

2000 공공부문 혁신 우수사례*

[사례1] 민원전담 처리부서 「허가과」 설치운영 (경기 김포시)

1. 추진필요성 및 추진시기

- '98년도 IMF 경제난국의 슬기로운 극복을 위한 정부의 구조조정정책에 의거 축 소지향적 조직개편하에서
- 김포시는 시 승격과 더불어 지역특성상 급속한 지역개발 및 택지개발 등으로 인구가 급증하면서 한정된 인력으로는 폭주하는 민원을 모두 수용할 수 없어 시민들의 불만요인이 점차 가중되는 가운데 '98년 10월 효율적이고 전면적인 조직 기능의 재분배와 조정이 불가피하게 되었음

2. 추진내용 및 과정

- 설치일시 : '98. 10. 13 허가과 설치 (전국최초)
- 설치방법 : 가장 민원이 많은 기존 6개과에서 처리하던 복합민원을 허가과로 통합 일괄처리
 - 건축, 농지, 산림, 공장등록, 환경관련 인·허가
- 인력조정 : 6개과 25명이 처리하던 민원을 4담당 17명으로 축소운영

3. 장애요인 및 극복방법

- 허가과 신설당시 각종 인·허가 업무를 전담 처리해야 하는 위험 부담으로 직원들이 잦은 감사 등 상당한 정신적 압박감에 시달리게 될 것이라는 우려속에 기피 현상 발생
- 조직내 유능하고 능력있는 직원 우선 배치로 전문가적 소신행정 구현을 유도하고 인사고과 반영 등 인센티브 부여

* 본 내용은 행정자치부·기획예산처 공동으로 “생각을 바꾸면 국민이 즐겁습니다”라는 표제의 제2회 공공부문 혁신대회에서 우수사례로 선정된 것을 수록한 것임.

4. 사례의 정착 및 추진효과

- ONE-STOP 민원처리 체계 정착
 - 민원서류 처리기간 10%단축
 - 시민들에게 시간적·경제적 부담 경감
- 시민만족의 고품질 행정 구현
 - 1회방문 민원처리로 시민만족의 행정 창출
 - 작은 조직으로도 효율적인 행정체계를 구축할 수 있어 작은 정부를 추진하는 정부시책의 효과적 성과 거양
- 행정 신뢰도 제고 및 인·허가관련 각종 부패요인 일소
 - 시민 설문조사 : 97%만족
 - 각종 인·허가 일괄 종합검토 및 처리로 비리요인 제거
- 인건비 예산절감 효과 162,656천원
 - 종전 부서인력 : 25명 → 17명으로 축소운영
- 시 전체 행정의 효율성 향상
 - 기존 인·허가 처리부서는 고유 시책업무에 전념

5. 향후계획 및 기대효과

- 향후계획
 - 보다 완벽한 종합민원 처리체계를 구축하기 위해 식품위생, 환경시설(정화조) 등 관련민원을 허가과내 편입 검토중
 - 공부열람용 전산망을 허가과내 연계설치
 - 토지이용계획확인원등 4종
 - 유관기관(군부대협의·동의등) 협의기간 단축방안 검토중
 - 협의민원 1일 사송제등
- 기대효과
 - 명실상부한 시민감동의 민원처리로 초일류행정 추진

7. 제3자의 평가

- 한·미 지방자치발전을 위한 국제컨퍼런스 우수사례로 선정발표
 - '99. 4. 27(화)~4. 28(수) 한양대학교 지방자치연구소
- 전국 지방자치단체 모범사례 발표
 - '99. 6. 30(수) 국회 헌정기념관
- 경영혁신우수사례 선정(기획예산처, 행정자치부)
 - 대통령주재 국무회의시 보고 ('2000. 3. 28)
- 우수 사례 설명회 개최 및 벤치마킹
 - 경기도 31개시군 설명회/ 법무부의 60여개 기관 벤치마킹)
- 허가과 설치운영관련 시민 설문조사: 97%만족('99. 4월)

[사례2] 행정계층 감축운영을 위한 대동제(大洞制) 시행 (경남 창원시)

1. 추진필요성 및 추진시기

- 추진여건
 - '97. 12월말 시 인구 50만 도달
 - 2000년도 읍면동 기능전환, 전산화등 향후 행정동 업무량 감소예상
 - 시민의 대다수(85%)가 유이민으로 연고의식 희박
 - 계획도시로 생활권역 획정 곤란
- 추진필요성
 - 인구 50만이 초과하여도 일반구를 설치하지 않고 기존 2~3개 동을 통합 大洞制를 운영함으로써
 - 행정의 계층구조를 감축시키고 효율성을 도모하여 지방행정에 새로운 Model을 제시
- 추진시기
 - 용역실시 : '97. 1~'97. 5
 - 도 및 내무부 사전보고 : '97. 5. 17

- 시의회 조율 : '97. 5. 20
- 언론 및 주민홍보 : '97. 5. 27~ 6. 2
- 공청회 개최 : '97. 6. 12
- 시의회 의결 : '97. 6. 27
- 대동제 시행 : '97. 7. 14 ~

2. 추진내용 및 과정

- 대상지역 : 통합 3개읍면을 제외한 전동(24개동)
 - 인구, 면적, 상업시설등 행정수요, 과거 분동지역등 고려
- 구역획정 : 24개동 → 12개동
 - 5만이상 3개동, 3~5만 6개동, 3만이하 3개동
- 대동의 기능범위 → 구청과 기존 동과의 중간기능 수행
 - 주민편익 증진과 지역발전 : 지역 Community Center
 - 시민통합과 지역정체성 확립의 기초단위
 - 사회복지 및 생활환경의 1차적 처리기관
 - 인·허가사무 및 제증명발급 등 민원처리기관
 - 시·도 및 국가사무 처리를 위한 하부행정기관
 - 조직운영의 자율권과 재정권이 확대된 자주기관

《시행 전후 비교》

- 동 수 : 24 → 12개동
- 인 구(동평균) : 18,850 → 37,700명
- 면 적(") : 5.32 → 10.65km²
- 공무원수(") : 17.1 → 30.1명

- 대동의 시행 → 공청회, 의회 의결등을 거쳐 '97. 7.14시행

3. 장애요인 및 극복방법

- 시의원 정수감소와 선거구 변화에 따른 의회정서

- 의원개별 설득, 공감대 확산, 언론 및 시민여론을 통한 지지유도
- 대동제 시행으로 행정동의 감축에 따른 공무원의 승진기회 축소 및 심리적 불안 등으로 공직내부의 불안, 불만확산
 - 전직원 교육, 간부회의 등으로 공직내부 공감대 확산 향후 시설관리공단 설립 시 전환운용 설명 등
- 대동제 시행으로 동사무소 원거리위치 주민불편
 - 없어지는 동사무소에 민원센터를 설치 민원발급 최소인원 2~4명 근무조치
- 동명칭 사용, 동사무소 위치에 따른 통합지역내의 지역간 갈등
 - 동의 명칭과 사무소를 분리하여 지역간 안배, 주민여론수렴, 전통명칭 사용
 - 동 및 市주관의 통합 지역주민 설명회 개최로 주민설득
- 대동제 실시로 예비군 동대장 실직발생(예비군대장 12명)
 - 예비군 동대장 간담회 개최 시행배경과 내용설명으로 동참분위기조성
 - 지역군부대와 협의 민원센터에 잠정적 예비군 동대설치와 자연퇴직 및 타지역 진출 등으로 해소

4. 사례정착 현황 및 추진효과

- 행정의 경쟁력과 경제성 확보
 - 구청제 미실시에 따른 인력과 예산의 절감
 - 인력 : 400명(1개 구청당 200명)
 - 예산 : 인건비 및 경상경비 216억원 2개 구청부지 및 신축비 248억원
 - 24개 동에서 수행하던 사무를 12개 동에서 수행하므로 지방행정 경쟁력 확보
 - 인력 : 대동제 시행전 412명 → 354명으로 58명 감축
 - 기초의회의원수 감축 및 예산절감 : 의원정수 12명 감축
- 시정의 시책수립 기능의 보완과 효율적 업무처리
 - 잉여인력으로 「비전21C기획단」을 설치 21C를 대비한 정책개발
 - 설치 5개월에 40여건의 정책개발
 - 환경미화과, 환경보호과 등의 현업부서에 인력보강(13명)으로 효율적인 생활 민원처리

시민문화공간 확충 효과

- 없어진 12개 동사무소의 건물을 지역공동체와 구심적 역할을 할 수 있게 동민의 문화복지 공간과 마을도서관 등으로 제공하여 시민의 삶의 질 향상
- 실직자를 위한 시민사랑방 운영 및 지역사회단체 사무실, 어린이집 등으로 임대하여 경영수의 효과 거양

5. 제3자의 평가

- '97 우수자치단체 평가 최우수(경상남도) : '98. 7.15
- '98 우수자치단체 평가 우수(경상남도) : '98.12.31
- '98 지방자치단체 경영행정 평가 우수(행정자치부) : '99. 3.23
- 제4회 지방자치단체 경영대상(한국능률협회) : '99. 6.18

[사례3] 21세기 농촌형 노인복지시스템 구축(전남 장성군)

1. 추진 필요성 및 추진시기

추진 필요성

- 평균수명 연장으로 인한 고령화사회 도래로 노인문제 급증
- 노인문제 해결을 위한 사전준비 소홀 및 노인복지시설 미약
- 핵가족화로 인해 재가노인의 부양 여부가 사회문제로 대두

추진시기

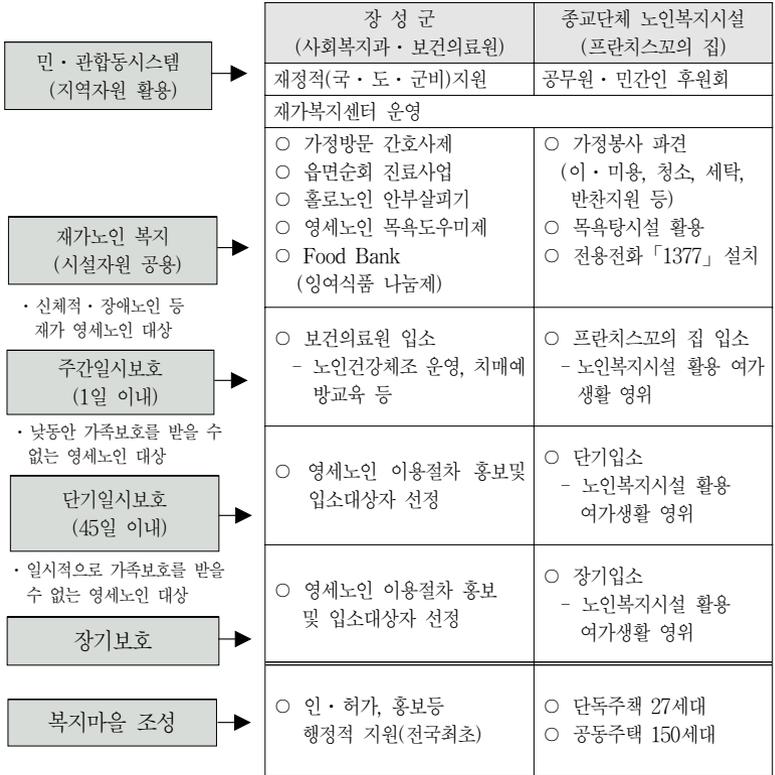
- 노인전문 요양원 「프란치스코의 집」 유치 : '96. 4. 18
 - '94년 5월부터 2년간 인근 주민들의 진정, 반대시위·농성 등
- 시설완공 및 노인전문 요양시설 설치허가 : '98. 3. 21
 - 노인복지시설 개원 이후, 민·관합동 노인문제 해결방안 발굴 등
- 관 주도 탈피, 선진국형 복지시스템 구축 : '99년 1월 이후
 - 재가노인 복지, 주간·단기·장기보호사업 관련시책 연계추진
 - 후원회 조직 및 전국 최초의 전원 복지마을(177세대) 조성 등

2. 추진내용 및 과정

□ 21세기 노인복지 시스템 추진내용



□ 시설유치를 통한 한국농촌형 노인복지 시스템 구축과정



3. 장애요인 및 극복방법

□ 장애요인

- 복지시설의 잘못된 인식으로 인근 주민들의 설치반대 확산

- 시설운영자의 폐쇄성과 이기주의적 운영으로 지역민의 공감대 형성 곤란
- 극복방법
 - 자치단체장의 노인복지문제 해결의지 확고 및 지속적 관심
 - 복지시설의 지역사회 공유 및 지역민과의 교류 활성화
 - 투명한 운영관리 지도로 부정적인 복지시설의 이미지 쇄신

4. 사례 정착현황 및 추진효과

- 사례 정착현황(실적은 '99년~9월 말 현재)
 - 지역사회의 자원 최대 활용
 - 재정적 지원 : 국비 70%, 도비 15%, 군비 15%
 - 후원회 조직 : 공무원후원회 341명, 민간인후원회 2,200명
 - 재가복지사업(복지시설의 지역사회 공유)
 - 가정방문 간호사제 운영 : 27개반 30명(180회 2,261명)
 - 읍면 순회진료 실시 : 1개반 5명(45회 391명)
 - 홀로노인 안부살피기 운영 : 자원봉사자 55명(매일 99명)
 - 영세노인 목욕도우미제 운영 : 목욕도우미 127명(68회 540명)
 - Food Bank(잉여식품 나눔은행) : 회원 20개업체(147회 13,800천원)
 - 가정 봉사원 파견 : 자원봉사자 105명(211회 2,256명)
 - 이·미용, 청소, 세탁, 반찬 만들어주기 등 영세노인 가사지원
 - 주간 일시보호사업(1일 이내)
 - 보건의료원 주간입소 : 391명(건강체조, 치매예방교육 등)
 - 프란치스코의 집 입소 : 670명(노인요양시설 활용)
 - 단기 일시보호사업(45일 이내)
 - 영세노인 이용절차 홍보 및 입소대상자 선정
 - 프란치스코의 집 단기입소 : 1,268명(노인요양시설 활용)
 - 장기보호사업(사망시까지)
 - 프란치스코의 집 장기입소 : 62명(남 12, 여 50)
- 추진효과

- 민간 복지시설 유치로 한국 농촌형 노인복지시스템 구축
- 노인복지시설의 지역사회 공유로 부정적인 주민의식 전환
- 민·관이 함께 운영하는 선진국형 노인복지 모형으로 발전

5. 향후계획 및 기대효과

향후계획

- 전국 최초의 전원 복지마을 조성(노인복지시설 인근)
 - 단독 복지주택단지 조성 : 27세대(분양완료, 현재 건축중)
 - 공동 전원주택단지 조성 : 150세대(택지조성 완료, 착공예정)

기대효과

- 작은 이웃사랑 실천으로 더불어 함께 사는 열린사회 구현
- 재가노인의 부양여건 개선 및 경로효친 전통사상 회복
- 농촌형 노인복지 사례의 타 지자체 및 시설로 확산계기

6. 제3자의 평가

민간단체 수상실적

- '99. 제4회 한국지방자치 경영대상(한국능률협회)
- '99. 제1회 광주·전남 지자체 경영평가대상(한국경영평가연구원)

노인복지 사례 및 요양시설이 전국 벤치마킹 대상으로 전파

시시용어 해설

• 리필 제품(Refill Goods)

기존에 사용하던 용기(容器)에 내용물만 다시 채워 쓸 수 있도록 만든 제품. 예전에는 불펜심·칼날 등 주로 문구류 중심이었으나 점차 음료수·화장품·세제·프린터 잉크 등 여러 부문으로 확산되고 있다. 리필제품은 제조업체 입장에서는 생산원가의 절감 및 유통비용 감소, 소비자 입장에서는 제품구입비용 절감이라는 장점이 있다.

- 편집 실 -