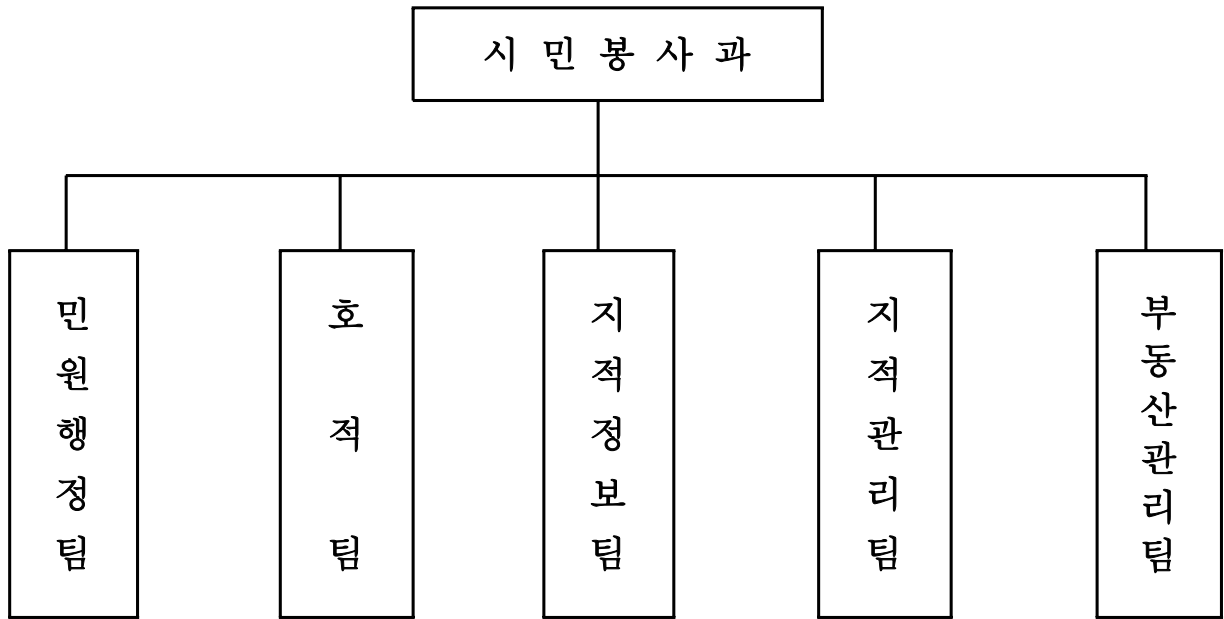


(시민봉사과)

일 반 현 황

(2007. 1. 1 현재)

□ 기 구



□ 인 원

(정원/현원)

구 분	계	5급	6급	7급	8급	9급	기능직
계	27/27	1/1	5/5	3/15	13/4	5/2	
민원행정팀	8/8	1/1	1/1	1/3	4/2	1/1	
호적팀	5/5		1/1	1/3	2/1	1/0	
지적정보팀	5/5		1/1	1/2	2/1	1/1	
지적관리팀	3/3		1/1	0/2	1/0	1/0	
부동산관리팀	6/6		1/1	0/5	4/0	1/0	

□ 인구수

(단위 : 명)

세대수	인구수			기타
	계	남	여	
159,700	443,964	222,484	221,480	부천시 인구 (860,020명) 대비 51.62%

□ 외국인 등록

(단위 : 명)

계	중국 (한국계)	필리핀	미국	일본	캐나다	기타
5,115	2,769 (2,138)	521	155	96	80	1,494

□ 민원사무처리

(단위 : 건)

구분	유기민원						창구민원	진정민원
	계	인허가	등록	신고	면허	기타		
총계	10,390	4,424	750	1,976	109	3,131	161,756	154

□ 호적관리

법정동	호적편제		공부현황			
	호수	인구수	호적부	제적부	색출장	수형인명부
9개동	42,147호	161,094명	303권	227권	28권	10권

□ 토지등록

(단위 : 필지수, m²)

계		국 유 지		민 유 지	
필지수	면 적	필지수	면 적	필지수	면 적
26,144	20,581,856	736	584,297	25,408	19,997,559

□ 지적(임야)대장

(단위 : 장, 권, 호수, 지번수)

총 계	부 책 식 대 장				카 드 식 대 장					토지(임야)전산화일			
	소 계	토 지	임 야	공유지 연명부	소 계	토 지	임 야	공유지 연명부	집 합 건 물	소 계	토 지	임 야	집 합 건 물
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	폐 쇄 지 적 (임 야) 도					일 람 도	색 인 도	경 계 점 좌표등록부
	소 계	1:500	1:600	1:1200	1:6000			
13,355	1,038	556	172	296	14	26	29	12,262

□ 지적측량기준점 관리

(단위 : 점)

계	지적삼각점	지적삼각보조점	도 근 점
1,568	4	16	1,548

□ 부동산중개업소

(단위 : 개소)

계	공인중개사	중개인	기타(법인)
1,062	894	165	3

통합민원창구 시범운영 내실화

□ 사업개요

- 통합민원창구 시범운영 확대 : 동사무소 1개소 신설
 - 운영부서 : 6개부서 → 7개부서(구청, 6개동사무소)
 - 창구개설 : 23개소
 - 기존 : 구청 6개소 , 중1동·중3동·상동·상1동·상3동 각 3개소,
 - 신설: 심곡3동 2개소
 - 민원증명서 발급 종류 : 13종
- 구형 통합인증기 교체 : 46,300천원(1대당 단가 9,260천원)
 - 교체대수 : 5대(2003년도 구입)
 - 교체사유 : 통합인증기 노후화로 고장 발생율이 높아 민원처리 불편
- 민원증명서 발급속도 단축으로 신속한 민원처리
- 장애인 친화성 개선 및 통합 결산 추진

□ 추진계획

- 통합민원창구 신규설치 및 신형 통합인증기 구입 ----- 07년 2월
 - 주민·지적·호적행정 등 소프트웨어 설치 및 컴퓨터 점검(총무과 통신전산팀)
- 민원증명서 발급속도 단축으로 신속한 민원처리 ----- 연 중
 - 다량(4종류)의 프로그램 설치에 따른 발급속도 저하 현상 개선
- 장애인 친화성 개선 및 통합결산 추진 ----- 상반기
 - 언어장애인 민원신청 방법개선 및 통합결산 프로그램 개발
- 통합민원창구 담당자 토론회 개최 ----- 분기1회
- 통합민원창구 운영결과 평가 분석(구청 등 7개부서) ----- 07년 10월

□ 기대효과

- 신속·정확한 민원서류 발급으로 고객 대기시간 단축에 따른 고객만족도 제고
- 음성 및 문자서비스의 민원안내로 민원도우미 역할 제공

신뢰받는 호적서비스 제공

□ 사업개요

- 호적 신고서 PC작성 편의 제공
 - 호적민원 접수 창구에 컴퓨터를 설치하고, 호적신고서 전산양식을 제공하여 수기로 작성하는 불편함을 덜어줌
 - 호적신고서 종류 : 18종 제공(출생, 사망, 혼인, 이혼 등)
- 호적신고자에 대한 알림서비스 확대 제공
 - 현행 호적신고 8종 ⇒ 모든 호적신고 확대(약18종)

□ 추진계획

- 호적신고서 전산 서식 제공
 - PC 및 프린트 설치: 컴퓨터1대,프린터1대----- 2007년1월
 - 컴퓨터 바탕화면에 서식 저장(18종) ----- 2007년1월
 - 대민홍보 : 홍보용 봉투 제작(10,000매) ----- 2007년1월
동별 자생단체 회의시 홍보
- 호적신고처리결과 문자서비스(SMS)확대제공 ----- 연중
 - 대상 : 원미구에 접수된 호적신고 중 본적지가 원미구인 모든 호적
 - 서비스방법 : 민원인의 핸드폰 번호로 처리결과 실시간 안내
 - 문자서비스 목표량 : 8종(2006년) → 18종(2007년) 확대 제공

□ 기대효과

- 호적민원 처리 결과를 민원인에게 즉시 통보함으로써 신뢰도 향상
- 민원인의 호적신고서 전산서식 이용으로 한차원 높은 행정서비스 제공

생활민원지수 업그레이드를 위한 열린 민원실 만들기

□ 사업개요

- 고객소리함 운영 : 민원실내 2개 설치
 - 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
 - 목 적 : 고객의 입장에서 민원처리과정의 보고 느끼는 현장체험으로 민원실운영방향의 지표로 설정
- 고객의 소리 분석·평가로 민원실 환경 개선
 - 고객과의 접점 도출로 생활민원지수 업그레이드
- 민원행정서비스현장 알 권리 찾아주기 운동 전개
 - 민원행정서비스현장을 SMS 활용 홍보함으로써 민원인의 알 권리 보장

□ 추진계획

- 고객소리함 및 고객만족도 측정함 설치와 민원상담도우미 운영 --- 07년 1월
 - 고객소리함 2개 제작
 - 고객만족도 측정함 제작(100개 공 포함)
 - 민원상담관의 일일 민원안내·상담 일지 비치
- 고객의 소리를 분석 평가하여 민원실 환경 개선 ----- 반기별
 - 고객성향 분석으로 열린 민원행정 개선자료로 활용
 - 고객과의 접점을 찾기 위한 토론의 장(과장 및 팀장) 운영 : 매월 넷째주 금요일
- 민원행정서비스현장 알 권리 찾아주기 운동 전개 -----연 중

□ 기대효과

- 민원실을 찾는 고객들에게 신속하고 친절한 응대로 고객만족도 제고
- 생활민원지수 제고로 고객과 함께하는 민원실 환경 조성

사망신고 및 후속 처리 알리미 서비스

□ 사업개요

- 사망신고 후에 정리해야 할 생활민원 및 위법사항을 안내하여 유족의 권익보호
- 처리사항 및 절차 미숙지로 수회 해당관서를 방문하는 번거로움 해소

□ 추진계획

- 시범운영 _____ 2007년 1월
 - 구청, 동사무소(10개소), 장례식장 7곳 ⇒ 2,000매
- 전면시행 _____ 2007년 2월
 - 구청, 동사무소(21개소) ⇒ 약 3,000매
 - 관내 장례식장(7개소) ⇒ 약 7,000매
- 추진방법 : 홍보전단 제작 배부 및 상담
- 홍보전단 수록내용 _____ 구비서류, 처리절차, 문의처 등
 - 사망신고 방법 → 구청, 동사무소
 - 사망자 인감증명 발급금지 및 사용에 따른 처벌 안내
 - 재산 상속 → 법원 등기과
 - 자동차 이전등록 → 시청 차량관리과
 - 유족연금 신청 → 국민연금 관리공단
 - 장제비 신청 → 국민건강보험공단
 - 사망자 금융거래조회 서비스 신청 → 금융감독원 소비자보호센터
- 사망신고 후속민원 안내 도우미 : 호적팀원 5명

□ 기대효과

- 피상속인의 사회적 비용 경감
- 민원인의 권익을 보호함으로써 행정의 신뢰도 향상