

시 민 봉 사 과

□ 전략목표

○ 고객감동의 민원행정 및 명품 청사 구현

□ 성과목표

○ 고객만족도 제고와 기록물 관리의 선진화
○ 청사시설관리의 선진화

□ 조직현황

| | | |
|------------|--------|--|
| 담당 | 7팀 | 민원여권, 민원상담실, 기록관리, 청사관리, 설비관리, 콜센터운영, 행정통신 |
| 정원 (현원) | 101명 | 4급 1, 5급 8, 6급 17, 7급 8, 8급 4, 기능직 61, 연구직 2 |
| | (122명) | 4급 1, 5급 7, 6급 20, 7급 9, 8급 2, 기능직 81, 연구직 2 |

□ 예산규모

(단위 : 백만원, %)

| 구 분 | 예 산 액 | | 기 정 액 | | 비교증감 | |
|-------------|--------|----------|--------|----------|------|--------|
| | | 구성비 | | 구성비 | | 증감률 |
| 계 | 14,838 | 100.00 % | 14,697 | 100.00 % | 141 | 0.96% |
| 정 책 사 업 | 12,521 | 84.39 % | 12,568 | 85.52 % | △47 | △0.37% |
| 행 정 운 영 경 비 | 2,258 | 15.22 % | 2,129 | 14.48 % | 130 | 6.09% |
| 인 력 운 영 비 | 2,012 | 13.56 % | 1,922 | 13.08 % | 90 | 4.66% |
| 기 본 경 비 | 246 | 1.66 % | 206 | 1.40 % | 40 | 19.40% |
| 재 무 활 동 | 59 | 0.39 % | 0 | 0.00 % | 59 | 0.00% |

□ 성과목표 추진계획

1 **고객만족도 제고와 기록물 관리의 선진화(일반행정/최상의 민원서비스 제공 및 기록 행정 관리 강화)** : 1,368 백만원

- 고객욕구에 부응하는 민원서비스를 제공하고 기록물관리 역량 강화를 통한 투명하고 신뢰받는 행정구현

| 성과지표 | 검증방법 (또는 측정산식) | 목 표 | | | | |
|---|---------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | | '11 | '12 | '13 | '14 | '15 |
| ▶ 민원고객만족도(시민에 대한 민원서비스 수준 제고) - 여권발급 업무(보조) - 민원행정 운영 - 공무원 친절운동 추진 - 고객만족행정 - 콜센터 운영관리 | 민원만족도조사 (단위 : 점) | 95.5 | 83 | 83.5 | 84 | 84.5 |
| ▶ 준영구 이상 기록물 원문 디지털화를(행정정보 관리체계 개선) - 기록관 및 행정정보공개 운영 | 준영구 이상 기록물 원문 디지털화를 (단위 : %) | 67.8 | 74.7 | 81.7 | 88.7 | 95.3 |
| 예산액(백만원) | | 1,338 | 1,368 | 1,648 | 1,621 | 1,479 |

2 **청사시설관리의 선진화(일반행정/고품격의 청사 환경 조성)** : 11,153 백만원

- 쾌적하고 안전한 청사시설관리의 선진화를 통해 사무환경을 개선하고 다시 찾고 싶은 환경친화적 청사 환경 조성으로 시민편의 증대 도모

| 성과지표 | 검증방법 (또는 측정산식) | 목 표 | | | | |
|---|-----------------------------------|-------|--------|-------|--------|--------|
| | | '11 | '12 | '13 | '14 | '15 |
| ▶ 청사사무환경 만족도(청사시설의 효율적 관리) - 청사사무환경개선 및 시설물 유지관리 - 차량관리 - 청사 방호업무 수행 - 청사시설 정비개선 및 위탁관리 - 청사 설비 유지관리 및 개선 | 청사사무환경 직원만족도 조사 (단위 : %) | 78.3 | 78.5 | 78.5 | 78.5 | 78.5 |
| ▶ 회의실 A/V시스템 운영 및 개선수(청사시설의 효율적 관리) - 영상음향 시설장비 운영 | 회의실 A/V 시스템 운영 및 개선 수 (단위 : 건) | 1,300 | 1,500 | 1,500 | 1,500 | 1,500 |
| ▶ IPT 전화시스템 구축률(청사시설의 효율적 관리) - 행정통신 시설장비 운영 | IPT 전화시스템 구축비율 (단위 : %) | 66 | 80 | 100 | 0 | 0 |
| 예산액(백만원) | | 9,312 | 11,153 | 9,984 | 10,395 | 10,142 |

