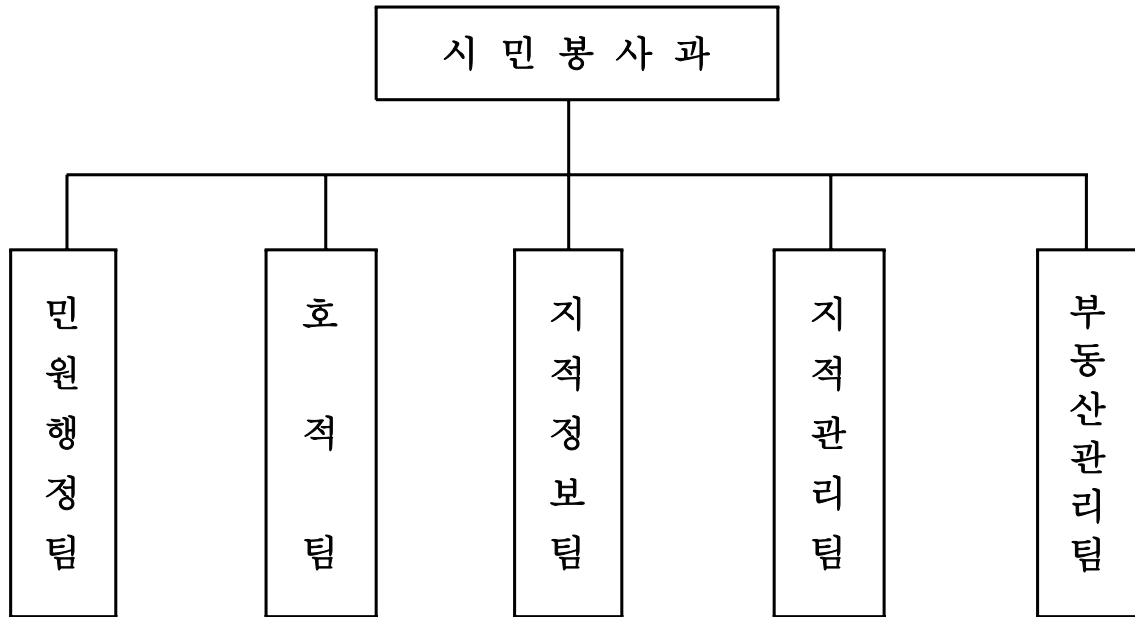


(시민봉사과)

일 반 현 황

(2007. 10. 31 현재)

□ 기 구



□ 인 원 : 27명(현원)

(단위: 명)

구 분	정원	현원	5급	6급	7급	8급	9급	기능 직
계	27	27	1	5	15	4	2	
민원행정팀	8		1	1	2	3	1	
호 적 팀	5			1	4			
지 적 정 보 팀	5			1	2	1	1	
지 적 관 리 팀	3			1	2			
부 동 산 관 리 팀	6			1	5			

□ 인구수

(단위 : 명)

세대수	인구수			기타
	계	남	여	
161,790	443,609	222,157	221,452	부천시 인구 (860,811명) 대비 51.53%

□ 외국인 등록

(단위 : 명)

계	중국 (한국계)	필리핀	미국	일본	캐나다	기타
6,277	3,804 (2,997)	573	152	99	78	1,571

□ 민원사무처리

(단위 : 건)

구분	유기민원						창구민원	진정민원
	계	인허가	등록	신고	면허	기타		
총계	16,101	3,819	637	7,552	124	3,969	177,242	129

□ 호적관리

법정동	호적편제		공부현황			
	호수	인구수	호적부	제적부	색출장	수형인명부
9개동	43,940호	165,488명	303권	227권	28권	10권

□ 토지등록

(단위 : 필지수, m²)

계		국유지		민유지	
필지수	면적	필지수	면적	필지수	면적
25,892	20,581,484	718	580,325	25,174	20,001,159

□ 지적(임야)대장

(단위 : 장, 권, 호수, 지번수)

총계	부채식대장				카드식대장					토지(임야)전산화일			
	소계	토지	임야	공유지 연명부	소계	토지	임야	공유지 연명부	집합 건물	소계	토지	임야	집합 건물
212,739	461	121	4	336	67,261	38,616	1,102	12,085	15,458	145,017	25,630	458	118,929

□ 지적(임야)도면

(단위 : 매)

계	폐쇄지적(임야)도					일람도	색인도	경계점 좌표등록부
	소계	1:500	1:600	1:1200	1:6000			
13,485	1,038	556	172	296	14	26	29	12,392

□ 지적측량기준점 관리

(단위 : 점)

계	지적삼각점	지적삼각보조점	도근점
1,596	4	22	1,570

□ 부동산중개업소

(단위 : 개소)

계	공인중개사	중개인	기타(법인)
1,111	960	149	2

통합민원창구 시범 운영 내실화

□ 사업개요

- 통합민원창구 시범운영 확대 : 동사무소 1개소 신설
 - 운영부서 : 6개부서 → 7개부서(구청, 6개동사무소)
 - 기존 : 구청 5, 중1동 3, 중3동 3, 상동 3, 상1동 3, 상3동 3개소
 - 신설 : 심곡3동 2개소
 - 민원증명서 발급 종류 : 13종
- 구형 통합인증기 교체 : 5대/46,300천원(1대당 단가 9,260천원)

□ 추진실적

- 신형 통합인증기 구입 및 통합 민원창구 신규 설치
 - 신규 통합인증기 5대 구입 ————— 2007. 3. 8
 - 통합 민원창구 신규 설치(심곡 3동 2개소) ————— 2007. 3. 8
- 민원증명서 발급속도 단축으로 신속한 민원 처리
 - 발급속도 저하현상 개선(시) ————— 2007. 6. 1
 - ↳ 부천시 정보통신망 구축·운영사업(부천시-KT)
- 장애인 친화성 개선 및 통합결산 추진
 - 장애인 친화성 개선 ————— 2007. 8. 14
 - ↳ 양방향 모니터를 통한 민원 신청 개선(6종 ⇒ 13종)
 - 통합 결산 기능 보완 ————— 2007. 4. 6
 - ↳ 부서 내 각 창구(인증기) 통합 결산 기능 보완
- 통합민원 창구 담당자 토론회 개최
 - 개최횟수 및 참석인원 ————— 3회/68명
 - ↳ 1회(2007.4. 6/ 19명), 2회(2007.7.20 /29명), 3회(2007.10.23/20명)
- 통합 민원창구 운영결과 평가 분석 ————— 2007. 7. 20
 - ↳ 토론회 시 병행실시(구청장 주재, 시민봉사과장, 해당동장, 담당자 참석)

□ 추진성과

- 통합민원시스템 안정적 운영으로 민원인 편의 기여
- 심도 높은 토론회와 신속한 시스템 개선으로 기능 향상

신뢰받는 호적서비스 제공

□ 사업개요

- 호적 신고서 PC작성 편의 제공
 - 호적민원 접수 창구에 컴퓨터 설치 및 전산양식 제공
 - 호적 신고서 18종 제공(출생, 사망, 혼인, 이혼 등)
- 호적민원 처리결과 알림서비스 제공(SMS) : 실시간 제공
 - 대상민원 확대 : 8종(2006년) → 모든호적신고(약18종)
 - 목표건수 : 2,400건(전년대비 20%증)

□ 추진실적

- 호적 접수창구 신고서 전산 서식 제공
 - 전산기기 설치완료(호적민원창구) ————— 2007. 1월
 ↳ 전산기기 : 컴퓨터 1대, 프린터 1대
 - 컴퓨터에 전산신고서 서식(18종) 설치완료 ————— 2007. 1월
 - 대민 홍보 ————— 연중
 - 민원봉투 제작배부 : 10,000부
 - 동사무소 자생단체 회의자료를 통한 홍보
 - 호적접수 창구에 안내표 설치
- 호적민원 처리결과 알림서비스 제공(SMS) —— 2,253건(93.8%)
 - 호적신고 8종 → 모든 호적신고로 확대 실시

□ 추진성과

- 수기로만 신고서를 작성 할 수 있는 환경을 컴퓨터 상에서 작성, 출력하여 신속, 편리하게 수정할 수 있는 환경을 조성함으로써 민원서비스 향상
- 호적신고 처리결과를 신속하게 문자서비스(SMS)로 전송하여 호적민원 신뢰도 향상

생활민원지수 업그레이드 민원실 조성

□ 사업개요

- 고객소리함 설치 운영
 - 고객의 소리를 수렴하여 민원행정서비스 개선자료로 활용
- 고객 만족도 측정함 설치운영
 - 고객이 친절 및 불친절으로 구분된 상자에 평가공 투입으로 일일 친절도 측정
- 민원상담도우미 운영
 - 대 상 : 과장 및 팀장(6명)
 - 운영방법 : 요일제로 순번 지정하여 민원실내 일일 순회근무
- 고객의 소리 분석·평가로 민원실 환경 개선
- 민원행정서비스현장 알 권리 찾아주기 운동 전개

□ 추진실적

- 고객소리함 및 고객만족도 측정함 설치 운영
 - 고객소리함 불편사항처리 및 결과 게시————— 10건
 - 고객만족도 측정함 운영사항 기록 유지————— 매일
- 민원상담도우미 운영 ————— 4,065건
 - ☞ 상담 1,497건, 안내 2,276건, 무료대서 264건, 기타 28건
- 고객소리 반영 민원실 환경 개선
 - 롤스크린 버티칼 제작 ————— 20개
 - 야생화가 있는 계절화단 조성 ————— 4회
 - 유화를 감상할 수 있는 민원실 만들기 ————— 6개
 - 민원 대기용 소파 천같이 환경개선 ————— 24개
- 고객과의 접점을 찾기위한 토론의 장 운영(매월)————— 10회
- 민원행정서비스현장 알 권리 찾아주기 운동 전개(SMS)— 2,895건

□ 추진성과

- 차별화된 민원행정서비스 수혜로 시민 정주의식 함양
- 고객과 함께 하고, 고객을 배려하는 적극적인 열린 민원행정 실천

사망신고 및 후속처리 알리미서비스

□ 사업개요

- 사망신고 및 후속처리 알리미 서비스 리플릿 제작
 - 대상민원 : 사망신고 및 장례예식장을 이용하는 유족
 - 리플릿 수록내용 : 7종
 - 사망신고 방법, 사망자 인감증명 발급금지 안내, 재산상속, 자동차이전등록, 유족연금, 장제비신청, 사망자 금융거래 조회
- 사망신고 및 후속처리 알리미 서비스 실시
 - 배부처 : 28곳(관공서 21, 장례예식장 7)
 - 안내도우미 운영 : 월1회 장례예식장 부족분 보충 및 홍보

□ 추진실적

- 사망신고 및 후속처리 알리미 서비스 실시
 - 리플릿 제작 _____ 12,000부
 - 리플릿 배부 — 10,000부(관공서 3,232부, 장례예식장 6,768부)
 - 안내도우미 운영(장례예식장 부족분 보충 및 홍보) — 월1회
- 고객만족도 설문조사 실시
 - 설문대상자 — 400명(장례예식장 이용자 320, 관공서이용자 80)
 - 설문결과 _____ 알리미서비스의 지속적인 운영 78%

□ 추진성과

- 사망신고 후에 공공기관 등에서 해야 하는 후속처리에 대한 안내를 실시하여 시민의 알권리를 충족함.
- 시민의 입장을 먼저 헤아려 새로운 사업을 시행함으로써 피상속인의 사회적비용 경감 및 권익을 보호함.