

# 민선5기 구정운영기본계획 운영 관리카드

(주관부서 : 민원여권과)

2014. 6. 30현재

관리코드	V - 4	5대 핵심과제	구민이 주인으로 참여하는 행정특구
주관부서	민원여권과	단위사업명	고객중심의 행복민원실 운영

《 사업목적 》

구민의 욕구와 기대에 부응하는 각종 민원시책 추진으로 구민을 주인으로 섬기는 민원행정 서비스를 구현하고자 함.

《 사업개요 》

- 사업기간 : 2010. 7. 1 ~ 2014. 6.30
- 주요사업
  - 고객맞춤형 각종 시책사업 추진
  - 1층 종합민원실 리모델링 추진(북카페 포함)
  - 120 다산콜 전화민원 만족도 제고
- 총 사업비 : 1,962.5백만원 (사업이행률 : 98 %)

구 분	총 사업비 (백만원)					추진상황			이행률 (%)	비고
	소계	국비	시비	구비	민자	정상	부진	미추진		
총계	1,962.5			1,962.5		3			98	
고객맞춤형 각종 시책사업 추진	86.5			86.5		○			98.1	
1층 종합민원실 리모델링 추진(북카페 포함)	200			200		○			100.0	완료 사업
120 다산콜 전화민원 만족도 제고	1,676			1,676		○			95.9	

○ 연차별 소요예산 (단위 : 백만원)

소계	2010년	2011년	2012년	2013년	2014년
1,962.5	346.3	415.8	476.3	356.8	367.3

연 차 별 추 진 계 획

	2010	2011	2012	2013	2014
투자계획(백만원)	346.3	415.8	476.3	356.8	367.3
《 단계별 투자내용 》					
○ 고객맞춤형 각종 시책 사업 추진					
○ 1층 종합민원실 리모델링 추진(북카페 포함)					
○ 120 다산콜 전화민원 만족도 제고					

세부관리코드	V - 4 - 가	세부사업명	고객맞춤형 각종 시책사업 추진				
추진시기	임기 내 완료(○) / 임기 후 계속( )			부서명 (팀 명)	민원여권과 (민원행정팀)	담당자 (전화번호)	박지애 (5303)
추진상황	완료		추진 중		미착수	이행률	부진 및 미착수 사유
	종결	계속	정상	부진			
		○	○			98.1	

사업 개요

- 사업기간 : 2010. 7. 1 ~ 2014. 6. 30
- 내 용
  - 목요 야간 민원실 운영, 민원24(정부민원포털) 운영
  - 여권민원 상담창구 운영, 무인민원발급기 확대 운영
  - 고객중심의 행복민원실 운영, 혼인신고 1일처리제
- 총사업비 : 86.5백만원

〈연차별 자원 소요〉

(단위:백만원)

구 분		계	2010	2011	2012	2013	2014	비고
재 원 별	계	86.5	18.3	20.8	15.3	15.8	16.3	
	국 비							
	시 비							
	구 비	86.5	18.3	20.8	15.3	15.8	16.3	
	지방채							
	민 자							

추진 목표

〈연차별 목표〉

추진 내용	2010	2011	2012	2013	2014
목요 야간 민원실 운영	26회	50회	50회	48회	49회
민원24(정부민원포털) 이용 홍보	2회	6회	6회	6회	6회
여권민원 상담창구 운영	1,000건	2,000건	2,100건	2,200건	2,300건
무인민원발급기 확대 운영	27,000건	6,4000건	65,000건	66,000건	67,000건
고객중심의 행복민원실 정비	3회	4회	4회	4회	4회
혼인신고 1일 처리제		3,600건	3,600건	3,600건	3,600건

□ 추진 실적

○ 추진실적 총괄

사업내용	목표	실적	사업이행률
목요 야간 민원실 운영	223회	199회	89.2%
민원24(정부민원포털) 이용 홍보	26회	26회	100.0%
여권민원 상담창구 운영	9,600건	9,743건	100.0%
무인민원발급기 확대 운영	156,000건	347,214 건	100.0%
고객중심의 행복민원실 운영	19회	19회	100.0%
혼인신고 1일 처리제 운영	14,400건	17,660건	100.0%
		달성도(이행률)	98.01%

○ 일정별 추진실적

일 자	추진사항	세 부 내 용
2010.7~2014.6	목요 야간 민원실 운영	목요 야간 민원실 운영 : 199회 / 11,448건
2011.1~2014.6	민원24(정부민원포털) 이용 홍보	민원24(정부민원포털) 운영 : 26회 / 1,431,959건
2010.7~2014.6	여권민원 상담창구 운영	경로·장애 전용창구 운영 : 9,743건
2010.7~2014.6	무인민원발급기 확대 운영	무인민원발급기 확대 설치 : 6개소 8대 (무인발급기운영 : 347,214건)
2010.7~2014.6	고객중심의 행복민원실 운영	민원실 환경정비 실시 : 19회
2011.1~2014.6	혼인신고 1일 처리제 운영	혼인신고 1일 처리 : 17,660건

□ 사업성과

- 목요 야간민원실 및 무인민원발급기 확대 운영으로 구민 불편사항 최소화
- 혼인신고제 1일 처리 등 신속한 민원처리로 고객 만족도 제고

세부관리코드	V - 4 - 나	세부사업명	1층 종합민원실 리모델링 추진(북카페 포함)				
추진시기	임기 내 완료(○) / 임기 후 계속( )			부서명 (팀 명)	민원여권과 (민원행정팀)	담당자 (전화번호)	박지애 (5303)
추진상황	완료		추진 중		미착수	이행률	부진 및 미착수 사유
	종결사업	계속사업	정상	부진			
	○					100	

사업 개요

- 사업기간 : 2011. 1 ~ 2014. 6. 30
- 내 용
  - 1층 종합민원실 실내 조명기구를 LED로 교체
  - 1층 종합민원실(여권민원실) 내 북카페 조성
- 총사업비 : 200백만원

〈연차별 재원 소요〉

(단위:백만원)

구 분		계	2010	2011	2012	2013	2014	비고
재 원 별	계	200		70	130			
	국 비							
	시 비							
	구 비	200		70	130			
	지방채							
	민 자							

추진 목표

〈연차별 목표〉

추진 내용	2010	2011	2012	2013	2014
1층 종합민원실 실내조명을 LED조명기구로 교체		민원여권과 외 2개소			
1층 여권민원실 포함 외부공간에 관악 북카페 설치			북카페 설치 및 운영 검토	북카페 설치 및 운영	북카페 운영 (도서관과)

□ 추진 실적

○ 추진실적 총괄

사업내용	목표	실적	사업이행률
1층 종합민원실 리모델링 추진 (북카페 포함)	1층 종합민원실 리모델링	북카페 조성, LED조명기구 교체	100%
		달성도(이행률)	100%

○ 일정별 추진실적

일 자	추진사항	세 부 내 용
2011. 4. 1	1층 종합민원실 LED 조명공사 완료	- 민원여권과 외 2개소 조명기구를 LED로 교체
2011. 1. 28	종합민원실 북카페 설치 기본계획 수립	- 북카페 설치공간 확보를 위한 청사증축 방안 - 비품·운영시스템 구매설치 및 준비 방안 등
2011. 1. 31	북카페 설치를 위한 기본 및 실시설계 발주	- 설계사무소 설계 제시 및 검토 의뢰 - 북카페 조성 및 커튼월 단열재 패널 설계용역
2012. 9. 15	북카페 설치 공사	- 북카페 내부 및 외부 공사 진행중
2012.10.12	북카페 설치 공사 완료	- 북카페 설치 공사 준공
2013. 9.	북카페 설치 및 운영	- 용꿈꾸는 작은도서관 운영

□ 향후계획

- 완료사업이며 용꿈꾸는 도서관은 도서관과에서 운영함.

세부관리코드	V - 4 - 다	세부사업명	120 다산콜 전화민원 만족도 제고				
추진시기	임기 내 완료( ) / 임기 후 계속(○)			부서명 (팀 명)	민원여권과 (민원행정팀)	담당자 (전화번호)	나정미 (879-5308)
추진상황	완 료		추진 중		미착수	이행율	부진 및 미착수 사유
	종결사업	계속사업	정상	부진			
		○	○			95.9%	

사업 개요

- 사업기간 : 2010. 7. 1 ~ 2014. 6. 30
- 내 용
  - 120 다산콜 표준상담 DB 관리
  - 120 이용률 제고를 위한 홍보
  - 120 다산콜 현장투어 프로그램 실시
- 총사업비 : 1,540 백만원

〈연차별 자원 소요〉

(단위:백만원)

구 분	계	2010	2011	2012	2013	2014	비고
재 원 별	계	1,540	328	324	311	296	281
	국 비						
	시 비						
	구 비	1,540	328	324	311	296	281
	지방채 민 자						

추진 목표

〈연차별 목표〉

추진 내용	2010	2011	2012	2013	2014
120 다산콜 표준상담DB 현행화	4,000건	10,800건	12,000건	12,500건	13,000건
이용률 제고를 위한 주민홍보	4회	4회	4회	4회	4회
120 현장투어 프로그램 직원 참여	100	196	112	60	60

추진 실적

○ 추진실적 총괄

사업내용	목표	실적	사업이행률
표준상담DB 현행화 작업	52,300건	58,206건	100%
120 현장투어 프로그램 참여	528명	464명	87.8%
이용률 제고를 위한 주민홍보	20회	20회	100%
		<b>달성도(이행률)</b>	<b>95.9%</b>

○ 일정별 추진실적

일자	추진사항	세부내용
2010.11.	120다산콜인센티브평가	-평가결과 : 모범구 -수상금액 : 5,000만원
2011.1 ~ 12	120다산콜 표준상담DB현행화 및 오류정비	-정비내용 : 120다산콜 표준상담DB오류내역 -정비건수 : 10,582건
2011.1 ~ 12	120다산콜 신규DB발굴	-2011년 달라지는 제도 -120다산콜 신규DB발굴 제출 (65건 중 7건 채택)
2011.4	120 현장투어 프로그램참여	-일시 : 2011. 4. 28 ~ 4.29 -장소 : 120다산콜센터(동대문구 신설동 소재) -대상 : 각 부서 120담당자(62명)
2011.5	120다산콜 홍보물 배부	-포스터 및 리플릿 -관내 아파트 관리사무소, 각급학교, 종교시설, 경로당, 병의원 등 513개소 4,100매
2011.9	120 현장투어 프로그램 참여	-일시 : 2011.9.1~9.2, 9.22 ~9.23 -장소 : 120다산콜센터(동대문구 신설동) -대상 : 각 부서120담당자(150명)
2011.11	서울시 민원행정 만족도제고 인센티브 평가	-평가결과 : 최우수구(A등급) -수상금액 : 7,000만원
2012.1 ~ 10	120다산콜 표준상담DB현행화 및 오류정비	-정비내용 : 120다산콜 표준상담DB오류내역 -정비건수 : 15,438건
2012.1 ~ 9	120다산콜 신규DB발굴	-2012년 달라지는 제도 -120다산콜 신규DB발굴 제출 (120건 중 20건 채택)
2012.3	120다산콜 홍보	-120다산콜 외국인상담 홍보물 배부 : 24개소 총 655부
2012.6	120 현장투어 프로그램 참여	-일시 : 2012.6.21, 6.28 -장소 : 120다산콜센터(동대문구 신설동) -대상 : 각 부서120업무 담당직원(59명)
2012.7	120 현장투어 프로그램 참여	-일시 : 2012.7.5, 7.19 -장소 : 120다산콜센터(동대문구 신설동) -대상 : 각 부서120업무 담당직원(62명)
일자	추진사항	세부내용
2012.10	서울시 민원행정 만족도제고 인센티브 평가	-평가결과 : 최우수구 -수상금액 : 5,000만원
2013.1 ~ 3	120다산콜 표준상담DB현행화 및	-정비내용 : 120다산콜 표준상담DB오류내역

	오류정비	-정비건수 : 3,993건
2013.1 ~ 3	120다산콜 신규DB발굴	-2013년 달라지는 제도 -120다산콜 신규DB발굴 제출(10건 제출)
2013.4	120 현장투어 프로그램 참여	-일시 : 2013.4.23, 4.25 -장소 : 120다산콜센터(동대문구 신설동) -대상 : 각 부서120업무 담당직원(56명)
2013.4 ~ 6	120다산콜 표준상담DB현행화 및 오류정비	-정비내용 : 120다산콜 표준상담DB오류내역 -정비건수 : 742건
2013.4 ~ 6	120다산콜 신규DB발굴	-2013년 달라지는 제도 -120다산콜 신규DB발굴 제출(18건 제출)
2013.7 ~ 9	120다산콜 표준상담DB현행화 및 오류정비	-정비내용 : 120다산콜 표준상담DB오류내역 -정비건수 : 4,423건
2013.7 ~ 9	120다산콜 신규DB발굴	-2013년 달라지는 제도 -120다산콜 신규DB발굴 제출(7건 제출)
2013.10~ 12	120다산콜 표준상담DB현행화 및 오류정비	-정비내용 : 120다산콜 표준상담DB오류내역 -정비건수 : 720건
2014.1 ~ 6	120다산콜 신규DB발굴	-2014년 달라지는 제도 -120다산콜 신규DB발굴 제출(10건 제출)
2014.1 ~ 6	120다산콜 홍보	-포스터, 리플릿, 메모지 배부 및 홈페이지 게재 등 3회 홍보
2014.1 ~ 6	120다산콜 표준상담DB현행화 및 오류정비	-정비내용 : 120다산콜 표준상담DB오류내역 -정비건수 : 5,530건

사업성과

- 2010년 다산콜인센티브평가 모범구 수상
- 2011년 서울시 민원행정 만족도제고 인센티브평가 최우수구
- 2012년 서울시 민원행정 만족도제고 인센티브평가 최우수구

향후 계획

- 120 다산콜 표준상담 DB 지속적 현행화