

시민봉사과

□ 전략목표

○ 고객감동의 민원행정 및 명품 청사 구현

□ 성과목표

- 고객만족도 제고와 기록물 관리의 선진화
- 청사시설관리의 선진화

□ 조직현황

담당	7팀	민원여권, 민원상담실, 기록정보, 청사관리, 청사설비, 120콜센터, 행정통신
정원 (현원)	99명	4급 1, 5급 8, 6급 17, 7급 9, 8급 2, 기능직 56, 연구직 2, 별정직 4
	(111명)	4급 1, 5급 7, 6급 17, 7급 13, 기능직 67, 연구직 2, 별정직 4

□ 예산규모

(단위 : 백만원, %)

구분	예산액		기정액		비교증감	
		구성비		구성비		증감률
계	17,749	100.00 %	17,516	100.00 %	233	1.33%
정책사업	15,563	87.68 %	15,391	87.87 %	172	1.12%
행정운영경비	2,177	12.26 %	2,125	12.13 %	52	2.43%
인력운영비	1,954	11.01 %	1,912	10.92 %	41	2.17%
기본경비	223	1.26 %	213	1.22 %	10	4.75%
재무활동	10	0.05 %	0	0.00 %	10	100.00%

□ 성과목표 추진계획

1 고객만족도 제고와 기록물 관리의 선진화(일반행정/최상의 민원서비스 제공 및 기록물 관리 강화) : 1,113 백만원

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

성과지표	검증방법 (또는 측정산식)	목 표				
		'12	'13	'14	'15	'16
▶ 민원고객만족도(시민에 대한 민원서비스 수준 제고) - 여권발급 업무(보조) - 민원행정 운영 - 공무원 친절운동 추진 - 고객만족행정 - 콜센터 운영관리	민원고객만족도 전화조사 결과 점수 (단위 : 점)	83	85	86	87	87.5
▶ 준영구 이상 기록물 원문 디지털화율(행정정보 관리체계 개선) - 기록관 및 정보공개 운영	(스캐닝구축 매수 누계/준영구이상 기록물 스캐닝 대상매수 8.6%백만매)*100 (단위 : %)	74.7	82.2	88.7	95.3	100
예산액(백만원)		1,377	1,113	1,561	1,600	1,735

2 청사시설관리의 선진화(일반행정/고품격의 청사 환경 조성) : 14,450 백만원

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

성과지표	검증방법 (또는 측정산식)	목 표				
		'12	'13	'14	'15	'16
▶ 청사사무환경 만족도(청사시설의 효율적 관리) - 청사사무환경개선 및 시설물 유지관리 - 차량관리 - 청사 방호업무 수행 - 청사시설 정비개선 및 위탁관리 - 청사 설비 유지관리 및 개선	청사사무환경 직원만족도 조사결과 점수 (단위 : %)	78.5	78.7	78.7	78.7	78.7
▶ IPT 전화시스템 구축률(청사시설의 효율적 관리) - 행정통신 시설장비 운영 - 영상음향 시설장비 운영	IPT 전화시스템 구축률 (단위 : %)	80	100	-	-	-
예산액(백만원)		11,192	14,450	18,438	16,714	18,024

