

제180회 구의회 임시회

2014. 2. ~ 2.

교육·복지·사람 중심



2014년 주요업무 보고



민원여권과

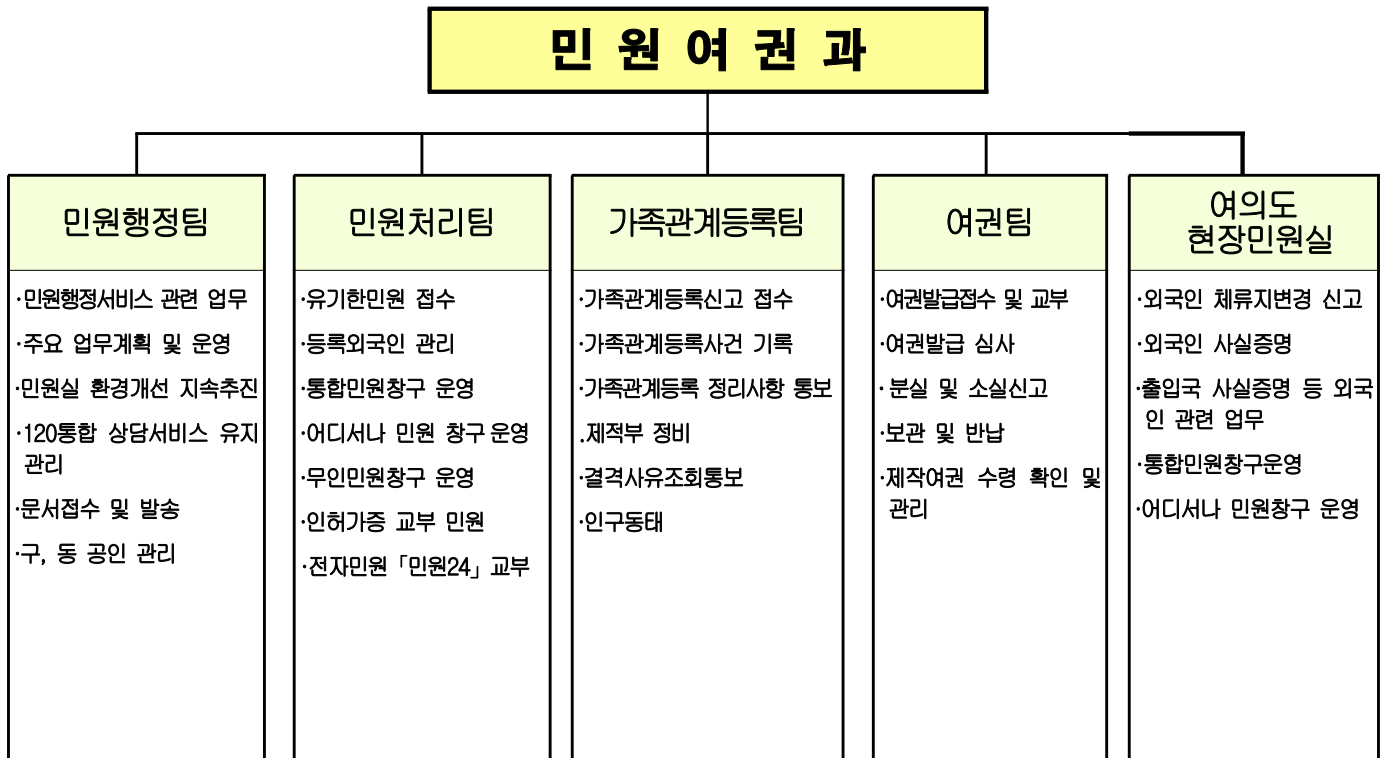
보고 순서

I . 일 반 현 황	•••• 1
II . 2014 주요업무 계획	•••• 3
III . 신규·주요 투자사업	•••• 8

I. 일반 현황

1 조직

□ 기 구 : 민원여권과(4개팀, 현장민원실 1개소)



2 인 력

구 분	계	일 반 직						기 능 직				별 정 · 계 약 직			
		4급	5급	6급	7급	8급	9급	6급	7급	8급	9급	6급	7급	8급	9급
정 원	32	0	1	6	10	7	1	0	3	3	1	0	0	0	0
현 원	32	0	1	5	11	6	1	1	6	0	0	0	0	0	1
과부족	0	0	0	△ 1	1	△ 1	0	1	3	△ 3	△ 1	0	0	0	1

3

주요시설 및 장비

구분	명칭	현황	소속(비고)
장비	차량	스타렉스 (2009년식)	민원행정팀 (문서수발 및 무인민원 발급기 관리)

4

예산현황

(단위 : 천원)

단위사업명	예산액	전년도 예산액	증(△)감
총계	736,477	734,887	1,590
계	551,869	555,199	△3,330
편안하고 쾌적한 민원실 환경 조성	161,192	164,814	△3,622
120통합상담 서비스 운영지원	301,800	308,992	△7,192
효율적인 민원행정 서비스 추진	26,089	26,074	15
무인민원발급 창구운영	57,884	44,204	13,680
여권발급 선진화 운영	4,904	10,715	△5,811
계	184,608	179,688	4,920
행정운영경비(민원여권과)	184,608	179,688	4,920

Ⅱ . 2014 주요업무 계획

연 번	사 업 명	쪽
-----	-------	---

- ① 소통과 공감의 민원행정 서비스 13
- ② 편안하고 빠른 창구 민원처리 14
- ③ 정확하고 신속한 가족관계등록제도 운영 15
- ④ 여권민원 행정 선진화 15
- ⑤ 여의도 현장 민원실 운영 16

□ 사업개요

- 구민 편의적 창구운영과 신속, 정확한 민원처리
- 쾌적한 환경조성으로 편안한 민원실 운영

□ 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
- 서울시 전화·방문민원응대 서비스품질점검 대비 민원직원 CS교육실시강화
- 120 통합상담 서비스 지속적인 운영지원으로 전화민원 서비스 품질개선
 - 120다산콜 인지도 향상을 위한 다각적인 홍보 지속 추진
- 구민만족도 향상을 위한 표본 설문조사 : 년2회 실시
- 민원품질향상 친절교육으로 민원응대 역량강화
- 서울전자민원상담 예고제 실시로 답변 지연 사전 예방

□ 소요예산 : 462,992천원

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

□ 사업목표

- 구민만족의 민원창구운영으로 신뢰받는 구정 실현
- 신속하고 정확한 민원업무 처리로 주민생활 편의 제공

□ 추진방향

- 친절하고 신속 · 정확한 민원행정서비스 제공
- 민원행정시스템의 지속적인 개선을 통한 이용불편해소
- 민원안내 도우미를 활용하여 각종 민원서류 작성에 어려움이 있는 외국인 노약자, 임산부 등에 대하여 상담 및 안내

□ 추진계획

- 통합민원창구 운영 : 4개 창구, 등·초본, 인감 등 4종 처리
- 『사람중심 구민감동 아름다운 배려창구』 운영 : 1개 창구
 - 이용대상 : 임산부, 노약자, 장애인, 간편 민원신청자 등
 - 대상민원 : 각종 증명민원 등
- 유기한민원 운영 : 1개 창구, 인·허가, 신고 등 753종
- 어디서나 민원창구 운영 : 1개 창구, 제증명 285종
 - 처리기간 단축 및 1회 방문제 운영
 - 팩스민원 처리결과(SMS) 문자서비스 제공
- 무인민원발급기 운영 : 여의도역 외 13개 ⇒ 취급민원 59종
 - 유지보수 및 관리운영 : 제작업체에 용역관리
 - 정기점검 : 월 1회 (담당자, 유지보수직원)
- 민원24 전자민원 운영
 - 신속한처리 : 전일민원접수분에 대한 익일우편(가족관계증명서 및 제적증명서)발송민원

□ 소요예산 : 76,606천원

구민의 신분상의 권리·의무와 중대한 관련이 있는 가족관계등록업무를 정확하고 신속하게 처리하여 신뢰받는 행정을 구현하고 사람중심의 민원 서비스를 제공하고자 함

□ 사업목표

- 신속하고 정확한 가족관계등록업무 처리로 구민생활 편의 제공

□ 추진방향

- 출생·혼인·사망 등 가족관계의 발생 및 변동사항 신고를 접수 및 기록 대사, 교차대사, 교합 등 5단계 검증시스템 구축 시행
- 가족관계등록부 및 제적부의 오류사항에 대한 지속적인 정비로 구민불편 최소화

□ 추진계획

- 가족관계등록신고서 처리기한 단축으로 민원편의 제공
- 가족관계등록신고 처리결과 문자발송 서비스 시행
- 정확한 업무처리를 위한 동 주민센터 가족관계등록담당 직무교육 실시
- 가족관계등록부, 제적부등 지속적인 전산자료 정비

□ 소요예산 : 7,367천원

여권품질의 국제적 신뢰도 제고와 보안성 강화 및 출입국 편의 제공을 위한 전자여권 발급이 시행·정착됨에 따라 민원편의성 제고 및 최상의 여권민원 행정서비스를 기하여 대민 만족도 향상에 기여하고자 함

□ **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

□ **사업목표**

- 다양한 여권 민원 서비스 제공
 - 여권신청민원 안내 및 사전검토 창구 운영
 - 영수필증전자소인제 실시로 민원편의 제공
 - 긴급출장 등 사유발생시 : 48시간 이내 긴급여권 발급
 - 발급여권 등기우편 택배제 시행
 - 여권발급 신원조회 미회보자 안내 메시지 발송
 - 발급일로부터 6개월 동안 찾아가지 않는 여권 직권폐기 안내
 - 임산부, 노약자 등을 위한 아름다운 배려창구 운영

□ **소요예산 : 4,904천원**

5 여의도 현장 민원실 운영 **여의도현장민원실**

국제금융 중심지인 여의도의 글로벌비즈니스 지원센터 내 현장민원실을 운영하여 현지민원 및 원거리 민원의 불편사항을 친절하고 신속한 민원처리로 고품질의 행정서비스를 제공

□ **사업개요**

- 위 치 : 여의도 서울국제금융센터(ONE IFC) 3층 여의도글로벌비즈니스센터 내
- 통합민원창구 : 2개 운영
 - 일반행정민원 : 등초본·가족관계증명·인감증명서·민원24 등
 - 외국인 민원 : 체류지변경신고, 외국인등록사실증명, 외국인인감증명, 출입국사실증명 등 외국인 관련 민원업무

Ⅲ . 신규·주요 투자사업

1 | 맞춤형 민원행정서비스 운영

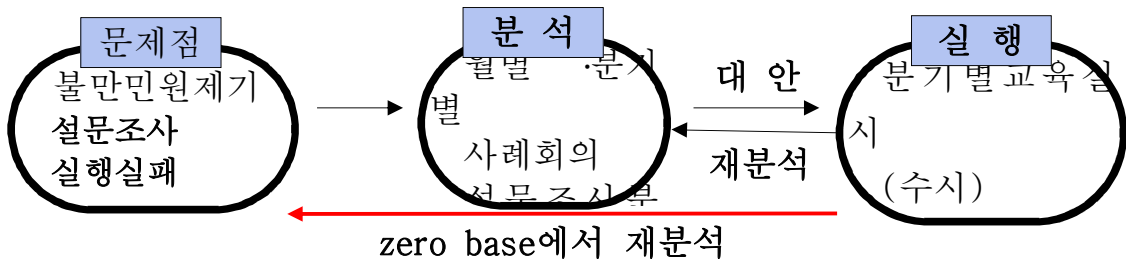
급변하는 사회 속 민원인의 다양한 욕구충족을 업무의 특성을 고려한 문제점 분석 및 피드백을 통해 개선사항을 발굴하여 수요자 중심의 민원 행정서비스 제공

□ 사업목표

- 다양한 민원문제를 다각적 방향에서 문제 분석 등을 통한 feedback화
- 업무의 특성을 고려한 개별화 된 응대 방법 실천을 통한 맞춤형 민원행정구현

□ 추진방향

- 불만민원(설문조사, ON·OFF 상)과 사례회의 등을 통한 문제점분석
- 문제점 분석에 대한 맞춤형 민원서비스 대안 및 실행



□ 세부 추진계획

- 민원행정서비스 설문조사를 통한 문제점 파악 및 분석
- 불만민원 및 서비스향상을 위해 직원 사례회의·교육으로 문제점해결
 - 팀별 월1회 및 분기별 사례회의 및 교육실시
- 개별 맞춤 안내를 통한 서비스 제공
- SMS발송 : 민원처리결과 발송(가족관계 · 여권 신고처리결과)

□ 소요예산 : 비예산

2 화요일 아침·저녁 민원처리제 운영

바쁜 현대인들의 유연한 시간 활용을 위하여 근무시간 외 화요일 아침·저녁 민원처리제 운영을 통한 신속하고 편안한 서비스, 민원인이 만족하는 민원 행정서비스를 구현하고자 함

□ 운영 현황

- 화요일 : 아침 (08:00~09:00), 저녁 (18:00~20:00)
- 아침 및 저녁 근무조 편성 : 전 직원 1/2

□ 운영 처리 업무

- 민원처리팀 처리 업무
 - 대상 민원 : 336종(통합증명 19종, 어디서나민원 317종)
 - 외국인업무:체류지변경,외국인등록사실증명,인감신고 및 발급 등
- 가족관계등록팀 처리 업무 : 출생, 사망, 혼인신고 등 35종
- 여 권 팀 처리 업무 : 여권접수, 여권교부

□ 홍보

- 홈페이지 및 영등포구 행복소식지 게재, 120 DB 자료구축

□ 기대효과

- 직장인 및 일상에 바쁜 민원인을 위한 공감하는 민원처리제공
- 민원행정 서비스 극대화를 위한 신속하고·정확한 민원업무처리
- 구민만족도 향상을 통한 행복중심 영등포구 이미지 제고

□ 소요예산 : 비예산