

2002. 3. 13 ~ 3. 18

제 52 회 임 시 회

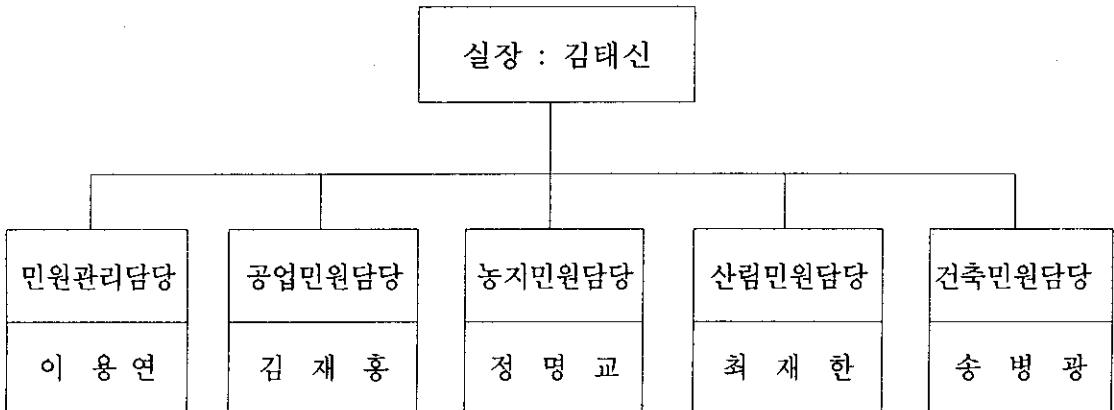
# 2002년도 주요업무계획

(자치행정위원회)

이 천 시

## 대 민 봉 사 실 기 본 현 황

### □ 직 제



### □ 정 · 현원

구분	합계	5급	6급	7급	8급	9급	기능직	일용	기타
정 원	16	1	6	8	1	-	-	-	-
현 원	17	1	6	5	4	-	-	1	-

## 고객중심의 민원행정추진

- 공무원의 지속적인 의식개혁을 통하여 친절서비스 의식을 높이고 시민의견 수렴을 통한 봉사 행정의 추진으로 민원서비스의 질을 높여 나가고자 함.

### □ 추진방향

- 시민의견 수렴을 통한 열린민원행정 추진
- 민원처리 과정의 투명성 확보 및 민원행정의 정보화 정착

### □ 추진계획

- 민원행정서비스 고객만족도 조사 : 2002. 6월~8월
  - 조사대상 : 2002년 상반기 민원신청인 1,000명
- 전화친절도 외부평가(년 2회)
  - 평가대상 : 실과소, 읍면동 전공무원
- 민원1회방문처리제 운영의 내실화
  - 실무종합심의회 운영의 정례화(매일심의)
  - 민원조정위원회 심의철저(불가, 반려민원)
  - 민원시민조정관제의 운영
- 민원정보화시스템의 민원처리상황 및 결과입력실태 점검 : 월1회
- 민원처리 인터넷 공개 이행실태 점검 : 분기1회
- 민원사무처리 해설집 제조 및 배부 : 2002. 7월중
- 민원사무편람 개정 및 보완 : 2002. 10월~11월

### □ 기대효과

- 민원처리과정의 투명성 확보
- 민원행정서비스 향상

## 행정서비스헌장제 운영 활성화

- 2002년도에는 양적 측면에서의 헌장제정 확대에서 벗어나 지난해의 운영과정에서 나타난 미흡한 점을 개선하고 이미 제정된 헌장의 내실 있는 운영과 실천에 중심을 두고 추진하고자 함.

### □ 추진현황

- 행정서비스헌장 확대제정(13개 헌장) : 2000. 7. 7
  - 민원행정, 지방세정, 지역경제, 생산적복지, 환경행정, 청소행정, 농정, 재난관리, 도시행정, 교통행정, 지적행정, 보건의료, 상수도등
- 행정서비스헌장 운영규정 제정 : 2000. 9. 14
- 행정서비스헌장제 운영 : 2001. 1월부터

### □ 추진계획

- 헌장제 활성화 종합계획 수립 : 2002. 1월
- 헌장제 이행력 확보
  - 헌장별 이행기준 달성도 측정 : 2002. 2월~3월
  - 헌장별 고객만족도 측정 : 2002. 3월~5월
  - 헌장별 이행표준 재검토 및 보완 : 2002. 6월
  - ※ 이행기준이 너무 높으면 달성이 불가능 너무 낮으면 실천노력의 약화로 만족도 향상 불가
- 다양한 홍보방안 개발로 시민 인지도 제고
  - 핵심적인 이행기준 중심의 홍보추진
  - 잘못된 서비스에 대한 시정 및 보상조치 중점 홍보
  - 책자, 리후렛, 소식지, 유선방송, 인터넷등 다양한 홍보방법 활용

### □ 기대효과

- 고객위주의 행정추진
- 행정서비스의 질적 향상

## FAQ(빈번한 질의·응답)사례 D/B화 추진

- 시가 제공하는 민원사무 중 자주 제기되는 질의 및 답변 내용을 사례별로 분류 D/B화하여 인터넷 홈페이지에 상설 게재함으로써 사이버 종합안내 기능을 수행토록 하고
- D/B 자료에 대하여 주제어별 검색서비스 기능을 제공하여 접근의 편의 제공

### □ 추진방향

- 부서별 소관업무에 대한 사례수집(최근 사례와 빈번한 질의사항 우선수집)
- 주민들에게 유익하고 궁금해 하는 자료도 게재
- 홈페이지와 책자 병행보급
- 게재 자료의 사후관리 철저(수정자료, 신규자료 보완)

### □ 추진계획

- FAQ 자료수집(부서별, 민원별) 및 검토 : 2002. 2월~5월
- FAQ D/B화 작업추진 : 2002. 6월
- 인터넷 홈페이지 질의응답사례(FAQ) 코너설치 : 2002. 7월
  - 사이버 민원실의 민원안내 코너와 연계운영
  - 주제어별 검색서비스 기능 제공
- 질의응답사례(FAQ)집 발간 및 배포 : 2002. 8월중

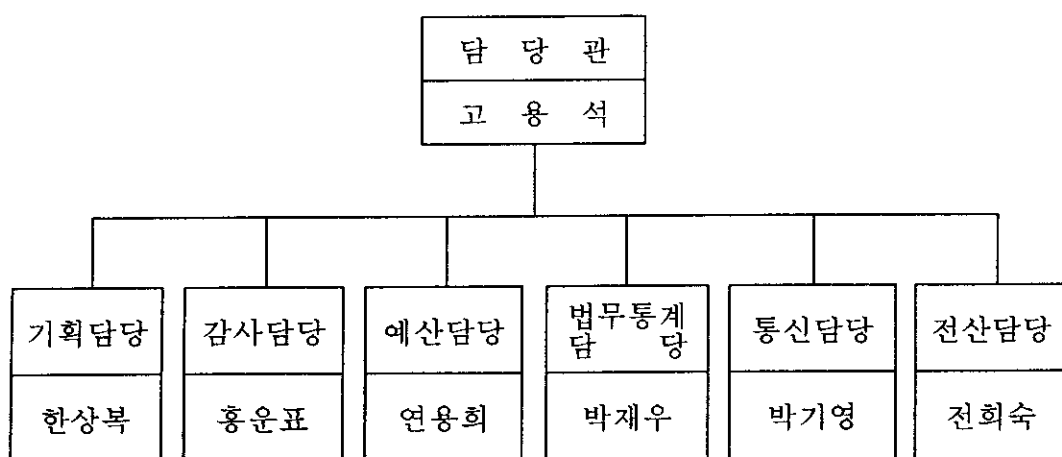
### □ 기대효과

- 쉽고 편리한 민원행정정보 제공으로 주민욕구 충족

## 【기획감사담당관실】

### 기 본 현 황

#### □ 기 구



#### □ 정 · 현원

구 분	계 (명)	일 반 직						기능직	고용직	비고
		계	5급	6급	7급	8급	9급			
정 원	30	26	1	6	9	9	1	4		
현 원	28	24	1	6	10	6	1	4		

## 시민지향의 시정운영 시스템 구축

- 각종 규제를 적극 발굴·개선하고, 지속적인 고품질행정을 통한 시민 지향적 시정 구현
- 참신한 아이디어를 개발, 시정에 접목함으로써 시정의 효율성 증대

### □ 수요자 중심의 행정규제개혁 추진

- 기 발굴된 규제에 대한 정비완료 총력 추진
- 지속적인 규제과제 발굴정비
  - 행정규제신고센터와 경제단체 등 민간을 통한 규제사례 발굴
  - 일제 조사시 누락된 규제 발굴정비 및 기타 존치 규제 재정비
- 주민입장에서 규제개혁 추진
  - 민간전문가로 구성된 규제개혁위원회 운영 활성화로 효율성 제고
- 정비된 행정규제의 재 운용사례 방지를 위한 지도점검 실시

### □ 지속적인 품질행정활동 추진

- 주요시책의 개발 및 업무계획 수립시 시민의견 적극 수렴
- 내부품질행정감사 및 사후관리심사로 부적합 사항 적극 시정
- 지속적인 품질행정 교육을 통한 고객지향 마인드 강화

### □ 제안제도를 통한 시정참여 확대

- 지정제안 및 인터넷을 통한 제안제도의 운영활성화 등으로 시민의 참여확대
- 우수사례에 대한 지속적인 벤치마킹

## 부서간 경쟁력 평가실시

- 주요시책사업에 대한 분야별 확인·평가를 통하여 경쟁의식을 제고하고, 문제점 및 장애요인을 도출하여 개선방안 마련
- 우수사례를 발굴 환류(還流)함으로써 시정 효율성 제고 및 시행 착오 방지

### □ 추진계획

- 평가기간 : 2002. 10월중
- 평가대상 : 주요 시책사업
  - 민원친절도 : 방문 및 전화민원에 대한 주민 반응
  - 주요 시책사업 추진 : 각종 공사집행의 타당성(사업선정의 적정성, 수혜도, 계약체결 방법 등), 적극성, 문제점 해소 노력 등
  - 세수증대 : 체납액징수, 세외수입증대, 세원발굴 등
  - 기타 : 현안사항 및 지시사항 추진 실적 등
- 평가범위 : 읍·면·동 및 실과소
- 평가방법
  - 전문기관, 민간인, NGO, 공무원 등을 통한 평가
  - 서류 및 현장확인 병행
  - 기존 평가대상 분야는 관련부서 평가자료 활용
- 우수부서 등에 대한 포상
  - 우수 읍·면·동 및 실과소에 대한 포상
  - 유공공무원에 대한 인센티브 부여(표창, 해외연수, 인사고과 반영 등)



## 감사행정의 합리적 운영

- 시민으로부터 신뢰받는 감사를 통하여 양질의 행정서비스 제공
- 과거의 불합리한 관행에서 탈피하여 지식정보화 사회에 걸맞는 공직문화 조성

### □ 추진방향

- 시정시책 추진을 지원하는 감사활동 전개
- 예방·지도감사 강화로 부조리의 근원적 차단
- 열심히 일하는 과정에서 발생한 사소한 잘못은 관용조치

### □ 추진계획

- 2002년 감사실시 계획
  - 종합감사 : 4면 3동(백사·호법·마장·대월·창전·중리·관고)
  - 부분 및 기강감사 : 수 시
- 감사사항 공개
  - 감사개시 2주일전 인터넷등에 감사대상기관·일정 공개
  - 제보된 사항은 감사기간 중 실지감사 실시
- 징계제도의 엄정한 운영
  - 비위정도가 심한 경우 반드시 징계(사표수리 등 의원면직 지양)
  - 형사사건에 해당하는 비위는 수사기관 고발조치
- 지방선거기간 중 공직기강 확립
  - 공무원의 선거중립을 저해하는 행위 예방
  - 관련개입의 오해소지가 없도록 원칙과 기준 준수토록 지도

## 지방채무 경감대책 추진

- 지방채 차입억제 및 채무경감 대책을 적극 추진하여 건전한 지방 재정운영 제고
- ⇒ 채무증가에 따른 우려 불식

### □ 지방채 차입 원칙적 억제

- 시 재정여건 악화를 예방하기 위하여 신규사업은 지방채 차입억제
- 지방채 차입승인 신청대상은 중기지방재정계획 및 투·융자 심사에  
서 사업의 타당성을 인정받은 사업으로 한정
- ※ 순수 시비상환 채무액 : 18,584백만원

### □ 감채기금의 탄력적인 운용

- 감채기금 : 2001. 12. 30 조례 356호로 설치
- 적립재원 : 매 회계연도 발생하는 「순세계잉여금」
  - 적립한도 : 순세계잉여금의 20%이상을 감채기금으로 적립
  - ※ 2001년 감채기금 적립액 : 2,434백만원
- 2002년도 감채기금 운용계획
  - 시중금리(적립이자) : 3.5 ~ 4.5%
  - 지방채무사업 상환 이자율(전액 시비상환)
    - 창전~증포간 도로확포장공사 : 재정특별회계지원자금 5.5%(변동이율)
    - 종합운동장 건립공사등 3개사업 : 지역개발기금 7.5%(고정이율)
  - 지방채 조기상환 계획(안)
    - 상반기 : 종합운동장 건립공사 차입금 74억원중 24억원 조기상환
    - 하반기 : 종합운동장 건립공사등 추가상환(결산결과에 의함)

## 주요 통계조사 실시

- 국민경제에 있어 역할이 증대되고 있는 주요 통계조사 실시로 각종 시책수립 및 평가의 기초자료 제공
- 지역의 기업경영을 위한 의사결정, 교육의 방향 제시 및 주민의 일상생활 등에 널리 활용

### □ 추진계획

- 사업체기초통계조사 및 도소매·서비스업 총조사
  - 조사구 설정 : 2002. 1~ 2월
  - 실시조사 : 2002. 4. 8 ~ 4.27
- 광공업통계조사: 2002. 6.13 ~ 7.11
  - 조사대상: 사업체기초통계조사 결과 5인이상 광업 및 제조업 분야
- 경기도민 생활수준 및 의식구조 조사 : 2002. 7월
  - 조사대상 : 13개 읍면동 400가구(무작위 표본추출)
- 통계수첩(시정 기본통계)발간 : 2002. 3월
  - 발간부수 : 500부(19개분야 62종 수록)
- 통계연보 발간 : 2002. 12월
  - 발간부수 : 250부(17개분야 191종 수록)

### □ 기대효과

- 정확한 통계로 각종 시책수립의 목표설정 기초자료 제공
- 신뢰성 있는 통계로 지역경제 활성화 기반 조성

## 종합통신망구축

---

2002년도 전용회선 요금이 일률적으로 40~60%정도 인상예정으로 읍면동 및 사업소간 효율적인 통신망 구축으로 고속·고품질의 다양한 통신서비스 제공은 물론 공공요금 절감에 기여

---

### □ 추진계획

- 소요예산 : 85백만원(총 17개소, 개소당 5백만원)
- 설치장소 : 읍면동(12, 중리동은 기 구축), 직속기관(2), 사업소(3)
- 대상회선 : 행정전화 및 DATA용 회선(강우량, 주민망 등)
- 내 용
  - 본청~읍면동 및 사업소간 초고속통신장치(MUX)설치
  - 국가초고속회선을 이용한 회선통합

### □ 세부추진계획

- 1차(2002. 3월) : 장호원읍 장비 설치 및 시험운용
- 2차(2002. 4월) : 시험운용을 토대로 증속 및 기타 시험결합 보정
- 3차(2002. 5월) : 나머지 16개소 MUX시설, 회선 보정작업

### □ 기대효과

- 고효율의 행정통신서비스제공 및 늘어나는 통신수요에 능동적 대처
- 월 3백여만원의 공공요금 절감효과(512Kbps기준)

## 마을단위 홈페이지 구축

(지역특산물 중심의 정보화 마을 조성)

정보화 소외지역인 농민들을 위하여 지역특산물 중심의 마을단위 홈페이지를 구축하여 정보화 마인드 제고 및 인터넷을 통한 농축산물 직거래로 농가소득 증대도모

### □ 추진내용

- 마을단위 홈페이지 구축으로 지역특산물 중심의 정보화마을 조성
    - 산수유, 유기농 쌀, 황기, 딸기, 된장마을, 도예촌, 전통테마마을 등
  - 1개지역 선정 시험운영하고 문제점 및 개선사항을 보완하여 타지역으로 확산
  - 마을내 생산품 홍보 및 직거래 실시기반 구축
  - 주요 대도시와의 사이버 자매결연을 추진하여 교류 활성화 및 생산품의 직거래 추진
  - 농업기술 및 경험을 다른 농민들이 활용할 수 있도록 공개
  - 원격 인터넷 신기술 교육 및 재배현장을 제공하는 인터넷 방송운영
  - 마을에서 직접 홈페이지를 관리 및 운영토록 PC보급 및 교육 실시
- ※ 소요예산 : 37,500천원

### □ 기대효과

- 인터넷을 통한 생산자와 판매자간의 직거래로 농가소득 향상
- 농업기술 및 경험 공유로 안정성 있는 농정 구현
- 농산물 포장지에 마을단위 홈페이지 표기로 특산물 홍보