

제261회 구의회 제1차 정례회

2025. 6. 12. ~ 6. 27.

희망 행복 미래도시 영등포

2025년 주요업무 보고



민원여권과

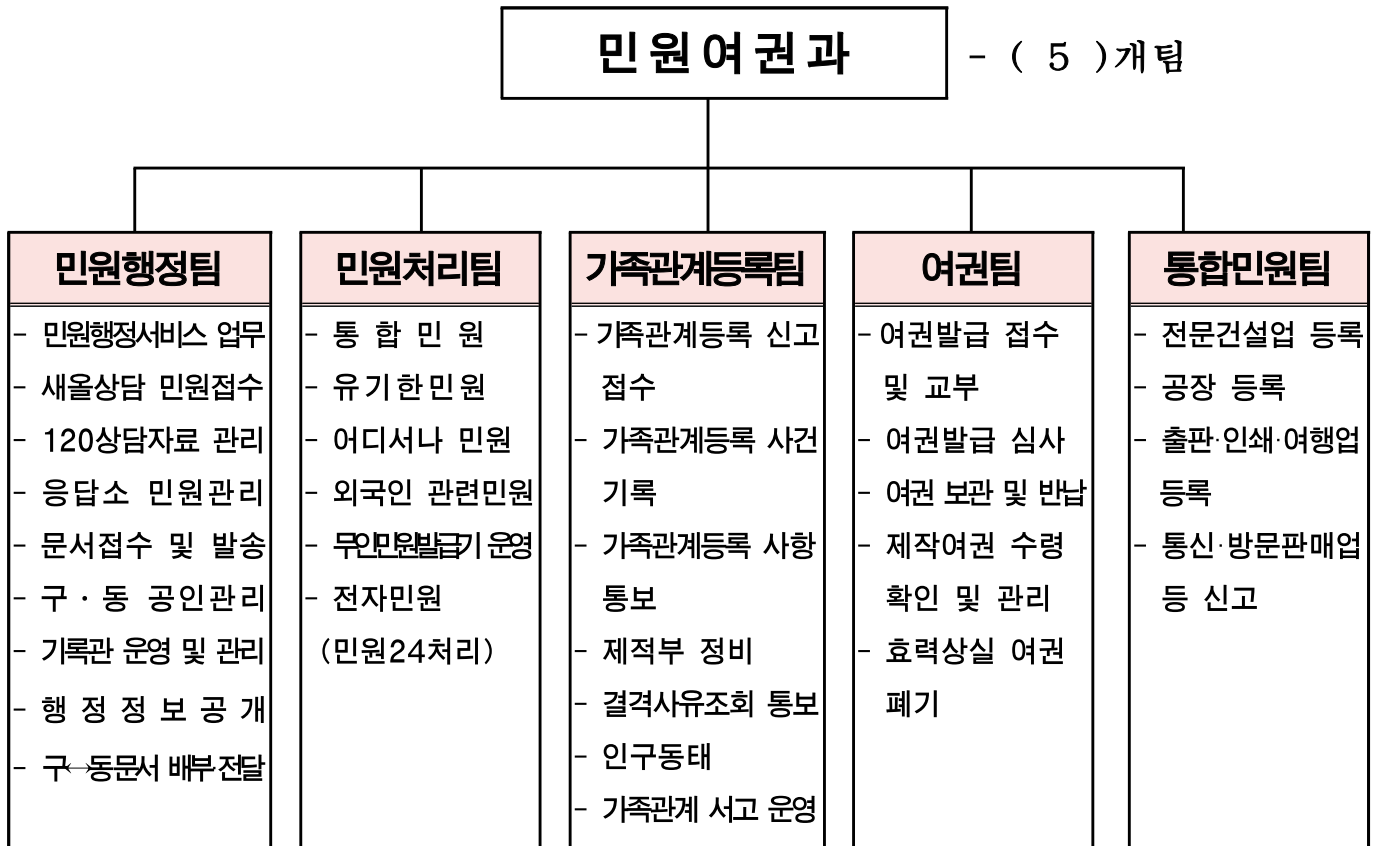
보 고 순 서

I . 일 반 현 황 . . . 1

II . 주요업무 추진실적 . . . 3

I . 일반현황

1 조 직



2 인 력

구 분	계	일 반 직						관리운영직				별정직·임기제			
		4급	5급	6급	7급	8급	9급	6급	7급	8급	9급	6급	7급	8급	9급
정 원	32	-	1	6	13	7	4	-	-	-	-	-	-	1	-
현 원	35	-	1	10	7	8	8	-	-	-	-	-	-	1	-
과부족	3	-	-	4	△6	1	4	-	-	-	-	-	-	-	-

3 주요시설 및 장비

구 분	명 칭	현 황	비 고
시설	기 록 관	종이기록물 보관(4개소)	
	가족관계등록서고	호적부책 3,126권 보관	
장비	차 량	스타렉스(2019년식)	문서 수발
		K3(중형승용)	

4 예 산 현 황

(단위: 천원)

단위사업명	예 산 액	집 행 액	집행률(%) (5.31.기준)
계	1,421,368	1,000,337	70.4
감동과 소통의 민원행정서비스	780,845	629,219	80.6
구민만족을 위한 민원처리	148,677	86,945	58.5
신뢰받는 가족관계등록행정	78,703	39,350	50.0
여권발급 서비스 추진	49,061	17,296	35.3
기록물관리 및 정보공개	246,227	169,127	68.7
원스톱 민원행정 서비스	4,900	3,200	65.3
기본경비	112,955	55,200	48.9

Ⅱ . 주요업무 추진실적

연번	사 업 명	쪽
----	-------	---

- ① 감동과 소통의 민원행정서비스 4
- ② 구민만족을 위한 민원처리 6
- ③ 신뢰받는 가족관계등록 행정 8
- ④ 신속·정확한 여권발급 서비스 추진 9
- ⑤ 기록물관리 및 정보공개 10
- ⑥ 원스톱 통합민원행정 서비스 13

누구나 편안하게 민원실을 사용할 수 있도록 다양한 편의시설 제공과 이용자 편의에 맞춘 서비스 체계 개선으로 구민과 소통·공감하는 민원행정 서비스를 구현하고자 함

□ 사업개요

- 기 간: 연중 지속 추진
- 대 상: 제1·2민원실
- 내 용
 - 친절·신속·정확한 민원업무 처리로 민원 만족도 증진
 - 쾌적하고 편안한 민원실 환경 유지 및 민원 편의시설 제공
(민원서식 작성 예시, PC, FAX, 프린터, 복사기, 충전기 등 비치)
 - 노인·장애인·외국인·유아 동반인 등 민원 취약계층에 편안한 민원환경 조성

□ 주요 추진실적

- 매주 화요일 야간(18:00~20:00) 민원처리제 운영: 19회
- 민원실 환경조성 유지 관리 및 각종 민원편의시설 관리
 - PC, 프린터, 복사기, 팩스, 충전기, 혈압측정기, 잡지, 민원실 화분관리 등
- 노인·장애인·외국인·유아 동반인 등 민원 취약계층에 편안한 민원환경 조성
 - 사회적약자 배려창구 운영, 점자 민원안내 책자 비치, 청각 장애인용 필담보드 비치, 유아용 의자 제공 등
- 『120 다산콜센터』 DB 지속 관리 및 구 홈페이지 등을 통한 홍보 추진
 - 분기별로 다빈도 질의되는 표준상담 DB 담당자 및 업무매뉴얼 현행화
 - 인사발령 시 일제 표준상담 DB 담당자 및 업무매뉴얼 현행화
- 민원처리 마일리지제도 운영
 - 유기한민원 단축처리 시 마일리지를 부여하여 우수직원 격려
 - 우수직원 24명(반기별 12명) 선정 및 포상금(현금10만원) 지급

○ **서울시스템 민원상담 운영 현황**

(단위: 건)

계	주차 문화	복지	교통 행정	환경 하수 공원	가로 경관	도시 건축 주택	도로	보건 위생	청소	재정 경제	문화 체육	교육	감사	기타
20,974	8,880	2,232	1,578	1,807	926	684	829	1,147	442	118	69	18	12	2,232

○ **응답소(일반) 120 민원상담 운영 현황**

(단위: 건)

계	주차 문화	교통 행정	보건 위생	환경 하수 공원	주택 건축 도시	감사	복지	가로 경관	도로	청소	재정 경제	문화 체육	교육	기타
1,040	292	256	20	69	115	8	39	34	32	31	6	19	0	119

☐ **향후계획**

- 쾌적한 민원실 환경정비를 통한 구민 만족도 제고
- 구민과 소통하는 친절한 민원 응대로 맞춤형 민원행정 서비스 제공

☐ **예산현황**

(단위: 천원)

예 산 액	집 행 액	집행률(%)
780,845(구비)	629,219(구비)	80.6

2 구민만족을 위한 민원처리

민원처리팀

구민 편의의 효율적 창구 운영으로 언제 어디서나 민원 신청이 가능하며, 신속하고 정확한 민원처리를 통하여 대민서비스 향상에 기여하고자 함

□ 사업개요

- 기간: 연중 계속
- 구민 만족 및 신속·정확한 업무 처리를 위한 민원창구 운영
 - 통합민원, 유기한민원, 어디서나민원 및 아름다운 배려창구 운영
 - 민원발급 수수료 정산 및 세입처리
 - 무인민원발급기 운영
 - 무인민원발급기 어르신 안내도우미 운영

□ 주요 추진실적

○ 통합민원창구 운영 현황

(단위: 건)

계	주민등록 등·초본	전입세대 열람	가족관계· 제적부	인감·본인서 명사실확인	체류지 변 경	외국인 증 명
27,493	13,648	1,687	9,306	2,521	14	317

○ 어디서나(FAX민원) 민원창구 운영 현황(143종 민원처리)

(단위: 건)

계	학교민원	병적증명	자격면허 재발급	지적·토지 건축물	제적부	기 타
240	163	6	16	28	19	8

○ 유기한 민원창구 운영 현황

(단위: 건)

계	지역경제 (통신판매)	환 경 (건설폐기물)	교통행정 (건설기계)	가로경관 (우와광고물)	감사담당관 (고충민원)	문화체육	건 축 (건축변경)	주 택 (임대사업자)	기타
6,826	233	146	210	282	126	174	190	2,997	2,468

○ 무인민원발급기 운영 현황

- 37개소 42대 운영, 122종 민원처리
- 발급 현황

(단위: 건)

계	주민등록 등·초본	가족관계 증명서	지방세 국세	부동산 등기부등본	지적·토지 건축·차량	복지 건강보험	여권	기타
96,361	47,730	28,187	7,372	3,546	1,813	5,984	391	1,338

○ 무인민원발급기 어르신 안내도우미 운영 현황

- 기간: 2월~11월 (월 10일, 1일 3시간 근무)
- 인원: 관내 만65세 이상 기초연금수급자 32명
- 방법: 무인민원발급기 1대당 근무자 2명 격일 근무
- 장소: 지하철 역사, 동주민센터 등 무인민원발급창구 16개소
- 내용: 무인민원발급기 이용 안내 및 주변 환경정비 등

□ 향후계획

- 민원처리시스템의 지속적인 개선을 통한 이용 불편 해소
- 빠르고 편리한 민원처리로 신뢰받는 민원서비스 제공
- 다수의 주민이 이용할 수 있는 무인민원발급기 수요처 발굴
- 365일 24시간 이용할 수 있는 무인민원발급기 확대

□ 예산현황

(단위: 천원)

예산액	집행액	집행률(%)
148,677(구비)	86,945(구비)	58.5

가족관계등록상의 변동사항을 신속하고 정확하게 기록하고, 민원인의 불편사항을 적극 해소하여 신뢰받는 가족관계등록 행정을 실현하고자 함

□ 사업개요

- 기 간: 연중 지속 추진
- 내 용
 - 가족관계등록 각종 제신고 사항을 정확하게 기록하고 오류사항 정비 추진
 - 온라인 출생신고, 안심상속원스톱서비스 등 민원인 편의 서비스 추진
 - 예규집 관리, 채무불이행 명부 관리 등 법원 업무 처리
 - 법인 요청 사항에 따른 결격사유조회 업무 처리

□ 주요 추진실적

- 가족관계등록 제신고 처리실적

(단위: 건)

계	출생	혼인	사망	개명	국적득상	이혼	등록기준지 변경	기타 (등록부정정등)
4,441	947	1,126	917	232	240	128	53	798

- 제적부 정정: 91건
- 결격사유조회(신원조회) 회보: 1,323건
- 가족관계등록신고 처리 결과 문자메시지 발송: 4,586건
- 주민등록사항 연계 통보 및 인구동향조사 입력: 3,539건

□ 향후계획

- 가족관계등록부 및 제적부의 지속적인 정비 추진

□ 예산현황

(단위: 천원)

예 산 액	집 행 액	집행률(%)
78,703(국비)	39,350(국비)	50.0

안전한 해외여행을 위해 신속·정확한 여권발급 업무를 추진하고 신뢰받는 여권민원 행정서비스를 구현하여 구 이미지 향상에 기여하고자 함

□ 사업개요

- 기 간: 연중 지속 추진
- 대 상: 여권 신규, 재발급, 기재사항 변경 등
- 목 표: 여권판독 및 심사기능 강화로 신속·정확한 여권업무 처리
- 내 용: 접수민원에 대해 전산입력 사항 일치여부 등 4단계 확인으로 안전한 해외여행, 신뢰받는 여권민원 행정 서비스 추진

□ 주요 추진실적

○ 전자여권 민원 업무처리 실적

(단위: 건)

총 계	접 수	교 부	비 고
31,223	16,557	14,666	

○ 「여권 오류발급 제로화」 추진

- 접수 전 「사전검토제」 및 4단계(심사→대사→판독→교부)심사기능 실시

○ 「다양한 여권민원 서비스」 추진

- 야간 여권민원실 운영: 1,263건(접수 410건 / 교부 853건)
- 문자알림 서비스 제공: 195건
- 온라인 여권 재발급 신청: 6,411건

○ 「여권업무 실무자 역량 강화」 추진

- 외교부 주관 여권실무 교육(매월 1회) 참여 및 자체 친절교육 실시

□ 향후계획

- 여권 오류율 제로화 정착 및 신뢰받는 여권민원 서비스 지속 추진

□ 예산현황

(단위: 천원)

예 산 액	집 행 액	집행률(%)
49,061 (국 44,220, 구비 4,841)	17,296 (국 14,605, 구비 2,691)	35.3

우리 구의 역사적 · 행정적 자료로 활용하기 위해 공공기록물을 체계적으로 관리 · 보존하고, 정보공개 활성화와 행정정보 제공을 통해 구민의 알권리 증진 및 신뢰받는 행정을 실현하고자 함

□ 사업개요

- 기록물관리
 - 체계적인 관리: 기록관 운영 업무
 - 안전한 보존: 기록물 보존 환경 관리
 - 효율적 활용체계: 기록정보서비스 구축 및 제공
- 정보공개운영: 공공기관이 보유한 정보에 대한 사전공개, 원문공개 운영 및 정보공개 청구 관리

□ 주요 추진실적

- 기록물관리
 - 기록물 정리 및 생산현황 통보
 - 추진기간: 2월 ~ 8월
 - 내 용: 2024년 생산 기록물 정리 및 현황 제출
 - 진행사항: 각 처리과 생산현황 파악 및 기록관 제출(5월31일)
 - 보 고 처: 서울기록원(2025년 8월) ※ 법정기한: 8월31일까지
 - 기록관리기준표 정비 및 관리
 - 추진기간: 연중
 - 내 용: 영등포구 기록관리기준표 고시 및 단위과제 운영·관리
 - 진행사항: 조직개편 시 정비대상 단위과제 신설 및 종료(1월)
영등포구 기록관리기준표 개정 고시(3월)
 - 비전자기록물 이관 추진
 - 추진기간: 3월 ~ 10월

- 내 용: 보존기간 만료한 기록물을 기록관으로 이관하여 보존·관리
- 진행사항: 기록물 이관계획 시행 및 이관 검수 후 결과 통보
- 기록물 평가 및 폐기
 - 추진기간: 5월 ~ 9월
 - 대 상: 전년도를 기준으로 보존기간(10년 이하) 만료 기록물
 - 평가내용: 보존기간이 경과한 기록물의 폐기 적정성 여부, 보존 및 활용가치 판단
 - 절 차: 계획 → 처리과 의견조회 → 전문요원심사 → 심의회 → 폐기
 - 진행사항: 폐기 대상 기록물 선정 및 계획(5월)
- 중요기록물 전산화(DB) 및 공개재분류 사업
 - 추진기간: 4월 ~ 10월
 - 대 상: 2004년 이전 생산한 보존기간 준영구 이상 비전자기록물
 - 사 업 량: 365,000면
 - 계약업체: (주)디앤디기술(조달청 기술평가로 선정)
 - 진행사항: 조달청 의뢰 후 전문업체 선정 및 용역계약(3월)

계약업체 착수 및 사업 진행(4월~)

○ 정보공개

- 행정안전부 정보공개 종합평가 ‘우수’ 등급 수상
- 정보공개 접수 및 처리부서 지정: 1,604건
- 사전정보공표 목록 정비: 528건
- 정보공개 심의회 개최: 4회
- 원문공개 모니터링: 4회

□ 향후계획

○ 기록물관리

- 합동평가(기록물 보안 및 재난대비 대책 수립) 대비 증빙자료 준비: 6월~11월
- 생산현황 통보: 8월
- 기록물 정기이관: 9월~10월
- 기록관 보존서고 소독: 10월

○ 정보공개

- 원문공개 모니터링 실시: 월1회
- 정보공개심의회 운영(연중): 수시
- 행정안전부 정보공개 종합평가 참여: 9월
- 하반기 사전정보공표 목록 정비: 10월
- 전직원 정보공개제도 교육: 11월
- 정보공개 매뉴얼 제작: 12월

□ 예산현황

(단위: 천원)

예 산 액	집 행 액	집행률(%)
246,227(구비)	169,127(구비)	68.7

개별 부서에서 처리하던 민원을 신속하고 친절하게 한곳에서 처리함으로써 방문 민원인의 편익을 도모하여 구민 중심의 행정서비스를 제공하고자 함.

□ 사업개요

- 기 간: 연중 지속 추진
- 내 용
 - 전문건설업 신규 등록, 기재사항(대표자, 소재지 등) 변경 처리
 - 공장(신규·변경·폐업) 등록 신고 처리
 - 출판·인쇄·여행업, 정기간행물 등록 및 여행업 보험증서 가입 안내
 - 판매업(통신·방문·전화권유) 신고 처리

□ 주요 추진실적

- 민원처리 현황

(단위: 건)

계	전문건설업		공장			출판·인쇄·여행업			판매업 (통신·방문·전화권유)		
	등록	변경	등록	변경	폐업	등록	변경	폐업	신고	변경	폐업
2,804	15	51	18	6	20	94	139	27	1,362	515	557

□ 향후계획

- 전문건설업 신규 등록 및 기재사항 변경 처리
 - 신속한 민원처리를 위한 사전 상담 실시로 처리기한 단축
- 공장등록(신규·변경·폐업)등 민원처리
- 출판·인쇄·정기간행물·여행업 등록 및 변경 신고
 - 업종별 유의사항 및 여행업 보험증서 가입(갱신) 안내
- 판매업(통신·방문·전화권유) 신고 처리
- 등록증 수령 알림문자 전송 및 영업에 따른 준수사항 안내문 교부

□ 예산현황

(단위: 천원)

예산액	집행액	집행률(%)
4,900(구비)	3,200(구비)	65.3