

제267회 구의회 임시회

2026. 1. 30. ~ 2. 9.

희망 행복 미래도시 영등포

2026년 주요업무 보고



민원여권과

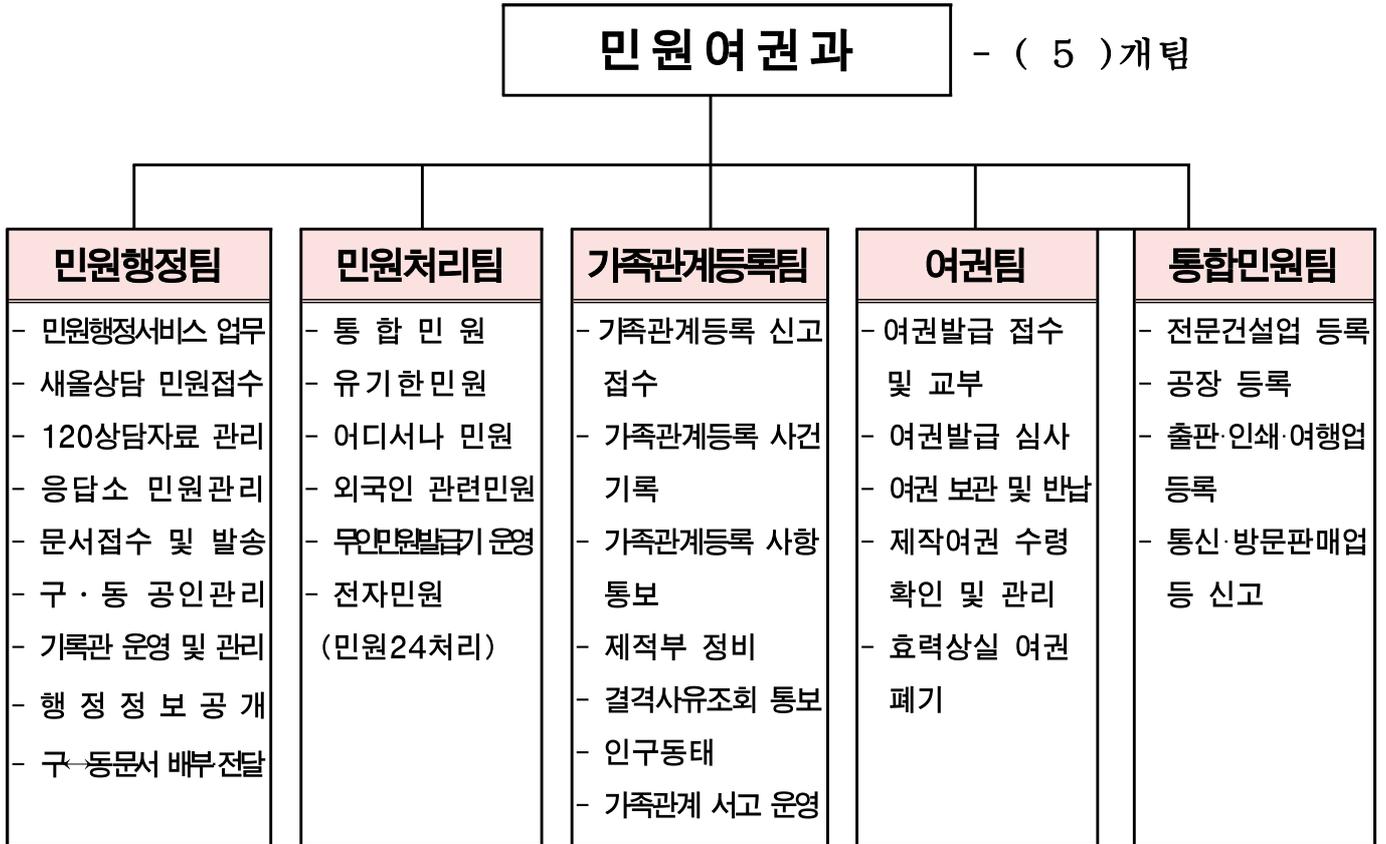
보고 순서

I . 일반 현황	...	1
II . 2026년 주요업무 추진계획	...	3
III . 2026년 신규·중점 추진사업	...	11

I . 일반현황

1 조 직

민원여권과 - (5)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	32		1	6	13	7	4							1	
현 원	35		1	10	9	6	6							1	2
과부족	3			4	△4	△1	2								2

3 주요시설 및 장비

구분	명칭	현황	비고
시설	기록관	종이기록물 보관(4개소)	
	가족관계등록서고	호적부책 3,126권 보관	
장비	차량	스타렉스(2019년식)	문서수발
		K3(중형승용)	

4 예산현황

(단위: 천원)

단위사업명	예산액	전년도 예산액	증(△)감
	1,280,863	1,421,368	△140,505
감동과 소통의 민원행정서비스	629,279	778,445	△149,166
구민만족을 위한 민원처리	123,587	151,077	△27,490
신뢰받는 가족관계등록행정	75,471	78,703	△3,232
여권발급 서비스 추진	48,586	49,061	△475
기록물관리 및 정보공개	297,638	246,227	51,411
원스톱 민원행정 서비스	4,900	4,900	-
기본경비	101,402	112,955	△11,553

Ⅱ . 2026년 주요업무 추진계획

연번	사 업 명	쪽
①	감동과 소통의 민원행정서비스	4
②	구민만족을 위한 민원처리	5
③	신뢰받는 가족관계등록 행정	6
④	신속·정확한 여권발급 서비스 추진	7
⑤	기록물관리 및 정보공개	8
⑥	원스톱 통합민원행정 서비스	10

누구나 편안하게 민원실을 사용할 수 있도록 다양한 편의시설 제공과 이용자 편의에 맞춘 서비스 체계 개선으로 국민과 소통·공감하는 민원행정서비스를 구현하고자 함

□ 사업개요

- 민원처리 감동 구현을 위한 다양한 제도 운영
- 120다산콜 운영 지원
- 민원서비스 대외기관 평가 관련 우수기관 선정 추진

□ 추진계획

- 매주 화요일 야간(18:00~20:00) 민원처리제 운영
- 민원실 환경 유지 관리 및 각종 민원편의시설 관리
 - PC, 프린터, 복사기, 팩스, 충전기, 혈압측정기, 화분 관리 등
- 민원취약계층(노인·장애인·외국인·영유아 동반가족 등)에 맞춤형 민원서비스 제공
 - 사회적약자 배려창구 운영, 점자 민원안내 책자 비치, 확대경, 보청기 등
- 경찰서 합동 민원실 특이민원 발생 대비 모의훈련 실시
 - 민원담당공무원 보호 강화를 위해 민원실 비상 대비 모의훈련 실시
- 민원편람 일제정비 추진: 민원편람 점검 및 구 홈페이지 현행화
- 120다산콜 표준상담 DB 정비 추진
- 「구청장과 민원담당 직원과의 소통」 간담회 추진

□ 추진일정

- 매주 화요일 야간(18:00 ~ 20:00)민원 처리: 연중
- 민원실 특이민원 발생 대비 모의훈련 실시: '26년 6월, 8월
- 120다산콜 표준상담 DB 정비 추진: 분기별 추진(총 4회)
- 민원편람 일제정비 추진: 분기별 추진(총 4회)
- 「구청장과 민원담당 직원과의 소통」 간담회 추진: '26년 4월

□ 소요예산: 629,279천원(구비)

구민 편의 중심의 효율적 창구 운영과 안정적인 시스템 운영으로 언제 어디서나 민원 신청이 가능케 하고, 신속·정확한 민원 처리를 통하여 대민서비스 향상에 이바지하고자 함

□ 사업개요

- 구민 만족 및 신속·정확한 업무 처리를 위한 민원창구 운영
 - 통합민원, 유기한민원, 어디서나민원 및 아름다운 배려창구 운영
 - 무인민원발급기 운영
 - 무인민원발급기 어르신 안내도우미 운영

□ 추진계획

- 통합민원창구 운영: 등·초본, 인감 및 가족관계증명 등 통합민원 발급
- 유기한민원창구 운영: 진정, 600여종의 인·허가 신고 접수 및 허가증 교부
 - 유기한민원 예고·독촉, 처리 운영 실태 점검 및 독려
- 어디서나민원창구 운영: 인터넷·팩스를 통한 제증명 148종 접수 및 처리
- 아름다운 배려창구 운영: 임산부, 노약자, 장애인 등 도움이 필요한 민원인 우선 발급 서비스 제공
- 무인민원발급기 운영: 39개소 44대
 - 발급종수: 주민등록등·초본 등 122종 발급
 - 유지보수 및 관리·운영: 제작업체 연간 단가계약 용역관리
 - 무인민원발급기 안내도우미 운영: 관내 만 65세 이상 32명(예정)
- 무인민원발급기 및 365 무인민원발급기 신규 설치 및 교체
 - 유동 인구 및 민원 수요가 많은 장소를 발굴하여 신규 설치 예정

□ 소요예산: 총 123,587천원(구비)

가족관계등록상의 변동사항을 신속·정확하게 기록하고, 민원인의 불편 사항을 적극 해소하여 신뢰받는 가족관계등록 행정을 실현하고자 함

□ 사업개요

- 출생·사망·혼인·이혼 등 가족관계등록 관련사항 접수 및 기록
 - 신고내용의 적법성 및 기재사항의 면밀한 검토로 행정 신뢰도 향상
 - 민원 상황별 맞춤 안내 제공으로 민원불편 최소화
- 가족관계등록부 및 제적부의 지속적인 정비 추진
 - 가족관계등록부 및 제적부의 오류, 누락사항 상시 점검·정비
 - 전산자료와 원부 대조·확인으로 기록 오류를 사전에 예방

□ 추진계획

- 가족관계등록 각종 제신고 사항을 정확하게 기록하고 오류사항 정비 추진
- 온라인 출생신고, 안심상속 원스톱서비스 등 민원인 편의 서비스 추진
- 예규집 관리, 채무불이행 명부 관리 등 법원 업무 처리
- 법인 요청 사항에 따른 결격사유조회 업무 처리

□ 추진일정

- 가족관계등록 관련 서비스 실시: 연중

□ 소요예산: 75,471천원(전액 국비)

안전한 해외여행을 위해 신속·정확한 여권발급 업무 추진하고 신뢰받는 여권민원 행정 서비스를 구현하여 구 이미지 향상에 기여하고자 함

□ 사업개요

- 여권판독 및 심사기능 강화로 신속·정확한 여권업무 처리
- 다양한 여권민원 서비스 제공으로 구 이미지 향상
- 여권업무 실무자 역량 강화

□ 추진계획

- 사회적 약자를 위한 「여권 원스톱 서비스」 운영
 - 노약자, 임산부, 장애인 등 사회적 약자 방문 시 우선적으로 업무 처리하여 민원인의 편의 제공
 - 전담창구에서 여권 민원 안내부터 접수 처리까지 원스톱으로 서비스 제공
- 「다양한 여권민원 서비스」 추진
 - 야간 여권민원실 운영 [주1회 화요일(18:00~20:00)]
 - 문자알림 서비스 제공
 - 온라인 여권 재발급 신청(정부24를 통한 인터넷 신청 가능)
 - 여권 개별 우편배송 서비스 실시
 - 외교부 주관 여권실무 교육 참여 및 자체 친절교육 실시
- 「여권 오류발급 제로화」 추진
 - 접수 전 사전안내 서비스 운영
 - 접수단계부터 수령 시까지 오류발급 사전차단

□ 추진일정

- 여권 오류발급을 제로화 정착 및 신뢰받는 여권민원 서비스 실시: 연중

□ 소요예산: 총 48,586천원(국비 43,702, 구비 4,884)

우리 구의 역사적·행정적 자료로 활용하기 위해 공공기록물을 체계적으로 관리·보존하고, 정보공개 활성화와 행정정보 제공을 통해 국민의 알권리 증진 및 신뢰받는 행정을 실현하고자 함

□ 사업개요

- 기록생산물의 체계적인 관리 및 보존
- 정보공개를 통한 국민의 알 권리 보장 및 행정 투명성 강화

□ 추진계획

- 중요기록물 DB구축 및 공개 재분류
 - 중요기록물 대상 선별 및 분류·정리, 공개재분류 결정 등
- 비전자기록물 관리
 - 부서보유 중인 보존기간 만료된 기록물을 기록관으로 이전
- 표준기록관리시스템 운영
 - 기록물 검색·열람, 시스템 장애조치, 서버 정기점검 및 응용 프로그램 유지관리 등
- 기록물관리 역량 강화
 - 처리과 기록물관리의 개념, 방법, 기록물보안 및 재난대책 안내 등
- 기록물관리 보존환경 및 유지관리
 - 정상작동 여부 확인 불가 및 보안사항 프로그램 설치 누락된 CCTV 교체
 - 기록관 수장영역에서 발생하는 유해생물의 차단, 소독약제 초미립 분사를 통한 공간 및 기록물 소독 등
- 정부합동평가 관련 업무
 - 기록물 보안 및 재난대책 수립·시행률 관리

□ 추진일정

- 중요기록물 DB구축 및 공개재분류: 2026. 3. ~ 10.
- 비전자기록물 이관: 2026. 8. ~ 10.
- 기록물평가심의회 운영: 2026. 1. ~ 5.
- 전자기록물 관리: 2026. 1. ~ 12.
- 기록물관리책임자 지정 및 교육: 2026. 3. ~ 5.
- 기록물관리 실태점검: 2026. 10. ~ 12.
- 기록관 보존서고 CCTV 교체 설치: 2026. 3. ~ 4.
- 기록관 보존서고 소독(상시·일시): 2026. 1. ~ 12.
- 항온항습기 유지보수: 2026. 1. ~ 12.
- 정부합동평가 지표 관련 업무 수행: 2026. 1. ~ 12.

□ 소요예산: 297,638천원(구비)

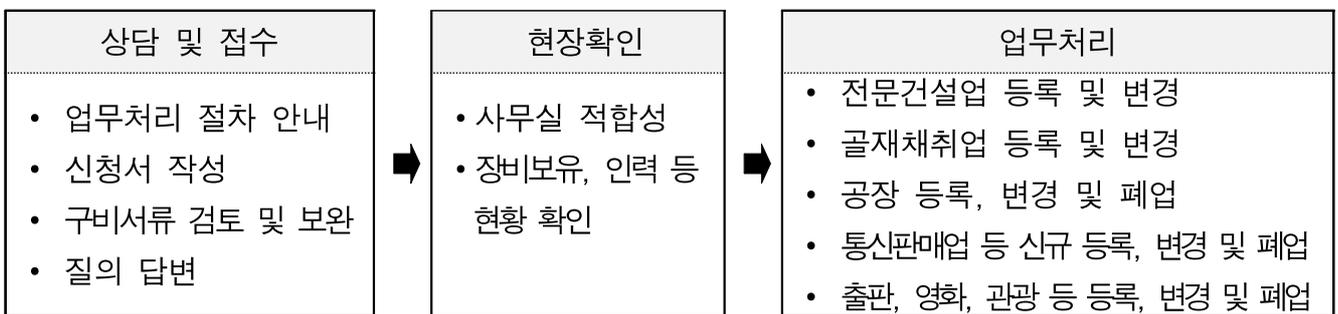
개별 부서에서 처리하던 민원을 신속하고 친절하게 한곳에서 처리함으로써 방문 민원인의 편익을 도모하여 구민 중심의 행정서비스를 제공하고자 함

□ 사업개요

○ 기 간: 연중 지속 추진

○ 내 용

- 전문건설업 신규 등록, 기재사항(대표자, 소재지 등) 변경 처리
- 공장(신규·변경·폐업) 등록 신고 처리
- 출판·인쇄·여행업, 정기간행물 등록 및 여행업 보험증서 가입 안내
- 판매업(통신·방문·전화권유) 신고 처리



□ 추진계획

- 건설산업 건전 발전을 위한 전문건설업 등록 업무추진
 - 시설장비 및 건축물 용도 확인을 위한 등록 소재지 현장 확인
- 공장등록(신규·변경·폐업) 신청 온라인 확대 운영
 - 공장 신규등록, 변경, 폐업 신청 대상자의 절차 간소화로 민원편의 제공
- 출판·인쇄·정기간행물·여행업 등 7개 업종 등록업무 추진
 - 사업 소재지, 신고자 기본사항, 건축물 용도, 상표등록 사항 등 적정 검토·처리
- 판매업(통신·방문·전화권유) 신고 처리
 - 개별 법령 의무사항 철저 준수 안내로 소비자 분쟁소지 최소화 제고
- 신속한 인허가 민원서비스 추진
 - 민원처리 후 등록증 수령 알림문자 전송 및 영업 준수사항 안내문 교부

□ 소요예산: 4,900천원(구비)

Ⅲ. 2026년 신규·중점 추진사업

1 구민 만족 민원행정서비스 강화

민원행정팀

구민을 배려하는 편안하고 감동이 있는 민원실 조성 및 친절·신속·정확한 민원처리로 모두에게 만족을 주는 민원행정서비스를 강화하고자 함

□ 추진방향

- 구민 감성 대응을 위한 서비스 제공으로 고품격 민원실 운영
- 민원의 신속·정확한 처리 및 민원대응 등을 위한 전문강사의 교육을 운영하여 업무 전문성 향상으로 민원 만족도 제고

□ 사업개요

- 국민신문고 사용자 및 악성 민원대응 사례 교육
 - 국민신문고 사용자 교육으로 처리기한의 준수율 및 단축률 향상
 - 악성 민원 대응 등을 위한 전문강사 교육을 실시하여 업무 전문성 향상

□ 추진계획

- 국민신문고 사용자 및 민원대응 사례 교육 실시
 - 국민신문고 사용자 교육
 - 국민신문고 업무담당자의 사용 매뉴얼 및 처리 사항 등 교육
 - 민원대응 사례 교육
 - 악성 민원대응 등을 위한 전문강사의 교육 실시

□ 추진일정

- 국민신문고 사용자 및 민원대응 사례 교육 실시 : '26년 3월

□ 소요예산: 1,000천원(구비 1,000)