

부서별 주요업무 보고



민원여권과

보고 순서

1. 일반 현황

2. 2014 주요업무 추진실적

3. 2015 주요업무 추진계획

4. 신규 · 주요투자 사업

I. 일반 현황

■ 기구 : 1과 5팀

■ 조직도



■ 인 력 : 현원 31명 / 정원 32명

| 팀 별 | 계 | 일 반 직 | | | | |
|-------|-------|-------|-----|-------|------|-----|
| | | 5급 | 6 급 | 7 급 | 8 급 | 9급 |
| 계 | 31/32 | 1/1 | 6/7 | 18/13 | 4/10 | 1/1 |
| 과부족 | △1 | - | △1 | 5 | △6 | 1 |
| 민원여권과 | 31/32 | 1/1 | 6/7 | 18/13 | 4/10 | 2/1 |

■ 주요시설 및 장비

○ 장비 현황

| 구 분 | 명 칭 | 현 황 | 소 속 (비 고) |
|-----|-----|------------------|----------------------------------|
| 장 비 | 차 량 | 스타렉스 (2009년식) | 민원행정팀 (문서수발 및 무인민원 발급기 관리) |

■ 예산집행 현황

(단위:천원)

| 구 분 | 예산액 | 집 행 액 | | 이월 예상액 | 예상잔액 |
|-----------------------|---------|-------------------|--------------------|-----------|------|
| | | 집행액 (10.31 기준) | 집행예정액 (12.31까지) | | |
| 총 계 | 724,477 | 584,403 | 139,747 | 0 | 327 |
| 계 | 539,869 | 444,294 | 95,248 | 0 | 327 |
| 편안하고 쾌적한 민원실 환경 조성 | 163,192 | 95,346 | 67,846 | 0 | 0 |
| 120통합상담 서비스 운영지원 | 287,800 | 287,473 | 0 | 0 | 327 |
| 효율적인 민원행정 서비스 추진 | 26,089 | 14,374 | 11,715 | 0 | 0 |
| 무인민원발급 창구운영 | 57,884 | 42,845 | 15,039 | 0 | 0 |
| 여권발급 선진화 운영 | 4,904 | 4,256 | 648 | 0 | 0 |
| 계 | 184,608 | 140,109 | 44,499 | 0 | 0 |
| 행정운영경비 (민원여권과) | 184,608 | 140,109 | 44,499 | 0 | 0 |

Ⅱ. 2014 주요업무 추진실적

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

| | | |
|---|-------------------------------|---|
| ① | 소통과 공감의 민원행정 서비스 | 3 |
| ② | 편안하고 빠른 창구 민원처리 | 5 |
| ③ | 친절행정으로 다가서는 가족관계등록제도 운영 | 6 |
| ④ | 민원인 위주의 여권민원 서비스 | 8 |
| ⑤ | 여의도현장민원실 운영 | 9 |

쾌적하고 편안한 민원실을 조성하고 민원실 직원의 친절한 자세와 신속·정확·소통위주의 친절민원처리로 사람중심의 구민 만족형 행정서비스를 제공

□ 사업 개요

- 기 간 : 2014년 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·친절민원업무 처리로 구민 불만 해소

□ 추진실적

- 민원실 환경조성
 - 민원실 2회 왁스작업, 폐열회로 환기유지 관리
- 대기 민원인을 위한 각종 편의시설 유지 관리
 - pc, 프린터, 복사기, 팩스, 충전기, 월간지 및 각종 도서 비치, 수족관관리, 대기실 화분관리 등
- 민원행정 만족도 설문조사 실시 : 년 2회
 - 상반기 (6.9 ~6.27, 총332명 참여), 하반기 (11월)
 - 설문대상 : 민원여권과 및 영등포구 홈페이지 방문민원
 - 설문내용 : 민원안내 및 접근성, 응대친절도, 편리성 및 쾌적성, 효율성 등 19개 항목
- 표준상담DB 신규작업(47건), 기존DB현행화(16,139건)

○ 『120다산콜센터』 및 『민원24』 인지도 향상을 위한 자체홍보 추진

- 영등포구 홈페이지, 안내 전광판, 구소식지, 구내방송 활용 홍보실시

- 홍보용 리플릿 총 10,000부 제작 배포

○ 영등포구청 별관안내 위치도 제작·안내

○ 새을 상담 운영 (단위 : 건)

| 계 | 주차 문화 | 교통 행정 | 청소 | 건설 관리 | 도시 계획 | 지역 경제 | 도로 | 위생 환경 | 주택 | 건축 | 푸른 도시 | 사회 가정 복지 | 복지 정책 노인 | 의약 | 기타 |
|-------|-------|-------|-----|-------|-------|-------|----|-------|-----|-----|-------|----------|----------|----|-----|
| 3,199 | 602 | 134 | 187 | 275 | 14 | 222 | 97 | 220 | 122 | 103 | 66 | 472 | 31 | 62 | 592 |

○ 화요일 아침·저녁 민원처리제 운영 (단위 : 건)

| 구분 | 계 | 주민등록 등초본급 | 인감 발급 | 가족관계 증명서등 | 혼인, 출생 신고 | 사망 신고 | 여권 접수 | 여권 교부 |
|----|-------|-----------|-------|-----------|-----------|-------|-------|-------|
| 계 | 3,412 | 56 | 86 | 106 | 121 | 20 | 1,485 | 1,538 |
| 아침 | 306 | 23 | 47 | 30 | 31 | 0 | 88 | 87 |
| 저녁 | 3,106 | 33 | 39 | 76 | 90 | 20 | 1,397 | 1,451 |

기대효과

○ 쾌적한 민원실 환경정비를 통한 보다 편안한 민원행정 서비스 제공

및 구민과 소통하는 친절한 민원응대로 맞춤형 민원행정 서비스 제공

예산액 (단위:천원)

| 예산액 | 집행액 | 집행율(%) |
|---------|---------|--------|
| 450,992 | 382,819 | 84 |

언제 · 어디서나 민원 신청이 가능토록 구민 편의적 창구 운영으로 신속한 민원서비스를 제공하고, 다양한 민원처리 시스템의 안정적인 운영과 지속적인 개선을 통하여 구민 서비스 향상

□ 사업개요

- 기 간 : 2014년 1월 ~ 지속 추진
- 민원행정 시스템의 지속적인 개선을 통한 이용 불편 해소
- 민원안내 도우미를 활용하여 각종 민원서류 작성에 어려움이 있는 외국인, 노약자, 임산부 등에 대하여 상담 및 안내
- 민원창구 운영 현황

| 구 분(개소) | 취급민원(935종) | 비 고 |
|--------------|--------------------|-------------|
| 통합창구 민원(2) | 등·초본, 인감 등 4종 | 인터넷민원(민원24) |
| 아름다운배려창구(1) | | |
| 어디서나 민원(1) | 타 시·도 제 증명 민원 112종 | |
| 유기한민원(1) | 인·허가등 753종 | |
| 무인민원발급창구(14) | 등·초본 등 66종 | |

□ 추진실적

- 통합민원창구 운영 현황 (단위: 통)

| 계 | 주민등록 등·초본 | 인 감 증명서 | 가족관계 증명서 | 체류지 경 | 외국인 증명 | 인 감 신고 | 인감 대리 통보 | 수렵 면허 |
|---------|--------------|------------|-------------|----------|-----------|-----------|----------------|----------|
| 217,609 | 102,097 | 43,490 | 54,620 | 9,128 | 4,070 | 536 | 3,656 | 12 |

- 아름다운 배려창구 운영 현황 (단위: 통)

| 계 | 주민등록 등·초본 | 인 감 증명서 | 가족관계 증명서 | 체류지 경 | 외국인 증명 | 기 타 |
|--------|--------------|------------|-------------|----------|-----------|-----|
| 16,842 | 8,984 | 4,653 | 2,348 | 273 | 212 | 372 |

○ 어디서나 민원창구 운영 현황 (단위: 통)

| 계 | 토지이용 계획확인원 | 지적도 토지대장 | 건축물 대장 | 지방세 세목별 과세증명 | 성적졸업 증명서등 (대학관련) | 전자민원 『24』 | 기타 |
|-------|---------------|-------------|-----------|--------------------|------------------------|--------------|-----|
| 1,942 | 17 | 29 | 160 | 117 | 688 | 176 | 755 |

○ 유기한 민원창구 운영 현황 (단위: 건)

| 계 | 교통행정 (건설기계) | 건설관리 (옥외광고물) | 복지정책 (복지대상자) | 지역경제 (통신판매) | 건축 (건축변경) | 감사 담당관 (고충민원) | 환경 (건설폐기물) | 문화 체육 | 기타 |
|--------|----------------|-----------------|-----------------|----------------|--------------|---------------------|---------------|----------|-------|
| 17,883 | 1,809 | 2,883 | 167 | 3,938 | 819 | 1,334 | 1,926 | 1,109 | 3,898 |

○ 무인민원발급창구 운영 현황 (단위: 통)

| 계 | 주민등록 등·초본 | 가족관계 증명서 | 지적·토지 건축·차량 | 지방세 교육 | 부동산 등기부등본 | 병무 복지 |
|---------|--------------|-------------|----------------|-----------|--------------|----------|
| 107,307 | 70,763 | 13,159 | 3,578 | 2,702 | 15,077 | 2,028 |

기대효과

- 편하고 빠른 창구 운영으로 신뢰받는 구정 실현 및 신속한 민원서비스 제공으로 구민이용 불편해소

예산액

(단위:천원)

| 예산액 | 집행액 | 집행율(%) |
|--------|--------|--------|
| 76,206 | 52,963 | 69 |

3 **친절행정으로 다가가는 가족관계등록제도 운영**

가족관계등록팀

구민의 신분상 권리의무와 중대한 관련이 있는 가족관계등록업무를 정확하고 신속하게 처리하여 신뢰받는 행정을 구현하고 사람중심의 감성서비스를 제공하고자 함

□ 사업개요

- 기 간 : 2014년 1월 ~ 지속추진
- 대 상 : 출생·혼인·사망 등 가족관계의 발생 및 변동사항
- 목 표 : 정확하고 신속한 가족관계등록업무 처리로 친절·신뢰행정 구축
- 방 향 : 5단계 검증시스템(접수,기록,대사,교차대사,교합)을 통한 가족관계 등록부 및 제적부의 오류사항 지속적인 정비로 구민불편 최소화

□ 추진실적

- 가족관계등록 제신고 처리실적 (단위:건)

| 계 | 출생 | 혼인 | 이혼 | 사망 | 개명 | 국적 득상 | 등록기준 지변경 | 정정 | 기타 |
|--------|-------|-------|-----|-------|-----|----------|-------------|-------|-------|
| 13,336 | 3,061 | 2,891 | 702 | 1,420 | 896 | 493 | 234 | 2,211 | 1,428 |

- 제적부 정비 : 810건
- 가족관계등록신고 처리결과 문자서비스 : 11,064건
- 가족관계등록신고사항통보(11호) : 5,227건
- 결격사유조회 회보 : 9,590건
- 인구동태(출생,사망,혼인 등에 관한 통계사항)입력 : 4,911건
- 가족관계등록부상 부모정보 미기록자 정비 : 924건

□ 기대효과

- 신속·정확한 업무처리로 고품질민원서비스 제공
- 가족관계등록부의 지속적인 정비로 신뢰받는 구정실현

□ 예산액

(단위:천원)

| 예산액 | 집행액 | 집행율(%) |
|-------|-------|--------|
| 7,367 | 4,056 | 55 |

여권 품질의 국제적 신뢰도 향상과 보안성 강화 및 출입국 편의 제공 등 여권민원 선진화에 따른 친절한 민원안내·신속한 민원처리로 국민 만족향상을 위한 여권 민원행정 서비스 제공

사업목적

- 여권민원 선진화 사업 정착 및 민원 편의도모 등 신뢰받는 여권 민원행정 서비스 제공

추진실적

- 여권민원 처리실적 (단위: 건)

| 구 분 | 계 | 접 수 | 교 부 | 비 고 |
|-------|--------|--------|--------|-----|
| 2014년 | 58,637 | 29,205 | 29,432 | |
| 1일 평균 | 294 | 147 | 148 | |

- 효력상실 대상여권 직권폐기 예고 : 78건
- 발급여권 등기우편 발송 : 1,446건
- 48시간 긴급여권 처리 ; 26건
- 아름다운 배려창구 운영 : 130건
- 국제면허증 발급 : 332건

기대효과

- 여권품질 제고를 통한 여권에 대한 국제적 신뢰도 및 여권민원서비스 만족도 향상

예산액

(단위:천원)

| 예 산 액 | 집 행 액 | 집행율(%) |
|-------|-------|--------|
| 4,904 | 4,256 | 86 |

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

- 개소일자 : 2012년 1월 9일

- 민원창구 현황(2개 창구)

· 일반행정민원 : 등초본·가족관계증명·인감증명서·민원24시 등

· 외국인 민원 : 체류지변경신고, 외국인등록사실증명, 외국인인감증명, 출입국사실증명 등 외국인 관련 민원업무

□ 추진실적

○ 통합민원창구 운영 실적

(단위: 통)

| 계 | 통합민원 | | | | | | | 민원 24시 |
|--------|--------|--------|---------------|--------|-----------|-----------|-------|-----------|
| | 등·초본 | 인감 | 본인서명 사실확인서 | 가족관계 | 체류지 변경 | 외국인 증명 | 지방세 | |
| 53,529 | 18,179 | 18,202 | 259 | 11,494 | 34 | 1,091 | 1,684 | 2,586 |

□ 기대효과

○ 신속하고 보다 정확한 민원처리로 최고의 민원행정 서비스 제공

□ 예산액

(단위:천원)

| 예산액 | 집행액 | 집행율(%) |
|-----|-----|--------|
| 400 | 400 | 50 |

Ⅲ. 2015 주요업무 추진계획

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

| | | |
|---|--------------------------|----|
| ① | 구민 우선의 민원행정 서비스 | 11 |
| ② | 신속하고 효율적인 민원처리 서비스 | 12 |
| ③ | 신뢰받는 가족관계등록 행정 | 13 |
| ④ | 여권행정 선진화 | 14 |
| ⑤ | 여의도 현장 민원실 운영 | 15 |

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

□ 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
 - 대기 민원인을 위한 월간지 및 각종 도서 비치로 편안한 민원실구축
- 대기 민원인을 위한 각종 편의시설 제공
 - pc, 프린터, 복사기, 팩스, 충전기, 월간지 및 각종 도서 비치,
수족관관리, 대기실 화분관리, 폐열회로 환기유지 관리 등
- 서울시 전화·방문민원응대 서비스품질점검 대비 민원직원 CS교육 강화
- 120 통합상담 서비스 지속적인 운영지원으로 전화민원 서비스 품질개선
 - 120다산콜 인지도 향상을 위한 다각적인 홍보 지속 추진
- 구민만족도 향상을 위한 표본 고객만족 설문조사 : 년2회 실시
 - 조사대상 : 민원여권과 방문민원 및 구 홈페이지 방문자
 - 조사내용 : 민원행정서비스 5개분야(16개 항목) 및 응답자 일반특성
관련(3개 항목) 등 총 19문항
- 새울전자민원상담 및 서울시 응답소 일반민원 예고제 실시로 답변 지연 사전 예방

□ 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

□ 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 단축율 향상 추진 : 각 부서 민원 단축율 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 외 14개 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

추진계획

- 가족관계등록부 및 제적부의 오류사항에 대한 지속적인 정비로 구민 불편 최소화
 - 가족관계등록 상 부모 정보 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 등
- 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 친절함 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

사업계획

- 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 민원 처리로 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

□ 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

IV. 신규 · 주요투자 사업

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

① 화요일 아침 · 저녁 민원처리제 운영 17

② 청렴 민원행정 서비스 사례회의 운영 18

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

□ 사업목표

- 공감과 소통이 있는 민원 서비스 실현을 위한 근무시간 외 화요일 연장 근무 운영으로 맞춤형 민원 행정서비스 구현

□ 추진개요

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

□ 추진사항

- 처리 업무
 - 민원처리팀 : 336종 업무 (통합증명19종, 어디서나 민원 317종) 및 외국인 관련 업무
 - 가족관계등록팀 : 출생, 사망, 혼인신고 등
 - 여권팀 : 여권 접수 및 교부, 국제운전면허증 접수
- 편의시설 이용 : pc, 프린터, 팩스, 복사기, 멀티 충전기, 기타

□ 기대효과

- 바쁜 민원인을 위한 공감하는 민원처리 제공
- 구민 만족도 향상을 통한 영등포구 이미지 제고

□ 소요예산 : 비 예산

급변하는 사회 속 민원인의 다양한 욕구충족 및 청렴도 향상을 위하여 민원 업무 특성을 고려한 문제점 분석 및 제도개선 발굴 등 민원 행정서비스 사례회의 운영

□ 사업목표

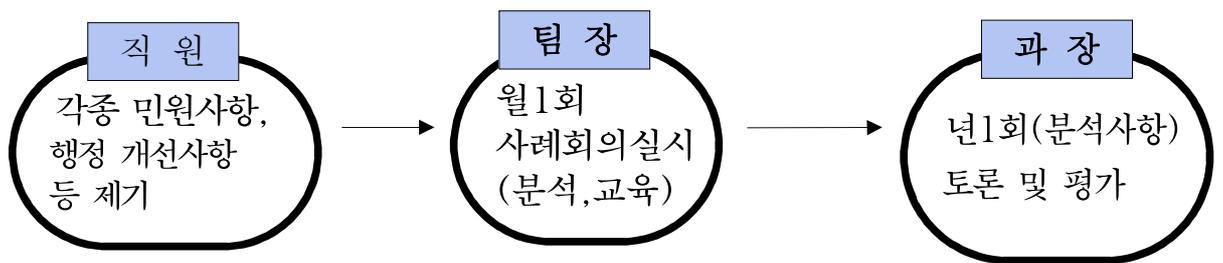
- 다양한 민원 문제를 다각적 방향에서 문제분석 및 재검토를 통한 개별화된 민원응대 및 제도 개선 등 실천하는 청렴 민원행정 서비스 구현

□ 추진방향

- 불만민원(on·off상 및 설문조사)과 사례회의를 통한 문제점분석
- 문제점 분석에 대한 대안·교육 및 통합평가 실행

□ 추진 개요

- 기 간 : 년 중
- 대 상
 - 청렴민원행정서비스(민원응대·시설·제도 및 기타) 민원사항
- 내 용



- 불만민원·설문조사를 통한 민원행정서비스의 문제점 파악 : 수시
- 팀별 사례회의를 통한 문제점 분석 및 교육 : 월1회
- 회의 안건 및 반복문제점에 대한 토론 및 평가 : 년 1회

□ 소요예산 : 비 예산