

(시민봉사과)

고객지향의 고품질 민원서비스 제공

- 주5일근무제실시 등으로 일상생활에 바쁜 고객들에게 좀더 쉽고 편리한 민원행정서비스를 제공하고
- 고객의 입맛에 맞는 다양한 최고품질의 행정서비스를 제공함으로써 국민의 사랑과 신뢰받는 공직사회 조성

□ 사업개요

- 친절·봉사 생활화를 위한 역량 강화
- 고객을 우선으로 하는 민원편의시책 추진
- 민원행정 주민참여 기회 확대

□ 추진실적

- 친절·봉사 생활화를 위한 역량 강화
 - 행정서비스현장 이행을 통한 만족도 제고
 - 무인 민원발급기 추가설치 ————— 2개소(부천역, 남부경찰서)
 - 민원실 환경개선 ————— 소향갤러리, 문고, 쉼터 조성('05. 9월)
 - G4C 대민교육창구 운영 ————— 40명
 - 고객최우선 서비스 실시를 위한 민원역량강화
 - 친절마인드 함양을 위한 직원 친절교육 실시 ————— 10회
 - 민원역량 강화를 위한 직원 토론회 운영 ————— 10회
- 고객을 최우선으로 하는 민원편의시책 추진
 - SMS 민원처리 결과 안내 ————— 3,338건(어디서나 민원 등 4종)
 - 민원우수사례 발굴을 위한 易地思之체험 실시 ————— 1회, 35명(구,동민원담당)
 - 행정상담창구 운영(1명) ————— 1,457건 무료 행정상담
 - 사이버 민원처리방(구청장에게 바란다) 운영 ————— 557건 처리

- 행정사무착오 문화상품권 지급 _____ 2건
- 민원행정 주민 참여 기회 확대
 - 민원서비스 고객만족도 평가제 실시 _____ 1회(상반기 / 200명)
 - 민원모니터 간담회 실시 _____ 3회(분기 1회)

□ 추진성과

- 친절 봉사하는 민원역량 강화로 참봉사 행정 실현
- 민원행정에 대한 주민 참여기회 확대로 열린 민원행정 구현

제적부 전산화 사업 추진

우리구 보관 제적부(253권)를 전산화하여 제적부 통합 DB 구축의 기초자료를 제공하고 보다 신속한 행정서비스를 구현하고자 함

□ 사업개요

- 대법원 제적전산화 표준안에 의거 추진
- 전산입력 용역업체를 통한 제적부 스캐닝작업 및 자체 검증
- 대법원 검증 및 승인 후 호적정보시스템에서 민원서류발급 등 행정 서비스에 활용

□ 추진실적

- 추진일정 _____ '05. 3. 7 ~ 5. 20
- 대 상 _____ 20,926건 80,365면 (제적부 253권)
- 소요예산 _____ 39,378천원
- 추진방법
 - 전산입력업체((주)오름아이텍)를 통한 제적부 스캐닝 작업 및 자체검증
 - 제적부 전산입력 자료 대법원 제출 (DVD 1매)

□ 추진성과

- 2005. 7. 27 대법원 검증 및 승인을 득하여 호적정보시스템 상 제적부 전산화 완료
- 전국 어느 호적관서에서나 즉시 우리구 제적부를 열람. 발급할 수 있는 신속하고 편리한 행정서비스 제공

호적전산 오류주민등록번호 정비

호적부의 전산화 사업 완료로 호적에 입력되어 있는 오류 주민등록번호에 대한 일제 정비를 실시함으로써 호적행정의 전산오류 및 부실 호적등본의 발급에 따른 민원불편 최소화

□ 사업개요

- 종이호적부의 주민등록번호 기재 시 담당 공무원의 기재누락, 착오이기, 미통보 등으로 발생한 전산호적부의 오류 주민등록번호를 정비
- 호적전산망을 통한 오류자 일괄 색출하여 직권 정리 실시

□ 추진실적

- 추진 기간 _____ '05. 1 ~ 10월
- 작업인원 _____ 4명
※ 공무원1명, 공공근로2명, 공익근무요원1명
- 세부 추진 실적
 - 대상건수 _____ 8,500건
 - 전산호적부 출력건수 _____ 6,823건
 - 주민등록등본발급건수 _____ 5,865건
 - 주민등록번호 확인 _____ 3,977건
 - 전산호적부 직권정정 _____ 3,977건

□ 추진성과

- 호적행정의 전산오류 및 부실 호적등본의 발급에 따른 민원불편 최소화
- 오류주민등록번호를 전산망에서 발취하여 정정함으로써 호적전산망의 완벽한 민원행정 서비스 구현

G4C(민원혁신시스템) 사용안내 서비스

전자정부 홈페이지에서 제공하고 있는 G4C에 대하여 시민이 쉽게 접근 할 수 있도록 사용 안내 및 적극 홍보하여 시민의 시간 및 경제적 낭비를 줄이고 정부에서 지향하고 있는 전자정부 조기 실현

□ 사업개요

- 인터넷을 통한 민원안내(4,700종)
- 23종 민원 열람 방법 안내
- 8종 민원서류를 PC에서 직접 온라인발급(프린터 출력)하여 사용하는 방법 안내

□ 추진실적

- G4C 사용안내 매뉴얼 교재 제작 무료배부
 - 책자형 _____ 500부
 - CD _____ 300장
 - 배 부 처 _____ 대한공인중개사 협회 등 19개소
- G4C 이용방법 교육 실시
 - 주민전산교육시 _____ 4개반/690명
 - G4C 대민교육창구 운영(민원실 내) _____ 40명 교육
 - 공인중개사 교육 실시 _____ 20회/250명
- G4C 사용방법 습득체험 실시 _____ 1회/ 18명(시민봉사과)
- G4C 불편사항 개선 건의
 - 계좌이체 및 신용카드 결제 — 모든 시중은행 및 신용카드 확대 운영
 - 각종 민원발급시 G4C 민원은 수수료 하향 조정 필요
 - ※ 등기부등본 : 등기소 발급 1,400원, 무인발급기 1,000원, 인터넷발급 800원
 - G4C 사용시 기종에 상관없이 출력 가능하도록 프로그램 조정

□ 추진성과

- 정부에서 지향하고 있는 전자정부 조기실현
- 시민의 시간 및 경제적 낭비를 대폭 줄임으로서 행정서비스 강화

【특수시책】

민원실 환경개선 사업

-
- 경직된 행정기관의 이미지를 탈피하고 지역주민의 문화욕구 충족
 - 안락한 민원실 환경 조성으로 고객의 눈높이에 맞는 선진 민원행정 구현
-

□ 사업개요

- 위 치 : 소사구 시민봉사과 민원실
- 사업기간 : 2005. 7. 13 ~ 8. 12
- 사업비 : 70,657천원
 - 시설비 : 61,240천원
 - 자산 및 물품취득비 : 9,417천원

□ 추진실적

- 시설 내역
 - 소향갤러리 설치 _____ 69.3m²(21평)
 - 미술, 서예, 사진, 각종작품 전시회등을 할 수 있는 공간
 - 소사사랑문고 설치 _____ 13m²(4평)
 - 시설내역 : 일반도서실, 만화관, 독서용탁자 및 의자
 - 민원편의실 설치 _____ 35m²(11평)
 - 시설내역 : 복사기, 팩스기, 혈압측정기, 휴대폰충전기, 인터넷부스
휴게용 쇼파등
- 소향갤러리 전시회 개최 _____ 3회

□ 추진성과

- '96. 9월 구청사 개청이후 처음 시행되는 민원실 환경 개선으로 민원실을 찾는 고객들에게 청결함과 편리를 제공하고
- 민원실내에 작품전시실과 문고등을 설치 함으로써 지역주민들의 여가선용의 장소 제공과 문화욕구 충족이 기대됨