

시 민 봉 사 과

□ 부서임무

신속·정확·친절한 민원처리 및 쾌적하고 안전한 청사관리를 통한 『고객감동의 행정 구현』

□ 조직현황

담당	6팀	민원여권, 민원상담실, 기록관리, 청사관리, 설비관리, 콜센터운영
정원 (현원)	100명	4급 1, 5급 6, 6급 18, 7급 9, 8급 2, 기능직 62, 연구직 2
	(118명)	4급 1, 5급 6, 6급 20, 7급 7, 8급 3, 기능직 79, 연구직 2

□ 예산규모

(단위 : 백만원, %)

구 분	예 산 액		기 정 액		비교증감	
		구성비		구성비		증감률
계	13,771	100.00 %	12,459	100.00 %	1,313	10.54%
정 책 사 업	11,971	86.93 %	10,650	85.48 %	1,321	12.40%
행 정 운 영 경 비	1,800	13.07 %	1,809	14.52 %	△8	△0.46%
인 력 운 영 비	1,630	11.84 %	1,630	13.09 %	0	0.00%
기 본 경 비	170	1.23 %	178	1.43 %	△8	△4.72%
재 무 활 동	0	0.00 %	0	0.00 %	0	0.00%

□ 전략목표

1. 고객감동의 민원행정 및 명품 청사 구현

신속·정확·친절한 민원처리를 통한 시민중심의 고객만족 행정을 추진하고, 쾌적하고 안전한 청사시설 유지관리를 통해 시민과 함께하는 명품 청사 구현

□ 성과목표

1 **고객만족도 제고와 기록물 관리의 선진화(일반행정/최상의 민원서비스 제공 및 기록 행정 관리 강화)** : 1,312 백만원

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

성과지표	검증방법 (또는 측정산식)	목 표				
		'10	'11	'12	'13	'14
▶ 민원고객만족도(시민에 대한 민원서비스 수준 제고) - 여권발급 업무(보조) - 민원행정 운영 - 공무원 친절운동 추진 - 고객만족행정 - 콜센터 운영관리	민원만족도조사 (단위 : %)	95	95.5	96	96	96
▶ 준영구 이상 기록물 원문 디지털화를(행정정보 관리체계 개선) - 기록관 및 행정정보공개 운영	준영구 이상 기록물 원문 디지털화률 (단위 : %)	53.7	67.8	74.7	81.7	88.7
예산액(백만원)		1,365	1,312	1,250	1,252	1,252

2 **청사시설관리의 선진화(일반행정/고품격의 청사 환경 조성)** : 10,659 백만원

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

성과지표	검증방법 (또는 측정산식)	목 표				
		'10	'11	'12	'13	'14
▶ 청사사무환경 만족도(청사시설의 효율적 관리) - 청사사무환경개선 및 시설물 유지관리 - 차량관리 - 청사 방호업무 수행 - 청사시설 정비개선 및 위탁관리 - 청사 설비 유지관리 및 개선	청사근무환경 직원만족도 조사 (단위 : %)	78.3	78.3	78.3	78.3	78.3
예산액(백만원)		8,592	10,659	9,031	9,248	9,356