

'99. 7. 8 (목)
제90회 구의회 임시회

'99 主要業務報告

行 政 管 理 局

總 務 課

文 化 公 報 課

民 願 奉 仕 課

旅 券 課

報 告 順 序

1. 一 般 現 況

2. 總 務 課

3. 文 化 公 報 課

4. 民 願 奉 仕 課

5. 旅 券 課

일 반 현 황

1. 행정관리국 현황

□ 기 구 ----- 4과 17팀

행 정 관 리 국

총 무 과	문화공보과	민원봉사과	여 권 과
<ul style="list-style-type: none"> · 총 무 팀 · 인 사 팀 · 행 정 팀 · 의회협력팀 · 사회진흥팀 	<ul style="list-style-type: none"> · 공 보 팀 · 문화기획팀 · 문화사업팀 · 생활체육팀 	<ul style="list-style-type: none"> · 문서관리팀 · 문서처리팀 · 호 적 팀 · 병 사 팀 · 중기관리팀 	<ul style="list-style-type: none"> · 여권행정팀 · 여 권 1 팀 · 여 권 2 팀

□ 기 능

'99. 7. 1 현재

구 분	정·현원	업 무 내 용
계	292 / 281	
총 무 과	210 / 204	<ul style="list-style-type: none"> · 구청사 및 구민회관 관리 · 공무원의 임용, 후생지원 · 동행정 지도감독 · 의회와 집행기관간의 업무총괄 및 조정 · 국민운동, 새마을 관련조직의 육성 관리
문화공보과	21 / 19	<ul style="list-style-type: none"> · 공보 및 보도업무 · 문화·관광·예술·종부 및 문화재 업무 총괄 · 공연장, 전시장 등 문화시설 문화사업 · 생활체육, 체육시설업 신고, 등록 및 감독
민원봉사과	33 / 33	<ul style="list-style-type: none"> · 문서 및 관인 접수 · 민원서류 접수처리 · 호적신고 및 편제 · 병사업무 및 건설기계 등록 검사에 관한 사항
여 권 과	28 / 25	<ul style="list-style-type: none"> · 여권 발급

2. 서초구 조직 및 인력

□ 행정 조직

- 조직 - 5국 1담당관 23과, 18동, 1소(3과) 1의회사무국
- 인력 - 정원 1,328명 / 현원 1,372명 (+44명)

□ 정원 및 현원 현황

'99. 7. 1 현재 (정원/현원)

직종별 구분	계	행정직	기술직	정무직	별정직	기능직	고용직	계약직	청 경
계	1,328 1,372	687 639	215 209	1 1	21 20	255 305	136 187	13 11	38
구	885 983	368 361	142 143	1 1	11 10	222 276	136 187	5 5	24
동	338 296	298 261	18 14		4 4	18 17			14
보건소	83 73	9 7	55 52			11 8		8 6	
의회	22 20	12 10			6 6	4 4			
과부족	+44	△48	△6		△1	+50	+51	△2	
행정관리	131	11				62	58		

□ 현원 과·부족 사유

- 행정직 (△48) : 정년·명예퇴직 등 자연감소후 미충원
- 기술직 (△ 6) : 정년·명예퇴직 등 자연감소후 미충원
- 기능직 (+ 62) : 기구축소, 조직개편으로 인한 정원 감축으로 현원증가
- 고용직 (+ 58) : 기구축소, 조직개편으로 인한 정원 감축으로 현원증가

3. 정 사 연 황

□ 구 청 사

○ 규 모 - 대지 5,035평, 건평 4,912평 (의회 : 502평)

[구청사 - 지하1층, 지상8층
보건소 - 지하1층, 지상3층

○ 입주단체 - 평통자문회의, 새마을협의회, 선거관리위원회
상이군경회, 전물군경유족회, 전물군경미망인회

□ 동 청 사 ----- 18개동 (2개분소)

○ 대 지 - 총 4,235평 (동평균 235평)

○ 건 평 - 총 6,424평 (동평균 357평)

□ 구 민 회 관

○ 규 모 - 대지 2,096평, 건평 1,073평 (지하1층, 지상3층)

○ 입주단체 - 바르게살기협의회, 한국자유총연맹, 대한노인회,
민족통일협의회

‘99. 主 要 業 務 報 告

1999. 7.

總 務 課

보 고 순 서

☐ '99. 상반기 주요업무추진실적

1. 청사관리 및 국내·국제교류
2. 적정한 인사관리 및 직원 사기양양
3. 동 행정지도 및 주민참여 행정구현
4. 살기좋은 생활환경 조성 및 시민복지 증진

☐ '99. 하반기 주요업무추진계획

1. 청사관리 및 국제교류
2. 적정한 인사관리 및 직원 사기양양
3. 동 행정집무환경개선 및 주민참여 행정구현
4. 살기좋은 생활환경 조성 및 시민복지 증진

‘99: 상반기 주요업무 추진실적

1. 청사관리 및 국내·국제교류

□ 구청사 및 구민회관 관리

○ 구 청 사

- 구청사 파고라 설치공사 18,063(천원)
- 구청사 냉동기 화학세관 및 부대공사 8,253(천원)
- 구청사 디지털 키폰 구매 설치 11,491(천원)
- 구청사 민원실 내부 정비공사 9,623(천원)
- 보건소 시설정비 (배기팬, 전기분전반 교체) 6,160(천원)

○ 구 민 회 관

- 구민회관 옥상 방수공사 17,600(천원)
- 공연 및 대관 등 운영 169(회)

○ 청내 부설주차장 (구청사 및 구민회관)

- 주차 가용 면수 : 404대
- 운영실적 : 46,223천원 (월평균 7,703천원)

□ 우호도시 국내·국제교류

○ 국 내 교 류

- 강원도 화천군과 자매결연 체결 '99. 4. 20

○ 국 제 교 류

- 구청사내 한·불정보센터 개소 '99. 5. 31
- 운 영 : 자원봉사자 36명
- 국제교류협회 개최 4회 75명

2. 적절한 인사관리 및 직원 사기양양

□ 인 력 관 리

○ 승진 및 퇴직

· 승진 : 109명

· 퇴직 : 83명

○ 신규임용 및 전보

· 신규임용 : 5명

· 전보 : 199명

□ 직원 사기진작 및 자질향상

○ 우수 및 모범공무원 표창 5개분야 162명

○ 기본 및 전문교육 이수 41개과정 173명

○ 금주에 서초를 위해 애쓴 가족 선발 격려 48회 64명

○ 서울시 직원 상조회 대부 24명 44,000천원

○ 업무숙지를 위한 상설교육 8회 420명

○ 공무원 가계자금 대부 426명 6,390,000천원

3. 동행정 집무환경 개선 및 주민참여 행정 구현

□ 동행정 집무환경 개선

- 양재1동 민원분소 건립 개청
 - 업무 개시일 : '99. 5. 17 (월)
 - 건립기간 : '96. 11 ~ '99. 5. 15 (소요예산 : 3,295백만원)
 - 규 모 : 대지 200.7평, 건물 705평 (지하2층, 지상4층)
 - 주요내부시설 : 민원실, 이동문고, 독서실, 공연장, 직능단체실, 주차장 등
 - 처리업무 : 주민등록 등·초본, 인감증명, 지방세증명, FAX민원, 기타업무 등
- 내곡동 신청사 건립 개청
 - 업무 개시일 : '99. 1. 30 (토)
 - 건립기간 : '95. 12 ~ '99. 1
 - 규 모 : 대지 1,056평, 건물 638.3평 (지하2층, 지상3층)
 - 주요내부시설 : 민원실, 파출소, 책사랑방, 주민회의실, 기타
 - 처리업무 : 동사무소 업무 전반
- 서초4동 청사 보수 보강공사 실시
 - 공사기간 : '99. 4. 16 ~ '99. 6. 6
 - 주요공사내용 : 보 및 슬라브 강판 보강공사와 에폭시 그라우팅 공사
 - 소요예산 : 55백만원
- 주요 동청사 환경정비 실시
 - 반포 1동 : 회의실 이전 및 전압조절장치 설치공사
 - 잠 원 동 : 화상입력 관련 민원실 재배치공사
 - 기 타 : 서초3동(물탱크 교체), 방배2동(사무실 재배치), 양재2동 (칸막이 제거)
- 독서·이동도서관 설치
 - 설치장소 : 양재1동 민원분소내 설치
 - 설치내역 : 열람대 10대 (6인용), 의자 (60개)
 - 소요예산 : 3.5백만원

□ 구정홍보 및 주민참여행정 구현

- 구정 및 동정보고회 개최
 - 개최기간 : '99. 1. 14 ~ '99. 1. 27
 - 대 상 : 18개동 (내곡동은 5. 20 개청식날 동시 개최)
 - 참석인원 : 4,530명
- 명예행정관 간담회 개최
 - 개최횟수 : 총 106회 (32개 부서)
 - 참석인원 : 2,067명
- “으뜸시조, 열린TV” 방송 참여
 - 개최횟수 : 6회 (매월 1회, 반상화날 개최)
 - 건의사항 접수처리 : 총 71건
- 시초어린이 토요일학교 개최
 - 개최기간 : '99. 1 ~ '99. 6. 26 (매주 토요일 09:00)
 - 개최장소 : 2층 대강당 및 구의회, 각 민원부서 방문
 - 참석대상 : 시초관내 20개 초등학교생 (3학년)
 - 참석인원 : 13개학교 58개학급 2,221명

□ 주민 서비스 향상을 위한 동직원 친절교육

- 집단교육
 - 개최횟수 : 3회 (구청 기획상황실)
 - 교 관 : 행정관리국장
 - 대 상 : 54명 (동장, 주무담당, 서무주임)
- 동별 순회교육
 - 교육기간 : '99. 4. 9 ~ 4. 23 (14일간)
 - 교 관 : 부구청장, 행정관리국장
 - 대 상 : 296명 (동사무소 전직원)
 - 방 법 : 각동 일과후 동사무소 방문교육

□ 동사무소 기능전환 업무추진

○ 추진방침

- 동사무소의 일선 종합행정기관 지위를 폐지하여 지방행정계층 축소
- 3단계(시→구→동) 지방행정계층을 2단계(시→구)로 축소
- 동사무소 기능을 지역주민의 일상생활에 실질적인 편의기능을 제공하는 주민자치센터로 전환
- 2개동 시범실시를 통하여 문제점 분석후 확대 실시

○ 추진기간

- 시범실시기간 : '99. 7 ~ '99. 12
- 확대실시기간 : 2000. 6월이후 (우리구 전동)

○ 시범동 선정 : 2개동 (반포3동, 방배2동)

※ 전체동 시범지역 : 성동구(20개동), 기타구 : 1~2개동 시범동 선정

○ 시범동 사무실 실태조사

- 조사기간 : '99. 3. 13 ~ 4. 19
- 조사대상동 : 반포3동
- 조사건수 : 총 22개 기능업무 313개 사무
- 존치대상사무 146개사무, 이관사무 167개사무

□ 『행정서비스 헌장』 제정 운영

○ 관련근거 : 대통령 훈령 70호 ('98. 6. 30)

○ 행정서비스 헌장제란?

- '90년도 초부터 영국, 미국, 프랑스 등 선진국에서 서비스의 질적 향상 및 『정부개혁』 정책수단으로 도입한 제도로
- 행정기관이 제공하는 행정서비스의 기준 및 내용과 서비스를 제공받을 수 있는 절차와 방법, 그리고 잘못된 서비스에 대한 시정 및 보상조치 등을 구체적으로 정하여 공표하고 이의 실천을 국민에게 약속하는 제도임.

○ 시범운영

- 중앙정부 : '98년부터 10대기관 기능별 현장 제정 운영
- 지방자치단체
 - 시범운영 : '99. 6월부터 (1~2개의 서비스현장 마련)
 - 확대운영 [민원업무 전반 (청소, 환경, 건축, 세무 등)]
- 우리구 시범현장 제정
 - 제정일자 : '99. 6. 30
 - 명 칭 : 시초구 보건소 서비스 현장
 - 제정절차 : 「현장」심의위원회를 거쳐 구청장 방침사항
 - 공포시기 : '99. 7월 공포예정

□ 주민등록증 일제경신

- 경신기간 : '99. 3 ~ 2000. 3 (11개월)
 - 장비 등 사전준비 : '99. 3 ~ '99. 5. 26
 - 화상입력 : '99. 5. 27 ~ '99. 9. 30
 - 교부기간 : '99. 10. 1 ~ 2000. 3
- 미발급자 정리기간 : 2000. 4. 1 ~ 5. 31
 - * 2000. 6. 1부터는 구 주민등록증 사용불가
- '99. 상반기 추진결과 (5. 27 ~ 6. 30)
 - 입력 대상자 : 321,773명
 - 입력 완료자 : 102,572명
 - 입력자 비율 : 31.88%

□ 「제2의 건국」 운동 추진

- 「제2의 건국」 범국민 추진위원회 설치 및 운영조례 제정 공포 (조례 제209호, '99. 1.)
- 「제2의 건국」 범국민 추진위원회 설치 및 운영에 관한 조례 시행 규칙 제정공포 (규칙 제305호, '99. 5. 20)
- 「제2의 건국」 범국민 추진위원회 구성 및 창립총회
 - 구 성 : '99. 1. 22
 - 창립총회 : '99. 1. 29
- 제2의 건국 한마음 전국다짐대회 행사 참여 ('99. 2. 3)
- 제2의 건국을 위한 공직자 특별교육 ('99. 4. 3)
- 제2의 건국 주민 설명회 개최 ('99. 5. 11)

4. 살기좋은 생활환경 조성 및 시민복지 증진

☐ 살기좋은 생활환경 조성

- 푸르고 꽃피는 서초가꾸기
 - 추진기간 : '99. 3. 1 ~ 4. 30 (2개월간)
 - 추진대상사업 : 3개분야 - 13개 단위사업
 - 추진실적 : 가로변 화분박스 진열 등 37,402건
 - 소요예산 : 9,000천원
- 구민 대청소 실시 : 5회 7,500명

☐ 국민운동 단체 지원

- 새마을지도자 자녀 장학금 지급(상반기) 32명 16,530천원
 - 중 학 생 : 6명 1,680천원
 - 고등학생 : 26명 14,850천원
- 새마을, 바르게 단체 보조금 지급
 - 지급시기 : 매분기별
 - 지급금액 : 29,288천원
 - 새마을협의회 : 15,888천원
 - 바르게살기협의회 : 13,400천원

☐ 시민복지 증진

- 주민소득 지원 및 생활안정기금 지원
 - 지원기준
 - 주민소득지원자금 : 가구당 - 20,000천원이하
 - 생활안정자금 : 가구당 - 10,000천원이하
 - 지원조건 : 2년거치 2년균등상환 (연 5%)
 - 지원실적 : 10가구 - 150,000천원

‘99. 하반기 주요업무추진계획

1. 청사관리 및 국제교류

□ 구청사 및 구민회관 관리

○ 구 청 사

- 옥상 방수공사 40,000(천원)
- 장애인 편의시설 설치공사 20,000(천원)
- 사무실 소규모 보수공사 50,000(천원)
- 구청사 옥상 증축공사 120,000(천원)

○ 구 민 회 관

- 형광등 안정기 교체공사 25,200(천원)
- 바닥 타일 교체공사 16,000(천원)

□ 국 제 교 류

○ 한·불정보센터 운영 활성화

- 운 영 : 자원봉사자 자율운영체제 (봉사자수 : 36명)
- 내 용
 - 한국어 및 불어강좌 개설
 - 한·불 주민 친선모임 개최 및 주선 등

○ 우호도시 협정체결 8주년 기념식 참석

- 일 시 : '99. 12. 9 (우호도시 협정체결 8주년 기념일)
- 대 상 : 일본 동경도 스기나미구
- 내 용 : 기념식 및 우호교류 증진 관계회의 개최

2. 적절한 인사관리 및 직원 사기 양양

□ 조직 개편 (예정)

- 기구개편 : 현행 5국 1담당관 23과 18동 1소(3과) 1의회사무국중
행정자치부지침에 의하여 2개과 축소
- 인원감축 : '99년 1월 현재 정원 1,328명 대비 7.9% (104명)
'99~2001년까지 3개년에 걸쳐 년차별 감축
조정후 정원 1,224명

□ 인력 관리

- 조직의 활성화
 - 정기적 순환전보 실시
 - 기능최퇴, 유사 중복기능의 축소·폐지
 - 사무자동화, 전산화로 단순사무 및 업무보조인력의 감축
 - 후생복지사업의 확대
 - 고충처리제도 운영 : 인사교류등 적극 반영
- 공정한 인사관리
 - 합리적인 충원계획 수립
 - 인사위원회 운영 활성화 : 인사의 공정성 확보
 - 보직관리 : 인재의 적재적소 배치
 - 4·5급 관리직 점수제 인사평정 및 동장업무실적 점수제 평가 실시

3. 동행정 집무환경 개선 및 주민참여 행정구현

□ 동행정 집무환경 개선

- 동행정 차량 교체 20,000천원
 - 2대 (내구년한 6년경과 및 노후)
- 행정장비 구입 지원
 - 민원용 FAX 10대 10,000천원
 - 민원용 복사기 5대 17,500천원
- 동청사 환경개선 및 전기설비 등 5개동 22,000천원
 - 5개동 (서초1·서초4·반포3·반포4·방배2동)
- 동기능전환 관련 시설예산 2개동 45,000천원
 - 2개동 (반포3동, 방배2동)

□ 구정홍보 및 주민참여행정 구현

- 명예행정관 간담회 개최 32개부서 분기 1~2회
- “으뜸서초, 열린TV” 방송 참여(서초케이블TV) 6회 (매월1회)
- 서초어린이 토요일학교 7개교 1,474명
- 반포3동 이동민원실 운영 '99.7.1 ~ 7.15
 - 장소 : 동아아파트 관리실내, 예상전입세대 : 991세대

□ 동사무소 기능전환 시행 (주민자치센터)

- 시행시기 : '99. 7월부터 시행
- 대 상 동 : 반포3동, 방배2동
- 운영 및 명칭 결정
 - 운영 책임자 : 동장, 운영사업 : 동장 자율결정 (5~10개사업)
 - 명칭결정 : 여론조사후 → 구청장 결정
- 조례개정 및 인력·사무 재조정 이관
 - 인력 : 반포3동 18명, 방배2동 24명 → 10명으로 조정 (화상 입력시까지의 동 지원)
 - 사무 : 존치사무(민원·복지사무 등), 이관사무(규제·단속업무 등)
- 자치위원회 구성
 - 구성인원 : 5~20명 (동장 추천 → 구청장 임명)
- 소요예산 확보 : 주민 편의시설을 위한 예산을 추경에 확보 예정

□ 주민등록증 일제경신 지속 추진

- 추진기간 : '99. 7. 1 ~ 9. 30
- 입력대상 : 상반기 미실시자 219,201명
 - 상반기 실시자 : 321,773명중 102,572명 (31.88%)
- 실적제고를 위한 노력
 - 대대적인 홍보 실시로 추진기간내 마무리
 - 거동 불편자 (고령자, 장애인, 장기투병자 등)에 대한 출장서비스 제공

□ 동사무소 ONE-STOP 민원서비스 추진

동사무소의 민원대에 각 업무별 창구로 나뉘어 민원처리하던 것을 담당 구분없이 주민이 어느 창구에서나 민원신청을 하면 처리할 수 있는 창구의 일원화로 주민의 대기시간 단축과 특정창구업무의 과다 집중을 방지

- 추진방향
 - 전면시행에 앞서 지역별로 1개동씩 4~5개동 시범운영
 - ONE-STOP 민원처리를 위한 기존 인력의 교환 배치
 - 업무능률 향상을 위한 창구민원업무 공유 체계화
 - 업무처리 효율성을 위한 직원간 동선거리 최소화
- 추진개요
 - 준비기간 : '99. 6. 20 ~ 7. 31
 - Study Group운영, 문제점 검토, 대상업무 선정
 - 시범운영 : '99. 8. 1
 - 서초3동, 반포1동, 방배3동, 양재2동
 - 전면시행 : '99. 10. 1
- 시범동 선정기준
 - 인구 2만이상 동
 - 민원이 많고 민원실이 비교적 협소한 동
 - 타지역 거주 주민의 민원 (등초본, FAX민원 등)이 많은 동

□ 「제2의 건국」운동 지속 추진

- 개혁과제 발굴 : 제도 및 의식생활 개혁 등을 위한 과제발굴
- 교육 및 홍보활동 강화 : 「제2의 건국」동참 엠브럼기 제양 및 동참 유도 교육 실시 등

4. 살기좋은 생활환경 조성 및 시민복지 증진

□ 살기좋은 생활환경 조성

- 푸르고 꽃피는 서초가꾸기
 - 추진기간 : '99. 9. 1 ~ 10. 31 (2개월간)
 - 추진사업 : 환경정비등 3개분야 13개단위사업
 - 세부추진사항
 - 환경정비 및 꽃가꾸기사업 전개
 - 화훼 영농후계자 꽃 직거래장터 개설 지원 및 홍보
 - 평가 및 시상 : 년 2회(상·하반기) 추진실적 평가하여 동별 시상
 - 소요예산 : 9,000천원
- 구민 대청소 실시 : 3회 4,500명

□ 국민운동 단체 지원

- 새마을 및 바르게 단체 보조금 지급
 - 지원금액 : 55,100천원
 - 새마을협의회 : 41,700천원
 - 바르게살기협의회 : 13,400천원
- 새마을지도자 자녀 장학금 지급 : 16,530천원

‘99 주 요 업 무 보 고

문 화 공 보 과

보 고 순 서

☐ '99 상반기 주요업무 추진실적 -----

1. 공보행정분야 -----

2. 문화사업분야 -----

3. 생활체육분야 -----

☐ '99 하반기 주요업무 추진계획 -----

1. 민선자치시대에 홍보기능의 다변화 추구 ---

2. 구민 문화 수요충족을 위한 지역문화사업 전개 --

3. 구민 체력증진을 위한 생활체육 활성화 --

‘99. 상반기 주요업무추진실적

1. 공보행정분야

☐ 언론매체를 통한 홍보 - 매체별 특성에 맞는 홍보자료 제공

- 주요일간지보도 281건 : 수도권 사회면 및 독자 투고란 적극 활용
- TV방송 보도 37회 : 뉴스 및 특집프로 활용
- 지역신문 보도 171회 275건 : 주요시책사업 1면 톱 보도
- CATV(STN) 보도 115회 405건 : 구정소식 수시 제공
- ※ 주요일간지 보도율 : 월평균 29건, 보도율 71%

☐ 옥외광고물(전광판)을 통한 홍보

- 현 황 : 전광판 7개소
 - 민간전광판 (6개소) : 강남대로변 서측(5), 고속터미널 호남선(1)
 - 구관리 전광판(1개소) : 방배동 이수교 로타리
- 자료제공 : 총 84건
- 표출실적 : 민간관리 (일일 1컷당/185회), 구관리 (일일 1컷당/340회)

☐ 업무용 카메라(ENG) 활용 홍보

- 영상자료 수시 제공 : TV방송국 및 지역종합유선방송
- 주요행사 촬영 기록보존

☐ 구정 홍보물 제작 · 배포

- 구보발간 : 57회 (매회 110부, 월 평균 10회)
- 서초구 소식지 발간 : 6회 (월1회)

2. 문화사업분야

☐ 구민회관 서초금요음악회 개최

- 공연실적 : 총 21회 18,900명 관람 (1회 평균 900명)
- 공연내용 : 음악회, 연주회, 국악, 뮤지컬, 영화 등

☐ 구민회관 음악감상실 운영

- 운영실적 : 8,640명 이용 (1일평균 60명)
- 진 행 : DJ자원봉사자 18명 (1일/3명)

☐ 문학여행

- 추진실적 : 총 6회 405명 참여
- 문화유적지 및 명소 생가탐방 : 2~6월 (6회)
 - 기차(문화열차)여행 : 중앙선(봉화) 2회, 섬진강, 충북선(삼탄강)
 - 버스여행 : 비목재(화천), 영월 김삿갓 묘비

☐ 요일별 상설 문화프로그램 운영

- 월요일 : 『동준모』 클라리넷교실 ('99.4.26 개강) - 매회 40명
 - 장 소 : 구민회관 음악감상실 (18:30~20:30)
- 수요일 : 『오승국』 클래식 기타교실('99.4.21 개강) - 매회 50명
 - 장 소 : 구청 2층 대강당 (18:30~20:30)
- 목요일 : 『손순남』 목요클래식강좌 ('97. 3월 개강)
 - 장 소 : 구민회관 음악감상실 (17:00~19:00)
 - ※ 금요일 : 서초금요음악회 (구민회관 대강당)
- 토요일 : 토요오페라 감상회
 - 장 소 : 구민회관 음악감상실 (16:00~20:00)

3. 생활체육분야

☐ 서초한가족 구민걷기의날 운영

- 운 영 : 총 6회 (매월 1회)
- 장 소 : 우면산 산책로 (3km)
- 참여인원 : 연 6,000명

☐ 생활체육교실 운영

- 운영종목 : 단전호흡, 수영, 볼링, 게이트볼, 꿈나무 축구교실
 - 구 : 단전호흡, 수영, 볼링, 게이트볼, 월드컵 축구교실
 - 동 : 동별 1종목
- 운 영 : 332회 17,281명

☐ 서초어린이 꿈나무 축구교실 운영

- 운영기간 : '99. 3월 ~ 6월 (매주토요일 2시간)
- 장 소 : 잠원체육공원 축구장
- 참여인원 : 연 2,400명 (관내 초등학교생)

☐ 생활체육 동호인 정기대항전 개최

- 종 목 : 5개 종목
 - 축구, 배드민턴, 초·중학교 축구, 에어로빅, 태권도
- 참여인원 : 4,200명

☐ 체육시설업소 지도감독

- 대상업소 : 종합체육시설업소, 수영장, 체육도장등 167개 업소
- 위반업소조치 : 총 13개 업소 (고발 9, 시정명령 2, 행정지시 2)

‘99. 하반기 주요업무 추진계획

추진방향

- 민선자치시대에 홍보기능의 다변화 추구
- 구민 문화 수요충족을 위한 지역 문화사업 전개
- 구민 체력증진을 위한 생활체육활성화

1. 민선자치시대에 홍보기능의 다변화 추구

□ 구정모니터 운영 활성화

- 구정모니터요원 구성 : 총 36명
 - 각 동별 2명 위촉 (변동자 및 신상이동자, 수시정비 관리)
- 운영방향
 - 구민의 구정참여 통로 확대
 - 각계각층의 다양한 여론수렴을 통한 구정이해 증진도모
 - 행정수요의 능동적 대처 및 참여의식 고취
- 운영계획
 - 정기적 의견수렴 : 하반기 1회 ('99. 10월경)
 - 설문조사등에 의한 구정전반에 대한 의견수렴
 - 생활주변 건문사항 등
 - 수시의견수렴
 - 전화, 통신엽서등 활용
 - 간담회 개최 : '99. 10월경
 - 모니터 활성화 방안 토의 및 발전방안강구 등

□ 다양한 홍보매체를 활용한 신속한 구정홍보 추진

◦ 활용홍보매체: 언론매체, 전광홍보판, 서초구소식 등

· 언 론 매 체 : 주요일간지, TV, 라디오, 지역신문, 지역방송 등

· 전 광 홍 보 판 : 민간관리 홍보판 6개소, 구관리 홍보판 1개소

· 서초구소식지 : 매월 1회 발행 (월별 주요시책 및 각종안내, 생활정보 중심)

◦ 주요홍보내용

· 구정주요시책 및 역점사업

· 각종행사 및 행정서비스 안내

· 각종 미담사례 및 행정우수사례 발굴 소개 등

◦ 홍보결과분석 및 보완 : 정기적인 보도분석 통한 개선·보완 추진

2. 구민문화 수요충족을 위한 지역문화사업 전개

☐ 상설문화프로그램 지속운영

- 기 간 : '99. 7월 ~ 12월
- 장 소 : 서초구민회관 음악감상실
- 내 용
 - 동준모 클라리넷교실 (월, 18:30 ~)
 - 오승국 클래식기타교실 (수, 18:30 ~)
 - 손순남 목요클래식강좌 (목, 19:00 ~)
 - 토요일 오페라 감상회 (토, 16:00 ~)

☐ 서초금요음악회 지속추진

- 기 간 : '99. 7월 ~ 12월 (25회)
- 장 소 : 서초구민회관 대강당
- 공연내용 : 음악회, 국악, 뮤지컬, 영화 등
- 소요예산 : 60,000천원
- ※ 200회기념 특별공연 추진 : 아마추어 및 자원봉사자 음악인의밤 행사로 추진

☐ 사랑해야 할 사람들을 위한 음악회 개최

- 일 시 : '99. 12월 (기독교, 천주교)
- 장 소 : 서초구민회관 대강당
- 내 용 : 종교단체별 불우이웃 초청공연
- ※ 초청대상 : 소년소녀가장, 혼자사는 노인 등 주변 소외계층
- 추진방법 : 각 종교단체별 추진위원회 구성 시기별 추진
- 소요예산 : 2,500천원

□ 문학여행 실시

- 기 간 : '99. 9월 ~ 11월 (총 3회)
- 대상지선정 : 유명 문인의 생가, 작품배경지, 고향 등
- 참 여 : 관내 주민 및 유명 문인초청 현장방문
- 소요예산 : 2,000천원

□ '99 서초문화제 개최

- 기 간 : '99. 10월 중순경
- 내 용 : 종합학예발표회, 시낭송의 밤, 미술제, 음악회, 서초가족 작품전시회 등
- ※ 서울시 강남교육청 공동주관
- 소요예산 : 26,000천원

□ 서초·심상 문학강좌 개설

- 기 간 : '99. 7. 7 ~ 9. 22 (12주)
- 대 상 : 주부 및 문학을 좋아하는 구민 50명
- 내 용 : 시, 수필, 소설, 창작법 및 이론·실기지도
- 강 사 : 서울대 박동규 교수, 시인 황금찬등 문학인

□ 향토문화 적극발굴 및 보급

- 옛명소 표지판 설치 --- '99. 7월 ~ 12월
 - 대 상 지 : 옛지명 유래지, 명소, 전래유적지 등
 - 추진방법 : 관계전문가, 원주민 등의 고증을 거쳐 표지판 설치
- 문화탐방코스 개설운영 --- '99. 7월 ~ 12월
 - 개발코스
 - ┌ 기본코스 (명소 및 공원 중심으로 1일 도보코스)
 - └ 연계코스 (기본코스와 연계한 문화유적지 탐방코스)
 - 추진방법 : 개발 탐방코스별 답사 실시 및 보완 ⇒ 최종코스 확정 및 홍보
- 문화재보수 : 원지동 미륵당 (서울시지정 유형문화재) - '99. 9월경
 - 보수내용 : 노후기둥 및 지붕기와 보수
 - 소요예산 : 20,000천원

2. 구민 체력증진을 위한 생활체육 활성화

☐ 생활체육교실 운영

- 기 간 : '99. 7 ~ 12월
- 장 소 : 구·동 지정장소
- 대상종목 : 주민 선호종목 선정 지속운영
 - 구 : 단전호흡, 수영, 볼링, 게이트볼, 꿈나무축구교실
 - 동 : 동별 1종목 선정 (축구, 에어로빅, 테니스, 탁구, 단전호흡 등)
- 소요예산 : 71,301천원

☐ 생활체육 동호인 정기대항전 개최

- 기 간 : '99. 8월 ~ 11월
- 장 소 : 경기 종목별 적정장소
- 종 목 : 수영, 테니스, 볼링
- 소요예산 : 12,470천원

☐ 서초한가족 구민걷기대회 개최

- 기 간 : '99. 7월 ~ 12월 (매월 첫째 일요일)
- 장 소 : 우면산 산책로 (3km)
- 내 용 : 산책로 걷기, 건강제조, 경품추첨, 주민건의사항 접수
- 소요예산 : 1,000천원

☐ 체육시설업 지도감독

- 기 간 : '99. 7월 ~ 12월
- 대상업소 : 종합체육시설업, 수영장, 체육도장, 무도장 등
- 주요점검사항 : 시설 및 안전위생기준 준수여부 등

☐ 등산학교 운영

- 기 간 : '99. 9월 ~ 12월 (3회 운영)
- 장 소 : 청계산
- 대 상 : 300명 (100명 × 3회)
- 내 용 : 등산이론 및 실기교육 (산행 병행실시)
- 예 산 : 비예산

주요업무보고

행정관리국

민원봉사과

보 고 순 서

□ '99.상반기 주요업무추진실적 —

□ '99.하반기 주 요 업 무 제 획 —

[예산사업] _____

- 1) 호적사무 전산화 사업

[비예산사업] _____

- 1) 호 적 부 일 제 정 리
- 2) 민원인 만족도 조사
- 3) 불친절 일소운동 추진
- 4) 업무추진(친절도)성과에 대한 자기평가실시
- 5) 민원상담안내 Desk운영
- 6) PC통신을 이용한 재택전자민원처리시행 홍보강화
- 7) 민원후견인제강화 운영
- 8) 현역입영연기제도 간소화 방안
- 9) 동 병무행정 위임업무 폐지에 따른 업무추진
- 10) 건설기계과태료 채납정리

[특수사업] _____

- 1) 신생아 무료작명창구 확대운영

‘99. 상반기 주요업무 추진실적

□ 민원처리실적('99. 1. 1 ~ '99. 6. 30)

○ 증명민원 발급

(단위 : 건수)

구 분	계	FAX민원	호적등초본 발 급	주민등록 등초본발급
총건수	74,654	39,911	9,140	25,603
1일 평균	505	277	50	178

○ 유효한 민원처리

(단위 : 건수)

구 분	계	건축민원	위생민원	유효한 민 원	호 적 재신고	외국인민원 전문건설업	신원조회 회 보
총 건수	29,910	1,899	3,903	12,164	6,605	1,018	4,321
1일 평균	209	27	27	84	37	10	24

○ 건설기계 민원처리실적

(단위 : 건수)

총 계	신규등록	변경등록	등록말소	근저당 압류등	사업자 변 경	재 증 명 급	기 타
28,331	84	3,103	170	3,043	1,211	19,480	1,240

○ 문서접수 처리 및 전화민원 접수안내

(단위 : 건수)

구 분	계	문서발송	문서접수	전 화 민 원 접 수		
				계	접 수	안 내
총 건수	395,197	202,348	89,083	103,766	26,813	76,953
1일 평균	2,707	1,386	610	711	184	527

○ 건설기계 과태료 부과정수

(단위 : 천원)

구분 년도	조 정		정 수		채 납	
	건 수	금 액	건 수	금 액	건 수	금 액
계	4,595	1,826,983	704	193,089	3,891	1,633,894
현년도	1,260	469,192	595	156,505	665	312,687
과년도	3,335	1,357,791	109	36,584	3,226	1,321,207

○ 징병검사 및 입영·소집 집행현황

(단위 : 명)

구 분	미 집 행	집 행	비 율 (%)	비 고
계	15,596	13,298	85.2	
징 병 검 사	4,351	4,290	98.5	
현 역 입 영	1,676	1,290	76.9	
공익근무요원	346	345	99.7	미입영자386명통지 취소및연기사유자
동 원 소 집	9,223	7,373	80	

○ 호적전산화사업 추진실적

- 호적현황 : 입력대상건수 173,970건
- 호적전산화 작업18명 : 공공근로 10명, 직원8명
- 한자해독 : 163,762건
- 전산입력 : 24,213家 113,126명(56%)

□ 민원장비 보강

○ FAX 민원 발급용 모사전송기구입(1대)-FAX:보유4대

- FAX민원 이용증가와 발급기관 확대(농협,대학교)모사전송기를 구입,
처리시간 단축 및 양질의 민원서비스와 민원불편 해소
- 소 요 예 산 : 2,000천원(예산 : 2,000천원)

○ 전자복사기 구입(2대) : 총 5대

- 호적등초본 발급 및 FAX민원발급용
- 소 요 예 산 : 10,000천원(예산 : 12,000천원)

□ 대민 친절봉사 추진실적

○ 대민창구직원 친절교육

- 자체교육 : 1,325명 25회
- 교육내용
 - 민원창구 응대요령
 - 전화친절 응대요령
 - 사무실 응대요령

* 대민 친절봉사교육지침 발간 전과동에 시달 : '98. 7. 8

○ 조기출근 친절봉사 다짐선서

- 시 행 : '99. 1. 1부터
- 운영시간 : 매일 08:30 ~ 08:50
- 내 용 : 친절봉사 다짐선서 및 인사운동 교육 등
- 효 과 : 민원창구 직원의 친절운동 생활화로 명랑한 직장분위기
조성, 래방민원인이 신뢰할 수 있는 공무원상 재정립

○ 민원실 공무원의 나의 친절목표(친절이름표 문패)선정 시행

- 시행일시 : '99. 1. 1
- 개인별로 친절목표를 선정, 명패로 제작, 민원대위에 놓고 근무(실명등)
· 친절목표를 월별수정 비치 : 20개소
- 문패 “예” 서로의 작은미소가 아름다움을 만듭니다.
민원인을 고객으로 생각하고 최선의 서비스를 제공
하겠습니다.
- 효 과 : 개인별로 선정한 친절목표를 자율적으로 실천함으로써
최고수준의 봉사행정을 구현하고 있음

○ **업무추진(친절도)성과에 대한 자기평가 실시**

- 평가실시 : 2회(분기별)
- 대 상 : 민원봉사과 전직원 90명
- 내 용 : 민원인에 대한 친절도를 자기가 스스로 평가
- 진단항목 : 7개분야 40개항목
- 자기평가결과를 팀장 및 과장이 확인 재평가

□ **민원인 설문조사 실시 : '99. 5. 15 ~ 5. 30**

- 조사인원 : 369명
- 조사내용 및 문항 : 4개분야 13개항목
- 조사결과
 - 민원담당공무원친절도 : 친절(69.2%), 보통(30.3%), 불친절(0.5%)
 - 민원처리 신속 상태 : 빠르다(67%), 보통(30%), 느림(3%)
 - 민원처리 공정상태 : 공정(80%), 보통(20%), 불공정
 - 민원실 환경및편의시설 상태 : 잘되어있다(57.4%) 보통(40.3%) 미흡(7.3%)
- 결과에 대한 시정조치
 - 공무원 친절도 향상을 위한 부서별 친절봉사교육실시 - 설문결과 전부서 시달
 - 민원편의시설 미흡사항에 대한 정비보완 통보

□ **민원창구 민원편의적 운영**

-**민원1회방문처리 후견인제 실시 : '96. 6. 1부터 시행**

- 목적 : 다수기관이 관련되고 7일이상 소요되는 복합민원을 계장급으로 후견인지정, 민원처리 대행을 실시하여 민원인이 1회방문으로 처리하는 민원임
- 방법 : 시민봉사과 전담창구 설치운영, 후견인 지정
- 접수 처리실적 : '99년도 총 34건 접수 34건 처리완료

□ **PC통신을 이용한 재택전자민원 처리시행**

- 시행시기 : '99. 4. 26부터
- 시행참여
 - 운영기관 : 전국 시군구,출장소(호적관장출장)및읍면(1,745기관)
 - PC통신업체 : 천리안,하이텔,나우누리,유니텔,넷츠고
- 대상민원 : 20종(호적등본외 19종)
- 실적 : 23건

□ **민원행정세계화시범기관 비교견학 실시**

- 서울시 민원행정세계화시범기관(4개구)의 우수사례를 타 자치구에 전파, 확대할 목적으로 시범기관 지정구인 우리구를 방문견학.
 - 일시 : '99. 6. 23(수) 14:00
 - 참석 : 총 53명 서울시 자치행정과3명, 자치구50명(민원봉사과장, 민원처리담당주사)
 - 견학내용
 - . 1부 : 환영인사 및 구정소개(홍보비디오 상영)
 - . 2부 : 현장견학(충별 종합민원실, 보건소 등)

□ **특수사업 추진실적**

○ **신생아 무료작명 창구운영 실적**

- 운영현황
 - 창구개설 : '98. 9. 7
 - '99년 상반기 운영실적 : 총294건(작명:110건, 상담:184건)
 - 매스컴보도 : 한겨레신문등 12회
- 작명전담 : 민원봉사과 이동우(성명학자)

‘99. 하반기 주요업무계획

[예산사업]

☐ 호적사무전산화 사업

○ 호적현황

호적인구	호적가구	제 적 자	호적입력예상건수	비 고
173,970명	38,891가구	46,540명	173,970	

○ 사업기간 : '98. 9. 1 ~ 2000. 3. 31(1년 6개월)

○ 소요인력 : 18명(직원8명, 공공근로자 10명)

○ 소요예산 : 111,846천원

- 98년 : 43,510천원

- 99년 : 68,336천원

[구비 36,764천원
시비 31,572천원

○ 효 과

1) 민원처리시간 단축

- 증명민원 : 현행 9분 → 3분이내

- 신고민원 : 평균 65분 → 20분인내

2) 호적사무 전과정 전산화로 행정간소화

- 사건접수 → 기재 → 발급 → 통제 → 보고서 작성등

[비예산 사업]

□ 호적부 일제정리

- 착오신고, 오기, 탈자등 잘못 기재된 호적부를 일제 정리하여 민원인 불편해소 및 구정 신뢰성 제고
- 정기간 : 호적전산화 사업과 병행 추진
- 추진계획
 - 전담 추진반 구성(호적계장의 4명)
 - 착오 호적자 신고접수 창구운영
 - 잘못 기재된 호적부 발췌하여 직권정정
 - 탈자, 훼손된 부분은 제적지나 전 호적지 조회후 정정
 - 착오신고된 호적자는 거주지로 조회하여 가정법원에서 정정토록 안내
- 효 과
 - 오기없는 호적부로 민원인 불편해소 및 신뢰성 제고, 본적지가 서초구라는 자긍심 고취

□ 민원인 만족도 조사

- 목 적 : 우리구 민원담당 공무원들이 주민에게 봉사하는 친절서비스 수준과 민원실내 환경 및 편의시설 대한 주민의견을 수렴, 미진한 부분에 대하여 최우선적으로 행정계획에 반영코자 함.
- 사업개요
 - 설문회수 : 하반기(10월경)
 - 조사인원 : 500명
 - 방 법 : 래방민원인에게 설문지 배부 응답후 회수
 - 설문 문항 및 내용 : 한국지방행정연구원에서 개발한 표준 모형에서 발췌 활용
 - * 만족도 조사결과 지적사항 및 건의사항 최우선적으로 행정계획에 반영조치
 - 효 과
 - 일선창구 공무원의 친절봉사노력 제고

□ 불친절 일소운동 추진

- 목 적 : 민원창구 공무원의 대민봉사자세를 새롭고 변화된 모습으로 탈바꿈하고 주민 만족위주의 봉사자세확립을 위하여 불친절 일소 교육의날을 지정 운영
- 대 상 : 민원봉사과 전직원
- 운영기간 : 년중
- 내 용
 - 친절봉사다짐선서 - 불친절 일소 교육의날 운영
 - 불친절관리카드제 운영 - 친절자기표어 제작 설치
- 추진방법
 - 친절봉사다짐선서 - 주3회 선서 및 직원교육실시(월,화,목)
 - 불친절 일소 교육의날 운영 - 주1회 팀별교육 및 토론(수)
 - 불친절관리카드제 시행 - 불친절서신,전화,다툼행위등 관리카드대장비치
 - 친절자기표어 제작설치 - 매월 목표(내용)수정 -(20개설치)
- 효 과 : 직원친절도 향상 및 의식교육 차원에서 지속실시하되, 분기별로 친절도 자기평가 등을 통한 자기반성과 명량한 직장분위기조성으로 래방민원인이 기분 좋게 업무를 마치고 귀가함으로써 구정에 대한 신뢰

□ 업무추진(친절도) 성과에 대한 자기평가실시

- 목 적 : 대민친절봉사 수준향상을 위하여 민원창구직원의 「친절도자기표어」를 제작, 비치하고 분기별로 자기의 친절도를 본인이 진단 평가하여 자기의 반성과 최상의 행정서비스 제공에 만전을 기하고자 함.
- 대 상 : 민원봉사과 전직원
- 운영기간 : 년중(평가 4회 분기별)
- 내 용 - 민원인에 대한 친절도 자기진단 실시(제2건국관련 공무원친절운동 추진계획의 일환)
 - 팀장 및 과장이 확인 재평가
- 진단내용 : 7개분야 40개항목
- 향후추진방향
 - . 과장교육 - 친절도 향상을 위하여 매주 월,화,목요일에는 30분 일찍 출근하여 친절봉사다짐선서와 인사예절교육을 계속 실시, 실제상황을 가정한 문답식 교육
 - . 팀장주재 교육 - 수요일에는 팀별 토의 및 우수사례 발표
 - . 친절스터디그룹 운영 - 참신한 아이디어 제공,건의,토론등 직원 자율적으로 운영

□ 민원상담안내 Desk운영

○ 목 적 : 민원상담관제가 '98.10.31자로 폐지됨에 따라 일반직 간부 공무원으로 하여금 1일 「민원상담안내Desk」 제를 운영

○ 사업개요

- 대 상 : 민원봉사과, 각동사무소
- 상담Desk설치 : 종전 민원상담관석 활용
- 상 담 자 : 민원봉사과 : 5-6급 공무원, 동사무소 : 5-7급공무원(비창구직 우선)
- 운영방법
 - 1일순번제 교대(근무시간 및 순환교대요령은 여건에 따라 탄력적으로 운영)
 - 민원인이 편안하게 상담을 할수 있는 분위기 조성
 - 노약자, 장애인에 대하여는 즉석 후견인 역할 수행
- 효 과
 - 기존 민원상담관제 폐지에 따른 공백방지 및 민원인편의 도모

□ PC통신을 이용한 재택전자민원처리시행 홍보강화

○ 목 적 : 행정기관을 찾지 않고도 필요한 민원서류를 PC로 신청하고 발급된 민원서류를 우편으로 받아볼 수 있도록 안방민원시대를 구현하고 21세기 정보화 사회에 부응하는 민원서비스 강화와 행정의 능률성 제고에 기여하고자 함.

○ 시행시기 : '99. 4. 26부터

○ 시행참여

- 운영기관 : 전국 시군구 출장소(호적관장출장) 및 읍면(1,745기관)
- PC통신업체 : 천리안, 하이텔, 나우누리, 유니텔, 넷츠고

○ 대상민원 : 20종(호적등본외 19종)

○ 홍보강화 : 반상회, 동 게시판 등을 이용, 지속적으로 홍보

□ 민원후견인제 강화운영

○ 목 적 : 민원인 편의도모의 일환으로 운영중인 「민원후견인제」를 보다 실질적이고 가시적인 후견인 역할을 할 수 있도록 개선강화 운영

○ 운영현황

- 후견인 신청대상민원 : 공장등록신청등 19개민원
- 지정 후견인 : 구청 계장급 공무원 58명

○ 강화운영 계획

- 기존의 순번제식 후견인 지정을 지양하고 경력과 전문성을 고려, 탄력적 운영
- 후견인 활동사항을 사후평가 우수 후견인에 대하여 기관장 보고 및 고가우선반영요구
- 민원봉사과 5,6급 공무원에 대하여는 즉석 후견인 역할부여(노약자, 장애인등)

○ 효 과

- 실질적인 후견인 역할로 민원인 편의도모
- 후견인 지정 공무원의 관심도 제고

□ 현역입영 연기제도 간소화 방안

○ 추진계획

○ 현실태

- 많은 입영대상자가 입영통지서 수령후 연기원서 제출(30%)
- 입영연기 대상자들이 직접 구청을 방문하여 연기원을 제출
- 대학 재학 및 대입 예정자들의 연기원 제출 관련 민원 빈번

○ 개선방안

- 연기 대상자를 사전에 조사하여 입영연기자 최소화(조사회수: 년4회이상)
- 시간이 없는 연기대상자들을 위하여 FAX로 연기원서접수(각 동별 홍보문안 비치)

○ 효 과

- 입영연기대상자들로 하여금 병역의무이행 편의 도모
- 주민위주 행정에 대한 신뢰성 확보

□ 동 병무행정 위임업무 폐지에 따른 업무추진

- 읍.면동에서 수행하던 병무행정 위임업무가 '99.7.1부터 폐지됨에 따라 병무행정 사무를 지방병무청장 또는 시.군.구청장이 수행하도록 변경되었음
- 시행일자 : '99. 7. 1부터
- 업무처리 인원 및 변경내용

구분		'99. 6. 30이전	'99. 7. 1이후	대 비	비고
직원		구청 - 5명 동 - 19명	구청 - 7명 동 - 0명	71%감소	
업 무 추 진	내 용	병무청	.병무업무시달	.병무업무시달 및 직접처리	
		구	.자체처리 및 동에 이첩	.자체처리 .각종통지서 우편송달 .반송분 방문송달	
		동	.방문조사 및 전달후 구에 보고		
	건수 (년간)	구,동 년간 건수 (약 57,100건)	구 년간처리건수 (약 48,500건)	약 15%감소	
공익요원		구청 - 2명 동 - 19명	구청 9명	57%감소	2000년공익 요원정원

○ 관리대책

- 업무이관에 따른 홍보(각 동사무소 홍보판이용)
- 구청 병사민원안내창구 강화(1개소 추가배치)
- 공익근무요원(19명) 근무장소 확보 집중관리 관리감독강화
- 18개동에서 처리하던 병무업무를 구청에서 처리하여야 하므로 직원부족 및 업무량 증가

□ 건설기계 과태료 체납정리

○ 추진실적('99. 5. 30 현재)

(단위 :천원)

구분 연도	과태료		징수		체납		비고
	건수	금액	건수	금액	건수	금액	
계	4,595	1,826,983	704	193,089	3,891	1,633,894	
현년도	1,260	469,192	595	156,505	665	312,687	
과년도	2,335	1,357,791	109	36,584	3,226	1,321,207	

○ 추진계획

○ 체납징수반 편성운영

- 사업체별로 체납부 작성, 현지출장독려
- 직원별로 체납액 배정 독려

○ 채권미확보 체납자 재정비

- 채권미확보 체납자는 지속적으로 재산조회후 압류조치
- 채권확보용으로 압류된 건설기계가 노후되어 실효성이 미흡할 시에는 다른 재산 조회후 대체압류 조치

○ 체납자에 대하여 관허사업 제한중 제재할 수 있는 방안마련

○ 체납자에 대한 과태료 납부기간 단축

- 과태료 부과시 과태료 납부기간 단축
- 체납독촉 및 압류예고기간 단축으로 조기에 재산압류

[특수사업]

□ 신생아 무료작명 창구 확대 운영

- 주민들의 높은 호응과 관심속에 신생아 무료작명 봉사창구를 개설하여
우리국민이 편리하게 활용할 수 있도록 확대 개선 운영

○ 현 황

- 창구개설 : '98 9. 7일부터
- 작명전담자 : 민원봉사과 이동우(성명학자)
- 매스컴보도 : 한겨레신문등12회

* 타구 주민의 작명 신청이 많으나 우리구민에 한해서 운영중

○ 추진계획 - 전국 유일사업으로 운영효과 거양

- 주민이용 홍보강화 : 서초구소식지 홍보 분기1회, 지역신문,
KTV년2회 보도자료 제공
- 신청서식 각동별 비치, 주민의 이용편의제공
- 신청쇄도에 따른 상설 작명상담 안내전화 설치
- 작명가족에 대하여 년말 구청장 인사문 발송

○ 소요예산 : 비예산

○ 효 과

- 전국 유일무이의 행정서비스로서 홍보효과 거양
- 일반 서민들의 구정참여기회 확대

주요 업무 보고

행정 관리 국

여 권 과

보 고 순 서

○. '99 상반기 주요업무 추진실적

1. 여권발급실적 -----
2. 여권도우미제 실시-----
3. 여권배달 서비스제 실시-----
4. 경로·장애인 전용창구 운영-----
5. 긴급 민원처리제 실시-----
6. 민원접수창구 실명제 시행-----
7. 직원 순환근무제 실시-----
8. 친절서비스 토론회 개최-----
9. 이 달의 친절과제 선정 실천-----
10. 불친절직원 3진아웃제 실시-----

○. '99 하반기 주요업무 추진계획

1. 경로·장애인 전용창구 운영-----
2. 긴급 민원처리제 실시-----
3. 민원접수창구 실명제 시행-----
4. 직원 순환근무제 실시등-----

·99 상반기 주요업무 추진실적

1. 여권발급 실적

(단위:건)

구 분	·99 발급량	·98 발급량	·98대비증감율
합 계	76,045	55,452	37 %
1 월	11,875	6,949	71 %
2 월	10,251	9,095	13 %
3 월	12,854	10,395	24 %
4 월	12,272	9,392	31 %
5 월	12,827	9,032	42 %
6 월	15,966	10,589	51 %

※ ·98년 IMF 시작 할 때와 비교하면 빠른 속도로 증가하고 있음.

2. 여권도우미제 실시

- ☐ 근무장소 : 여권과 민원홀
- ☐ 근무방법 : 매주 금요일 다음주 근무자 명단을 민원홀에 부착하고 근무자는 어깨띠를 두르고 민원홀을 순회하며 민원인 안내 및 서류작성(근무자 중식 제공)
- ☐ 근무자 : 여행사직원(약60명) 및 과계장 3명,
- ☐ 근무인원 및 시간 : 1명이 편리한 시간에 2시간씩 근무(10시-17시) 함.

3. 여권배달 서비스제 실시

- ☐ 현 황 : 민원인이 접수,교부로 두 번 와야 하는 번거로움과 시간절약을 위한 원-스톱서비스 제공
- ☐ 처리내용 : 민원인이 위탁여행사에 배달 신청하고 위탁여행사에서 택배처리
- ☐ 시행업체 : 서초종합서비스센타내 위탁여행사(성우항공)

☐ 상반기 실적

지 역	월 별	계	1월	2월	3월	4월	5월	6월
계		166	23	32	19	26	46	20
서울		106	20	19	10	17	32	8
경기		60	3	13	9	9	14	12

4. 경로.장애인 전용창구 운영

☐ 현 황

- . 65세이상 노인이나 장애인(허약자포함)이 여권발급을 위해 두 번씩 여권과를 방문해야 하는 번거로움이 있음.

- . 전용창구를 설치하여 신속하게 원-스톱서비스 제공

- ☐ 방 법 : 접수대장 등재후 심사담당이 신원조회 종료후 1시간 이내 처리

- ☐ 접수창구 : 35번 창구(전산확인 창구)

☐ 상반기 실적

구 분	월 별	계	2월	3월	4월	5월	6월
경로.장애인		883	40	64	64	275	440

5. 긴급 민원처리제 실시

☐ 현 황

- . 긴급 출국 사유가 발생한 민원인은 긴급사유 접수 후 타 민원에 우선하여 여권을 발급하여 애로사항 처리

- ☐ 방 법 : 처리대장에 기록하고 신원조회 후 즉시 처리

☐ 상반기 실적

구 분	월 별	계	2월	3월	4월	5월	6월
긴급민원		2,581	301	510	448	407	915

6 민원접수창구 실명제 시행

- ☐ 현 황 : 투명행정의 일환으로 자신의 성명과 담당업무를 민원인에게 밝힘으로 더욱 밀착된 서비스행정을 제공
- ☐ 방 법 : 각 민원접수창구 안내표지판 하단에 전산제작 부착

7 직원 순환근무제 실시

- ☐ 실시횟수 : 2회(순환주기 3개월) - 1월1일, 4월1일
- ☐ 순환방법 : 창구직원과 비창구직원 교대배치
- ☐ 효 과 : 창구직원의 과로해소와 민원공백 방지로 효율적인 서비스 제공

8 친절서비스 토론회 개최

- ☐ 횟 수 : 주2회(화,목요일)
- ☐ 내 용 : 선서문 낭독, 사례발표 및 개선방안 토론

9 친절실천목표 선정 실천

- ☐ 선정방법 : 전직원이 각자의 친절목표를 자발적으로 선정
- ☐ 게시장소 : 민원인이 보기쉬운 창구쪽으로 게시
- ☐ 효 과 : 스스로 자신의 친절목표 달성을 위한 노력과 민원인이 봄으로써 상호 신뢰조성

10 불친절직원 3진아웃제 실시

- ☐ 대 상 : 불친절직원 기록관리
- ☐ 사 례
 - . 민원인과 다투거나 불쾌감을 주는 직원
 - . 불친절내용이 신문게제, 민원불편함에 투고, 전화등으로 지적된 직원
 - . 근무성적이 불량한 직원등
- ☐ 조 치 : 인사조치나 근평등 신분상 불이익 부여

·99 하반기 주요업무 추진계획

1. 경로·장애인 전용창구 운영

☐ 현 황

- . 65세이상 노인이나 장애인(허약자포함)이 여권발급을 위해 두 번씩 여권과를 방문해야 하는 번거로움이 있음.
- . 전용창구를 설치하여 신속하게 원-스톱서비스 제공

☐ 방 법 : 35번 창구에서 접수→대장등재→심사담당이 신원조회→1시간이내 처리 및 교부

2. 긴급 민원처리제 실시

☐ 현 황

- . 긴급 출국 사유가 발생한 민원인은 긴급사유 접수 후 타 민원에 우선하여 여권을 발급하여 애로사항 처리

☐ 방 법 : 처리대장에 기록하고 신원조회 후 즉시 처리

3. 민원접수창구 실명제 시행

☐ 현 황 : 투명행정의 일환으로 자신의 성명과 담당업무를 민원인에게 밝힘으로 더욱 밀착된 서비스행정을 제공

☐ 방 법 : 각 민원접수창구 안내표지판 하단에 전산제작 부착

4. 직원 순환근무제 실시

☐ 실시횟수 : 2회(순환주기 3개월) - 7월1일, 10월1일

☐ 효 과 : 창구직원의 과로해소와 원활한 서비스 제공

※ 기타 상반기 시행제도 지속 추진(여권도우미제,배달서비스제등)