

## 제 6 절 민원실 운영

---

- I. 민원행정 쇄신
- II. 기록물관리 체계화
- III. 호적관리 행정
- IV. 정보화 관리



# I 民願行政 刷新

## 1. 민원행정

본격적인 지방자치실시 이후 구민의 의식 수준이 향상되어, 다양하고 수준높은 행정서비스가 요구되고 있으며, 이에 부응하기 위하여 다양한 민원편의시책 개발과 고객 감동 서비스 제공으로 친절한 구청으로서의 이미지가 확립되어 가고 있다.

민원신청에서 처리결과까지 과정을 공개하는 민원처리인터넷공개, 행정사무착오 보상제의 실시로 신뢰받는 책임행정을 구현하고 있으며, 팩스민원의 확대시행, 무인민원 발급기 설치운영과 안방에서 모든 민원을 신청·발급 받을 수 있는 민원서비스 혁신(G4C)사업의 적극적인 홍보로 점차 많은 주민들이 이용이 예상된다.

### 가. 고객 감동 서비스 체제 구축

공무원의 친절자세 확립을 위해 직원들을 대상으로 전화수화 상태를 연중 평가하여 전화응대 수준을 향상시키고 친절, 불친절신고 접수창구 운영으로 친절 공무원에게는 표창 및 해외연수 기회 부여와 매월 친절공무원을 선정, 표창을 실시하고 있으며 또한 정기적인 친절교육 및 구민설문 조사를 실시하는 등 구정의 전반을 구민이 만족하는 구정구현과 친절봉사 행정에 초점을 맞추어 추진하고 있다.

특히, 2003년부터 실시하고 있는 민원편의시책 설명회를 동별로 개최하여 주민이 알고 이용하면 편리한 민원편의시책들을 주민에게 직접 설명하는 자리를 마련하여 주민편의를 도모함은 물론 구정참여 기회를 제공하는 등 열린 민원행정 구현과 고객감동 서비스 체제 확립의 토대가 되고 있다.

### 나. 친근하고 부드러운 관공서 분위기 조성

쾌적하고 편안한 민원실 분위기조성으로 한 차원 높은 행정서비스를 제공함으로써 다시 찾고 싶은 친근한 관공서로 거듭나게 되었다. 민원인 쉼터를 설치하여 인터넷 항해실 운영, 행정간행물, 잡지, 교양서적 등 각종 정보 자료 등을 비치하여 민원인이 편리하게 이용토록 하였으며, 민원실내 대형화분 비치, 필기대, 민원 대기석, 집기류 교체, 대형 텔레비전, 민원인용 정수기 및 수족관 설치 등 주민에게 다가가는 안락한 민원실 환경 조성으로 민원편의 도모는 물론 민원실 직원의

근무의욕 고취로 수준 높은 행정서비스 제공의 토대를 마련하였다. 앞으로도 민원실내 대형화분 추가 비치, 민원안내 전문도우미 지속적인 배치 등으로 관공서를 찾는 민원인에게 다양한 서비스를 제공하여 사무적이고 딱딱한 관공서가 아닌 부드러운 관공서로서의 이미지를 정착시킬 계획이다.

### **다. 인감증명 온라인발급 확대 실시**

2005년 1월17일부로 인감증명 전산발급이 확대 시행됨으로써 전국 어느 시·군·구, 읍·면·동사무소에서나 인감을 발급 받을 수 있게 되었다. 인감도장 지참 없이 거주지동에 인감이 등록되어 있으면 원하는 장소에서 인감증명서를 발급 사용할 수 있게 되어 주민의 시간적, 경제적 편의를 증진하고 발급시간의 단축, 각종장부의 전산화 등으로 행정의 생산성 및 효율성을 향상시켰다.

### **라. FAX민원 발급 제도 확대**

구민들의 편의 증진을 위해 전국의 행정기관뿐만 아니라 대학민원 등을 FAX를 이용하여 각종 민원서류를 발급하는 제도로써 대민 서비스 확대 도모는 물론 민원인에게도 시간과 경제적인 면에서 보탬이 되고 있다.

'96. 9. 2부터 시행하고 있는 FAX민원제도는 호적등·초본, 토지대장 외 16종 발급에서 대상민원이 현재 236종으로 확대 발급되고 있으며,

FAX민원제도는 2002년부터 운영중인 무인민원발급기, 호적등·초본 온라인 발급 및 전자민원(G4C)의 확대 시행으로 이용 민원발급건수가 줄기는 했으나 완전한 전자정부의 실현 이전까지는 여전히 원거리 각종 민원서류 발급에 있어 구민의 편의를 도모 하는 제도로 자리잡고 있으며, 이러한 FAX민원의 2004년도 운영실적은 다음과 같다.

**<2004년 FAX민원처리 실적>**

(단위 : 건)

구 분	계	1/4	2/4	3/4	4/4
계	30,125	7,712	6,975	7,355	8,083
교 부	12,697	2,982	2,761	3,253	3,701
증 명	17,428	4,730	4,214	4,102	4,382

### 마. 무인민원발급기 운영

민원서비스를 창구중심에서 다양한 서비스 체제로 전환하고 거주지와 무관한 민원서비스 체제 조성으로 정보기술을 활용한 민원행정 서비스 체제 구축을 위해 2002년 2월부터 무인민원발급기를 구청구민홀, 부산대지과철역, E-마트, LG마트에 설치 운영하고 있으며, 2004년에는 7월부터 실시한 월2회 토요일무실시에 따른 주민불편사항을 해소하고자 구서2동에 설치된 발급기를 다중집합장소인 E-마트로 이전하고 구청민원실에서 구민홀로 이전 설치하여 365일 연중 22:00까지 확대 운영하고 있다.

2004년도에 건축물대장이 추가되어 2003년 13종에서 16종으로 늘었고, 단계적으로 2004년도 발급실적은 4,421건이며 앞으로 총 33종의 업무를 확대 발급할 예정이다.

### 바. 전자(G4C)민원 본격 시행

행정환경의 변화에 능동적으로 대처하고, 날로 발전되고 있는 정보화의 기술을 행정에 접목하여 전자정부를 구현하고자 시행된 G4C민원의 주요 서비스내용은 진정 등 404종의 주요민원 인터넷 처리 및 4,000여종에 대한 인터넷 안내와 함께 주요 행정정보 주민등록등·초본 등 20종에 대한 공동이용 시스템을 구축함으로써 민원 제출 서류를 감축하여 민원인의 편의를 도모하는 것이다. 민원인이 [www.egov.go.kr](http://www.egov.go.kr) 전자정부 단일창구에 접속하여 신청서 작성 후 수수료를 결제하면 담당 공무원이 민원서류를 접수하여 유기한 민원은 법정기한 내에, 증명민원은 4시간이내 종결 처리하고 있다. 2004년도 처리실적은 5,267건이며, 2004년 4월부터 G4C 인터넷민원의

본격적인 서비스가 실시됨에 따라 주민등록등·초본등 주요민원 총10종의 민원서류를 자신의 PC에서 간단히 출력할 수 있어 2005년도에는 점차 이용률이 증가할 것으로 예상된다.

### 사. 행정사무착오 보상제 및 민원모니터제 운영

행정의 단순한 사무착오 및 민원사무의 지연처리에 의한 민원인의 경제적, 시간적 손



## 【제2부 부문별 행정】

해에 대한 적절한 보상제도로서 행정사무착오 보상제를 시행하여 적극적인 민원처리에 앞장서고 보상금 지급에 대한 유형별 분석으로 업무개선 및 업무연찬의 기회로 삼는 등 민원처리에 대한 행정신뢰와 책임행정구현으로 유사민원 재발 방지에 도움이 되고 있다.

지방자치시대 주민들의 요구사항에 효율적으로 대처하고 구정 참여를 이끌어내고자 민원모니터제를 운영하고 있으며, 주요 활동내용은 증명민원 발급 시 주민 불편사항 파악건의, 각종 생활민원 파악 제보 등 각종 민원처리 시 주민의 입장을 고려할 수 있도록 하고, 민원모니터요원 간담회 개최, 우수요원에 대한 보상 등으로 구정에 적극 참여할 수 있도록 하는 등 능동적인 행정을 실현함으로써 행정신뢰를 구축하고 있다.

## 2. 민원사무처리 실적

### 가. 창구 즉결사무 처리

팩스민원 교부나 각종 제 증명 등 구청 창구에서 처리하는 즉결민원이 전산온라인화, 팩스민원 처리가 됨으로써 구청 이용민원은 점차적으로 늘어나고 있으며, 2004년 처리한 창구즉결민원의 종류별 처리 실적은 다음과 같다.

〈2004년 민원 종류별 처리실적〉

(단위 : 건)

구분	민원명	건수
계		24,678
증명	호적등·초본	7,300
	신원조회회보	1,985
신고	호적제신고	15,393

〈우편민원 및 FAX민원 등 처리실적〉

(단위 : 건)

구분	계	FAX민원	차량등록원부	컴퓨터온라인 (주민등록등초본)
2004년	92,934	30,125	14,510	48,299
2003년	88,446	31,481	23,725	33,240

### 나. 유기한 민원처리실적

(단위 : 건)

구분	계	인허가	면허	승인	신고등록	진정이의	건의기타	검사
2004년	16,032	2,540	227	4,403	9,303	506	2,793	223
2003년	11,036	3,222	-	625	5,348	598	1,054	189

### 다. 생활민원 접수처리

주민생활과 직결된 생활불편 사항에 대하여는 구정의 최우선 과제로 평소에 도시기능관리와 순찰 및 견문보고를 통하여 예견되는 구민 불편 사항을 미리 찾아내어 처리하고, 주민의 신고민원은 기동성 있는 처리태세를 갖추어 신속히 처리하고 주민을 위한 봉사행정을 실천하고 있다.

<생활민원 접수처리 실적>

(단위 : 건)

구분 \ 년도	계	건설민원	청소민원	환경민원	건축민원	교통민원	기 타
2004	110	17	14	10	13	17	39
2003	69	17	11	5	6	8	22

라. 민원 후견인제도 시행실적

‘95.12.1부터 시행한 민원후견인제도는 접수민원이 처리 종결될 때까지 민원이 원하는 방향으로 처리되도록 도움으로써 행정신뢰 증진을 도모하여 민원후견인제의 완전한 정착단계로 나아가고 있다. 2004년도 운영실적은 총 182건으로 아래와 같다.

<민원 후견인 지정내역>

(단위:건)

후견인지정 대상민원	계	공장설립	건설업	토지거래 허가	기타 건축 등 허가
건수	182	0	0	175	7



## II 記錄物管理 體系化

### 1. 기록물관리

기록물의 체계적인 관리와 지식정보화사회에 적극적으로 대처하고자 2004년 1월 기록물관리 전담부서를 신설하여 완벽한 기록물관리체계를 갖추어 가고 있다. 보존기록물에 대한 전수조사를 실시하여 실제 보존기록물과 보존문서기록대장을 일치시켜 정확한 기록물현황을 관리하고 있으며,

지금까지 기록물 보존공간이 협소하여 문서량이 포화상태였던 현실을 해소하고자 제2문서보존실을 확보하여 세무과의 문서 2,000여권/200여박스를 이동 배치하였고, 제1문서보존실의 고정식 서가를 이동식서가로 교체 보존공간을 2배 이상 확보하여보존문서를 전면 재배치함과 동시에 향온향습기 설치로 중요한 정보원인 기록물 보존에 최적의 환경을 제공하였다.

또한, 『부산광역시금정구자료관』을 2004년 8월 개관하였으며, 보존문서 색인목록의 전산화와 영구·준영구 문서의 DVD매체 입력작업으로 현재까지 단순 보관기능만 수행하였던 문서를 열람·검색기능 체제로 전환하여 정보공개청구 및 업무처리능률 향상에 기여하고 있다.

### 2. 정보공개제도

2004년도 정보공개제도는 정부차원에서는 98.1.1 최초 시행후 나타난 문제점·미비점을 보완하고자 정보공개법을 개정, 변화하는 지식정보화사회에 적극 대처하였고, 우리구에서는 정보공개법의 개정 취지에 맞춰 「금정구제증명등수수료징수조례」를 개정하여 원활하게 수수료를 징수할 수 있도록 하였고, 기존 내부공무원으로 구성되어 있던 정보공개심회의 외부전문가 위촉으로 “국정운영에 대한 국민의 참여와 투명성 제고”라는 정보공개법의 취지에 한걸음 더 다가섰다

2004년도 정보공개제도운영현황은 총180건으로 전년도 173건 대비 4% 증가하였고 정보공개 청구방법은 정보통신망을 이용한 청구가 51건으로 전년도 39건 대비 30.8%증가, 공개방법은 전자우편을 통한 공개가 26건으로 전년도 13건 대비 100% 증가해 인터넷을 이용한 정보공개청구가 점차 증가하고 있는 추세다.

#### <2004년 정보공개제도 운영 현황>

(단위:건)

구 분	청구건수	처 리 현 황				기 타	
		소 계	전부공개	부분공개	비공개	취하	민원이접
금정구	180	165	122	19	24	15	

### Ⅲ 戶籍管理 行政

이전 농촌지역 당시의 토박이 인구가 적어 본적을 우리 구에 두고 있는 자가 타구에 비해 적었으나 신흥주거단지의 형성으로 주거인구가 늘어나면서 혼인으로 인한 법정분가 및 전적 등으로 호적 인구가 매년 증가하는 추세에 있다

우리 구에서는 출생신고 등 호적 제신고에 대한 처리 결과를 민원인에게 통보 하여 호적의 정확한 기재가 이루어졌는지를 직접 확인케 하여 호적행정의 공신력 향상에 최선을 다하고 있다.

또한, '98년 9월부터 추진한 호적전산화 사업이 완료되면서, 2002년 6월부터는 호적신고 사건 접수 및 기재, 호적등·초본 등의 발급이 전국 온라인 시스템으로 구축되어 전국 어디서나 신속하게 호적관련 서류를 발급 받을 수 있게 되어 행정의 효율성 향상 및 민원인의 편의를 도모하였다. 2003년 5월부터는 자치구·군별로 운영되던 호적전산시스템이 웹기반에 의한 호적정보시스템으로 구축 운영됨으로써 자치구·군별 전산시스템 오류에 의한 호적등본 발급 중단 등의 문제점 보완 및 각 호적관서의 정보를 공유하는 등 호적행정서비스의 질을 향상시키는 계기가 되었다.

<호적 인구 현황>

(단위 : 명)

년 도	구 분	가 구	인 구	주민등록대비인구
2004년		39,400	176,608	65.2%
2003년		38,578	174,621	62.7%

<호적에 의한 인구동태 현황>

(단위 : 명)

년 도	구 분 계 (a)-(b)	증 가 요 인 ①			감 소 요 인 ②	
		출 생	혼 인	전 적	사 망	이 혼
2004년	1,987	1,977	1,432	822	1,484	760
2003년	1,693	2,104	1,490	491	1,396	996

## Ⅳ 情 報 化 管 理

### 1. 정보화 배경

정보화 시대에 대비하고 지속적으로 늘어나는 업무에 대처하기 위한 구정전반에 대한 정보화가 요구됨에 따라 시군구행정종합정보시스템, 전자결재시스템, 재정정보·민원정보시스템, 홈페이지 등을 운영중에 있고, 직원들의 정보화능력평가를 통하여 직원들의 행정업무 능력향상을 제고함은 물론 주민 정보화 마인드 향상을 위한 정보화 교육 실시 등으로 주민 삶의 질을 향상시키기 위하여 정보화의 기틀을 마련하였다.

### 2. 정보화연혁

우리구의 정보화 연혁은 다음과 같다

일 자	주 요 내 용
1990. 10. 20	· 총무국 총무과에 통신전산계 신설
1991. 1.	· 주민등록 거주지(동) 단위 전국 온라인 서비스 실시 · 부동산관리업무 전국 온라인 서비스 실시
1992.	· 부동산관리업무에서 토지과년 재증명발급등 대민 서비스 실시 · 자동차관리업무에서 온라인 차적조회 실시 · 직원 워드프로세서 경진대회 개최
1993.	· 주민등록 등.초본 발급 거주지와 무관하게 전국 대민 서비스 실시 · 각 간부실과 실.과간의 근거리 통신망 구축 · 실.과장급 간부공무원과 관내 불우청소년을 대상으로 전산교육실시
1994.	· 구 자체 전산교육장 설치 운영
1994. 7. 1	· 주민등록 등초본 전국 온라인 서비스 실시
1995. 9. 2	· 전산실(16평) 설치
1995. 12. 31	· 주전산기(TICOM) 및 주변장치 설치
1996. 1. 13	· 구-동-사업소간 구정종합정보망(LAN) 구축
1996. 11. 10	· 총무과 전산계 설치
1997. 10. 30	· 전산실 확장 및 전산교육장 설치
1998. 10.	· 부산광역시금정구지역정보화촉진조례 제정
1998. 12.	· 재정정보민원정보시스템 구축운영 (예산회계, 지방세, 인허가, 세외수입)
1999. 12. 6	· 금정구청 인터넷 홈페이지 서비스 실시



**[제2부 부문별 행정]**

일 자	주 요 내 용
2000. 3.	· 부산광역시금정구인터넷민원서비스운영규정 제정
2000. 6.	· 시군구행정종합정보화 사업 개시(주전산기 구입)
2000. 9.	· 지방행정정보망 고도화 ATM 설치(행자부-시-구)
2000. 10.	· 시군구행정종합정보화 1단계사업 정상운영
2001. 2.	· 부산광역시금정구지역정보화촉진조례 개정 및 시행규칙 추진
2001. 11. 24	· 제1회 직원정보화 능력평가 시행
2002. 1.	· 무인민원발급기(KIOSK) 운영
2002. 8.	· 전자결재시스템 구축운영
2003. 2.	· 금정구 전자민원창구 개통
2003. 6.	· 금성동 정보화시범마을(2차) 조성
2003. 9.	· 시군구행정종합정보화 2단계사업 완료 · 주민등록 시군구행정시스템 이관(동→구)
2003. 11.	· 서금사정보화센터 개소
2004. 1. 1.	· 민원정보화과 정보화담당 조직개편
2004. 2.	· 자료관시스템 구축
2004. 7.	· 문화회관, 도서관 인터넷 환경개선(512Kbps → 2,048Kbps)

**3. 정보화시설현황**

시설명(홈페이지)	위치 (교육수용인원)	면적	주요시설	주요장비
전산실	금정구청 4층	57평	기계실 작업실 프린터실	주전산기, 단말기(3), 고속레이저프린터(2), 정보통신장비
전산교육장	금정구청 4층 (24명)	23평	교육장	컴퓨터(25), 프로젝터(1)
금성동 마을정보센터 ( <a href="http://sansung.invil.org">http://sansung.invil.org</a> )	금성동 금성초등학교 내 (10명)	30평	교육장	컴퓨터(11), 프로젝터(1)
서금사정보화센터 ( <a href="http://sgcenter.net">http://sgcenter.net</a> )	서4동사무소 5층 (20명)	80평	교육장 자료실	주전산기(1), 컴퓨터(38), 프로젝터(1)

## 4. 2004년 추진실적

### □ 전자결재시스템 운영

- 전자결재율 : 2004년 ▷99%
- 추진실적
  - 1.1.1. ▷ 2004. 8. : 전자결재시스템 자료 이중화
  - 1.1.2. ▷ 2004. 9. : 문서편집기 판올림(한글 97 → 한글 2002)
- 효 과
  - 1.1.3. ▷ 전자문서의 이중보관으로 만약의 사태에도 업무의 연속성 보장
  - 1.1.4. ▷ 문서편집기 판올림으로 타기관과 문서호환성을 향상

### □ 시군구행정종합정보화 사업추진

- 대상업무 : 주민등록, 민원행정 등 21종
- 추진실적
  - 1.1.5. ▷ 2004. 5. : 시군구 행정종합정보시스템 이중화 구성
  - 1.1.6. ▷ 2004. 11. : 옥외광고물 자료전환(45,800건)
- 효 과
  - 1.1.7. ▷ 민원중심의 구정구현을 위해 민원접수, 처리 과정을 투명화
  - 1.1.8. ▷ 행정정보자료의 이중화로 무중단 행정서비스 제공

### □ 재정정보·민원정보시스템 운영

- 대상업무 : 지방세, 세외수입, 예산회계, 세입통합, 주정차관리
- 효 과
  - 1.1.9. ▷ 지방세의 전산처리 지원으로 업무생산성 제고
  - 1.1.10. ▷ 각종 재정업무의 전산화로 재정 투명성 증대

### □ 자료관시스템 구축 및 운영

- 추진실적
  - 1.1.11. ▷ 2004. 2월 : 구축완료
  - 1.1.12. ▷ 2004. 3월 : 직원교육 ▷기록물 검색 등 이용방법

□ **전산보안 및 전산자료 안전관리**

○ 추진실적

- 1.1.13. ▷ 2004. 11월 : 정보보호 지도점검 실시
- 1.1.14. ▷ 2004. 11월 : 개인정보보호 담당자 교육 2회 실시
- 1.1.15. ▷ 매월 첫째 금요일 : 보안진단의 날 행사 12회 실시
- 1.1.16. ▷ 분기말 : 연4회 주요 전산자료 소산(연체구청 전산실)
- 1.1.17. ▷ 컴퓨터바이러스 예방지원 : 바이러스 예방정보 수시 제공 등

○ 효 과

- 1.1.18. ▷ 정보통신보안을 통한 행정정보유출 예방
- 1.1.19. ▷ 업무용 전산장비의 장애발생 최소화

□ **컴퓨터 및 소프트웨어 보급 추진**

○ 추진실적

- 1.1.20. ▷ 2000년 이전 노후PC 교체등 신규 구입(179대)
- 1.1.21. ▷ 메모리 128MB이하 컴퓨터 업그레이드(140대)
- 1.1.22. ▷ 한글 2004 377본 구입
- 1.1.23. ▷ V3 프로 2004 858본, V3 서버용 4본 구입

○ 효 과

- 1.1.24. ▷ 사무환경개선을 통한 직원사기 진작
- 1.1.25. ▷ 정품 소프트웨어 및 최신 기능 이용을 통한 업무생산성 향상

□ **행정정보망 운영**

○ 추진실적

- 1.1.26. ▷ 2004. 4월 : 사무실 재배치에 따른 행정망 정비 ▷9개과 256노드
- 1.1.27. ▷ 2004. 7월 : 도서관·문화회관 인터넷 환경개선(512K → 4M)

○ 효 과

- 1.1.28. ▷ 행정정보의 원활한 유통을 위한 정보인프라의 안정적 운영

□ 전산환경 정비

○ 추진실적

1.1.29. ▷ 전산실 확장 : 2004. 1월

1.1.30. ▷ 전산교육장 공사 : 2004. 5월

□ 정보화교육 실시

○ 추진실적

1.1.31. ▷ 교육장소 : 교육장, 서금사정보화센터, 정보화마을, 자치센터 등

1.1.32. ▷ 교육과목 : 컴퓨터기초, 인터넷활용, 홈페이지, 문서편집 등

1.1.33. ▷ 교육실적 : 총2,451명(주민교육 ▷2,205명, 직원교육 ▷246)

○ 효 과

1.1.34. ▷ 정보화 소외계층(노인, 여성 등)에 대한 정보격차 해소에 기여

1.1.35. ▷ 전자고지 등 정보화시대에 걸맞는 구민 정보화마인드 제고

□ 금정구 인터넷 홈페이지 운영

○ 추진실적

1.1.36. ▷ 금정가이드 등 6개 분야 43항목 서비스

1.1.37. ▷ 2004. 5월 : 자료정비

1.1.38. ▷ 2004. 9월 : 정책토론평, 사이버정보법률코너 등 4종 신설

1.1.39. ▷ 2004년 방문자 ▷865,263명

○ 효 과

1.1.40. ▷ 정보화시대에 걸맞는 효과적인 구정홍보에 기여

1.1.41. ▷ 주민들의 정보화 요구에 부응하는 전자민주주의 기반 구축

□ 금정구 웹메일 운영

○ 추진실적

1.1.42. ▷ 가입자수 : 1,129(직원 880, 주민 249)

○ 효 과

1.1.43. ▷ 금정구민의 자긍심을 높일 수 있는 전자우편아이다 제공

□ 무인민원발급기 운영

○ 추진실적

1.1.44. ▷ 운영대수 - 4대, 2004년 발급건수 - 5,931건

1.1.45. ▷ 2004. 8. 10. : 구서2동사에서 이마트 금정점으로 이전설치(1대)

○ 효 과

1.1.46. ▷ 행정의 지역적 한계를 벗어나 주민에게 다가가는 적극적 행정

1.1.47.

## 5. 향후 계획

2005년도에는 지역정보화 기반 확충을 위하여 금성동 금정산성 정보화마을과 서금사정보화센터의 원활한 운영을 통해 지역 정보화격차 해소와 지역경제 활성화에 기여하고 주민정보화교육을 다양화하여 주민자치센터, 문화회관, 도서관, 서금사정보화센터 등에서는 기초정보화교육을 실시하고 구 전산교육장에서는 중급정보화교육을 실시하여 정보화시대에 걸맞는 다양한 주민들의 정보화욕구를 수용하도록 하겠으며 금정구 홈페이지를 통해 주민의견 수렴과 사이버 구정홍보를 통해 주민과 함께하는 구정 구현에 힘쓸 것이며 금정구 전자우편서비스를 통해 금정구민에 대한 자긍심 고취와 적극적인 행정서비스 제공에 노력할 것이다.

행정업무 생산성 제고를 위해 현재 주민등록 등 각종 민원접수부터 처리까지 지원하는 시군구행정종합정보화시스템, 종이 없는 사무실 구현과 신속한 의사결정을 위한 전자문서시스템, 행정 노하우 공유를 위한 자료관시스템 및 행정의 투명도를 높이기 위한 재정민원정보시스템 등의 안정적 운영에 만전을 기하고 전산자료의 백업, 소산을 통해 만약의 사태에도 철저히 대비할 것이다.

특히, 금년도에는 대민서비스 향상과 행정정보인프라 강화를 위해 컴퓨터 바이러스, 해킹 등에 안전한 클린네트워크 구축과 행정정보보호에 힘쓸 것이다.