

書 面 答 辯 書

質問議員 : 李 泰 欽 議員

答 辯 者 : 總務局長 朴 道 烈

- 남구의회 이태흠 위원께서 구정에 관하여 질문하신 친절봉사 향상운동에 따른 동사무소를 자율동, 지도동, 관리동으로 3등급 구분 추진하는 배경 및 육성방법에 대한 답변입니다.
- 동사무소는 대민접촉의 제1선이며 정부의 얼굴이며 「친절·신속·공정」한 민원사무 처리는 정부의 신뢰의 기본이므로 그동안 민원제도등의 개선면에서는 점진적으로 상당한 성과를 거두어 나가고 있으나 아직까지도 민원사무처리과정에서 불친절사례와 민원실 환경개선면에서 미흡하여 근본적인 쇄신의 필요성이 요청되고 있어
- 우리구 전 공무원은 민원처리자세에서 친절과 민원환경면에서 청결, 민원사무처리 면에서 엄정을 목표로 지난 10. 1일부터 친절봉사 100일 운동을 적극 전개하여 대민봉사행정의 일대전기를 마련하는데 있습니다.
- 따라서 30개 동사무소에 대한 친절봉사실태를 형태, 환경등을 종합적으로 평가하여 수준에 따라 상당한 수준(은행)의 친절봉사자세가 확립된 기관에 대해서는 자율기관, 스스로 노력으로 친절봉사 확립이 가능한 기관은 지도기관, 자율적인 노력으로 친절봉사 확립이 어려운 기관에 대해서는 관리기관으로 등급화하여 체계적으로 향상 육성하고 상호경쟁 심리를 유발 촉진하여 전기관이 92년 9월말까지 은행수준의 친절봉사 자세를 확립하는데 그 목적을 두고 있습니다.
- 동사무소별로 등급을 선정하기 위하여 기획감사실 직원 1명과 총무과 직원 1명으로 구성된 점검반을 편성하여 친절봉사자세의 쇄신분야, 친절봉사 향상운동 전개분야, 민원실 환경조성분야, 공무원의 자질향상 및 사기진작분야, 기타 수범사례등의 점검표에 의거 현지 출장 확인하여 배점비율에 따라 3단계로 구분 점수 계산한 결과

- 자율기관 10개동, 관리기관 10개동, 지도기관 10개동으로 선정, 자율기관과 지도기관에 대해서는 월1회, 관리기관에 대해서는 주1회 점검을 실시하여 분발촉구 및 향상심리를 유도하고 있습니다.
- 지금까지 현지 출장지도점검 4회, 전화점검 5회를 실시한 결과 전직원이 업무에 대한 지식을 향상시키려는 노력과 민원인의 입장에서 신속·정확·공정하게 봉사하는 친절봉사자세 실천과 친절하고 편리한 민원환경 개선, 훈훈하고 명랑한 직장분위기를 조성하여 형태면, 환경면에서 가시적인 성과를 거두어 현재 자율기관 16개동, 지도기관 14개동으로 육성, 민원인으로 부터 답례서신과 메스컴으로부터 연일 보도사례 등을 볼때는 이 운동의 추진 성과는 매우 높다고 평가할 수 있습니다.
- 친절봉사 100일 운동은 92. 1. 10 부로 종료되지만 여기에 만족하지 않고 92년에도 계속해서 친절봉사 운동을 적극 전개하여 친절·신속·공정의 민원봉사 자세를 완전 체질화하고 국민본위의 민원제도를 개선하여 92년 9월말까지는 최소한 은행수준과 같은 친절봉사행정기관으로 「국민이 만족을 느끼는 민원」의 해가 되도록 최선을 하겠습니다. 끝.

親切奉仕 100日 運動 等級別 對象洞 現況

('91. 12. 24 現在)

區 分	對 象 洞	備 考
自 律 洞 (16 個洞)	대연3동, 대연5동, 대연6동, 용호1동, 용호3동, 용호4동 감만1동, 감만2동, 남천1동, 남천2동, 망미1동, 망미2동 문현5동, 광안2동, 광안4동, 민락동	
指導洞 (14 個洞)	대연1동, 대연2동, 대연4동, 용호2동, 용당동, 우암1동 우암2동, 문현1동, 문현2동, 문현3동, 문현4동, 수영동 광안1동, 광안3동	
管 理 洞		