

제195회 구의회 제1차 정례회

2016. 6. 15. ~ 6. 27.

청림 명동포구

# 2016년 주요업무 보고



민원여권과

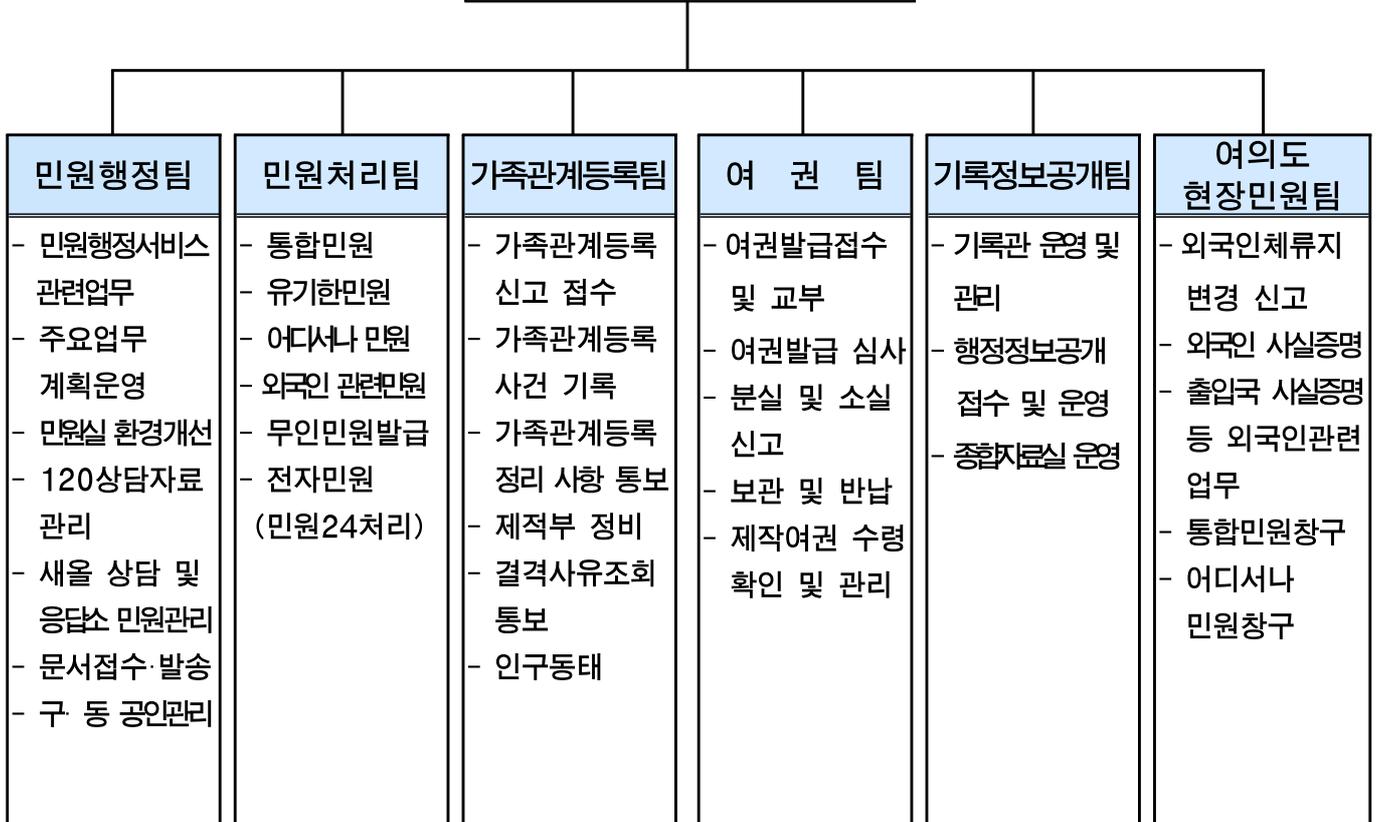
# 보고 순서

- I . 일 반 현 황                      •••• 1
  
- II . 주요업무 추진 실적 •••• 3
  
- III . 중점사업 실적                      •••• 14

# I. 일반 현황

## 1 조직

### 민원여권과 - ( 6 )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	35	-	1	8	12	9	3	0	1	0	1	-	-	-	0
현 원	36	-	1	10	15	1	6	0	1	0	0	-	-	-	2
과부족	1	-	0	2	3	△8	3		0	0	△1	-	-	-	2

## 3

## 주요시설 및 장비

구분	명칭	현황	소속
시설	기록관	종이기록물 보관 (4개소)	기록정보공개팀
	종합자료실	일반도서 및 간행물 열람 및 대출 (11개 장르, 12,158권)	
장비	차량	스타렉스 (2009년식)	민원행정팀 (문서수발 및 무인민원발급기 관리)

## 4

## 예산현황

(단위: 천원)

단위사업명	예산액	집행액	집행율(%)
계	938,025	669,679	71.4
감동과 소통의 민원행정서비스	421,813	329,342	78.1
구민만족을 위한 민원처리	83,876	53,310	63.6
신뢰받는 가족관계등록 행정	7,660	2,500	32.6
여권발급 서비스 추진	5,084	2,110	41.5
기록정보 관리	238,121	210,052	88.2
기본경비	181,471	72,365	39.9

## Ⅱ . 주요업무 추진 실적

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 .....	10
⑤	기록정보 관리 .....	11
⑥	여의도 현장민원실 운영 .....	13

쾌적하고 편안한 민원실을 조성하고 친절한 자세로 신속 정확하게 민원을 처리하고자 함

## □ 사업개요

- 기 간 : 2016년 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 구민 불만 해소

## □ 추진실적

- 민원실 환경조성
  - 민원실 왁스작업, 폐열회로 환기유지 관리, 환경유지 근무자1명 배치
- 대기 민원인을 위한 각종 편의시설 유지 관리
  - pc, 프린터, 복사기, 팩스, 충전기, 월간지 및 각종 도서 비치, 수족관 관리, 대기실 화분관리 등
- 민원행정만족도 상반기 설문조사 실시
  - 기 간 : 5. 16 ~ 6. 03. (3주간)
  - 설문대상 : 민원여권과 방문민원
  - 설문방법 : 민원실 방문민원인에게 설문지 배포를 통해 수기작성
  - 설문내용 : 민원안내 및 접근성, 응대친절도, 편리성 및 쾌적성, 효율성 등 16개 항목
  - 민원행정만족도 조사 결과를 분석하여 향후 업무 처리시 반영
- 표준상담 DB 신규작업 ( 5 건), 기존DB현행화 ( 454건)

- 『120 다산콜센터』 및 『민원24』 인지도 향상을 위한 자체홍보 추진  
- 영등포구 홈페이지, 안내 전광판, 구소식지 활용 홍보실시

○ 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
3,406	1,081	198	231	426	32	75	114	98	80	58	30	687	5	24	267

○ 응답소(일반) 민원상담 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	문화 체육	기타
1,672	211	106	65	2	120	11	56	77	33	83	14	25	4	69	796

※ 기타는 전화번호 안내 (692건) 및 감사 인사 등 기타 건수 포함

**향후계획**

- 쾌적한 민원실 환경정비를 통한 보다 편안한 민원행정 서비스 제공  
및 구민과 소통하는 친절한 민원응대로 맞춤형 민원행정 서비스 제공

**소요예산**

(단위: 천원)

예산액	집행액	집행율(%)
421,813 (구비)	329,342 (구비)	78.1

언제 · 어디서나 민원신청이 가능토록 구민 편의적 창구 운영으로 신속한 민원서비스를 제공하고, 다양한 민원처리시스템의 안정적인 운영과 지속적인 개선을 통하여 구민서비스 향상

□ 사업개요

- 구민 만족 및 신속 정확한 민원 업무 처리를 위한 민원 창구 운영
  - 통합민원창구(3개), 아름다운 배려창구, 유기한민원, 어디서나민원 창구 각 1개 창구 운영
  - 무인 민원 발급 창구 : 15개소 18대 운영
  - 민원발급 수수료 정산 및 시스템 유지보수 관리 운영

□ 주요 추진실적

- 통합민원창구 운영 현황 (단위 : 건)

계	주민등록 등·초본	인 감 증명서	가족관계 증명서	체류지 변경	외국인 증명	인 감 신고	인감 대리 통보	전입세대 열람
77,259	40,639	9,862	13,395	5,541	1,405	297	1,984	4,136

- 『사람중심 구민감동 아름다운 배려창구』 운영 : 1개 창구, 5,517건 처리
  - 임신부, 노약자, 장애인 등 각종 증명 발급 및 외국인 민원 업무

- 어디서나 민원창구 운영 현황 (단위 : 건)

계	토지이용 계획확인원	지적도 토지대장	건축물 대 장	지방세 세목별 과세증명	성적졸업 증명서등 (대학관련)	전자민원 『24』	기타
1,051	6	75	57	6	462	194	251

○ 유기한 민원창구 운영 현황

(단위 : 건)

계	교통행정 (건설기계)	건설관리 (우외광고물)	지역경제 (통신판매)	건축 (건축변경)	감사 담당관 (고충민원)	환경 (건설 폐기물)	문화 체육	수렵 면허	기타
9,318	1,057	814	1,872	1,148	570	846	552	2	2,457

○ 무인민원발급창구 운영 현황

(단위 : 건)

계	주민등록 등·초본	가족관계 증명	지적·토지 건축·차량	지방세 교육	부동산 등기부등본	병무 복지
68,825	45,452	11,693	1,720	1,508	7,283	1,169

□ 향후계획

- 민원처리시스템의 지속적인 개선을 통한 이용 불편 해소
- 빠르고 편리한 민원처리로 신뢰받는 민원서비스 제공

□ 소요예산

(단위: 천원)

예산액	집행액	집행율(%)
83,876 (구비)	53,310 (구비)	63.6

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

#### □ 사업개요

- 기 간 : 2016년 1월 ~ 지속추진
- 대 상 : 출생·혼인·사망 등 가족관계의 발생 및 변동사항
- 목 표 : 신속하고 정확한 가족관계등록업무 처리로 신뢰행정 구축
- 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	출생	혼인	이혼	사망	개명	국적 득상	등록기준지 변경	정정	기타
5,463	1,355	1,104	212	702	313	296	61	842	578

- 제적부 정비 : 408건
- 가족관계등록신고 처리결과 문자서비스 : 4,217건
- 가족관계등록신고사항통보(11호) : 1,238건
- 결격사유조회 회보 : 5,576건
- 인구동태(출생,사망,혼인 등에 관한 통계사항) 입력 : 1,606건
- 가족관계등록부상 부모정보 추가구성 정리 : 310건
- 친권종료 대상자 가족관계등록부 정리 : 359건

#### □ 향후계획

- 가족관계등록부 지속적인 정비로 신뢰받는 구정실현
  - 부모정보 추가구성 정리, 친권종료 정리 등

- 처리기간 단축 및 원스톱서비스 등 민원편의 제도 지속 시행
  - 개명신고 24시간 처리제, 출생신고-양육수당 동시 신청제, 안심상속 원스톱 서비스 등

□ 예 산 액

(단위:천원)

예 산 액	집 행 액	집행율(%)
7,660 (구비)	2,500 (구비)	32.6

전자여권 발급에 따른 신속하고 친절한 여권 발급 및 민원 맞춤형 알뜰 여권(사증 24면), 국제면허증 동시 발급으로 민원인 편의성 제고와 행정 서비스의 대민 만족도 향상에 기여

□ 사업개요

- 전자여권의 관독강화로 여권오류발급 제로화 및 교부 업무 강화
- 영수필증 전자소인제 실시로 고객만족도 향상
- 효율적인 민원처리와 다양한 서비스로 사람중심의 민원행정 실현

□ 추진실적

- 여권민원 처리실적 (단위: 건)

계	접 수	교 부	비 고
37,499	18,808	18,691	

- 발급여권 등기우편 발송 : 1,202건
- 48시간 긴급여권 처리 : 12건
- 여권발급 신원조회 미회보자 SMS 안내 서비스 : 165건
- 국제면허증 발급 : 310건
- 장기 미수령 여권 문자알림(SMS) 서비스 : 182건

□ 기대효과

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

□ 예산액

(단위:천원)

예 산 액	집 행 액	집행율(%)
5,084 (구비)	2,110 (구비)	41.5

공공기록물을 체계적으로 획득, 관리, 보존하여 업무에 필요한 기록정보를 축적 및 활용하고, 정보공개 활성화를 통해 국민의 알권리 증진과 다양한 정책 참여를 유도하여 행정 과정 등의 투명한 공개를 통해 신뢰받는 기관 이미지 구축

## □ 사업개요

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

## □ 주요 추진실적

- 기록물 평가 및 폐기 : 2016. 2. ~ 5.
  - 폐기대상 기록물 처리과 의견조회 : 2016. 2.~ 4.
  - 기록물 평가심의회 : 2016. 4. 22.
  - 기록물 폐기 : 2016. 5. 9.
- 중요기록물 전산화사업 : 2016. 4. ~ 12.
- 정보공개운영
  - 처리현황 : 총 827건(공개 547건, 부분공개 28건, 비공개 11건, 기타 241건)
  - 정보공개심의회 개최(2회) : 1차(2016. 1. 7.), 2차(2016. 5.13.)
  - 정보공개 실무 가이드북 제작(300부) : 2016. 3. ~ 4.
  - 사전공표목록 540건 정비 : 2016. 3. ~ 5.
  - 월별 원문공개 모니터링 5회 실시

## □ 향후계획

- 기록물 정리 및 생산현황보고 : ~ 2016. 8.
- 기록물 이관 : 연중
- 기록물분류기준표 운영 : 연중
- 정보공개처리 점검 및 원문공개 수시 모니터링
- 정보공개 심의회 운영 : 이의신청 및 부서에서 결정 곤란한 사항 심의

□ 소요예산

(단위: 천원)

예 산 액	집 행 액	집행율(%)
238,121 (구비)	210,052 (구비)	88.2

국제금융 중심지인 여의도의 글로벌비즈니스 지원센터 내 현장민원실을 운영하여 현지 민원 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·어디서나 민원 등

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

□ 추진실적

○ 통합민원창구 운영 실적

(단위: 건)

계	통합 민 원							기 타 (어디서나 민 원)
	등·초본	인감	본인서명 사실확인서	가족관계	체류지 변 경	외국인 증 명	지방세	
22,175	7,474	5,771	143	5,944	6	465	940	1,432

※ 기타 : 전입세대열람, 토지(임야)대장, 건축물대장, 민원24 등 포함

□ 향후계획

○ 신속하고 보다 정확한 민원처리로 최고의 민원행정 서비스 제공

### Ⅲ . 중점사업 실적

#### 1 화요일 아침·저녁 민원처리제 운영

민원행정팀

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

#### □ 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
- 처리 업무
  - 민원처리팀 : 131종 업무 (통합증명19종, 어디서나 민원 112종) 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

#### □ 주요 추진실적

- 화요일 아침·저녁 민원처리 (단위 : 건)

구분	계	주민등록 등초 본 급 발	인감 발급	가족관계 증명서등	혼인,출생 신 고	사망 신고	여권 접수	여권 교부
계	1,698	48	34	151	61	0	875	529
아침	167	8	10	38	0	0	75	36
저녁	1,531	40	24	113	61	0	800	493

#### □ 향후계획

- 정확하고 신속한 민원처리 제공 및 민원 만족도 향상을 통한 영등포구 이미지 제고

#### □ 소요예산 : 비예산