

民 願 奉 仕 課

보 고 순 서

1. 구민만족 친절봉사 행정의 정착 3
2. 민원봉사실을 구민의 종합서비스센터로 전환 5
3. FAX민원 처리시간 단축 운영 6
4. 주민등록업무 관리 철저 7
5. 호적신고 사후통보제 실시 8
6. 징병검사 및 각군 징·소집 9
7. 주민과 함께하는 서구새소식지 발행 10
8. 방송매체를 통한 구정홍보 11
9. 우편취급소 운영 활성화 12
10. 주민 알권리 충족을 위한 정보코너 설치 13

1. 구민만족 친절봉사 행정의 정착

- 지역 주민을 주인으로 모시는 주민본위 행정 정착을 위한 공무원의 의식개혁, 환경조성 및 특수시책 개발 등의 친절운동 지속 전개
- 주민의 불편을 찾아서 해결하고 주민이 원하는 시간내에 신속·공정·정확한 민원처리로 구민만족 친절봉사 행정 구현

□ 추진개요

- 주민편익 위주의 민원실 환경 정비
 - 민원인이 필요로 하는 일상 생활용품 비치 및 편익시설·장비 비치
 - 민원처리 절차·구비서류 등 안내문 비치와 쾌적한 청사환경 지속 정비
 - 계절에 맞는 꽃꽂이와 화분 비치로 아늑한 휴식공간 제공
- 친절봉사 자세 확립을 위한 공무원 의식 및 자세 확립
 - 민원인 맞이 도우미 배치와 무료대서 등 민원 종결시까지 민원인 입장에서 관리
 - 일일교육 및 월1회 이상 직무교육 실시
 - 친절한 응대 시범기관 현장체험 교육(창구민원) 실시
 - 친절봉사 실천 이행 수단 강구
- 지역 주민을 친절하게 맞이하여 만족 행정서비스 제공
 - 구산하 전 공직자가 지역주민을 주인으로 모시는 자세 확립을 위한 시책개발 및 실천

□ 친절봉사 다짐 반복교육

- 시 기 : 매일 업무시작 15분 전
- 장 소 : 민원홀, 복도 등 빈공간 활용
- 방 법 : 전직원 집합 반복 교육
- 내 용
 - 예절교육 실시 : 민원인 맞이(15°), 배웅(45°)
 - 민원인 만족을 위한 우리의 다짐(5개항) 복창
 - 민원인을 대하는 마음가짐(7개항) 복창

□ 구민만족 주민심판제 운영

- 방 침 : 구정에 대한 주민 자율 참여 유도과 봉사행정 실천 공직자세 확립
- 기 간 : 연중 지속
- 심판유형 : 2종(YELLOW, GREEN CARD)
- 비 치 : 구·동 민원실(20개소)
- 평 가 : 매월 말에 취합하여 친절·불친절 공무원 신상필벌

□ 카-콜 서비스제 운영

- 목 적 : 일부 소외계층에 대한 편의 제공으로 더불어 사는 복지사회 구현
- 시 행 : '99. 1. ~
- 대 상 : 장애인, 70세 이상 노약자, 임산부 등
- 방 법 : 거동이 불편하거나 긴급사항이 발생한 민원인이 차량지원 요청시에 부서별 관용차량 및 동 생활행정 기동반 차량을 이용하여 목적지까지 차량 무료 제공

□ 민원증명서 택배제 실시

- 배 경 : IMF 극복을 위해 혼신의 노력을 하고있는 관내 중소기업체의 민원을 신속히 처리하여 줌으로써 시간적, 경제적 편의 제공
- 기 간 : '99. 1. ~
- 대 상 : 관내 중소기업체 및 기관단체
- 대상민원 : 호적등·초본 등 18종
- 처리기간 : 당일처리를 원칙으로 하며 부득이한 민원은 익일까지 처리

□ 기 대 효 과

- 구산하 모든 공직자가 지역 주민을 주인으로 정성껏 모시는 자세 확립
- 지역주민 만족 행정서비스 제공으로 구정에 대한 신뢰 구축 및 전 구민이 동참하는 친절운동으로 발전

2. 민원봉사실을 구민의 종합서비스센터로 전환

- 민원봉사실은 많은 구민이 방문하여 민원을 신청 해결하여 주는 구단위 최고의 서비스센터로서
- 민원실이 행정종합 서비스센터로서의 기능을 다하도록 편익시설과 정보를 제공할수 있는 자료와 시설 확보

☐ 추진개요

- 주민에게 편익을 제공할 수 있는 환경 조성
- 정보화·지방화에 따른 정보 제공창구 개설
- 민원을 처리하는 동안 편리하고 보람있는 시간을 갖도록 자료 및 시설 확보

☐ 세부추진계획

- 구민의 정보 사랑방 구축
 - 컴퓨터를 이용한 인터넷망 구축
 - 구인·구직 등 취업 정보 안내망 신설
- 구민의 불편사항 및 제안 수렴창구 개설
 - 구청장과의 직통 인터폰 설치 : 신문고 역할
 - 민원도우미 인터폰 설치 : 민원 불편사항 등의 해결창구
- 민원인 전용 사무기기 설치
 - 컴퓨터, FAX, 복사기, 사무용품 등
- 주민 편익물품 확보
 - 일간지, 주간지, 월간지 및 국·시·구청 홍보 자료 비치

☐ 기대효과

- 지역 주민의 민원을 정성껏 신속·정확하게 처리 주민만족 행정 수행
- 민원인의 민원처리와 더불어 다양한 서비스를 제공 주민에게 편의제공

3. FAX민원 처리시간 단축운영

- 호적등·초본 등 18종의 증명민원은 FAX를 이용 전국 어느 지방 자치단체에서나 발급되고 있으나,
- 민원 증명서를 신청 후 4시간 이내에 처리토록 규정되어 있어 민원을 신청 후 장시간 대기하여야 하는 불편 초래

☐ 추진개요

- 시행 : '99. 1. 부터 지속
- 대상 : 호적등·초본 등 전 FAX민원

☐ 세부추진계획

- 현행 : FAX민원 처리 규정에 의하여 4시간 이내에 처리
- 개선 : 4시간 이내 ⇒ 30분 이내로 단축
 - 우리 구로 요구되는 전 FAX민원에 대해서 즉시 처리를 원칙으로 우선 처리

☐ 문제점 및 대책

- 타 자치단체에서 FAX민원 요구가 있으면 처리부서로 전달 처리하여 민원봉사과에서 결과를 받아 일괄 처리하므로 시간 지체
⇒ 처리부서에서 해당기관으로 직송하고 처리결과를 익일 민원봉사과로 통보 시간단축

☐ 기대효과

- FAX민원 처리시간 대폭 단축으로 민원인에게 편의 제공
- 신속한 민원 처리로 타 행정기관으로부터 우리 구에 대한 이미지 제고

4. 주민등록 업무관리 철저

- 주민등록 업무는 출생에서 사망에 이르기까지 전·출입을 관리하고 국민임을 증명하는 주민등록증 발급 등의 업무를 수행하고 있음
- 관계 법령에 따라 주민등록 관련업무를 차질없이 수행하여 주민에게 양질의 행정서비스 제공에 행정력 집중

□ 추진 개요

- 주민등록 전·출입의 철저한 관리로 무단전출 등의 방지
- 주민등록증 위조 방지로 선의의 피해자 발생 방지
- 정부의 방침에 따른 업무수행 만전

□ 세부추진계획

- 무단전출, 출생, 사망, 행불자 등의 관리
 - 주민등록사항 일제조사 및 정리 : 3월, 9월
- 주민등록증 위조 방지대책 강구
 - 주민등록증 발급시 특수 접착 등의 대책 강구로 위조 방지
 - 위조 주민등록증 진위확인 ARS 홍보 강화(☎ 국번없이 1382)
- '99년 중점 추진
 - 연중 지속적으로 신규 전산입력자 및 전입자의 자료 대사 철저
 - 주민등록 자료의 화상입력 지속 추진

□ 기대효과

- 주민등록 업무의 철저한 관리로 오류발생 방지 및 주민등록 민원의 신속·정확한 행정서비스 제공
- 주민 이동사항 관리 등 국가 정책수립 시행 등에 기여

5. 호적신고 사후통보제 운영

호적 신고 접수처리 후 그 처리결과를 민원인에게 통보하여 직접 확인할 수 있도록 하여 궁금증을 해소하고 잘못 처리된 사항을 즉시 시정함으로써 신뢰받는 봉사행정 구현

□ 현 황

○ '98. 호적민원 접수처리 건수 : 5,986건(월평균 498건)

○ 혼 인 : 2,111건

○ 정 정 : 53건

○ 출 생 : 2,607건

○ 호주승계 : 645건

○ 전 적 : 570건

□ 세 부 추 진 계 획

○ 시 행 : '99. 1월

○ 대 상 : 서구에 본적을 둔 자

○ 종 류 : 출생, 혼인, 전적, 정정, 호주승계 신고 등

○ 방 법 : 정리된 호적부 사본 우송

○ 새로 출생 등재된 자나 정정된 자의 호적초본, 전적이나 호주승계시 등본 사본 송부

□ 기 대 효 과

○ 민원인에게 처리 결과를 통보하여 줌으로써 처리 확인을 위한 불필요한 재증명 발급 및 전화확인에 따른 시간적 경제적 부담을 해소하고 정확한 신분사항 관리로 차원 높은 행정 서비스 제공

6. 징병검사 및 각군 징·소집

체계적이고 신속·정확한 병무행정 추진으로 유사시 국토방위 능력을
배양하고 국민의 정부 대북 햇볕정책에 부응

□ 추진 개요

○ '99 징병검사 추진

- 군이 필요로하는 정예자원이 선발될 수 있도록 수검준비에 만전 도모

○ 현역병(상근예비역) 입영

- 입영 부대별, 일자별, 적성별로 적기에 충원하여 군 전력 증강에 기여

○ 병력동원 훈련소집

- 부대별 임무 수행능력 향상으로 유사시 신속·정확한 병력동원 태세 확립

□ 세부추진계획

○ 징병검사

- 기간 : '99. 2. 1 ~ 2. 22(16일간)
- 장소 : 광주·전남지방병무청 징병검사장
- 대상 : 2,592명(서구관내 주소를 둔 1980년생 남자)

○ 현역병 입영 및 공익근무요원 소집

- 기간 : '99. 1월 ~ 12월
- 계획 : 1,680명(5개 부대, 52회)
- 조사 : 입영 2개월 전까지 정확한 실태조사 후 입영가능·불능자를
조사하여 입영 기피자 발생 방지

○ 병력동원 훈련소집

- 기간 : '99. 3월 ~ '99. 11월(9개월)
- 계획 : 2,202명(31사단 등 29개 부대)
- 소집기간 : 입소 후 2박 3일간 훈련 실시

□ 문제점 및 대책

○ 경기침체 영향에 따른 실직자와 저소득층 입영대상자의 소집 및 입영기피자 발생이 우려됨

- ⇒ 정확한 사전 실태조사로 법정연기 및 병역감면원을 출원토록 안내하고
미응소에 따른 불이익 처분사항 홍보로 자진 입영토록 안내

7. 주민과 함께하는 서구새소식지 발행

- 정보화·지방화 시대를 맞이하여 우리구의 대표적인 구정소식지로서 국·시·구정에 대한 홍보 및 주민의 알권리 충족
- 지역주민 삶의 현장소식과 일상생활에 필요한 정보를 제공 구정에 관심과 적극 동참을 유도하여 지방자치의 조기 정착에 기여

☐ 추진 개요

- 시 기 : '99. 1 부터 월간
- 부 수 : 15,000부
- 내 용 : 국·시·구정소식, 의회소식, 생활정보 등
- 예 산 : 68,152천원

☐ 세부추진계획

- 지역 주민에게 국·시·구정 및 의정활동에 대한 홍보 및 동참하도록 살아있는 정보 게재
- 구의회 의원, 지역주민, 전문가 등의 독자투고 확대
- 주민 생활과 밀접한 정보 게재 확대
- 광고수주 확대로 세외수입 증대(목표액 15,000천원)

☐ 기대효과

- 주민이 국·시·구정 및 의정활동 사항을 올바르게 인식하고 적극적인 참여와 협조 할 수 있는 분위기 조성
- 주민 생활과 직결되는 살아있는 정보 제공으로 생활편익 증진에 기여

8. 방송 매체를 통한 구정 홍보

지방 자치시대를 맞이하여 지역 주민의 구정에 대한 적극적인 협조와 참여가 요구되고 있어 지방 방송으로 많은 애청자가 있는 방송 매체를 활용 주민의 알권리 충족과 편익을 제공

☐ 추진 개요

- 기간 : '98. 3 ~ '98. 7 (5개월간 20회)
- 방송 : C.B.S 방송국
- 프로그램 : 시사데이트
- 방송시간 : 매주 토요일 11시 10분 ~ 11시 20분
- 예산 : 2,500천원

☐ 세부추진계획

- 구정에 대한 신속·정확한 정보를 제공 홍보 창구로 활용
 - 방송 시기별 시사성 및 주민의 관심사항 방송
 - 구정에 대한 자세한 소개의 장으로 활용
 - 주민에게 편익을 주는 내용으로 참여요령 등의 홍보
- 출연 : 구청장, 구 의회의장, 구 의원, 구 간부, 실무자 등 출연계층 다변화

☐ 기대 효과

- 지방화 정보화 시대에 구민에게 알권리 충족 및 구정에 참여와 협조 유도
- 구민생활에 편익 제공 및 열린행정 공개행정의 구현

9. 우편취급소 운영 활성화

- 우리구청 인근에 우편민원을 처리할 곳이 없어 구청을 방문하는 지역 주민에게 불편을 주고 구정 수행에도 어려움을 주었으나
- 구청내에 우편취급소를 개설 지역 주민에게 편의를 제공함과 동시에 세외수입 확충 등에 기여

□ 추진 개요

- 운영기간 : 연중
- 취급업무
 - 우표류, 수입인지 및 전화카드 판매
 - 우편물 접수 : 일반우편물, 등기, 소포 등

□ 세부추진계획

- 구내 우편취급 이용 고객에 대한 최대의 편의제공
 - 일일 환경정비 및 친절봉사 생활화
- 우편물 다량 발송 기관단체 방문 출장접수 확대
 - 관내 기관단체방문 이용 협조요청
- 서구새소식지, 민원실 전광판 및 전단 등을 이용한 홍보활동 강화로 고객 확보

□ 기대효과

- 구청을 방문하는 지역 주민의 우편민원 처리에 최상의 행정서비스 제공
- 우편취급소 업무의 활성화와 세외수입으로 자주재원 확충에 기여
- 부서별 우편물 발송을 위해 매일 우체국을 방문해야하는 행정력 낭비요인 해소

10. 주민 알권리 충족을 위한 정보코너 설치

동사무소를 주민복지센터로 전환함에 따라 주민의 알권리 충족과 참여를 위하여 구정소식 및 생활정보와 국·시·구청 관련 자료 등을 구비, 지역 주민의 정보코너로의 활용

□ 추진 개요

- 시범 실시 : '98. 3월중(3개동)
- 설치 개소 : 3개동 시범 운영 후 전동 확산(시범동 선정)
- 설치 내용 : 주민이 쉬면서 신문, 도서, 잡지등을 보거나 인터넷 등을 활용 정보 취득장소로 육성
- 설치 예산 : 동 자체 집기등 활용으로 비예산 원칙

□ 세부 추진 계획

- 시범동 선정후 공간 확보 : 기존 시설물 등 유휴 공간 활용
- 정보코너 비품 확보 : 탁자, 쇼파, 컴퓨터, 책장, 신문걸이대등
- 내 용
 - 주민 및 관내 초·중·고생 인터넷 무료 활용
 - 각종 신문, 주간지, 월간지 비치 주민이 활용
 - 국·시·구청·의회소식 및 생활정보, 홍보물의 효율적으로 이용
- 점차적으로 주민 스스로 관리하고 이용 할 수 있는 기반 조성

□ 기대 효과

- 주민에 대한 정보 제공 확대로 구정 참여 및 알 권리 확대
- 초·중·고 학생의 무료 인터넷 이용 및 학습장 마련