구의회 2009년 제 1차 정례회
'09. 7. 1 ~ 7. 14

내사랑 영등포

2009년도

주요업무 추진현황

YEONGDEUNGPO-GU • SEOUL 영등포구 KOREA •

민원여권과

순 서

- 일 반 현 황 ····· 1
- 정책목표와 방향 ····· 3
- 주요업무추진실적 및 계획 ··· 4

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	41	1	5	12	6	0	3	8	5	1
현 원	39	1	5	10	3	3	2	15	0	0
과부족	-2	0	0	-2	-3	+3	-1	+7	-5	-1

2 조 직

민원여권과

민원행정팀	민원처리팀	가족관계등록팀	여권심사팀	여권교부팀
·민원행정주요업무계획 ·문서접수 및 발송 ·행정정보공개 ·기록물관리 ·민원행정서비스 관련 업무 ·구·동 공인관리	·유기한민원 접수 ·등록외국인 관리 ·통합민원창구 운영 ·어디서나민원창구운영 ·무인민원창구 운영 ·인·허가증 교부 ·G4C 전자민원운영	·가족관계등록 제신고 접수 ·가족관계등록기록 ·신원조회 ·가족관계등록 정리사항통보	·여권발급신청서 접수 ·여권발급 심사 ·분실 및 소실 신고 ·보관 및 반납	·여권교부 ·제작여권수령 확인 및 관리 ·신원조회 및 여권 무효확인처리 ·여권 우편 배달제 운영

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	여권교부창구 등 5개소
	수입증지 판매대	여권민원실내 우리은행 직원1명

4 예 산 현 황

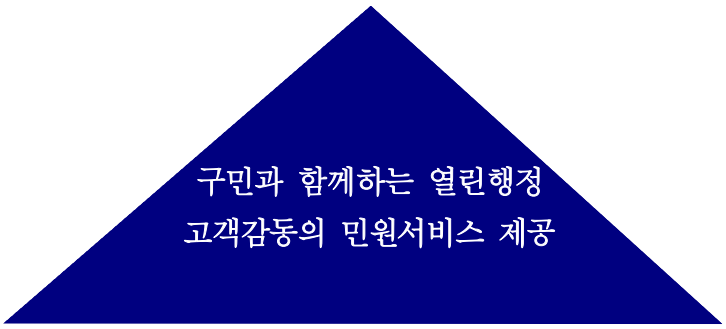
□ 예산현황

(단위 : 천원)

단위사업명	예 산 액	집행액	집행율(%)
총 계	1,793,392	765,280	42.7
고객우선의민원행정서비스	593,823	333,496	56.2
인력운영비	960,811	321,090	33.4
기본경비	238,758	110,694	46.4

Ⅱ. 정책목표와 방향

목 표



방 향

- **밝고 쾌적한 민원실 환경조성**
- **고객감동의 민원행정 서비스**
- **지속적인 제도 개선을 통한 민원편의 제공**

Ⅲ. 주요업무 추진실적 및 계획

구민에게 감동을 줄 수 있는 민원행정 서비스 품질 향상

1 고객감동의 민원행정 서비스

□ 민원처리 현황

(2009.1.1~5.31)

구 분	계	통합민원창구	어디서나 민원창구(G4C)	유기한 민원창구	무인민원 발급창구	가족관계 제신고	여권접수	기 타
건 수	191,782	82,069	7,186	10,432	50,061	17,893	22,757	1,384
월평균	38,356	16,414	1,437	2,086	10,012	3,579	4,551	277
1일평균	1,660	746	65	95	334	179	228	13

□ 사업목표

○ 편안하고 쾌적한 민원실 환경조성 및 민원 편의시설 제공

○ 업무고객 지향적 창구운영과 친절하고 신속한 민원처리

□ 추진실적

○「120 시·구 통합콜센터」상담서비스 추진

- 추진개요
  - ·「120 시·구 통합상담 서비스」개시 : 10월 초
  - ·우리구 대표전화(2670-3114) 120 통합 : ′09. 9. 8일
- 추진실적
  - ·시·구 통합콜센터 표준상담DB 작성 제출
  - ·현장민원 출동서비스 처리 매뉴얼 작성 제출
  - ·시·구 통합콜센터 신규상담원 강사지원 및 교육

○ 쾌적한 민원실 환경조성 및 편의시설 제공
- 화분 및 수족관 관리, 대청소, 창문세척 등 환경조성
- e-민원방, 무료팩스(복사, 대서), 혈압측정기 등 제공
- 신문, 잡지, 각종 구정홍보물 등 비치

○ 「야간민원 업무 처리제」 운영
- 운영일시 : 매주 화요일 18:00~21:00
- 운영내용 : 6개 창구, 여권신청 접수 등 370종 민원업무
- 운영실적 : 1,348건

○ 민원담당 공무원 친절응대 교육
- 서울시 전화친절도 점검 대비 전화 친절응대 교육
· 민원 품질향상 교육 : 65명
· 자가점검을 위한 간담회 수시 개최
· 직원 자체교육 실시 (9회), 간담회 개최 (2회)

○ 행정정보 공개 활성화
- 정보공개 청구 현황 : 719건
- 행정정보 사전공표 : 155건
- 정보공개 운영실태 정기점검 : 1회

□ 향후 추진계획

○ 통합콜센터 시스템 교육
- 일 시 : ′09. 08. 03(월)

○ 현장민원 출동처리 직원 교육
- 일 시 : ′09. 09. 03(목)

○ 우리구 대표전화(2670-3114) 120 통합 : ′09. 9. 8일

○ 현장민원 출동서비스 시범운영 : 9월 ~10월

○ 시·구 통합콜센터 상담서비스 개시 : 10월 초

○ 현장민원 출동서비스 개시 : 11월 초

2 고객지향적인 민원창구 운영

□ 사업개요

○ 증명민원 발급창구

- 통합민원창구(4) : 주민등록 등·초본, 인감증명, 가족관계증명서, 외국인체류지변경신고, 외국인등록사실증명 등
- 어디서나민원창구(1) : 지역에 관계없이 FAX 등 정보통신망을 이용한 증명민원 접수 및 교부(301여종)
- 무인민원발급 창구(13) : 주민등록 등·초본 등 39종 발급

○ 유기한 민원창구 : 각종 인·허가, 등록, 신고 등 접수 및 증서 교부

○ 인터넷 민원창구

- G4C(전자민원) 창구 : 가족관계증명서, 제적 등·초본 발급 및 우편발송
- 새올전자민원상담 창구 : 구정전반에 대한 건의 및 시정사항 처리

□ 추진실적

○ 민원창구별 업무처리 현황 (2009.5.31현재)

구분	총계	통합민원									유기한 민원	어디서나 민원창구	G4C	무인민원발급창구	새올전자민원상담	등기부등본(법원)
		등·초본	인감	가족관계	제적등본	체류지변경	외국인증명	인감신고	수렵신고	인감대리통보						
계	150,413	39,107	12,970	20,293	5,111	2,754	402	155	1	1,276	10,432	6,336	850	39,148	665	10,913

○ 무인민원발급창구 추가 설치

- 설치장소 : 당산역(1번 출구)
- 운영일시 : 2009. 6.18 ~

□ 향후 추진계획

○ 무인민원발급창구 등기부등본 발급 확대 : 2개창구 → 3개창구

- 여의동 주민센터 내 신규설치 운영 예정(7월경)

3 가족관계등록제도 운영

□ 사업개요

○ 신속하고 정확한 가족관계등록업무 처리로 주민생활 편의 제공

○ 새로운 가족관계등록제도의 조기정착을 위한 제적부의 철저한 정비

○ 인구현황

구 분	가족관계등록 인구수	제적 인구수
인 원	498,251	686,577

□ 추진실적

○ 가족관계등록신고 처리실적 (단위 : 건)

합 계	출 생	사 망	혼 인	이 혼	개 명	국적취득	직권정정	기 타
17,893	1,812	750	1,607	521	419	203	11,360	1,221

○ 신원조회 회보 처리 : 2,972 건

○ 가족관계등록 처리결과 문자 및 이메일 통보 : 5,179건

○ 대 구민홍보 : 사망신고 후속조치 안내책자 제작 배부(2,300권)

○ 민원상담관 운영(1명) : 가족관계등록신고서 작성에 어려움이 있는 국적취득자, 외국인, 노약자 등 상담 및 안내

□ 향후 추진계획

○ 가족관계구성원 누락자 정비 : 21,781건

- 2008.1.1. 호적부에서 가족관계등록부로 전산 변환시 누락된 가족관계구성원들에 대한 추가등록

○ 가족관계등록부의 근간이 되는 제적부의 철저한 정비

○ 가족관계등록제도의 지속적 홍보

4 고품질 여권민원행정 서비스

□ 사업개요

○ 여권발급 기간단축서비스 실시 : 당초 4일 → 3일 교부
○ 긴급여권 발급 서비스 운영 : 긴급출장 등 사유발생시 48시간 이내
○ One-stop 여권 민원 서비스
- 전화 및 인터넷 예약 접수
- 발급여권 등기우편 택배제 시행
- 여권 신청민원 안내 및 사전검토 창구 운영
○ 여권민원 편의 시책 추진
- 여권 유효기간 만료 예고 안내문 발송
- 효력 상실 대상 여권 직권 폐기 예고

□ 추진실적

○ 여권접수 실적 (단위 : 건)

구 분	계	일 반	관 용	1일평균
여권접수	22,757	22,714	43	228

○ 48시간 긴급여권 서비스 : 80건
○ 인터넷 예약시스템 운영 : 1,230건
○ 여권발급 등기우편 택배제 추진 : 135건
○ 여권 유효기간 만료 예고 안내문 발송 : 12,528건
○ 효력 상실 대상 여권폐기 예고 : 138건
○ 야간민원 업무처리제 실적 : 접수 627건, 교부 579건

□ 향후 추진계획

○ 친절하고 신속한 여권발급으로 고객만족 서비스 실현
○ 편리한 시책 추진으로 구수입(여권발급 수수료 중 22%) 증대 및 「찾아가는 여권민원 서비스」 구현

2009년 민원처리실적(5.31기준)

1 행정정보 공개분야

(단위 : 건)

공 개 신 청					비 공 개 사 유		
계	공 개	부분공개	비공개	취 하	계	법령상비밀	자료의부존재
719	507	44	23	145	23	13	10

□ 구. 동 공인등록 현황 : 구 - 89, 동 - 119

○ 공인폐기 : 7, 공인신조 : 6

2 통합민원창구 운영현황

(단위 : 통)

계	주민등록 등·초본	인 감 증명서	가족관계 증 명 서	제적 등초본	체류지 변 경	외국인 증 명	인 감 신 고	수 렵 면 허	인감 대리 통보
82,069	39,107	12,970	20,293	5,111	2,754	402	155	1	1,276

3 어디서나민원창구 운영현황

(단위 : 통)

계	토지이용계획 확인원	지적도	토지 대장	건축물 대 장	지방세 세목별 과세증명	지방세 과 세 증 명	성적, 졸업 증명서	자동차 등록증 재교부	전자민원 G4C	기타
7,186	2,440	1,610	309	149	369	283	437	215	850	524

※ 어디서나민원 문자서비스 통보 : 3,756건

4 유기한민원창구 운영현황

(단위 : 건)

계	옥외광고물	건축민원	건설기계신고	담배소매인	기 타
10,432	1,358	1,091	1,095	191	6,697

5 무인민원발급창구 운영현황

(단위 : 통)

증명민원 / 설치장소	계	주민등록 등본	주민등록 초본	토지 대장	건축물 대장	병적 증명서	수급자 증명	부동산 등기부 등본	기타
	50,061	32,131	3,245	1,198	912	618	411	10,913	633
구청사	9,160	4,273	485	438	330	80	98	3,209	247
구청사2	9,988	1,253	141	412	264	55	43	7,704	116
여의동 주민센터	4,558	3,782	537	64	53	85	5	0	32
영등포본동 주민센터	2,394	2,091	225	15	21	16	15	0	11
영등포동 주민센터	1,400	1,148	106	41	58	19	9	0	19
문래동 주민센터	1,109	963	112	2	8	11	6	0	7
도림동 주민 센터	477	365	23	21	29	7	23	0	9
롯데마트	1,892	1,687	113	8	19	33	11	0	21
홈플러스	5,078	4,562	301	52	11	87	26	0	39
여의도역1	4,166	3,627	395	31	0	54	28	0	31
여의도역2	6,270	5,378	544	80	97	65	45	0	61
여의나루역	1,412	1,169	142	13	17	38	16	0	17
대림역	2,157	1,833	121	21	5	68	86	0	23

6 새올민원상담 운영현황

(단위 : 건)

계	주차문화	청소	교통행정	가로경관	위생	도시디자인	주택	건축	맑은환경	가정복지	주민생활지원	도로	도시계획	사회복지	기타
665	97	53	47	42	30	28	25	23	22	21	21	19	19	18	200