

문서번호	업무혁신추진단-100460
결재일자	2015.12.3.
공개여부	대시민공개
방침번호	동작구청장 방침 제200호

주 무 관	업 무 혁 신 팀	신 장 기 획 예 산 과	산 장 기 획 재 정 국	정 장 부 구 청 장	청 장 동 작 구 청
윤미진	이선희	임인재	장기현	정연찬	12/03 이창우
협 조	전 산 운영 팀 장 김대경				

동작e지시스템 활용도 제고를 위한 '찾아가는 방문 모니터링' 결과보고



업무혁신추진단

동작e지시스템 활용도 제고를 위한 '찾아가는 방문 모니터링' 결과보고

동작e지시스템 활용 실태 모니터링 결과 도출된 문제점을 보완하기 위해 전 부서(동)를 방문하여 시스템 활용에 대한 교육을 통해 이해도를 높이고 직원들의 의견을 수렴하여, 향후 시스템 고도화 추진 시 반영하고자 함

I

방문 모니터링 개요

기 간 : 2015. 10. 5(월) ~ 11. 13(금)

대 상 : 49개부서 · 동 (부서 34개소, 동주민센터 15개소)

※ 참여인원 : 총 411명/1,025명 (참여율 40%, 사무실 근무 총원기준)

방문인원 : 2명 (업무혁신팀장 및 담당자)

주요내용

- 동작e지시스템 활용실태 모니터링 결과에 대한 상호인식 및 직원들의 오해와 선입견 해소를 위한 이해위주의 교육
- 우리구 업무관리시스템 도입 배경 및 취지 공감
- 동작e지시스템 주요기능 및 미활용 기능 교육
- 시스템 사용상 문제점 및 기타 사항에 대한 질의응답

동작e지시스템 활용실태 모니터링(2015. 9월)시 도출된 문제점

- ▶ 조직중심에서 과제중심으로 변화한 행정의 패러다임에 대한 인식부족과 그에 따른 시스템 교체의 필요성에 대한 인식 공감부족
 - ▶ 시스템은 변했으나 사용자의 행태변화는 그에 미치지 못함
 - ▶ 교체된 시스템의 기능적 불편함에 따른 사용자의 피로감 고조
- ※ 모니터링 대상기간 : 2015. 6. 1. ~ 8. 31. (3개월간)

총 평

- 시스템 구축전 실시했던 집합교육이 형식적이고 효과면에서도 아쉬운 측면이 있었으나, 시스템에 대해 어느 정도 적응이 된 시점에 각 부서·동을 직접 방문하여 쌍방향 의사소통을 통해 필요한 부분에 대한 집중적인 교육과 시스템에 대한 이해를 높일 수 있는 기회가 되어 전반적으로 직원들의 만족도가 높고 긍정적인 분위기를 유지하였음
- 시스템 도입에 대한 선입견과 기존 시스템보다 불편하다는 인식을 해소하고자 우리구 업무관리시스템 도입 취지와 시스템적 특성에 대한 구체적인 설명으로 시스템 전반에 대한 이해를 돕는데 주력하였고, 동작e지 시스템 활용 가이드를 다시한번 강조하여 우리구 일하는 방식 개선에 대한 공감대 형성의 기회가 되었음
 - 특히, 직원들이 미처 몰랐던 개념이나 유용한 기능들에 대해 소개 할 때에는 호의적인 반응과 관심을 보였으며, 이는 시스템에 대한 긍정적 이미지를 심어주는 좋은 기회였다고 봄
- 다만, 기존 전자문서시스템의 편리기능과 비교하여 동작e지 시스템 불편기능에 대한 불만 요소가 남아 있어, 불편기능에 대한 우선순위를 정하여 집중적인 개선으로 시스템에 대한 이미지 개선과 직원들의 이용만족도를 높이는데 주력해야 할 것으로 판단됨
- 또한, 시스템의 기능 활용도 제고와 병행하여 기존 업무관행 탈피를 위한 부서장 등 관리자들의 관심과 적극적인 실천이 요구됨

긍정적인 효과

- ▶ 직접적인 설명과 소통으로 시스템에 대한 관심과 이해도를 높여, 시스템에 대한 긍정적인 이미지 제고와 수용력을 높일 수 있었음

아쉬운 점

- ▶ 바쁜 현안업무로 많은 직원들이 참여하지 못한 점 (참여율 40%)
- ▶ 직원 불편사항(기능개선)을 즉시 해결해 주지 못하는 한계

☐ 각 기능별 총 53건의 직원의견 제시

- 전자문서 분야 : 35건
- 메모보고 분야 : 7건
- 과제관리 분야 : 1건
- 기타 분야 : 10건

☐ 분야별 주요 건의내용

구분	건의사항
전자문서	<ul style="list-style-type: none"> • 문서접수의 비효율성 및 번거로운 절차 <ul style="list-style-type: none"> - 외부기관 수발신 문서에 문서접수자(서무주임)만 표기되어 문서담당자로 오인에 따른 불필요한 추가 업무발생 ⇒ 발신기관에서 문서담당자 확인할 수 있도록 조치 • 전자문서 수정 전·후 비교 시 수정된 부분이 색상으로 구별할 수 있는 기능 요청 • 같은 내용으로 기존문서 재활용 시 '결재경로, 공개여부' 등이 초기화되어 다시 설정해야하는 번거로움 - 기존 설정 그대로 표시될 수 있도록 요청 • 내문서 관리 및 문서찾기의 불편함 <ul style="list-style-type: none"> - 화면왼쪽에 트리구조식 과제카드 목록 구성 및 접수문서와 생산문서를 한 곳에서 순차적으로 볼 수 있도록 개선필요
메모보고	<ul style="list-style-type: none"> • 메모보고 검토 불가 - 메모보고 검토기능 또는 수신자 수정기능 요청 • 메모보고 작성중 출력불가 - 작성중 출력할 수 있도록 기능개선 요청 • 비공개사유 20자 이상 입력의무 비효율적 - 자동입력기능 추가 요청 (공통)
기타	<ul style="list-style-type: none"> • 잦은 시스템 에러로 기안중인 문서가 사라지는 경우 빈번 • 대면보고 최소화를 위한 간부들의 인식개선

< 결과 및 조치 >

- ▶ 보고서 작성기능인 전자문서, 메모보고의 기능불편 사항이 전체의 79%로 큰 비중을 차지하였고, 다수 직원들이 시스템의 잦은 에러로 인한 불편함을 호소
 - ⇒ 직원들의 기능불편사항에 대한 우선순위를 정하고 중점 개선대상을 선별하여 기능개선에 집중 필요
 - ⇒ 안정적인 시스템 운영을 위해 문제점 분석 및 해결 노력 강구 (전산운영팀)

III

향후 조치사항

- 시스템 기능개선 우선순위를 정하여 중점 개선대상 선별
 - 중점 개선대상부터 순차적으로 서울시 기능개선에 반영될 수 있도록 추진
- 직원들의 시스템 불편사항을 해소하기 위한 기능개선에 적극적인 노력
 - 구청장협의회 안건제출을 통한 공론화
 - 서울형 업무관리시스템 고도화 T/F 구성 및 운영을 위한 노력
- 혁신담당관을 활용하여 부서 내 관리자들의 인식개선 노력
 - 관리자들의 관행적 행태개선을 위한 분위기 조성
- 새울 행정포탈 업무게시판 내 '동작e지 자료실' 활성화
 - 동작e지 활용관련 자료 및 홍보자료 적극 게시 및 활용
- 추후 필요 시 부서(동) 방문하여 시스템 활용관련 안내 및 모니터링 실시
 - 기능 또는 분야별 테마를 정해 집중적인 홍보 및 교육
- 시스템 활용 가이드 준수여부 집중 점검
 - 관리과제(행복플랜) 실적관리, 과제카드 열람범위 '동작구' 설정여부 등

IV

행 정 사 항

- 홍보전산과 전산운영팀
 - 동작e지시스템 사용 중 시스템 다운 또는 에러 문제 해결을 위한 대응책 강구
- 전 부서 혁신담당관
 - 부서 내 간부들의 관행적 행태 개선을 위한 분위기 조성