

課 仕 奉 願 民

보 고 순 서

1. 구민만족 친절봉사 행정의 정착 3
2. 민원실을 구민의 종합서비스센터로 전환 ... 5
3. FAX민원 단축 6
4. 호적신고 사후통보제 7
5. 징병검사 및 현역병(공익근무) 입영 8
6. 병력동원 훈련소집 9

1. 구민만족 친절봉사 행정의 정착

- 공무원의 의식개혁, 환경조성 등 주민본위의 행정 정착으로 친절운동 지속 전개
- 신속·공정·정확한 민원처리로 구민만족 친절봉사 행정 구현

가. 추진개요

1) 주민 편의 위주의 민원실 환경정비

가) 편의시설 및 장비 비치 : 정보 무료제공 PC, 이동전화 충전기, 복사기 등

나) 휴식공간 제공 : 화분, 꽃꽂이, 신문, 잡지 등 비치

2) 친절봉사 자세 확립을 위한 공무원 의식 고취

가) 친절봉사 다짐 반복교육 실시 : 매일

나) 민원인 맞이 도우미 배치 : 민원인 창구 및 실과 직접 안내, 신청서 대서

다) 친절봉사 실천 이행수단 강구

3) 만족한 행정서비스 제공

가) 지역 주민을 주인으로 모시는 자세 확립

나) 친절봉사 자세 확립을 위한 의식 고취

다) 지역 주민을 친절하게 맞이하여 만족한 행정서비스 제공

나. 지금까지 추진상황

1) 친절봉사 다짐 반복교육 실시

가) 시 기 : 매일 업무시작 15분 전

나) 장 소 : 민원봉사과 민원홀, 복도, 빈공간 활용

다) 방 법 : 전직원 집합 친절봉사 다짐 및 One-stop 안내를 위한 1일 1직무교육 실시

2) 구민만족 주민심판제 운영

- 가) 추진기간 : 연중 지속
- 나) 심판유형 : 2종(YELLOW, GREEN CARD)
- 다) 카드비치 : 구·동 민원실(20개소)
- 라) 운영실적 : 134건(만족 118, 불만족 16)
- 마) 조치내용 : 표창 3명, 경고 4명

3) 카-콜 서비스제 운영

- 가) 추진기간 : '99. 1 ~ 계속
- 나) 대 상 : 장애인, 노약자, 임산부 등
- 다) 추진방법 : 민원인이 차량지원 요청시 목적지까지 차량 무료제공
차량 3대(관용차량 2, 직원차량 1)
- 라) 실 적 : 차량제공 57명

4) 민원증명서 택배제 실시

- 가) 추진기간 : '99. 1 ~ 계속
- 나) 대 상 : 관내 중소기업체 및 기관단체(59개소)
- 다) 대상민원 : 호적등·초본 등 18종
- 라) 추진방법 : 중소기업 및 기관단체의 민원서류 요청시 당일 또는
익일(전국 FAX민원) 까지 처리
- 마) 추진실적 : 15건
 - (1) 운영계획서 및 운영안내 공문 발송
 - (2) 일간지 및 서구 새소식지에 홍보

다. 금후 추진계획

- 1) 민원인 편의시책을 서구새소식지 등에 적극 홍보하여 이용자 확대에 노력

2. 민원봉사실을 구민의 종합서비스센터로 전환

- 민원봉사실은 많은 구민이 방문하여 민원을 신청 해결하여 주는 구단위 최고의 서비스센터로서
- 민원실이 행정 종합 서비스센터로서의 기능을 다하도록 편의 시설과 정보를 제공할 수 있는 자료와 시설 확보

가. 추진 개요

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

나. 지금까지 추진상황

- 1) 구민의 정보 사랑방 구축('99. 1. 4)
 - 가) 컴퓨터를 이용한 인터넷망 구축 (PC 3대, 프린터 1대)
 - 나) 구인·구직 등 취업 정보 안내망 신설
 - 2) 구민의 불편사항 및 제안 수렴창구 개설('99. 1. 4)
 - 가) 구청장과의 직통 인터폰 설치 : 신문고 역할
 - 나) 민원도우미 인터폰 설치 : 민원 불편사항 등의 해결
 - 3) 민원인 전용 사무기기 설치 : 컴퓨터, FAX, 복사기, 사무용품 등
 - 4) 주민 편의물품 제공 코너 설치('99. 1. 4)
 - 가) 정기 간행물 및 국·시·구청 홍보 자료 비치
 - 나) 우산, 물수건, 사무용품, 전자계산기, 구두약 등
- ⇒ 이용실적('99. 8.31현재) - 공중정보 이용 574명, 사무장비 이용 1,610명

다. 금후 추진계획

- 1) 민원실 환경정비를 지속적으로 추진 쾌적하고 아늑한 사무실 분위기 조성
- 2) 획기적인 의식개혁과 신속한 민원처리로 주민에게 만족을 주는 참봉사 실현에 기여 및 특수시책 개발

3. FAX민원 처리시간 단축운영

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

가. 추진개요

- 1) 시행시기 : '99. 1 ~ 계속
- 2) 대상민원 : 호적등·초본 등 FAX민원(18종)
- 3) 처리방법
 - 가) 현행 : FAX민원 처리 규정에 의하여 4시간 이내에 처리
 - 나) 개선 : 40분 이내로 단축 처리

나. 지금까지 추진상황

- 1) FAX민원 발급처리 건수 : 59,076건
 - 가) 일반민원 : 32,778건
 - 나) 세무민원 : 9,803건
 - 다) 교통민원 : 917건
 - 라) 지적민원 : 15,578건
- 2) 분야별 FAX민원 처리사항 정기점검 : 월 1 회

다. 금후 추진계획

- 1) 우리구로 요구되는 전 FAX민원에 대해서 즉시 처리를 원칙으로 우선 처리
- 2) 분야별 FAX민원 처리 사항을 정기적으로 점검하여 최대한 신속·정확 하게 처리토록 조치

4. 호적 신고사항 사후통보제

호적 신고서 접수 처리후 그 결과를 민원인에게 통보하여 집적 확인 할 수 있도록 하므로써 신고후 궁금증을 해소하고 잘못 처리된 사항에 대하여 즉시 조치하여 신뢰받는 봉사행정에 기여

가. 추진개요

- 1) 시행시기 : '99. 1 ~ 계속
- 2) 대 상 : 출생, 혼인, 전적, 정정, 호주승계, 분가 신고사항
- 3) 방 법 : 호적 신고사항 정리 후 그 결과를 민원인에게 통보

나. 지금까지 추진상황

- 1) 호적 신고사항 처리건수 : 2,107건('99. 8. 28 현재)
- 2) 대상종류 : 출생, 혼인, 전적, 정정, 호주승계, 분가 신고
- 3) 민원인 통보건수 : 2,107건('99. 8. 28 현재)
 - 가) 출 생 : 1,167건
 - 나) 혼 인 : 602건
 - 다) 전 적 : 124건
 - 라) 호주승계 : 135건
 - 마) 분 가 : 28건
 - 바) 정 정 : 51건
- 4) 통보방법 : 신고서 즉시 처리 정리된 호적부 사본을 익일 우송
⇒ 사후통보제를 실시함에 따라 주민들의 반응이 좋음(감사편지 및 전화독려)

다. 금후 추진계획

- 1) 민원인의 만족을 배가하기 위하여 호적 신고사항 전체를 확대 실시코자 함(단 이혼, 사망은 제외)

5. 징병검사 및 현역병(공익근무) 입영

투명하고 정확한 병무행정 추진으로 신뢰구축 및 국토방위 능력을
배양하고 군소요 병력을 적기에 충원하여 군전력 증강에 기여

가. 추진개요

- 1) 군의 정예자원이 선발될수 있도록 수검준비에 만전
- 2) 투명한 병역문화정착으로 깨끗하고 사랑받는 병무행정 실천
- 3) 군병력 적기 충원으로 군전력 증강에 기여

나. 지금까지 추진상황

- 1) 징병검사 실시
 - 가) 수검기간 : '99. 2. 1 ~ 2. 22 (16일간)
 - 나) 수검대상 : 2,594명 (1980년생)
 - 다) 수검인원 : 2,460명 (미수검 134명 연기처리)
- 2) 현역병 입영 및 공익근무요원 소집
 - 가) 현역병 입영 : 27회 925명
 - 나) 공익근무소집 : 7회 80명

다. 문제점 및 대책

- 1) 주소지 징병검사 실시로 수검대상자 무단전출에 따른 행불자 증가
⇒ 경찰관서에 소재조사의뢰 및 행불자 연고지등 지속적 추적 색출
- 2) 저소득층 입영대상자의 생계곤란 사유로 인한 입영기피 우려
⇒ 생계곤란 대상자를 사전과약 병역감면원 출원토록 안내 및 비대상자는
충분한 이해와 설득으로 입영토록 독려

6. 병력동원 훈련소집

병력동원 훈련소집 대상자에게 부대편성 및 기능별 임무수행 능력을 향상시켜 유사시 군사업무를 효율적으로 지원 완벽한 병력동원 태세 확립

가. 추진개요

- 1) 유사시 군소요 병력을 신속하게 동원 실시
- 2) 동원훈련을 통하여 부대편성 및 기능별 임무 수행능력 향상
- 3) 군사업무를 효율적 지원하여 신속 정확한 병력동원 태세 확립

나. 지금까지 추진상황

- 1) 기 간 : 1999년 3월 - 8월 (6개월)
- 2) 훈련소집통지 : 994명
- 3) 응 소 인 원 : 842명
- 4) 미 응 소 : 152명 (연기 148명, 불응 4명)

다. 문제점 및 대책

- 1) 동원훈련에 대한 인식 부족 및 각종사유로 동원훈련 응소 기피
⇒ 훈련소집 통지 및 응소 독려시 연기제도 및 미응소에 따른 불이익 사항 계도로 훈련기피자 사전 발생예방

라. 금후 추진계획

- 1) 기간 : 1999년 9월 - 11월 (3개월)
- 2) 대상 : 948명 (9월 487명, 10월 448명, 11월 13명)
- 3) 교부 : 배달증명등기우편 (반송자는 대면교부)
- 4) 독려 : 2회이상 전화 및 방문 독려