

제 7절 민원실 운영

- I. 민원행정
- II. 기록물관리 체계화
- III. 호적관리 행정

I. 민원 행정

1. 민원 행정 추진

지방자치 실시 이후 해를 거듭할수록 높아가는 구민들의 다양하고 수준 높은 행정서비스 요구에 발맞추어 이에 부응하기 위하여 다양한 민원편의시책 개발과 친절 서비스 제공으로 구민 감동의 구청으로서의 이미지가 확립되어 가고 있다.

민원신청에서 처리결과까지 과정을 공개하는 민원처리 인터넷공개, 행정사무 착오보상제의 실시로 신뢰받는 책임행정을 구현하고 있으며, 안방에서 모든 민원을 신청·발급 받을 수 있는 전자민원서비스 제공 및 행정정보공동이용을 통해 구비서류를 감축하는 등 민원사무 간소화로 주민불편을 최소화하였다.

민원인 쉼터, 안내도우미, 휴대폰 충전기, 장애인 휠체어, 수족관 등 각종 민원 편의시설 제공으로 방문고객들의 불편을 최소화하여 고객감동을 지향하고 있다.

가. 친절 서비스 마인드 향상

공무원의 친절자세 확립을 위해 직원들을 대상으로 전화수화 상태를 연중 평가하여 전화응대 수준을 향상시키고, 친절·불친절신고접수 창구운영으로 친절 공무원에게는 표창 실시와 불친절 공무원에게는 특별정신 교육 및 인사감점으로 불친절 제로화를 추진하고 있다. 또한 매일 아침 다짐의 시간(방송)을 통한 반성 및 직원들 간의 칭찬 릴레이로 친절 경쟁심을 유도하고 있으며, 정기적인 친절교육 및 구민 설문 조사를 실시하는 등 구정의 전반을 구민이 만족하는 구정구현과 친절봉사 행정에 초점을 맞추어 추진하고 있다.

특히, 2003년부터 매년 실시하고 있는 금정 친절왕 제도는 1년 동안 가장 친절한 공무원을 발굴 시상함으로써 공무원 친절 자세 확립과 고객에 대한 친절의식 강화하여 구민이 감동하는 자치행정을 구축하는 계기가 되었다.

나. 쾌적하고 아늑한 민원실 운영

쾌적하고 편안한 민원실 분위기 조성으로 한 차원 높은 행정서비스를 제공함으로써 다시 찾고 싶은 친근한 관공서로 거듭나게 되었다. 민원인 쉼터를 설치하여 인터넷 무료 사용 공간 마련, 행정 간행물, 잡지, 교양서적 등 각종 정보 자료 등을 비치하여 민원인이 편리하게 이용토록 하였으며, 민원실내 대형화분 비치, 필기대, 민원대기석, 집기류 교체, 대형 텔레비전, 무료 휴대폰

충전기 설치, 민원인용 정수기 및 수족관 설치 등 주민에게 다가가는 안락한 민원실 환경 조성으로 민원편의 도모는 물론 민원실 직원의 근무의욕 고취로 수준 높은 행정서비스 제공의 토대를 마련하였다. 앞으로도 민원실내 대형화분 추가 비치, 민원안내 전문도우미 지속적인 배치 등으로 관공서를 찾는 민원인에게 다양한 서비스를 제공하여 사무적이고 딱딱한 관공서가 아닌 부드러운 관공서로서의 이미지를 정착시킬 계획이다.

다. 무인민원발급기 운영

민원서비스를 창구중심에서 다양한 서비스 체제로 전환하고 거주지와 무관한 민원서비스 체제 조성으로 정보기술을 활용한 민원행정 서비스 체제 구축을 위해 2002년 2월부터 점진적으로 확대하여 구청구민홀, 부산대지하철역, E-마트, GS-마트 등 5곳에 설치 운영하고 있으며, 2006년 3월에는 서·금사지역 정보화 격차를 해소하고 주민 위주 행정서비스를 제공하기 위해 서동지역(세웅종합병원)에 무인민원발급기 1대를 추가 설치하였다. 토요일무실시에 따른 주민불편사항을 해소하고자 구서2동에 설치된 발급기를 다중집합장소인 E-마트로, 구청민원실에서 구민홀로 이전 설치하여 구청은 365일 08:30 ~ 24:00, 기타 4곳은 365일 09:00~21:00까지 확대 운영하고 있다. 무인민원발급기를 통해 발급되는 민원 종류는 주민등록 등·초본 등 36종이며, 2006년도 발급실적은 12,147건이다.

라. 안전하고 편리한 전자민원서비스 제공

행정기관에 가지 않고도 가정이나 직장에서 인터넷을 이용하여 민원서류를 신청후 우편으로 받아 보거나, 인터넷상으로 민원서류를 직접 열람·발급 받을 수 있는 전자민원서비스를 제공하고 있다. 인터넷 통합전자 민원창구 (<http://www.egov.go.kr>)를 통해 진정 등 650여종의 민원 인터넷 신청, 4,900여종에 대한 인터넷 민원안내, 토지대장 등 32종의 열람 및 30종의 인터넷 발급 서비스를 제공하고 있으며, 주민등록 등초본의 경우는 무료 발급하고 있다. 또한 민원구비서류 34종에 대하여는 민원인이 서류를 제출하지 않고 공무원이 행정정보공동이용 시스템을 활용하여 확인함으로써 불필요한 민원서류를 획기적으로 감축하여 주민불편을 최소화 하였다. 지속적인 전자민원서비스 보완과 서비스 민원사무 확대로 2007년에는 이용률이 더 많이 증가될 것으로 예상된다.

마. 행정사무착오 보상제 및 민원모니터제 운영

행정의 단순한 사무착오 및 민원사무의 지연처리에 의한 민원인의 경제적, 시간적 손해에 대한 적절한 보상제도로써 행정사무착오 보상제를 시행하여 적극적인 민원처리에 앞장서고 보상금 지급에 대한 유형별 분석으로 업무개선 및 업무연찬의 기회로 삼는 등 민원처리에 대한 행정신뢰와 책임행정구현으로 유사민원 재발 방지에 도움이 되고 있다. 지방자치시대 주민들의 요구사항에 효율적으로 대처하고 구정 참여를 이끌어내하고자 민원모니터제를 운영하고 있으며, 주요 활동내용은 주민불편사항 파악건의, 각종 생활민원 파악 제보 등 각종 민원처리 시 주민의 입장을 고려할 수 있도록 하고, 민원모니터요원 간담회 개최, 우수요원에 대한 보상 등으로 구정에 적극 참여할 수 있도록 하는 등 능동적인 행정을 실현함으로써 행정신뢰를 구축하고 있다.

바. 인감증명 대리발급 SMS문자 서비스 실시

전국 모든 시·군·구청이나 읍·면·동사무소(출장소 포함)에서 인감증명서 발급이 가능함에 따라 인감증명을 제3자가 발급받을 경우 본인에게 대리발급 사실을 휴대폰 문자 메시지(SMS)로 실시간 통보하는 인감증명 대리발급사실 SMS문자 서비스를 2006. 8. 16일부터 시행하게 되었다. 신청대상은 금정구 관내 주소가 되어 있는 인감등록자로 주소지 관할 동사무소를 방문하여 비치된 신청서에 본인이 직접 작성하여 신청하면 되고, 대리발급 즉시(발급후 15초이내) 본인이 인감증명 대리발급 사실을 인지하여 인감사고를 미연에 방지하고 대리발급에 따른 불안감을 해소토록 하였다.

사. 어디서나 민원 발급제도

전국 어디서나 가까운 행정기관(농협포함)에 민원서류를 신청하고 원하는 행정기관에서 받아볼 수 있도록 기존의 팩스민원의 문제점을 보완·개선한 민원처리제도로 민원인에게 시간과 경제적인 면에서 보탬이 되고 있다.

민원인이 방문, 전화, 인터넷(<http://www.egov.go.kr>)을 이용하여 신청한 후 지정된 행정기관에서 민원서류를 받아볼 수 있으며(인터넷으로 실기간 처리 결과 확인가능), 신청 가능한 민원 종류도 295종에서 303종으로 확대하여 주민들의 편의를 제공하고 있다. 더욱이 즉시민원 처리시간을 4근무시간이내에서 3근무시간이내로 단축 처리로 구민 감동 행정을 구현하였다.

2. 민원사무처리 실적

가. 창구 즉결사무 처리

각종 제증명 등 구청 창구에서 처리하는 즉결민원이 전산 온라인화 됨으로써 보다 신속한 민원발급서비스를 제공하고 있으며, 2006년 처리한 창구 즉결민원의 종류별 처리 실적은 다음과 같다.

< 민원서류 발급 처리실적 >

(단위 : 건)

구분 년도	계	어디서나 민원 (FAX민원)	차량등록 원 부	주민등록 등·초본	인감	무인민원 발 급
2006	69,989	18,658	11,112	23,491	4,581	12,147
2005	71,764	27,115	20,512	40,755	3,382	6,119

<2006년 호적 민원 처리실적>

(단위 : 건)

구 분	계	호적등·초본발급	호적 제신고
2006년	37,538	23,051	14,487
2005년	33,891	20,606	13,285

나. 유기한 민원처리실적

(단위 : 건)

구분 년도	계	인허가	면허	승인	신고등록	진정이의	건의기타	검사
2006	16,882	3,615	329	283	8,171	553	3,706	225
2005	14,031	2,615	290	447	8,253	511	1,656	259

다. 바로바로 서비스 접수처리

주민생활과 직결된 생활불편 사항에 대하여는 구정의 최우선 과제로 평소에도 도시기능관리와 순찰 및 견문보고를 통하여 예견되는 구민 불편 사항을 미리 찾아내어 처리하고, 주민의 신고민원은 접수 즉시 처리토록 기동성 있는 시스템으로 전환하여 보다 신속한 처리로 주민을 위한 봉사행정을 실천하고 있다.

<바로바로 서비스 접수처리 실적>

(단위 : 건)

구분 \ 년도	계	건설민원	청소민원	환경민원	건축민원	교통민원	기 타
2006	225	30	28	37	17	35	78
2005	208	29	28	35	13	28	75

라. 민원후견인제도 시행실적

‘95.12.1부터 시행한 민원후견인제도는 접수민원이 처리 종결될 때까지 민원 이원하는 방향으로 처리되도록 도움으로써 행정신뢰 증진을 도모하여 민원후견인제의 완전한 정착단계로 나아가고 있다. 2006년도 운영실적은 총 126건으로 아래와 같다.

<민원후견인 지정내역>

(단위 : 건)

후견인지정 대상민원	계	공장설립	건설업	토지거래 허가	기타 건축 등 허가
건수	126	0	13	103	10

II. 기록물 관리

기록물의 체계적인 관리와 지식정보사회에 적극적으로 대처하고자 2004년 1월 기록물관리 전담부서 신설 및 시설을 확보함으로써 기록물관리 기반을 구축하였다.

제1문서보존실은 이동식서가로 교체, 항온항습시설, 조명공사 등 보존환경을 최적화하고, 제2문서보존실 추가 확보, 행정자료실 및 정보공개창구·DB작업실을 확보하여 2004년 8월 『금정구자료관』을 개관하였다.

금정구자료관은 개관 이후 자료관 운영의 내실화에 주력하여 보존기록물에 대한 전수조사를 실시하여 실제 보존기록물과 보존문서기록대장을 일치시키고 보존기록물 정비 및 서고 재배치 작업을 지속적으로 추진하는 등 기록물관리 제도정착을 위한 제반사항을 적극적으로 추진하였다.

지난 2001년 7월부터 기록물의 보존·활용을 체계적이고 효율적으로 관리하기 위하여 기록물 전산화작업을 추진하여 왔으며, 2004년 3월부터는 자료관시스템을 구축하고 전산화 장비를 마련함으로써 기록물 전산화작업을 외부전문업체 용역 없이 공익근무요원과 공공근로인력을 확보하여 자체적으로 추진하고 있다. 기록물 전산화 작업은 매년 계속사업으로 추진하고 있으며, 보존문서 색인 목록의 전산화와 영구·준영구 문서의 입력작업으로 현재까지 단순 보존기능만 수행하였던 문서를 열람·검색기능 체제로 전환하고 기록물의 소재위치 등 서고관리의 전산화 기반이 마련되어 정보공개청구 및 업무처리 능력 향상에 기여하고 있다.

2005년은 기록물관리에 대한 인식 전환의 계기를 마련하고자 『기록물 전시회 개최』, 『외부전문강사 초청 교육』, 『전문관리기관 견학』을 실시하였으며, 2006년은 20년 이하 한시기록물을 대상으로 재분류를 실시함으로써 기록물에 내재된 역사적, 행정적, 증빙 자료적 가치를 종합적으로 재평가한 후 보존기간을 새롭게 부여하고 중요 기록물이 조기에 폐기되는 사례를 방지하였으며, 공적기록의 철저한 기록관리화를 통하여 기록정보 공개·활용을 위한 기반을 마련하였으며, 2005년 기록물 관리 우수기관으로 선정되어 대통령 기관표창을 수상한데 이어 2006년도 부산시 기록물 관리 우수기관으로 선정되어 타기관 및 단체에서 우리구 자료관을 방문 견학하는 등 기록물 관리 선도기관으로써의 자리매김을 확고히 하였다.

2007년도는 신속한 기록서비스 제공을 위한 기록관 운영체계를 확립하고 기록물 활용 극대화를 위한 전자기록관 구축을 목표로 하여 기록물의 보존 관리체계를 개선, 기록물의 정리 및 등록강화를 통한 공적기록물의 철저한 관리, 기록물 보안대책 수립할 계획이다.

1. 금정구자료관 현황

가. 시설 및 장비현황

시설명	위치	면적	주요시설 및 장비
행정자료실 및 DB작업실	금정구청 지하1층	40평	열람석 12석, 정보검색석 2석, 향온향습기 1대, 도면스캐너 1대, 고속스캐너 2대, 컴퓨터 11대, 디지털복사기 1대
문서보존실	금정구청 지하2층	120평	향온향습기 2대, 자동소화시설 2식 이동식서가 80조, 도면보관용서가 6조, 고정식서가 20조, 자기온습도계 1대

나. 보존기록물 현황

(단위 : 권)

구분	총계	영구	준영구	20년	10년	5년	3년	1년
문서보존실	43,619	3,451	18,064	253	6,869	11,943	3,024	15

다. 행정자료 현황

총계	시청각 기록물(매)				간행물(권)		
	소계	사진	필름	CD·테이프 등	소계	일반도서	간행물
7,630	3,453	59	3,271	123	4,177	672	3,505

2. 정보공개제도

공공기관이 보유·관리하고 있는 정보를 구민들에게 공개하여 구민의 알권리를 보장하고 구정에 대한 구민참여확대 및 구정운영의 투명성 확보하고자 『정보공개제도 운영』 기반 마련에 전력하였다. 정보공개청구서 법정처리기간 10일을 9일로 단축하여 운영하였으며, 구민생활에 영향을 주는 시책, 사업, 예산 등 사전공표목록 39건을 지정·홈페이지나 구보 등에 공개하여 구민 참여 기회를 확대하였다. 우리구 실정에 맞는 비공개 대상정보의 유형을 8개분야 134개로

2006년 8월 확정하여 홈페이지에 공개함으로써 정보공개 청구가 많고 공개여부 판단이 어려운 분야에 대한 세부 공통기준을 마련하였다. 2006년 4월17일부터 열린정부 통합정보공개시스템이 구축되어 정보목록 검색, 정보공개 청구, 결정통지서 조회, 공개자료 열람 등이 통합 제공됨으로써 국민의 접근성이 향상되었으며, 정보목록의 자동연계로 정보공개제도의 질적 향상을 도모하였다.

2006년도 정보공개제도운영현황은 총389건으로 전년도 312건 대비 19.8% 증가하였고 정보공개 청구방법은 정보통신망을 이용한 청구가 166건으로 전년도 100건 대비 39.8%증가, 공개방법은 전자우편을 통한 공개가 120건으로 전년도 70건 대비 41.7% 증가해 청구건수와 인터넷을 이용한 정보공개청구가 증가하고 있는 추세다.

2007년도는 구정 투명성 및 신뢰성을 확보할 수 있도록 사전 행정정보 공표 목록을 확대하고, 신속하고 투명한 업무처리, 정보공개심의회 활성화, 지속적 모니터링을 통한 업무개선 등 적극적 정보공개를 통해 구정의 신뢰성을 확보할 계획이다.

< 2006년 정보공개제도 운영 현황 >

(단위 : 건)

구 분	청구건수	처 리 현 황				기 타	
		소 계	전부공개	부분공개	비공개	취하	민원이첩
2006	389	336	268	37	31	53	·
2005	312	300	222	27	51	12	·
2004	180	165	122	19	24	15	·

Ⅲ. 호적관리 행정

1. 호적관리

호적은 우리나라 국민 개인의 신분관계를 법이 정한 절차에 따라 호적부라는 공적 장부에 등록하여 이를 공시·공증하는 제도이다.

호적은 시(구)·읍·면의 구역 내에 본적을 정하는 자에 대하여 호주를 기준으로 가별(家別)로 이를 편제하고 있으므로, 그 가의 구성원 각 개인 즉 가족의 출생에서 사망에 이르기까지의 중요한 신분관계의 변동을 시간적 순서에 따라 파악할 수 있을 뿐만 아니라 호주와 가족간의 신분관계와 가족 상호간의 신분관계를 파악할 수 있는 기능을 가지고 있으며, 또한 대한민국 국민만이 가질 수 있으므로 국적을 공시하는 기능도 함께 가지고 있다고 할 수 있다.

1998년 9월부터 추진한 호적전산화 사업의 완료로, 2002년 6월부터는 호적신고 접수 및 기재, 교합을 수기에서 전산으로 하고 있으며, 전국 온라인 시스템 구축으로 전국 어디서나 신속하게 호적등·초본 등 호적관련 서류를 발급받을 수 있게 되었다. 또, 전국 호적관서의 제적부 전산화사업이 완료단계에 있어 다소 시간이 소요되던 제적 등·초본도 현재 전국 어디서나 실시간 발급이 가능하게 되었으며, 우리 구는 2005년 1월 19일자로 대법원 승인을 받아 제적부 전산화를 기 완료하였다.

▶ 호적관서 1,636개소 중 1,272개소 승인 (2006.12.31.현재)

<호적 인구 현황>

(단위 : 명)

년 도 \ 구 분	호적가구	호적인구	주민등록대비인구
2006	40,837	180,108	68.4%
2005	40,183	178,504	67.3%

<유형별 호적민원 현황>

(단위 : 건)

구 분	계	출생	혼인	이혼	친권자 변 경	사망·호주 승 계	기 타
2006년	14,487	2,546	2,529	902	873	2,687	4,950
2005년	13,285	2,611	2,490	941	980	2,514	3,749

2. 다양한 호적행정 서비스 시책 추진

가. 『호적신고 아프트터 서비스』 시행

호적신고 처리완료 후 그 결과를 휴대폰 문자메시지로 전송하고, 문자 전송 불가자에 대하여는 호적부 사본(확인용)을 등기 우송하여 호적신고 처리여부의 궁금증 해소는 물론, 신고내용과 기재사항이 일치하는지 여부를 민원인이 직접 확인할 수 있도록 하여 호적행정 공신력 향상과 주민만족도를 높이는데 기여하였다.

▷ 2006년도 실적 : 문자전송 2,537건, 호적부 사본 우송 938건

나. 참사랑 실천 10계명 배부

혼인·출생신고 접수 시 참사랑 실천 10계명을 배부하여 행복한 가족 문화 형성의 지침서 역할 및 새 출발 다짐 계기를 제공하고 심각한 사회문제인 이혼 예방과 자녀 양육의 바람직한 방향을 제시함으로써 다양한 행정서비스 제공 및 행복한 가족 문화의 기반 조성에 이바지 하고자 하였다.

▷ 2006년도 실적 : 부부사랑 10계명 1,590매, 자녀사랑 10계명 2,245매

다. 호적민원 전자도우미 운영

호적신고 시 신고서 작성에 대한 민원인의 어려움과 기재착오에 따른 부담감 해소를 위하여, 호적신고서 작성용 컴퓨터를 비치, 호적접수 담당자와 공유하여 신고서 작성에 대한 설명 및 면담, 수정으로 완벽한 신고서를 작성할 수 있도록 하여 고객 만족도 제고와 시대변화에 부응하는 대민 서비스 행정을 실현하였다.

▷ 2006년도 실적 : 총119건 (출생 37, 혼인 21, 이혼 9, 기타 52)