출금액	지출사유
총액			36,024천원	
여권발급 지방분소 설치	· 시설비 및 부대비 · 자산취득비	· 2007. 5 · 2007. 5	· 2,200천원 · 33,824천원	여권발급 지방분소 설치에 따른 장비 및 비품 구입

○ 이월사업 추진사항

사업명	예산액	추진상황	지출액	당초 이월사유
전자교통카드 결재용 단말기 설치	19,800천원	전국 통합교통카드 발급 미시행 및 타구 (부산진구, 남구) 분석 결과 운영실적이 저조 하여 구입 포기할 예정임	0	2007년 전국 통합교 통카드 발급 시행으 로 현재 구입예정인 민원수수료 결재 단 말기 일부 변경 예상

■ 소 관 사 항

1. 여권 발급 현황

가. 1일 처리량 및 월별 발급실적

구 분	계	접수	기재변경 등	발급	교부	
1일처리량	314	95	28	96	95	
월별 발급 실적	5월	767	474	152	141	0
	6월	7,760	2,513	733	2,397	2,117
	7월	7,957	2,298	679	2,437	2,543
	8월	5,263	1,471	452	1,632	1,708
	9월	4,618	1,302	403	1,103	1,810
	10월	6,569	1,966	584	2,018	2,001

나. 관련경비 집행 실적

예산과목	적 요	지출금액(천원)	비고
계		11,443	
일반운영비	사무용품등구입	4,995	
인 건 비	일용인부임	5,158	
일반보상금	공익근무요원보상금	1,018	
여 비	외교부워크샵참석	272	

다. 시행후 민원 불편사항에 대한 문제점 및 대책 (주차장 이용 등)

- 2007.2.23 외교통상부로부터 여권접수 분소설치 승인 후 우리구에서는 여권 발급민원실 확보와 부족한 주차장을 증설하여 개소시까지 사전준비(민원편의 시설 등)를 철저히 하여 개소이후 민원인들의 대기시간도 단축되었으며 여권발급 뿐만 아니라 민원실을 방문하는 내방객들에게 편리한 민원행정서비스를 제공하여 구 이미지 제고에도 크게 기여하고 있음

라. 여권발급 기간 단축 및 전자여권발급 관련 문제점 및 대책 포함

- 여권발급에 소요되는 기간이 5~10일로 지역간에 다소 차이가 있어 민원이 야기되는 등 업무에 애로가 있었으나, 2007년도 하반기부터 한국조폐공사에서 중앙집중 발급하게 됨에 따라 전국적으로 동일하게(5일정도) 운영 됨.
단, 긴급을 요하는 경우는 증빙서류 첨부시 3~4일이내의 긴급여권 발급이 가능함.
- 2008년 하반기부터 미국비자면제 프로그램 가입에 따른 전자여권 발급제가 도입 됨에 따라 전자여권 발급시 민원이 직접 방문하여 지문 및 사진을 입력하고 경찰청, 행정자치부 자료와 대조 확인 하는 등 접수시간이 지연되어 민원의 불편을 초래할 수 있으나, 부산시청 및 16개구·군에서 여권업무를 취급하게 되어 큰 불편은 없을 것으로 사료됨.

2. 통합 민원창구 설치관련 준비 현황 및 계획

가. 준비 현황

- 2008년도 본예산 편성 요구 : 55,051천원
 - 통합민원 증명발급기, 컴퓨터, 순번표시기 등 : 46,038천원
 - 민원안내간판 정비 : 5,000천원
 - 프린터 카트리지, 서식 등 소모품 등 : 4,013천원
- 타구 벤치마킹 실시
 - 실시기관 : 부산진구, 해운대구, 기장군
 - 내 용 : 통합 민원창구 설치현황 및 운영실태 등

나. 향후 계획

- 제증명발급 통합에 따른 관련부서 협의 및 통합사무 확정
- 정원 조정 및 인력 재배치
- 상반기 관련장비 구입 및 설치후 시행 예정

3. 친절공무원 선정 내역

가. 친절공무원 선정 현황

○ 선정요건

- 친절신고접수(인터넷, 엽서 등), 각종 친절도 점검결과 우수공무원
- 구청장 이상의 표창을 받은 후 2년 이상 경과하고 근무경력이 1년이상인 자 중에서 현업부서 하위직 우선선발

○ 선정주기

- 매 분기별 직원 3명 선정 ▶ 연 4회 12명

○ 심사평가내용

- 대민친절 및 민원편의 행정구현에 앞장서는 공무원
- 창의적이고 성실한 업무추진과 품행이 타의 모범이 되는 공무원

나. 친절공무원 인센티브 부여사항

○ 상장(훈격 : 구청장) 및 포상금 지급

- 지급시기 : 매 분기별 정례조례시
- 포 상 금 : 1인당 10만원 지급

4. 행정정보 공개 신청중 비공개 내역

연번	신청 일자	담당부서	공개청구내용	비공개 결정일	비공개 사 유
1	2007. 01.03	재무과	· 돌망태(G2B 분류번호 31163403)가 2007년도 부터 공사용자재 직접구매 대상품목으로 지정이 되었는데 청구기관에서도 적용이 되는지 여부와 청구기관의 2007년도 돌망태 구매계획	2007. 01.08	자료 부존재
2	2007. 01.03	기획 감사실	1.상급자의 부당한 지시에 대해 하급자가 행동강령책임관과 상담한 사례 현황 2.상급자의 부당한 지시를 거부하지 않고 수행한 하급자에 대한 징계 현황 3.정치인등의 부당한 요구에 대해서 귀 기관의 장에게 보고하거나 행동강령책임관과 상담한 사례 현황 4. 공무원행동강령상 '인사청탁 등의 금지' 규정 위반 사례 현황	2007. 01.05	자료 부존재

연 번	신청 일자	담당부서	공개청구내용	비공개 결정일	비공개 사 유
3	2007. 01.16	민원 여권과 (전부서)	1. 2007년 발주 계획된 정밀안전점검용 역 및 정밀안전진단용역 내역 (발주예정 금액, 발주 시기, 담당부서 등 명시요망) 2. 2007년 발주 계획된 기본 및 실시설 계용역 내역 (발주예정금액, 발주시기, 담당부서 등 명시요망)	2007. 01.22	자료 부존재
4	2007. 02.09	주민 서비스과	· 최근 3년 간 직업소개 과다수수료 단 속 실적에 향후 단속 계획.	2007. 02.12	자료 부존재
5	2007. 03.07	건축과	· 99일반 51호(99.12.30) 건축허가 신청서 류중 장림동 980-39, 980-51 2필지 토 지중 980-51 토지 사용승낙서	2007. 03.14	자료 부존재
6	2007. 03.19	건축과	· 장림1구역 재개발 조합원 연명부	2007. 03.22	정보공개법 제9조 제1항 제6호(개인 사생활 보호)
7	2007. 04.13	세무과	1. 어느 시중은행이 금고를 취급하는가? 2. 2006년 예금 평잔액 3. 공공예금 예치에 따른 수익 및 운용현황 4. 금고취급약정서(계약서) 5. 기부금 현황 : 지역사회 발전 기금 명목 제출 + 기부체납	2007. 04.20	정보공개법 제9조 제1항 제7호(영업상 비밀 보호)
8	2007. 04.24	건축과	· 당리2구역 주택재개발 추진위원회 설 립 동의서 일체	2007. 04.27	정보공개법 제9조 제1항 제6호(개인 사생활 보호)
9	2007. 04.24	교통 행정과	· 조00 (000000-0000000) 주소 : 부산 사 하구장림동 000-00 차량번호 : 부산90 자0000의 유가보조금 신청내역	2007. 05.02	정보공개법 제9조 제1항 제6호(개인 사생활 보호)
10	2007. 04.25	건축과	· 2004년 11월 30일 지구단위 계획동의서 81.55% 공개자료 요구건	2007. 04.30	정보공개법 제9조 제1항 제6호(개인 사생활 보호)
11	2007. 04.25	건축과	· 2005년 9월13일 조합설립인가 81.89% 공개 자료 요구건	2007. 04.30	정보공개법 제9조 제1항 제6호(개인 사생활 보호)

연번	신청일자	담당부서	공개청구내용	비공개 결정일	비공개 사유
12	2007.04.26	건축과	· 당리2구역 주택재개발 추진위원회 설립 인가시 1. 토지등 소유자 명부 2. 토지등 소유자 동의서	2007.05.01	정보공개법 제9조 제1항 제6호(개인사생활 보호)
13	2007.06.04	환경위생과	· 사하구 구평동 거림산업의 토양오염에 대하여 1) 거림산업 정밀조사 검사 결과서 사본 2) 행정(시정) 명령 요청서 사본	2007.06.13	정보공개법 제9조 제1항 제7호(영업상비밀 보호)
14	2007.07.03	보건소	· 2007년도 6월 현재 소독의무 시설 중 미실시 하고 있는 소독의무시설 현황	2007.07.10	정보공개법 제9조 제1항 제7호(영업상비밀 보호)
15	2007.07.18	민원여권과 (전부서)	· 아래 대통령 선거의 각정당 유력 경선 후보의 범칙금과 과태료 납부 내역 해당자 (이명박, 박근혜, 손학규, 정동영, 권영길)	2007.07.26	자료부존재
16	2007.07.27	건축과	· 사하구 괴정동 1025-3지번과 중첩되어 지어진 무허가 주택의 보상내역 및 보상금 수령자	2007.08.02	정보공개법 제9조 제1항 제6호(개인사생활 보호)
17	2007.08.06	총무과	· 확정일자부 열람	2007.08.08	정보공개법 제9조 제1항 제6호(개인사생활 보호)
18	2007.09.12	건축과	1. 감천제2구역 재개발도면 2. 감천제2구역 재개발조합 회의록 3. 롯데건설사와 계약한 계약서	2007.09.20	자료부존재
19	2007.09.13	총무과	· 2007.9.13일 주민등록말소 담당직원의 당리동 동원 베네스트아파트 000동 000호로 사실 조사한 사실확인서와 보고서 관련 일체 정보신청	2007.09.14	정보공개법 제9조 제1항 제6호(개인사생활 보호)
20	2007.9.27	건축과	· 장림유수지 매립철거민 지역 주택조합 조합장 김홍철 702호 분양 확인 내용이 들어 가는 정보(사하구 장림동 1146-1번지 소재)	2007.10.02	정보공개법 제9조 제1항 제6호(개인사생활 보호)

5. 민원처리 보상제 운영 사항

가. 운영실적

- 보상대상 : 행정사무착오, 민원처리지연 등
- 보상기준 : 행정사무착오 등 건당 5,000원, 민원사무처리지연 5,000원~10,000원
- 운영실적 : 행정사무착오 등 29건

나. 운영 효과

- 잘못된 행정서비스에 대한 보상으로 책임행정 실현
- 행정서비스의 신뢰감 회복 및 고객만족도 향상

다. 문제점

- 민원인에게 큰 손실이 따르는 행정사무 착오에 대한 보상으로는 보상금액이 적어 지급시에 역효과 발생 우려

라. 개선방안

- 손실금액 전액은 보상 불가하나 정확하고 신속한 행정서비스를 제공하겠다는 사과와 뜻이 담긴 사과문 동봉 발송하여 양해 협조

6. 무인 민원 발급기 운영 사항

가. 설치·운영 현황

설치장소	운영시간	설치일자	비고
구본관(민원실)	07:00~22:00(연중무휴)	2002. 01. 16	시보급(2002. 1)
구별관(1별관)	07:00~22:00(연중무휴)	2005. 07. 10	자체구입(2002. 1)
사하등기소	09:00~18:00(근무일)	2007. 03. 23	시보급(2002. 4)

- 발급민원 : 주민등록등·초본, 건축물대장, 토지대장 등 8개분야 36종

나. 민원발급 실적

설치장소	발급건수	수수료 수입	월평균 실적	2006년 월평균 실적
총 계	5,726	3,030,950	573건 / 303,100원	598건 / 304,880원
구청본관 민원실	3,680	2,038,400	368건 / 203,840원	385건 / 222,170원
구청별관 1층	354	147,500	36건 / 14,750원	49건 / 24,480원
사하등기소	1,692	845,050	169건 / 84,510원	164건 / 58,230원

다. 문제점 및 개선사항

- 모든 발급기가 2002년도 초에 구입·보급된 기기로서 노후화로 인해 장애가 빈번히 발생함

▷ 무인민원발급기 내부 기기 업그레이드 추진 예정 (2008년도 본예산 요구함)

※ 장애발생 및 점검 횟수

2007.4.1.~2007.10.31 기준

설치장소	장애발생수		점검횟수	
	총건수	월평균	총건수	월평균
총 계	50	7.2	121	17.3
구청본관 민원실	25	3.6	42	6.0
구청별관 1층	11	1.6	38	5.4
사하등기소	14	2.0	41	5.9

- 구청본관 및 사하등기소에 설치·운영중인 무인민원발급기에 신권지폐 인식기를 설치하여 구권과 신권 모두 사용가능하게 함.

· 설치일자 : 2007. 6. 13. - 소요예산 : 1,320천원 (= 660천원 × 2대)

※ 구청별관에 설치된 무인민원발급기는 생산업체가 무인민원발급기 사업을 포기함에 따라 신권인식기 설치가 불가함 ▷ 2007년말에 폐기에정

7. 1일 명예과장제 운영 실적

가. 시책개요

- 시행시기 : 2006. 8월부터
- 운영일 : 매월 셋째 수요일
- 대상 : 사하구 관내 거주 30~60대 주민
- 운영내용 : 1인1회1부서(총 10개부서), 부서근무 및 현장방문 활동

나. 위촉현황

- 직업별 현황

계	상업	서비스업	회사원	주부	자영업	기타
39	2	4	3	23	4	3

- 성별 현황

계	남	여
39	14	25

- 연령별 현황

계	30대	40대	50대	60대
39	7	15	16	1

다. 운영실적

- 개최실적 : 4회 39명
- 활동내역 : 업무 보고, 문서공람, 현장방문
 - ▷ 현장방문지 : 을숙도문화회관, 에코센터, 을숙도하단부 생태공원
- 운영효과
 - 일반구민을 대상으로 구정참여 기회 제공 및 다양한 시책 및 주요시설 홍보
 - 간담회를 통한 건의사항 수렴 및 각종 시책 홍보

라. 향후계획

- 1일 명예과장제 시행 정착으로 각계각층 구민의 구정참여 기회 확대
- 구민의 각종 의견수렴과 구정 홍보로 구민과 대화의 장 기틀 마련