



주요업무계획

(2006 주요실적 및 2007계획)

2006. 11.

민원여권과

순 서

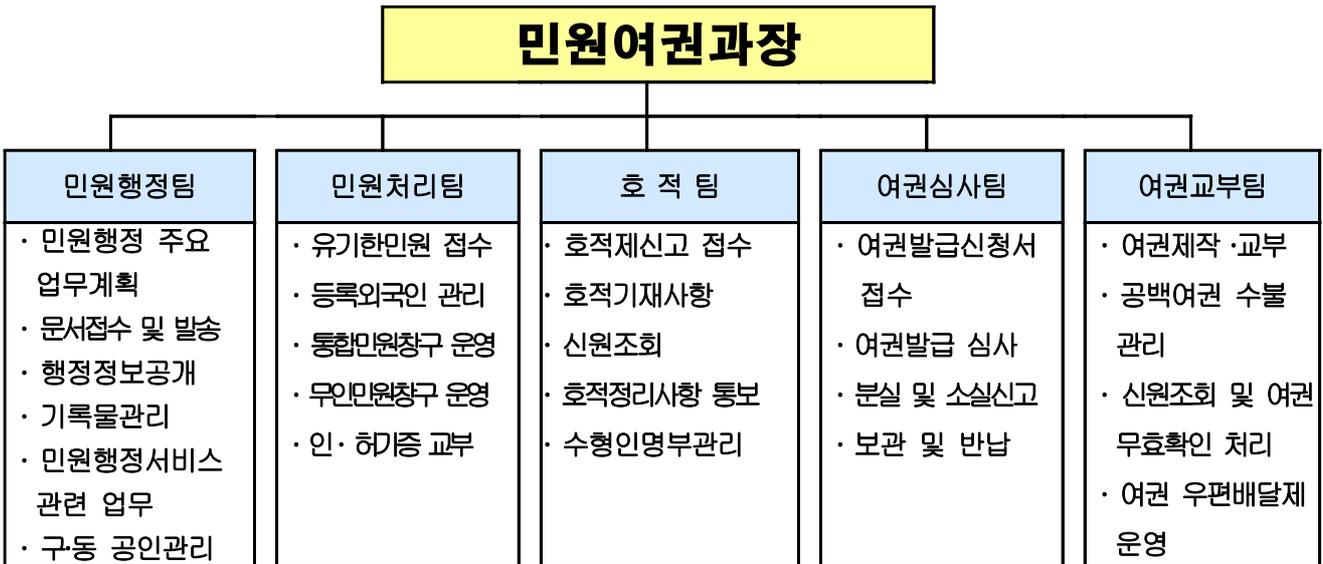
	일반현황	1
	2006 주요업무 추진실적	2
	2007 업무추진 목표와 방향	7
	2007 주요업무계획	8

I. 일 반 현 황

1 인 력

구 분	계	일 반 직					기능직			
		5급	6급	7급	8급	9급	7급	8급	9급	10급
정 원	50	1	6	10	9	2		10	10	2
현 원	49	1	6	11	3	7	2	14	5	
과부족	1								1	

2 조 직



3 주요시설 및 장비

구 분	시설 및 장비현황	
	시 설 명	내 용
일반민원실	종합문서고	영구,준영구 등 종이문서 보관
	자료관시스템	서버, 주크박스 외 1식
여권민원실	CCTV 설치	민원실,기재실,여권교부창구등 5개소
	수입증지 판매대	민원실내 우리은행 직원1명

Ⅱ. 2006 주요업무 추진실적

1 행정정보 공개분야

(단위 : 건)

공 개 신 청				비 공 개 사 유				
계	공 개	비공개	진행중	계	사생활 침해우려	자료없음	취 하	기 타
385	285	98	2	98	4	11	66	17

2 인·허가 제신고 처리

(단위 : 건)

계	신 고 유 형 별					인 증 감 명	주 민 등 록 등·초 본
	계	옥 외 광고물	건축민원	외 국 인 체류지변경	기 타		
109,344	28,235	3,932	2,696	4,295	17,312	10,239	70,870

※기타 : 건설기계신고 2,351건, 담배소매인 226건 등 16개민원부서

3 어디서나민원 처리

(단위 : 건)

민 원 별 처 리 및 교 부 현 황							
계	호적 등·초본	지방세 과세증명	토지(임 야)대장	토지이용계 획 확인원	지적도	출입국 사실증명	기타
31,222	10,645	5,581	1,631	1,852	4,453	1,936	5,124

※ 기 타 : 건축물관리대장1,319건, 자동차등록증재교부860건, 개별공시지가확
인원1,301건, 병적증명 1,644건

4 호적 제신고 처리

(단위 : 건)

총 계	신 고 유 형 별							호적 등· 초본 발급
	계	출 생	혼 인	사 망	전 적	이 혼	기 타	
61,543	30,537	5,425	5,589	2,420	539	1,600	14,964	31,006

* 기 타 : 분가 1,697건, 호주승계 1,225건, 개명 1,107건, 기타(23종)10,935건

5 지하철 현장민원실 민원처리

(건수/통수)

구 분	계	주 민 등 록 등· 초 본	호적등초본	어디서나민원	민원상담
여의역	114,006/132,538	85,621/97,733	16,505/20,069	9,007/14,736	2,873

* 2006.7.1자로 지하철현장민원실 폐쇄

6 무인민원발급기 운영현황

운 영 : 구청현관,삼성홈플러스(문래동),여의역

발급현황

구분	계	주민등록 등·초본	건축물 관리대장	토지대장	자동차 등록원부	기타
계	14,956	13,077	521	840	99	419
구 청	3,993	2,881	286	628	36	162
홈플러스	7,250	6,672	121	191	62	204
여의역	3,713	3,524	114	21	1	53

7

여권 접수 및 발급 현황

(단위 : 건)

구 분	계	개 인	대행업체	비 고
(신규)여 권	157,381	102,421	54,960	

※ 1일평균 접수발급 753건

8

여권민원 서비스행정

- 여권발급 우편 배달제 추진 1,072 건
- 여권유효기간 만료예고제(영등포구민)..... 11,477 건
- 노인 및 거동불편자 여권우대발급 1,479 명
- 효력상실 대상 여권폐기 예고..... 217 건
- 신원조회 미회보자 종결처리 예고..... 264 건

9

고객만족도 향상을 위한 제도개선

- 통합 및 무인민원발급기 구매·설치
 - 통합민원발급기(2대) : '06. 5월 (일반민원실)
 - 무인민원발급기(1대) : '06. 7월 (여의역)
- 인감증명 대리발급사실 통보제 실시
 - 기 간 : 연 중
 - 내 용 : 인감증명 발급사실 고지
 - 통보실적 : 2,047건
- 다중민원 집합장소 민원서식 비치
 - 기 간 : 연 중
 - 설치장소 : 여의도63시티,신세계백화점 1층 안내코너
 - 비치서식 : 5종(여권발급,여권기재사항변경,혼인,출생,사망신고서)

10

인터넷 및 문자서비스를 통한 민원서비스 제공

□ 서비스 대상 : 어디서나민원(295종 지적도,토지대장,제적등본 등),
호적제신고, 여권우편교부

□ 제공내용

- 행정정보공동이용(G4C)을 통한 인터넷 민원서류발급 홍보 강화
- 어디서나민원 신청시, 신청결과 도착 즉시 휴대폰 문자서비스 통보
- 출생, 혼인신고 등 호적신고사항 처리결과 휴대폰 단문자 및 이메일 통보서비스
- 여권우편교부 희망신청자에게 도착예정일을 문자서비스로 통보
- 수시로 홈페이지를 통한 적극 홍보

□ 실적

- 어디서나민원 문자서비스 통보 : 4,026건
- 출생·혼인신고 등 단문문자, 이메일 통보 : 10,518건
- 여권우편교부 신청희망자에게 문자서비스 통보 : 985건

11

기타 민원행정서비스 고객편의시설 제공

- 여권 영수필증 판매대 설치 : 우리은행직원(1명)근무
- 무료복사코너 설치 : 일반민원실, 여권민원실
- 무료 FAX 이용코너 설치 운영 : 일반민원실, 여권민원실
- 혈압측정기 설치 운영 : 일반민원실
- 내방 고객을 위한 인터넷 라운지 설치운영 : PC 2대
- 관내 산부인과 병원 출생신고서식 비치(여의도성모병원 외 28곳)

12

민원행정 만족도 설문조사

- 조사기간 : 2006년 상반기
- 조사대상 : 민원인, 민원담당 직원, 협력업체
- 조사방법 : 홈페이지를 이용한 사이버 및 서면조사

□ 설문내용

- 고객만족도 조사 : 민원행정관련 응대태도, 민원환경에 대한 만족도 및 제도 개선사항 등
- 직원만족도 조사 : 민원행정 관련 자체 서비스 평가 및 고충사항등

□ 실 적

- 고객만족도 조사실시 :2006.6.5 ~ 6.23(14일간)
- 조사결과 : 2006년상반기 81.4점으로 만족도 향상
↳2005년 81.2점 , 2004년 80.3점
- 보도자료 제출 및 각부서에 조사결과 통보(2006.8.16)

Ⅲ. 2007 업무추진목표와 방향

목 표

구민과 함께하는 열린행정
고객감동의 민원서비스 제공

방 향

밝고 쾌적한

민원실 환경조성

양질의 민원

서비스 제공

지속적인 제도

개선을 통한

민원편의 제공

IV. 2007 주요업무계획

1

고품질의 민원행정 만족도 제고

고품질의 경영마인드로 생산성과 효율성 제고를 위한 주민들의 의견수렴 및 환류기능을 강화하여 전반적인 민원만족도에 대한 평가를 받아 제도개선에 활용

□ 추진목표

- 고객의 민원행정에 대한 의견을 수렴하여 주민만족도 극대화
- 행정정보공개 활성화로 주민의 알권리 충족
- 다양한 민원행정서비스를 통한 민원편의 제공

□ 추진계획

- 민원행정분야 고객만족도 조사
 - 추진기간 : 상·하반기(2회)
 - 조사대상 : 민원실 내방민원 및 구홈페이지 접속 민원
 - 추진내용 : 민원응대자세, 민원실 환경에 대한 만족도 및 제도개선사항 등
- 정보공개 활성화
 - 구홈페이지에 행정정보공개방 구축 및 의견수렴
 - 전자결재상에서 생산된 시민과 관련된 주요문서 공개
 - 행정정보공표 대상 정기적 공개 및 공개대상 확대
 - 행정정보심의위원회 개최 운영
- 기타 민원행정서비스 제공
 - 민원안내도우미 운영 : 자원봉사자 1명
 - 전화민원안내 도우미 운영 : 3명(직원1명, 민간위탁 2명)
 - 민원사무편람 수시 수정·보완
 - 구홈페이지 업무전반 및 민원안내 정비 : 수시

2

효율적인 여권민원서비스 수준향상

□ 추진목표

- 앞서가는 민원행정서비스 제공으로 고객만족도 제고
- 신속 정확하고 효율적인 민원처리로 여권민원 서비스 극대화
- 여권행정의 신뢰성 제고 및 주민편익 증진

□ 추진계획

- 거동 불편자 여권 우대발급제 추진
 - 70세이상 노인 및 거동불편자(장애인, 임산부) 등 본인이 직접 내방 한 경우
 - 여권발급 신청서 기재사항 대필 및 여권민원을 접수 즉시 처리하여 장시간 대기하는 불편을 최소화
- 발급여권 우편배달제 추진
 - 우편배달 희망 민원인(본인이 직접 신청한 경우)
 - 민원인이 원하는 곳에서 여권을 수령할 수 있고, 1회 방문으로 민원처리 가능
- 여권우편교부 신청희망자에게 도착예정일 단문문자(SMS)서비스 통보
- 여권 유효기간 만료예고제 추진
 - 여권소지자 중 여권만료일 6개월전
 - 「여권 유효기간 만료예고 안내문」을 우리 구민을 대상으로 우편송달
- 신원조회 미회보자 종결처리 예고
- 여권발급에 따른 사전검토 및 상담·안내 창구운영
 - 창구 접수 전 사전검토석 운영
 - 전담인력 : 3명(직원1명, 공익2명)
 - 안내 전담요원 배치: 3명(직원1, 공익요원2)
 - 민원안내 및 상담, 서식배부, 복사 및 팩스전송 서비스 제공
 - 전화민원 안내도우미: 3명
 - 팀장 일일 민원상담 및 안내
 - 민원행정팀장(월), 여권심사팀장(화,목), 여권교부팀장(수,금)

3

밝고 쾌적한 민원실 환경조성

내방 민원인들이 만족 할 수 있는 편안하고 아늑한 민원실 분위기를 조성하고 열심히 일하는 변화된 직원들의 모습을 보여드려 고객이 감동 할 수 있도록 함

□ 추진목표

- 편안하고 아늑한 민원실 분위기 조성 및 구정 이미지 제고
- 내방 민원인들에게 만족하는 민원편의 서비스 제공
- 쾌적하고 청결한 민원실 환경유지

□ 추진계획

- 쾌적하고 편안한 민원실 제공
 - 깨끗한 민원인 대기의자 항균세탁으로 청결 유지
 - 민원실내 화분 및 수족관 유지관리(월 1~2회)
 - 민원실 방향제 비치 및 교체(월 1회)
- 민원실 편의시설 유지관리
 - 민원용 무료 전산기기 : 복사기, 팩스 각 1대
 - 민원용 정보이용 공간 운영
 - 현행법령집(총66권) 비치 · 인터넷 라운지 : PC 2대, 프린터 1대
 - 혈압측정기, 습득물보관함 운영
 - 청각장애인을 위한 수화창구 운영
 - 수입증지 판매창구 운영으로 민원편의 제공
- 구정홍보물 방영 및 볼거리 제공
 - 대형 TV를 활용 우리 구정 홍보물을 방영하여 우리구의 주요시책 사업 등을 적극적으로 홍보
 - 월간 도서 잡지를 비치하여 장시간 대기 민원인에게 볼거리 제공
- 민원실 환경개선 추진
 - 공기청정기, 냉·난방기 등 교체
 - 여권발급 기재실내 향온향습기 및 공기청정기 유지관리

4

무인민원발급기 확대설치 및 통합민원창구 운영

평일에도 관공서를 방문하지 않고 현장에서 증명민원발급이 가능하도록 무인민원발급기를 확대 설치하고, 하나의 창구에서 여러민원을 일괄 접수·처리하는 등 신속한 민원처리로 민원행정서비스 제공

□ 추진방향

- 민원창구 중심의 민원처리방식에서 다양한 시스템으로 전환
- 다종의 민원업무를 각 창구에서 일괄 접수·처리
- 휴·공휴일에도 증명민원발급이 가능하도록 무인발급기 확대 설치

□ 추진계획

- 추진기간 : 연 중
- 대상업무 : 호적 및 주민등록등·초본, 인감증명, 어디서나민원 등
- 통합민원서비스 운영
 - 각 창구에서 4종의 민원서류를 동시에 발급
- 무인민원발급기 확대 설치
 - 설치예정일 : 2007년 4월
 - 설치대수 : 8대(현재 3대, 신규 5대)
 - 설치장소 : 구청현관 외4개소(대림역,롯데마트,여의나루역,홈플러스)
 - 소요예산 : 105,000천원(대당 21,000천원)
- 기타 추진내용
 - 어디서나민원(FAX) 처리결과 단문문자 통보
 - 민원처리결과 문자메세지 통보
 - 인감증명 발급사실통보

□ 기대효과

- 민원인의 불편을 해소하고 고객감동의 민원행정서비스 제공
- 민원대기시간 단축으로 민원만족도 향상(5분→3분)
- 업무량의 균등배분으로 업무처리 능률성 확보

5

호적민원서비스의 내실화

호적 이미지 전산화로 등·초본 온라인 발급 및 호적신고 처리결과 실시간 정보제공으로 양질의 민원서비스 제공

□ 추진방향

- 호적제신고 접수·처리시간 단축 민원서비스 제공
- 호적신고처리결과 실시간 정보제공
- 호적민원서식 접근 편의제공

□ 추진계획

- 호적제신고 접수·처리
- 호적신고사항 처리결과 실시간 정보제공
 - 단문문자통보(SMS) 및 이메일 통보
 - 대상 : 모든 호적신고자
 - 범위 : 신고서에 휴대폰전화번호, 이메일주소를 기재한 자
(단, 휴대폰전화와 이메일 주소를 병기한 자는 SMS 제공)
- 제적부 등 이미지전산화로 제적등·초본 전국 온라인 발급
- 호적민원서식 다중집합장소 비치
 - 방법 : 출생신고서를 일반적으로 많이 소요되는 다중집합장소에 비치하여 손쉽게 호적신고서를 접할 수 있도록 함
 - 장소 및 서식종류
 - 관내 29개 산부인과, 의원 : 출생신고안내문, 출생신고서
- 신원조회 및 수형인명부 관리
 - 정확한 신원조회 및 수형인 명부관리 강화로 관련기관 적기통보