제239회 구의회 제1차 정례회
2022. 9. 23. ~ 10. 7.

희망·행복·미래도시 영등포

2022년 주요업무 보고

민 원 여 권 과

보 고 순 서

Ⅰ. 일 반 현 황 ··· 1

Ⅱ. 주요업무 추진실적 ··· 3

Ⅲ. 신규·중점사업 추진실적 ··· 13

Ⅰ. 일반현황

1 조 직

민원여권과 - (5)개팀

민원행정팀
- 민원행정서비스 업무
- 주요업무 계획 운영
- 120상담자료 관리
- 새올 상담 및 응답소 민원관리
- 문서접수·발송
- 구· 동 공인관리
- 기록관 운영 및 관리
- 행정정보공개 접수 및 운영

민원처리팀
- 통합민원
- 유기한민원
- 어디서나 민원
- 외국인 관련민원
- 무인민원발급
- 전자민원 (민원24처리)

가족관계등록팀
- 가족관계등록 신고 접수
- 가족관계등록 사건 기록
- 가족관계등록 사항 통보
- 제적부 정비
- 결격사유조회 통보
- 인구동태
- 가족관계 서고 운영

여권팀
- 여권발급접수 및 교부
- 여권발급 심사
- 여권 보관 및 반납
- 제작여권 수령 확인 및 관리
- 효력상실 여권 폐기

통합민원팀
- 전문건설업 등록
- 공장 등록
- 출판·인쇄·여행업 등록
- 통신·방문판매업 등 신고
- 소비자보호 관련 민원처리

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	33	0	1	13	13	8	5	0	0	0	0	0	0	0	0
현 원	34	0	1	12	12	5	6	0	0	0	0	0	0	0	0
과부족	1	0	0	4	△1	△3	1	0	0	0	0	0	0	0	0

3 주요시설 및 장비

구 분	명 칭	현 황	소 속
시설	기 록 관	종이기록물 보관(4개소)	민원행정팀
	가족관계등록서고	호적부책 3,126권 보관	가족관계등록팀
장비	차 량	스타렉스(2019년식)	민원행정팀 (문서수발 및 무인민원발급기 관리)

4 예 산 현 황

(단위: 천원)

단위사업명	예 산 액	집 행 액	집행률(%) (8.31.기준)
계	1,210,702	1,038,537	85.7
감동과 소통의 민원행정 서비스	542,414	459,591	84.7
구민만족을 위한 민원처리	208,293	198,657	95.3
신뢰받는 가족관계등록행정	9,630	6,975	72.4
여권발급 서비스 추진	5,904	3,026	51.2
기록정보관리	258,540	257,329	99.5
원스톱 민원행정 서비스	5,500	5,500	100

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 기록물 관리 및 정보공개 ····· 10

6 원스톱 민원행정 서비스 ····· 12

7 무인민원발급기 설치 확충 ····· 13

1 감동과 소통의 민원행정서비스 민원행정팀

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 아침·저녁(08:00~20:00) 민원처리제 33회 운영**

○ **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, 방문 외국인 통역사(중국어) 상시 배치,
  점자 민원안내 책자 비치, 청각 장애인용 필담보드 비치,
  인쇄물 음성변환출력기 배치, 유아용 의자 제공 등

○ **민원행정만족도 상반기 설문조사 실시**

- 기 간: 5. 30. ~ 6. 17.〔3주간〕
- 설문대상: 민원여권과· 타부서 민원실(9개부서) 및 동주민센터(18개동)
- 설문방법: 방문민원인을 대상으로 설문지 작성(5개 분야, 총19 문항)
- 설문내용: 일반사항(3문항), 접근성(4문항), 신속·정확성(7문항),
  대응성(3문항), 청렴성(2문항)
- 민원행정만족도 조사 결과를 분석하여 업무 처리 반영

○ **『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 마일리지 제도 운영**

- 유기한 민원 단축처리 시 마일리지를 부여하여 우수직원 격려
- 2022년 1~2분기 우수직원 40명 문화상품권(3만원 상당) 지급

○ **민원담당 공무원 힐링프로그램 실시(6.13.)**

- 민원여권과 대민업무 담당직원 6명 직무 스트레스 및 우울불안 등 자가진단 및 외부 전문기관 심리상담 실시
- 감정노동 스트레스 해소 및 재충전을 위한 비대면 심신치유 프로그램 진행

○ **새올시스템 민원상담 운영 현황** **(단위: 건)**

계	주차 문화	복지	가로 경관	환경 하수 공원	도시 건축 주택	청소	보건 위생	도로	교통 행정	재정 경제	문화 체육	감사	교육	기타
23,578	9,573	3,348	1,084	1,631	885	761	894	874	1,828	107	78	24	33	2,458

○ **응답소(일반) 민원상담 운영 현황** **(단위: 건)**

계	주차 문화	교통 행정	도시 건축 주택	가로 경관	환경 하수 공원	보건 위생	청소	도로	복지	재정 경제	감사	문화 체육	교육	기타
2,205	622	226	215	71	172	278	66	69	78	37	30	35	11	295

□ 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(%)
542,414 (구비)	459,591 (구비)	84.7

2 구민만족을 위한 민원처리 민원처리팀

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

□ 사업개요

○ 기 간: 연중 지속 추진

○ 구민 만족 및 신속 정확한 업무 처리를 위한 민원창구 운영

- 통합민원창구, 유기한민원창구, 어디서나 민원·아름다운 배려창구 운영
- 민원발급 수수료 정산, 무인민원발급기 운영
- 무인민원발급기 어르신 안내도우미 운영

□ 주요 추진실적

○ 통합민원창구 운영 현황 (단위: 건)

계	주민등록 등·초본	전입세대 열람	가족관계·제적부	인감·본인서명사실확인	체류지 변 경	외국인 증 명
66,660	37,084	3,339	19,760	5,537	73	867

○ 어디서나(FAX민원) 민원창구 운영 현황(149종 민원처리) (단위: 건)

계	학교민원	병적증명	자격면허 재발급	지적·토지 건축물	세무민원	제적부	기타
1,304	457	62	34	386	240	72	53

○ 유기한 민원창구 운영 현황 (단위: 건)

계	지역경제 (통신판매)	환 경 (건 설 폐기물)	교통행정 (건설기계)	가로경관 (옥외광고물)	감 사 담당관 (고충민원)	문화 체 육	건 축 (건축변경)	주 택 (임대사업자)	기타
20,196	550	470	440	310	302	440	230	11,500	5,954

○ **무인민원발급기 운영 현황**

- 35개소 40대 운영, 111종 민원처리

- 발급 현황 **(단위: 건)**

계	주민등록 등·초본	가족관계 증 명	지방세 국세	부동산 등기부등본	지적·토지 건축·차량	교육 병무	복지 건강보험	여권
165,560	82,500	39,647	16,442	7,722	5,005	2,589	10,995	660

○ **무인민원발급기 안내도우미 운영**

- 기 간: 2월~11월 (월 10회, 일 3시간 13:00~16:00)
- 인 원: 관내 만65세 이상 30명
- 방 법: 무인민원발급기 1대당 도우미 2명 격일근무
- 장 소: 지하철역, 동주민센터 등 무인민원발급창구 15개소
- 내 용: 무인민원발급기 발급 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)**

예 산 액	집 행 액	집행률(%)
208,293 (구비)	198,657 (구비)	95.3

3 신뢰받는 가족관계등록 행정 가족관계등록팀

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
- 개명신고24시간 처리제 등 가족관계등록업무 신속처리 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 변　경	기타 (등록부정정 등)
7,396	1,564	1,433	1,543	537	511	271	122	1,415

○ 제적부 정정: 435건

○ 결격사유조회 회보: 2,494건

○ 가족관계등록신고 처리 결과 문자메시지 발송: 4,838건

○ 주민등록사항 연계 통보 및 인구동향조사 입력: 5,116건

○ 2022 가족관계등록 신고편람 제작 및 배부

□ 향후계획

○ 가족관계등록부 및 제적부의 지속적인 정비 추진

○ 가족관계등록업무 관련 법원 감사 준비(10월 중순)

□ 예산현황 (단위: 천원)

예 산 액	집 행 액	집행률(%)
9,630 (구비)	6,975 (구비)	72.4

4 신속·정확한 여권발급 서비스 추진 여권팀

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
33,296	17,606	15,690	

○ **「여권 오류발급 제로화」 추진**
- 접수 전 「사전검열제」 및 4단계 심사기능 실시

○ **「다양한 여권민원 서비스」 추진**
- 주·야간 여권민원실 운영: 1,162건(접수 483건 / 교부 679건)
- 문자알림 서비스 제공: 530건
- 온라인 여권 재발급 신청: 4,962건

○ **「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(%)
5,904 (구비)	3,026 (구비)	51.2

5 기록물관리 및 정보공개 민원행정팀

공공기록물을 체계적으로 관리·보존하여, 구의 역사적·행정적 자료로 활용하고, 또한 정보공개 활성화와 행정정보 제공을 통해 구민의 알권리 증진 및 신뢰받는 행정을 실현하고자 함

□ 사업개요

○ **기록물관리:** 중요기록물 전산화 사업, 비전자 및 전자기록물 이관, 생산현황 통보, 기록관리시스템 운영, 기록관 평가·폐기 등

○ **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: 2021년에 생산한 기록물의 현황을 서울기록원으로 통보

- 기록물 평가·폐기
  · 평가기간: 1월 ~ 3월
  · 폐기일시: 2022. 3. 13.(일)
  · 대 상: 2021년을 기준으로 보존기간 만료된 기록물 17,698권 평가
  · 평가내용: 대상 기록물의 폐기 적정성 여부, 보존 및 활용가치 판단

- 중요기록물 전산화 사업
  · 사업기간: 4월 ~ 10월
  · 대 상: 2003년 이전 생산한 보존기간 준영구 이상 비전자 문서
  · 전체사업량: 340,000면(2,430권)
  · 업체선정: ㈜디앤디기술(조달청 기술평가로 선정)

- 기록관 문서고 일시 소독
  · 일 시: 2022. 3. 22.(화) ~ 23.(수)
  · 사업대상: 기록관 1서고~4서고, 가족관계 서고 (총 5개소)

· 방　　법: 기록물 분진제거 및 문서고 공간소독을 통해 효과적인 관리

- 기록관리 시스템 관리: 전자기록물 관리, 직원 검색 및 열람 지원 등

○ **정보공개 운영**

- 정보공개 접수 및 처리부서 지정(연중): 2,129건
- 사전정보공표 목록 정비: 500건
- 정보공개 심의회 개최: 4회
- 원문공개 모니터링: 8회

□ 향후계획

○ **기록물 관리**

- 〔'23년 합동평가대비〕기록물 분류기준표 및 기록물 철 정비: 6~10월
- 비밀기록물 이관: 9월
- 민선7기 구청장 기록물 관리 수행 보고서 서울기록원 제출: 11월
- 간행물 납본 및 관리: 수시

○ **정보공개 운영**

- 원문공개 모니터링 실시: 월1회
- 정보공개심의회 운영(연중): 수시
- 정보공개 매뉴얼 제작: 11월

□ 예산현황

(단위: 천원)

예 산 액	집 행 액	집행률(%)
258,540 (구비)	257,329 (구비)	99,5

6 원스톱 통합민원행정 서비스 통합민원팀

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 등록, 행정처분 및 실태조사
- 공장(신규·변경·폐업)등 민원처리
- 출판·인쇄·여행업 등 등록 및 여행업 보험증서 가입 · 갱신 안내
- 판매업(통신·방문·전화권유) 신고 및 소비자분쟁 민원처리

□ 주요 추진실적

○ 민원처리 현황 (단위: 건)

계	건설업 등록/변경	공장 등록/변경	출판·인쇄·여행업 등록/변경	판매업(통신·방문·전화권유) 신고/변경
7,407	270	103	1,288	5,746

○ 업체 관리 현황 (단위: 건, 천원)

건설업			출판업		판매업(통신·방문·전화권유)	
과태료/과징금 부과 건수	과태료/과징금 부과 금액	기타 행정처분	과태로 부과 건수	과태로 부과 금액	시정권고	소비자분쟁 민원
25	9,220	46	5	28,000	47	135

□ 향후계획

○ 업체 사후 관리

- 건설업체 등록기준 미달 혐의업체 지속적 실태조사 실시
- 여행업체 관광공제 보험 갱신 가입 안내 등 지속적 지도·감독 관리
- 판매업 수시 지도·감독 및 소비자분쟁 민원 처리

□ 예산현황 (단위: 천원)

예 산 액	집 행 액	집행률(%)
5,500(구비)	5,500(구비)	100

7 무인민원발급기 설치 확충 민원처리팀

24시간 이용가능한 무인민원발급기 옥외부스 및 신규 설치를 확충하여 구민 만족도 제고를 통한 민원행정 서비스 품질을 향상시키고자 함

□ 사업개요

○ 기　　간: ’22. 1. ~ ’22. 12.

○ 설치내용

- 무인민원발급기 옥외부스 1개소: 도림동주민센터
- 신규설치 5개소: 도림동·대림1동 주민센터, 도림신협, 대창신협, 대림역

○ 설치사유

- 미 설치동 지역주민 요청에 의한 설치
- 야간·주말 등 업무시간 외 민원수요 증가
- 비대면 서비스 요구 증대에 따른 민원창구 대면접촉 감소 효과

□ 주요 추진실적

○ ’21. 12. 무인민원발급창구 옥외부스 설치 수요조사

○ ’22. 1. ~ ’21. 2. 설치위치 선정 및 외부부스 구매 발주

○ ’22. 3. ~ ’22. 7. 옥외부스(1개소), 무인민원발급기 신규 설치(5대)

□ 예산현황

(단위: 천원)

예 산 액	집 행 액	집행률(%)
100,000 (구비)	100,000 (구비)	100