

제205회 구의회 제2차 정례회

2017. 11. 20. ~ 12. 21.

청림 명동포구

2017년 주요업무 보고



민원여권과

보고 순서

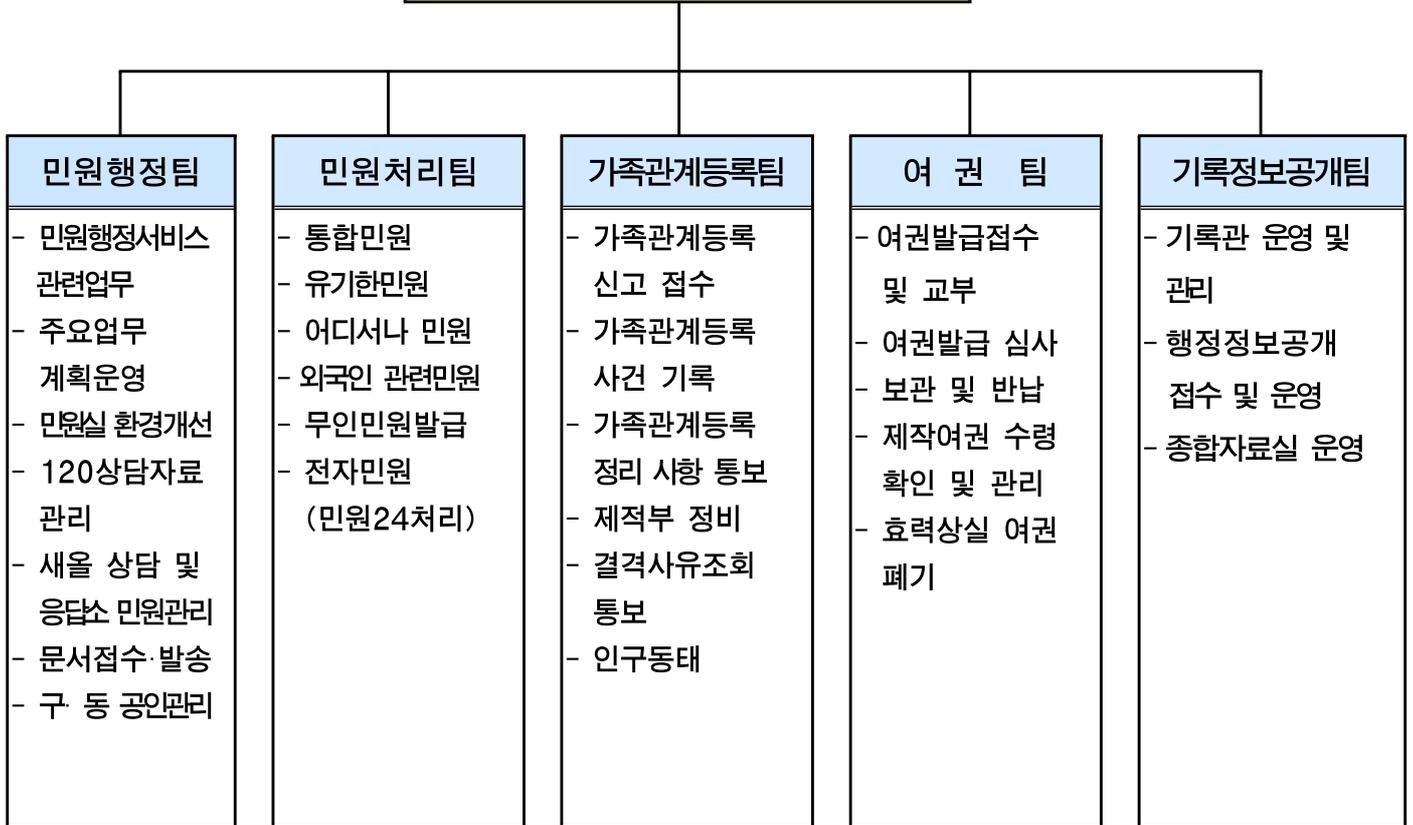
I . 일반 현황	...	1
II . 주요업무 추진실적	...	3
III . 2018년 주요업무 추진계획	...	11
IV . 신규·주요투자 사업	...	17

I. 일반 현황

1 조직

민원여권과

- (5)개팀



2 인 력

구 분	계	일 반 직						관 리 운 영 직				별 정 직 · 임 기 제			
		4급	5급	6급	7급	8급	9급	6급	7급	8급	9급	6급	7급	8급	9급
정 원	32	-	1	7	15	2	4	-	1	-	-	-	-	-	2
현 원	32	-	1	7	13	-	9	-	1	-	-	-	-	-	1
과부족	-	-	-	-	△2	△2	5	-	-	-	-	-	-	-	△1

3

주요시설 및 장비

구분	명칭	현황	소속
시설	기록관	종이기록물 보관(4개소)	기록정보공개팀
	종합자료실	일반도서 및 간행물 열람 및 대출 (11개 장르, 6,128권)	
장비	차량	스타렉스 (2007년식)	민원행정팀 (문서수발 및 무인민원발급기 관리)

4

예산현황

(단위: 천원)

단위사업명	예산액	집행액		집행률(%) (10.31기준)
		10.31기준	12.31까지	
계	1,069,677	892,899	934,619	83.5
감동과 소통의 민원행정서비스	499,645	398,749	410,841	79.8
구민만족을 위한 민원처리	146,152	128,681	133,126	88.1
신뢰받는 가족관계등록 행정	8,360	5,337	7,807	63.8
여권발급 서비스 추진	5,044	4,596	5,044	91.1
기록정보 관리	238,121	212,042	215,236	89.1
기본경비	172,051	143,190	162,565	83.0
국고보조금 반환금	304	304	0	100

Ⅱ . 주요업무 추진실적

연번	사 업 명	쪽
①	감동과 소통의 민원행정서비스	4
②	구민 만족을 위한 민원처리	6
③	신뢰받는 가족관계등록 행정	8
④	여권발급 서비스 추진	9
⑤	기록정보 관리	10

쾌적하고 편안한 민원실을 조성하여 민원인에게 안락한 휴식공간을 제공하고 신속 정확한 민원처리로 민원행정서비스를 극대화하고자 함

□ 사업개요

- 기 간: 1월 ~ 지속추진
- 대 상: 일반민원실 및 여권민원실
- 내 용
 - 쾌적하고 편안한 민원실 환경조성
 - 각종 편의시설(pc, 프린터, 복사기, 충전기 등)로 구민편의 제공
 - 신속·정확·친절한 민원업무 처리로 민원행정서비스 제고

□ 주요 추진실적

- 민원실 환경조성
 - 민원실 왁스작업, 환기유지 관리, 수족관 및 민원실 화분 관리 등
- 대기 민원인을 위한 각종 편의시설 개선
 - pc, 프린터, 복사기, 팩스, 충전기, 월간지 및 각종 도서 비치 등
 - 다문화 체험 포토존 관리, 민원 홍보물 비치대, 무인민원발급기용 보조 탁자 및 민원1회 상담창구 설치 등
- 민원행정만족도 설문조사 실시
 - 설문조사 현황

구 분	상 반 기	하 반 기
기 간	6. 12. ~6. 30. (3주간)	11. 9. ~ 11.30. (3주간)
조사방법	방문민원인 설문지 조사	방문민원인 설문지 조사 및 구홈페이지 인터넷 설문조사
조사내용	4개분야 16개항목 (민원 안내 및 접근성 / 민원 응대 친절도 / 편리성 / 쾌적성)	
조사결과	만족 99.3%, 불만족 0.7%	설문조사 진행 예정
기 타	건의사항(2건), 칭찬 (24건) 등	

- 상반기 설문조사 건의사항 반영
 - 지속적인 교육을 통한 친절마인드 정립 및 실천
 - 「관리자가 도와주는 민원안내제」 운영을 민원집중 시간대에 실시하여 민원 대기시간 단축 및 민원서비스 만족도 제고

○ 민원상담 운영 현황

- 120기존 DB 현행화: 6,942건

- 새올상담 (단위: 건)

계	주차 문화	사회 가정 복지	청소	도로	건설 관리	위생 환경	교통 행정	건축	주택	푸른 도시	도시 계획	의약	지역 경제	복지 정책 노인	기타
12,790	4,719	2,828	1018	961	777	582	480	292	221	196	158	124	120	18	896

- 응답소(일반) 민원상담 (단위: 건)

계	주차 문화	교통 행정	도시 계획	청소	위생 환경	건축	주택	도로	사회 가정 복지	푸른 도시	지역 경제	문화 체육	복지 정책 노인	건설 관리	기타
1,991	635	157	116	116	115	97	74	71	54	50	29	25	9	2	441

※ 기타는 전화번호 안내 및 감사 인사 등 포함

향후계획

- 쾌적한 민원실 환경정비를 통한 보다 편안한 민원행정 서비스 및 구민과 소통하는 친절한 민원응대로 구민 만족도 증대

예산현황

(단위: 천원)

예산액	집행액	집행률(%)
499,645(구비)	398,749(구비)	79.8

언제 어디서나 민원신청이 가능토록 구민 편의적 창구 운영으로 신속한 민원서비스를 제공하고, 다양한 민원처리 시스템의 안정적인 운영과 지속적인 개선을 통하여 구민서비스 향상을 도모하고자 함

□ 사업개요

- 기 간: 1월 ~ 지속 추진
- 구민 만족 및 신속 정확한 업무 처리를 위한 민원 창구 운영
 - 통합민원창구(3개) 및 아름다운 배려 창구, 유기한민원, 어디서나민원 창구
 - 무인민원 발급 창구: 24개소 27대 운영
 - 민원발급 시스템 관리 및 유지보수
 - 「무인민원발급기 어르신 안내」 및 「중국어 통역사 민원 안내」 등 운영

□ 주요 추진실적

- 통합민원창구 운영 현황 (단위: 건)

계	주민등록 등·초본	가족관계 증명서	인 감 증명서	체류지 변 경	전입세대 열 랍	외국인 증 명	인감대리 발급통보
155,225	73,522	52,533	12,910	7,533	4,355	2,862	1,510

- 『사람중심 구민감동 아름다운 배려창구』 운영: 1개 창구 / 6,488건 처리
 - 임산부, 노약자, 장애인 등을 위한 증명 우선 발급 및 외국인 민원업무

- 어디서나 민원창구 운영 현황 (단위: 건)

계	성적졸업 증명서등 (대학관련)	지적도 토지대장	건축물 대 장	지방세 세목별 과세증명	토지이용 계획확인원	기타
2,654	1,456	230	204	12	2	750

○ 유기한 민원창구 운영 현황

(단위: 건)

계	환 경 (건 설 폐기물)	지역경제 (통신판매)	교통행정 (건설기계)	감 사 담당관 (고충민원)	건설관리 (우외광고물)	문화 체육	건 축 (건축변경)	수렵 면허	기타
18,379	2,586	2,280	2,088	1,649	1,179	1,130	649	17	6,801

○ 무인민원발급창구 운영 현황

(단위: 건)

계	주민등록 등·초본	가족관계 증 명	부동산 등기부등본	지적·토지 건축·차량	병무·복지 국세	지방세 교 육
188,913	109,895	35,780	17,860	14,856	7,271	3,251

○ 「중국어 통역사 민원 안내」 운영: 1,217건 처리

○ 「무인민원발급기 어르신 안내도우미」 배치 운영

- 활동내역: 무인민원발급기 발급 안내 및 홍보

- 배치장소: 구청 및 동, 지하철역, 병원 등 설치된 무인민원발급기 18개소

- 활동인원: 65세이상 어르신 34명

□ 향후계획

○ 민원처리시스템의 지속적인 개선을 통한 이용 불편 해소

○ 빠르고 편리한 민원처리로 신뢰받는 민원서비스 제공

□ 예산현황

(단위: 천원)

예산액	집행액	집행률(%)
146,152(구비)	128,681(구비)	88.1

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

□ 사업개요

- 기 간: 1월 ~ 지속추진
- 방 향: 출생·혼인·사망 등 가족관계의 발생 및 변동사항 신고 접수 및 기록대사, 교차대사, 교합 등 5단계 검증시스템 구축 시행

□ 주요 추진실적

- 가족관계등록 제신고 처리실적 (단위: 건)

계	정정	출생	혼인	사망	개명	국적 득상	이혼	등록기준지 변경	기타
16,388	6,369	2,393	2,305	1,365	836	551	520	126	1,923

- 제적부 정비: 1,058건
- 가족관계등록신고 처리결과 문자서비스: 8,215건
- 가족관계등록신고사항통보(11호): 2,600건
- 결격사유조회 회보: 1,925건
- 인구동태(출생,사망,혼인 등에 관한 통계사항) 입력: 6,403건
- 가족관계등록부상 부모정보 추가구성 정리: 6,211건
- 동 주민센터 가족관계등록 직무교육 실시: 년 1회 실시
- 친권종료 대상자 가족관계등록부 정리: 1,302건

□ 향후계획

- 가족관계등록부 지속적인 정비로 민원불편 해소
- 처리기간 단축 및 원스톱서비스 제공
 - 개명신고 24시간 처리제, 안심상속 원스톱 서비스 등

□ 예산현황

(단위: 천원)

예 산 액	집 행 액	집행률(%)
8,360(구비)	5,337(구비)	63.8

여권은 소지자의 국적 등 신분을 증명하고 소지자에 대한 외교적 보호권을 행사할 수 있는 국제 신분증으로 신속·정확한 여권발급 업무를 추진하고 고객 중심의 여권민원 서비스를 제공하여 구 이미지 향상에 기여하고자 함

□ 사업개요

- 여권판독 및 심사기능 강화로 신속·정확한 여권업무 처리
- 다양한 여권민원 서비스 제공으로 구 이미지 향상
- 여권업무 실무자 역량 강화

□ 주요 추진실적

- 『여권 오류발급 제로화』 추진
 - 접수전 「사전안내 서비스」 창구 운영으로 대기 민원 단축 및 3단계 심사 기능 강화
 - 여권민원 처리 실적 (단위: 건)

총 계	접 수	교 부	비 고
84,776	42,191	42,585	

- 『다양한 여권민원 서비스』 추진
 - 「주·야간 여권민원실」 운영: 4,055건(접수 2,414건 / 교부 1,641건)
 - 「1회 방문 처리제(등기우편발송교부)」: 2,448건
 - 「문자알림 서비스」 제공: 319건
 - 「여권·국제운전면허증 동시발급 대행 서비스」: 223건
- 『여권업무 실무자 역량 강화』 추진
 - 외교부 주관 여권실무 교육(매월 1회) 참여: 총 4명
 - 업무 및 교육내용 공유, 자체 친절교육: 총 4회

□ 향후계획

- 정확한 여권발급으로 오류율 제로화 정착 및 여권민원 서비스 지속 추진

□ 예산현황

(단위: 천원)

예 산 액	집 행 액	집행률(%)
5,044(구비)	4,596 (구비)	91.1

공공기록물을 체계적으로 관리, 보존하여 우리구의 역사적·행정적 자료로서 활용하고, 정보공개 활성화를 통해 구민의 알권리 증진과 다양한 행정정보를 제공하여 구민에게 신뢰받는 행정을 실현하고자 함

□ 사업개요

- 기록물관리: 생산현황보고, 기록물 이관, 기록물 평가 및 폐기 등
- 중요기록물 전산화사업: 기록물 분류, 원문스캐닝, 색인입력 등
- 정보공개운영: 공공기관이 보유한 정보에 대한 청구공개 또는 사전공개

□ 주요 추진실적

- 기록물 관리
 - 기록물 이관(2~3월): 총8,694권 이관
 - 기록물 생산현황보고(5~8월): 24,625권
 - 기록물 평가 및 폐기(6~9월): 총33,730권(폐기: 23,619권)
- 중요기록물 전산화사업(4~12월): 총3,700권중 70% 진행
- 정보공개운영
 - 처리현황: 총2,046건(공개 1,329건, 부분공개 85건, 비공개 63건, 기타 569건)
 - 정보공개심의회 개최(1회): 3월(서면심의)
 - 정보공개 실무 가이드북 제작(100부): 4~5월
 - 월별 원문공개 모니터링 10회 실시

□ 향후계획

- 비밀기록물 이관: 12월
- 정보공개 심의회 운영: 이의신청 및 공개여부 결정이 곤란한 사항 심의

□ 예산현황

(단위: 천원)

예 산 액	집 행 액	집행률(%)
238,121(구비)	212,042(구비)	89.1

Ⅲ . 2018년 주요업무 추진계획

연번	사 업 명	쪽
①	감동과 소통의 민원행정 서비스	12
②	구민 만족을 위한 민원처리	13
③	신뢰받는 가족관계등록 행정	14
④	여권발급 서비스 추진	15
⑤	기록정보 관리	16

쾌적하고 편안한 민원실 조성 및 친절·신속·정확한 민원처리로 구민에게 감동을 주는 민원행정 서비스를 구현하고자 함

□ 사업개요

- 대 상: 일반민원실 및 여권민원실
- 내 용
 - 친절·신속·정확한 민원업무 처리로 민원 만족도 증진
 - 쾌적하고 편안한 민원실 환경조성 및 각종 편의시설 제공 등으로 편의성 증진(민원서식 작성 예시, PC, FAX, 프린터, 복사기, 충전기 등 비치)

□ 세부 추진계획

- 민원처리 감동 구현을 위한 다양한 민원행정서비스 제도 운영
 - 민원인의 시간활용도를 높이기 위한 매주 화요일 아침·저녁 민원처리제 운영 (08:00 ~ 20:00)
 - 민원 대기시간 단축을 위한 「관리자가 도와주는 민원안내제」 운영(매일)
 - 맞춤형 민원서비스 제공을 위한 「안심상속 원스톱서비스제」, 「사회적약자 배려창구」, 「폐업신고 원스톱서비스제」, 「중국어 통역사 민원안내」 운영
 - 민원실내 PC, FAX, 프린터, 복사기, 팩스, 충전기 등 편의시설 설치 및 환경정비(수족관, 화분관리 등), 월간지 도서 비치 등
 - 민원실 직원 친절도 향상을 위한 자체 친절교육 및 CS교육 강화
- 서울 전자민원 상담 및 서울시 응답소, 일반민원 처리 예고제 실시로 신속 정확한 민원 처리 정착에 노력
- 구민만족도 향상을 위한 고객만족 설문 조사: 년2회 실시
- 우편모아시스템 운영: 우편물 관리 전산화를 통한 우편민원 효율성 제고

□ 추진일정

- 기 간: '18. 1. ~ 지속추진

□ 소요예산: 총413,150천원(구비)

구민 편의의 효율적 창구 운영과 안정적인 시스템 운영으로 언제 어디서나 민원 신청이 가능하고 신속하고 정확한 민원처리를 통하여 대민서비스 향상에 기여하고자 함

□ 사업개요

- 구민 만족 및 신속 정확한 업무 처리를 위한 민원 창구 운영
 - 통합민원창구(3개) 및 아름다운 배려 창구, 유기한민원, 어디서나민원 창구
 - 민원발급 수수료 정산 및 시스템 유지보수 관리
 - 무인민원 발급 창구 운영

□ 세부 추진계획

- 통합민원창구 운영: 3개 창구에서 등·초본, 인감, 가족관계 등 처리
- 『사람중심 구민감동 아름다운 배려창구』 운영을 통해 임산부, 노약자, 장애인 등 도움이 필요한 민원인에게 우선 발급 처리
- 유기한민원 운영: 1개 창구에서 인·허가, 신고 등 750여종 접수 처리
 - 각 부서 민원 기간내 처리 점검 및 독려
- 어디서나 민원창구 운영: 1개 창구에서 제증명 131종 접수 및 처리
 - 팩스민원 처리결과(SMS) 문자서비스 제공
- 무인민원 발급 창구 운영: 영등포구청 외 24개소 27대 설치 79종 민원처리
 - 유지보수 및 관리운영: 제작 업체 연간단가 계약 용역 관리
 - 정기점검 실시: 매월 1회 (담당자 및 유지보수 직원)
 - 「무인민원발급기 어르신 안내」 제도 운영
 - 내구연한 경과 기기 교체

□ 추진일정

- 기 간: '18. 1. ~ 지속추진

□ 소요예산: 총173,399천원(구비)

가족관계의 변동사항을 정확하고 신속하게 처리하여 신뢰받는 행정을 구현하고, 민원 불편사항을 해소하는 민원편의 증진 사업 추진으로 구민과 소통하는 가족관계등록 행정을 실현하고자 함

□ 사업개요

- 출생·혼인·사망 등 가족관계의 발생 및 변동사항 신고 접수 및 기록대사 교차대사, 교합 등 5단계 검증시스템 구축 시행

□ 세부 추진계획

- 신속하고 정확한 가족관계신고사항 접수 및 기록·대사 실시
- 가족관계등록부 및 제적부의 오류사항 지속 정비
- 개명신고 24시간 처리제 운영
- 동 주민센터 가족관계등록담당 직무교육 실시 (년 1회)
- 가족관계등록업무 원스톱서비스 지속 실시
 - 「안심상속」 원스톱 서비스 : 사망신고 시 사망자의 재산조회 통합신청 접수

□ 추진일정

- 기 간: '18. 1. ~ 지속추진
- 내 용
 - 2개 민원 창구 운영 및 화요일 주·야간 가족관계등록민원 접수
 - 가족관계등록신고 처리결과 문자알림 서비스

□ 소요예산: 총9,260천원(구비)

해외여행 증가에 따라 여권발급 민원도 증가하고 있는 추세로 신속·정확한 여권발급 업무를 추진하여 대민 만족도 제고 및 우리 구 신뢰도 향상에 기여하고자 함

□ 사업개요

- 여권판독 및 심사기능 강화로 신속·정확한 여권업무 처리
- 다양한 여권민원 서비스 제공으로 구 이미지 향상
- 여권업무 실무자 역량 강화

□ 세부 추진계획

- 『여권 오류발급 제로화』 추진
 - 접수전 「사전안내 서비스」 운영
 - 여권발급 신청서 작성 및 문의사항에 대한 정확한 사전 안내로 대기시간 단축
 - 접수단계부터 수령 시까지 오류발급 사전차단
 - 3단계 심사 기능 강화 (1단계 심사 → 2단계 대사 → 3단계 여권 교부전 대사)
- 『다양한 여권민원 서비스』 추진
 - 「주·야간 여권민원실」 운영 [주1회 화요일(08:00~20:00)]
 - 「발급여권 등기우편 서비스」 운영 :
 - 발급여권 등기우편 교부로 재방문 불편 해소
 - 「문자알림 서비스」 제공
 - 장기 미수령 여권 수령 안내 / 신원조회 미회보자 경찰청 회보결과 즉시 안내
 - 「여권·국제운전면허증 동시발급 대행 서비스」
- 『여권업무 실무자 역량 강화』
 - 외교부 주관 여권실무 교육(매월 1회) 참여로 업무 및 교육내용 공유

□ 추진일정

- 기 간: '18. 1. ~ 지속추진

□ 소요예산: 총5,904천원(구비)

공공기록물을 체계적으로 관리, 보존하여 우리구의 역사적·행정적 자료로서 활용하고, 정보공개 활성화를 통해 국민의 알권리 증진과 다양한 행정정보를 제공하여 국민에게 신뢰받는 행정을 실현하고자 함

□ 사업개요

- 기록물관리: 비전자 및 전자 기록물 이관, 생산현황보고, 기록물 평가·폐기, 향온향습기 설치, 중요기록물 전산화 사업 등
- 정보공개운영: 공공기관이 보유한 정보에 대한 청구공개 또는 사전공개

□ 세부 추진계획

- 기록물 관리
 - 비전자기록물 이관: 1~3월중
 - 전자기록물 이관: 연중(서울시 및 자치구 통합 사업)
 - 기록물 평가 및 폐기: 4~6월중
 - 기록물 정리 및 생산현황보고: 5~8월중
- 기록관 향온향습기 설치: 8월중
- 중요기록물 전산화사업
 - 대상: 3,100권(2018년 목표: 잔여량-13,408권, 공정율: 43%)
 - 추진방법: 조달의뢰 전문용역업체 선정
- 정보공개운영
 - 정보공개매뉴얼 제작: 연1회(4~5월)
 - 정보공개심의회 개최: 수시
 - 사전공포목록 게재실태 점검: 연1회 이상
 - 원문공개 모니터링 실시: 매월

□ 소요예산: 총328,431천원(구비)

IV. 신규·주요 투자사업

1 화요일 아침·저녁 민원처리제 운영

민원행정팀

바쁜 현대인들의 유연한 시간 활용을 위하여 근무시간 외 화요일 아침·저녁 민원처리제 운영을 통한 공감과 소통이 있는 민원행정서비스를 구현하고자 함

□ 추진방향

- 직장인 및 일상에 바쁜 민원인을 위한 공감하는 민원처리 제공
- 민원행정 서비스 극대화를 위한 신속하고·정확한 민원업무 처리
- 구민 만족도 향상을 통한 행복중심 영등포구 이미지 제고

□ 사업개요

- 매주 화요일 3시간 연장 근무
 - 아침: 08:00~09:00(1시간), 저녁: 18:00~20:00(2시간)
- 근무조 편성: 민원여권과 직원 1/2 근무

□ 세부 추진계획

- 민원행정팀: 민원편의시설 운영 관리
 - PC 2대, 프린터 1대, 팩스 1대, 복사기 1대, 멀티충전기 1대, 파쇄기 1대
- 민원처리팀
 - 대상 민원: 150종 (통합증명 19종, 어디서나민원 131종)
 - 외국인업무: 체류지변경, 외국인등록사실증명, 인감증명서 발급 등
- 가족관계등록팀: 출생, 사망, 혼인신고 등 35종
- 여권팀: 여권접수, 여권교부, 국제운전면허증 접수·교부

□ 추진일정

- 기간: '18년 매월 화요일 실시

□ 소요예산: 비예산

공공기록물 관리에 관한 법령에 따라 전자문서시스템에서 생산된 전자기록물을 기록관리시스템으로 이관하여 전자환경에서의 기록물 관리 기반을 조성하고, 체계적이고 안전한 기록물 보존을 도모하고자 함

□ 추진방향

- 서울시 및 자치구 통합 이관사업으로 추진
- 효율적인 예산 운영을 위해 연차별로 이관대상 선정하여 추진

□ 사업개요

- 이관대상: '14.~'15. 전자기록물
 - 기록물건: 2,495,890건
 - 용량: 2,084GB
- 추진방법: 서울시에서 자치구와 통합사업으로 추진
 - 각 자치구간 사업량에 따른 분담금 납부

□ 세부 추진계획

- 데이터 정비: 이관대상 파악, 오류 검증 등
- 데이터 백업: 색인DB, 전자파일
- 이관파일 생성: 메타DB 생성, 파일 추출
- 1차 및 2차 변환: 추출데이터 검증, DB 이관
- 검증: 수량 및 내용 일치 검증, 육안검수 등

□ 추진일정

- 발주 및 계약: '17. 12.
- 용역시행: '18. 1.~12.

□ 소요예산: 총43,054천원(구비)