

課 務 内

公正한 人事運營

〈 概 要 〉

- 철연, 지연, 학연등 정실(情實)인사 배제 - 능력위주 발탁
- 결원직위 적기 충원으로 조직의 침체 예방
- 소신껏 열심히 일하는 공무원에 대한 근무성적 평정시 최고점 부여

□ 機構 및 定 · 現員 現況

- 기구 : 2실 14과 2직속기관 2사업소

※ 101개계(본청 : 66, 읍면 : 35)

- 정 · 현원('94.11월 1일 현재)

(단위 : 명)

구 분 정·현원	계	일 반 직	기 능 직	별 정 직	지 도 직
정 원	589	422	112	13	42
현 원	566	408	104	12	42
결 원	23	14	8	1	·
결 원 율	3.9%	3.3%	7.1%	7.7%	·

- 임용후보자 보유현황(9급)

· 총11명(행정1, 세무3, 전산1, 사서1, 기계1, 화공2, 환경1, 토목1)

□ '94 地方公務員 任用 實績

- 총177명(현원의 31%)

· 승진41명, 전보108명, 신규임용 28명

- 일반직 : 162명, 기능직 : 15명

4 大 秩 序 運 動

- 모든 국민이 「규범과 질서를 제대로 지키는 건강한 사회」 건설
- 상반기까지는 모든 불법·변태행위를 추방하여 4대질서의 기틀을 확립하고 연말까지 국민모두가 선진화된 질서의식을 갖도록 총력 추진

□ 그간의 推進實績

- 질서확립 대책반 편성 : 6개반 44명
- 분야별 대책협의회 운영 : 18회
- 분야별 추진상황

기초질서지키기	가로질서지키기	위락질서지키기	풍속질서지키기
<ul style="list-style-type: none"> ○ 기초질서지키기 캠페인:153회 15,890명 ○ 기초질서위반 합동 단속 : 120회 7,265명 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 불법주정차단속 : 904건(견인1건, 과태료부과 29,090천원) ○ 불법노점상정비 : 39건 ○ 불법노상적치물정비 : 65건 ○불법광고물 정비 : 3,263건 (과태료82건 3.820천원) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 심야퇴폐,변태업소 특별단속:52회 620명 - 125건(고발48건, 허가취소1, 영업정지 43건,시정조치33건) ○ 상설기동반 운영 :3개반 18명 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 불법음반,비디오단속 -대상업소:77개업소 -위반업소:15개업소 (영업정지7,경고6, 시정조치2건) ○ 불법출판물 단속 -대상업소:17개소 -위반업소:없음

□ 推進成果 分析

- 그간 4대질서운동의 추진은 지속적인 단속과 제도활동으로
- 심야, 퇴폐, 변태영업행위 및 불법음반, 비디오 출판물 대여등은 눈에 띄게 감소되었으나
- 상습적인 불법주정차 행위는 여전하여 교통체증의 원인이되고 있으며
- 불법 광고물 정비는 향후 제작업자에 대한 반복적인 교육과 지도를 통하여 근절시킬수 있는 방안의 강구가 필요함.

□ 未洽한 點

- 질서지키기에 대한 참여의식 결여
 - “나”는 관찰겠지하는 안일한 자세
- 행정공무원에 대한 단속권한이 한정되어 있어 강력한 단속이 어려우며
- 유관기관, 단체간 협조체제 미흡
 - 자체실천과제의 형식적 추진

□ 向後 推進計劃

- 기초질서 위반 사범에 대한 제제요건이 강화되는등 정부의 기초질서확립의 의지를 국민모두가 인식할수 있도록 반회보, 유선방송등 폭넓은 홍보활동 강화
- 가시적인 성과를 거양할수 있는 불법주정차행위 및 담배꽂초를 버리는 행위등을 집중단속하므로서 군민의 동참효과 기대
 - 상습 불법주정차 근절을 위한 주차위반예고제 실시
 - 취약지역에 대한 단속공무원 고정배치
- 경찰서 읍, 면의 지.파출소와 긴밀한 협조체제 구축
 - 월1회 합동단속 및 현장 캠페인 활동 전개

公職者 한마음研修大會

〈 目 的 〉

- 공무원 조직내부의 결속과 친목도모 및 신바람나고 진취적인 공직사회 분위기 조성
- 공직자로서 새로운 결의와 공직자세를 가다듬고 자기혁신의 기회 제공

□ 概 要

- 대상인원 : 양주군 전공무원(일용직 포함)
- 일 정 : 1박2일, 2기로 구분
- 장 소 : 천주교 한마음 수련장

□ 推進狀況

- 실시기간 : '94. 9.23 ~10. 1(기별 1박2일)
- 인 원 : 592명(기별(296명)
- 소요예산 : 28,596천원

□ 問 題 點

- 진취적이고 미래지향적인 의식으로 전환될 수 있는 메시지를 부여 자아발전의 계기를 조성하는데 시간적 여유가 미흡
- 전공무원을(일용직포함) 대상으로 실시함으로서 교육적효과 반감

公務員教育訓練

- 공직자 의식개혁 및 대민봉사 자세 확립
- 지방자치시대의 자치능력 강화를 위한 공직자 전문교육 강화
- 직무수행에 필요한 기본지식과 일반 소양의 함양

□ 教育機關 委託教育

- 대상기관 : 경기도 지방공무원교육원등 8개기관
- 교육과정 : 기본, 전문, 시책, 기타교육
- 교육실적 : 38개과정 166명
 - 기본교육 : 8개과정 53명
 - 전문교육 : 26개과정 89명
 - 시책교육 : 2개과정 20명
 - 기타교육 : 2개과정 4명

□ 職場 精神教育

- 정례직장 교육(월례조회시)
 - 기관장 훈시등 직무교육 : 11회
- 특별직장교육 : 2회

□ 地方公務員 外國語 教育

- 교육과목 : 영어
- 교육인원 : 20명
- 교육방법 : 영어회화 전문교육 위탁교육

實質的인 班常會 運營

□ 事業概要

- 날로 사회가 고도로 발달되어 감으로 인하여 우리사회는 이기주의, 물질주의에 만연되어 가는 가운데 실질적이고 효율적인 반사회 운영으로 주민간의 이질감 해소와 화합을 도모코자 함.

□ 事業別 推進現況

- '94년 반사회 운영 실적 및 건의사항 처리현황
 - . 정례반사회 10회 60,146세대 (집회 7회, 서면 3회)
 - . 임시반사회 3회 45,950세대

- 반사회시 건의사항 처리현황

내 용	접 수 건 수	처 리 건 수(%)		
		처 리	추진중	불 가
'94년 건의사항	35건	26건 (74%)	4건 (12%)	5건 (14%)

□ 期待效果

- 반사회 운영시 국가정책 또는 각종 지역현안문제에 대하여 소개와 토론, 홍보교육 등을 통하여 주민들의 참여를 유도
- 지역주민간의 이질감 해소와 화합을 도모
- 군 및 읍면 마을담당 공무원의 반사회 참석으로 인한 주민들의 여론과 애로사항 청취 행정에 반영(주민봉사행정 구현)

□ 問題點

- 사회가 점차 이기주의와 개인주의로 흘러가고 있어 반상회 참석율이 점차 낮아 지고 있는 실정임.
- 반상회시 건의사항도 “공동보다는 내가먼저”라는 생각에 주민간의 문제 발생
(개인만의 이익을 추구)

□ 改善對策

- 보다 내실있고 현실적인 운영을 위해서는 다수의 주민이 모일 수 있는 마을단위 (복지회관, 리사무소등) 공공 장소에서 리별로 모여 마을단위의 현안문제점에 대한 토론을 하여 마을의 화합을 위한 기회와 장소로 활용되고 이기주의 표출보다, 바람직한 방향으로 의견의 결집장소가 될 수 있도록 유도해야 할것임.

效率적인 獎學金 運營

(리장자녀 장학금)

□ 概 要

- 리장으로 2년이상 근속한 자의 자녀로서 품행이 단정하고 입학 또는 재학중 학과성적이 재적학년 정원의 100분의 50이내에 해당하는자를 읍면장의 추천을 받아 군수가 선정
- 리장정수의 15%이내로,예산의 범위안에서 군수가 결정
(133명의 리장중 15%인 19명이내)

□ 推進實績

- '94년 리장자녀 장학금 지급 선발인원 : 총 7명(중학생1명, 고등학생 6명)
- '94년 리장자녀 장학금 지급 금액 : 3,153,600원
788,400원(1분기시 지급액) × 4회(분기별)

□ 期待效果

- 양주군의 리장자녀중 학업성적과 품행이 단정하고 학업성적이 우수한 학생들에게 장학금을 지급하여 유능한 인재를 양성함으로써 지역사회 발전에 기여함이 목적임.

□ 問 題 點

- 리장들에게 충분한 홍보가 부족하여 실적이 미흡함.
- 많은수의 리장들이 각종 장학금의 혜택을 받고 있어 읍면에서는 자격요건에 맞는 대상자가 없어서 신청이 미흡한 실정임.
(133명의 리장중 15%인 19명이 지급대상이나 '94년 7명만 신청접수 처리)

□ 改善對策

- 읍면에서의 리장자녀 장학금에 대한 충분한 사전홍보로 다수의 인원이 신청 접수 하여 많은 혜택을 받을수 있도록 개선(읍면의 지역홍보매체를 최대한 이용)

第24回 郡民의날 行事

□ 目 的

- 군민의 날 기념행사를 범 군민적으로 거행함으로써 전통 양주군민의 긍지를 심어주고
- 체육및 문화행사등 군민한마당 잔치를 통한 군민화합을 도모하고,애향심 고취 계기 마련

□ 推進實績

- 일 시 : '94. 10. 7 10:00
- 장 소 : 남면 공업단지
- 행사내용
 - 전야제 행사(소놀이 굿, 양주별산대놀이 공연, 글짓기대회등)
 - 기 념 식
 - 공개행사(고적대시연, 태권도 시범등)
 - 체육경기(배구, 족구, 씨름, 줄다리기등 9개종목)
 - 문화행사(연예인초청 군민 노래자랑)

□ 推進效果

- 전통 양주군민의 긍지를 고취시키고
- 체육및 문화행사를 통한 한마당잔치로 군민화합 도모

□ 未 洽 點

- 행사장의 편익시설및 교통불편으로 군민참여가 미흡
- 제한된 예산및 시간으로 다채로운 프로그램 기획 불가

第32回 體育週刊(체육의 날) 行事

□ 目 的

- 체육행사를 통한 직원결속및 유대강화로.소속감 고취
- 체육에 대한 인식을 새롭게하고 체육의 생활화 계기 마련
- 체육활동을 통한 체력증진과 건전한 직장분위기 조성

□ 推進實績

- 행사일시
 - 체육주간 행사 : 4월 마지막주
 - 체육의 날 행사 : 10. 17 - 10. 19
- 장 소 : 군 관내(주내면 불국산외 6개소)
- 대 상 : 본청 직원및 가족
- 행사내용 : 축구, 배구, 족구, 등산등

□ 推進效果

- 체육행사를 통한 직원결속및 유대강화
- 체육활동을 통한 체력증진과 건전한 직장분위기 조성

□ 未洽한點

- 평일날 행사를 실시함으로써 민원부서 근무자및 사무실 대기 근무자는 행사에 동참을 못하고 있음.

□ 改善方案

- 행사일자를 가급적 토요일로 조정하여 전직원이 가족과 함께 동참함으로써 직원상호간 친목을 도모하고 건전한 직장분위기를 조성할수 있도록 개선

保安業務推進

□ 目 的

- 보안관리 강화및 실무능력을 향상시키고 자율보안관리 체제확립과 보안의식 제고를 통하여 각종 보안사고를 미연에 방지

□ 推進實績

○ 보안업무 교육

- 일 시 : '94. 6월, 11월
- 장 소 : 군청 회의실
- 대 상 : 본청및 사업소, 읍면 전직원
- 중점 교육내용
 - 보안의 중요성과 보안의식 제고 방안
 - 워드프로세서및 디스켓 보안관리 지침

○ 보안업무 지도, 점검

- 일 시 : '94. 6. 23 - 6. 28
- 대 상 : 본청및 읍면, 사업소
- 중점 지도,점검사항
 - 비밀문서 관리 실태
 - 워드프로세서 및 디스켓 관리 실태
 - 보호구역 관리실태등

○ 지도, 점검결과

- 시정 : 45건
- 주의 : 32건

○ 보안업무 추진상 문제점

- 보안업무 추진에 있어 관리자층의 무관심
- 보안실무자의 빈번한 교체(직원인사등)
- 실무경험이 없는 신규직원을 보안업무 담당자로 업무분장등 이로인해 보안업무규정을 완전히 숙지하지 못하고 안일하게 관리함으로써 효율적인 보안업무 추진에 지장 초래

○ 개 선 방 안

- 보안업무의 조기정착을 위해서는
- 관리자층의 관심표명과
- 보안업무 실무자의 빈번한 교체를 지양하고
- 심도있는 보안진단의 날 운영과 심사분석등 지속적인 보안교육을 통한 보안관리및 실무능력 향상 도모

公務員海外研修推進

□ 目 的

- 국제화, 개방화에 지방행정이 능동적으로 대응해 나갈수 있도록 지방공무원의 국제적 안목과 감각을 배양
- 선진국의 고급정보와 지식및 기술을 습득하여 지방행정에 활용케 함으로써 전실한 자치단체 육성을 통한 국가경쟁력 강화

□ 推進實績

- 시 기 : '94. 1월 - 11월
- 대 상 : 본청, 읍·면, 사업소 공무원
- 기 간 : 7일 ~ 10일
- 인 원 : 25명(읍면별 1명, 위생환경사업소 1명)
- 연수대상국 : 일본및 동남아지역

□ 推進效果

- 국제화, 개방화시대에 능동적으로 대처할수 있는 국제적 안목과 감각 배양
- 선진국의 고급정보와 지식,기술등을 습득

□ 未洽한點

- 6박7일의 연수기간중 출.입국에 소요되는 2일을 제외하면 실제 연수기간은 4-5일에 불과, 현장대화나 토론등의 여유가 없었으며
- 읍면별 1명씩 선정함으로써 직원간 위화감이 조성되고, 모범공무원보다는 최면상 고령자인 6-7급 공무원들을 선정하여 위로의 성격이 있고
- 직종의 구분이 없는 복합연수로 깊이있는 사례연구에 어려움이 있음.

公務員士氣昂揚推進

□ 目 的

- 기관장과 직원과의 대화의 날을 운영하여 직원들의 애로사항 및 건의사항을 청취하고, 생일축하 선물및 식사를 하며 화기애애하고 활기찬 직장분위기 조성

□ 推進實績

- 대 상 : 본청및 읍면 전직원(일용직 공무원 포함)
- 장 소 : 구내식당
- 실시횟수 : 11회 / 465명
- 실시내용
 - 매월 1회 해당월의 생일공무원들과 대화의 자리 마련
 - 생일축하및 격려및 위로실시
 - 애로및 건의사항 청취
 - 기념품 증정및 만찬

□ 推進效果

- 직원들의 근무의욕 고취및 내부결속 강화
- 명랑한 직장분위기 조성

廳 舍 環 境 管 理 推 進

□ 目 的

- 본청 및 산하기관의 청사환경을 개선하여 집무의욕을 향상시킴은 물론, 즐겨찾는
민원인들에게 깨끗하고 쾌적한 환경을 제공하여 친근한 관청 분위기 조성

□ 推 進 實 績

○ 집 무 점 열

- 횟 수 : 9회(매월 마지막주 토요일)
- 대 상 : 본청 각 실과소
- 집무점열 내용
 - 사무실 내·외 청소상태
 - 사무관리 정리 상태
 - 기타 직원 복무상태(용모,명찰패용등)
- 시상 : 우수 실과소 선정 시상금 지급(9개 실과소)

○ 청사환경 지도. 점검

- 횟 수 : 3회
- 대 상 : 읍면. 사업소
- 주요 점검사항
 - 청사환경 정비 실태
 - 사무관리 이행 실태
 - 기타 직원 복무상태등

- 시상 : 우수 읍.면 선정 표창(3 읍면)

嚴正한 公職紀綱 確立

1. 自體 行政監査 實施

□ 概 要

- 기 간 : '94. 2 - 10.10
- 대 상 : 7개 기관
- 감사구분 : 종합감사 6개소 부분감사 1개소
 - 종합감사 : 회천읍, 주내면, 은현면, 남면, 백석면, 농촌지도소
 - 부분감사 : 보건소 및 보건지소

□ 推進狀況

- 감사실시 : 3개 기관
 - ※ 행정감사 및 지도방문 기본지침(총리지시 제1994-7호)에 의한 감사주기
(2년-3년)연장으로 4개기관은 '95-'96년으로 연기
- 감사성과
 - 행정상 조치 - 112건
 - 재정상 조치 - 10건, 7,700만원
 - 신분상 조치 - 22명(훈계7, 주의15)

□ 效 果

- 부정·비위의 제거 및 회계질서 확립
- 자율시정 기풍 조성
- 공직기강 확립

□ 問題點 및 隘路事項

- 감사반 차출 기피
- 차출된 감사자의 사정의지 미흡

□ 對 策

- 감사반 차출시 사전 홍보 및 협조 의뢰
- 감사 실시전 교육을 통해 사정의지 확립

2.機動監察班 運營

□ 概 要

- 추진기간 : 년 중
- 구 분 : 특별 및 수시반 운영
- 감 찰 반 : 감사계장의 2인
- 대 상 : 군 산하 전기관 및 전공직자

○ 감 사 성 과

- 행정상 조치 : 22건
- 신분상 조치 : 13명 (훈계12, 주의1)

□ 효 果

- 민원인의 의혹 해소
- 비위발생요인 사전 제거
- 행정의 공정성 및 효율성 제고

2. 企劃監査 實施

□ 概 要

- 운영기간 : 하절기 ('94. 5 -8.30)
- 감 사 반 : 감사제장의 4명(기술직 공무원 포함)
- 대 상 업 무
 - 하절기중 사고발생 빈도가 많은 시설 공사 (군:1억이상,읍.면:1천만원 이상)
 - 주민생활과 직결되는 기초분야
 - 행락지내 주민
 - 행락지내 주민편익시설 관련 분야
- 감 사 방 법
 - 점검 리스트에 의한 현지 확인 점검
 - 부실시공여부 확인

公 職 者 非 違 豫 防 活 動

1. 日 常 監 査 制 實 施

□ 概 要

- 추진기간 : 년 중
- 감 사 반 : 감사계장의 2인
- 분 야
 - 통상적으로 처리되는 업무중 사후감사로서는 원상 회복이 불가능한 사항
 - 민원제보 및 첩보사항
 - 언론보도 및 상급기관에서 지시된 특별감사 사항
 - 감사원 188 신고 민원

□ 推 進 狀 況

- 일상감사실적 : 19회 실시
- 분야별 일상감사 실적
 - 환경분야 : 5회
 - 농지분야 : 3회
 - 도시계획 : 3회
 - 위생분야 : 2회
 - 건축분야 : 1회
 - 소방분야 : 1회
 - 제증명 및 호적분야 : 1회
 - 복지분야 : 2회
 - 세외수입 및 현금취급분야 : 1회(감사실시중)

○ 중점감찰대상

- 사회적인 지탄을 받거나 물의를 야기시킨 행태
- 불법행위 묵인, 방조 또는 마온적 행태
- 민원 행정의 일관성, 형평성, 공정성 결여 행태

□ 推進狀況

○ 기동감찰 횟수 : 20회

- 특별감찰
 - 연말년시, 명절, 휴가철, 기타취약시기
- 수시감찰 : 평 일

○ 감찰결과

- 행정상 조치 - 6건
- 신분상 조치 - 7명 문책(징계1, 훈계4, 주의2)

□ 效 果

- 공직기강 이완 방지
- 능동적으로 열심히 일하는 공직풍토 조성

□ 推進狀況

○ 점검실적

- 시설.공사 : 20건
- 상수도시설 : 2개소
- 행 락 지 : 송추유원지를 포함한 3개소

○ 행정상 조치 - 25건

- 시설.공사 - 안전시설보강 : 4건
 - 배수시설 정비 : 11건
 - 설계변경 : 2건
 - 부족시공 대책강구 : 3건
- 상수도시설 - 안전점검요구 : 1건
- 행락지 편의시설 - 세면기 교체 : 2건
 - 공중화장실 정비 : 2건

□ 效 果

- 부조리예방 활동 강화로 주요시책 저해요인 사전 제기
- 주민불편사항 해소 및 신뢰받는 공직풍토 조성
- 안전사고 예방

3. 清廉意識 鼓吹 및 意識改革 教育

□ 概 要

○ 결의대회 개최 및 의식개혁 교육

- 방 법
 - 결의문 채택
 - 기관장 교육 - 전직원
 - 교육교재 제작 배포

○ 청렴성 확보를 위한 자정기간 운영

- 운 영 기 간 : 2주간
- 운 영 내 용 - 리본패용 근무
 - 생산된 공문서 상단에 “청렴.친절.봉사”표어 기재

□ 推進狀況

○ 결의대회 및 의식개혁교육 : 2회 1,118명

- 실시기간 - 1회 : '94. 4. 6 - 4. 7
2회 : '94. 10. 4 - 10. 5
- 교육내용
 - 청렴의식 고취
 - 공무원 품위 유지
 - 구조적 부조리 예방
- 교육교재 제작 배포 : 2회 820부

○ 청렴성 확보를 위한 자정기간 운영

- 기 간 : '94. 10.17 - 10.29(2주간)
- 내 용 : “청렴.친절.봉사”
- 리본제작 및 배포 : 750개
- 공문상단에 표어 기재 -본청을 포함한 전기관

□ 效 果

- 자기반성 및 의식전환 계기 마련
- 부조리 척결을 위한 청렴의지 확보

電話應對親切度測定

□ 概 要

○ 전화민원 응대 실태 점검

- 점검기간 : '94. 3. 16 - 3.31 (15일간)
- 점 검 자 : 감사계장의 2명
- 점검대상 - 본청 : 민원을 많이 취급하는 9개 실과소
- 읍.면
- 점검방법 - 부정기적으로 3일동안 매3회 전화 실시, 점검표에 의한 점검 민원인
입장에서 문의
- 점검내용
 - 전화 수화의 신속성
 - 경어 또는 인사말 사용여부
 - 민원처리 담당자가 없거나 다른 전화를 받고 있을때 응대태도
 - 업무숙지도 및 안내의 친절도

□ 推進狀況

○ 점 검 - 본청 9개실과 및 읍.면

- 응답자 : 107명

○ 결 과 - 친절 또는 양호한 응대 : 78%(84명)

- 불친절한 응대 : 22%(29명)

□ 效 果

○ 주민을 위한 친절.봉사 행정 확보

○ 공직자에 대한 불친절 의식 전환

行政通信 및 電算化 積極推進

- 행정의 신속.정확성 유지
- 군민을 위한 앞선 대민서비스 제공

□ 推進實績

- 행정통신의 신증설
 - 통신장비 신증설 12건(17,669천원)
 - 팩시밀리증설 9대
 - 팩스마스타 설치 3대
 - 전용회선 신증설 10회선
- 행정통신의 철저한 회선및 장비관리
 - 통신장비및 구내선로수리(362건)
 - 일반국선 시험및 수리(102건)
 - 전화기 수리(62대)
- 행정전산망 안정화 추진
 - 전산망 장애조치 : 총 51건 조치
 - 전산망 정비(주민망): 총 17회
- 일반업무용 P.C 보급 확대
 - 보급 대 수 : 총 69 대 ('94년 22대)
 - 직원당 보급율 : 8명중 1대
- 일반업무용 응용프로그램 보급
 - 공통 S/W 보급 : 개인정보관리 외 4종 (년 2회)
 - 업무용 S/W 보급: 신원증명관리 외 11종(년 2회)
- 자체 전산교육 실시 : 총 120명

親切하고 便利한 民願行政 推進

□ 目 的

- 민원인에 대한 친절하고 정중한 응대와 신청민원에 대한 신속, 공정한 처리로 행정 서비스의 질을 향상시킴으로써
- 민원인의 만족도를 높이고 행정관서에 대한 신뢰도를 제고시킴

□ 推進方針

- 전공무원에 대한 지속적인 교육·연찬으로 친절봉사행태의 정착
- 민원서류 간소화운동의 지속추진으로 민원신청의 편리추구
- 민원서류 처리예고제의 철저운영으로 신청민원의 신속한 처리 도모
- 민원업무에 대한 정기적인 지도점검으로 지연처리 및 부조리고리 차단
- 각종민원편익시책의 발굴 추진으로 민원서비스의 질 향상
- 정기적인 친절공무원 선정포창 및 인사우대로 민원부서근무 공무원의 질을 향상시키고 마음에서 우러나는 친절봉사행정의 정착
- 민원인 설문조사의 내실있는 추진으로 민원인의 소리를 정책에 반영

□ 細部推進事項

- 친절봉사 교육·연찬

· 기관장의 전공무원 정신교육	:	11회	3,300명
· 외래강사 초빙 정신교육	:	2회	910명
· 일과전후 10분 창구직원 친절교육	:	247회	4,693명
· 민원담당공무원 연찬회 실시	:	1회	59명

○ 기관장 민원상담의 날 운영 : 9회 9명

○ 민원행정 설문조사 실시

- 시 기 : 년 4회 (분기별 1회)
- 내 용 : 본청 및 읍면민원실을 방문한 민원인이 민원처리상의 불평, 불만사항 및 기타 건의사항을 기재, 제출토록 하여 친절배가운동 및 민원행정쇄신 운동 추진에 반영하고 아울러 친절모범공무원을 추천토록하여 “민원인이 뽑은 친절공무원”으로 표창
- 실 적 : 3회 600명 설문조사 실시
- 결과분석 : 긍정적반응 89%, 부정적반응 5%, 기타 6%
(※ 6회 9명의 친절모범공무원 표창)

○ 민원서류 첨부물 감축운동 추진

- 내 용 : 민원서류 신청시 첨부되는 각종 증명서류를 내부 공부나 전산자료확인 으로 갈음토록하여 민원인의 편익을 추구함
- 실 적 : 89개 민원사무의 첨부서류 159종 감축

○ 민원서류 처리 예고제 운영

- 시행시기 : 94. 9. 1부터 연중추진
- 운영방법 : 7일이상 유기한민원의 처리기일전 통보 및 기한도과시 독촉장 발부로 민원의 신속, 공정한 처리 도모
- 실 적 : 예고장 발부 135건, 독촉장 발부 0건

○ 친근한 관청 만들기 추진

- 추진기간 : 연중
- 대 상 : 본청 및 읍면 민원실
- 내 용 : 공중전화 카드 무료대여제, 실과소 비치전시물의 민원실 교대 전시제, 체력측정실 운영의 내실있는 추진 및 민원인 휴식공간 설치, 장애인편익시설 설치, 각종 생활정보제공 창구개설 및 군청 및 7개 읍면 행정관서의 여유시설(주차시설, 회의실, 체육시설 등)을 주민들이 사용할 수 있도록 하는 등 내 이웃같은 분위기를 조성,제공함
- 실 적
 - 주차장 이용실적 : 10,939회
 - 회의실 및 교육장 : 49회 3,714명
 - 체육시설이용실적 : 17회 377명

□ 民願便益增進을 위한 各種 特殊施策 推進

○ 명예민원 상담관제 운영

- 시 기 : 연중
- 근무방법 : 16명의 민원상담관(행정동우회원 및 부녀회원)들이 순번제로 민원실 일일근무
- 실 적 : 178회 운영

○ 공중전화카드 무료대여제 실시

- 내 용 : 민원창구에 공중전화카드 무료대여 안내문부착 및 카드,동전함을 비치하고 민원실방문 민원인에게 무료대여
- 실 적 : 988건

○ 습득주민등록증과 각종 습득물의 연계처리

- 시 기 : 연중
- 방 법 : 습득주민등록증 처리시, 함께 우송되어오는 타신분증(운전면허, 출입증, 보험증, 학생증, 경로증, 회원증 및 현금카드 등)을 습득증 처리요령에 의거 주민에게 신속전달하여 행정신뢰도 제고
- 실 적 : 32건 처리

○ 각 실과소 비치 전시물의 민원실 교대전시

- 내 용 : 각 실소별로 비치 전시 및 소속직원 소장의 화분, 분재, 서화, 수석, 도자기등을 일정기간 민원실에 교대전시하여 민원인으로 하여금 민원신청 후 대기시간을 유익하게 보낼 수 있도록함
- 실 적 : 8종 96개 작품 전시

○ 민원인이 뽑은 친절 우수공무원

- 내 용 : 설문조사시 민원인들로 하여금 친절봉사 우수공무원을 추천토록 하여 월례조회시 군수표창함
- 실 적 : 6회 9명 군수 표창

完璧한 住民登錄 管理

□ 變更住民登錄制度定着 및 事件·事故 豫防을 위한 定期業務研鑽會

○ 주민등록업무 정기연찬회 실시

- 일 시 : 매주 목요일 15:00 - 17:00
- 대 상 : 읍면 주민등록 전산담당 8명
- 내 용 : 변경주민업무의 운영과 신규직원 교육을 위하여 매주1회 주민등록담당공무원이 모여 주민등록증관리업무,보안관리업무,전산처리방법 및 개선방향을 논의.시정하여 관련 사건,사고의 발생을 예방함
- 실 적 : 49회 343명의 연찬회 실시 및 1회 18명의 군수간담회 개최

○ 오류주민등록번호 정리사업

- 일 시 : 연중
- 대 상 : 중복부여번호를 포함한 오류주민번호
- 내 용 : 그간 행정기관 내부적으로 추진되어 온 오류주민등록번호 정리작업을 민원행정쇄신차원에서 공개적으로 민원인의 입장에서 정리(민원인 관련 공부를 행정기관이 맡아 정정처리)
- 실 적 : 94년도 오류자 250건 중 244건 정리(※미정리자 6명중 3명은 호적 미정리자이며, 3명은 본인이 완강히 거부하여 설득중)

○ 주민등록일제 정리사업

- 일 시 : 년 2회(상반기 및 하반기)
- 대 상 : 관내 전세대 및 개인별 주민등록사항
- 내 용 : 관내 전주민의 주민등록사항을 사실조사하여 공부상자료와 일치여부를 확인하여 주민관리의 정확성 유지
- 실 적 : 2회 54,924세대 181,165명에 대한 사실조사후 주민등록사실 불부합자 1,316건 2,174명에 대하여 신고 정정 및 직권조치 처리

住民登錄電算化 事業 推進徹底

□ 電算入力資料 100%一致를 위한 住民資料 大さ

○ 전수대사

- 일 시 : 94.2. 1 - 4. 30
- 대 상 : 전 읍.면 주민등록전산자료
- 실 적 : 세대별 27,338건, 개인별 90,397건 대사

○ 정기대사

- 일 시 : 매월 2회(첫째 및 셋째주 화요일)
- 대 상 : 해당 2주동안의 전입.전출.사망.출생등의 변동자료
- 실 적 : 23회의 변동자료분 정기대사 실시

□ 住民登錄 全國온라인實施準備班 運營

○ 운영일시 : 94. 5. 20 - 8. 31

○ 준비반 편성

반장 - 부군수

반원 - 내무과장의 9명(민원제도계장, 통신전산계장 및 부읍면장 7명)

○ 업무 : 주민등록전국 온라인에 관한 전번적 계획수립 및 통제.점검

□ 住民登錄全國 온라인 狀況室 設置.運營

○ 운영일시 : 94. 5. 23 - 8. 31

○ 상황반 편성

반장 - 내무과장

반원 - 2개반 16명

- 업 무 : 주민등록전국온라인 준비반의 지휘하에 온라인 시험운영, 실시, 문제점 파악 및 개선, 상황유지

□ 住民登録 電算裝備 補強

- 보장일시 : 94. 3월
- 보장기종 및 대수 : 386DX 12대 및 386SX 7대
- 내 용 : 읍면 기존 단말기를 보강하여 주민전산망의 원활한 운영을 도모하고 주전산기와 동일기종의 여유킴퓨터를 확보하여 읍면 주전산기 장애발생시 즉각 대처. 주민전산업무와 온라인발급에 차질이 없도록 조치함

□ 住民登録 電算資料 保安 徹底

- 내 용 : 읍면 단말기당 1대씩의 전산보안기를 부착하여 자료열람 및 발급시 반드시 권한있는 담당자의 카드를 삽입하고 주민등록번호, 비밀번호의 입력후 자료접근이 가능토록 제한하여 자료누출 및 오.남용을 방지
- 실 적 : 7개읍면 주민전산 단말기 당 1대씩의 보안장비를 설치하였으며 부족분 및 예비장비 17대분을 94년중 구입하여 설치예정

□ 邑面 推進狀況 點檢

- 추진기간 : 분기 1회 정기점검 및 수시점검
- 대 상 : 7개 읍면
- 내 용 : 전산화 추진실태, 주민등록증 관리, 친절배가운동 추진 등을 정기 및 수시점검하여 사전.사과의 예방 및 효율적 업무추진을 도모
- 실 적 : 5회 35개 기관에 대하여 점검, 21건의 시정

民願1回訪問處理制의 完壁한 推進

□ 總 評

- 새정부 출범과 함께 내무행정개혁의 핵심과제로 선정 추진한 「민원1회방문처리제」는 전반적으로 민원이 신속하게 처리되고 공무원의 친절도가 크게 향상 되는등 성공적인 「민편의」 시책으로 확고하게 정착되고 있음.
- 특히 금년 4월8일 행정규제및민원사무기본법령 시행을 계기로 「민원1회방문처리제」의 법적.제도적 장치가 정립됨에 따라 앞으로 지속적인 개선.보완을 통하여 본제도를 확대 발전시킴으로써 보다 질높은 민원행정서비스를 창출해 나가야 할 것임.

□ 主要處理節次의 內實있는 運營

- 민원1회방문상담창구 운영
 - 상담창구에 주요민원안내서 및 복합민원편람을 제작.비치하여 민원처리에 대한 정보 제공과 상담의 효율성 제고
 - 전담공무원 배치 상담실시 : 3명(자체종결21건,소관부서이송 1557건)
 - 행정전산망이용 민원상담 및 안내 : 352건
 - 대행업체의 신청민원은접수시 별도의 안내서를 민원인 주소지로 직접 우송하여 민원인의 오해소지 불식 (1557건 우편엽서 통보)
- 전담부서의 민원처리과정 추적관리
 - 민원접수시 행정명령의 성격을 띤 민원처리지시서를 발급 주관부서.처리담당자 등을 지정하므로써 책임소관을 명백히 하여 처리
 - 민원불편신고센타를 설치하고 신고 전용전화 44-8282(빨리빨리)를 확보 민원 처리 과정에서 발생하는 불편.부당사항을 접수 처리하여 줌으로써 민원행정서비스의 질적 향상 도모
 - 주관부서의 민원처리실태에 대한 지도 점검 및 감사부서와 연계한 민원검증제 운영 등으로 민원의 지연처리 및 부당처리사례 사전방지(민원검증 : 230건)

○ 실무종합심의회 운영

- 민원접수후 48시간이내에 개최하는 실무종합심의회는 민원1회방문처리제의 핵심 절차로써 개최일을 정례화하여 운영(월,수,금요일 오전08:50)
 - 실무종합심의 131회 1557건
- 실무종합심의회후 바로보완,현지확인,타기관협의를 통한 신속한 민원처리

○ 중간통보제 운영

- 실제처리기간 30일 이상인 모든민원에 대해 중간통보 실시(168건)
- 실제처리기간 30일미만인 민원도 처리진행상황을 통보하므로써 민원인의 궁금증을 근원적 해소(189건)

○ 민원조정위원회 운영

- 실무종합심의회 심의결과 불가,반려 대상민원은 반드시 민원조정위원회에서 법규 적용의 타당성,합목적성,현실적합성등 재심을 통하여 심도있게 검토하므로써 민원수용및 제도개선 추진
 - 민원조정위원회 개최 31회 61건(민원수용사례 7건)

○ 기관장 3심제 운영

- 민원조정위원회의 재심결과 불가,반려로 결정된 민원은 기관장이 최종적으로 검토,민원을 종결시키므로써 부당하고 억울한 민원처리사례 예방 및 행정기관에 대한 불신해소
 - 기관장 3심제 운영 건수 : 54건

○ 『민원가부사전고지제』 확행으로 민원처리의 예측성 제고

- 전문기술직 공무원을 상담창구에 기동배치하고 전문가및 퇴직공무원을 상담위원으로 위촉활용하여 민원상담단계에서 가부를 판단 민원인에게 고지 하므로써 민원인의 시간과 경제적 낭비 최소화
 - 전문가.퇴직공무원위촉(건축.토목사25명,퇴직공무원7명위촉)
- 현장확인.유관기관 협의를 요하는 민원등 즉석에서 판단이 어려운 민원은 가부통보시기를 사전예고한 후 우편엽서등을 활용 추후통보
- 토목.건축.환경 분야등 전담 전문일력을 기동 배치하여 민원상담기능 강화
 - 전문일력 기동배치 : 12명 (6급)

□ 制度的 成功的 定着을 위한 特殊施策推進

- 변화와 개혁의 시대에 걸맞는 민편의 위주의 민원행정과 질높은 민원서비스 제공
- 민원봉사대상시상
 - 수상인원 : 3회 3명 (분기 1회)
- 민원처리상황 우편통보제 실시
 - 궁금해소를 위해 중간처리상황을 우편엽서로 통보 : 1557건
- 민원현장 검증제 실시 : 3회

□ 對住民 弘報의 大的 展開

- 본제도의 의의 및 추진성과등을 신문,유선방송등 각종 언론매체와 팜프렛.등의 제작활용으로 대대적인 대주민 홍보를 실시하므로써 국민적 공감대를 형성하고 제도 시행에 대한 호응도를 제고하여 성공적 조기정착 도모
- 민원처리 사례집 발간: 1회 200부(실과소 및 읍면과 리사무소에 비치)
- 1회민원 제서식집 발간 : 1회 100부(실과소및 읍면사무소 비치)
- 군수 서한문 발송 : 1회 89명 (대행업체 및 사회단체)
- 민원안내 전담 제작비치 : 1회 500부
- 월간 양주지 게재발간 : 1회 2,00부
- 반상회보 게재 : 1회 6,000부
- 각종교육시 기회교육 : 3회 500명
- 유선방송 제작방영 : 15회 8,500세대
- 지방신문 기획보도 : 10개사 19회

□ 民願人 說問調査를 통한 民願行政刷新

- 『민원1회방문처리제』 시행전후의 친절도,민원처리만족도, 호응도등에 대한 설문조사를 실시하여 민원인편의를 위한 시책발굴등 제도의 보완,개선추진
- 설문조사결과 친절도 82% ,만족도 93%, 호응도 86%