

다.

監査中止를 宣布합니다.

(18時07分 監査中止)

(18時15分 監査繼續)

○委員長 申俊植 議席을 정돈해 주시기 바랍니다.

監査를 繼續하겠습니다.

民願奉仕室所管 行政事務監査를 實施하겠습니다.

먼저 民願奉仕室長께서 監査資料에 대한 業務現況報告가 있습니다.

委員님들께 양해말씀은 일전에 業務報告할 때 一般現況은 이미 報告가 다 되어 있으니 一般 現況은 생략하도록 하겠습니다.

報告해 주시기 바랍니다.

○民願奉仕室長 尹汝鐵 民願奉仕室長 尹汝鐵입니다.

監査資料를 提出할 때 現況만 냈기 때문에 저희 主要業務現況報告에 의한 實績만 간략하게 보고드리겠습니다.

(報 告)

目 次

- 一般現況
- 主要業務 推進現況
 - 親切倍加運動 推進
 - 『10大 民願行政 刷新』推進現況
 - 行政情報公開 運營現況
 - 戶籍通報制 實施
 - 電算化 業務 推進

(다음페이지에 계속)

一 般 現 況

▣ 人力現況

(정원/현원)

구분 직급별	계	5급	6급	7급	8급	9급	기능	비고
인원	16/16	1/1	3/3	4/4	3/4	3/2	2/2	

▣ 行政裝備 現況

구 분	계	복사기	복합인중 요금계기	모 사 전송기	컴퓨터	프린트기	주전산기	자동음성 안내장치	기 타
수 량	9종65	4대	1대	4대	33대	19대	1대	1식	2종2대

※ 전산실 및 교육장 장비보유 : 3종40대(주전산기1,컴퓨터25,프린트기14대)

▣ 戶籍人口 現況

년 도 별	'92	'93	'94	'95	년평균 증가율	비 고 ('96.10.31현재)
세 대	35,608	37,719	39,459	41,261	4.5%	43,417
인 구(명)	194,408	202,245	208,775	213,176	2.1%	216,853

▣ 文書接受·處理現況

일 반 문 서	민 원 서 류								
	접 수			처 리			처 리 중		
	계	복 합	단 순	계	복 합	단 순	계	복 합	단 순
50,955	11,913	587	11,326	11,683	575	11,108	230	12	218

※ 1일 평균 249건 접수처리 ▷ 일반문서 202, 민원서류 47건

主要業務 推進現況

1. 親切倍加運動 推進

가. 地下鐵驛 現場民願室 設置運營

▣ 추진개요

- 설치일시 : '94. 6. 23
- 설치장소 : 지하철 신평역(지하철 종점내 약5평)
- 취급민원 : 15종(주민등록등·초본, 호적등·초본, 가옥대장, 지적도등)
- 근무인력 : 1명(행정직 9급)

▣ 제증명 발급 실적

(96.10.31현재)

구 분	계 (건수/통수)	주민등록 등·초본	호적(계적) 등·초본	토지대장 지 적 도	건 축 물 관리대장	토지이용 확 인 원	세 무 제증명
발 급 실 적	8,395/10,980	7,591/9961	83/130	197/226	262/331	88/114	174/218

* 1일평균 발급건수 : 44건

나. 自動民願 案内시스템 設置運營

▣ 추진개요

- 설치일시 : '95. 6. 20
- 설치장소 : 본관1층 민원실 탑승권판매소 옆
- 주요기능 : 구정안내, 종합민원안내, 생활백과, 생활정보, 여행안내, 증권소식등
- 운영방법 : 민원인이 컴퓨터 화면을 손가락으로 가리킴으로서 원하는 정보열람

▣ 1일평균 이용민원 : 20~30명

다. 搭乘卷 販賣所 設置運營

■ 추진개요

- 설치일시 : '94. 11. 15
- 설치장소 : 본관1층 민원실 입구 (약1.5평)
- 취급업무 : 국내·외 항공권, 기차표, 여권발급 업무대행등
- 운영방법 : 아주관광 직원1명 상주 ▷ 탑승권 발매 및 여행안내

■ 판매실적(96.10.31현재) : 6,434건 169,731천원

- 항공권 판매 : 1,194건 49,655천원 , 기차표 발매 : 5,201건 117,273천원
- 여권발급 업무대행 : 37건 2,703천원 , 여행 안내 : 2건 100천원

라. 生活行政情報室 設置運營

■ 추진개요

- 설치일시 : '93.3.10
- 설치장소 : 본관1층 민원실내 ▷ '95.5.10 2층상황실에서 이전
- 주요기능 : 전자식 전화기를 사용하여 전용 전화번호(292-0800)를 누르면 이용항목 코드번호가 음성으로 안내

■ 추진실적(96.10.31현재)

- 이용실적 : 4,167건 (민원안내 : 4,140건 , 증명민원 접수 : 27건)
- 시나리오 변경입력 : 분기1회

마. 複合認證器 活用 諸證明 發給

■ 추진개요

- 설치일시 : '95.3.10
- 설치장소 : 민원실 3개부서 재증명 발급창구(민원봉사실,건축과,지적과)
- 대상민원 : 12종(호적등·초본,건축물관리대장,토지대장,지적도 등)
- 기 능 : 각종 재증명 발급시 자동증지 첨부,관인날인 인증 자동결산

■ 추진실적

('96.10.31현재)

구 분	계(건수/통수)	호적등·초본	건축물관리대장	토 지 대 장	지 적 도
발급실적	104,648/148,137	19,571/21,904	40,528/61,964	40,893/58,626	3,656/5,643

2. 「10大 民願行政刷新」 推進現況

가. 「FAX 民願發給」 運營 現況

▣ 제도개요

- 시행근거 : 「FAX민원 발급 운영 지침」 (내무부 '96.9)
- 시행일자 : '96. 9. 2(월)부터
- 운영기관 : 전국 시·구·군, 읍·면·동, 출장소(차량등록사업소)

▣ 추진실적

(96.10.31 현재)

구분	건 수			구분	건 수		
	계	교 부	증 명		계	교 부	증 명
민원명				민원명			
계	12,364	7,362	5,002	건축물관리대장	2,067	984	1,083
호적등·초본	6,008	4,167	1,841	토지이용계획확인	897	457	440
지방세 완납증명	468	195	273	어선원부등본	15	12	3
지방세세목별과세증명	1,231	478	753	토지가격확인원	329	171	158
토지대장등본	1,180	773	407	지적도등본	112	76	36
임야대장등본	34	26	8	자동차등록원부	23	23	

※ 1일평균 발급건수 : 247건(교부 147, 증명 100) ▷ 타구대비 부산시 2위

▣ 향후전망

- '97년부터 법원등기부등본이 「FAX민원발급」 으로 시행 예정
▷ FAX민원 업무량이 현재보다 2배이상 증가(예상)

나. 民願 添附書類의 劃期的 減縮

- 공공기관, 자치단체에서 민원서류용으로 요구하는 주민등록 등·초본 폐지
▷ '96하반기부터 → 주민전산망 열람대체
- 토지대장, 임야대장, 지적도등 자체공부로 확인가능한 첨부자료는 생략
▷ “공부확인서” 활용 담당직원 직접 확인대체

다. 效率的인 民願室 運營

- 과 표지판 이전 재배치 ▷ 4개과(민원봉사실,세무,징수,건축과)
- 민원실 집기교체 및 재배치
 - ▷ 직사각형 탁자 및 장의자를 원탁형 응접 테이블 및 의자교체
- 민원실내 경음악 방송실시 ▷ 오전09:30~11:00 , 오후13:00~17:00
- 내방 민원인에게 생수제공
- 민원안내요원 활동강화 ▷ 민원안내 및 무료대서

라. 民願親切 奉仕를 爲한 職員教育 및 電話對應 改善

■ 민원인 친절을 위한 상설 시청각 교육 : 3회

- 대상 : 민원실 전일근무 전직원
- 내용 : 자체제작한 “친절·불친절 사례” VTR방영

■ 전화응대 개선

- 대민친절 응대요령 리후렛 제작배부 : 1,000매(구산하 전직원)
- 대민친절 직원교육 실시 : 1회
- 전화응대상태 확인점검 : 3회

마. 合同移動民願 奉仕活動 實施

■ 추진개요

- 실시횟수 : 2회(상·하반기 각 1회)
- 대상지역 : 대단위아파트 밀집지역
- 상담내용 : 법률,건축,상수도,전기,행정,가전제품
- 참여기관 : 구청,상수도 사하사업소,변호사회,법무사회,손해사정인회,
건축사 협의회,한국전력공사,가전3사(LG,삼성,대우)

■ 추진실적

- 상담실적 : 440건(즉석해결 : 437건, 타기관이첩 : 3건)
- 분야별현황

(단위: 건)

상 담 건 수	상 담 분 야 별									
	소 계	일반 행정	건 축	전 기	상수 도	법 률	가 전 제 품			
							소 계	삼 성	L G	대 우
440	30	5	4		1	20	410	155	190	65

3. 行政情報 公開 運營現況

■ 추진개요

- 적용법령 : 부산광역시 사하구 행정정보공개조례
- 적용기관 : 부산광역시 사하구
- 대상정보 : 행정기관의 공부상 작성 또는 취득하여 관리하고 있는 기록물(도면, 필름, 디스크등 포함)
- 행정정보공개 심의위원회 구성 : 9명(집행기관3,구의회3,학계3명)

■ 공개,비공개 심사

- 공개,비공개 여부는 처리과의 장이 결정하되, 처리과의 장이 판단하기 곤란할 경우에는 행정정보공개 심의회를 거쳐 공개여부를 결정

■ 행정정보공개 처리현황

(‘96.10.31 현재)

구 분	청구건수	처 리 현 황				미 결 정 (계류중)	기 타 (취하중)
		소 계	공 개	비공개	일부공개		
건 수	23	23	23	0	0	0	0

4. 戶籍通報制 實施

▣ 추진개요

- 시 행 일 : '95. 1. 1
- 대상민원 : 호적제신고 민원 10여종(출생, 사망, 혼인등)
- 추진방법 : 호적신고사항 접수 → 호적부 정리 후 사본 개별통보

▣ 추진실적

구 분	계	출 생	사 망	혼 인	이 혼	상 속	전 적	분 가	기 타
건 수	9,846	2,519	621	3,060	660	209	446	460	1,871

▣ 효과

- 호적부 기재사항 오류 발생시 즉시 수정가능 및 책임행정 구현

5. 電算化 業務 推進

가. 주 전산기를 이용한 지방세 전산처리

▣ 사업개요

- 전산실 설치 : 95.7월 ▷ 본관 2층 전산실
- 주 전산기 도입 : '95. 12. 26
- 지방세(8개세목)처리
 - 광역시세 : 취득세, 등록세, 주민세, 자동차세
 - 구 세 : 재산세, 면허세, 종합토지세, 사업소세

■ 추진실적

○ 8개 세목중 3개 세목처리

구분 \ 세목	재 산 세	주 민 세	종 토 세
납 기	'96.6.16~6.30	'96.8.16~8.31	'96.10.16~10.31
처리건수	67,347건	132,228건	70,564건
처리내용	과세내역서, 고지서, 수납부, 독촉장, 촉탁고지서 등	좌동	좌동

나. 정보화 및 PC이용능력 확대를 위한 전산교육 강화

○ 자체 전산교육 실시 : 6 회 114명

▷ 행정업무의 전산화에 능동적으로 대처할수 있는 능력배양

○ PC이용 경진대회 개최 : 1회 ▷ 정보화 의식 확산