

제186회 구의회 임시회

2015. 2. 27 ~ 3. 06

청림 명동포구

2015년 주요업무 보고



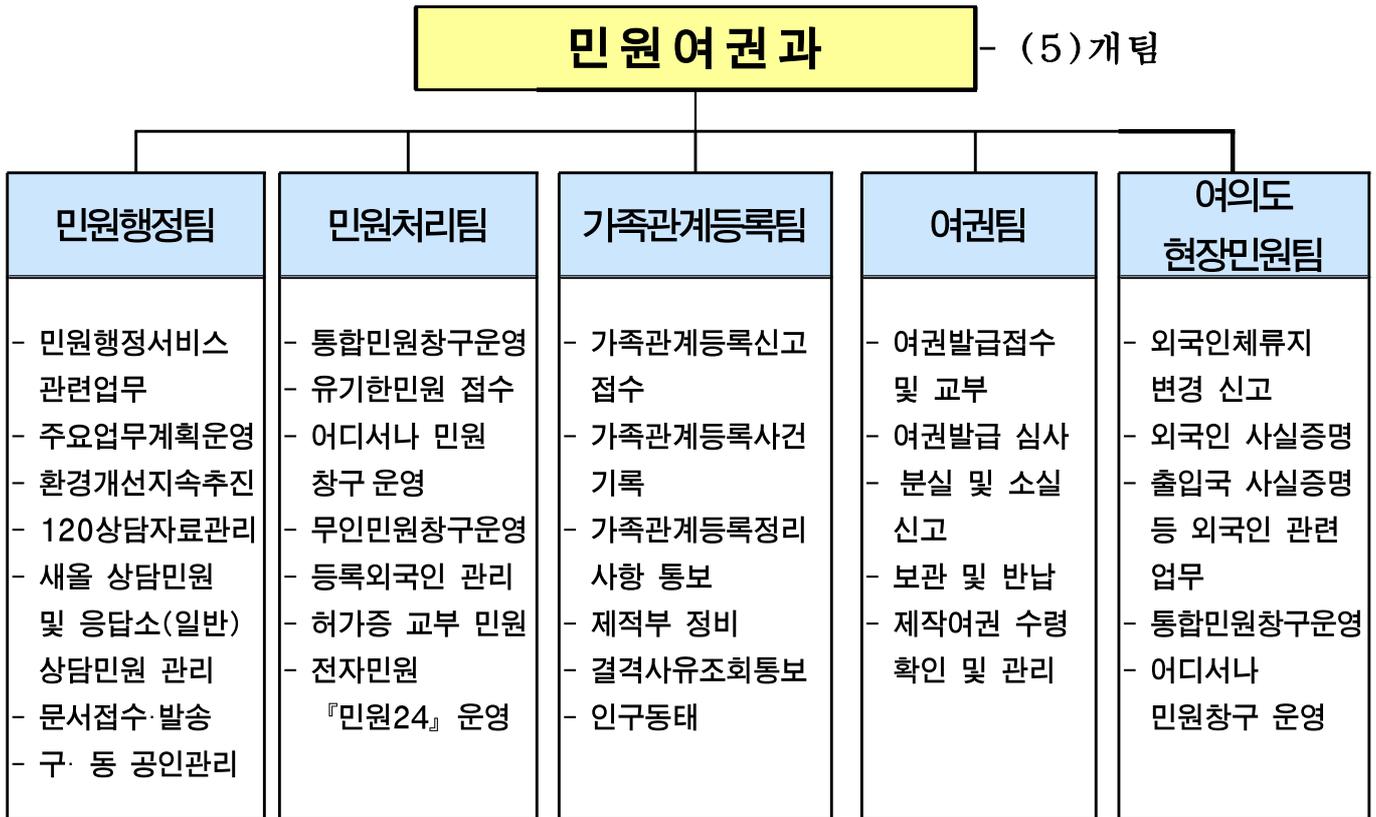
민원여권과

보고 순서

| | | |
|-------------------|------|---|
| I . 일 반 현 황 | •••• | 1 |
| II . 2015 주요업무 계획 | •••• | 3 |
| III . 신규(주요) 투자사업 | •••• | 9 |

I. 일반 현황

1 조직



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 | 0 | 1 | 6 | 12 | 8 | 1 | 0 | 1 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 현 원 | 32 | 0 | 1 | 6 | 14 | 5 | 3 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 과부족 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | △3 | 2 | 1 | 1 | △2 | △1 | 0 | 0 | 0 | 0 |

3

주요시설 및 장비

| 구분 | 명칭 | 현황 | 소속(비고) |
|----|----|---------------|----------------------------------|
| 장비 | 차량 | 스타렉스 (2009년식) | 민원행정팀 (문서수발 및 무인민원 발급기 관리) |

4

예산현황

(단위 : 천원)

| 단위사업명 | 예산액 | 전년도 예산액 | 증(△)감 |
|--------------------|---------|---------|---------|
| 총계 | 726,845 | 736,477 | △9,632 |
| 계 | 560,290 | 551,869 | 8,421 |
| 구민우선의 민원행정서비스 | 443,152 | 463,392 | △20,240 |
| 신속하고 효율적인 민원처리 서비스 | 105,335 | 76,206 | 29,129 |
| 신뢰받는 가족관계등록 행정 | 7,267 | 7,367 | △100 |
| 여권행정 선진화 | 4,536 | 4,904 | △368 |
| 계 | 166,055 | 184,608 | △18,553 |
| 기본경비(민원여권과) | 166,055 | 184,608 | △18,553 |
| 계 | 500 | 0 | 500 |
| 보전지출(민원여권과) | 500 | 0 | 500 |

Ⅱ . 2015 주요업무 계획

| 연 번 | 사 업 명 | 쪽 |
|-----|-------|---|
|-----|-------|---|

- | | | |
|---|--------------------------|---|
| ① | 구민 우선의 민원행정 서비스 | 4 |
| ② | 신속하고 효율적인 민원처리 서비스 | 5 |
| ③ | 신뢰받는 가족관계등록 행정 | 6 |
| ④ | 여권행정 선진화 | 7 |
| ⑤ | 여의도 현장민원실 운영 | 8 |

쾌적하고 편안한 민원실을 조성하고 친절한 자세로 신속·정확하게 민원을 처리하고자 함

□ 추진방향

- 신속·정확·친절한 민원업무처리로 구민불만 해소, 각종 편의시설로 구민편의제공
- 업무능력향상을 통한 고품질 민원행정서비스 제공

□ 세부 추진계획

- 민원서비스 강화
 - 민원인의 시간활용도를 높이기 위한
매주 화요일 아침저녁 민원 처리제 실시(08:00 ~ 20:00)
 - 영등포구청 별관안내 위치도 제작·안내로 찾기 쉬운 영등포 알림
- 민원행정서비스 향상을 위한 팀별 사례회의 운영 : 월1회 실시
- 편안한 민원 대기실을 위한 각종 민원편의시설 제공
 - pc, 프린터, 복사기, 팩스, 충전기, 파쇄기, 월간지 및 각종 도서 비치, 수족관관리, 대기실 화분관리, 폐열회로 환기유지 관리 등
- 120 통합 상담 서비스 지속적인 운영지원으로 전화민원 서비스 품질개선
 - 120 다산 콜 인지도 향상을 위한 다각적인 홍보 지속 추진
- 구민만족도 향상을 위한 표본 고객만족 설문조사 : 년2회 실시
 - 조사대상 : 민원여권과 방문민원 및 구 홈페이지 방문자
 - 조사내용 : 민원행정서비스 5개 분야(13개 항목) 및 응답자 일반특성 관련(3개 항목) 등 총 16문항
- 서울전자민원상담 및 서울시 응답소 일반민원 예고제 실시로 답변 지연 사전 예방
- 우편모아시스템 운영 : 각종 우편물관리 업무 전반의 전산화 운영

□ 소요예산 : 443,152천원

언제·어디서나 민원신청이 가능토록 구민 편의적 창구 운영으로 신속한 민원서비스를 제공하고, 다양한 민원처리시스템의 안정적인 운영과 지속적인 개선을 통하여 구민서비스 향상

□ 사업목표

- 구민 만족 민원 창구 운영 및 신속 정확한 민원 업무 처리

□ 추진방향

- 민원행정시스템의 지속적인 개선을 통한 이용 불편 해소
- 민원안내 도우미를 활용하여 각종 민원 서류 작성에 어려움이 있는 외국인 노약자, 임산부 등에 대하여 상담 및 안내

□ 세부 추진계획

- 통합민원창구 운영 : 2개 창구, 등·초본, 인감 등 4종 처리
- 『사람중심 구민감동 아름다운 배려창구』 운영 : 1개 창구
 - 이용대상 : 임산부, 노약자, 장애인, 간편 민원 신청자 등
 - 대상민원 : 각종 증명 민원 등
- 유기한민원 운영 : 1개 창구, 인·허가, 신고 등 753종
 - 민원처리기간 단축을 향상 추진 : 각 부서 민원 단축을 조정
- 어디서나 민원창구 운영 : 1개 창구, 제증명 112종
 - 팩스민원 처리결과(SMS) 문자서비스 제공
- 통합민원창구 인증기 유지 보수 및 관리 운영
 - 제작업체 용역관리
 - 정기점검 월1회 실시 및 장애 발생 시 수시로 방문
- 무인 민원 발급 창구 운영
 - 대 상 : 여의도역 2대 외 15개 창구, 66종 민원처리
 - 주요내용
 - 유지보수 및 관리운영 : 제작 업체 용역 관리
 - 정기점검 실시 : 매월 1회 (담당자 및 유지보수 직원)

□ 소요예산 : 105,335천원

구민의 신분상의 권리·의무와 중대한 관련이 있는 가족관계등록업무를 정확하고 신속하게 처리하여 신뢰받는 행정을 구현하고자 함

사업목표

- 신속하고 정확한 가족관계등록업무 처리로 신뢰행정 구축

추진방향

- 출생·혼인·사망 등 가족관계의 발생 및 변동사항 신고를 접수 및 기록 대사, 교차대사, 교합 등 5단계 검증시스템 구축 시행

세부 추진계획

- 가족관계등록부 및 제적부의 오류사항에 대한 지속적인 정비로 구민 불편 최소화
 - 가족관계등록 상 부모정보 미 기록자 정비
 - 성년도래에 따른 친권종료 대상자 가족관계등록부 정리 (매월1회)
- 처리기간 단축 및 원스톱서비스 등 민원처리 제도개선 시행
 - 개명신고 24시간 처리제
 - 출생신고-양육수당 동시 신청제
 - 사망신고-상속인 금융거래조회 동시 신청제
- 가족관계등록신고 처리결과 문자발송 서비스 시행
- 정확한 업무처리를 위한 동 주민센터 가족관계등록담당 직무교육 실시
- 가족관계등록 신고에 따른 인구동태 사항 정확한 입력 및 결격사유 조회 요청 시 신속한 회보 실시

소요예산 : 7,267천원

전자여권 발급에 따른 신속하고 친절한 여권 발급 및 민원 맞춤형 알뜰 여권(사증 24면), 국제면허증 동시 발급으로 민원인 편의성 제고와 행정 서비스의 대민 만족도 향상에 기여

사업목표

- 신속·정확한 여권민원 처리 및 다양한 안내 서비스를 통한 민원편의 도모

추진방향

- 전자여권의 관독강화로 여권오류발급 제로화 및 교부 업무 강화
- 영수필증 전자소인제 실시로 고객만족도 향상
- 효율적인 민원처리와 다양한 서비스로 사람중심의 민원행정 실현

세부 추진계획

- 여권 민원안내 서비스를 통한 다양한 여권정보 제공
- 영수필증 전자소인제 실시로 접수와 동시 수납을 통한 편의제공
- 긴급출장 등 사유발생시 48시간 이내 긴급여권 발급운영
- 여권 등기 우편 택배제를 통한 민원 편의 제공
- 여권발급 신원조회 미회보자 SMS 안내 서비스
- 사증란 24면 알뜰여권 발급을 통한 자원절약 실천
- 여권·국제운전면허증 동시 발급을 통한 원스톱 서비스 구축
- 장기 미수령 여권 문자알림(SMS)서비스

소요예산 : 4,536천원

국제금융 중심지인 여의도의 글로벌비즈니스 지원센터 내 현장민원실을 운영하여 현지민원 및 원거리 민원의 불편사항을 해소하고, 친절하고 신속한 민원처리로 고품질의 행정서비스를 제공

□ 사업개요

- 위 치 : 여의도 서울국제금융센터(ONE IFC) 3층 여의도글로벌비즈니스센터 내
- 통합민원창구 : 2개 운영
 - 일반행정민원 : 등초본·가족관계증명·인감증명서·민원24시 등
 - 외국인 민원 : 체류지변경신고, 외국인등록사실증명, 외국인인감증명, 출입국사실증명 등 외국인 관련 민원업무

□ 추진방향

- 친절하고 신속한 민원처리로 고품질의 행정 서비스 제공
- 현지민원 및 원거리 민원의 지리적 불편함 해소
- 글로벌비즈니스 지원센터 내 외국인의 원스톱 행정업무 지원

□ 세부 추진계획

- 국제금융센터 내에 입주한 외국인 및 내국인들의 각종 신고·제증명 발급 등의 친절하고 신속한 통합민원 처리
- 글로벌비즈니스 지원센터와 연계한 각종 외국인 지원 업무
- 구정 관련된 홍보 사항 등 다양한 정보 제공

Ⅲ . 신규(주요) 투자사업

1 화요일 아침·저녁 민원처리제 운영

민원행정팀

바쁜 현대인들의 유연한 시간 활용을 위하여 근무시간 외 화요일 아침·저녁 민원처리제 운영을 통한 신속하고 편안한 서비스, 민원인이 만족하는 민원 행정서비스를 구현하고자 함

□ 운영 현황

- 화요일 : 아침 (08:00~09:00), 저녁 (18:00~20:00)
- 아침 및 저녁 근무조 편성 : 전 직원 1/2

□ 운영 처리 업무

- 민원행정팀 : 민원편의시설 운영 관리
 - pc 2대, 프린터 1대, 팩스 1대, 복사기 1대, 멀티충전기 1대, 파쇄기 1대
- 민원 처리 팀
 - 대상 민원 : 336종(통합증명 19종, 어디서나민원 317종)
 - 외국인업무:체류지변경,외국인등록사실증명,인감신고 및 발급 등
- 가족관계등록팀 : 출생, 사망, 혼인신고 등 35종
- 여 권 팀 : 여권접수, 여권교부, 국제운전면허증 접수·교부

□ 기대효과

- 직장인 및 일상에 바쁜 민원인을 위한 공감하는 민원처리제공
- 민원행정 서비스 극대화를 위한 신속하고·정확한 민원업무처리
- 구민만족도 향상을 통한 행복중심 영등포구 이미지 제고

□ 소요예산 : 비예산