

# 부서별 주요업무 보고



민원여권과

# 보고 순서

1. 일반 현황
2. 주요업무 추진실적
3. 2016 주요업무 추진계획
4. 신규 · 주요투자 사업

# 1. 일반 현황

## 1 조직

### 민원여권과

(5)개팀

민원행정팀	민원처리팀	가족관계등록팀	여권팀	여의도현장 민원팀
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 민원행정서비스 관련업무</li> <li>- 주요업무계획운영</li> <li>- 환경개선지속추진</li> <li>- 120상담자료관리</li> <li>- 새올 상담민원 및 응답소(일반) 상담민원 관리</li> <li>- 문서접수·발송</li> <li>- 구·동 공인관리</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 통합민원창구운영</li> <li>- 유기한민원 접수</li> <li>- 어디서나 민원 창구 운영</li> <li>- 무인민원창구운영</li> <li>- 등록외국인 관리</li> <li>- 허가증 교부 민원</li> <li>- 전자민원 『민원24』 운영</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 가족관계등록신고 접수</li> <li>- 가족관계등록사건 기록</li> <li>- 가족관계등록정리 사항 통보</li> <li>- 제적부 정비</li> <li>- 결격사유조회통보</li> <li>- 인구동태</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 여권발급접수 및 교부</li> <li>- 여권발급 심사</li> <li>- 분실 및 소실 신고</li> <li>- 보관 및 반납</li> <li>- 제작여권 수령 확인 및 관리</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 외국인관련업무 (체류지변경 및 증명발급)</li> <li>- 통합민원창구운영</li> <li>- 어디서나 민원 창구운영</li> </ul>

## 2 인 력

구 분	계	일 반 직						관리운영직				별정직·임기제			
		4급	5급	6급	7급	8급	9급	6급	7급	8급	9급	6급	7급	8급	9급
정 원	32	-	1	6	12	8	1	-	1	2	1	-	-	-	-
현 원	31	-	1	7	14	3	3	1	2	-	-	-	-	-	-
과부족	△ 1	-	-	1	2	△ 5	2	1	1	△ 2	△ 1	-	-	-	-

## 3

## 주요시설 및 장비

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

## 4

## 예산현황

(단위 : 천원)

구분	예산액	집행액		예상잔액
		10.31	12.31까지 (집행예정액)	
총계	711,850	600,982	96,396	14,472
계	545,295	471,379	59,448	14,468
구민우선의 민원행정서비스	428,157	381,476	38,045	8,635
신속하고 효율적인 민원처리 서비스	105,335	80,427	19,606	5,302
신뢰받는 가족관계등록 행정	7,267	5,305	1,796	166
여권행정 선진화	4,536	4,171	0	365
계	166,055	129,107	36,948	0
기본경비 (민원여권과)	166,055	129,107	36,948	0
계	500	496	0	4
보전지출 (민원여권과)	500	496	0	4

## 2. 주요업무 추진실적

연 번	사 업 명	쪽
①	구민 우선의 민원행정 서비스 .....	3
②	신속하고 효율적인 민원처리 서비스 .....	5
③	신뢰받는 가족관계등록 행정 .....	7
④	여권행정 선진화 .....	8
⑤	여의도 현장민원실 운영 .....	9

쾌적하고 편안한 민원실을 조성하고 민원실 직원의 친절한 자세와 신속·정확·소통위주의 친절민원처리로 사람중심의 구민 만족형 행정서비스를 제공

## □ 사업 개요

- 기 간 : 2015년 1월 ~ 지속추진
- 대 상 : 일반민원실 및 여권민원실
- 내 용
  - 쾌적하고 편안한 민원실 환경조성
  - 각종 편의시설(pc, 프린터, 복사기, 충전기 등)로 구민편의 제공
  - 신속·정확·친절민원업무 처리로 구민 불만 해소

## □ 추진실적

- 민원실 환경조성
  - 민원실 왁스작업, 폐열회수 환기유지 관리, 환경유지 근무자1명 배치
- 대기 민원인을 위한 각종 편의시설 유지 관리
  - pc, 프린터, 복사기, 팩스, 충전기, 월간지 및 각종 도서 비치, 수족관 관리, 대기실 화분관리 등
- 화요일 아침·저녁 민원처리 (단위 : 건)

구분	계	주민등록 등초본 발급	인감 발급	가족관계 증명서등	혼인,출생 신고	사망 신고	여권 접수	여권 교부
계	3,435	70	61	158	119	10	1,664	1,353
아침	253	19	21	29	15	0	84	85
저녁	3,182	51	40	129	104	10	1,580	1,268

- 민원행정 만족도 설문조사 실시
  - 상반기(5.11~5.29/3주) 253명 , 하반기(10.26~11.6/3주) 400명
  - 설문방법 : 민원여권과 방문민원인에게 설문지 수기작성 및 구 홈페이지를 통한 민원행정 만족도 설문지 작성
  - 설문내용 : 민원안내 및 접근성, 응대친절도, 편리성 및 쾌적성, 효율성 등 16개 항목
- 표준상담DB 신규작업(12건), 기존DB현행화(13,157건)
- 『120다산콜센터』 및 『민원24』 인지도 향상을 위한 자체홍보 추진
  - 영등포구 홈페이지, 관내 전광판, 구소식지 활용 홍보실시
  - 홍보용 리플릿 총 7,000부 제작 배포
- 영등포구청 별관안내 위치도 제작·안내 : 총 4,000부 제작 배포
- 우편모아시스템을 통한 우편물 발송 전산화 실시 : 2015년 3월
- 새을 상담 운영 (단위 : 건)

계	주차 문화	교통 행정	청소	건설 관리	도시 계획	지역 경제	도로	위생 환경	주택	건축	푸른 도시	사회 가정 복지	복지 정책 노인	의약	기타
5,136	1,400	276	349	562	38	206	145	313	163	104	71	958	8	64	479

- 응답소(일반) 민원상담 운영 (단위 : 건)

계	주차 문화	교통 행정	청소	건설 관리	도시 계획	지역 경제	도로	위생 환경	주택	건축	푸른 도시	사회 가정 복지	복지 정책 노인	문화 체육	기타
1,595	325	180	117	70	32	19	148	201	28	82	27	41	14	42	269

기대효과

- 쾌적한 민원실 환경정비를 통한 보다 편안한 민원행정 서비스 제공
- 구민과 소통하는 친절한 민원응대로 맞춤형 민원행정 서비스 제공

예산액

(단위:천원)

예산액	집행액	집행율(%)
428,157 (구비)	381,476 (구비)	89

언제 어디서나 민원 신청이 가능하도록 구민 편의적 창구 운영으로 신속한 민원서비스를 제공하고, 다양한 민원처리 시스템의 안정적인 운영과 지속적인 개선을 통하여 구민 서비스 향상

## □ 사업개요

- 기 간 : 2015년 1월 ~ 지속 추진
- 구민만족을 위한 기능별 창구운영으로 신속·정확한 민원처리
- 외국인,노약자,임산부 등 『사람중심 구민감동,아름다운 배려 창구』 운영
- 민원 행정시스템의 지속적 관리 및 개선을 통한 이용 불편 해소
- 민원창구 운영 현황

구 분(개소)	취급민원(935종)	비 고
통합민원 창구(3)	등·초본, 인감 등 4종	인터넷민원(민원24)
아름다운배려창구(1)		
어디서나 민원(1)	타 시·도 제 증명 민원 112종	
유기한민원(1)	인·허가등 753종	
무인민원발급창구(17)	등·초본 등 66종	

## □ 추진실적

- 통합민원창구 운영 현황 (단위 : 건)

계	주민등록 등·초본	인 감 증명서	가족관계 증명서	체류지경 변	외국인 증명	인 감 신고	인감 대리 통보	전입세대 열람
120,600	63,255	13,530	23,888	10,464	2,060	635	2,792	3,976



○ 아름다운 배려창구 운영 현황 (단위 : 건)

계	주민등록 등·초본	인 감 증명서	가족관계 증명서	체류지 변경	외국인 증명	기 타
9,445	6,128	1,907	878	290	52	190

○ 어디서나 민원창구 운영 현황 (단위 : 건)

계	토지이용 계획확인원	지적도 토지대장	건축물 대장	지방세 세목별 과세증명	성적졸업 증명서 (대학관련)	전자민원 『24』	기타
1,148	13	103	155	39	549	60	229

○ 유기한 민원창구 운영 현황 (단위 : 건)

계	교통행정 (건설기계)	건설관리 (우의광물)	복지정책 (복지대상자)	지역경제 (통신판매)	건축 (건축변경등)	감사 담당관 (고충민원)	환경 (건설 폐기물)	문화 체육	수렵 면허	기타
15,981	1,860	1,476	107	3,140	3,684	1,465	1,977	1,290	23	959

○ 무인민원발급창구 운영 현황 (단위 : 통)

계	주민등록 등·초본	가족관계 증명서	지적·토지 건축·차량	지방세 교육	부동산 등기부등본	병무 복지
112,603	71,863	18,138	3,927	3,316	13,203	2,156

기대효과

- 신속하고 정확한 민원처리와 구민만족의 효율적 민원창구 운영으로 신뢰받는 민원서비스 제공

예산액

(단위:천원)

예산액	집행액	집행율(%)
105,335 (구비)	80,427 (구비)	76

### 3 신뢰받는 가족관계등록 행정

### 가족관계등록팀

가족관계등록 신고업무를 정확하고 신속하게 처리하여 신뢰받는 행정을 구현하고 민원편의 증진사업을 추진하여 구민과 소통하는 행정 실현

#### □ 사업개요

- 기 간 : 2015년 1월 ~ 지속추진
- 대 상 : 출생·혼인·사망 등 가족관계의 발생 및 변동사항
- 목 표 : 신속하고 정확한 가족관계등록업무 처리로 신뢰행정 구축
- 방 향 : 출생·혼인·사망 등 가족관계의 발생 및 변동사항 신고 접수 및 기록대사, 교차대사, 교합 등 5단계 검증시스템 구축 시행

#### □ 추진실적

- 가족관계등록 제신고 처리실적 (단위:건)

계	출생	혼인	이혼	사망	개명	국적 득상	등록기준 지변경	정정	기타
13,850	3,145	2,783	576	1,506	815	437	229	3,008	1,351

- 제적부 정비 : 751건
- 가족관계등록신고 처리결과 문자서비스 : 10,626건
- 가족관계등록신고사항통보(11호) : 2,740건
- 결격사유조회 회보 : 9,965건
- 인구동태(출생,사망,혼인 등에 관한 통계사항) 입력 : 4,040건
- 가족관계등록부상 부모정보 미기록자 정비 : 1,632건
- 친권종료 대상자 가족관계등록부 정리 : 758건

#### □ 기대효과

- 신속·정확한 업무처리로 고품질민원서비스 제공
- 가족관계등록부의 지속적인 정비로 신뢰받는 구정실현

#### □ 예산액

(단위:천원)

예산액	집행액	집행율(%)
7,267 (구비)	5,305 (구비)	73

여권 품질의 국제적 신뢰도 향상과 보안성 강화 및 출입국 편의 제공 등 여권민원 선진화에 따른 친절한 민원안내·신속한 민원처리로 국민 만족향상을 위한 여권 민원행정 서비스 제공

사업개요

- 전자여권의 관독강화로 여권오류발급 제로화 및 교부 업무 강화
- 영수필증 전자소인제 실시로 고객만족도 향상
- 효율적인 민원처리와 다양한 서비스로 사람중심의 민원행정 실현

추진실적

- 여권민원 처리실적 (단위: 건)

계	접 수	교 부	비 고
68,024	33,849	34,175	

- 효력상실 대상여권 직권폐기 예고 : 148건
- 발급여권 등기우편 발송 : 2,072건
- 48시간 긴급여권 처리 : 35건
- 여권발급 신원조회 미회보자 SMS 안내 서비스 : 273건
- 국제면허증 발급 : 442건
- 장기 미수령 여권 문자알림(SMS) 서비스 : 191건

기대효과

- 여권품질 제고를 통한 여권에 대한 국제적 신뢰도 및 여권민원서비스 만족도 향상

예산액

(단위:천원)

예산액	집행액	집행율(%)
4,536 (구비)	4,171 (구비)	92

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

□ 사업개요

○ 위 치 : 여의도 서울국제금융센터(ONE IFC) 3층  
여의도글로벌비즈니스센터 내

- 개소일자 : 2012년 1월 9일

- 민원창구 현황(2개 창구)

· 일반행정민원 : 등초본·가족관계증명·인감증명서·민원24시 등

· 외국인 민원 : 체류지변경신고, 외국인등록사실증명, 외국인인감증명, 출입국사실증명 등 외국인 관련 민원업무

□ 추진실적

○ 통합민원창구 운영 실적

(단위: 건)

계	통합 민 원							민원 24시
	등·초본	인감	본인서명 사실확인서	가족관계	체류지 변 경	외국인 증 명	지방세	
45,266	15,785	12,134	376	12,582	39	1,053	2,152	1,145

□ 기대효과

○ 신속하고 보다 정확한 민원처리로 최고의 민원행정 서비스 제공

### 3. 2016 주요업무 추진계획

연 번	사 업 명	쪽
①	감동과 소통의 민원행정 서비스 .....	11
②	구민만족을 위한 민원처리 .....	12
③	신뢰받는 가족관계등록 행정 .....	13
④	여권발급 서비스 추진 .....	14
⑤	여의도현장민원실 운영 .....	15

쾌적하고 편안한 민원실을 조성하고 친절한 자세로 신속·정확하게 민원을 처리하여 구민과 함께하는 감동과 소통의 민원행정 서비스 구현

## □ 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
- 대기 민원인을 위한 각종 민원 편의시설 제공 및 환경정비
  - pc, 프린터, 복사기, 팩스, 충전기, 월간지 및 각종 도서 비치,  
수족관관리, 대기실 화분관리, 폐열회수 환기유지 관리 등
- 서울시 전화·방문민원응대 서비스품질점검 대비 민원직원 CS교육 강화
- 120 통합상담 서비스 지속적인 운영지원으로 전화민원 서비스 품질개선
  - 120다산콜 인지도 향상을 위한 다각적인 홍보 지속 추진
- 구민만족도 향상을 위한 표본 고객만족 설문조사 : 년2회 실시
- 우편모아시스템 운영 : 우편물 관리 전산화를 통한 우편민원 효율성 제고
- 서울전자민원상담 및 서울시 응답소 일반민원 예고제 실시
- 2016년 민원서비스 우수기관 재인증 획득 추진 : 행정자치부 주관

## □ 소요예산 : 421,813천원

구민 편의의 효율적 창구 운영과 안정적인 시스템 운영으로 언제 어디서나 민원 신청이 가능하고 신속하고 정확한 민원처리를 통하여 대민서비스 향상 기여

### □ 사업목표

- 구민 만족을 위한 기능별 창구 운영 등 신속·정확한 민원업무 처리

### □ 추진방향

- 민원행정시스템의 지속적인 개선을 통한 이용 불편 해소
- 아름다운 배려 창구 운영으로 각종 민원서류 작성에 어려움이 있는 외국인, 노약자, 임산부 등에 대하여 상담 및 안내

### □ 추진계획

- 통합민원창구 운영 : 3개 창구, 등·초본, 인감 등 4종 처리
- 『사람중심 구민감동 아름다운 배려창구』 운영 : 1개 창구
  - 이용대상 : 임산부, 노약자, 장애인, 간편 민원 신청자 등
  - 대상민원 : 각종 증명 민원 등
- 유기한민원 운영 : 1개 창구, 인·허가, 신고 등 753종
  - 민원처리기간 단축을 향상 추진 : 각 부서 민원 단축 독려 통보
- 어디서나 민원창구 운영 : 1개 창구, 제증명 112종
  - 팩스민원 처리결과(SMS) 문자서비스 제공
- 통합민원창구 인증기 유지 보수 및 관리 운영
  - 제작업체 용역관리
  - 정기점검 월1회 실시 및 장애 발생 시 수시로 방문
- 무인 민원 발급 창구 운영
  - 대 상 : 영등포구청 외 13개소 17대 설치운영, 66종 민원처리
  - 주요내용
    - 유지보수 및 관리운영 : 제작 업체 연간단가계약 용역 관리
    - 정기점검 실시 : 매월 1회 (담당자 및 유지보수 직원)

### □ 소요예산 : 83,876천원

가족관계의 변동사항을 정확하고 신속하게 처리하여 신뢰받는 행정을 구현하고, 민원 불편사항을 해소하는 민원편의 증진 사업 추진으로 구민과 소통하는 가족관계등록 행정 실현

### **사업목표**

- 신속하고 정확한 가족관계등록업무 처리로 신뢰행정 구축

### **추진방향**

- 출생·혼인·사망 등 가족관계의 발생 및 변동사항 신고를 접수 및 기록, 대사, 교차대사, 교합 등 5단계 검증시스템 구축 시행

### **추진계획**

- 가족관계등록부 및 제적부의 오류사항에 대한 지속적인 정비
- 가족관계등록신고 처리결과 문자발송 서비스 시행
- 정확한 업무처리를 위한 동 주민센터 가족관계등록담당 직무교육 실시
- 가족관계등록업무 신속처리 서비스 사업 실시 : 개명신고 24시간 처리제
- 가족관계등록 업무 원스톱 서비스 사업 확대 실시
  - 출생신고-양육수당 동시 신청
    - : 출생신고 시 양육수당 신청서 접수 및 해당 주민센터 이송
  - 『안심상속』 원스톱 서비스
    - : 사망신고 시 사망자의 재산조회 통합신청 접수 서비스
  - 혼인신고-전입신고 원스톱 서비스 실시 (2016년도 신규사업)
    - : 혼인신고와 동시 전입신고서 접수로 동 주민센터를 다시 방문해야하는 번거로움 해소

### **소요예산 : 7,660천원**



여권발급 신청을 간소화하여 민원 편의를 증진시키고, 신속하고 정확한 업무처리 및 다양한 민원편의를 제공하여 신속한 여권 민원행정 구현

#### 사업목표

- 신속·정확한 여권업무 처리 및 다양한 민원업무 안내 등 신뢰받는 여권 민원행정 서비스 구현

#### 추진방향

- 전자여권의 판독강화로 여권오류발급 제로화 및 교부 업무 강화
- 영수필증 전자소인제 실시 및 여권신청 전자서명제 실시로 민원편의 증진
- 효율적인 민원처리와 다양한 서비스로 국민 만족의 민원행정 실현

#### 추진계획

- 여권 민원안내 서비스를 통한 다양한 여권정보 제공
- 여권 등기 우편제를 통한 민원 편의 제공
- 여권발급 신원조회 미회보자 SMS 안내 서비스
- 장기 미수령 여권 문자알림서비스(SMS) 안내 서비스
- 여권·국제운전면허증 동시 발급을 통한 원스톱 서비스 구축
- 전자서명제 실시로 여권신청 절차 간소화와 정확한 자료입력

#### 소요예산 : 5,084천원

국제금융 중심지인 여의도의 글로벌비즈니스 지원센터 내 현장민원실을 운영하여 현지민원 및 원거리 민원의 불편사항을 해소하고, 친절하고 신속한 민원 처리로 고품질의 행정서비스를 제공

## □ 사업개요

- 위 치 : 여의도 서울국제금융센터(ONE IFC) 3층 여의도글로벌비즈니스센터 내
- 통합민원창구 : 2개 운영
  - 일반행정민원 : 등초본·가족관계증명·인감증명서·민원24시 등
  - 외국인 민원 : 체류지변경신고, 외국인등록사실증명, 외국인인감증명, 출입국사실증명 등 외국인 관련 민원업무

## □ 추진방향

- 친절하고 신속한 민원처리로 고품질의 행정 서비스 제공
- 현지민원 및 원거리 민원의 지리적 불편함 해소
- 글로벌비즈니스 지원센터 내 외국인의 원스톱 행정업무 지원

## □ 추진계획

- 국제금융센터 내에 입주한 외국인 및 내국인들의 각종 신고·제증명 발급 등의 친절하고 신속한 통합민원 처리
- 글로벌비즈니스 지원센터와 연계한 각종 외국인 지원 업무
- 구정 관련된 홍보 사항 등 다양한 정보 제공

## 4. 신규·주요투자 사업

연 번	사 업 명	쪽
-----	-------	---

①	화요일 아침·저녁 민원처리제 운영 .....	17
---	--------------------------	----

바쁜 현대인들의 유연한 시간 활용을 위하여 근무시간 외 화요일 아침·저녁 민원처리제 운영을 통한 공감과 소통이 있는 민원인이 만족하는 민원 행정서비스를 구현하고자 함

## □ 사업목표

- 공감과 소통이 있는 민원 서비스 실현을 위한 근무시간 외 화요일 연장 근무 운영으로 맞춤형 민원 행정서비스 구현

## □ 추진개요

- 매주 화요일 3시간 연장 근무
  - 아침 : 08:00~09:00(1시간), 저녁 : 18:00~20:00(2시간)
- 근무조 편성 : 민원여권과 직원 1/2 근무

## □ 추진사항

- 처리 업무
  - 민원행정팀 : 민원업무 및 민원편의시설 사용안내
    - 편의시설 : pc, 프린터, 팩스, 복사기, 멀티 충전기, 기타
  - 민원처리팀 : 통합민원발급 및 외국인 관련 업무, 어디서나 민원
  - 가족관계등록팀 : 출생, 사망, 혼인신고 등
  - 여권팀 : 여권 접수 및 교부, 국제운전면허증 접수

## □ 기대효과

- 바쁜 민원인을 위한 공감하는 민원처리 제공
- 구민 만족도 향상을 통한 영등포구 이미지 제고

## □ 소요예산 : 비 예산