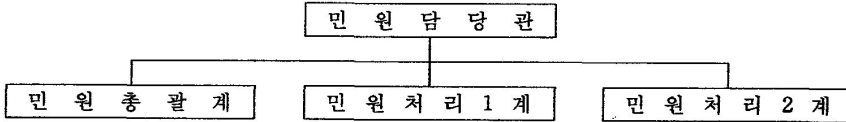


| | |
|--|--|
| <p>—안전위해 및 환경오염 유발요인 실태 점검 등</p> <p>□迅速·完璧한 整備體制 維持</p> <ul style="list-style-type: none"> ○긴급정비가 필요한 사항은 적출즉시 관련된 부서에 연락 현장정비 ○적출사항에 대한 정비전·후 사진첩 제작으로 사후관리 강화 <p>□依法措置 履行徹底 및 有功者 褒賞</p> <ul style="list-style-type: none"> ○시민에게 현저히 불편을 초래하거나 상습, 고질적 적출사항은 고발, 과태료 및 손괴원인자 부담금 부과 등 행정조치 철저 이행 | <ul style="list-style-type: none"> ○환경순찰 및 정비에 공헌한 시민단체, 일선공무원 적극 발굴 표창 <p>.....</p> <p>이상으로 報告를 마치고있습니다.</p> <p>○委員長 吳世根 수고하셨습니다.</p> <p>다음은 民願擔當官 나오셔서 報告해 주시기 바랍니다.</p> <p>○民願擔當官 金奉鉉 民願擔當官 金奉鉉입니다.</p> <p>民願擔當官室 業務에 대해서 報告를 드리겠습니다.</p> <p>.....</p> <p>(報告)</p> |
|--|--|

I. 一般現況

□機構



□人力—3계 32명

- 행정직: 26명, 기술직: 6명
- ※기술직 보완: 6명(건축3 토목1 지적1 전산1)

□事務分掌

- (민원총괄계)
 - 민원처리사항 종합분석 및 전산관리
 - 진정의 접수 및 총괄관리
 - 전화민원의 접수 및 총괄관리
 - 민원심의위원회 운영 총괄
- (민원처리1계)
 - 집단민원 및 방문민원처리 총괄

- 지역민원사항 조사처리 및 징계 제청 (한강이북지역에 한함) (민원처리2계)
- 미해결 민원 총괄 관리
- 지역민원사항 조사처리 및 징계 제청 (한강이남지역에 한함)

II. 主要業務現況

□民願接受 및 處理現況

- 접수—총 199,220건(95.8.31 현재)
- 서신 3,878(1.9%) 상담 195,342(98.1%)

○처 리

| 구 분 | 민원접수 | 처 리 현 황 | | | | | 진행 |
|------|-------------------|--------------------|-------------------|---------------|----------------|---------------|---------------|
| | | 계 | 해소 | 참고 | 이첩 | 불가 | |
| 계 | 199,220 (100%) | 198,690 (99.7%) | 196,777 (99.0) | 186 (0.09) | 1,340 (0.7) | 387 (0.21) | 530 (0.3) |
| 진정민원 | 3,878 (100%) | 3,348 (86.3) | 2,607 (77.9) | 186 (5.5) | 168 (5.0) | 387 (11.6) | 530 (13.7) |
| 상담민원 | 195,342 (100%) | 195,342 (100) | 194,170 (99.4) | — | 1,172 (0.6) | — | — |

○ 감사부서직접조사

| | | | | |
|--------|---------|-----|-------|-------|
| 진정민원접수 | 직 접 조 사 | | | 비 고 |
| | 계 | 본 청 | 자 치 구 | |
| 3,878 | 1,356 | 373 | 983 | 35.0% |

□ 集團民願管理

○ 20인 이상 다수인이 집단행동으로 표출된 민원

○ 발생 및 해소 현황

| '94 년 도 | | | | '95 년 도 | | | |
|---------|-----|-----|-----|---------|-----|-----|-----|
| 전년도 | 발 생 | 해 소 | 진 행 | 전년도 | 발 생 | 해 소 | 진 행 |
| 10 | 78 | 64 | 24 | 24 | 25 | 21 | 28 |

○ 관리

- 집단민원 관리카드에 의거 전산입력 관리
- 분기별 집단민원 실태분석 및 대책수립 시행
- 각종심의위원회, 교육, 홍보를 통한 민원해소

□ 120民願電話運營

○ 운영

- 분야: 수도민원 외 14개 분야(총 15개 분야)
- 회선수: 64개 회선
- 24시간 운영회선: 5개 분야(상수도, 의료정보, 교통불편, 생활불편신고, 시설물훼손신고)
- ※ 95.5.1 시설물훼손신고 코드 추가 확충(15#)

○ 이용 방법

- 국번없이 → 120+①~⑮+# → 상담요원 연결

○ 효과

- 전화 한 통화로 불편사항신고, 상담등 이용활성화 및 서신민원 감소

□ 陳情民願處理實態監査

- 민원처리실태 감사-연 2회(상·하반기)
- 대상기관-자치구, 본청 각국 및 산하사업소
- 감사방향
 - 행정편의위주 및 불합리한 민원 처리

자세 개선

- 제도개선등 우수사례 발굴 확산을 통하여 민원처리 수준 향상
- 실적-95.5.1~5.13 실시
 - 대상: 수도사업소등 산하사업소 71개 기관
 - 적출: 지적사항 75건, 우수수범사례 5건
 - 조치
 - 수범 및 제도개선사례: 각 기관의 보급 확산
 - 지적사항: 해당기관장에 시정지시 및 관련공무원 문책

□ 民願審議委員會運營

○ 구성: 33명

- 당연직 2명(부시장, 기획관리실장)
- 위촉직 31명(교수12 변호사5 언론인5 여성계5 전문직4)

○ 운영

- 민원내용에 따라 전문분야 5~6명의 위원으로 소위원회구성 민원인과 대화를 통한 합리적 해결방안 모색

III. 向後民願處理方向

- 민선자치단체장의출범에 따라 민원해결에 대한 시민의 기대심리가 높아짐에 따라
- 제기된 민원을 시민의 입장에서 공정, 신속하게 해결함으로써 민원 환경변화에 적극 부응

□진정민원중 자치구소관 사항은 해당구에 이
 접 처리토록 하고 시에서는 광역사무 관련
 민원 직접조사 처리
 □집단민원 발생 즉시 신속한 원인 파악과
 대화통로 마련하고 전문가로 구성된 민원심
 의위원회의 적극 활용
 □「120민원전화」 상담직원은 해당업무에 가장
 정통한 직원으로 배치
 □민원 조정력이 뛰어난 행정경험 인력을 충
 원 배치
 □민원처리 실태 감사 정례화 민원처리수준
 향상

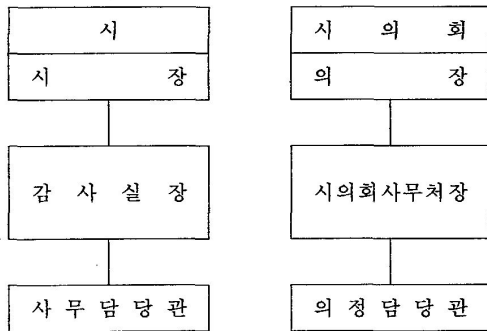
.....
 이상으로 民願擔當官室 業務報告를 마치겠습
 니다.
 감사합니다.
 ○委員長 吳世根 수고하셨습니다.
 다음은 公職者倫理委員會 事務擔當官 나오셔
 서 報告해 주십시오.
 ○公職者倫理委員會 事務擔當官 文永模 公職者
 倫理委員會 事務擔當官 文永模입니다.
 먼저 一般現況에 대해서 報告드리겠습니다.

 (報 告)

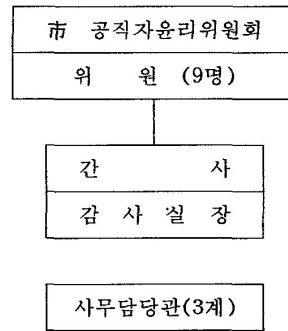
I. 一 般 現 況

□事務機構

【등 록 기 관】



【심 사 기 관】



□人員構成

○위원회 위원 구성 : 9명(외부위원 5명, 내
 부위원 4명)
 · 외부위원 : 법관, 교육자 또는 학식과
 덕망이 있는 자중에서 시장
 이 시의회의장과 협의하여

위촉
 · 내부위원 : 시의회의장 추천을 받은 시의
 원 2명과, 1급이상 시 소속
 공무원 2명을 위촉 또는 임
 명

○사무직원 현황 : 현원 22명

| 계 | 직 급 별 | | | | | | 비 고 |
|-----|-------|----|----|----|----|-----|-----|
| | 4급 | 5급 | 6급 | 7급 | 8급 | 기능직 | |
| 22명 | 1 | 3 | 5 | 10 | 2 | 1 | |

※간사 및 사무직원은 시소속공무원중에서 시장이 임명