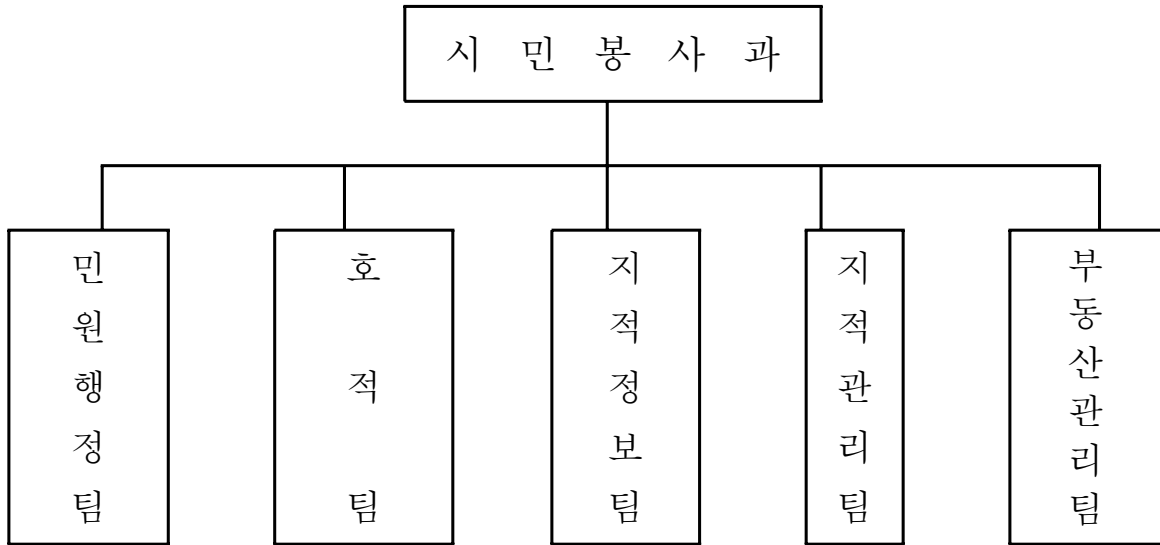


(시민봉사과)

조직 및 인력현황

□ 조 직 (5팀)

(2007. 1. 1 현재)



□ 인 원 (20/20)

(정원 / 현원)

| 구 분 | 계 | 행·지 | 행 정 | | | | | 지 적 | | | | 기능 | |
|-------------|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|--|
| | | 5급 | 6급 | 7급 | 8급 | 9급 | 6급 | 7급 | 8급 | 9급 | 8급 | 10급 | |
| 계 | 20/20 | 1/1 | 2/2 | 3/5 | 3/1 | 2/3 | 3/3 | 2/3 | 1/1 | 2/0 | 0/1 | 1/0 | |
| 민원 행정 팀 | 6/6 | 1/1 | 1/1 | 1/2 | 2/1 | 1/1 | | | | | | | |
| 호 적 팀 | 3/3 | | 1/1 | 2/1 | | 0/1 | | | | | | | |
| 지 적 정보 팀 | 4/4 | | | 0/1 | | | 1/1 | 1/1 | | 1/0 | 0/1 | 1/0 | |
| 지 적 관 리 팀 | 3/3 | | | | | | 1/1 | 0/1 | 1/1 | 1/0 | | | |
| 부 동 산 관 리 팀 | 4/4 | | | 0/1 | 1/0 | 1/1 | 1/1 | 1/1 | | | | | |

민원편의 시책의 다양화 추진

□ 사업개요

- SMS 문자서비스 등 시민을 최우선으로 하는 민원편의 시책 추진
- 민원편의시책과 시민의 정서함양 및 문화욕구도 부응하는 시책 추진

□ 추진계획

- SMS 문자서비스를 통한 민원처리 결과 통보 ————— 연중
 - 대 상 : 어디서나 민원, 호적민원, 토지이동 처리내역, 부동산중개업 신고
 - 방 법 : SMS를 활용 민원 진행상태 및 결과 통보
- 민원예약제 운영 효율적 추진 ————— 연중
 - ※ 사전심사청구제, 민원후견인제, 민원1회방문제
- 휴게와 문화공간이 어우러진 민원실 운영
 - 소향갤러리 전시 작품 유치————— 월2회 이상 교체전시
 - 각종 예술(미술, 서예, 사진, 공예)작품 전시를 희망하는 단체 및 개인
 - 민원편의실 운영 ————— 연중
 - 행정상담창구, 인터넷검색, 복사기, FAX기, 혈압측정기, 비만도측정기, 핸드폰충전기의 무료 제공
 - 문고 및 컴퓨터 운영 ————— 연중
 - 기능 : 순회문고, 찾아 가는 만화도서관
 - 방법 : 보유중인 도서 200권 및 만화책 500권을 문고 컴퓨터에서 열람 가능하며 컴퓨터는 휴게 및 만남의 장소로 제공

□ 기대효과

- 다양한 민원편의 시책 시행으로 민원편의 제공과 민원만족도 제고
- 휴게와 문화가 어우러진 민원실 운영으로 지역주민의 정서 함양

민원서비스 향상을 위한 주민참여 기회 확대

□ 사업개요

- 민원행정 추진에 주민의 의견을 최대한 반영하여 추진할 수 있도록 다각적인 채널을 통하여 주민참여 및 의견제출 기회를 제공

□ 추진계획

- 「시장에게 바란다」 및 「구청장에 바란다」 등 민원서비스 불만족, 불친절사례 분석, 유형화 실시 : 분기1회
- 민원서비스 고객만족도 평가 실시 ————— 반기1회(6, 12월)
 - 방법 : 민원실을 방문하는 고객들을 대상으로 민원행정에 대한 만족도, 친절도 개선 및 건의사항 등의 설문조사를 실시하여 민원행정에 반영
- 민원 모니터제 운영 ————— 연중
 - 방법 : 동별 2명씩 구성된 민원모니터 요원을 통하여 민원행정과 관련하여 주민불편사항이나 제도개선사항 등을 모니터하여 개선책 강구 등 민원행정에 반영

□ 기대효과

- 민원행정 추진과 관련 다양한 참여기회 및 의견제출 기회 제공으로 주민 불편사항 해소 및 제도개선으로 민원편의 도모 및 삶의 질 향상

고객만족을 위한 민원서비스 능력 강화

□ 사업개요

- 고객최우선서비스 제공을 위한 직원친절교육 및 역량강화 토론회 실시
- 선진지 벤치마킹을 통하여 우수한 민원시책을 업무에 반영하여 민원서비스 향상에 이바지

□ 추진계획

- 고객최우선 서비스 실시를 위한 직원역량 강화
 - 친절교육 실시 ————— 월1회(직원 및 공익근무요원)
 - 민원역량강화 토론의 날 운영 ————— 월1회(전직원)
 - 민원우수사례 발굴을 위한 선진지 벤치마킹 — 반기1회(5, 10월)
 - 대상 : 민원우수 타시·군 방문 벤치마킹
- 자체평가 보고회 실시 ————— 반기1회(6, 12월)
 - 행정서비스현장 및 민원역량 강화 이행 여부
 - 미진한 부분 적극 보완 및 우수사례를 발굴하여 업무에 반영
- 민원창구담당공무원 전진배치를 통한 전문적이고 책임감 있는 행정서비스로 민원만족도 제고 : 연중

□ 기대효과

- 친절교육 및 토론회를 통한 민원서비스 역량강화 및 타시·군의 우수사례를 반영하여 보다 개선된 서비스 제공으로 민원 만족도 제고

외국인 이주자 한글 및 전통문화교실 운영

□ 사업개요

- 교육대상 _____ 한국인과 혼인한 외국인 50명(6%)
- 사업비 _____ 4,360천원
- 사업기간 _____ 6개월과정(주2회)

□ 추진계획

- 교육희망자 접수 _____ '07. 2월
- 교육기간 _____ '07. 4 ~ 9월
- 교육장소 _____ 구청 문화교실
- 내 용 _____ 한글 및 전통문화예절 등 교육
※ 한국어 세계화 재단과 협조 추진

□ 기대효과

- 결혼이주자의 한국어 조기습득 기회 제공
- 한국인으로서의 적응능력 배양과 자긍심 고취

장제비 신청 원스톱 서비스 추진

□ 사업개요

- 동사무소에 사망신고를 제출한 후 동일한 서류를 구비하여 건강보험관리공단에 장제비를 신청해야하므로 이중적 비용 부담 및 불편사항 초래
- 장제비수혜대상자가 제도를 알지 못하여 신청 누락 및 지연 신청으로 장제비를 적기 지급 받지 못하는 사례를 방지
- 이러한 이중적 비용 부담 절감 및 시민들의 불편사항을 해소하고자 사망신고 통보제를 실시 one-stop 고객만족 통합행정서비스 제공

□ 추진계획

- 사업협의기간 : '07. 1 ~ 2월(국민건강보험공단과 연계 협의)
- 사업기간 : '07. 3월부터
- 소요예산 : 비예산
- 추진내용
 - 통보대상 : 사망신고자
 - 통보주기 : 매월 2회
 - 1일 ~ 15일까지 접수분 : 16일통보
 - 16일 ~ 31일까지 접수분 : 익월 1일 통보

□ 기대효과

- 민원1회 방문으로 사망신고, 장제비지급 one-stop 행정서비스 제공
- 시간과 비용 절감 효과 및 시민들의 불편사항 해소
- 행정기관과 건강보험공단 간의 상호협력으로 고객만족 통합행정서비스 제공