

제155회 영등포구의회
제1차 정례회



『교육 복지 사람중심 새 영등포』 실현을 위한

2010년 주요업무 보고



민원여권과

순 서

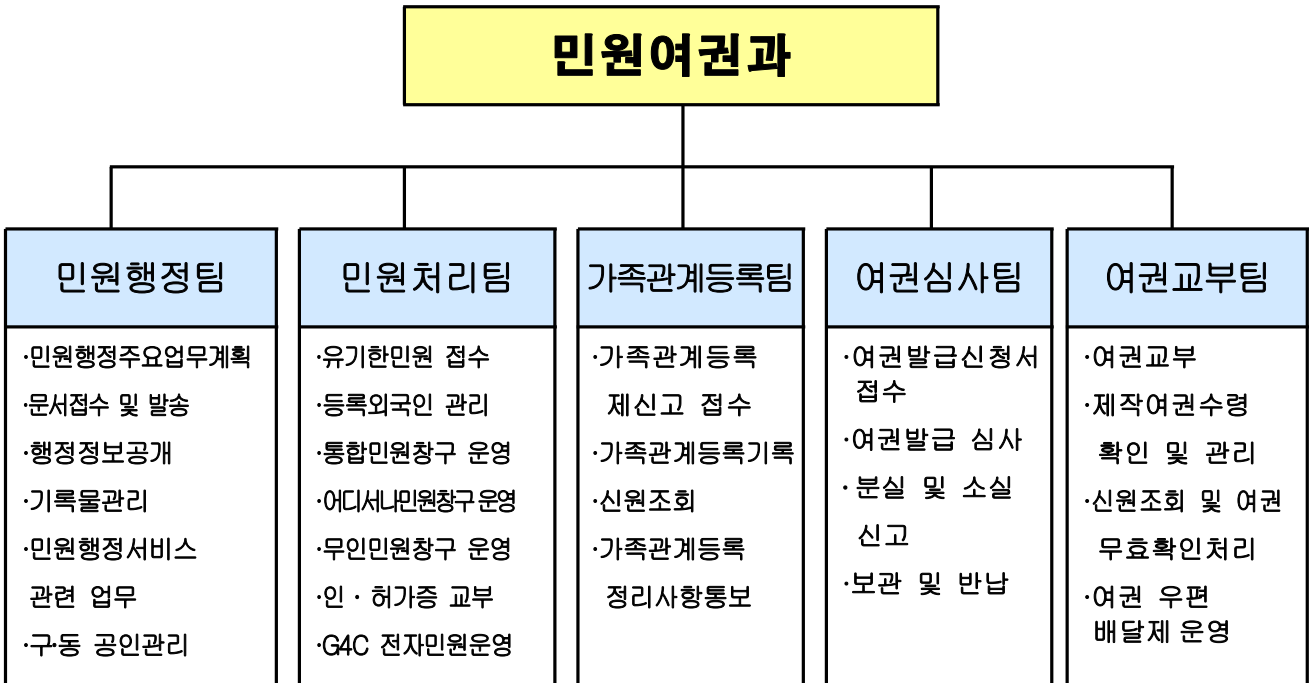
- 일반 현황 1
- 정책목표와 방향 3
- 주요업무 추진실적 및 계획 · 4

I. 일반 현황

구분	계	일반직						기능직				
		5급	6급	7급	8급	9급	계약직	6급	7급	8급	9급	10급
정원	42	1	5	12	6	0	1	0	3	8	5	1
현원	37	1	5	10	2	2	1	1	3	12	0	0
과부족	-5	0	0	-2	-4	+2	0	+1	0	+4	-5	-1

2

조직



3

주요시설 및 장비

구 분	시설 및 장비현황	
	시 설 명	내 용
일반민원실	종합문서고	영구 준영구 등 종이문서 보관(30,000권)

4

예산 현황

□ 예산 현황

(단위 : 천원)

단위사업명	예 산 액	집행액	집행율(%)
고객우선의민원행정서비스	1,907,199	1,164,009	61

II. 정책목표와 방향

목 표

사람중심의 민원서비스 제공



방 향

고객감동의 민원행정 서비스

밝고 쾌적한 민원실 환경조성

고품질 여권민원 행정서비스

Ⅲ. 주요업무 추진실적 및 계획

구민에게 감동을 줄 수 있는 민원행정 서비스 품질 향상

1 고객감동 행정실현 서비스 제공

□ 민원처리 현황

(’10.07.31)

구 분	계	통합민원창	어디서나 민원창구 (G4C)	유기한 민원창구	무인민원 발급창구	가족관계 제 신 고	여권접수	기 타
건 수	229,874	92,871	4,572	19,352	58,335	13,933	38,544	2,267
월평균	32,837	13,267	653	2,764	8,333	1,990	5,506	324
1일평균	1,642	663	33	138	416	100	276	16

※ 기타는 행정정보공개 1,047 건, 서울전자민원상담 1,220건

□ 사업개요

- 편안하고 쾌적한 민원실 환경조성으로 민원행정 운영
- 고객 지향적 창구운영과 신속, 정확한 민원처리
- 민원상담관제 운영으로 민원불편사항 처리 및 고객의견 수렴

□ 추진실적

- 야간민원업무처리제 운영
 - 운영시간 : 매주 화요일, 목요일(평일) 18:00~21:00
- 대상업무
 - 통합증명 및 체류지 변경신고 등
 - 가족관계등록신고(출생, 사망, 혼인신고 등)
 - 여권접수 및 교부

○ 「야간민원업무처리제」 운영현황

(’10.7.31.현재)

총 계	통합민원	가족관계	여권신청	여권교부
4,394	202	70	2,222	1,900

○ 120다산콜센터 통합상담서비스 지원

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

○ 보존기간 경과 기록물 폐기

- 근거: 「공공기록물 관리에 관한 법률」 제27조(기록물의 폐기)
- 일시: 6.10(목)~6.12(토)
- 대상: 17,176권(기록물 평가심의회 의결)
- 방법: 보안폐기 업체 선정하여 현장파쇄

○ 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

2 고객 지향적인 민원창구 운영

□ 사업개요

- 「사람중심 구민감동 아름다운 배려창구」 운영 : 통합민원창구중 1곳
- 통합민원창구 운영 : 4개창구, 등초본,인감 등 19종 처리
- 유기한민원창구 운영 : 2개창구, 인·허가,신고 등 753종
- 어디서나민원창구 운영 : 1개창구, 제증명 317종
- 무인민원발급창구 운영 : 14개창구, 대상민원 40종
- 인터넷창구 운영 : 서울전자민원상담, 전자민원 G4C

□ 추진실적

- 『사람중심 구민감동 아름다운 배려창구』 운영 - 8.2일부터 개설
- 임산부, 노약자, 장애우 및 기타 간단민원신청자 등 이용
- 어디서나민원 처리기간 단축 및 1회 방문제 운영
- 처리기간 단축 : 3시간 ⇒ 2시간 (예외)처리기한 1일 → 3시간)
- 1 회 방 문 제 : 방문신청·수령(2회) ⇒ 전화·FAX신청·수령(1회)
- SMS 서비스 제공 : 처리결과 안내
- 유기한민원 민원처리 기간단축 마일리지제도 운영: 우수직원 표창
- 인허가증 보관 PP홀더 활용 대고객서비스 안내문 제작 배부
- 서울전자민원상담 코너 운영 : 구정전반에 대한 생활불편신고, 시정, 건의 사항등을 각 지정부서에서 내용 검토후 처리

□ 향후 추진계획

- 민원처리시스템의 안정적인 운영으로 고객서비스 향상
- 친절하고 신속한 민원처리로 고객만족 민원행정 서비스에 기여

3 가족관계등록제도 운영

□ 사업개요

- 신속하고 정확한 가족관계등록업무 처리로 주민생활 편의 제공

□ 추진실적

- 가족관계등록신고 등 처리실적

(’10.07.31)

계	출생	사망	혼인	이혼	국적득상	정정	기타	비고
13,933	2,561 (18%)	999 (7%)	2,256 (16%)	645 (5%)	374 (3%)	4,733 (34%)	2,365 (17%)	1일평균 (100 건)

- 가족관계등록 처리결과 문자 통보 : 8,596건
- 11호(주민등록관서) 통보 : 4,990건
- 신원조회 회보 처리 : 6,781건
- 민원상담관 운영 : 1명(년중)

□ 향후 추진계획

- 동주민센터 가족관계등록사무담당자 교육실시 : 9월중
- 사망신고 후속조치 안내문 제작 : 10월중
 - 사망신고 이후 각종 후속조치를 알지 못하여 겪는 구민의 불편과 불이익을 해소하기 위하여 사망신고 후속조치 안내문 제작·배부
- 가족관계등록부의 신속한 정정 기록으로 생활불편 최소화
- 가족관계등록제도에 대한 지속적인 안내 및 홍보
- 가족관계등록부의 근간이 되는 제적부·제재부 등 지속적인 공부 정리

4 고품질 여권민원 행정서비스 제공

□ 사업개요

- 여권발급 기간단축 실시로 민원인에게 빠른 서비스 제공
- 여권 유효기간 만료예고 안내문 발송
- 직장인을 위한 야간민원 업무처리
- 48시간 이내 긴급여권 발급(긴급출장등 사유발생시)
- 아름다운 배려창구 운영(거동불편자, 노약자 및 임산부)

□ 추진실적

(’10.07.31)

구 분	계	여권접수	유효기간 만료예고 안내	야간민원 처리	48시간 긴급여권	아름다운 배려창구
건 수	38,413	27,256	8,769	2,222	131	35

- 여권발급기간 단축서비스 실시 : 3일 교부
- One-stop 여권 민원 서비스
 - 인터넷 예약 접수
 - 발급여권 등기우편제 시행
 - 여권신청민원 안내 및 사전검토 창구 운영
- 신용카드 결제시스템을 구축하여 지불수단 다양화로 민원편의 기여

□ 향후 추진계획

- 여권의 신속한 발급을 위하여 민원안내 도우미 제도 운영
- 신속·정확한 여권민원 처리로 고객감동 행정서비스 구현