

(시민봉사과)

「바로바로 민원 서비스」 추진계획

□ 사업개요

- 시행시기 : 2007. 1월
- 대 상 : 11종(민원실에서 발급 가능한 제 증명)
 - 주민등록등·초본, 호적등·초본, 토지대장, 지적도, 점좌표등록부, 부동산 실거래가 신고필증, 개별공시지가확인원, 건축물대장, 토지이용계획확인원
- 방 법 : 외부민원이나, 내부직원을 통한 전화민원 신청 접수·발급

□ 추진계획

- 민원처리 속도를 체감할 수 있도록 바로바로 발급체계 구축
- 급할 경우 선 전화신청 후 도착즉시 교부 받음으로써 시간적·경제적 비용절감과 고객만족 서비스 만족도 향상
- 민원인 및 내부직원을 통한 전화민원 신청시 해당 제증명 창구 담당자에 인계 즉시발급. 단, 신용정보회사 등 과다발급 민원 제외
- 발급된 증명은 신청인 도착즉시 신분확인 후 인증 교부

□ 기대효과

- 행정기관 도착즉시 원하는 증명의 인증·교부로 고객만족도 제고
- 민원처리속도의 혁신으로 행정의 신뢰도 제고

구민 참여 소리함 추진운영

□ 사업개요

- 홈페이지 담당부서와 협의하여 인터넷 코너 개설 협조 추진
- ‘구청장에게 바란다’의 이해관계 민원과는 차별화하여 단순, 불친절, 구청방문 시 느낀 점, 고칠 점, 시정에 반영해야 할 아이디어의 의견 제시와 그 의견 동의하는 리플을 할 수 있는 인터넷 코너 개설 운영
- 민원 유형 중 시정의 발전방향 제시나 불만족 민원 게시자에게는 소정의 문화상품권으로 보상 추진

□ 추진계획

- 인터넷 코너 개설 협조 (총무과) : 2007. 1월중
- 불만족민원, 시정발전제시 문화상품권 지급 : 수시
- 운영결과 분석보고 : 총2회 (반기별)
 - 불친절 공무원은 시 총무과 사전 협의 위탁하여 친절교육 실시

□ 기대효과

- 언제든지 자유롭게 방문하여 본인의 의견을 제시할 수 있어 불만족 해소 및 실비보상으로 민원 만족도 혁신

호적부 및 관련 자료 완벽 관리

□ 사업개요

- 추진기간 : 연중
- 추진내용
 - 호적부상 오류부분 파악
 - 종류별 분류, 오류 경정 및 유류사항 직권 입력

□ 추진계획

- 제적부 대사 : 연중
 - 대상 : 43,316건
 - 제적부 전산화 자료 출력 및 원장대사 실시
- 전산호적부 기재 오류 및 유류사항 정정 : 연중
 - 대상 : 1,361건
- 전산호적부 오류 주민등록번호 정비 : 연중
 - 대상 : 600건
- 중복호적의 정리 : 상반기 중
 - 대상 : 444건

□ 기대효과

- 호적자료의 정확한 관리로 행정서비스 질 향상
- 호적 개인별 가족부 시행에 따른 민원발생 사전 예방

호적신고 결과 알림 서비스 개선

□ 사업개요

- 우리 구에 본적을 둔 호적신고의 기재완료 시점에 호적등(초)본을 공용으로 발급하여 당사자에게 송부
- 기존 SMS 문자서비스와 병행
- 대상 : 3,000건(출생, 혼인, 이혼, 사망, 국적득상 등)

□ 추진계획

- 호적사건 처리 대상

총건수 (2006년)	호적신고 주요 사건(통보대상)						기타
	소계	출생	혼인	이혼	사망	개명	
8,445	1,850	660	628	232	204	126	6,595

- 호적신고 결과 통보
 - 기존 SMS 문자서비스 지속 실시
 - 호적등(초)본 공용 발급, 일반우편 송부 : 개인정보 보호를 위해 호적신고 시 민원인 의사 확인 및 주민등록번호 뒷자리 미표시
 - 안내문 발송 : 호적등(초)본 송부 취지, 이상유무 확인, 전화번호 등

□ 기대효과

- 호적신고인이 자신의 신고처리 사항을 수령, 확인함으로써 별도의 확인을 위한 시간 및 비용 절감
- 호적부의 정확한 관리로 공신력 확보

【 특 수 시 책 】

오정사랑 만남의 장소 갤러리 운영

□ 사업개요

- 부천시 (오정구) 거주 예술가의 작품(소품 위주)의 오정 갤러리 전시 협조 추진
- 월별 테마로 연간 계획으로 구성하고 전시기간은 3~7일로 출품작가와 상의하여 운영
- 시민봉사과 내 쉼터와 문화공간의 적정 장소 확보 및 배치로 기존 관(官)이미지가 변모될 수 있도록 추진

□ 추진계획

- 갤러리 추진계획 : 2007. 1월중
- 작가 및 작품섭외 : 분기별
 - ※ 부천시 및 오정구 지역 예술가로 테마별로 월별 전시
- 작품전시 : 월 1회(3~7일)

□ 기대효과

- 기존 관이미지를 탈피한 문화장소 제공에 따른 행복지수 상승
- 유효공간의 적절한 활용과 문화개념 도입으로 민원서비스 만족도 배가