

課 民 區

목 차

1. 친절봉사행정을 위한 인사예절 정착
2. 민원사무 심사기준 책자 발간
3. 인증기 사용 호적등·초본 발급
4. 호적민원처리결과 우편통보제 실시
5. 주민만족 행정서비스 내실 운영
6. 친절봉사 주민평가제 운영
7. 민원상담역 운영
8. 거주지 단위 징병검사
9. '96 병력동원 훈련소집

1. 친절봉사 행정을 위한 인사 예절 정착

□ 목 적

민선자치 시대를 맞이하여 시민을 주인으로 모시는 참봉사 행정 실천을 위해 인사 예절을 정착 시키고자 함.

□ 세부추진 계획

- 시 기 : '96년 1/4 분기중
- 대 상 : 민원실 근무 직원
- 내 용 : 민원인을 향하여 인사 실시
- 방 법 : 방송문안 작성 (문안 : 덧붙임)
- 횟 수 : 1일 2회 (오전 09:00. 오후 13:00)

□ 문제점 및 대책

- 민원인이 청취함으로 전문가(성우)의 목소리로 문안을 녹음하여야 함.
- 실. 과. 소. 동 직원중에서 맑고 깨끗한 목소리를 가진자를 선정 테스트후 녹음

□ 기 대 효 과

- 예절의 기본인 인사습관을 생활화하여 구민만족 행정 수행
- 구정 추진사항을 방송문안을 이용 민원실을 찾는 민원인에게 구정 홍보.

2. 민원사무 심사기준 책자 발간

□ 목 적

- 민원사무 심사기준을 정하여 민원인에게 공개 대민 행정의 투명성과 공정성을 확보하여 민원인의 편의를 증진하기 위함

〈 법 적 근 거 〉

- 행정규제 민원사무 기본법 제 11 조
 - 행정기관의장은 민원사무를 처리함에 있어 적용하게될 구체적이고 객관적인 심사기준을 미리 정하여 공표하여야함.

□ 세부추진 계획

- 시 기 : 96. 3 月中
- 대상사무 : 단순 경미한 민원을 제외한 모든 사무
- 방 법 :
 - 해당 실과장이 대상사무를 면밀히 분석
 - 심사기준을 설정 구민과 제출
 - 구민과에서 취합 검토 공표
- 공표방법 : 구보게재 홍보

※ 소요예산 : '96. 본예산 확보

• 14,000원 × 250권 = 3,500,000원

□ 기대 효과

- 민원처리지침으로 사용하여 신속, 공정한 민원처리및 업무연찬 자료로 활용
- 민원사무 심사기준을 정하여 공개함으로써 민원인에 대한 행정의 신뢰도 확보

3. 인증기 사용 호적등·초본 발급

□ 목 적

- 호적인구의 증가및 한정된 직원으로써 신속한 호적민원 서비스를 위해 인증기를 구입 사용코자함

□ 세부추진 계획

○ 현 행

- ① 민원접수→ ② 호적부 복사→ ③ 합철→ ④ 인증인 날인→ ⑤ 일부인 날인→ ⑥ 수입증지 붙임→ ⑦ 수입증지소인 날인→ ⑧ 발급자 날인→ ⑨ 간인날인(천공)→ ⑩ 직인날인→ ⑪ 민원인

※ 소요시간 건당 10분

○ 인증기 활용

- ① 민원접수 → ② 호적부 복사 → ③ 합철 → ④~⑩ 동시처리 → ⑪ 민원인

※ ④~⑩

④ ↓	⑧ ↓
=== 수입증지 ===	
⑥⑦ = 위 등본은 호적(제적)의 원본과 틀림없음을 인증합니다. 인	
→ = ○○○ 원 =	
= ⑤ 서기 0000년 00월 00일	
= 광주광역시 =	
= 서 구 =	
= 123456789 =	
=====	
	⑩ ↓
광주광역시 서구청장 이 정 일	
(수입증지가 인영이 되지아니한 증명 은 그 효력을 보증할 수 없습니다.)	직인
⑨ → 간인(천공)날인	

※ 소요시간 건당 3분

- 소요예산 : 400만원 (인증기 구입비)

□ 기대 효과

- 신속한 민원처리로 신뢰 행정 구현
- 정확하고 깨끗하며 일치된 증명발급
- 수입증지 판매대 100% 지방재원 확충 - 월: 75 만원, 년: 900 만원

4. 호적민원 처리결과 우편통보제 실시

□ 목 적

- 본격적인 지방자치시대를 맞이하여 민원인에게 보다 나은 양질의 행정서비스를 제공하고 시민 본위의 봉사행정을 위하여,
- 민원인이 신고하는 사무에 대하여 그 처리결과를 통보하여 민원인들로 부터 신뢰 행정을 구현코자함.

□ 세부 추진계획

- 시 기 : '96. 상반기
- 대 상 : 5 종 (혼인, 이혼, 출생, 사망, 전적신고)
- 방 법 : 우편엽서 활용 처리결과 통보
- 문 안 : 덧 붙 임
- 소요예산 : 1,056천원
 - 우편엽서대 및 인쇄비 : 22건×25일×12개월×160원 = 1,056천원

□ 문제점 및 대책

- 96 본예산 미확보. 제1회 추경시 확보하여 민원편익 서비스행정 제공

□ 기대 효과

- 처리 결과에 대한 궁금증 해소 → 서비스 행정 구현
- 적극적인 대민 봉사행정 추진 → 행정의 신뢰도 제고
- 시민 본위의 봉사행정 실천 → 친절봉사 행정 정착
- 신고민원 처리 누락등 사무착오 사전 예방 및 보완

5. 주민만족 행정서비스 내실운영

□ 목 적

각종 민원편의 시책을 내실있게 운영하고 민원편의 위주의 환경개선으로 주민만족의 행정서비스를 제공하기 위함.

□ 세부추진 개요

○ 중점 추진 사항

- FAX 민원, 집배민원의 활성화
- 현장민원실 내실운영
- 편안한 민원환경 개선

○ 항목별 추진계획

- 민원담당 공무원 교육
 - 대 상 : 창구및 민원부서 근무자
 - 방 법 :
 - 일과전 10분 교육 확행
 - 매주 토요일 자성의 시간 운영
 - 정례조회, 부서장 교육, 각종 교육기회 활용
 - 행정기관 및 민간단체 견학

○ 민원편의 시책 홍보 및 주기적 점검

- 시 기
 - 홍 보 : 수시
 - 점 검 : 2 회 (상, 하반기)
- 내 용
 - 각종 편의시책 운영실태 점검
 - 민원 편의 시책의 내실운영 및 홍보로 이용율 증대

○ 민원실 환경 정비의 날 운영

- 시 기 : 매주 토요일 일과후
- 내 용 : • 민원실 대청소 실시
• 민원편의시설 정비 정돈

□ 기대 효과

- 주민 만족의 참 봉사 행정을 위한 각종 편의시책을 점검 및 평가로 민원행정의 내실화
- 주민을 맞는 친절한 자세를 생활화하기 위해 자성의 시간 운영 및 대청소 실시로 친절 봉사의 생활화.

6. 친절봉사행정 주민 평가제 운영

□ 목 적

- 자치시대의 행정을 주민으로 부터 직접 평가 받아 주민만족의 행정서비스 제공

□ 세부추진 계획

- 시 기 : 4 회 (분기 1 회)
- 대 상 : 300명 내외 (민원실 방문자 무작위 선정)
- 방 법 : 설문서 작성 (5개 분야)
 - 민원처리 분야
 - 민원환경 분야
 - 행정개선 분야
 - 민원친절도 측정
 - 공무원 청렴도

□ 문제점 및 대책

- 문제점
 - 민원실을 방문하는 주민이 한정되어 있으며 즉결민원이 대다수임으로 정확한 평가에 어려움이 있음
- 대 책
 - 인·허가등을 직접 처리하는 실무부서에 설문서를 비치하여 평가에 객관성을 기하여 설문서 작성 및 평가의 내실화

□ 기대 효과

- 주민편익의 민원행정개선 자료를 활용하여 자치시대에 있어 친절봉사 행정구현

7. 민원 상담역 운영

□ 목 적

본격 지방화 시대를 맞이하여 "구민만족"의 행정 서비스를 제공

□ 세부추진 계획

○ 기 간 : 96. 1. 1. ~ 96. 12. 31

○ 장 소 : 민 원 실

○ 민원상담역 : 1 명 (퇴직공무원)

○ 내 용 : • 민원안내 및 무료대서
• 각종 민원상담

※ 소요예산 : 7,800 천원 - '96. 본예산 확보

• 650,000원 × 12월 = 7,800,000원

□ 기대 효과

○ 다양해지는 시민의 욕구를 신속히 대처하여 지방화 시대에 있어 행정
신뢰도 구축

○ 각종 민원안내 및 상담으로 1회 방문 민원처리제 정착

8. 거주지단위 징병검사

□ 목 적

- 국토방위를 위하여 군이 필요로 하는 장병을 공명정대하게 선발하여 적재 적소 충원

□ 추진계획

- 수검대상 : 2,203명 (정상 77년생 2,200, 20세이상 3명)
 - ※ 정 상 수 검 대 상 : 77년생 남자
 - ※ 20세이상 수검대상 : 76년생이전 연기사유 해소자
(재소자, 해외 및 질병 재검자)
- 수검기간 : 96. 3. 4 - 95. 3. 15 (11 일간)
- 수검장소 : 광주지방병무청 상설징병서
 - ※ 소요액 : 7,006천원 (2,203 × 식비 2,500+교통비 680)

□ 문제점 및 대책

- 문 제 점 : 주민등록 직권말소자 증가로 행방불명자 발생 증가 예상
- 대 책 : 경찰관서 소재조사 및 각종 공부확인으로 기피자 발생 억제

□ 기대효과

- 거주지단위 징병검사를 하므로써 의무자에 대한 시간적 경제적 부담감 해소
- 병역의무자에게 신체등위 및 역종 부과하므로써 징병검사에 대한 궁금증 및 의혹 해소

9. '96 병력동원 훈련소집

□ 목 적

- 전시대비 동원병력을 적기에 충원하기 위한 사전훈련으로 예비군의 정예화
- 개인별 소속부대임무 및 전투력 향상으로, 유사시 후방 지역방어 능력을 배양

□ 추진 계획

- 소집시기 : 96. 3월 - 96. 11월 (9개월)
- 계획인원 : 3,727명 (육군 3,294명 해군 238명 공군 195명)
- 소집부대 : 15개부대
 - ° 육 군 : 13개부대 (나주 노안 훈련장외 12부대)
 - ° 해 군 : 1개부대 (제3해역사)
 - ° 공 군 : 1개부대 (1전투 비행대)

※ 소 요 액 : 9,882 천원

□ 문제점 및 대책

- 문 제 점 : 훈련소집에 대한 인식부족으로 미응소자 발생
- 대 책 : 훈련 통지서 교부후 지속적 독려및 훈련의 중요성 홍보 강화

□ 기대 효과

- 전시 병력동원을 적기 충원 및 지역방어 능력 함양
- 사전 훈련을 연마하므로써 실지 상황 대처 능력 증대