

<업무보고 : 기획행정실>

주요업무보고

I. 일반현황

1. 기본현황

□ 관할구역 : 6시 4군 130읍·면·동

※ 지방자치법시행령 제39조제5항 별표

· 6시 : 고양, 의정부, 남양주, 파주, 구리, 동두천시

· 4군 : 포천, 양주, 가평, 연천군

□ 면 적 : 4,297km²(도 면적의 42%)

· 수도권정비구역 100%

· 팔당특별대책지역 8.5%

· 군사시설보호구역 48.4%

· 개발제한구역 12.6%

□ 인 구 : 244만명(도 인구의 25%)

· 최근 4년간 매년 11만명(5.7%) 증가, 2006년 300만명 예상

□ 북부지역 재정규모 : 4조 3,589억원

· 제2청사 8,761억원(20%)

· 10개 시·군 3조 4,828억원(80%)

※ 북부지역 시·군 재정자립도 : 48.8%(도 72.0%, 시·군 평균 53.9%)

□ 공 무 원 : 327명(도 본청 1,182명의 28%)

· 제2청사 : 1실 5국 3담당관 16과 57담당

※ 시·군 : 7,341명(공무원 1인당 주민 수 327명)

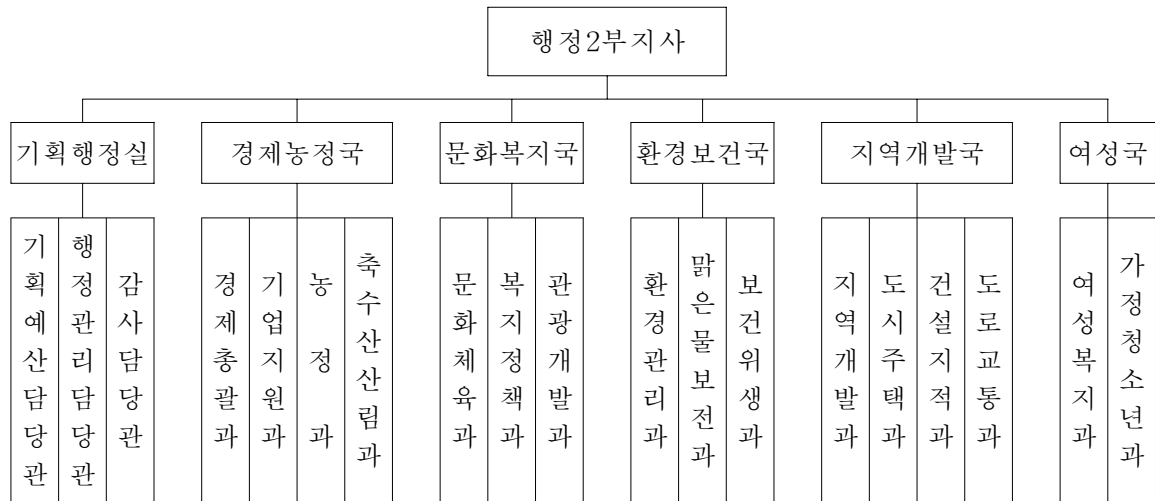
□ 처리사무 : 3,392종(도 전체사무 3,957종의 86%)

· 민원사무 : 354종(도 전체 392종의 90%)

※ 여권민원 : 2000. 1. 4부터 취급

2. 기구 및 정원

□ 기 구 ----- 1실 5국 3담당관 16과

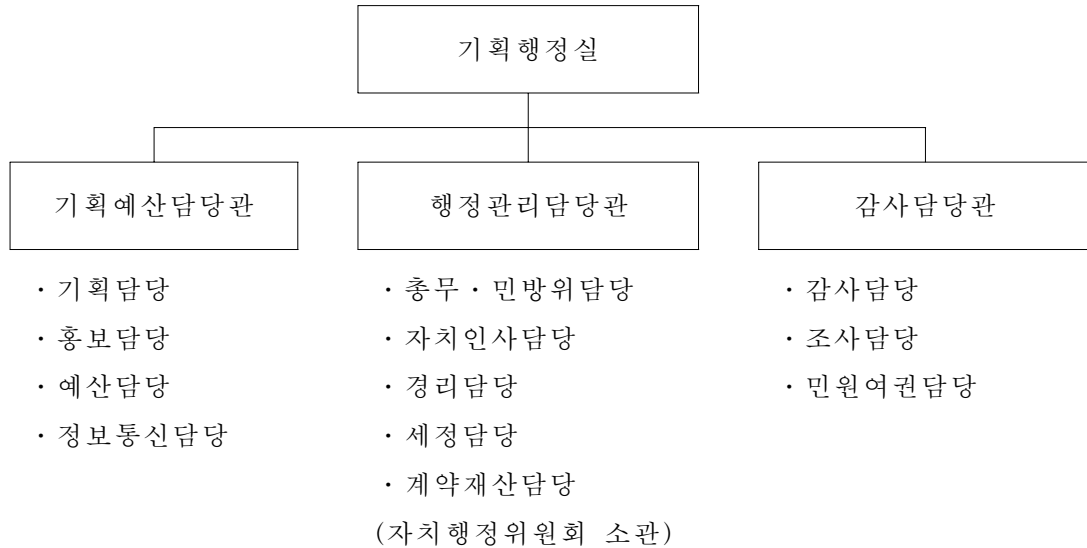


□ 정 원 ----- 327명(현원 305명)

구 분	담당	총정원	일 반 직										기 능 직					별정직
			소계	1급	2급	3급	4급	5급	6급	7급	8급	소계	7급	8급	9급	10급		
합 계	57	327	282	1		6	19	57	69	99	31	42	2	10	7	23	3	
기획행정실	12	104	72	1		1	3	12	20	24	10	32	2	10	6	14	1	
경제농정국	12	54	53			1	4	12	13	19	4	3			1	2		
문화복지국	7	36	34			1	3	7	8	11	4	2				2		
환경보건국	9	46	44			1	3	9	10	17	4	2				2		
지역개발국	13	63	59			1	4	13	14	21	6	2				2	2	
여 성 국	4	22	21			1	2	4	4	7	3	1				1		

<기획행정실>

□ 기 구 ----- 3담당관 12담당



□ 정 원 ----- 104명(현원 96명)

구 분	총정원	일 반 직										기 능 직					별정직
		소계	1급	2급	3급	4급	5급	6급	7급	8급	소계	7급	8급	9급	10급		
합 계	104	71	1		1	3	12	20	24	10	32	2	10	6	14	1	
기획예산 담당관	28	21			1	1	4	4	7	4	7		2	1	4		
행정관리 담당관	54	33	1			1	5	8	12	6	20	2	8	4	6	1	
감 사 담당관	22	17				1	3	8	5		5			1	4		

3. 분장사무

□ 기 획 예 산 담 당 관

- 북부지역 도정 종합계획 수립
- 법무 및 통계업무

- 도정 홍보 및 정기간행물 등록
- 예산편성 및 운용
- 국·도비 보조금 관리
- 행정전산망 운용 및 지역정보화 추진

☐ 행정관리담당관(자치행정위원회 소관)

- 공무원의 후생복지·복무점검
- 공무원 임용 및 근무평정 관리
- 시·군 지도 및 여론 관리
- 청사시설 관리
- 지방세 세무조사 및 세외수입 관련 업무
- 계약사무 및 재산관리

☐ 감사담당관

- 종합·부분감사, 일상감사, 직무감찰 실시
- 공직자 비위관련 사항 조사처리
- 민원제도 개선 및 민원모니터 운영
- 여권발급 및 민원 접수 처리

4. 재정현황

☐ 총 괄

(단위 : 억원)

구 분	합 계	일 반 회 계		특 별 회 계	
			구 성 비 (%)		구 성 비 (%)
합 계	43,589	30,778	71	12,811	29
제2청사	8,761	7,535	86	1,226	14
시 · 군	34,828	23,243	67	11,585	33

□ 제2청사 부문별 예산 규모

(단위 : 억 원)

부 문 별	2002년도	구성비(%)	비 고
합 계	8,761	100	
일반행정	209	2.4	
사회개발	4,177	47.7	
경제개발	4,356	49.7	
민방위비	17	0.2	
지원경비	2	-	

□ 시·군별 예산규모

(단위 : 억 원, %)

시·군별	합 계	자립도	비고	시·군별	합 계	자립도	비고
고 양 시	8,367	87.9		포 천 군	2,692	42.2	
의정부시	5,904	65.7		양 주 군	2,564	49.4	
남양주시	4,192	56.5		동두천시	1,629	34.7	
파 주 시	3,358	50.7		가 평 군	2,105	26.9	
구 리 시	2,595	57.1		연 천 군	1,422	27.3	

※ 최고 : 고양시 8,367억원(87.9%), 최저 : 연천군 1,422억원(27.3%)

□ 기획행정실 주요예산(기획위원회 소관)

(단위 : 백만원)

사 업 명	사 업 량	예산액	비고
계		2,162	
○ 도정발전 연구용역(pool예산)	3개 분야	100	
○ 도정홍보(행정예고제 운영 등)		300	

(단위 : 백만원)

사 업 명	사 업 량	예산액	비고
○ 기관운영 pool 예산		170	
○ 행정자료실 운영	도서·서가구입 등	56	
○ 방송장비 구입	회의실, 이동식 장비 등 2종	55	
○ 정보화교육장 설치	1개소(25평)	77	
○ 통신·홈페이지 유지보수	2종	41	
○ 민원모니터 운영	266명	21	
○ 생활법률 및 여권발급 안내	2명	11	
○ 기타 경상예산	인건비, 운영비 등 5종	1,331	

II. 금년도 주요업무 추진성과

□ 북부지역 발전 체계 강화 및 정책개발

- 북부지역 여건과 특성에 적합한 정책개발을 확대하기 위한 연구용역을 추진 9건
(완료 7, 추진 중 2)
- 효율적인 북부지역 도정추진 기반을 조성하고 지역문제의 신속한 해결을 위한
협력체제를 구축
 - 북부지역발전위원회 운영 : 4회
 - 각종 위원회 제2청사 공무원 및 북부인사 참여 : 35개 위원회
- 군부대로 인한 주민피해의식을 해소하고 민·군·관 유대를 강화
 - 아름다운 군부대 가꾸기 3개소
 - 모범장병 초청 공연 4회
 - 외래식물 퇴치사업 추진 등 사업 추진
- 지역소재 대학과 행정기관간 인적·물적교류를 확대하여 공무원의 지식배양 및
지역발전 도모
 - 관·학협력 협약체결 2개 대학(항공대, 신홍대학)
 - 도정주요시책 워크숍 개최 6회
- 도정시책의 공감대 형성을 위한 다양한 홍보실시

□ 북부지역 발전을 위한 지방재정 확충

- SOC 투자 및 재해·재난방지 예방 투자사업비 등 낙후된 북부지역 발전을 위한 투자사업비 확대
 - 2002년도 SOC 사업비 3천억원
 - ※ 제2회 추경예산의 경우 도로분야 예산 178건 3,602억원 중 40.2%인 1,451억 원을 북부지역에 집중 편성(10시·군 57개 사업 739억원)

□ 내실있는 감사활동 전개

- 북부지역 시·군 및 도 사업소 등 10개 기관(시·군 4, 소방서 2, 의료원 2, 사업소 2)을 대상으로 감사를 실시
 - 행정상 조치 : 256건(시정 142, 주의 111, 개선 3)
 - 재정상 조치 : 48건 1,685백만원(감액, 추정 등)
 - 신분상 조치 : 135명(징계 19, 훈계 116)
- 진정민원 조사처리 : 118건
 - 행정상 조치 : 90건(시정 29, 주의 31, 기타 30)
 - 신분상 조치 : 172명(경징계 30, 훈계 142)
- 공직기강 확립을 위한 감찰활동 실시 : 5회
 - 행정상 조치 : 50건(시정 20, 주의 30)
 - 신분상 조치 : 172명(경징계 30, 훈계 142)

□ 민원사무 확대 처리

- 도 전체(392종) 민원의 90%인 353종을 위임받아 차질 없이 수행
 - 개청 이후 민원처리 실적 : 57,168건('02. 10월말 현재)
 - 인·허가 등 일반민원 : 8,394건 - 여권발급 : 48,774건
 - ※ 월평균 5,716건('01년 대비 26.2% 증가)
- 국제적인 감각과 최상의 시설을 갖춘 민원실 환경 조성
 - 인터넷코너, 유아휴게방, 대형TV 등 민원인 편의시설
 - 세계지도, 민원안내 터치스크린, 도정홍보 멀티비전 등 정보제공시설

북부지역 발전 정책개발

- 북부지역 여건과 특성에 적합한 정책개발 확대 시행
- 북부지역의 발전 역량을 결집하여 효율적인 도정 추진

□ 정책개발 추진현황

- '97년에 「경기2020:비전과 전략」, 「경기발전5개년 계획」을 수립
⇒ 북부지역의 비전과 전략이 미흡
- '99년에 「북부접경지역발전전략」 수립 ⇒ 세부 실천방안 미흡
- 2000~2001년 연구실적 : 8건 1,219백만원

□ 그 동안 추진실적

- 경기2020:비전과 전략 수정 보완, 경기발전 5개년 계획 토론회에 참여
- 상반기중 주요 현안사항의 조기 해결을 위한 대안 마련을 위한 정책개발 연구용역 추진
 - <완 료> - 7건
 - 경기북부지역의 주민욕구 및 행정수요 분석
 - 선진형 지역사회발전모델 및 지역기반전략기획 수립 방향 등
 - <추진중> - 2건
 - 경기북부 테크노타운(아파트형 공장) 육성 방안
 - 경기북부 바이오 산업 육성 방안

□ 향후 추진계획

- 업무추진 과정에서 발생하는 정책개발 수요에 맞추어 연구용역 검토 추진

북부지역 발전체제 강화

- 제2청사 행정체제의 안정과 효율적인 북부지역 도정 추진 기반 조성
- 지역문제의 신속한 해결을 위한 협력체제 구축

□ 그 동안 추진실적

- 제2청사 개청에 따라 행정체제를 안정시키고 효율적인 북부지역 도정 추진기반을 조성하기 위해
 - 북부발전위원회(6개 분과위원회) 개최 : 4회
 - 북부기우회 개최 : 상반기 1회(하반기는 12월중 개최예정)
 - 도설치 각종 위원회에 제2청사 공무원 및 북부인사 참여 추진
 - ※ 현재 35개 위원회에 참여(단독설치 1, 별도설치 3, 위원참여 31)
 - 도단위 기관 및 행정사무 수탁 민간단체 유치

- 개청 이후 6개 민간단체 유치(행정사무 수탁단체 2, 행정사무 비수탁단체 4)
- 각종 위원회 및 기금관리 위원회 참여 현황

위원회 및 단체별	도전체 수	제2청사 참여 현황			비고
		참 여	미 참여	참여 불필요	
각종 위원회	77	35	38	4	
기금관리위원회	18	9	3	6	

□ 향후 추진계획

- 북부발전위원회 운영 활성화(본위원회 · 6개 분과위원회 각각 2회)
- 기우회 등 북부지역 기관 · 단체 모임 활성화(연 4회)
- 도단위 기관 및 행정사무 수탁단체 유치(계속)
- 미참여 각종 위원회 및 기금관리위원회(3개)에 추가 참여 추진(계속)
- ※ 환경보전기금, 재해대책재난관리기금, 지역개발기금

민 · 군 · 관 협력사업 추진

- 그 동안 산발적으로 추진해 온 재해복구지원, 농촌일손돕기 등 민 · 군 · 관 협력체계를 개선하여
- 지역발전 및 국방역량을 강화함으로써 군부대로 인한 주민피해의식을 해소하고 민 · 군 · 관 유대를 강화

□ 그 동안 추진실적

- '01. 11. 12 : 지침마련 시달(도, 시 · 군, 3개 군단) - 5개 분야 17개 사업
- '01. 11~12 : 3개 군단(1 · 5 · 6)장과 간담회 개최(3회)
- '02. 4. 4 : 민 · 군 · 관 협력사업 실무협의회 구성(도 7, 군 6, 민간 4)
- '02. 4. 18 : 민 · 군 · 관 협력사업 추진상황 보고회 개최

〈주요사업 추진실적〉

- 아름다운 군부대 가꾸기(꽃길조성)
 - 사업기간 : 2002. 1~4월
 - 대상지역 : 3개 군단 주변도로(양주군, 포천군 지역)
 - 사업비 : 150백만원(각 군단별 50백만원)
 - 사업량 : 화훼류, 야생화, 수목류 등 22종 342천본(주) 식재
- 모범장병 초청 공연 : 4회 6,200명
- 외래식물 퇴치사업 추진
 - 돼지풀 제거 안내책자 제작 군부대 배포 : 7,500부
- 자연정화활동 전개 : 92,611명 참여, 오물 1,089t 수거 등

□ 향후 추진계획

- 수해예방 및 수해복구사업 공동 추진
- 모범장병 초청 위문공연('03 예산 : 250백만원)
- '03 아름다운 군부대 가꾸기 사업 전개('03 예산 : 300백만원)
- 등짐펌프 등 산불진화장비 지원('03 예산 : 28백만원)
- 도정발전 유공 군장병 및 국방유공 민간인 포상
- 군부대장과의 간담회, 추진상황 보고회 등을 통해 보완 발전

관·학 협력사업 추진

- 지역소재 대학과 행정기관간 인적·물적교류를 강화하여 공무원의 지식을 배양
- 지역소재 연구기회를 확대 제공함으로써 지역발전을 도모

□ 북부지역 대학 현황

- 4년제 : 3개(대진대학교, 한국항공대학교, 포천중문외과대학교)
- 2년제 : 4개(신흥대학, 경민대학, 경북대학, 농협대학)

□ 그 동안 추진실적

- '01. 11. 8 : 북부지역 대학총(학)장 간담회(7개 대학)
- '02. 1월 : 관학협력협약서 체결(경기도 ↔ 항공대학교, 신흥대학)
- '02. 6월 : 제2청사 실·국, 7개 대학 34학과간 자매결연 체결

- '02. 8~9월 : 자매결연 대학 합동 워크숍 개최 5회
- '02. 11월 : 관·학협력 선진 4개국 비교시찰(프랑스, 독일, 스페인, 포르투갈)

□ 향후 추진계획

- 워크숍 결과에 대한 도정주요시책 반영 및 합동 워크숍 및 세미나 개최('03)
- 자매결연 대학과 협력하여 관학협력사업 모델을 발굴 사업 추진
 - 중소기업 창업·육성지원 시책 발굴 및 기술지원
 - 도정시책에 대한 자문, 정책평가 대행, 지역현안사항 해결을 위한 논리개발 등
- 인적·물적 교류 및 각종 정보교환 확대

지방재정 운용의 건전성 제고

- 중기지방재정계획, 투자심사 이행 등 재정관리제도 준수
- 사업의 타당성, 효과분석 등을 통한 재정의 건전화 유도

□ 예산현황

- 2002년 예산규모는 제2회 추경 기준 8,761억원으로 최근 3년간 증가추세
(단위 : 억원)

구 분	'99년 (북부출장소)	2000년	2001년	2002년	비 고
금 액	639 (1,472)	2,152 (5,101)	4,807 (6,685)	6,830 (8,761)	· 2002 당초예산 - 일반 : 6,194 - 특별 : 636 ※ () 최종예산

※ 2002년도 도전체 일반회계 당초 예산액 4조 7,026억원 중 공통예산 2조 6,265억원 제외시 제2청사 예산 29.8%(도세 징수율 19.8%)

□ 그 동안 추진실적

- 중기지방재정계획의 실효성 확보
 - 사회간접자본시설 확충 등 재정수요에 부합하는 중기재정계획 수립
 - 국가와 지방자치단체간 재정의 연계성 확보로 투자계획 합리적 운영
- 2003년도 국비보조예산 확보
 - 예산확보액 : 3,779억원(보조금 2,660, 양여금 1,058, 교부세 261)

※ 2002년도 3,190억원 대비 18.4% 증가(589억원)

⇒ 도로사업, 접경지·관광지 개발사업, 하수종말처리장 등 집중 투자

※ 문화재 정비사업 등 총괄편성예산은 부서별 긴밀한 협조를 통하여 추가확보 추진

○ 시·군 예산편성 지도·점검 결과 시정조치 : 3. 16

· 국·도비 보조사업의 시·군비 미부담(의정부, 양주, 동두천)

· 중기지방재정계획 미반영 사업 예산편성(남양주시)

□ 향후 추진계획

○ 지속적인 예산확보 노력 및 재정건전화 유도

투자심사제도 운영 강화

○ 중복·과잉투자 방지를 위한 투자심사제도 운영으로 재정의 건실화 도모

○ 심사결과를 예산편성에 반영하여 재정의 계획적, 효율적 운영으로 투자효과의 극대화

□ 심사제도 개요

○ 심사대상 사업

· 중앙심사 : 200억원 이상 사업

· 도 심 사

– 도 사업 : 20억원 ~ 200억원 사업

– 시·군 사업 : 30억원 ~ 200억원 사업

· 시·군 심사 : 10억원 ~ 30억원 사업

※ 순수 자체사업은 금액에 관계없이 시·군 자체심사

○ 주요심사내용 : 사업타당성, 적정성, 자원조달 가능성, 주민숙원수해도 등

□ 그 동안 추진실적

○ 투자심사결과를 각종 지방재정 운영의 근간으로 활용

· 국·도비 보조, 양여금 지원, 지방채 발행 등

○ 2002투자심사결과 : 60건(적정 11, 조건부 38, 재검토 9, 반려 2)

· 중앙심사(2회) : 7개 사업(조건부 4, 재검토 2, 반려 1)

· 자체심사(4회) : 53개 사업(적정 11, 조건부 34, 재검토 7, 반려 1)

☐ 향후계획

- 투자심사 자료의 효율적 관리를 위한 D/B 구축 추진
- 투자심사 이행사업에 대한 사업추진 실태 등 사후관리

도정 홍보의 전략적 추진

- 언론매체를 통한 주요시책 홍보로 주민의 「알 권리」를 실현
- 도정의 적기 전파로 도민의 도정참여와 이해도 증진

☐ 대중매체 현황

- 방송매체 : CA-TV 3, 중계유선 45
- 출입신문사 : 중앙지 10, 지방지 15, 방송 6, 연합뉴스
- 지역신문사 : 41개사

☐ 그 동안 추진실적

- 도정 홍보사항 발굴 언론 보도
 - 신문을 통한 신속한 도정홍보 - 1일 1건 이상 보도자료 제공(280건 제공)
 - 방송을 통한 홍보효과 증대 - 주요행사 취재지원시 인터뷰 추진
 - 내부매체를 통한 홍보전개 - 경기넷, 주간경기 활용 주요시책 소개
- 적기 행정예고를 통한 주민협조 및 동참유도
 - 주요행정예고(산불예방, 구제역 예방 등) 실시 : 10건
- 지역라디오 방송을 통한 도정홍보 추진
 - 주 1회 주요업무 단신보도, 문화탐방, 중요시책 집중조명 보도

☐ 향후 추진계획

- 언론인과의 유기적 협조를 통해 도정에 대한 올바른 여론형성을 유도하고 도민의 기대에 부응하는 홍보 추진
 - 2003년 주요시책에 대한 기획보도 및 방송(라디오)을 통한 홍보
 - 지역신문, CA-TV 등 지역대중매체를 통한 홍보활성화

도정 정보화 추진

- 통신망 및 전자결재시스템 운영, 홈페이지 관리, 정보화 교육 등 행정능률 제고 및 지역정보화 수준 향상

□ 현 황

- 홈페이지 운영
 - '99. 10 서비스 개시 ⇒ '00. 12 확대개편(14분야 29종 ⇒ 19분야 142종)
- 통신망 구성현황
 - 주요장비 : 교환기, 영상회의시스템, 지방행정정보시스템, 동보팩스
 - 회선구성 : E1(2Mbps)급 38회선(전화망, 영상회의망, 팩스, 인터넷망, 지방행정정보망, 시·군망, 사업소)

□ 그 동안 추진실적

- 전자결재시스템을 활용한 기관간 전자문서 유통(도 → 시·군 → 중앙)
- 홈페이지 및 영상회의시스템 안정 관리
- 정보화교육장 설치 및 교육 실시
 - 공무원 8개 과정 17회 235명 · 지역주민 3개 과정 60명
- 영상회의시스템 활용도 제고 : 경기포럼 등 4종 78회 실시
- 노후 PC 교체(25대) 및 노트북 구입 보급(54대)

□ 향후 추진계획

- 공무원 가족 및 지역주민을 대상으로 한 정보화교육 확대 실시
- 홈페이지 디자인 개편 및 콘텐츠 보강(금년 말까지 완료)
- 행정통신망 및 정보통신시스템의 안정적인 운영·관리

도민과 함께 하는 열린감사 추진

- 불합리한 제도·규제의 개선으로 부조리요인 사전 제거
- 도민의 소리를 최우선적으로 반영하는 공개감사 적극 수행

□ 현 황

- 감사대상기관 : 22개 기관

- 시·군 10, 소방서 6, 사업소 3, 의료원 3
- 감사주기 및 기간 : 격년제
 - 구청 및 출장소 설치 시·군과 인구 50만명 이상 시·군 10일
 - 기타 시·군 및 소방서, 의료원 5일
 - 정원 50명 이상 사업소 5일, 50명 미만 3일
- 2002 감사대상 : 10개 기관(시·군 4, 소방서 2, 의료원 2, 사업소 2)

□ 그 동안 추진실적

- 종합감사실시 : 10개 기관(시·군 4, 소방서 2, 의료원 2, 사업소 2)
 - 행정상 : 256건(시정 142, 주의 111, 개선 3)
 - 재정상 : 48건 1,685백만원(감액, 추징 등)
 - 신분상 : 135명(징계 19, 훈계 116)
- 공개감사 적극 추진 : 6개 기관(시·군 4, 소방서 2)
 - 감사일정 및 내용 사전공개(인터넷 등)
 - 고객요구사항 설문조사 : 2개 기관 600명(의정부시, 구리시)
- 감사요원의 정예화 및 내실있는 감사운영
 - 전문교육이수 : 8명(감사교육원, 경기도교육원)
 - 사전감사활동전개, 주민요구사항수집 등

□ 향후 추진계획

- 종합감사결과 처분 : 2개 시·군
- 직무연찬회 개최(도, 시·군 합동)
- 2003년도 감사계획 수립 등

예방위주의 「생산적 감사」 수행

- 사업발주전 일상감사를 강화하여 예산낭비 요인 최소화
- 감사의 실효성 확보 및 고객만족 위주의 내부감사 강화

□ 추진방향

- 일상감사제 내실 운영
 - 50억원 이상의 시설공사, 5억원 이상 책임감리용역
 - 3억원 이상 조사·설계·연구용역 등
- 공중위생 등 감사원 지정 취약업무 부분감사

☐ 그 동안 추진실적

- 일상감사 실시 : 6회 14건
 - 행정상 14건(시정), 재정상 11건 733백만원(감액)
- 감사결과 처분요구사항 점검 : 20개 기관 218건
 - 5건 12명 문책(훈계)
- 민원사무처리실태 내부감사 : 2회 64,871건
 - 행정상 8건(주의)
- 부실시공 근절과 안전성 확보 감사 : 1회 5개 기관
 - 행정상 22건(시정), 재정상 19건 3,510백만원(감액)
- 취약분야 부분감사 : 4개 분야 6시·군
 - 공중위생·농촌보조사업·수의계약 분야(감사원 지정)
 - 세입금 관리 분야(자체지정)

☐ 향후 추진계획

- 일상감사 실시 : 수시
- 민원사무처리실태 내부감사 : 1회
- 취약분야 부분감사결과 처분 : 6개 시·군

공직기강 확립을 위한 감찰활동 전개

- 신상필벌을 확행하여 일하는 공직분위기 조성
- 적극적이고 능동적인 민원조사로 고객서비스 및 만족도 향상

☐ 추진방향

- 공직기강 확립을 위한 감찰활동 강화
 - 취약시기 공무원 기강 해이사례 중점 점검
 - 모범공무원 발굴격려 등 일하는 공직분위기 조성
- 주민을 만족시키는 진정민원 조사처리
 - 공무원 불친절, 부당처리신고 창구 활성화
 - 비위사건의 엄정한 조사처리 등

☐ 그 동안 추진실적

- 진정민원 조사처리 : 118건
 - 행 정 상 : 90건(시정 29, 주의 31, 기타 30)

- 신 분 상 : 84명(경징계 15, 훈계 69)
- 공직기강확립 감찰활동 전개 : 5회
 - 행 정 상 : 50건(시정 20, 주의 30)
 - 신 분 상 : 172명(경징계 30, 훈계 142)
 - ※ 기동감찰반 상시운영 : 1개반 6명
- 민원신고창구 상시운영 : FAX, 전용전화, 인터넷 등
- 정보수집활동 및 정보의 체계적 관리(수시)
 - 기관별 책임공무원 지정운영 : 10명 26개 기관

□ 향후 추진계획

- 공직자 부당행위 관련 진정민원 조사 : 수시
- 취약시기 감찰활동 전개 : 대통령선거 전후, 연말연시 등

고객중심의 민원 서비스 추진

- 민원의 신속·공정한 처리로 민원서비스 질 향상 구현
- 종합민원행정시스템 구축 및 최상의 민원실 환경 조성

□ 현 황

- 인·허가, 여권발급 등 354종(도전체 민원사무 392종의 90%)의 민원사무를 처리
- 민원처리 실적 : 57,168건('02. 10월말 현재)
 - 인·허가 등 일반민원: 8,394건 · 여권발급: 48,774건
 - 월평균 5,716건('01년 대비 26.2% 증가)
- 국제적인 감각과 최상의 시설을 갖춘 민원실 환경 조성
 - 인터넷코너, 유아휴게방, 대형TV 등 민원인 편의시설
 - 세계지도, 민원안내 터치스크린, 도정홍보 멀티비전 등 정보제공시설

□ 그 동안 추진실적

- 종합민원행정 서비스체제 추진
 - 민원처리 인터넷공개시스템 운영
 - 주민등록전산망 및 여권발급확인 단말기 설치 운영
- 민원인 편의시책 추진
 - 여권발급기간 단축 운영(법정 6일 → 4일)
 - 무료생활법률상담실 운영

- 민원모니터요원 확대 위촉(140명 → 266명)
 - 신고보상금 현실화(5 → 10천원)
- 단독 여권발급기관 지정 건의(외교통상부)
- 민원담당공무원 친절교육 및 표창(교육 2회, 표창 71명)

□ 향후 추진계획

- 한차원 높은 고객만족 민원행정 서비스체제 지속 운영
- 전국제일의 민원실 조성을 위한 지속적인 환경개선