

민 원 실

‘98 행정사무감사 지적사항 조치결과

제목	선암리 131번지 군유지 불하건에 대한 민원 해결 소관부서	민원실
지 적 사 항	<p>○ 위 번지내 포장된 도로(군유지)를 개인에게 불하하고 소유자는 포장부분을 성토함에 따라 주민들이 이용불편으로 민원을 제기하고 있는데 대해 도로부분 분할측량 또는 소유자를 설득하여 다시 포장할 수 있는 방안을 강구해 주시기 바람.</p>	
조 치 사 항	<p>○ 토지 소유자와 협의</p> <ul style="list-style-type: none"> • 일 시 : 1999. 3. 3 • 장 소 : 가평군 하면 현리(토지소유자 조 복영 자택) • 협 의 자 : 박영원의원, 은현면장, 오영석(토지관리인), 지적담당 • 토지소유자 의견 <ul style="list-style-type: none"> - 인근토지에 별도의 토지를 군에서 매수하여 도로를 개설토록 요구하고 토지매수시 일부비용(약2천만원)부담 표명 (도로포장에는 동의하지 않음) • 향후계획 <ul style="list-style-type: none"> - 토지주(조복영)가 군정에 협조할 뜻이 없고 매우 완강하여 현재로서는 도로포장이 불가하나 시간을 두고 계속적으로 협의하여 주민의견이 적극 반영될 수 있도록 하겠음. 	

‘98 행정사무감사 지적사항 조치결과

제목	민원처리 제도 개선 촉구	소관부서	민 원 실
지 적 사 항	<p>○ 각종 민원처리 결과에 대한 자체 민원인 설문을 실시한 결과 양주군은 민원담당 공무원의 고압적인 자세 및 부정적 검토, 반려, 불가민원에 대한 설명 부족, 불필요한 첨부서류 과다, 즉결 민원창구 근무개시 지연 등 개선과제가 산적한 것으로 나타나고 있는 바 군은 이점에 착안하여 민원인이 편한 마음으로 관청을 찾고 친절 한 안내를 받을 수 있으며 처리결과에도 만족할 수 있는 획기적인 민원제도 개선 방안을 강구해 시행해 주시기 바람.</p>		
조 치 사 항	<p>□ 민원창구 근무개선 ○ 근무시간 변경 • 동절기 : 09:00 ~ 17:00 → 08:50 ~ 17:30 • 하절기 : 09:00 ~ 18:00 → 08:50 ~ 18:30 ※ 타 시·군 온라인 민원인 전산망 관계로 일과 전·후의 교부는 불가능함.</p> <p>□ 민원담당 공무원 의식개혁 교육 강화 ○ 민원실 직원의 지속적인 친절교육 반복 실시 : 매주 수요일 ○ 민원업무 담당자 특별 정신교육 • 영상시스템을 활용한 교육 실시 : 2회(도와 병행 실시) • 월례조회시 전직원 교육 실시</p> <p>□ 매주 토요일 실무종합심의회 개최시 심의위원 교육 실시 : 13명</p>		

‘98 행정사무감사 지적사항 조치결과

제 목	민원 안내원 고정 배치방안 강구	소관부서	민원실
지 적 사 항	<p>○ 민원인 설문결과 민원안내 및 대서요원으로 퇴직공무원을 활용하는 것보다 전문적 식견이 있는 전담 여직원 배치를 선호하고 있으므로 공공근로사업 인력 배치 등 다각적인 방법을 강구하여 민원인의 불편을 해소해 주시기 바람.</p>		
조 치 사 항	<p>□ 민원 도우미 운영</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 운 영 기 간 : '99.1.2일부터 연중 운영(주 5일 근무) ○ 장 소 : 민원실 ○ 근무자 편성 : 민원실장의 4인(6급이상 직원) ○ 근무내용 <ul style="list-style-type: none"> - 청사안내 및 민원상담 - 고충애로사항 해결(관련부서 연결) 및 민원신청 대필 <p>※ 2000년부터는 본청 6급이상 직원 또는 정규직 여직원을 1일 1명씩 교대로 배치하여 친절봉사 서비스의 전달자로서 공무원의 기본자세를 확립하며, 민원인에게는 편의 제공과 친절한 관청의 이미지를 부여할 계획임.</p>		

‘98 행정사무감사 지적사항 조치결과

제 목	민원편익제도의 획기적 개선대책 강구	소관부서	민 원 실
지 적 사 항	<p>○ 민원1회방문처리제, 민원후견인제등 민원인 편익시책이 상급기관의 지시에 의거 형식적으로 운영되고 있어 실질적으로 민원인에게 도움을 주지 못하고 있는 것으로 판단되는 바 민원인의 입장에서 각종 제도의 운영실태 및 민원인 만족도를 평가해 한가지 시책이라도 민원인에게 도움을 주는 획기적인 민원제도를 마련해 시행해 주시기 바람.</p>		
조 치 사 항	<p>□ 고객중심 민원제도 개선</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 개선대상 : 민원사무 관련 법령과 제도 ○ 추진방법 <ul style="list-style-type: none"> • 민원인 만족도 조사 : 11월중 • 만족도 조사후 문제점을 보완하여 민원인을 위한 제도개선 <p>□ 유관기관, 군부대 협의문서 사송인제 운영</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 운영기간 : 매주 3회 (월, 수, 금)운영 ○ 대상민원 : 협의를 필요로 하는 민원일체 ○ 대상기관 : 군부대, 소방서, 국도유지건설사무소, 의정부경찰서, 지·파출소 ○ 기대효과 : 1회민원 협의기간 및 처리기간 단축 <p>※ 운영실적('99.10.31현재) : 군부대 388건, 타기관은 우편발송</p> <p>□ 일과전 친절교육 실시</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 시 기 : 매주 수요일 08:30~08:50 ○ 장 소 : 민원실 ○ 대 상 : 민원실 직원(공공근로, 공익근무요원 포함) ○ 강 사 : 민원실장 ○ 교육내용 : 민원만족 친절 서비스 관련 내용 일체 		

