

제201회 구의회 제1차 정례회

2017. 6. 15. ~ 6. 27.

청림 영등포

# 2017년 주요업무 보고



민원여권과

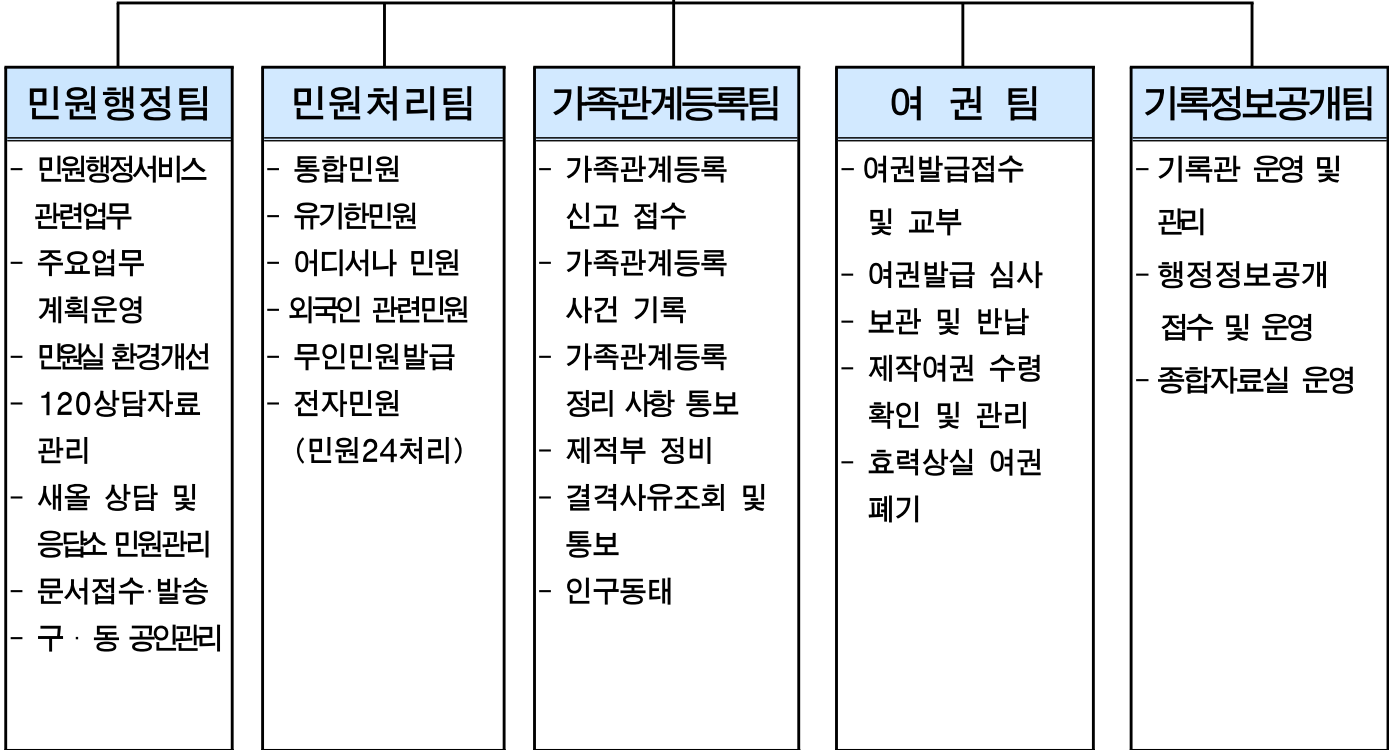
# 보고 순서

I . 일반 현황	...	1
II . 주요업무 추진실적	...	3
III . 중점사업 추진실적	...	11

# I. 일반 현황

## 1 조직

### 민원여권과 - ( 5 )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	32	-	1	7	11	9	3	0	0	0	0	-	-	-	1
현 원	32	-	1	8	12	1	8	0	1	0	0	-	-	-	1
과부족	0	-	0	1	1	△8	5	0	1	0	0	-	-	-	0

## 3

## 주요시설 및 장비

구분	명칭	현황	소속
시설	기록관	종이기록물 보관 (4개소)	기록정보공개팀
	종합자료실	일반도서 및 간행물 열람 및 대출 (11개 장르, 6,067권)	
장비	차량	스타렉스 (2007년식)	민원행정팀 (문서수발 및 무인민원발급기 관리)

## 4

## 예산현황

(단위: 천원)

단위사업명	예산액	집행액	집행율(%)
계	1,069,373	460,410	43.0
감동과 소통의 민원행정서비스	499,645	55,229	11.1
구민만족을 위한 민원처리	146,152	120,916	82.7
신뢰받는 가족관계등록 행정	8,360	4,836	57.8
여권발급 서비스 추진	5,044	4,212	83.5
기록정보 관리	238,121	202,442	85.0
기본경비	172,051	72,775	42.3

## 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

쾌적하고 편안한 민원실을 조성하고 친절한 자세로 신속 정확하게 민원을 처리하고자 함

## □ 사업개요

- 기 간: 연중 지속추진
- 대 상: 일반민원실 및 여권민원실
- 내 용
  - 쾌적하고 편안한 민원실 환경조성 및 각종 민원편의시설 관리 (pc, 프린터, 복사기, 충전기 등)로 구민편의 제공
  - 신속 · 정확 · 친절한 민원업무 처리로 민원인 불만 해소

## □ 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. 12 ~ 6. 30(3주간)
  - 설문대상: 민원여권과 방문민원
  - 설문방법: 민원실 방문민원인에게 설문지 배포를 통해 수기작성
  - 설문내용: 민원안내 및 접근성, 응대친절도, 편리성 및 쾌적성, 효율성 등 16개 항목
  - 민원행정만족도 조사 결과를 분석하여 향후 업무 처리시 반영
- 『120 다산콜센터』 DB 지속 관리 및 구 홈페이지 등을 통한 홍보 추진
  - 표준상담 DB 신규작업(2회), 기존DB 현행화(3,183건)

- 「관리자가 도와주는 민원안내제」, 「무인민원발급기 어르신 안내도우미」 및 「다문화가족 통역사」 배치 등 다양한 민원안내 제도 운영을 통한 민원서비스 만족도 제고

○ **새올 상담 현황**

(단위: 건)

계	주차 문화	사회 가정 복지	건설 관리	청소	위생 환경	교통 행정	도로	건축	주택	푸른 도시	의약	지역 경제	도시 계획	복지 정책 노인	기타
4,758	1,783	1,167	296	240	188	152	141	114	95	59	56	47	40	8	372

○ **응답소(일반) 민원상담 운영 현황**

(단위: 건)

계	주차 문화	건설 관리	위생 환경	건축	도시 계획	교통 행정	주택	청소	도로	푸른 도시	문화 체육	사회 가정 복지	지역 경제	복지 정책 노인	기타
1,583	620	152	102	86	74	70	60	60	53	31	31	27	19	5	193

※ 기타 건수는 전화번호 안내 및 감사 인사 등 포함

**향후계획**

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

**소요예산**

(단위: 천원)

예산액	집행액	집행율(%)
499,645(구비)	55,229(구비)	11.1

언제 · 어디서나 민원신청이 가능토록 구민 편의적 창구 운영으로 신속한 민원서비스를 제공하고, 다양한 민원처리시스템의 안정적인 운영과 지속적인 개선을 통하여 구민서비스를 향상시키고자 함

### □ 사업개요

- 구민 만족 및 신속 정확한 민원 업무 처리를 위한 민원 창구 운영
  - 통합민원창구(3개), 유기한민원, 어디서나민원 각 1개 창구 운영
  - 무인 민원 발급 창구: 24개소 27대 운영
  - 민원발급 수수료 정산 및 시스템 유지보수 관리 운영
  - 「무인민원발급기 어르신 안내도우미」 운영
  - 다문화 가족 등 외국인을 위한 통역 도우미 운영

### □ 주요 추진실적

- 통합민원창구 운영 현황 (단위: 건)

계	주민등록 등·초본	가족관계 증명서	인 감 증명서	체류지 변경	외국인 증명
44,719	22,180	11,007	8,581	1,492	1,459

- 어디서나 민원창구 운영 현황 (단위: 건)

계	성적졸업 증명서등 (대학관련)	전자민원 『24』	지적도 토지대장	건축물 대장	지방세 세목별 과세증명	토지이용 계획확인원	기타
757	348	122	61	53	6	1	166

- 『다문화 가족 등 외국인을 위한 통역 도우미』 운영: 1,917건 처리
  - 외국인 증명 등 각종 증명 발급 및 외국인 민원 업무 안내



○ 유기한 민원창구 운영 현황 (단위: 건)

계	지역경제 (통신판매)	환 경 (건 설 폐기물)	교통행정 (건설기계)	건설관리 (우위광고물)	감 사 담당관 (고충민원)	문 화 체 육	건 축 (건축변경)	수렵 면허	기타
9,093	1,198	1,196	1,079	767	660	602	263	5	3,323

○ 무인민원발급창구 운영 현황 (단위: 건)

계	주민등록 등·초본	가족관계 증 명	지방세 교 육	부동산 등기부등본	지적, 토지 건축, 차량	병무 복지
96,321	57,551	17,673	8,483	7,575	3,371	1,668

○ 「무인민원발급기 어르신 안내도우미」 배치 운영

- 운영기간: 3~11월(13:00 ~ 16:00)
- 활동내역: 무인민원발급기 발급 안내 및 홍보
- 배치장소: 구청 및 동주민센터에 설치된 무인민원발급기 20개소
- 활동인원: 65세이상 어르신 39명
- 활동시간: 일3시간 / 월10일 활동

□ 향후계획

- 민원처리시스템의 지속적인 개선을 통한 이용 불편 해소
- 빠르고 편리한 민원처리로 신뢰받는 민원서비스 제공

□ 소요예산

(단위: 천원)

예 산 액	집 행 액	집행율(%)
146,152 (구비)	120,916 (구비)	82.7

국민의 신분상 권리·의무와 중대한 관련이 있는 가족관계등록업무를 정확하고 신속하게 처리하여 신뢰받는 행정을 구현하고자 함

#### □ 사업개요

- 기 간: 연중 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

#### □ 주요 추진실적

- 가족관계등록 제신고 처리실적 (단위: 건)

계	출생	혼인	사망	개명	국적 득상	이혼	등록기준지 변경	정 정 (부모추가구성포함)
9,529	1,165	1,208	687	428	313	245	53	5,430

- 제적부 정비: 575건 ○ 결격사유조회 회보: 1,001건
- 가족관계등록신고 처리결과 문자서비스: 4,074건 / 11호 통보: 1,327건
- 인구동태(출생, 사망, 혼인 등에 관한 통계사항) 입력: 3,061건
- 가족관계등록부상 부모정보 추가구성 정리: 4,965건
- 친권종료 대상자 가족관계등록부 정리: 311건
- 동 주민센터 가족관계등록 직무교육 실시: 3.23(목), 18명 참석

#### □ 향후계획

- 가족관계등록부 지속적인 정비로 신뢰받는 구정실현
  - 부모정보 추가구성 정리, 친권종료 정리 등
- 처리기간 단축 및 원스톱서비스 등 민원편의 제도 지속 시행
  - 개명신고 24시간 처리제, 출생신고-양육수당 동시 신청제, 안심상속 원스톱 서비스 등

#### □ 예산액

(단위: 천원)

예 산 액	집 행 액	집행율(%)
8,360 (구비)	4,836 (구비)	57.8

여권은 소지자의 국적 등 신분을 증명하고 소지자에 대한 외교적 보호권을 행사할 수 있는 국제 신분증으로 신속·정확한 여권발급 업무를 추진하고 고객 중심의 여권민원 서비스를 제공하여 구 이미지 향상에 기여하고자 함.

□ 사업개요

- 여권판독 및 심사기능 강화로 신속·정확한 여권업무 처리
- 다양한 여권민원 서비스 제공으로 구 이미지 향상
- 여권업무 실무자 역량 강화

□ 주요 추진실적

○ 『여권 오류발급 제로화』 추진

- 여권민원 처리 실적

(5.31기준/단위: 건)

총 계	접 수	교 부	비 고
42,750	21,417	21,333	

※ 접수전 「사전검열제」 실시 및 3단계 심사기능 실시

○ 『다양한 여권민원 서비스』 추진

- 「주·야간 여권민원실」 운영: 2,336건(접수 1,381건 / 교부 955건)
- 「1회 방문 처리제(등기우편발송교부)」: 1,287건
- 「문자알림 서비스」 제공: 140건
- 「여권·국제운전면허증 동시발급 대행 서비스」: 120건

○ 『여권업무 실무자 역량 강화』 추진

- 외교부 주관 여권실무 교육(매월 1회) 참여: 총 4명
- 업무 및 교육내용 공유, 자체 친절교육: 총 4회

□ 향후계획

- 정확한 여권발급으로 오류율 제로화 정착 및 여권민원 서비스 지속 추진

□ 예산현황

(단위: 천원)

예산액	집행액	집행율(%)
5,044(구비)	4,212(구비)	83.5

공공기록물을 체계적으로 관리 및 보존하여 업무에 활용하고, 정보공개 활성화를 통해 국민의 알권리 증진과 다양한 정책 참여를 유도하여 국민에게 신뢰받는 행정을 실현하고자 함

## □ 사업개요

- 기록물관리: 생산현황보고, 기록물 이관, 기록물 평가 및 폐기 등
- 중요기록물 전산화사업: 기록물 분류, 면표시, 원문스캐닝, 색인입력 등
- 정보공개운영: 공공기관이 보유한 정보에 대한 청구공개 또는 사전공개

## □ 주요 추진실적

- 기록물 이관: 2~3월
  - 총8,694권 이관 (보존기간 1년, 3년, 5년, 10년 기록물)
- 중요기록물 전산화사업: 4~12월
  - 사업량: 총518,000면(약3,700권)
  - 계약금액: 금180,745천원
- 정보공개운영
  - 처리현황: 총1,038건(공개 689건, 부분공개 41건, 비공개 36건, 기타 272건)
  - 정보공개심의회 개최(1회): 3월(서면심의)
  - 정보공개 실무 가이드북 제작(100부): 4~5월
  - 월별 원문공개 모니터링 5회 실시

## □ 향후계획

- 기록물 정리 및 생산현황 보고: 5~8월
- 기록물 평가 및 폐기: 6~9월
- 사전공표목록 534건 정비: 6~7월
- 정보공개 심의회 운영: 이의신청 및 부서에서 결정 곤란한 사항 심의

## □ 소요예산

(단위: 천원)

예산액	집행액	집행율(%)
238,121(구비)	202,442(구비)	85%

### Ⅲ . 중점사업 실적

#### 1 화요일 아침·저녁 민원처리제 운영

민원행정팀

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

#### □ 사업개요

- 매주 화요일 3시간 연장 근무
  - 아침: 08:00~09:00(1시간), 저녁: 18:00~20:00(2시간)
- 근무조 편성: 민원여권과 직원 1/2 근무
- 처리 업무
  - 민원처리팀: 131종 업무 (통합증명19종, 어디서나 민원 112종) 및 외국인 관련 업무
  - 가족관계등록팀: 출생, 사망, 혼인신고 등
  - 여권팀: 여권 접수 및 교부, 국제운전면허증 접수
- 편의시설 이용: pc, 프린터, 팩스, 복사기, 멀티 충전기, 기타

#### □ 주요 추진실적

- 화요일 아침·저녁 민원처리 (단위: 건)

구분	계	주민등록 등초 본 급 발	인감 발급	가족관계 증명서등	혼인,출생 신 고	사망 신고	여권 접수	여권 교부
계	2,634	39	31	139	87	2	1,381	955
아침	248	13	9	42	2	0	95	87
저녁	2,386	26	22	97	85	2	1,286	868

#### □ 향후계획

- 바쁜 직장인들을 위하여 정확하고 신속한 민원처리 제공 및 민원 만족도 향상을 통한 영등포구 이미지 제고

#### □ 소요예산: 비예산