제164회 영등포구의회

제2차 정례회

부패Zero 청렴Up

교육·복지·사람 중심 새 영등포

주요업무 보고

YEONGDEUNGPO-GU • SEOUL 영등포구 KOREA •

민원여권과

보 고 순 서

Ⅰ. 일 반 현 황 ····· 1

Ⅱ. 2011 주요업무 추진실적 ·· 3

Ⅲ. 2012 주요업무 추진계획 ··18

Ⅳ. 특수사업 ····· 27

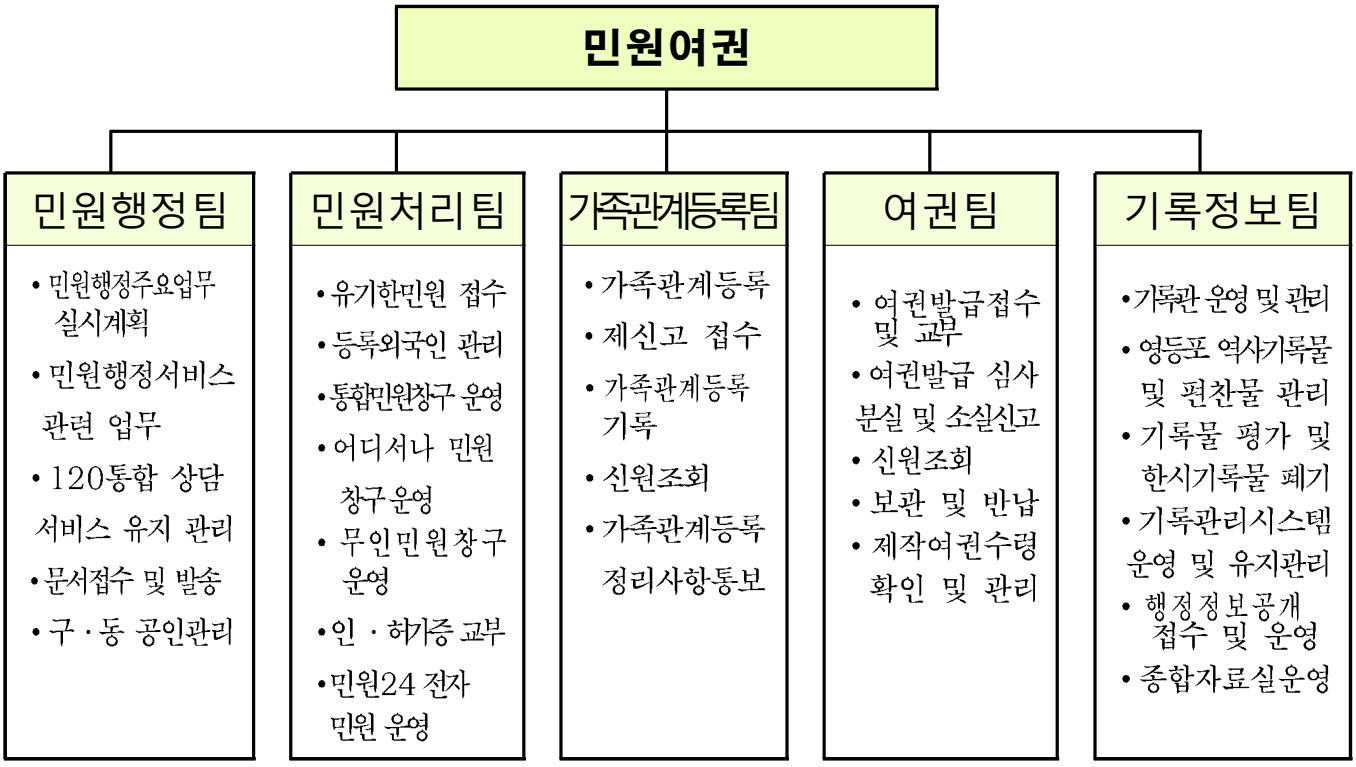
Ⅰ. 일반현황

1 인 력

구 분	계	일 반 직					기 능 직					계약직(마급
		5급	6급	7급	8급	9급	6급	7급	8급	9급	10급	
정 원	36	1	5	8	7	0	0	4	5	5	0	1
현 원	37	1	5	10	1	1	1	5	12	0	0	1
과부족	+1	0	0	+2	-6	+1	+1	+1	+7	-5	0	0

※ 기동발령 1명

2 조 직



3 주요시설 및 장비

구 분	명 칭	현 황	소속(비고)
시 설	기록관	한시기록물 · 준영구 · 영구 등 종이기록물 보관	
	종합자료실	일반도서 및 간행물 열람 · 대출	
주요장비	기록관리시스템	2000년~2009년 생산 · 접수된 전자기록물 보관	
	CCTV	여권교부 창구 등 5개	

4 예산 집행현황

□ 부서별

(기준일 : 2011.10.31.현재) (단위 : 천원)

구분	예산현액	집행액 (10.31.기준)	집행율	비 고
민원여권과	981,562	681,385	70%	

□ 주요 사업별

(기준일 : 2011.10.31.현재) 단위 : 천원)

사업명	예산현액	집행액 (10.31.기준)	집행율(%)	비 고
효율적민원행정	583,207	448,816	77	
기록관구축 및 전산화 사업	67,115	6,193	10	
편안하고쾌적한 민원실환경정비	50,010	22,649	45	
무인민원발급 창구 운영	36,460	18,562	50	
종합자료실운영	12,950	8.991	69	
여권발급	30,368	22,238	73	
기본경비	201,452	153,936	76	

Ⅱ. 2011년 주요업무 추진실적

연번	사 업 명	쪽
1	사람중심의 민원행정서비스	4
2	고객지향적인 민원창구 운영	6
3	가족관계등록업무	8
4	고품질 여권민원 행정서비스	9
5	120통합상담서비스 운영지원	10
6	2011년 고객만족 설문조사 실시	11
7	보존기간 경과 기록물 폐기	12
8	기록관 기록물 전수조사 및 이관	13
9	기록관 이동식 서가 교체	14
10	정보공개 활성화	15
11	종합자료실 운영	17

1 사람중심의 민원행정 서비스

언제 ·어디서나 민원신청이 가능하도록 고객 지향적인 민원창구운영으로 신속한 민원서비스를 제공하고, 다양한 민원처리시스템의 안정적인 운영과 지속적인 개선을 통하여 고객서비스 향상

□ 사업개요

○ 고객만족의 민원창구 운영으로 신뢰받는 구정 실현

○ 편안하고 쾌적한 민원실 환경조성으로 민원행정 운영

○ 고객 지향적 창구운영과 신속, 정확, 친절한 민원처리

○ 민원안내 도우미 운영으로 민원불편사항 처리

□ 민원처리 현황

○ 민원처리 대상 업무

- 통합증명 및 체류지 변경신고 등
- 가족관계등록신고(출생, 사망, 혼인신고 등)
- 여권접수 및 교부

('11.10.31)

구 분	계	통합민원창구	어디서나 민원창구 (G4C)	유기한 민원창구	무인민원 발급창구	가족관계 제신고	여권접수
건 수	319,627	155,324	5,026	19,852	84,726	14,766	39,933
월평균	31,952	15,532	502	1,985	8,472	1,476	3,985
1일평균	1,572	775	25	99	423	50	200

○ 야간민원업무처리제 운영

- 운영시간 : 매주 화요일(평일) 18:00~20:00

○ 「야간민원업무처리제」 운영현황

('11.10.31)

총 계	통합민원	가족관계	여권신청	여권교부
2,177	201	63	1,163	750

□ 추진실적

○ 120다산콜센터 통합상담서비스 지원

- 지속적으로 표준상담DB 최신자료로 업데이트
  · 전화번호일람표 현행화(담당자 ,업무분장,전화번호,팩스번호)
- 120 자치구 이관전화 신속응대 및 응대CS 직원교육

○ 다양한 민원 편의시설 제공

- e - 민원방 운영(PC 3대) 및 무료전산기기 설치
- 손 소독기 및 노약자용 돋보기, 월간도서 등 비치
- 청각장애인을 위한 「수화통역창구」 운영
- 시각장애인을 위한 보이스 아이 인포데스크 운영

○ 구민 알권리 충족을 위한 행정정보 공개 활성화

- 행정정보 사전공표
  · 당해연도 업무계획, 통계조사 결과, 주요사업에 대한 심사분석 결과, 지침절차를 수록한 업무편람 등
- 정보공개 운영실태 정기점검(년 4회)

□ 향후 추진계획

○ 야간근무 직원들에 대한 민원실 근무여건을 적극적으로 검토

○ 민원행정시스템의 지속적인 개선을 통해 고객이 행복할 수 있는 민원창구 운영

○ 정확한 가족관계등록업무 처리로 주민생활 편의 제공

○ 신속·정확한 여권민원처리로 민원행정 서비스 극대화

□ 소요 예산 : 583,207천원

2 고객 지향적인 민원창구 운영

언제·어디서나 민원신청이 가능토록 고객 지향적인 창구운영으로 신속한 민원서비스를 제공하고, 다양한 민원처리시스템의 안정적인 운영과 지속적인 개선을 통하여 고객서비스 향상

□ 사업개요

○ 「사람중심 구민감동 아름다운 배려창구」 운영 : 통합민원창구 중 1곳
○ 통합민원창구 운영 : 4개 창구
- 민원사무 4종(인감, 등·초본, 가족등록부, 외국인업무)
○ 유기한민원창구 운영 : 2개창구, 인·허가,신고 등 489종
○ 어디서나민원창구 운영 : 1개창구, 제증명 285종
○ 무인민원발급창구 운영 : 14개창구, 대상민원 43종
○ 인터넷창구 운영 : 새올전자민원상담, 전자민원『민원 24』

□ 추진실적

○ 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
181,968	102,619	26,158	36,316	5,699	6,025	1,940	1102	17	2,092

○ 어디서나 민원창구 운영현황

(단위 : 통)

계	토지이용 계획 확인원	지적도	토지 대장	건축물 대 장	지방세 세목별 과세증명	성적, 졸업 증명서	병적 증명	전자민원 24	기타
8,074	1,841	1,441	1,308	269	823	646	133	1,429	184

※ 어디서나민원 문자서비스 통보 : 2,647건

○ 유기한 민원창구 운영현황

(단위 : 건)

계	교통행정(건설기계)	건설관리(옥외광고물)	복지정책(복지대상자)	지역경제(통신판매)	건축(건축변경)	감사담당관(고충민원)	환경(건설폐기물)	부동산정보(부동산중개업)	홍보관광(게임제작)	도로(도로점용)	기타
28,271	3,960	3,937	5,924	3,022	2,368	1,812	688	1,146	295	128	362

○ 새올민원상담 운영현황

(단위 : 건)

계	주차문화	교통행정	청소	건설관리	도시계획	지역경제	도로	위생	주택	건축	푸른도시	환경	복지정책	의약	기타
1,924	209	117	145	81	49	169	60	56	56	63	53	109	42	85	630

□ 향후 추진계획

○ 민원처리시스템의 안정적인 운영으로 고객서비스 향상

○ 친절하고 신속한 민원처리로 고객만족 민원행정 서비스에 기여

□ 소요 예산 : 30,991천원

3 가족관계등록업무

날로 변모하는 국제화 시대에 부응하여 증가하는 국제혼인 및 출생, 입양 등 가족관계등록 제신고의 신속한 업무처리로 신뢰받는 행정을 구현하고 사람 중심의 고객감동 행정서비스를 구현하고자 함

□ 사업개요

○ 날로 다양해지는 다국적 가족관계등록 제신고 (혼인,출생,입양, 국적취득 등) 신고 처리

○ 제적부 및 가족관계등록부 오류사항 정비

○ 가족관계등록 신고서 처리결과 단문문자서비스(SMS) 발신

□ 추진실적

○ 가족관계등록신고 등 처리실적

(단위 : 건)

합 계	출생	사망	혼인	이혼	개명	국적득상	직권정정	기타
14,766	3,665	1,451	3,081	833	887	471	2,528	1,850

○ 가족관계등록 처리결과 문자 통보 : 13,574건

○ 제적부 및 가족관계등록부 오류사항 정비 : 2.528건

○ 신원조회 회보 처리 : 9,297건

○ 11호(주민등록관서) 통보 : 4,074건

○ 동주민센터 가족관계등록사무담당자 교육실시 : 1회

○ 가족관계증명 일부사항 증명발급에 따른 오류사항 정비:150건

□ 예산액 : 23,000천원

□ 향후계획

○ 가족관계 관련업무 신속 · 명확하고 신뢰받는 민원행정 구현

○ 제적부 및 가족관계등록부의 오류사항 정비로 주민불편 최소화

○ 주민센터 가족관계관련업무 담당 기본소양교육 실시

4 고품질 여권민원 행정서비스

여권 보안성 강화 및 출입국 편의 제고를 위하여 전자여권 발급이 시행됨에 따라 친절하고 신속한 발급으로 고객만족 서비스에 기여

□ 사업개요

○ 신속.정확한 여권민원 처리로 고객감동 행정서비스 제공

○ 전자여권의 정확한 판독 및 교부 업무 강화

○ 직장인을 위한 여권신청 근무시간 연장근무 및 여권발급 수수료 신용카드 증지 판매 실시로 민원 편의 증진

□ 추진실적

○ 접수 실적

(단위 : 건)

구 분	계	11.1.1~10.30	1일평균
여권접수	39,933	39,933	200

○ 여권 유효기간 만료예고(영등포구민) : 19,400건

○ 효력상실 대상여권 직권폐기 예고 : 47건

○ 신원조회 미호보자 종결처리 예고 : 10건

○ 발급여권 등기우편 발송 : 2,200건

○ 48시간 긴급여권 처리 : 210건

○ 야간민원 처리(매주 화요일 18:00-20:00) : 1,420건

○ 아름다운 배려창구 운영 : 120건

□ 예산액 : 30,796천원

□ 향후계획

○ 긴급출장 등 사유발생시

- 48시간 이내 긴급여권발급으로 신속한 민원행정 구현

○ 여권 유효기간 만료 예고 안내문 발송으로 민원 편의시책 추진

○ 여권발급 시 본인 확인제 도입으로 신뢰받는 민원서비스 제공

5 120통합상담서비스 운영지원

표준상담DB의 지속적인 현행화로 One-stop 처리율을 높이고 고객 만족도의 지속적인 유지 향상을 통해 민원행정 서비스 품질 개선을 도모

□ 사업개요

○ 표준상담 DB 신규발굴 및 지속적인 현행화로 충실성 도모

○ 120다산콜센터 인지도향상을 위한 자체 홍보추진

○ 민원서비스 수준향상을 위한 자체점검 및 교육 실시

□ 추진실적

○ 표준상담 DB 유지관리 및 신규발굴 추진

- 매월 12일을『영등포 120의 날』로 지정·운영하여 전 부서 DB정비를 정례화
- 표준상담DB 관리자 지정운영 : 총괄담당자 및 부서운영관리자 총 55명
- 표준상담DB 신규작성(총 91건) 및 기존DB 현행화(총 9,329건)

○ 120 이관전화 응대개선 추진

- 이관전화 응대 모의점검 및 친절응대 캠페인 방송 실시
- 주요 수화부서 대상 팀장회의 및 이관전화 친절응대 특별교육 실시

○ 120다산콜센터 인지도 향상을 위한 자체홍보 추진

- 영등포구 홈페이지, 관내 전광판, 구소식지, 구내방송 활용 홍보
- 영등포인터넷방송, CMB지역방송, IPTV를 통한 홍보동영상 송출
- 관내 다중밀집시설 및 각종 행사 시 현장홍보 실시
- 홍보용 리플릿 총 34,000부 제작 배포

□ 예산액 : 2,000천원(구비)

□ 향후계획

○ 지속적인 표준상담 DB 유지관리 및 신규발굴 추진

○ 120인지도 향상을 위한 다각적인 홍보 실시

6 2011년 고객만족 설문조사 실시

방문 민원인 및 구청 홈페이지 이용자를 대상으로 민원업무처리와 관련된 고객만족 설문조사를 실시하고 결과를 반영하여 우리구청을 찾는 시민에게 양질의 서비스 제공

□ 사업개요

○ 민원여권과, 보건소를 찾는 방문 민원인 및 구청 홈페이지 이용자 대상 민원행정 만족도 설문조사 실시(상·하반기 총 2회)

□ 추진실적

○ 2011년 상반기 설문조사 실시

- 조사기간 : 2011. 5. 16 ~ 5. 27 (2주간)
- 설문대상 : 민원여권과, 보건소 및 영등포구 홈페이지 방문민원
- 설문방법
  - · 민원여권과, 보건소 방문민원인 : 민원실 비치된 설문지 수기작성
  - · 우리구 홈페이지 방문자 : 홈페이지를 통한 사이버 설문조사 실시
- 설문조사 내용 : 총 5개 분야 16개 항목
  - · 민원안내 및 접근성, 민원응대 친절도, 편리성 및 쾌적성, 업무의 효율성, 기타 건의사항 등

○ 개선사항 및 발굴내용

- 민원업무 담당자와의 신속한 연결 및 민원신청절차 원활한 안내 지속 실시
- 민원접점 직원의 고객응대 교육 및 친절 마인드 향상 추진

※ 2011년 하반기 설문조사 진행중 (2011. 10. 31 ~ 11. 11)

□ 예산액 : 1,600천원(구비)

□ 향후계획

○ 고객 건의사항 등 의견을 최대한 반영하여 제도개선 추진

○ 민원행정서비스 품질향상 추진 시 적극 활용

○ 가족관계 일부증명사항 증명발급으로 증명서 종류 다양화

7 보존기간 경과 기록물 폐기

보존기간이 만료된 기록물의 역사적·증빙적·정보적 가치 등을 종합적으로 판단하여 폐기 심사 및 심의하고, 장기보존이 필요한 중요 기록물의 선별로 보존효과 증대 및 적시 폐기를 통한 기록관 소장 기록물의 효과적 관리 도모

□ 사업개요

○ 보존기간 10년 이하의 기록물 중 2010.12.31.일자로 보존기간이 경과된 비전자기록물 폐기

○ 폐기절차: 평가 대상 선정 및 기록물 평가심의서 작성 → 처리과 의견조회(전부서) → 기록물관리 전문요원 심사 → 기록물평가심의회 심의

□ 추진실적

○ 상반기 추진실적

- 일　　시: 2011.4.20.(수)~23.(토) 09:00~18:00
- 업　　체: (주)쉬레드-잇 코리아
  (대표자: 이상범, 강남구 역삼동 790-2 리오 B/D 1층)
- 폐기방법: 현장에서 즉시 파쇄 및 입고파쇄
- 대　　상: 19,991권(47톤)

○ 하반기 추진실적

- 일　　시: 2011.9.24.(토) 09:00~16:00
- 업　　체: (주)쉬레드-잇 코리아
- 장　　소: 구청광장
- 폐기방법: 현장에서 즉시 파쇄
- 대　　상: 8,391권(11.32톤)

□ 예산액 : 비예산

8 기록관 기록물 전수조사 및 이관

처리과에서 보존기간 기산일로부터 2년의 범위내에서 보관한 기록물을 기록관으로 이관하여 기록물의 체계적이고 집중적인 관리와 더불어 기록물 전수조사를 통해 효율적인 기록물관리 등 기록정보자원을 확충

□ 사업개요

○ 기록관 보유 기록물에 대한 전수 조사를 통해 기록물의 효율적이고 체계적인 관리 방안 마련

○ 보유기록물 목록 파악으로 기록물의 용이한 접근 및 활용 극대화

□ 추진실적

○ 전수조사

- 추진기간: 5.24.~6.30.
- 내　　용: 기록물 폐기 후 기록관 보유기록물 전수조사 및 목록정비
- 사업규모: 본관 지하 1층 기록관
- 소요인력: 4명(지역일자리사업자)
- 기록물 보유량: 24,292권

○ 기록물 이관

- 추진기간: 5.11.~5.17.
- 이관부서: 16개
- 부서별 이관량

합계	감사 당당관	총무과	기획 홍보과	재무과	세무과	부과과	지적과	복지 정책과	문화 체육과	청소과	건축과	도로과	건설 관리과	치수 방재과	교통 행정과	신길 제5동
8,446	160	23	271	807	331	65	281	565	363	99	96	174	43	509	4,456	203

□ 예산액 : 비예산

9 기록관 이동식 서가 교체

기록정보자원의 안전한 보존·관리, 효율적인 청사공간 활용을 위해 노후된 기록관 이동식 서가를 교체함

□ 사업개요

○ 기록물 관리법 기준에 맞는 쾌적하고 완벽한 기록관 환경 확립
○ 이동식 서가의 교체 설치로 최적의 공간 확보
○ 부서에서 보관중인 중요기록물을 기록관으로 이관받아 효율적인 청사 공간 활용

□ 추진실적

○ 공사기간: 2011.10.7.(금)~21.(금) (14일간)
○ 공사장소: 본관 지하 1층 기록관
○ 공사내용

구 분	세부사항	소요일정
ㅇ 사전 작업	- 기록물 이동	10.7.~8.
ㅇ 시설물 철거	- 기존 이동식 서가 (모빌렉) 철거	10.8.~9.
ㅇ 내부공사	- 통신선 정리 - 내부 도장 및 타일 공사	10.10.~14.
ㅇ 마감공사	- 이동식 서가 설치	10.15.~17.
	- 기록물 이동 및 마감공사	10.18.~21.

○ 계약방법: 조달구매(제3자 단가계약)

□ 예산액 : 58,273천원(구비)

10 정보공개 활성화

구민 생활과 밀접한 정보를 적극 공개하여 구민의 알권리 증진과 다양한 정책참여를 유도하고, 행정과정 등의 투명한 공개를 통해 신뢰받는 기관 이미지 구축

□ 사업개요

○ 적극적 사전공표 실시로 고객중심의 정보공개서비스 제공

○ 국민의 알권리 증진과 행정의 투명성 확보로 신뢰받는 행정 구현

□ 추진실적

○ 정보공개심의회 개최(개최: 3회, 서면: 2회)

연 번	접수일자	제 목	청구인명	이의신청일자	처리상태	심의회 개최여부
2011-1	2010.12.23	토지거래허가신청 일체	한효주	2011.01.06	기각	개최
2011-2	2011.01.24	CCTV 시청	김정국	2011.02.11	기각	서면
2011-3	2011.07.19	전국기초단체장 매니페스토 우수사례 경진대회 발표 PPT파일요청	임영근	2011.07.21	기각	개최
2011-4	2011.08.03	민원처리결과 공문 등 2건 공개신청	조진형	2011.08.22	부분인용	개최
2011-5	2011.10.20.	2012년 행정정보 사전공표목록 및 비공개세부기준 선정				서면

○ 정보공개 교육

- 일 시: 2011. 8. 29.(월) 16:00~18:00
- 장 소: 본관 지하 2층 상황실
- 강 사: 행정안전부 행정제도과 이대영 사무관
- 참석대상: 전부서 정보공개 담당자 및 업무담당자(114명)
- 교육내용
  - · 각종 사례 중심의 제도 및 시스템 운영 실무교육
  - · 제도의 주요내용, 시스템 운영·관리 요령
  - · 제도의 기본사항, 시스템을 통한 업무처리 요령 등

○ 정보공개 분기별 점검

- 점검항목

· 정보공개 처리기간의 준수 여부

· 비공개 사유 및 근거의 구체적 제시

· 결정기간 연장통지 등 업무운영 전반

○ 정보목록 월별 정비

- 공개대상목록 : 정보목록(제목)에 비공개정보가 있는 경우를 제외한 정보내용의 공개 · 비공개를 불문한 모든 정보목록
- 방 법 : 열린정부 공무원창구(https://admin.open.go.kr) 에서 문서제목에 대해 공개여부를 결정하여 공개/비공개 지정

○ 서울특별시 영등포구 행정정보공개 조례 제정: 2011.9.29.(제854호)

□ 예산액 : 1,990천원(구비)

□ 향후계획

○ 정보공개 4/4분기 점검

○ 정보목록 정비: 10월~12월

11 종합자료실 운영

구 역사·행정자료의 안전한 보존·관리 및 활용을 도모하고, 기록정보 자원의 확충을 통해 행정업무능률을 향상시키고자 함

□ 사업개요

○ 구정자료 및 기록관리업무의 일원화로 신속한 열람서비스 제공

○ 중요 자료 및 기록물의 체계적 보존으로 후대 역사자료로 전승

□ 추진실적

○ 종합자료실 비치용 도서구입: 분기별

- 금액: 1,491,000원

○ 행정전문지 구입: 월별(1월~9월)

- 금액: 6,975,000원

□ 예산액 : 12,950천원(구비)

□ 향후계획

○ 행정전문지 구입: 10월, 11월, 12월

○ 자료실 비치용 일반도서 구입: 11월, 12월

○ 종합자료실 운영 내실화를 위한 설문조사 실시: 12월 중

Ⅲ. 2012년 주요업무 추진계획

연번	사 업 명	쪽
1	사람중심의 민원창구 운영	19
2	고객감동 민원창구 운영	21
3	가족관계등록제 운영	23
4	고품질 민원여권 행정서비스	24
5	공개정보 운영활성화	25
6	종합자료실 운영 내실화	27

1 사람중심의 민원행정서비스

쾌적하고 편안한 민원실을 조성하고 민원실 직원의 친절한 자세와 신속·정확한 민원처리로 사람중심의 행정서비스를 제공

□ 사업개요

○ 고객 지향적 창구운영과 신속, 정확한 민원처리
○ 편안하고 쾌적한 민원실 환경조성으로 민원행정 운영
○ 쾌적한 민원환경 조성을 위한 환경정비 실시

□ 추진방향

○ 업무능력향상을 통한 고품질 민원행정서비스 제공
○ 쾌적한 민원환경 조성을 위한 환경정비 및 각종 민원편의

□ 세부 추진계획

○ 민원서비스 강화
- 직장인등을 위한 야간민원 처리(매주 18:00 ~ 20:00 연장운영)
  · 대상업무: 통합민원289종, 가족관계35종, 여권접수 및 교부,
- 민원 1회 방문 상담 창구 운영
- 영등포구청 별관안내 위치도 제작·안내
- 「인허가증 교부용 PP홀더」 제공

○ 서울시 전화·방문민원응대 서비스품질점검 대비 CS교육 실시
- 시민고객담당관 및 사내강사 활용 및 부서자체 수시 CS교육
- 방문 및 전화응대매뉴얼 등 숙지하여 상황별 친절·신속한 안내

○ 120 통합상담서비스 지속적인 운영지원으로 전화민원 서비스 품질개선
- 표준상담DB의 지속적인 현행화 및 신규DB 추가작성으로 신속·정확한 상담을 위한 기초자료 제공
  · 인사이동, 조직개편 등에 따른 기존DB의 신속한 현행화 추진
  · 달라지는 제도·시책, 신규사무 발생 시 신규 DB작성(수시)
- 120 자치구 이관전화 주요 수화부서 직원 CS교육 실시
- 120다산콜 인지도 향상을 위한 다각적인 홍보 지속 추진

○ 고객만족도 설문조사 : 상·하반기 총 2회 실시

- 민원행정서비스 품질의 변수인 접근성, 친절도, 편리성 등
- 방문고객의 의견을 수렴 후 업무내용 개선

○ 직원 역량강화 교육

- 민원품질향상 교육 전 직원 실시('12년 상반기)

□ **소요예산 : 579,883천원**

2 고객감동 민원창구 운영

언제·어디서나 민원신청이 가능토록 고객 지향적인 창구운영으로 신속한 민원서비스를 제공하고, 다양한 민원처리시스템의 안정적인 운영과 지속적인 개선을 통하여 고객서비스 향상

□ 사업목표

○ 고객만족의 민원창구운영으로 신뢰받는 구정 실현

○ 신속하고 정확한 민원업무 처리로 주민생활 편의 제공

□ 민원창구 현황

구 분	취급민원	비 고
계	1,085종	
통합민원	등초본,인감 등 4종	『사람중심 구민감동 아름다운 배려창구』 운영- 통합창구 중 2곳
어디서나민원	타시도제증명민원 285종	
유기한민원	인허가등 753종	
무인민원	등·초본등 43종	
전자민원	민원24, 민원상담	

□ 추진방향

○ 친절하고 신속한 행정서비스로 고객만족 민원서비스 제공

○ 민원행정시스템의 지속적인 개선을 통한 이용불편해소

○ 각종 신고서식의 홈페이지 게재

○ 가족관계등록신고서의 신속처리 및 처리결과 통보서비스 실시

□ 세부 추진계획

○ 『사람중심 구민감동 아름다운 배려창구』 운영 : 2개창구

- 이용대상 : 임산부, 노약자, 장애우, 간편 민원신청자 등
- 대상민원 : 각종 증명민원 및 여권업무

○ 통합민원창구 운영 : 4개 창구, 등·초본,인감 등 4종 처리

○ 어디서나민원창구 운영 : 1개창구, 제증명 285종

- 처리기간 단축 및 1회 방문제 운영
  · 처리기간 단축 : 3시간 ⇒ 1시간 (예외)병적증명: 1일 → 3시간)
  · 1회방문제 : 방문신청 · 수령(2회) ⇒ 전화·FAX신청 · 수령(1회)
- 단속문자(SMS) 서비스 제공 : 처리결과 안내

○ 민원증명수수료의 신용카드 결제 납부 : 2010.2.8일부터 시행중

○ 유기한민원창구 운영 : 2개 창구, 인·허가, 신고 등 753종

- 민원처리 기간단축 마일리지제도 운영
  · 법정처리기한 단축(최소 1일 ~ 최대 15일) : 1점 ~ 3점 부여
  · 우수직원 인센티브 : 연말정기표창, 후생복지시설 이용우선권 제공

○ 무인민원발급창구 운영 : 14개창구, 취급민원43종

- 유지보수 및 관리운영 : 제작업체에 용역관리
- 정기점검 : 월 1회 (담당자, 유지보수직원)

○ 전자민원창구 운영 : 새올전자민원상담, 민원24 전자민원

- 새올전자민원상담
  · 예고제 실시 : 1 · 2차 예고문발송을 통한 답변 지연 사전 예방
- 민원24 전자민원
  · 신속한 처리 : 전일 민원접수분에 대하여 익일 우편발송 완료
  · 편리성 홍보 : 인터넷 제증명 민원안내 및 발급요령 등

□ 소요예산 :47,920천원

□ 기대 효과

○ 신속하고 보다 정확한 민원처리로 최고의 민원행정 서비스 제공

○ 1회 방문으로 모든 민원업무 처리로 고객만족도 향상

3 가족관계등록제도 운영

가족관계의 발생 및 변동사항에 관한 등록업무를 명확하고 신속하게 처리하여 신뢰받는 행정을 구현하고 친절하고 적극적인 사람중심의 고객감동 행정을 구현하고자 함

□ 사업목표

○ 신속하고 정확한 가족관계등록업무 처리로 주민생활 편의 제공

□ 추진방향

○ 가족관계등록신고서의 신속처리 및 처리결과 통보서비스 실시

○ 제적부 및 가족관계등록부의 오류사항에 대한 신속·정확한 정비로 주민불편 최소화

○ 민원안내도우미를 운영하여 가족관계등록신고서 작성에 어려움이 있는 국적취득자, 외국인, 노약자 등에 대하여 상담 및 안내

○ 각종 신고서식의 홈페이지 게재

□ 세부 추진계획

○ 신고서 처리결과 단문문자서비스(SMS) 발신

○ 제적부 및 가족관계등록부 오류사항 정비

○ 민원안내도우미 운영 : 1명(년중)

○ 각종 신고서식 홈페이지에 게제 : 년중

○ 가족관계등록부의 근간이 되는 제적부·제재부 등 지속적인 공부 정리

4 고품질 여권민원 행정서비스

여권 보안성 강화 및 출입국 편의 제고를 위하여 전자여권 발급이 시행됨에 따라 친절하고 신속한 발급으로 고객만족 서비스에 기여

□ 사업목표

○ 신속·정확한 여권민원 처리로 고객감동 행정서비스 제공

□ 추진방향

○ 전자여권의 정확한 판독 및 교부 업무 강화

○ 직장인을 위한 여권신청 근무시간 연장근무

○ 여권발급 수수료 신용카드로 증지 판매 실시

□ 세부 추진계획

○ 긴급출장 등 사유발생시 : 48시간 이내 긴급여권 발급

○ One-stop 여권 민원 서비스

- 발급여권 등기우편 택배제 시행
- 여권신청민원 안내 및 사전검토 창구 운영

○ 여권민원 편의시책 추진

- 여권 유효기간 만료 예고 안내문 발송
- 신원조회 미회보자 종결처리 예고
- 효력상실 대상 여권 직권 폐기 예고

○ 직장인을위한 근무시간 연장근무(매주 화요일 18:00~20:00)

○ 여권발급시 본인 확인제 도입 및 신용카드 판매

- 여권발급 본인여부 확인을 위한 신청인의 지문대조 시행
- 신용카드 결제 시스템을 구축하여 지불수단 다양화로 민원편익 기여

□ 소요예산 : 44,971천원

5 정보공개 운영 활성화

구민 생활과 밀접한 정보를 적극 공개하여 구민의 알권리 증진과 다양한 정책참여를 유도하고, 행정과정 등의 투명한 공개를 통해 신뢰받는 기관 이미지 구축

□ 추진방향

○ 정보공개 업무처리절차 준수로 국민의 알권리 강화

○ 적극적 사전공표 실시, 정보공개 처리과정의 투명화·신속화 등 정보공개 추진 기반의 공고화

○ 지속적인 교육을 통해 담당직원들의 인식도를 제고하고 고객만족 서비스 구현

□ 추진계획

○ 정보공개심의회 개최: 수시

- 공개여부 결정이 곤란한 경우 및 이의신청과 관련된 심의회 운영 활성화

○ 정보공개 교육 및 간담회 개최: 연2회

- 정보공개 마인드 제고를 위한 교육 강화(제도이해, 시스템 이용방법 등)

○ 정보공개업무 매뉴얼 제작 배포

○ 정보공개 운영 및 공표목록 게재 실태 분기별 점검

- 정보공개 결정통지 기간 준수 및 비공개결정 절차의 적절성 점검

□ 소요예산 : 2,980천원(구비)

□ 기대효과

○ 정보공개 마인드 제고를 통한 신속한 업무 처리 가능

○ 투명하고 신뢰받는 행정 구현

6 종합자료실 운영 내실화

구 역사·행정자료의 안전한 보존·관리 및 활용을 도모하고, 기록정보 자원의 확충을 통해 행정업무능률을 향상시키고자 함

□ 추진방향

○ 구정자료 및 기록관리업무의 일원화로 신속한 열람서비스 제공

○ 중요 자료 및 기록물의 체계적 보존으로 후대 역사자료로 전승

□ 추진계획

○ 종합자료실 비치용 도서구입: 분기별

- 20부×12월

○ 행정전문지 구입: 월별(1월~12월)

- 145부×12월

○ 기록관리시스템과 종합자료실 시스템의 일원화 추진

○ 종합자료실 운영 규정 개정: 상반기 중

□ 소요예산 : 12,950천원(구비)

□ 기대효과

○ 유사업무 통합으로 기록정보센터로서의 위상 확립

Ⅳ. 특수사업

1 중요기록물 DB 전산화 중장기 사업

중요기록물의 전산화 추진으로 안전하고 체계적인 기록물 관리 및 영구적인 보존체계를 마련하고, 정보의 신속한 검색과 활용기반 인프라 구축으로 행정 업무 능률 향상 도모

□ **추진근거**

○ 공공기록물 관리에 관한 법률 제21조(중요기록물의 이중보존)

□ **추진방향**

○ 영구보존하는 중요기록물을 보존매체에 수록하여 이중 보존체계 확립

○ 고용창출 효과: 관내 미취업 인력 고용

□ **추진계획**

○ 사업대상: 영구·준영구 기록물 중 전산화되지 않은 기록물 (문서, 카드, 도면) 33,841권(5,737,200面)

○ 사업기간: 2012년~2016년(5년 연속사업)

○ 추진방법

- 자체사업 추진(예산절감 효과 및 일자리창출)
- 2013년 이후: 인건비만 소요

연 도	소요 예산
2012년	장비구매, 인건비: 194,499,000원
2013년	인건비: 107,404,000원
2014년	인건비: 107,404,000원
2015년	인건비: 107,404,000원
2016년	인건비: 107,404,000원
합계	**624,115,000원**

○ 사업내용: 종이기록물 및 도면을 스캐닝하여 디지털화하고 기준에 맞게 재편철 후 기록관 서가 정리와 DVD로 이중보존 조치

□ **소요예산 : 194,499천원**