

(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 우선으로하는 민원편의시책 추진
- 민원행정 주민참여 기회 확대

▣ 추진계획

- 친절·봉사 생활화를 위한 역량 강화
 - 행정서비스현장 이행을 통한 만족도 제고
 - 서비스 이행표준 준수 및 민원처리 시간단축 등 민원행정 서비스현장의 철저한 이행으로 고객만족 기본자세 확립
 - 고객최우선 서비스 실시를 위한 민원역량강화
 - 전직원 친절교육으로 친절마인드 함양 : 매월 첫주 월요일
 - 민원역량 강화를 위한 직원 토론의날 운영 : 매월 셋째주 월요일
- 고객을 최우선으로 하는 민원편의시책 추진
 - SMS문자서비스 실시
 - 대상 : 민원접수후 처리결과를 필요로 하는 모든 민원 (호적신고, FAX 민원, 토지거래신고 민원 등)
 - 민원우수사례 발굴을 위한 선진지 벤치마킹 : 연 2회

- 행정상담창구 운영 : 무료 행정상담
- 사이버 민원처리방(구청장에게 바란다) 운영 : 구민불만 해소
- 행정사무착오 고객보상제 실시 : 연중 / 10,000원권 문화상품권
1매 및 사과문
- 민원행정 주민 참여 기회 확대
 - 민원서비스 고객만족도 평가제 실시 : 설문조사 2회 / 연 400명
 - 민원모니터제 운영 활성화 : 모니터 자료 처리(분기1회 및 수시)
 - 주민의 민원행정에대한 개선 건의등 참여기능 강화
 - 친절·불친절 신고센터 운영
 - 접수내용 : 민원방문 및 처리시 친절, 불친절 사례
 - 신고방법 : 우편·방문, 전화, 인터넷 : 구청 홈페이지

□ 기대효과

- 친절봉사하는 민원 역량 강화로 참봉사 행정을 실현하고
- 고객지향의 고품질 민원서비스 제공과 민원행정에 대한 주민 참여 기회 확대로 열린 민원행정 구현

제적부 전산화 사업 추진

2005년 5월까지 우리구 보관 제적부(245권)을 전산화하여 제적부 통합 DB 구축의 기초자료 제공

□ 사업개요

- 추진일정 ————— 2005년 1월 ~ 5월
- 작업대상 ————— 140,000명(제적부 245권)
- 예상소요예산 ————— 46,200천원 (330원 x 140,000명)
- 작업방법 — 전산입력업체를 통한 제적부 스캐닝 작업 및 DB 구축을 위한 자료 변환
- 작업장소 ————— 호적서고

□ 추진계획

- 추진 절차
 - 제적부 전산입력 용역업체 선정
 - 대법원 표준안에 따라 제적부 전산입력, 오류 내용 수정
 - 대법원에서 배포한 검증 프로그램을 통한 자체 검증
 - 전산제적부 취합 및 제출 : 대법원 호적과
 - 대법원 검증 후 제적통합DB로 자료 이관
 - 제적정보 시스템 서비스 실시
- 세부추진 일정
 - 용역업체 선정 : 2005. 1월중
 - 제적부 입력 : 2005년 2월 ~ 3월
 - 데이터 검증 및 오류내용 수정 : 2005년 4월 - 5월
 - 제적부 전산입력 자료 대법원 제출 : 2005년 5월중

□ 기대효과

- 대법원 제적정보 ON-LINE 통합서비스 시행과 함께 제적부 DB를 구축하여 개인정보의 체계적 관리 및 질 높은 행정 서비스 제공

호적부 오류주민등록번호 정비

-
- 호적부의 전산화 사업 완료로 호적에 입력되어 있는 오류주민등록번호에 대한 일제 정비를 실시함으로써
 - 호적행정 전산오류 및 부실 호적등본의 발급에 따른 민원불편을 최소화
-

□ 사업개요

- 종이호적부의 주민등록번호의 호적부 기재와 관련하여 호적 담당 공무원의 기재누락, 재제, 신호적 편제시 착오이기등으로 발생한 전산호적부의 오류 주민등록번호를 정비
- 호적전산망을 통한 오류자 일괄 색출하여 직권 정리 실시

□ 추진계획

- 오류 주민등록번호 대상자 전산호적부 출력
 - 대상건수 : 8,500건
 - 작업인원 : 5명(공무원1명, 공공근로3명, 공익근무요원1명)
 - 방법 : 오류 주민등록번호 대상자 호적부 출력 실시
- 오류 주민등록번호 주민등록 중앙열람 및 직권기재
 - 방법 : 주민등록 전산망을 통한 오류자 주민등록등본 발급 및 전산호적부 직권 기재 실시

□ 기대효과

- 오류 주민등록번호를 전산망에서 발취하여 정정함으로써 호적전산망의 완벽한 민원행정 서비스 구현 가능

생활민방위 활성화로 민방위 역량 강화

-
- 민방위대원에 대한 안전의식 고취와 생활주변의 안전사고 대처 능력 배양
 - 실생활에 도움이 되는 민방위 운영으로 시민의 신뢰 확보
-

□ 사업개요

- 주변 여건변화에 부응하는 민방위교육·훈련 실시
- 시범마을 훈련 실시로 『재난·재해없는 마을』 육성
- 민방위자원의 효율적 운영·관리

□ 추진계획

- 민방위 기본교육 훈련
 - 대 상 : 민방위 1~4년차 대원 5,680명
 - 교육시간 : 년 8시간 (상반기 4, 하반기 4)
- 비상소집훈련———— 민방위편성 5년차이상 대원 28,382명 (3월경)
- 「민방위의 날」 훈련 실시
 - 민방공대피훈련 : 전국단위 3회 실시(4, 8, 10월예정)
 - 시범마을단위훈련 : 동일장소 3회(5, 7, 9월) 반복실시
- 민방위시설 점검
 - 경보시설점검 : 9개소 주1회 정기점검(매주 목요일)
 - 비상급수시설 수질검사 : 34개소 분기1회
 - ▶ 음용수 4회, 생활용수 1회
 - 대피시설점검 : 96개소 분기1회
 - ▶ 정부지원시설 2개소 월 2회

□ 기대효과

- 민방위사태 발생시 신속하게 대처하여 시민의 귀중한 생명과 재산을 보호할 수 있는 체제를 확립하여 위기관리 능력 배양
- 평시 훈련으로 민방위 사태 발생시 신속한 대응력 제고

건강한 정신의 공익근무요원 양성

-
- 구 산하 전 공익근무요원에게 행정관서요원으로서의 자질 향상과 바른 가치관 형성으로
 - 건강하고 보람있는 공익생활을 할 수 있도록 기회를 제공하여 활력 넘치는 근무분위기 조성
-

□ 사업개요

- 근무기강 확립을 위한 특별정신교육
- 외부강사를 통한 친절교육 및 인성교육
- 전 공익근무요원의 1인1교육 기회 제공

□ 추진계획

- 소양교육실시 ————— 월 1회
- 외부강사를 통한 친절교육 및 인성교육 실시 ————— 분기 1회
- 공익근무요원 개개인의 역량강화를 위한 프로그램 운영
 - 실시시기 : 2005년 3월부터
 - 대 상 : 91명 (구 산하 공익근무요원)
 - 방 법 : 구에서 운영하는 프로그램 및 교육장 활용
 - 내 용 : 전산교육, 어학교육, 자격증 취득등을 위한 문화교실 참여 (발건강, 서예, 문예)
 - 방 침 : 1인 1가지 이상 희망 프로그램에 참여 유도

□ 기대효과

- 공익근무요원들에게 새로운 가능성 및 미래지향적 사고력 제시로 보다 높은 자질 함양 제고
- 개인의 역량강화를 위한 프로그램운영으로 보람있는 공익생활 기회제공

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

- 400여종 민원을 온라인으로 발급 신청방법 안내
- 30여종 민원을 열람 방법 안내
- 8여종 민원서류를 PC에서 직접 온라인발급(프린터 출력)하여 사용하는 방법 안내

□ 추진계획

- G4C 사용안내 매뉴얼 작성(책자형) 주민전산교육시 교육 및 홍보 안내문 제작 배부
- G4C 매뉴얼 및 인증절차 방법 및 관련 프로그램 CD제작
- 민원창구내 G4C발급 전용컴퓨터를 설치후 원하는 고객을 대상으로 1 : 1 교육 및 발급
- 다수이용기관(공인중개사 등)에 대하여 이수 교육시 G4C 사용방법 교육

□ 기대효과

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

민원실 환경개선 사업

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

□ 사업개요

- 사업명 _____ 민원실환경개선
- 위치 _____ 소사구 시민봉사과 민원실
- 사업기간 _____ 2005 년중
- 사업비 — 80,186천원(시설비: 70,000, 자산및물품취득비: 10,186)

□ 추진계획

- 시설 내역
 - 작품전시실(가칭 소사갤러리)설치 : 면적 63m²(19평)
 - 내역 : 미술, 서예, 사진, 각종작품 전시회등을 할 수 있는 공간
 - 문고설치(가칭 소사사랑문고)설치 : 면적 17m²(5평)
 - 시설내역 : 일반도서실, 만화관, 독서용탁자 및 의자
 - 민원편의시설실 설치 : 면적 18m²(5.5평)
 - 시설내역 : 복사기, 팩스기, 혈압측정기, 휴대폰충전기 등
- 일정별 추진계획
 - 작품전시실 시설공사전 전문시설 견학 및 자문 : '05. 3월중
 - 전문시설 견학 및 자문결과를 토대로 실시설계 용역 : '05.4월중
 - 공사 업체선정 및 공사, 집기 구입 및 배치 : '05. 6월중

□ 문제점 및 대책

- 출입자 관리등 유지관리를 민원안내와 함께 민원안내원이 관리토록 할 계획이었으나
- '05년 본예산에 민원안내요원 보상금이 미반영되어 상시 관리할 수 있는 일시사역인부나 공공근로자 배치 필요

□ 기대효과

- 환경개선으로 민원실을 찾는 고객들에게 청결함과 편리 제공
- 지역주민들의 여가선용의 장소 제공과 문화욕구 충족이 기대됨