

제222회 구의회 제1차 정례회

행 정 위 원 회



# 2020년 주요업무 보고



민원여권과

---

# 보고 순서

---

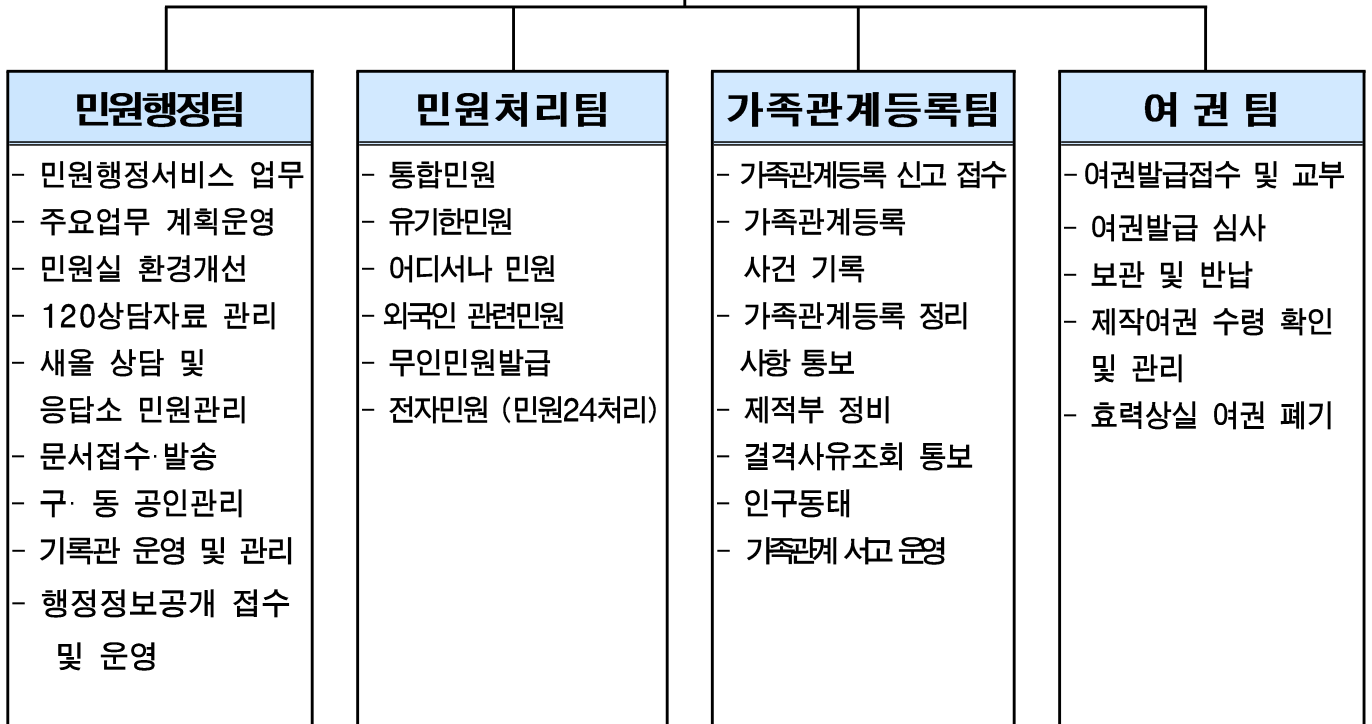
I . 일반 현황	· · · 1
II . 주요업무 추진실적	· · · 3
III . 중점사업 추진실적	· · · 12

# 1. 일반현황

## 1 조 직

### 민원여권과

- ( 4 )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	30	-	1	6	12	6	4	-	-	-	-	-	-	1	-
현 원	28	-	1	4	11	4	5	2	-	-	-	-	-	1	-
과부족	△2	-	-	△2	△1	△2	1	2	-	-	-	-	-	-	-

### 3 주요시설 및 장비

구분	명칭	현황	소속
시설	기록관	종이기록물 보관(4개소)	민원행정팀
	가족관계등록서고	호적부책 3,126권 보관	가족관계등록팀
장비	차량	스타렉스 (2019년식)	민원행정팀 (문서수발 및 무인민원발급기 관리)

### 4 예산현황

(단위: 천원, %)

단위사업명	예산액	집행액	집행률
계	1,317,175	734,826	55.8
감동과 소통의 민원행정 서비스	487,708	389,997	79.4
구민만족을 위한 민원처리	188,055	89,026	47.3
신뢰받는 가족관계등록행정	8,825	2,926	33.2
여권발급 서비스 추진	5,904	3,898	66.2
기록정보관리	452,044	231,898	51.3
기본경비	174,639	17,081	9.9

## II. 주요업무 추진실적

연번	사 업 명	쪽
----	-------	---

①	감동과 소통의 민원행정서비스 .....	4
②	구민 만족을 위한 민원처리 .....	6
③	신뢰받는 가족관계등록 행정 .....	8
④	여권발급 서비스 추진 .....	9
⑤	기록정보 관리 .....	10

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

## □ 사업개요

- 기 간: 연중 지속추진
- 대 상: 일반민원실 및 여권민원실
- 내 용
  - 친절·신속·정확한 민원업무 처리로 민원 만족도 증진
  - 쾌적하고 편안한 민원실 환경 유지 및 민원 편의시설 제공  
(민원서식 작성 예시, PC, FAX, 프린터, 복사기, 충전기 등 비치)

## □ 주요 추진실적

- 민원실 환경조성 유지 관리 및 각종 민원편의시설 관리
  - 미세먼지 등으로 인한 민원실 환기 철저 및 청결한 민원실 유지
  - PC(2대), 프린터, 복사기, 팩스, 충전기, 월간지 및 각종 도서 비치, 수족관 관리, 민원대기실 화분관리 등
- 민원행정만족도 상반기 설문조사 실시
  - 기 간: 6.15. ~ 7. 3.
  - 설문대상: 민원여권과· 타부서 민원실(9개부서) 및 동주민센터(18개동)
  - 설문방법: 민원실 방문민원인에게 설문지 배포를 통해 수기작성
  - 설문내용: 민원안내 및 접근성, 응대친절도, 편리성 및 쾌적성, 업무효율성, 청렴성 등 항목
  - 민원행정만족도 조사 결과를 분석하여 향후 업무 처리 시 반영
- 『120 다산콜센터』 DB 지속 관리 및 구 홈페이지 등을 통한 홍보 추진
  - 표준상담 DB 담당자 및 업무매뉴얼 현행화
- 「관리자가 도와주는 민원안내제」, 「무인민원발급기 어르신 안내도우미」 및 「다문화가족 통역사」 배치 등 다양한 민원안내 제도 운영을 통한 민원서비스 만족도 제고

○ 새울시스템 민원상담 운영 현황

(단위: 건)

계	주차 문화	복지	가로 경관	환경 하수 공원	도시 건축 주택	청소	보건 위생	도로	교통 행정	재정 경제	문화 체육	감사	교육	기타
9,982	4,088	2,129	992	543	471	470	441	385	216	82	32	22	4	107

○ 응답소(일반) 민원상담 운영 현황

(단위: 건)

계	주차 문화	교통 행정	도시 건축 주택	가로 경관	환경 하수 공원	보건 위생	청소	도로	복지	재정 경제	감사	문화 체육	교육	기타
1,213	317	127	181	103	55	117	50	24	39	24	17	48	7	104

□ 향후계획

- 쾌적한 민원실 환경정비를 통한 구민 만족도 제고
- 구민과 소통하는 친절함 민원 응대로 맞춤형 민원행정 서비스 제공

□ 소요예산

(단위: 천원, %)

예산액	집행액	집행률
487,708 (구비)	386,997 (구비)	79.4

구민 편의의 효율적 창구 운영으로 언제 어디서나 민원 신청이 가능하고 신속 정확한 민원처리를 통하여 대민서비스 향상에 기여하고자 함

### □ 사업개요

- 기 간: 1.1~ 지속추진
- 구민 만족 및 신속 정확한 민원 업무 처리를 위한 민원 창구 운영
  - 통합민원창구, 유기한민원창구, 어디서나 민원·아름다운 배려 창구 운영
  - 민원발급 수수료 정산, 무인민원발급창구 27개소 32대 운영 유지보수
  - 무인민원발급기 안내도우미 운영(어르신 안내도우미 40명)

### □ 주요 추진실적

- 통합민원창구 운영 현황 (단위: 건)

계	주민등록 등·초본	전입세대 열람	가족관계·제적부	인감·본인 서명사실확인	체류지 변경	외국인 증명
53,490	29,462	3,793	14,298	5,025	194	728

- 어디서나 민원창구 운영 현황(149종 민원처리) (단위: 건)

계	학교민원	병적 증명	자격면허 재발급	지적·토지 건축물	지방세 세목별 과세증명	제적부	기타
1,313	746	95	32	325	17	31	67

- 유기한 민원창구 운영 현황 (단위: 건)

계	지역경제 (통신판매)	환경 (건설 폐기물)	교통행정 (건설기계)	가로경관 (우와명고물)	감사 담당관 (고충민원)	문화 체육	건축 (건축변경)	주택 (임대사업자)	기타
35,580	5,169	2,001	1,473	748	982	623	1,490	7,596	15,498



○ 무인민원발급창구 운영 현황(89종 민원처리)

(단위: 건)

계	주민등록 등·초본	가족관계 증 명	지방세 국세	부동산 등기부등본	지적·토지 건축·차량	교육 병무	복지 건강보험
147,908	78,860	31,519	17,123	5,760	3,736	2,540	8,370

○ 무인민원발급기 안내도우미 운영

- 기 간: 2월~12월 (월 10회, 일 3시간 13:00~16:00)
- 대 상: 관내 만65세 이상 40명
- 방 법: 무인민원발급기 1대당 도우미 2명 격일근무
- 장 소: 구청, 지하철역, 동주민센터 등 무인민원발급창구 20개소
- 내 용: 무인민원발급기 발급 안내 및 주변 환경정비 등
- 교 육: 활동 내용 및 안전교육 4회

□ 향후계획

- 민원처리시스템의 지속적인 개선을 통한 이용 불편 해소
- 빠르고 편리한 민원처리로 신뢰받는 민원서비스 제공
- 다수의 주민이 이용할 수 있는 무인민원발급기 수요처 발굴

□ 예산현황

(단위: 천원, %)

예 산 액	집 행 액	집행률(%)
188,055 (구비)	89,026 (구비)	47.3

가족관계등록상의 변동사항을 정확하고 신속하게 정리하여 신뢰받는 행정을 구현하고, 민원인의 불편사항을 해소하여 국민과 소통하는 가족관계등록 행정을 실현하고자 함

**□ 사업개요**

- 기 간: 연중 계속 추진
- 내 용
  - 출생·사망·혼인·이혼 등 가족관계등록 관련 사항 신고접수 및 기록, 교차대사, 교합 등 5단계 처리시스템 운영
  - 개명신고 24시간 처리제, 안심상속 원스톱서비스, 온라인 출생신고 등 민원편의 제도 운영

**□ 주요 추진실적**

- 가족관계등록 제신고 처리실적 (단위: 건)

계	출생	혼인	사망	개명	국적 특상	이혼	등록기준지 변경	기타 (등록부정정 등)
4,955	1,030	1,142	760	438	292	169	73	1,051

- 제적부 정정: 340건
- 결격사유조회 회보: 1,143건
- 가족관계등록신고 처리 결과 문자메시지 발송: 3,363건
- 주민등록사항 연계 통보 및 인구동향조사 입력: 4,217건
- 2020 가족관계등록신고편람 제작 및 배부

**□ 향후계획**

- 가족관계등록부 및 제적부의 지속적인 정비 추진
- 가족관계등록업무 관련 법원 감사 준비

**□ 소요예산**

(단위: 천원, %)

예산액	집행액	집행률
8,825 (구비)	2,926 (구비)	33.2

신속·정확한 여권발급 업무를 추진하여 안전한 해외여행을 위한 여권 민원 서비스를 제공, 구 이미지 향상에 기여하고자 함.

□ 사업개요

- 기 간: 연중 지속 추진
- 대 상: 여권 신규, 재발급, 기재사항 변경 등
- 목 표: 심사기능 강화로 여권 오류발급 제로화 추진
- 방 향: 접수민원에 대해 전산입력 사항 일치여부 등 3단계 확인으로 안전한 해외여행, 신뢰받는 여권민원 행정 서비스 추진

□ 주요 추진실적

- 전자여권 민원 업무처리 실적 (단위: 건)

총 계	접 수	교 부	비 고
15,372	7,725	7,647	

- 「여권 오류발급 제로화」 추진
  - 접수 전 「사전검열제」 실시 및 3단계 심사기능 실시
- 「다양한 여권민원 서비스」 추진
  - 주·야간 여권민원실 운영: 721건(접수 342건 / 교부 379건)
  - 1회 방문 처리제(발급여권 등기우편 발송 교부):523건
  - 문자알림 서비스 제공: 212건
  - 여권·국제운전면허증 동시발급 대행 서비스 : 3건
- 「여권업무 실무자 역량 강화」 추진
  - 외교부 주관 여권실무 교육(매월 1회) 참여 및 자체 친절교육 실시

□ 향후 계획

- 여권 오류율 제로화 정착 및 신뢰받는 여권민원 서비스 지속 추진

□ 예산 현황

(단위: 천원)

예산액	집행액	집행률(%)
5,904 (구비)	3,898 (구비)	66.2

공공기록물을 체계적으로 관리, 보존하여 우리구의 역사적·행정적 자료를 활용하고, 또한 정보공개 활성화와 행정정보 제공을 통해 국민의 알권리 증진 및 신뢰받는 행정을 실현하고자 함

## □ 사업개요

- 기록물관리: 중요기록물 전산화 사업, 비전자 및 전자기록물 이관  
생산현황통보, 기록관리시스템 운영, 기록관 평가·폐기 등
- 정보공개운영: 공공기관이 보유한 정보에 대한 사전공개 및 청구관리,  
원문공개 운영

## □ 주요 추진실적

- 기록물 관리
  - 전자기록물 이관
    - 추진기간: 2월 ~ 12월
    - 대 상: 2018년 생산한 전자기록물(총1,658GB)
    - 방 법: 서울시 및 자치구 통합 용역사업을 통해 이관실시
    - 이관시스템: 전자문서시스템(문서생산) → 기록관리시스템(장기보존)
  - 기록물 정리 및 생산현황 통보
    - 추진기간: 2월 ~ 8월
    - 내 용: 2019년에 생산한 기록물의 현황을 서울기록원으로 통보
  - 2020년 중요기록물 전산화 사업
    - 사업기간: 6월 ~ 12월 (5월 현재 업체계약 후 착수 준비 중)
    - 대 상: 2003년 이전 생산한 보존기간 준영구 이상 비전자 문서
    - 전체사업량: 476,000면(3,400권)
    - 업체선정: (주)디앤디기술(조달청 기술평가로 선정함)
  - 기록물 평가·폐기
    - 추진기간: 2020. 4. ~ 7. (5월 현재 전문요원 심사 진행 중)
    - 대상: 2019년을 기준으로 보존기간 만료된 기록물 30,877권 평가
    - 평가내용: 대상 기록물의 폐기 적정성 여부, 보존 및 활용가치 판단

- 기록관 서고(4개소) 소독 및 운영(연중)
- 기록관리 시스템 관리: 전자기록물 관리, 직원 검색 및 열람 지원 등

○ 정보공개 운영

- 정보공개 접수 및 처리부서 지정(연중): 1,661건(1월~5월)
- 사전정보공표 목록 정비: 총 516건(구 홈페이지)
- 정보공개 심의회 개최: 총3회
- 원문공개 모니터링(월1회): 총4회 (1월~4월)
- 생산기록 정보목록 정비: 총2,557,520건
  - 대상: 2004년~2013년 영등포구 생산기록 정보목록 정비
  - 정비내용: 개인정보, 비공개여부 등 확인 후 구 홈페이지 게시

□ 향후계획

○ 기록물 관리

- 중요기록물 전산화 사업 착수(6월)
- 기록물 평가 후 폐기 기록물 파쇄 완료(7월)
- 비전자기록물 이관(비밀 기록물 포함)(9월)
- 기록관 서고 4개소 일시 소독(8월)

○ 정보공개 운영

- 원문공개 모니터링 실시: 월1회
- 정보공개심의회 운영(연중): 수시
- 정보공개 매뉴얼 제작(9월)

□ 소요예산

(단위: 천원, %)

예산액	집행액	집행률
487,708 (구비)	231,898 (구비)	47.6%

### Ⅲ. 중점사업 추진실적

#### 1 원스톱민원창구 「통합민원팀」 운영 추진

민원행정팀

별관 청사 등 개별 부서에서 처리하던 민원을 민원실내 「통합민원팀」을 신설하여 '접수'와 '처리'를 한곳에서 신속하게 처리하여 방문 민원인 편의를 제공하고자 함

#### □ 사업개요

- 시행시기: '20. 6. 10. 이후 (※통합민원실 설치공사 완료 후)
- 팀 명칭: 통합민원팀
- 운영장소: 제 2민원실 내 (前 여권민원실 확장 공간 내 사용)
- 인력구성: 1개팀 6명

구 분	소계	팀장	공장등록 전문건설업	통신·방문· 전화권유관매업	문화, 관광
인원(명)	6	1	2	2	1

#### □ 주요 추진실적

- 원스톱창구 운영에 따른 이관 업무 자료 요청 및 수합
- 사무 이관 부서 팀장(6개팀) 회의: 업무처리 및 범위 확정
- 영등포구 행정기구 설치 조례 시행규칙 정비

#### □ 향후계획

- 통합민원 업무처리 매뉴얼 구 홈페이지 게시
- 별관 청사의 민원업무 신청수요가 많은 민원사무를 중심으로 민원실에서 처리 가능한 민원사무 적극 발굴
- '20. 원스톱민원창구 설치 현황 제출: 행정안전부

#### □ 소요예산

(단위: 천원, %)

예 산 액	집 행 액	집행률
24,000 (구비)	12,210 (구비)	50.9