

課 民 區

목 차

1. 친절봉사 행정을 위한 인사예절 정착
2. 민원사무 심사기준 책자발간
3. 인증기 사용 호적 등.초본 발급
4. 주민만족 행정서비스 내실운영
5. 친절봉사행정 주민평가제 운영
6. 민원 상담역 운영
7. 거주지단위 징병검사
8. 병력동원 훈련소집

1. 친절봉사 행정을 위한 인사예절 정착

- 시민을 주인으로 모시는 참봉사 행정의 기본자세인 인사를 생활화하여
- 정성껏 봉사하는 구정을 통하여 자치행정에 주민 모두가 동참하는 분위기조성 및 직장 예절의 정착을 위함.

□ 추진개요

- 시 기 : '96. 3. 25 ~ 지속적 실시
- 대 상 : 민원실 근무자
- 장 소 : 민원실내
- 내 용 : 1일 2회 (민원인을 향해 인사 실시)
- 방 법 : 방송문안에 의거 방송후 인사 실시

□ 추진실적

- 시 행 : 1일 2회 지속적 실시
- 인 원 : 민원실 근무직원 45 명
- 방송문안 : 구정홍보내용 및 친절봉사의 다짐

□ 금후계획

- 자치행정의 변화하는 모습을 방송문안으로 작성 지속적인 구정홍보 및 친절봉사의 다짐과 함께 친근한 민원실 분위기 조성

2. 민원사무 심사기준 책자발간

- 민원사무 심사기준을 정하여 민원인에게 공개.
- 대민행정의 투명성과 공정성을 확보하여 민원인의 편의를 증진하기 위함.

□ 추진개요

- 시 기 : '96. 하반기
- 대상사무 : 단순.경미한 민원을 제외한 모든 민원사무
- 방 법 : . 해당 업무 추진부서에서 사무를 면밀히 분석, 관계법규, 구비서류 등 심사기준 설정 제출
. 구민과에서 취합 검토 공표
- 공 표 : 구보게재 홍보

□ 문제점 및 대책

- '96. 2. 2 광주광역시 서구 직제 개편
- 해당 업무부서 변경으로 추진업무 재검토중

□ 금후계획

- 민원처리 지침으로 활용하여 신속.정확.공정한 민원처리 및 업무연찬으로 대민서비스 개선에 기여

3. 인증기 사용 호적 등.초본 발급

- 호적인구의 증가 및 한정된 직원으로 신속한 호적민원 서비스를 위하여 인증기를 구입 호적 등.초본 발급시간 단축

□ 추진개요

- 세부추진계획

- 인증기 사용전

①민원접수 → ②호적부복사 → ③합철 → ④고무인날인 → ⑤일부인날인 → ⑥수입증지붙임 → ⑦수입증지소인날인 → ⑧발급자인날인 → ⑨간인날인(천공) → ⑩직인날인 → ⑪민원인 교부

※ 소요시간 건당 10분

- 인증기 사용

①민원접수→②호적부복사→③합철→④~⑩동시처리→⑪민원인교부

※ 소요시간 건당 3분

□ 지금까지 추진사항

- '96. 2월 인증기 구입

- '96. 3. 1 부터 인증기 사용 호적 등.초본 발급

- 9,827 건 12,832 통 발급 (수입금액 : 5,037,800원)

□ 문제점 및 대책

- 인증기 사용 수리비 및 부품수리비 미확보 - 추경시 예산 확보

□ 금후계획

- 호적 등.초본 발급에 인증기를 사용함으로써 발급시간을 단축하고 민원 행정서비스질 향상에 기여

4. 주민만족 행정서비스 내실운영

- 각종 민원편의 시책을 내실있게 운영하고 민원편익 위주의 환경개선으로 주민 만족의 행정서비스를 제공하기 위함.

□ 추진개요

- FAX 민원 전국 확대 발급 실시
- 현장민원실의 내실 운영
- 편안한 민원실 환경 개선

□ 지금까지 추진사항

- FAX 민원 전국 확대 발급
 - 시 기 : '96. 9. 2.
 - 대 상 : 단순 제증명 16종 (구 13종, 동 3종)
 - 운영체계
 - 민원서류 접수 → FAX 이용 송수신 → 민원서류 발급
 - 수 수 료
 - 발급수수료 + 교부수수료 + FAX 사용료 (1,000원)
 - 수수료 정산 : 월1회 기관간 정산
 - 문 제 점 : FAX민원 전국 확대발급으로 용지 및 기기 관리비 확보
- 현장민원실의 내실운영
 - 설치배경
 - 터미널을 이용하는 외지인 및 주민에게 각 행정기관을 왕래하지 않고 제증명 민원을 발급받게 해줌으로써 민원인에 대한 편의 제공

- 개소일시 - '94. 9. 16.
- 장 소 - 광천동 종합터미널내
- 대상민원 - 주민등록 등·초본외 16종
- 운영실적 - 1,569 건 2,456 통 ('96. 1. 1 ~ 8월말)

○ 주민편익시설 설치

- V.T.R 및 케이블 T.V 청취시설 설치로 민원대기시간의 지루함 해소
 - 민원실내 대기 의자에 이어폰 수신시설 설치
- 민원실내 정수기 설치 ('96. 6. 30)
 - 민원실을 방문한 민원인 및 청내 직원에게 깨끗한 식수제공으로 청결한 민원실분위기 조성

□ 금후계획

- 주민의 생활속에 함께하는 봉사행정으로 서비스질을 향상시키고
- 각종 시설을 이용한 주민편익 제공 및 행정홍보로 민원실 환경개선

5. 친절봉사행정 주민평가제 운영

- 자치시대를 맞이하여 공무원 친절봉사에 따른 민원인의 욕구 충족도를 측정하여
- 욕구에 부응하는 한차원 높은 민원행정 서비스 제공을 위함.

□ 추진개요

- 시 기 : 매분기
- 평가대상 : 구, 동 처리 민원
- 조사대상 : 구, 동 민원실 방문자
- 내 용 : 설문서 작성 (민원처리 분야 등 4개분야)

□ 지금까지 추진사항

○ 설문조사

- 기 간 : '96. 1월 ~ 6월
- 실 시 : 2 회
- 대 상 : 586 명 (구, 동 민원실 방문자중 무작위 추출)
- 방 법 - 1/4분기 : 왕복우편
- 2/4분기 : 전화설문

◦ 결 과

< 1/4분기 >

- 민원실 환경 분야	깨끗하다	88 %
	보통이다	12 %
- 민원담당공무원 친절분야	친절하다	92 %
	보통이다	8 %

- 민원처리분야	빠라졌다	86 %
	보통이다	14 %
- 획기적으로 개선된 분야		
민원담당 공무원의 친절		35 %
민원처리 시간 단축		40 %
민원첨부서류 및 처리간소화		19 %
업무와 관련 금품수수행위 근절		6 %

< 2/4분기 > - 결과 분석중

□ 문제점 및 대책

○ 문제점 : 조사방법 및 내용의 전문성 결여

○ 대책

- 사회조사 전문가 (서구지역발전 자문위원회) 자문 실시로 조사방법 및 설문내용의 개선
- 조사방법
 - 우편 → 전화 및 직접 방문을 통한 설문실시
- 설문내용
 - 자치시대에 걸맞는 다양한 주민욕구도를 수렴할 수 있는 설문서 내용으로 개선 체계적인 결과 분석자료 마련

□ 금후계획

- 설문조사 결과에 의한 신뢰도 및 전문성, 객관성을 확보 민원행정 홍보 및 개선으로 이어질 수 있도록 함.

6. 민원 상담역 운영

- 각종 민원 안내 및 상담으로 1회방문 민원처리에 임하고
- 본격 지방화 시대를 맞이하여 "주민만족"의 행정서비스 제공

☐ 추진개요

- 기 간 : '96. 1. 1 ~ 12. 31.
- 장 소 : 민 원 실
- 민원상담역 : 1 명 (전직공무원)
- 내 용 : 1. 민원안내 및 무료대서
2. 각종 민원상담

□ 지금까지 추진사항

- 민원안내 및 무료대서 : 10,145 건
- 상 담 실 적 : 21,044 건
- 민원실내 분실습득물 보관관리
- 민원인전용 무료 복사기 관리
- 민원인전용 무료 공중전화기 관리

□ 금후계획

- 다양해지는 주민의 욕구를 신속히 대처하여 지방화 시대에 있어 행정 신뢰도 구축

7. 거주지단위 징병검사

- 국토방위를 위하여 군이 필요로 하는 장병을 공명정대하게 선발하기 위하여 정확한 신체등급, 판정으로 적재적소 충원

□ 추진개요

- 수검기간 : '96. 2. 1 ~ '96. 10. 30 (9개월)
 - 정상수검 : '96. 3. 4 ~ 3. 15 (11일간)
 - 추가수검 : '96. 4. ~ 10월 (매월 1 ~ 2 회 전입자)
- 수검대상 : 2,319 명
- 수검장소 : 광주지방병무청 상설 징병서

□ 지금까지 추진사항

- 수검실시인원 : 2,294 명 (정상 2,276 명, 추가수검 18 명)
- 미수검 인원 : 12 명 - 주민등록직권말소자
- 연기인원 : 13 명 (재감 - 5명, 국외체제 - 8명)
- 여비지급 : 1인당 3,180 원 (식비 - 2,500원, 교통비 - 680원)

□ 문제점및 대책

- 문제점 : 주민등록 직권말소자의 증가로 행방불명자 숫자양산
- 대책 : 경찰관서에 소재조사 의뢰와 각종공부 확인으로 행불자 색출

□ 향후 추진 계획

- 주민등록 담당자와 유기적 협조로 재등록시 수검실시
- 소년 가출 행불된 자는 실종신고후 호적정리 유도
- 범죄경력을 확인하여 병역면제 처분

8. 병력동원 훈련소집

- 전시대비 동원병력을 적기에 충원하기 위한 사전훈련으로 예비군의
정예화와 개인별 소속 부대임무 및 전투력 향상으로 유사시 후방지역
방어 능력배양

□ 추진개요

- 소 집 기 간 : '96. 3. 1 ~ '96. 11. 30 (9개월)
○ 계 획 인 원 : 3,727 명 (육군 3,294명, 해군 238명, 공군 195명)
○ 소 집 부 대 : 광산삼도 예비군 훈련장 외 14개 부대훈련장

□ 지금까지 추진사항

군 별	통 지 인 원	소 집 응 소	미 응 소 내 역					비 고
			계	연 기	취 소	응소기피	기 타	
계	1,910	1,741	169	86	82	1		고 발
육 군	1,498	1,367	131	72	58	1		
해 군	163	148	15	8	7			
공 군	249	226	23	6	17			

□ 문제점및 대책

- 문 제 점 : 훈련소집에 대한 인식부족으로 미응소자 발생
○ 대 책 : 훈련통지서 교부후 지속적 응소독려와 훈련의 중요성 홍보

□ 향후 추진 계획

- 예비군중대에서 실시하는 미지정 훈련과 차별성 강조
○ 소집통지서 교부후에 본인 수령여부 확인 및 3회이상 계속독려
○ 소집 불응자 즉시 고발조치로 기피 우려자에게 경각심 부각