

課 民 區

보 고 순 서

1. 친절봉사행정 주민설문조사 실시	127
2. 현장민원봉사실 운영	128
3. 민원사무처리기준 책자발간 활용	129
4. 민원행정 세계화 시범민원실 운영	130
5. 친절봉사 새바람 불어넣기 운동 추진	131
6. 호적전산화 사업	132
7. 징 병 검 사	133
8. 현역병 및 공익근무요원소집	134
9. 병력동원 훈련소집	135

1. 친절봉사행정 주민설문조사 실시

자치시대 정착에 즈음하여 주민들이 느끼는 친절봉사 행정의 변화된 모습을 측정하여 주민의 욕구에 부응하는 한차원 높은 민원행정 서비스 제공을 위함.

□ 추진개요

- 시 기 : 연 2 회 (상반기, 하반기)
- 평가내용 : 민원처리 실태 등 4개 분야
- 조사대상 : 구·동 민원실 방문자
- 방 법 : 아르바이트 학생 및 자원봉사자 활용, 전화 설문 실시

□ 추진실적

- 상반기 설문조사 실시
 - 기 간 : '97. 8. 1 ~ 8. 31
 - 조사항목 : 민원실 환경 및 민원처리 실태 등 13개 항목
 - 조사대상
 - 400명 (모집단 9,080명 무작위 추출) : 구·동 민원실 방문자
 - 방 법 : 실습 대학생 활용 전화설문 실시

□ 향후계획

- 통계프로그램(SPSS)에 의한 결과 분석
- 설문조사 결과 소책자 발간 배부 · 전직원 친절 봉사자세 변화 모색

□ 기대효과

- 변화된 주민의 욕구를 체계적으로 분석 민원행정 개선책으로 연결
- 주민편익의 민원행정 개선자료로 활용 주민만족 봉사행정에 기여

2. 현장민원봉사실 운영

주민의 생활속에 함께하는 현장민원 처리로 생활속의 주민편익에 이바지하고 주민에게 만족을 주는 행정서비스 제공

☐ 운영 현황

- 운영일시 : 월요일 ~ 토요일 09:00 ~ 18:00
- 장 소 : 신세계백화점 1층
- 취급민원 : 주민등록 등.초본 등 20종 (FAX 민원 195종 중계민원 처리)
- 운영인원 : 2명

☐ 지금까지 추진사항

- 근무자 사기양양
 - 시장표창 : 1 명 (7월)
 - 주 1 회 과장직접 방문 민원처리 지도 및 격려
- 민원처리 실적 (7. 31 현재)

계	주민등록	호 적	세 무	지 적	비 고
4,195명	3,422	448	98	227	
6,338통	5,346	584	141	267	

☐ 문제점 및 대책

- 백화점 영업시간과 현장민원봉사실 운영 시간 불일치로 인한 민원인 불편
- 전국 주민전산망 및 FAX 민원 상대기관의 업무종료로 자체해결이 불가능함.

3. 민원사무처리기준 책자발간 활용

민원사무 기준을 정하여 주민에게 공개, 대민행정의 투명성과 공정성을 확보하여 민원인의 편의를 증진하고 새롭게 시행되는 민원시책과 편리한 제도를 널리 알리고자 함

□ 추진개요

- 시 기 : 연 1 회
- 대 상 : 유기한 민원 사무
- 방 법
 - 민원인 신청 및 구비서류, 절차
 - 행정기관의 처리 기준
 - 업무흐름도 및 이의신청 절차
 - 편리한 민원 제도 - 특수민원 시책 및 제도 안내 등
- 발행부수 : 250권

□ 추진실적

- 시 기 : '97. 1월
- 대 상 : 건축허가 등 복합 인허가민원 55건
- 발행부수 : 250 권
- 배부 및 활용
 - 실.과.소 및 구.동 민원실, 의회사무국
 - 비교견학 방문단 등 구정 홍보자료로 활용

□ 기대효과

- 민원사무 처리기준을 민원인에게 미리 안내하여 신속, 공정한 민원처리 및 업무 연찬 자료로 활용 참봉사 행정에 기여
- 새로운 민원행정 제도를 널리 알림으로써 시책 홍보 자료로 활용

4. 민원행정 세계화 시범민원실 운영

'96. 10대 민원행정쇄신 과제의 추진사항 평가 결과 우수구로 선정 민원행정의 세계화를 위한 시범기관으로서, 민원사무의 전산화 및 민원실 환경개선을 통하여 주민의 경쟁력을 뒷받침하고 민원편의를 도모하여 참봉사 행정에 기여

☐ 추진계획

- 추진기간 : '97. 1월 ~ 12월
- 추진예산 : 1억 (국고보조금)
- 대상사업

사 업 명	세 부 내 용	소요 예산	추진 부서
민원실 환경개선 및 민원 편의시설 설치	민원대 구조 개선	26,600천원	구 민 과
	사무실내 불박이 서류함설치	4,500천원	
	민원용탁자 및 필경대 교체	3,040천원	
	FAX 민원 관련장비확충	12,380천원	
	기타 (친절교육실시등)	3,480천원	
지적전산화 사업추진	대상 : 46,800필지	81,105천원	지 적 과
호적전산화 사업추진	대상 : 207,664명 25,958가구	자체예산	구 민 과
인허가업무전산시스템구축	인허가업무관련D/B구축	자체예산	구청발전담당관실

☐ 추진실적

- FAX 민원 장비 설치
 - 전화회선 17개소 : 4,250천원
 - 모 데็ม 17개소 : 3,005천원

☐ 금후계획

- 민원실 환경개선을 위한 타 자치단체 비교 견학
 - 시 기 : '97. 9월중
 - 대 상 : 관계 공무원 3명
 - 방문기관 : 인천 서구 등 5개기관
- 민원실 환경개선 및 편의시설 정비
- 민원업무 전산화를 추진하여 민원행정의 첨단화 구축
- 타 자치단체의 견학장소로 제공하여 업무연찬장으로 활용

5. 친절봉사 새바람 불어넣기 운동 추진

민선자치시대의 주민을 주인으로 모시는 참봉사 자세 확립을 위하여 공무원의 각오와 다짐을 새롭게 하고 친절봉사 자세에 새바람을 불어넣기 위함.

□ 추진개요

- 시 기 : 연 중
- 대 상 : 전직원
- 추진사업
 - 친절봉사 새바람 불어넣기 다짐대회
 - 친절우수업체 현장 체험 교육
 - 전직원 친절봉사 의식 교육

□ 추진실적

- 친절봉사 새바람 불어넣기 다짐대회 실시
 - 일 시 : '97. 3. 3
 - 대 상 : 구.동 민원창구 직원 포함 전직원
 - 방 법 : 결의문 채택
- 민원창구 공무원 친절 우수업체 교육 및 현장체험 실시
 - 일 시 : '97. 5. 20 ~ 5. 21
 - 대 상 : 구.동민원담당 공무원 43명 (2개조 편성)
 - 방문기관 : 송원백화점, SK 텔레콤 광주지점
 - 교육내용
 - 고객제일주의 자세(인사기법 및 현장 체험)
 - 고객창구 벤치마킹(창구근무 실태 및 혼잡창구 지원 방안)
- 친절도 향상을 위한 전문 서비스업체 위탁교육
 - 교육기간 : '97. 7. 23 ~ 7. 26(4일간)
 - 연수기관 : (주)대한항공 서비스 아카데미 KAL 교육훈련 센터
 - 연수인원 : 5명
 - 연수내용 : 자기진단, 밝은표정, 바른인사, 전화응대 요령 등

□ 금후계획

- 하반기 친절봉사 의식 교육 실시
 - 시 기 : 10월중
 - 대 상 : 전직원
 - 방 법 : 전문강사 초빙 전직원 의식 교육 실시
 - 소요예산 : 280천원

6. 호적전산화 사업

- 호적관리의 대부분이 수작업에 의하여 처리되고 있어 업무능률 제고와 정보화시대에 부응하는 시스템을 구축하여 향후 전국 온라인화에 대비
- 낡고 오래된 호적부 개개인의 기록사항을 전산입력 관리하여 민원서류의 신속 정확한 처리로 질적향상과 각종 통계 보고자료를 전산처리하므로써 빠른 행정 구현

□ 추진 현황

- 추진 기간 : 97. 3~98. 3 (1단계 : 97.3.26~9.20, 2단계 : 97.9.20~98.3)
- 추진 방법 : 용역회사와 계약하여 호적부를 전산입력
- 추진 대상 : 호적인구 225,870명(1단계 : 104,920, 2단계 : 120,950)
- 추진 방침 : 대법원 호적예규에 맞게 개발된 프로그램으로 호적전산화
유경험업체와 용역계약 추진
- 소요 예산 : 248,000천원

□ 추진 실적

- 1단계 사업
 - 입력실적 : 13,575가구 104,920명 (100%)
 - 1차대사(용역 회사) : 13,575가구 104,920명 (100%)
 - 2차대사(호적계직원) : 8,149가구 62,952명 (60%)

□ 문제점 및 대책

- 호적전산화 주장비가 없으므로 입력이 완료된 내용을 활용할 수 없음
- 전산화 과정시 호적예규 신기재례에 따라 한자로만 등재된 호적을 한글로 병행 기재코자 하나 동자이음이나 옥편에 없는 한자의 등재로 어려움이 많음
- ⇒ 예산확보후 호적전산화 주장비, 입·출력기, 호적등·초본발급기,모뎀 등 구입후 호적신고사항 즉시 처리

□ 추진 계획

- 2단계 추진계획
 - 기 간 : 97. 9. ~ 98. 3
 - 방 법 : 용역업체 결정후 입력업무 추진
 - 대 상 : 17,130가구 120,950명

7. 징 병 검 사

국토방위를 위하여 군이 필요로 하는 인원을 공명정대하게 선발하여 군 소요 정병을 충원하는데 있음.

□ 추진 현황

- 수검기간 : 97. 2. 10 ~ 2. 24 (12일간)
- 수검대상자 : 1978년생 (관내 주소를 둔 남자)
- 수검장소 : 광주지방병무청 상설징병서
- 대상인원 : 2,277명

□ 징병검사결과

(8. 31 현재)

구분	대상인원	수검인원	미수검인원	미 수 검 사 유				비고
				소 계	재감연기	국외연기	행불연기	
계	2,351	2,325	26	26	5	15	6	
정상	2,277	2,251	26	26	5	15	6	
추가	74	74	.	.	.	.	.	

□ 문제점 및 대책

- 주민등록말소자 증가에 따른 행불자 다수 발생
- 신주택지 및 APT 단지 조성으로 수검대상 인원의 계속 증가
- ⇒ 행불자 - 주소지 통, 반장 및 인근주민, 친 인척을 대상으로 탈문 조사하고, 경찰관서에 소재조사 의뢰하여 색출

□ 기대효과

- 거주지 단위 징병검사를 실시함으로써 의무자에 대한 시간 및 경제적 부담 절감
- 수검장정 가족이 직접 수검과정을 참관함으로써 병무행정의 부정적 이미지 불식

8. 현역병 및 공익근무요원소집

현역병 (공익근무요원) 입영 계획인원을 군별, 입영부대별, 입영일자별, 군 소요 적성별로 컴퓨터로 결정하여 정예자원을 적기 총원하므로써 군 정병 육성에 기여하는데 있음

□ 추진 현황

○ 대상인원

- 현역병 입영대상자 : 7개부대 44회 - 1,372명
- 공익근무 소집대상자 : 1개부대 7회 - 202명

○ 조치사항

- 입영 대상자의 사전 실태조사 및 전과조회 실시로 부적격 자원 색출 정리
- 각종 연기 대상자와 입영 비대상자 및 생계곤란자에게 병역감면 서류 출원 안내
- 입영 통지서에 첨부된 “여비지급 통지서”를 가까운 우체국을 통해 수령 홍보
- 입영통지서 본인 수령확인 및 3회 이상 입영 독려로 기피자 발생 최대 억제

□ 입영결과

(8. 20 현재)

구 분	통지인원	입영인원	연 기	취 소	비 고
계	1,224	1,033	191		
현 역 병	1,072	903	169		
공익근무	152	130	22		

□ 문제점 및 대책

- 저소득층 밀집 지역(상무2동 쌍촌 시영 임대아파트)에 거주하는 입영대상자가 사실상 생계곤란사유로 기피우려

⇒ 기피 우려자를 사전 파악하여 생계 곤란자는 적극 병역감면 처분하고 비대상자는 이해 설득하여 입영조치

□ 기대효과

- 신성한 병역의무를 성실히 수행함으로써 국토방위 중요성을 재인식하고, 일반 국민이 안심하고 자기 업무에 충실할 수 있음.

9. 병력동원 훈련소집

병력동원 훈련소집 대상자중 동원 지정자에 대하여 부대 및 기능별 임무수행 능력을 배양시키고 동원 집행 절차등 전시 임무를 숙지시켜 유사시 신속.정확한 병력동원 소집을 보장함에 있음.

□ 추진 현황

- 소집 기간 : 97. 3월 ~ 97. 11월(9개월)
- 계획 인원 : 2,130 명(육군 1,547명, 해군 276명, 공군 307명)
- 소집 부대 : 29개 부대 (61사단 본부 외 28개)
- 훈련 방법 : 소집부대 입소후 2박 3일간 동원 소집훈련 실시

□ 훈련소집결과

(8. 20 현재)

군별	통지인원	응소인원	사 고 자			비고
			계	취 소	연 기	
계	962	844	118	61	57	
육 군	592	516	76	39	37	
해 군	143	130	13	6	7	
공 군	227	198	29	16	13	

□ 문제점 및 대책

- 훈련소집에 대한 인식부족으로 예비군 중대훈련과 혼동하여 미응소자 발생
⇒ 예비군 중대 훈련은 불참시 보충 교육이 실시 되지만, 병력동원 훈련소집은 보충교육 없이 즉시 고발됨을 비교 설명하여 응소 독려

□ 기대효과

- 전시대비 병력동원 적기 총원 및 지역방어 능력 함양
- 사전 훈련을 통해서 실지상황 발생시 대처능력 발휘 기대