

제161회 영등포구의회

제1차 정례회

교육·복지·사람중심



2011년 주요업무 보고



민원여권과

순 서

	일 반 현 황	1
	2011 주요업무 추진 실적	4
	2011 주요업무 추진계 획	9

I. 일 반 현 황

1

인 력

구 분	계	일 반 직					기능직					계약직
		5급	6급	7급	8급	9급	6급	7급	8급	9급	10급	마급
정 원	36	1	4	10	6	0	0	3	6	5	0	1
현 원	35	1	4	11	1	1	1	7	7	1	0	1
과부족	-1	0	0	+1	-5	+1	+1	+4	+1	-4	0	0

※ 기동인원 2명

2

조 직



3

주요시설 및 장비

구 분	시설 및 장비현황	
구 분	명 칭	현 황 내 용
시 설	종합문서고	영구 준영구 등 종이문서 보관(35,000권)
장 비	차 량	동 주민센터 문서수발 및 무인발급기 관리

4

예 산 현 황

□ 사 업 별

(단위 : 천원)

단위 사업명	예 산 액	집 행 액	집행율(%)
계	859,164	223,146	26
고객우선 민원행정서비스	859,164	223,146	26

Ⅱ. 주요업무 추진 실적

1 사람중심의 민원행정 서비스

□ 민원처리 현황

('11.06.30)

구 분	계	통합민원 창 구	어디서나 민원창구 (G4C)	유기한 민원창구	무인민원 발급창구	가족관계 제 신 고	여권접수
건 수	164,150	80,389	2,783	11,046	38,295	7,437	24,200
월평균	27,358	13,398	463	1,841	6,382	1,240	4,034
1일평균	1,355	669	23	92	319	50	202

※ 기타는 행정정보공개 1,047건, 서울전자민원상담 974건

□ 사업개요

- 편안하고 쾌적한 민원실 환경조성으로 민원행정 운영
- 고객 지향적 창구운영과 신속, 정확, 친절한 민원처리
- 민원안내 도우미 운영으로 민원불편사항 처리 및 고객의견 수렴

□ 추진실적

- 야간민원업무처리제 운영
 - 운영시간 : 매주 화요일(평일) 18:00~20:00
- 민원처리 대상 업무
 - 통합증명 및 체류지 변경신고 등
 - 가족관계등록신고(출생, 사망, 혼인신고 등)
 - 여권접수 및 교부

○ 「야간민원업무처리제」 운영현황

(’11.6.30)

총 계	통합민원	가족관계	여권신청	여권교부
1,214	102	41	706	365

○ 120다산콜센터 통합상담서비스 지원

- 지속적으로 표준상담DB 최신자료로 업데이트
 - 전화번호일람표 현행화(담당자, 업무분장, 전화번호, 팩스번호)
- 120 자치구 이관전화 신속응대 및 응대CS 직원교육

○ 보존기간 경과 기록물 폐기

- 근거: 「공공기록물 관리에 관한 법률」 제27조(기록물의 폐기)
- 일시: 4.20(수)~ 4.23(토)
- 대상: 19,191권(기록물 평가심의회 의결)
- 방법: 보안폐기 업체 선정하여 현장파쇄 및 입고파쇄(42톤)

○ 다양한 민원 편의시설 제공

- e - 민원방 운영(PC 3대) 및 무료전산기기 설치
- 손 소독기 및 노약자용 돋보기, 월간도서 등 비치
- 청각장애인을 위한 「수화통역창구」 운영
- 시각장애인을 위한 보이스 아이 인포데스크 운영

○ 구민 알권리 충족을 위한 행정정보 공개 활성화

- 행정정보 사전공표
 - 당해연도 업무계획, 통계조사 결과, 주요사업에 대한 심사분석 결과, 지침절차를 수록한 업무편람 등
- 정보공개 운영실태 정기점검(년 4회)

□ 향후 추진계획

- 야간근무 직원들에 대한 민원실 근무여건을 적극적으로 검토
- 민원행정시스템의 지속적인 개선을 통해 고객이 행복할 수 있는 민원창구 운영

□ 소요 예산 : 167,478천원

2 고객 지향적인 민원창구 운영

□ 사업개요

- 「사람중심 구민감동 아름다운 배려창구」 운영 : 통합민원창구 중 1곳
- 통합민원창구 운영 : 4개 창구
 - 민원사무 4종(인감, 등·초본, 가족등록부, 외국인업무)
- 유기한민원창구 운영 : 2개창구, 인·허가, 신고 등 489종
- 어디서나민원창구 운영 : 1개창구, 제증명 285종
- 무인민원발급창구 운영 : 14개창구, 대상민원 43종
- 인터넷창구 운영 : 서울전자민원상담, 전자민원 『민원 24』

□ 추진실적

- 『사람중심 구민감동 아름다운 배려창구』 운영 - ‘10.8.2일부터 개설
 - 임산부, 노약자, 장애인 및 기타 간단민원신청자 등 이용
- 어디서나민원 처리기간 단축 및 1회 방문제 운영
 - SMS 서비스 제공 : 처리결과 안내
- 서울전자민원상담 코너 운영 : 구정전반에 대한 생활불편신고, 시정, 건의 사항 등을 각 지정 부서에서 내용 검토후 처리
- 유기한 민원처리 기간 단축마일리지제 운영
 - 각 부서 인·허가 등 처리기간 2일 이상 유기한 모든 민원사무 대상으로 배정처리 기간을 단축하여 우수 직원에게 인센티브 제공
 - ※ 우수 직원 인센티브 연말 정기포상 시상
- 민원서비스 선진화에 따른 『민원24』 이용 활성화 추진
 - IPTV 및 영등포인터넷 방송(CMB) 홍보동영상 상영
 - 리후렛 홍보자료 부서 민원실 및 각 동 배부 구민대상 회원가입 독려 및 이용안내

□ 향후 추진계획

- 민원처리시스템의 안정적인 운영으로 고객서비스 향상
- 친절하고 신속한 민원처리로 고객만족 민원행정 서비스에 기여

□ 소요 예산 : 30,991천원

3 가족관계등록제도 운영

□ 사업개요

- 신속하고 정확한 가족관계등록업무 처리로 주민생활 편의 제공

□ 추진실적

- 가족관계등록신고 등 처리실적

('11.06.30)

계	출생	사망	혼인	이혼	국적득상	정정	기타	비고
7,437	1,969 (26%)	771 (10%)	1,589 (21%)	407 (6%)	223 (3%)	1,265 (17%)	1,213 (16%)	1일평균 (150건)

- 가족관계등록 처리결과 문자 통보 : 7,4376건
- 11호(주민등록관서) 통보 : 3,474건
- 신원조회 회보 처리 : 5,120건
- 기간제 근로자 대체 운영 : 1명

□ 향후 추진계획

- 동주민센터 가족관계등록사무담당자 교육실시 : 9월~10월 중
- 사망신고 후속조치 안내문 제작 : 10월중
 - 사망신고 이후 각종 후속조치를 알지 못하여 겪는 구민의 불편과 불이익을 해소하기 위하여 사망신고 후속조치 안내문 제작·배부
- 가족관계등록부의 신속한 정정 기록으로 생활불편 최소화
- 가족관계등록제도에 대한 지속적인 안내 및 홍보
- 가족관계등록부의 근간이 되는 제적부·제재부 등 지속적인 공부 정리

□ 소요 예산 : 13,032천원

□ 사업개요

- 여권발급 기간단축 실시로 민원인에게 빠른 서비스 제공
- 여권 유효기간 만료예고 안내문 발송
- 직장인을 위한 야간민원 업무처리
- 48시간 이내 긴급여권 발급(긴급출장등 사유발생시)
- 아름다운 배려창구 운영(거동불편자, 노약자 및 임산부)

□ 추진실적

('11.06.30)

구 분	계	여권접수	유효기간 만료예고 안내	야간민원 처리	48시간 긴급여권	아름다운 배려창구
건 수	34,029	24,200	8,447	915	92	375

- 여권발급기간 단축서비스 실시 : 3일 교부
- One-stop 여권 민원 서비스
 - 인터넷 예약 접수
 - 발급여권 등기우편제 시행
 - 여권신청민원 안내 및 사전검토 창구 운영
- 신용카드 결제시스템을 구축하여 지불수단 다양화로 민원편익 기여

□ 향후 추진계획

- 여권의 신속한 발급을 위하여 민원안내 도우미 제도 운영
- 신속·정확한 여권민원 처리로 고객감동 행정서비스 구현

□ 소요 예산 : 92,153천원

Ⅲ. 주요업무 추진 계획

1 종합문서고 정비계획

종합문서고를 「공공기록물 관리에 관한 법률」 기준에 맞게 시설 및 장비를 정비하여 출입자 통제 및 화재, 수해 등 천재지변으로 부터 기록물을 보호하여 체계적이고 안전하게 보존하고자 함.

☐ 사업목표

- 기록물의 체계적 관리·보존 및 효율적 활용을 위한 시설 및 장비등 인프라 확충 필요

☐ 추진방향

- 기록물 관리법 기준에 맞춘 시설 및 장비기준 마련
 - 「공공기록물 관리에 관한 법률」 제13조 (기록관 설치·운영)
 - 「공공기록물 관리에 관한 법률」 시행령 제60조 (기록물관리기관의 보존시설·장비 및 환경기준)

☐ 추진계획

- 시설 및 장비 보강
 - 이동식서가(모빌렉) 교체
 - 공기정화장비 설치: 온습도 조절로 곰팡이 및 해충으로부터 보호

☐ 예 산 액 : 47,148천원

2 | 사람중심 아름다운 배려창구 증설운영

민원인들 중 임신부·노약자·장애인 등 본인증명발급 신청자들을 위한 별도 창구를 개설 운영함으로써, 대기시간을 최대한 단축시키는 효율적인 민원처리와 사회적약자를 배려하는 사람중심의 구정을 실현하고자 함

☐ 사업목표

- 임신부·노약자·장애인·외국인 등 간편민원 신청자들의 불만 제로
- 사회적 약자를 배려하는 따뜻한 이웃사랑 실천

☐ 문 제 점

- 순번 대기표에 의한 증명발급으로 장시간 소요되는 발급 신청자들이 많아 간단하게 발급할 수 있는 본인증명 발급 신청자 등의 장시간 대기에 따른 불만
- 임신부, 노약자, 장애인 등 사회적 약자와 문화가 다른 외국인에 대한 배려 필요

☐ 추진방향

- 기존 4개창구에서 1개창구 증설 → 5개창구 운영 중 2개창구 배려창구로 운영
- 우선발급 증명 대상자 : 임신부, 노약자, 장애인 등 본인 발급
- 대상자가 없을 시 일반 통합창구와 병행 운영으로 효율적 업무추진

☐ 기대효과

- 사람중심의 구정운영에 구민 신뢰도 향상
- 사회적약자를 배려하는 따뜻한 이웃사랑 실천

☐ 예 산 액 : 7,800천원

각종 민원서비스를 언제, 어디서나 편리하게 이용 할 수 있으며, 행정기관 방문을 최소화하여 경제적 절감효과를 거양함은 물론 시간에 쫓기는 현대인의 삶의 질을 향상시켜주는 편리한 제도를 홍보하여 보다 더 효율적으로 이용토록 하고자함

□ 기능별 민원 종류

◎ 온라인 신청 가능 주요 민원		
· 전입신고	· 주민등록표등본(초본)교부	· 입국사실증명
· 외국인등록 사실증명	· 토지(임야)대장 열람·등본	· 고등학교 성적증명
· 보세화물 반출입신고	· 토지이용계획확인신청	· 부동산등기용 등록증명서
· 납세증명서		

◎ 민원인이 직접 프린터 등을 이용 직접 출력 가능한 민원		
· 개별공시지가 확인	· 예방접종증명	· 건축물대장 등·초본 열람·신청
· 장애인증명서	· 병적증명서 발급	· 경계점좌표등록부 열람·등본
· 주민등록표 등·초본	· 자동차교통사고 사실확인	· 지적도(임야도)열람 교부
· 토지(임야)대장 열람·교부		

□ 추진 내용

- 동별 「민원24」 안내 창구 개설 및 회원가입 후 이용 독려
 - 각부서 유관기관, 직능단체 등 회의자료 등재 홍보
 - 구청 및 각 동 홈페이지를 통한 홍보
 - 가입후 수령기관을 우리구 또는 동으로 하는 민원서류 동별20건이상 신청
- 동주민 가입실적 제고 우수공무원 인센티브 부여
 - 2011 민원처리기간 단축 우수공무원 표창 계획에 의거 마일리지 부여
- 정보문화센터에서 구민 대상 교육 - 전산정보과 협조
 - 가입후 민원서류 1건씩 신청 실습기회 부여: 수령기관 우리구
 - 개인정보 없는 민원서류 - 피교육생
- CMB 지역방송 매체를 통한 지속적 홍보로 지역가입자 확충
- IPTV 방송용 자료를 활용한 지속적 홍보

민원행정 및 서비스개선을 통해 실질적인 구민의 편익을 증진시키고, 신속하고
공정한 민원사무 처리를 통해 주민이 편익을 체감할 수 있는 선진 민원행정
구현 및 구민 만족도 향상에 기여하고자 함

□ 먼저인사하기 실천운동 전개

- 3S(Stand up, See, Smile- 먼저 인사하기) 실천운동 추진
- 추진 시기 : 2011. 5월 ~ 지속적
- 대 상 : 민원 창구직원
- 추진 방법 : 민원응대 5단계 요령에 따른 실천운동 체계화

□ 미소 띤 밝은 얼굴로 고객눈높이 맞추기 실천운동 추진

- 추진 시기 : 2011. 5월 ~ 지속적
- 대 상 : 민원 창구직원

□ 고객만족 고품질 서비스 향상 친절교육 실시

- 전 직원 전화민원 및 방문민원 응대 교육 실시 : 4회
- 사내강사 교육
 - 교육 대상 : 민원여권과 전직원
 - 교육장소 : 보건교육실(보건소 3층)
 - 교육일정 : 2회 실시 (8월9일, 9월2일)
 - 강 사 : 사내강사(총무과와 차후 조율)
 - 교육내용 : 전화 및 방문민원 응대서비스 교육 기준

□ 민원안내 도우미 운영

- 운영 시기 : 년중 매일
- 배치 인원 : 민원여권과(민원실 1명)