

제 7 장 민원봉사

제1절.. 민 원 행 정

제2절.. 기록물 관리

제3절.. 가족관계등록 관리

제4절.. 여 권 발 급

제5절.. 정보화 관리

제1절 민원 행정

1. 민원 행정 추진

지방자치 실시 이후 해를 거듭할수록 높아가는 구민들의 다양하고 수준 높은 행정서비스 요구에 발맞추어 이에 부응하기 위하여 다양한 민원편의시책 개발과 친절 서비스 제공으로 구민 감동의 구청으로서의 이미지가 확립되어 가고 있다.

민원 신청에서 처리결과까지 과정을 공개하는 민원처리 인터넷공개 실시로 신뢰받는 책임행정을 구현하고 있으며, 또한 안방에서 민원을 신청·발급 받을 수 있는 전자민원서비스 제공 및 행정정보공동이용을 통해 구비서류를 감축하는 등 민원사무 간소화로 주민불편을 최소화하였다.

가. 통합민원창구 설치 운영

2008년 2월부터 경제진흥실 등 5개 부서에서 분산 발급하던 공장등록증명 등 17종의 증명민원을 민원봉사과의 통합민원창구에서 One-Stop으로 통합 발급함으로써 다수 신청 민원의 경우 여러 창구를 이동해야 하는 번거로움과 장시간 대기 등 민원 불편 사항을 개선하여 처리시간을 단축하였고, 순번 대기제 도입에 따른 민원 편의를 도모하였으며, 양방향 공유시스템으로 민원인 신청 발급내역을 직접 확인 가능토록 하는 등 양질의 민원서비스 제공 및 행정 효율성을 제고하였다.

또한 자동인증방식 도입에 따른 증명 발급 절차를 7단계에서 4단계로 축소하고, 순번 발급 시스템 도입으로 효율적 업무 분산을 통한 창구의 탄력적 운영이 가능하게 되었으며, 업무마감 및 정산작업의 자동화에 따른 업무 처리시간 단축 및 인력절감의 성과를 거두고 있다.

나. 친절 서비스 마인드 향상

공무원의 친절자세 확립을 위해 직원들을 대상으로 전화수화 상태를 연중 평가하여 전화응대 수준을 향상시키고, 친절·불친절신고접수 창구운영으로 친절 공무원에게는 표창 실시와 불친절 공무원에게는 특별정신 교육 및 인사반영으로 불친절 제로화를 추진하고 있다.

또한 매일 아침 다짐의 시간(방송)을 통한 반성 및 직원들 간의 칭찬 릴레이로 친절 경쟁심을 유도하고 있으며, 정기적으로 친절교육 및 구민 설문 조사를 실시하는 등 구정의 전반을 구민이 만족하는 친절봉사 행정 구현에 초점을 맞추어 추진하고 있다.

특히, 2003년부터 매년 실시하고 있는 금정 친절왕 제도는 1년 동안 가장 친절한 공무원을 발굴 시상함으로써 공무원 친절 자세 확립과 고객에 대한 친절의식 강화로 구민이 감동하는 자치행정을 구축하는 계기가 되었다.

다. 쾌적하고 아늑한 민원실 운영

쾌적하고 편안한 민원실 분위기 조성으로 한 차원 높은 행정서비스를 제공함으로써 다시 찾고 싶은 친근한 관공서로 거듭나게 되었다. 민원인 쉼터를 설치하여 인터넷 무료 사용 공간 마련, 행정 간행물, 잡지, 교양서적 등 각종 정보 자료 등을 비치하여 민원인이 편리하게 이용토록 하였으며,

민원실내 대형화분 비치, 필기대, 민원대기석, 집기류 교체, 대형 텔레비전, 민원인용 정수기 및 수족관 설치 등 주민에게 다가가는 안락한 민원실 환경 조성으로 민원편의 도모는 물론 민원실 직원의 근무의욕 고취로 수준 높은 행정 서비스 제공의 토대를 마련하였다.

앞으로도 민원실내 계절별 화분 교체 비치, 민원안내 전문도우미 지속적인 배치 등으로 관공서를 찾는 민원인에게 다양한 서비스를 제공하여 사무적이고 딱딱한 관공서가 아닌 부드러운 관공서로서의 이미지를 정착시킬 계획이다.

라. 무인민원발급기 운영

민원서비스를 창구중심에서 다양한 서비스 체제로 전환하고 거주지와 무관한 민원서비스 체제 구축으로 정보기술을 활용한 민원행정 서비스 개선에 기여하기 위해 2002년 2월부터 점진적으로 확대하여 구청 구민홀, 부산대지하철역, E-마트, GS-마트, 부산은행 동상동지점 등 5곳에 설치 운영하고 있으며, 2009년 3월에는 서·금사지역 정보화 격차를 해소하고 주민 위주 행정서비스를 제공하기 위해 서동지역에 무인민원발급기 1대를 추가 설치하였다.

토요휴무 실시에 따른 주민불편 사항을 해소하고자 구서2동에 설치된 발급기를 다중집합장소인 E-마트로, 구청민원실에서 구민홀로 이전 설치하여 구청은 365일 00:00~24:00, E-마트, GS-마트 2곳은 365일 09:00~24:00, 부산대학지하철역은 06:00~24:00, 부산은행 동상동지점은 07:30~24:00, 서3동 새마을금고는 08:00~23:00까지 확대 운영하고 있다. 무인민원발급기를 통해 발급되는 민원종류는 주민등록 등·초본 등 36종이며, 2009년도 발급실적은 45,918건이다.

마. 안전하고 편리한 전자민원서비스 제공

행정기관에 가지 않고도 가정이나 직장에서 인터넷을 이용하여 민원서류를 신청 후 우편으로 받아 보거나, 인터넷상으로 민원서류를 직접 열람·발급 받을 수 있는 전자민원서비스를 제공하고 있다. 인터넷 통합전자 민원창구 (<http://www.egov.go.kr>)를 통해 진정 등 1,700여종의 민원 인터넷 신청, 4,900여종에 대한 인터넷 민원안내, 토지대장 등 22종의 열람 및 440종의 인터넷 발급 서비스를 제공하고 있으며,

주민등록 등초본의 경우는 무료 발급하고 있다. 또한 민원구비서류 81종에 대하여는 민원인이 서류를 제출하지 않고 공무원이 행정정보공동이용 시스템을 활용하여 확인함으로써 불필요한 민원서류를 획기적으로 감축하여 주민불편을 최소화 하였다. 지속적인 전자민원서비스 보완과 서비스 민원사무 확대로 2010년에는 이용률이 더 많이 증가될 것으로 예상된다.

바. 민원모니터제 운영

지방자치시대 주민들의 요구사항에 효율적으로 대처하고 구정 참여를 이끌어 내고자 민원모니터제를 운영하고 있으며, 주요 활동내용은 주민불편사항 파악 건의, 각종 생활민원 파악 제보 등 각종 민원처리 시 주민의 입장을 고려할 수 있도록 하고, 민원모니터요원 간담회 개최, 우수요원에 대한 보상 등으로 구정에 적극 참여할 수 있도록 하는 등 능동적인 행정을 실현함으로써 행정신뢰를 구축하고 있다.

사. 어디서나 민원 발급제도

전국 어디서나 가까운 행정기관(농협포함)에 민원서류를 신청하고 원하는 행정기관에서 받아볼 수 있도록 기존의 팩스민원의 문제점을 보완·개선한 민원처리제도로 민원인에게 시간과 경제적인 면에서 보탬이 되고 있다.

민원인이 방문, 전화, 인터넷(http://www.egov.go.kr)을 이용하여 신청한 후 지정된 행정기관에서 민원서류를 받아볼 수 있으며(인터넷으로 실시간 처리 결과 확인가능), 신청 가능한 민원 종류는 졸업증명 등 290여종으로 주민들의 편의를 제공하고 있다. 더욱이 즉시민원 처리시간을 4근무시간이내에서 3근무시간 이내로 단축 처리함으로써 구민 감동 행정을 구현하였다.

2. 민원사무처리 실적

가. 창구 즉결사무 처리

각종 제증명 등 구청 창구에서 처리하는 즉결민원이 전산 온라인화 됨으로써 보다 신속한 민원발급서비스를 제공하고 있으며 '08년, '09년 처리한 창구 즉결민원의 종류별 처리 실적은 다음과 같다.

< 민원서류 발급 처리실적 >

(단위 : 건)

구분 년도	계	어디서나 민원 (FAX민원)	차량등록 원 부	주민등록 등·초본	인감	무인 민원 발급	가족관계 등록증명	지적 민원
2009	165,706	20,458	15,970	22,545	8,644	45,918	14,315	37,856
2008	139,603	35,053	9,090	16,388	6,716	23,352	12,078	36,926

나. 유기한 민원처리실적

(단위 : 건)

구분 년도	계	인허가	면허	승인	신고등록	진정이의	건의기타	검사
2009	17,667	2,602	186	1,120	11,066	300	2,271	122
2008	16,615	2,891	283	897	7,953	362	4,091	138

다. 바로바로 서비스 접수처리

주민생활과 직결된 생활불편 사항에 대하여는 구정의 최우선 과제로 평소에 도시기능관리와 순찰 및 견문보고를 통하여 예견되는 구민 불편 사항을 미리 찾아내어 처리하고, 주민의 신고민원은 접수 즉시 처리토록 기동성 있는 시스템으로 전환하여 보다 신속한 처리로 주민을 위한 봉사행정을 실천하고 있다.

〈 바로바로 서비스 접수처리 실적 〉

(단위 : 건)

구분 \ 년도	계	건설민원	청소민원	환경민원	건축민원	교통민원	기 타
2009	345	38	33	47	29	48	150
2008	336	33	29	40	27	23	184

라. 민원후견인제도 시행실적

'95. 12. 1.부터 시행한 민원후견인제도는 접수민원이 처리 종결될 때까지 민원이 원하는 방향으로 처리되도록 도움으로써 행정신뢰 증진을 도모하여 민원 후견인제의 완전한 정착단계로 나아가고 있다. '09년도 운영실적은 총 179건으로 아래와 같다.

〈 민원후견인 지정내역 〉

(단위 : 건)

후견인지정 대상민원	계	공장설립	건설업	토지거래 허가	기타 건축 등 허가
건수	179	2	4	173	0

제2절 기록물 관리

기록물의 체계적인 관리와 지식정보화사회에 적극적으로 대처하고자 2004년 1월 기록물관리 전담부서 신설 및 시설을 확보함으로써 기록물관리 기반을 구축하였다. 제1문서보존실은 이동식서가로 교체, 항온항습시설, 조명공사 등 보존환경을 최적화하고, 제2문서 보존실 추가 확보, 행정자료실 및 정보공개창구·DB작업실을 확보하여 2004년 8월 『금정구자료관』을 개관하였다.

금정구자료관은 개관 이후 자료관 운영의 내실화에 주력하여 보존기록물에 대한 전수조사를 실시하여 실제 보존기록물과 보존문서기록대장을 일치시키고 보존기록물 정비 및 서고 재배치 작업을 지속적으로 추진하는 등 기록물관리 제도 정착을 위한 제반사항을 적극적으로 추진하였다.

지난 2001년 7월부터 기록물의 보존·활용을 체계적이고 효율적으로 관리하기 위하여 기록물 전산화작업을 추진하여 왔으며, 2004년 3월부터는 자료관시스템을 구축하고 전산화 장비를 마련함으로써 기록물 전산화작업을 외부전문업체 용역 없이 공익근무요원과 공공근로인력을 확보하여 자체적으로 추진하고 있다. 기록물 전산화 작업은 매년 계속사업으로 추진하고 있으며, 보존문서 색인목록의 전산화와 영구·준영구 문서의 입력 작업으로 현재까지 단순 보존기능만 수행 하였던 문서를 열람·검색기능 체제로 전환하고 기록물의 소재위치 등 서고 관리의 전산화 기반이 마련되어 정보공개청구 및 업무처리 능률 향상에 기여 하고 있다.

2009년부터는 준영구 이상 중요기록물의 이미지전산화(스캐닝)를 통하여 기록물의 검색·열람 서비스를 확대 제공하였으며 기록물의 이중보존으로 안전하게 보존·관리할 수 있는 체계를 확립하였다. 기록물의 공개/비공개 여부 구분 작업도 병행 추진하여 기록물 관리의 정확성 및 행정의 효율성을 확보하였다.

2005년부터 매년 기록물관리에 대한 인식 전환의 계기를 마련하고자 『기록물 전시회 개최』, 『외부 전문강사 초청 교육』, 『전문 관리기관 견학』을 실시하였으며, 2006년은 『20년 이하 한시기록물을 대상으로 재분류』를 실시함으로써 기록물에 내재된 역사적, 행정적, 증빙 자료적 가치를 종합적으로 재평가한 후 보존기간을 새롭게 부여하고 중요 기록물이 조기에 폐기되는 사례를 방지하였다.

2007년은 2000년부터 시행되어 오던 「공공기관의 기록물 관리에 관한 법률」이 「공공기록물 관리에 관한 법률」로 4월 5일부터 전부 개정 시행됨으로써 기록을 생산부터 보존·관리 평가 등이 전자기록 환경에서 이루어질 수 있도록 제도적 기반이 마련되었으며, 2007.10.8 「부산광역시 금정구 기록관 운영 규칙」을 제정하여 기존의 자료관에서 기록관으로 명칭 변경함과 동시에, 기록물의 안전한 보존과 기록관 운영에 필요한 세부사항을 규정하였으며,

또한 『기록관 보안관리 및 재난대책』을 수립 시행함으로써, 기록물의 훼손 방지와 공적기록의 철저한 관리체계를 구축하였다. 또한 구축된 기록정보 자료들을 홈페이지에 공개함으로써 기록정보 활용을 극대화 시키고 국민의 알 권리 증진과 정보공개 청구에 능동적으로 대처할 수 있도록 하였다.

2005년 기록물 관리 우수기관으로 선정되어 대통령 기관표창을 수상한데 이어 2006년도 부산광역시 기록물 관리 우수기관 2007, 2008년도 부산시 최우수기관, 2009년도 부산시 우수기관으로 연속 선정되어 타 기관 및 단체에서 우리구 기록관을 방문 견학하는 등 기록물 관리 선도기관으로써의 자리매김을 확고히 하였다.

2008년도는 우편물 처리 전 과정을 전산화하여 관리체계를 개선함으로써 업무의 효율성을 높이고 신속·정확한 처리와 예산 절감을 통하여 책임행정을 구현하였으며, 생산·등록 의무 기록물 목록을 지정하여 기록물의 생산 단계에서부터 철저히 관리하여 중요기록물이 누락되는 사례를 방지하고 있다.

또한 2010년에는 지방자치에 부합하는 기록자치 실현 및 기록관의 내실화를 기하고 기록물을 보다 체계적이고 전문적으로 관리하기 위하여 전문지식과 자격을 갖춘 기록관리 전문요원을 배치하여 업무의 연계성·전문성을 확보하고, 중요기록물의 재평가 및 안전한 보존관리를 위해 기록물 평가심의회를 내실 있게 운영할 계획이다.

1. 금정구 기록관 현황

가. 시설 및 장비현황

시설명	위치	면적	주요시설 및 장비
행정자료실 및 DB작업실	금정구청 지하1층	135㎡	열람석 12석, 정보검색석 2석, 향온항습기 1대, 도면스캐너 1대, 고속스캐너 3대, 컴퓨터 12대, 디지털복사기 1대
문서보존실	금정구청 지하2층	396㎡	향온항습기 4대, 자동소화시설 2식 이동식서가 80조, 도면보관용서가 6조, 고정식서가 20조, 자기온습도계 2대

나. 보존기록물 현황

(단위 : 권)

구 분	총계	영 구	준영구	20년	10년	5년	3년	1년
총 계	85,344	5,150	20,997	892	10,080	24,238	15,803	8,184
비전자	49,029	4,418	19,563	741	7,810	12,257	4,240	0
전 자	36,315	732	1,434	151	2,270	11,981	11,563	8,184

다. 행정자료 현황

총 계	시청각 기록물(매)				간행물(권)		
	소계	사진/필름류	비디오류	오디오류	소계	일반도서	간행물
8,313	3,947	3,505	441	1	4,773	1,067	3,706

2. 정보공개제도

국민주권을 실현하기 위한 국민의 ‘알권리 보장’ 및 국정에 대한 국민의 참여와 국정운영의 투명성을 확보하기 위한 정보공개제도는 2006년 4월27일부터 중앙부처, 지자체 등 정부 단일의 온라인 정보공개포털 서비스인 통합정보공개시스템 ‘열린정부(open.go.kr)’ 서비스 개통으로 정보목록 검색, 정보공개 청구, 결정통지서 조회, 공개자료 열람 등이 통합 제공됨으로써 국민의 접근성이 향상되었으며, 정보목록의 자동연계로 정보공개제도의 질적 향상을 도모하였다. 2009년에는 이러한 정보공개 기반기능과 운영성과를 토대로 국민의 알권리를 보다 확대하기 위하여 적극적 정보공개 문화를 정착시키기 위하여 노력하였다.

정보공개 처리기한 단축(정보공개처리 기간을 법정처리기간 10일을 2006년 9일에서 2007년 8일로 단축하여 운영)하였으며, 적극적 사전공개(구민생활에 영향을 주는 시책, 사업, 예산 등 사전공표목록을 홈페이지 또는 구보 등에 공개)로 구민 참여 기회를 확대하였다. 또한, 2007년 4월 우리구 실정에 맞는 ‘비공개대상 정보의 범위에 관한 세부기준’을 수립하여 홈페이지에 공개함으로써 정보공개 청구가 많고 공개여부 판단이 어려운 분야에 대한 세부 공통기준을 마련하여 자의적 판단을 최소화하도록 하였다. 또한, 정보공개 업무담당자 교육 등을 강화하여 담당자의 전문성 제고로 정보공개제도의 실행력이 확보되도록 하였다.

2009년도 정보공개제도 운영 현황은 총918건으로 전년도 625건 대비 31.9% 증가하여 매년 청구건수가 증가하고 있으며, 정보공개 청구방법에 있어 정보통신망을 이용한 청구가 744건으로 전년도 457건 대비 61.4%증가하여 인터넷을 이용한 정보공개청구가 급속도로 증가하고 있는 추세이다.

2010년도는 정보공개 처리기한 단축운영(7일), 정보공개 처리기한 사전 예고제 운영, 청구인 편의를 위한 접수창구 운영, 이용자를 위한 정보공개가이드북(리플릿) 제작 등 이용자 중심의 신속하고 편리한 정보공개서비스 제공으로 고객만족 행정을 추진할 계획이다.

〈 2009년 정보공개제도 운영 현황 〉

(단위 : 건)

구 분	청구건수	처 리 현 황				기 타 (취하 등)
		소 계	전부공개	부분공개	비공개	
2009	918	666	607	44	15	252
2008	625	451	381	39	31	174
2007	493	407	333	53	21	86

제3절 가족관계등록 관리

1. 가족관계등록관리

2005년 헌법재판소의 헌법불합치 결정 및 민법개정으로 호주제가 폐지됨에 따라 호적법 대체 법으로 「가족관계의 등록 등에 관한 법률」을 제정, 2007. 5. 17. 법률 제8435호로 공포, 2008. 1. 1.부터 시행하고 있다

가족관계등록제도는 호적제도와 달리 ① 부성주의 원칙의 수정, ② 성(姓)변경, ③ 친양자 제도 등의 시행으로 개인의 존엄과 양성 평등의 헌법이념을 구체화할 수 있게 되었으며, 증명서를 5가지 목적별로 세분화하고, 증명서의 교부청구권자를 제한하여 개인정보의 철저한 보호와 공시기능을 도모하였다

2년여에 걸친 사전작업으로 전산시스템에 의거 호적부를 가족관계등록부로 전환하였으나 시스템이 인식할 수 없는 가족 누락자에 대하여는 지속적인 정비작업으로 완벽한 가족관계등록부를 관리할 계획이다.

< 유형별 가족관계등록민원 현황 >

(단위 : 건)

구 분	계	출생	혼인	이혼	친권자 변 경	사망	직권 정정	기 타
2009년	10,626	1,524	1,203	531	509	1,554	3,775	1,530
2008년	10,193	1,677	1,414	529	463	1,487	3,264	1,359

2. 다양한 가족관계등록행정 서비스 시책 추진

가. 「개명 도우미」 운영

개인의 인격 및 행복 보장 차원에서 최근 개명허가가 쉬워짐에 따라 개명수요는 급증하고 있으나 행정절차에 익숙하지 못한 주민들을 대상으로 사유별 소명자료에 의한 상담내용에 따라 개명허가신청서 작성 및 구비서류를 안내함으로써 편리하게 법원에 접수 할 수 있도록 하여 피부에 와 닿는 행정서비스를 제공하였다.

▷ 2009년도 실적 : 25건 상담(개명허가 12건)

나. 『가족관계등록신고 애프터서비스』 시행

가족관계등록신고 처리완료 후 그 결과를 민원인에게 휴대폰 문자메시지로 전송하여, 신속·정확한 민원처리결과 통보 및 신고 후 처리여부에 대한 궁금증을 해소함으로써 주민위주의 행정서비스를 통한 주민만족도 제고에 기여하였다.

▷ 2009년도 실적 : 문자전송 3,954건

다. 참사랑 실천 10계명 배부

혼인·출생신고 접수 시 참사랑 실천 10계명을 배부하여 행복한 가족 문화 형성의 지침서 역할 및 새 출발 다짐 계기를 제공하고 심각한 사회문제인 이혼 예방과 자녀 양육의 바람직한 방향을 제시함으로써 다양한 행정서비스 제공 및 행복한 가족 문화의 기반 조성에 이바지 하고자 하였다.

▷ 2009년도 실적 : 부부사랑 10계명 1,203매, 자녀사랑 10계명 1,524매

라. 가족관계등록민원 전자도우미 운영

가족관계등록신고 시 신고서 작성에 대한 민원인의 어려움과 기재착오에 따른 부담감 해소를 위하여, 가족관계등록신고서 작성용 컴퓨터를 비치, 가족관계등록접수 담당자와 공유하여 신고서 작성에 대한 설명 및 면담, 수정으로 완벽한 신고서를 작성할 수 있도록 하여 고객 만족도 제고와 시대변화에 부응하는 대민 서비스 행정을 실현하였다.

▷ 2009년도 실적 : 총582건(출생 65, 혼인 214, 이혼 197, 기타 106)

제4절 여 권 발 급

1. 여권업무 추진

우리 구는 국제화, 정보화시대에 적극적으로 부응하고, 수준 높은 대민 행정 서비스 제공을 위하여 2007년 11월 14일 외교통상부로부터 여권사무 대행기관으로 지정받아 여권담당을 신설하는 등 조직을 개편하고 사무실 설치, 각종 집기 및 장비를 배치하였으며, 또한 여권발급을 위하여 구청을 방문하는 민원인에게 편리하고 쾌적한 환경을 제공하기 위하여 타 신설 여권사무대행기관보다 가장 먼저 여권민원실을 새롭게 조성하여 타 여권사무대행기관의 벤치마킹대상이 되었다.

또한 착오 없는 정확한 여권발급을 목표로 외교통상부, 부산시청 등 기존 여권발급대행기관에 대한 현장견학 및 부산시청에서 수차례 합동근무를 실시하여 새롭게 시작하는 여권발급에 대한 철저한 업무숙지로 언제든지 여권발급 업무를 시행할 수 있도록 모든 준비를 완료하여 2008년 6월 9일부터 여권발급 업무를 시작하였다.

2008년 8월 25일부터는 칩과 안테나를 내장하여 여권정보를 한번 더 수록한 전자여권 발급을 시작하여 여권의 위·변조를 차단하고 여권 도용 가능성을 최소화하고 있다. 이러한 전자여권의 발급은 궁극적으로 우리 국민들이 보다 편리하게 출입국 수속과 해외여행을 할 수 있도록 하기 위함이다.

민원인들의 여권발급신청을 보다 쉽고 편리하게 할 수 있도록 각종 편의 시책을 발굴·추진하였으며 2009년도 우리 구에서 처리한 여권발급 현황은 다음과 같다.

<2009년 여권발급 현황>

(단위 : 건)

구 분	계	단 수	복 수	기재사항변경
2009년	17,187	1,538	15,621	28

2. 여권민원 편의 시책 추진

가. 여권기간 만료예정자 『여권기간 만료 안내문』 발송

우리 구에 주소를 둔 복수여권 만기도래 예정자에게 주민편의를 위해 사전에 유효기간을 알려주므로 적기에 여권 기간연장 신청을 통한 비용절감 등 민원편의를 위해 『여권기간 만료 안내문』을 발송하였다.

▷ 2009년도 실적 : 11,638명

나. 편리한 『여권택배제』 시행

2008년도에 이어 2009년도에도 행정기관을 재방문하여 여권을 수령하는 불편을 덜기 위해 여권발급 신청 시 택배수령 희망자에 대하여 원하는 장소로 여권 택배서비스를 제공하고 있다.

▷ 2009년도 실적 : 2,075건

다. 여권 장기간 미수령자 『수령안내 문자 발송』

2009년도 구민불편해소 과제의 하나로 여권을 신청한 후 여권발급일로부터 1개월 이상 장기간 미수령자에 대하여 여권수령 안내 문자서비스(SMS발송)를 제공하여 6개월 이상 미수령하여 직권 폐기되는 사례를 미연에 방지토록 하였다.

▷ 2009년도 실적 : 12회 368명

라. 여권민원 『노약자 및 장애인 우대창구』 운영

2008년도 전자여권 발급개시(2008.8.25)와 함께 본인 직접신청제 시행에 따른 접수창구 혼잡 및 장시간 대기로 노약자 및 장애인의 불편해소를 위해

2009년도에도 스스로 여권발급 신청이 곤란한 민원인들의 우대창구를 설치·운영하여 대민서비스 향상에 기여하였다.

▷ 2009년도 실적 : 2,587건

마. 2010년 여권민원 편의시책 추진

『기업활동 우대창구』를 운영하여 기업의 경제활동을 적극 지원하고, 『여권 발급기간 단축서비스』 시행을 통한 해외취업자 및 여행자의 편의를 도모하고 모든 여권 신청자에게 “여권찾는 날”을 문자메시지로 전송하여 주민편의를 제공할 뿐아니라 다문화가정에 대한 동질성 회복 및 출산장려정책 지원 등을 위한 『다문화·다자녀가정에 대해 여권사진 무료촬영』 등을 실시할 계획이다

제 5 절 정보화 관리

1. 정보화 배경

21C 지식정보화 시대, 주민들의 행정에 대한 서비스 요구가 다양해짐에 따라 기존 대민서비스와 밀접한 연관이 있는 시군구행정정보시스템 21개 업무를 고도화 하여 건축, 보건, 복지 등 31개 분야에 대해 서비스의 질을 높이는 새을행정시스템을 탄생시켰고,

시군구공통기반시스템 구축을 통한 인사·세정·재정 등 내부 행정정보를 고도화하여 보다 투명하고 체계적인 행정정보를 관리·운영하고 있다. 또한 구청 및 구 산하 5개소 개별 홈페이지를 통합하여 『24시간 쉽 없는 디지털 행정 구현』을 위해 노력하고 있다.

정보화시대의 급속한 변화에 따라 정보화기본계획(2008년~2012년)을 수립하여 우리 지역의 특성에 적합한 정보화 추진으로 행정기능을 효율적으로 수행하고, 지역경제를 활성화 하며, 주민복지 향상에 기여하여 유비쿼터스 시대에 부응하는 『살맛나는 부자도시 금정』 건설에 기여하고자 한다.

2. 정보화 연혁

우리 구의 정보화 연혁은 다음과 같다

연 월	주 요 내 용
1990 10	· 총무국 총무과 통신전산계 설치 (신설)
1991 1	· 주민등록 거주지(동) 단위 전국 온라인 서비스 실시 · 부동산관리업무 전국 온라인 서비스 실시
1992	· 부동산 관리업무에서 제증명발급 등 대민 서비스 실시 · 자동차 관리업무에서 온라인 차적 조회 실시 · 직원 워드프로세서 경진대회 개최
1993 -	· 주민등록 등·초본 발급 거주지와 무관하게 전국 대민 서비스 실시 · 각 간부실 ↔ 실.과간의 근거리 통신망 구축 · 실·과장급 간부공무원과 관내 불우청소년을 대상으로 전산교육실시
1994 -	· 구 자체 전산교육장 설치 운영
1994 7	· 주민등록 등·초본 전국 온라인 서비스 실시

연 월		주 요 내 용
1995	9	· 전산실(52.89㎡) 설치
	12	· 주전산기(TICOM) 및 주변장치 설치
1996	1	· 구 ↔ 동 ↔ 사업소간 구정종합정보망(LAN) 구축
	11	· 총무국 총무과 전산계 설치 (조직개편)
1997	10	· 전산실 확장 및 전산교육장 설치
1998	10	· 부산광역시 금정구 지역정보화 촉진 조례 제정
	12	· 재정정보민원정보시스템 구축(예산회계, 지방세, 인허가, 세외수입)
1999	12	· 금정구청 인터넷 홈페이지 서비스 실시
2000	3	· 부산광역시 금정구 인터넷민원서비스 운영규정 제정
	6	· 시군구 행정종합정보화 사업 개시(주전산기 구입)
2000	9	· 지방행정 정보망 고도화 ATM 설치(행자부-시-구)
	10	· 시군구 행정종합정보화 1단계사업 정상운영
2001	2	· 부산광역시 금정구 지역정보화 촉진 조례 및 시행규칙 개정
	11	· 제1회 직원정보화 능력평가 시행
2002	1	· 무인민원발급기(KIOSK) 도입 운영
	8	· 전자문서시스템 구축 운영
2003	2	· 금정구 전자민원창구 개통
	6	· 금정산성 정보화시범마을(2차) 조성
2003	9	· 시군구행정종합정보화 2단계사업 완료 · 주민등록 시군구행정시스템 이관(동→구)
	11	· 서금사정보화센터 개소
2004	1	· 총무국 민원정보화과 정보화담당 설치 (조직개편)
	2	· 자료관시스템 구축
	7	· 문화회관, 도서관 인터넷 환경개선(512Kbps → 2,048Kbps)
2005	5	· 금성동 금정산성 정보화마을 전자상거래(산성누룩) 개시
2006	1	· 총무국 기획예산실 정보화담당 설치 (조직개편)
	9	· 시군구정보화 공통기반시스템 구축, 재정정보시스템(e-호조) 도입

연 월	주 요 내 용
2007	1 · 총무국 민원봉사와 정보화담당 설치 (조직개편) · 인사행정정보시스템(인사랑), 지방세정보시스템 구축·운영
	7 · 부산광역시 금정구 지역정보화 촉진 조례 개정 · 사이버당직실 구축 운영
	10 · 서울행정시스템 개발보급(환경, 위생, 민방위, 복지 등 10개)
	9 · 행정정보망 고속화: 동↔구청(512K→100M), 부산광역시↔구청(34M→100M) · 건축행정시스템(세움터) 구축·운영
	12 · 주민서비스통합정보시스템 구축·운영
2008	1 · 부산은행 동상동지점 무인민원발급기 설치·운영
2009	2~3 · 부산대 도시철도역 및 새마을금고 서3동지점 무인민원발급기 설치·운영
2009	3 · 행정정보망 고도화 구축사업(1단계) 추진
2009	10 · 구(區) 홈페이지 통합 구축

3. 정보화 시설 현황

시설명(홈페이지)	위치(인원)	면적	주요시설	주요장비
전 산 실	금정구청 4층	187.7㎡	기계실 프린터실	주전산기(21), 통신장비 고속레이저프린터(2)
전산교육장	금정구청 4층 (24명)	61.8㎡	교육장	컴퓨터(25),프로젝터(1)
정보화마을정보센터	금성동 금성초등학교내(10명)	99㎡	교육장	컴퓨터(11),프로젝터(1)
서금사정보화센터	서3동 주민센터(20명)	266㎡	교육장	주전산기(1),컴퓨터(38)

4. 2009년도 추진실적

2009년도 주요 추진실적으로는 구 홈페이지 통합구축, 주민정보화교육 실시, 금정산성 정보화마을 운영, 사랑의 PC 나누기 사업 추진, 전산장비 구입 및 사무자동화 환경 개선 등이며, 상세 추진실적은 다음과 같다.

가. 구 홈페이지 통합 구축 및 운영

- 구 분청 및 5개소 개별 홈페이지 통합으로 대민서비스 단일화
- ▷ 구 분청, 보건소, 의회, 도서관, 문화회관, 서금사 홈페이지 통합

- 단일접근으로 모든 서비스 이용 가능한 포털사이트 구축
 - ▷ One-Stop 인터넷민원서류 발급 등 민원서비스 강화
- 장애인 등 소외계층의 웹 접근성 향상
 - ▷ 장애인, 노인, 여성 어린이 등 다양한 계층의 웹접근성 보장
- 특성화 사이트 신설(5개) ▷ 열린구청장실, 문화관광, 축제, 자전거, 금정경제

나. 정보화 교육장 운영

- 구민 정보화교육 실시 : 14개소 2,472명

구 분	합계	구청	서금사	마 정 보 센 터	문화회관	도서관	동 주민센터 (9개소)
인 원	2,472	692	548	178	249	109	696

- 정보화 자격취득과정 개설 및 운영 : 3회 53명
- 직원 직무 교육 : 22회 330명(기획감사실 등 11개 부서)

다. 금정산성 정보화마을 운영

- 위치 : 금성동 금성초등학교 별관(99.9m²)
- 프로그램관리자 지원 : 1명 ▷ 센터관리 및 교육실시
- 정보화 교육 실시 ▷ 4개 과정 178명 이수
- 체험관광 운영 ▷ 5개 체험 92명 참여 (도자기, 염색, 전통, 농촌, 승마체험)

라. 사랑의 PC 나누기 사업 추진

- 보급시기 : 2009. 5월 ~ 2009. 11월
- 보급대수 : PC 72대(개인40, 단체32) ▷ 기초생활수급자 34, 장애인 6, 단체 32
- 보급내용 : 불용 노후 PC를 수리하여 개별 보급

마. 전산장비 구입 및 사무자동화 환경 개선

- 노후 PC 교체 (120대) ▷ 도입 5년 이상 경과한 노후 PC
- 침입방지시스템 설치(1대) ▷ 내·외부망 유해트래픽 차단으로 행정정보 보호

- 공통기반시스템 자원 증설 ▷ 공통기반 서버 메모리 및 디스크 증설
- 노후 통신장비 교체 ▷ 백본스위치 교체, 서버팜 구성 등 행정정보망 재구성
- 무인민원발급기 설치(2대) ▷ 부산대 도시철도역, 새마을금고 서3동지점
- 사무용 S/W 보급 (1,477본) ▷ 한글133본, 오피스153본, 백신1,191본

바. 행정업무 정보시스템 운영 및 업무지원

- 전자문서시스템 운영 : 전자문서시스템과 타 시스템과의 연계(12개 업무) 등
▷ 새울 및 사회복지업무와 전자문서시스템 연계, 경조사 및 사이버 당직실 운영
- 공통기반시스템 운영 : 인사·재정 등 8개 업무 운영 지원
- 새울 및 행정정보시스템 운영 : 주민등록 등 대민서비스 및 내부행정 업무 지원
- 개별공시지가 및 환경개선부담금 부과 관련 전산작업 : 7회
- 구 본청 통계작업장(지하1층) 사무실 재배치에 따른 네트워크 설치

5. 향후 계획

2010년도에는 행정정보의 고도화를 통해 주민에게 편리하고 신속한 행정정보를 제공함과 동시에 주민의 정책 참여 기회를 확대하여 주민과 함께 하는 『U-금정』 실현을 목표로 하여

- 가. 지역정보화를 통한 주민들의 구정 참여기회 확대 제공
- 나. 행정정보화를 통한 안전하고 신속한 대민 서비스 제공
- 다. 주민 정보 활용 능력 강화로 생활속의 정보화 실현에 최선을 다할 것이다.

고객맞춤서비스 확대 및 정보실명제 도입 등 홈페이지 운영 강화와 금성동 주민과 함께하는 정보화마을 운영, 지역주민의 정보화역량 강화를 위한 정보화 교육 등으로 지역정보화를 강화하고,

사무환경 개선을 위해 노후 컴퓨터 129대를 교체 구입하여 직원들의 업무능률을 향상시키고, 스팸메일 차단프로그램을 도입하여 웹메일시스템의 안정적인 운영과 홈페이지 게시판 자료게재 시 주민등록번호 등 개인정보를 사전에 차단하는 개인정보차단시스템 운영으로 건전한 웹문화 정착에 기여하고자 한다.

또한, 사랑의 PC 나누기 사업을 통해 정보화 소외계층에 대한 실질적인 정보화 지원으로 더불어 사는 분위기를 조성하고, 날로 지능화, 다양해지는 정보화의 역기능 해소를 위해 컴퓨터바이러스, 해킹 등의 정보보안 위해요소에 대한 보안 관리를 강화하여 안정적인 시스템 운영 및 신뢰받는 전자정부 구현에 만전을 기하고자 한다.