

시민봉사과

□ 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)	102명	4급 1, 5급 8, 6급 18, 7급 8, 8급 3, 기능직 58, 연구직 2, 별정직 4
	(118명)	4급 1, 5급 8, 6급 18, 7급 8, 기능직 77, 연구직 2, 별정직 4

□ 예산규모

(단위 : 백만원, %)

구 분	예 산 액		기 정 액		비교증감	
		구성비		구성비		증감률
계	14,344	100.00 %	14,839	100.00 %	△495	△3.34%
정 책 사 업	12,259	85.47 %	12,521	84.38 %	△262	△2.09%
행 정 운 영 경 비	2,026	14.13 %	2,259	15.23 %	△233	△10.31%
인 력 운 영 비	1,779	12.40 %	2,012	13.56 %	△233	△11.58%
기 본 경 비	247	1.73 %	247	1.67 %	0	0.00%
재 무 활 동	59	0.41 %	59	0.39 %	0	0.00%

□ 성과목표 추진계획

1 **고객만족도 제고와 기록물 관리의 선진화(일반행정/최상의 민원서비스 제공 및 기록 행정 관리 강화)** : 1,293 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	1,293	1,648	1,621	1,479

2 **청사시설관리의 선진화(일반행정/고품격의 청사 환경 조성)** : 10,966 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	10,966	9,984	10,395	10,142

