

제172회 영등포구의회

제 2 차 정 려 회

교육·복지·사람 중심 새 영등포 

# 2012년 주요업무 보고



민원여권과

# 보 고 순 서

I. 일 반 현 황	••••	2
II. 2012 주요업무 실적	••••	4
III. 2013 주요업무 계획	••••	12
IV. 특 수 사 업	••••	19

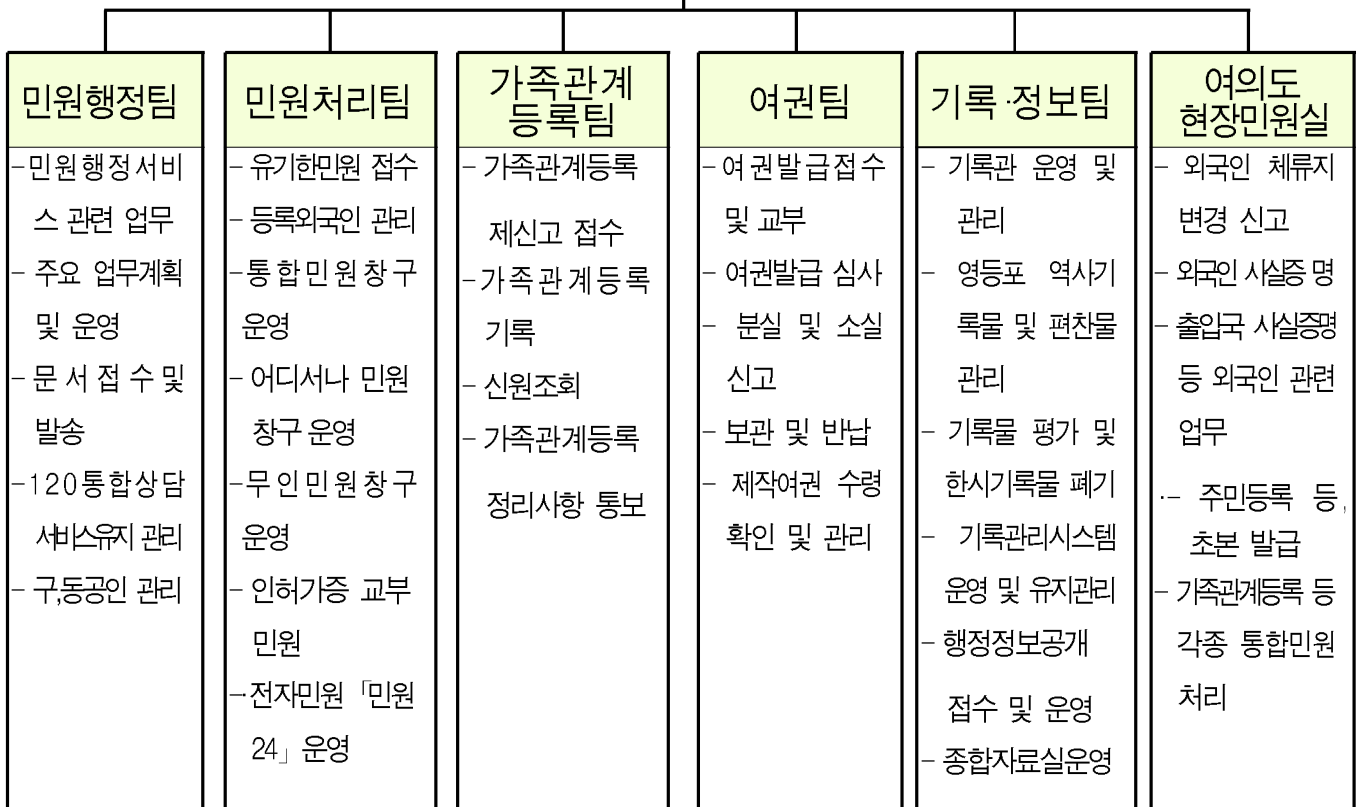
# I. 일반 현황

1

## 조직

### 민원여권과

- 6개팀



2

## 인력

구분	계	일반직					기능직					계약직
		5급	6급	7급	8급	9급	6급	7급	8급	9급	10급	
정원	36	1	5	8	8	4		4	4	2		0
현원	37	1	7	10	5	1	1	6	5	0		1
과부족	1	0	2	2	△3	△3	1	2	1	△2		1

## 3

## 주요시설 및 장비

## □ 기록관 및 종합자료실 현황

구 분	명 칭	현 황	소속(비고)
시 설	기록관	한시기록물·준영구·영구 등 종이기록물 보관	총 38,823권
	종합자료실	일반도서 및 간행물 열람·대출	11개 장르, 10,118 권
주요장비	기록관리시스템	2000년~2009년 생산·접수된 전자기록물 보관	총 114,593권
	CCTV	여권교부 창구 등 5개	

## 4

## 예산 집행현황

(단위 : 천원)

단위사업명	예 산 액	집 행 액	집행율(%)
계	1,036,126	871,534	84
효율적민원행정	526,161	452,177	86
기록관구축 및 전산화 사업	212,861	187,952	88
편안하고쾌적한 민원실 환경정비	18,985	14,891	78
무인민원발급창구 운영	37,129	21,236	57
여권발급	25,528	16,689	65
종합자료실 운영	9,260	7,167	77
공개정보 운영	2,930	1,562	53
기본경비	203,272	169,859	83

## II. 2012 주요업무 실적

연 번	사 업 명	쪽
①	빠르고 편한 민원창구 운영 .....	5
②	가족관계등록제도 운영 .....	6
③	여권민원 처리 .....	6
④	여의도 현장민원실 운영 .....	7
⑤	서울시 120다산콜 상담서비스 운영 지원 .....	7
⑥	2012년 민원인 만족도 설문조사 .....	8
⑦	기록물 공정관리 및 RFID 시스템 구축 .....	9
⑧	중요기록물 전산화사업 추진 .....	10
⑨	정보공개 청구 접수처리 등 제도운영 .....	10

# 1 | 빠르고 편한 민원창구 운영

친절하고 신속한 고객만족의 민원서비스를 제공하고 효율적인 민원창구 운용으로 주민편익 증진과 주민불편의 최소화로 사람중심의 신뢰받는 구정 실현에 최선을 다하고 있음.

## □ 사업개요

- 추진기간 : 2012. 1월 ~ 10월(지속적)
- 추진내용
  - 『사람중심 구민감동 아름다운 배려창구』 운영 : 1개 창구
  - 통합민원창구 운영 : 4개 창구, 주민등록 등·초본,인감 등 4종 처리
  - 어디서나민원창구 운영 : 1개 창구, 제증명 285종
  - 유기한민원 운영 : 2개 창구, 인·허가, 신고 등 753종
  - 무인민원발급창구 운영 : 여의도역 외 13개 창구, 취급민원58종
  - 민원24 전자민원 운영

## □ 추진실적

- 민원창구별 처리실적 (2012.10.31현재)

계	통합민원	어디서나민원	유기한민원	무인민원
304,839	163,848	7,873	32,758	100,360

- ※ 『사람중심 구민감동 아름다운 배려창구』 운영 : 8,042건
- 어디서나민원 처리결과 안내문자(SMS) 서비스 제공 : 2,989건
- 무인민원발급창구 운영 : 관내 주요지점 14개 창구(대상민원 58종)
  - 유지보수 및 관리운영 : 제작업체에 용역관리
  - 정기점검 : 월 1회 (담당자, 유지보수직원)
    - ※ 발급장비 이상 발생 시 신속정비 및 정기 순찰 실시
- 유기한민원창구 운영 : 2개 창구, 인·허가, 신고 등 753종
  - 민원처리 기간단축 스피드 지수향상 추진
    - 법정처리기한 단축(최소 1일 ~ 최대 15일)

□ 예산액 : 85,744천원 - (구비)

## 2 가족관계등록제도 운영

### □ 가족관계등록신고 등 처리실적

(2012.1.1~10.31, 단위: 건)

합 계	출 생	사 망	혼 인	이 혼	개 명	국적특상	직권정정	기 타
16,523	4,158	1,746	3,499	942	954	430	2,733	2,061

- 가족관계등록 처리결과 문자 통보 : 15,854건
- 제적부 및 가족관계등록부 오류사항 정비 : 2,733건
- 가족관계등록사무 관련 기간제근무자 운영 : 1년(연중)
- 신원조회 회보 처리 : 10,310건
- 가족관계등록 제신고 : 11호 통보:3,578건 ,12호 통보:4,187건
- 동 주민센터 가족관계등록사무담당자 교육실시 : 연2회

## 3 여권민원 처리

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

### □ 여권민원 처리 실적

구 분	계	'12.1.1 ~ 10.31	1일평균
여권접수	36,672	36,672	174

- 여권 유효기간 만료예고(영등포구민) ..... 10,836건
- 효력상실 대상여권 직권폐기 예고 ..... 115건
- 신원조회 미회보자 종결처리 예고 ..... 9건
- 발급여권 등기우편 발송 ..... 1,470건
- 48시간 긴급여권 처리 ..... 180건
- 야간민원 처리(매주 화 18:00~20:00) ..... 1,450건
- 아름다운 배려창구 운영 ..... 637건

## 4 여의도 글로벌비즈니스 센터 현장민원실 운영

국제금융 중심지인 여의도의 글로벌비즈니스 지원센터 내에 현장민원실을 운영하여 현지민원 및 원거리 민원의 불편사항을 다소나마 해소해 나가고 있음

### □ 사업개요

- 위 치 : 여의도 서울국제금융센터(ONE IFC) 3층 여의도 글로벌 비즈니스센터 내
  - 개소일자 : 2011년 1월 9일
- 민원창구 현황(2개 창구) → 인력 3명(팀장1, 직원2)
  - 일반행정민원 : 등초본·가족관계증명·인감증명서·민원24시 등
  - 외국인 민원 : 체류지변경신고, 외국인등록사실증명, 외국인인감증명, 출입국사실증명 등 외국인 관련 민원업무

### □ 추진실적

#### ○ 통합민원창구 운영 실적

계	통 합 민 원						민원24시
	등·초본	인감	가족관계	체류지 변 경	외국인 증 명	지방세	
23,175	6,112	6,738	6,665	14	219	2,687	740

## 5 서울시 120다산콜 센터 상담 서비스 운영 지원

서울시 120다산콜센터 서비스 품질향상을 통한 우리구 민원행정 서비스 수준 제고를 도모하고자 다각적인 방안을 마련하여 추진.

### □ 사업개요

- 대상기간 : 2012. 1월 ~10월(지속적)
- 대상분야 : 구정전반을 대상으로 120통합 상담서비스 수준 향상



## □ 추진실적

- 표준상담 DB 관리자 지정운영
  - 총괄부서 : 민원여권과 (2명)
  - 부서운영관리자 : 전 부서 54명
- 표준상담 DB 신규발굴 및 기존 DB 현행화
  - 매월 '영등포 120의 날' 지정 운영(신규발굴 96건)
  - 인사이동시 표준상담 DB 현행화 행태 개선 추진(현행화 8,643건)
- 120 자치구 이관전화 응대향상
  - 주요 수화직원 대상 이관전화 친절응대교육 실시 : 총 86명
  - 120 이관전화 응대 모의점검 및 친절응대 캠페인 방송 실시
- 120 다산콜 시민인지도 향상을 위한 홍보추진
  - 구 홈페이지, 관내 전광판, 구 소식지, 구내방송 활용 홍보실시
  - 영등포인터넷방송 및 CMB지역방송, IPTV를 통한 홍보영상 송출
  - 관내 문화·체육 다중이용시설 및 각종 행사 시 현장 홍보활동 추진
  - 홍보용 리플릿 등 총 13,000부 제작 배포

□ 예산액 : 2,000천원 -(구비)

## □ 향후계획

- 향후 지속적인 표준상담 DB 유지관리 및 홍보를 통한 이용 활성화 추진

## 6 2012년 민원인 만족도 설문조사

우리구 민원여권과, 보건소를 찾는 방문민원인과 구청 홈페이지 이용자를 대상으로 민원업무처리 관련 만족도 설문조사를 실시하고 분야별 문제점 및 개선점을 발굴하여 민원행정서비스 만족도를 높여나가고 있음

## □ 사업개요

- 실시횟수 : 상·하반기 2회
- 설문대상 : 민원여권과, 보건소 및 구 홈페이지 방문민원인
- 설문방법 : 방문민원인 대상 서면조사 및 홈페이지를 이용한 사이버 설문참여
- 설문내용 : 민원안내 및 접근성, 응대친절도, 편리성 및 쾌적성, 효율성 등 총 5개 분야 16개 항목

## □ 추진실적

- 2012년 상반기 민원행정만족 설문조사 실시
  - 설문기간 : 2012. 5. 14 ~ 5. 25, 2주간
  - 참여인원 : 총 196명(방문민원 136명, 홈페이지 방문자 60명)
- 개선사항
  - 민원인용 편의시설(서식 작성대 및 휴지통)을 개선 및 재배치하여 쾌적성 제고
  - 구청 별관 안내도를 누구나 쉽게 찾을수 있는 도안으로 재제작·배포
  - 창구직원 고객응대 친절교육 실시하여 서비스 마인드 제고
  - 장애인, 노약자, 임산부 등 사회적 약자 배려 지속 추진 등

□ 예산액 : 1,600천원 -(구비)

## □ 향후계획

- 2012년 하반기 민원행정 만족도 설문조사 추진
  - 조사기간 : 2012. 11. 5(월) ~ 2012. 11. 16(금), 2주간
  - 향후 추진계획
    - 조사결과를 토대로 분야별 문제점과 개선점 발굴
    - 구민님 건의사항 등 의견을 최대한 반영하여 제도개선 추진

# 7 기록물 공정관리 및 RFID 시스템 구축

## □ 사업개요

- 사업기간 : 2012. 4. 12 ~ 7. 11 (3개월간)
- 사업대상 : 기록물 공정관리 및 RFID 시스템 구축, RFID 장비 구입
  - RFID 프린터, 휴대용 리더기(PDA), 고정형 게이트, RFID태그
- 사업내용
  - 기록물 탐지 기능으로 추적관리 향상 및 책임관리 실현
  - 기록물철, 보존상자에 대한 RFID 라벨 지원
  - 서가배치, 정수점검 기능으로 작업시간 단축하여 장비 및 인력 사용 극대화
  - 서고 반입, 반출 시 연동지원으로 신속한 서비스 증대

□ 예산액 : 66,000천원 -(구비)

## 8 | 중요기록물 전산화사업 추진

### □ 사업개요

- 사업기간 : 2012. 3. ~ 11.(9개월)
- 사업대상 : 2003년까지 생산된 기록관 보존 30년, 영구·준영구 기록물
- 사업방법 : 자체사업(총 공정률 58%완료) → 계속사업으로 추진 예정

### □ 예산액 : 85,235천원 -(구비)

### □ 향후계획

- 연간예산확보 및 인력부족 등의 문제로 중장기 사업으로 추진하고 있으나 사업을 조속 완료하는 방안 검토

## 9 | 정보공개 청구 접수처리 등 제도 운영

국민의 알권리 보장을 위하여 행정정보공개를 정기적, 적극적, 사전적으로 공개하고 소통·협력의 열린 구정을 펼치고자 함

### □ 사업개요

- 정보공개청구접수 및 처리
- 정보공개교육 및 간담회
- 정보공개업무 편람 및 매뉴얼 제작 배부
- 사전정보공표 홈페이지 구축

### □ 추진실적

- 2012.01.01~2012.10.31

구분	청구건수	처리현황				미결정	기타취하
		소계	전부공개	부분공개	비공개		
누계	1,615	1,068	907	118	43	28	519

- 정보공개 교육 및 간담회 개최 : 2012.02월
- 정보공개 편람 홈페이지 게재 : 2012.04월
- 정보공개운영 및 공표목록 게재 실태 분기별 점검 : 4회

□ 예산액 : 2,930천원 -(구비)

□ 향후계획

- 홈페이지 사전정보공표 업데이트 : 2012.12월중
- 정보공개청구처리기간 단축 : 수시
- 정보공개에 관한 정책 및 운영 강화 → 업무소관부서 변경  
(민원여권과→기획예산과)

### Ⅲ. 2013 주요업무 계획

연 번	사 업 명	쪽
-----	-------	---

- ① 소통과 만족의 민원행정 서비스 ..... 13
- ② 편하고 빠른 창구 민원처리 ..... 14
- ③ 친절행정으로 다가가는 가족관계등록제도 운영 ..... 15
- ④ 여권민원 행정서비스 품질 향상 ..... 16
- ⑤ 기록관 구축 및 전산화 사업 ..... 17
- ⑥ 정보공개 운영 ..... 18

## 1 소통과 만족의 민원행정 서비스

쾌적하고 편안한 민원실을 조성하고 민원실 직원의 친절한 자세와 신속·정확·소통위주의 민원처리로 사람중심의 구민만족형 행정서비스를 제공

### □ 추진목표

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

### □ 추진방향

- 업무능력향상을 통한 고품질 민원행정서비스 제공
- 신속·정확·친절한 민원업무 처리로 구민불만 해소
- 각종 전산(PC, 팩스, 복사기) 편의시설로 구민편의 제공

### □ 추진계획

- 민원서비스 강화
  - 맞벌이 부부, 직장인등을 위한 야간민원 실시(매주 화 18:00 ~ 20:00)
  - 영등포구청 별관안내 위치도 제작·안내
- 대기 민원인을 위한 월간지 및 각종 도서 비치
- 서울시 전화·방문민원응대 서비스품질점검 대비 민원직원 CS교육 실시강화
- 120 통합상담서비스 지속적인 운영지원으로 전화민원 서비스 품질개선
  - 120다산콜 인지도 향상을 위한 다각적인 홍보 지속 추진
- 구민만족도 표본 설문조사 : 상·하반기 총 2회 실시
- 민원품질향상 교육으로 민원응대 역량강화

□ 소요예산 : 12,780천원 -(구비)

## 2 편하고 빠른 창구 민원처리

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

### □ 추진목표

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

구 분	취급민원	비 고
계	1,100종	
통합민원	등초본,인감 등 4종	『사람중심 구민감동 아름다운 배려창구』 운영- 통합창구 중 1곳
어디서나민원	타시도제증명민원 285종	
유기한민원	인허가등 753종	
무인민원	등·초본 등 58종	
인터넷민원	민원24, 민원상담	

### □ 추진방향

- 친절하고 신속한 행정서비스로 구민만족 민원서비스 제공
- 민원행정시스템의 지속적인 개선을 통한 이용불편해소
- 민원안내도우미를 활용하여 각종 민원서류 작성에 어려움이 있는 외국인 노약자, 임산부 등에 대하여 상담 및 안내

### □ 추진계획

- 『사람중심 구민감동 아름다운 배려창구』 운영 : 1개 창구
  - 이용대상 : 임산부, 노약자, 장애인, 간편 민원신청자 등
  - 대상민원 : 각종 증명민원 등
- 통합민원창구 운영 : 4개 창구, 등·초본,인감 등 4종 처리

- 어디서나민원창구 운영 : 1개 창구, 제증명 285종
    - 처리기간 단축 및 1회 방문제 운영
      - 처리기간 단축 : 즉시민원 ⇒ 1시간 (예외>병적증명: 1일 → 3시간)
      - 1회방문제 : 방문신청·수령(2회) ⇒ 전화·FAX신청·수령(1회)
    - 팩스민원 처리결과(SMS) 문자서비스 제공
  - 민원증명수수료의 신용카드 결제 납부 : 2010.2.8일부터 시행중
  - 유기한민원 운영 : 2개 창구, 인·허가, 신고 등 753종
    - 민원처리 기간단축 운영 : 법정처리기한 단축(최소 1일~최대 15일)
  - 무인민원발급창구 운영 : 여의도역 외 13개 창구, 취급민원58종
  - 민원24 전자민원 운영
    - 신속한 처리 : 전일 민원접수분에 대하여 익일 우편발송 완료
    - 편리성 홍보 : 인터넷 제증명 민원안내 및 발급요령 등
- 소요예산 : 69,361천원 -(구비)

### 3 **친절행정으로게 다가서는 가족관계등록제도 운영**

가족관계의 발생 및 변동사항에 관한 등록업무를 정확하고 신속하게 처리하여 신뢰받는 행정을 구현하고 친절하고 적극적인 업무처리로 사람중심의 구민감동 서비스를 구현하고자 함

#### □ 추진목표

- 민원인 눈높이에 걸맞는 소통위주의 정확한 가족관계등록업무 처리로  
구민생활 편의 제공

#### □ 추진방향

- 제적부 및 가족관계등록부의 오류사항에 대한 신속·정확한 정비로  
구민불편 최소화
- 출생·혼인·사망 등 가족관계의 발생 및 변동사항 신고를 접수 및  
기록, 교합 등 3단계 검증 및 등록시스템 구축 시행



## □ 추진계획

- 가족관계등록 민원알리미 서비스 시행
- 제적부 및 가족관계등록부 오류사항 정비
- 직무교육 적극 참여 및 개인정보 보호 사용자 관리 강화
- 각종 신고서식 홈페이지에 게재로 민원편의 제공
- 가족관계등록부의 근간이 되는 제적부·제재부 등 지속적인 공부관리

□ 소요예산 : 7,300천원 -(구비)

## 4 여권민원 행정서비스 품질향상

여권 품질의 국제적 신뢰도, 보안성 강화 및 출입국 편의 제공을 위하여 전자 여권 발급이 시행됨에 따라 최상의 여권민원 행정서비스를 기하여 국민 만족도 향상에 기여하고자함

## □ 추진목표

- 신속·정확한 여권민원 처리 및 다양한 안내 서비스를 통한 민원편의 제공 도모

## □ 추진방향

- 전자여권의 정확한 판독 및 교부 업무 강화
- 효율적인 민원처리와 다양한 서비스로 사람중심의 민원행정 실현

## □ 추진계획

- 다양한 여권 민원 서비스 제공
  - 긴급출장 등 사유발생시 : 48시간 이내 긴급여권 발급
  - 발급여권 등기우편 택배제 시행
  - 여권신청민원 안내 및 사전검토 창구 운영
  - 여권 유효기간 만료 예고 안내문 발송
  - 여권발급 신원조회 미회보자 안내 메시지 발송
  - 발급일로 부터 6개월 동안 찾아가지 않는 여권 직권폐기 안내

□ 소요예산 : 10,715천원-(구비)

## 5 기록관 구축 및 전산화 사업

구의 행정기록, 역사기록을 집중적이고 체계적으로 획득, 관리, 보존하여 업무에 필요한 기록정보를 축적 및 활용하고, 구민들에게 소통공간 마련 및 원활한 정보서비스 제공

### □ 사업개요

- 위 치 : 본관 지하 1층, 6층 기록관
- 우리구 기록물들의 검색 및 열람을 제공하는 기록관 홈페이지 관리
- 중요기록물의 안전하고 체계적인 관리 및 보존체계 마련
- 기록정보의 신속한 검색과 활용기반 인프라 구축으로 행정업무 능률향상

### □ 추진방향

- 기록물 전산화 사업 : 기록물 영구보존체계 구축 및 대민서비스 수준 향상
- 기록관 인프라구축 : 기록물의 안전한 보존을 위한 보존시설 확보
- 기록관 항균소독 : 중요기록물의 부식 및 훼손을 방지
- 기록관리 문화 정착 및 운영 : 우수부서 포상등 기록물관리 적극성 제고
- 기록포털 구축 : 부서별 방만하게 운영하는 각종 기록정보를 일원화하여 기록물의 생산부터 보존, 폐기, 이관 등 전 과정의 전산화로 업무 활용도 증대

### □ 추진계획

- 향후 기록정보 서비스 향상 및 기록의 스토리텔링화 서비스 기반 마련
- 향후 우리구의 전시관 설립시 근간이 될 기록물 관리 체계 확립
- 온라인 기획 전시가 가능한 서비스 제공

□ 소요예산 : 110,405천원 -(구비)

국민의 알권리 보장을 위하여 행정정보공개를 정기적, 적극적, 사전적으로 공개하고 소통·협력의 열린 구정을 펼치고자 함

## □ 사업개요

- 기간 : 2013.01.01 ~ 연중
- 정보공개청구접수 처리 및 결정
- 정보공개운영
- 정보공개심의회 구성·운영

## □ 추진방향

- 정보공개처리기간 단축
- 행정정보를 적극적, 사전적, 정기적 공개
- 정보공개모니터단 구성·운영
- 정보공개심의회 구성·운영

## □ 추진계획

- 정보공개처리기간 단축 : 수시
- 정보공개전문가 교육 : 상반기(1회)
- 정보공개심의회 개최 : 사전심의로 비공개 제로화(수시)
- 정보공개운영평가 : (분기별)
- 정보공개모니터단 구성·운영 : 2013.02월중
- 사전정보공표 홈페이지 업데이트 : 매월
- 정보공개매뉴얼 및 편람 제작 : 2013.04월

## □ 소요예산 : 2,680천원 -(구비)

## IV. 특수사업

1

### 조기 민원처리제 운영

현재 근무시간 중 민원실 방문이 곤란한 직장인 및 일상에 바쁜 민원인을 위해 운영하고 있는 『야간 민원업무처리제』를 보다 많은 구민들이 이용할 수 있도록 아침시간으로 확대하여 사람중심의 민원행정서비스를 구현 하고자 함

#### □ 야간민원업무처리 현황

- 일 시 : 매주 화요일 (18:00~20:00) 야간근무조 편성 운영
- 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

#### □ 조기민원처리 시행계획

- 시행 : 매주 화요일 아침 1시간 먼저 업무시작(08:00~09:00)
- 전 직원 1/2 아침 및 야간근무조 편성 운영

#### □ 홍보방안

- 민원실 입구에 민원업무 안내배너 설치
- 홈페이지 및 영등포구 행복소식지 게재

#### □ 기대효과

- 직장인 및 일상에 바쁜 민원인 불편해소
- 신속·정확한 민원업무처리로 민원행정 서비스 극대화
- 행복중심 영등포구 이미지 제고로 구민만족도 향상

#### □ 소요예산 : 비예산