

제193회 구의회 임시회

2016. 2. 26. ~ 3. 7.

청림 명동포구

2016년 주요업무 보고



민원여권과

보고 순서

I . 일 반 현 황	••••	1
II . 2016 주요업무 계획	••••	3
III . 신규(주요) 투자사업	••••	10

I. 일반 현황

1 조직

민원여권과 - (6)개팀

민원행정팀	민원처리팀	가족관계등록팀	여권팀	기록정보공개팀	여의도 현장민원팀
<ul style="list-style-type: none"> - 민원행정서비스 관련업무 - 주요업무 계획운영 - 민원실 환경개선 - 120상담자료 관리 - 새올 상담 및 응답소 민원관리 - 문서접수 발송 - 구 동 공인관리 	<ul style="list-style-type: none"> - 통합민원 - 유기한민원 - 어디서나 민원 - 무인민원발급 - 전자민원 (민원24처리) 	<ul style="list-style-type: none"> - 가족관계등록 신고 접수 - 가족관계등록 사건 기록 - 가족관계등록 정리 사항 통보 - 제적부 정비 - 결격사유조회 통보 - 인구동태 	<ul style="list-style-type: none"> - 여권발급접수 및 교부 - 여권발급 심사 - 분실 및 소실 신고 - 보관 및 반납 - 제작여권 수령 확인 및 관리 	<ul style="list-style-type: none"> - 기록관 운영 및 관리 - 행정정보공개 접수 및 운영 - 종합자료실 운영 	<ul style="list-style-type: none"> - 외국인체류지 변경 신고 - 외국인 사실증명 - 출입국 사실증명 등 외국인관련 업무 - 통합민원창구 - 어디서나 민원창구

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	0	1	2	1	-	-	-	0
현 원	37	-	1	9	16	2	6	1	0	0	0	-	-	-	2
과부족	5	-	0	3	4	△6	5	1	△1	△2	△1	-	-	-	2

3

주요시설 및 장비

구분	명칭	현황	비고
시설	기록관	종이기록물 보관 (4개소)	기록정보공개팀
	종합자료실	일반도서 및 간행물 열람 및 대출 (11개 장르, 12,128권)	
장비	차량	스타렉스 (2009년식)	민원행정팀 (문서수발 및 무인민원발급기 관리)

4

예산현황

(단위: 천원)

단위사업명	예산액	전년도 예산액	증(△)감
계	938,025	963,065	△25,040
감동과 소통의 민원행정서비스	421,813	443,152	△21,339
구민만족을 위한 민원처리	83,876	105,335	△21,459
신뢰받는 가족관계등록 행정	7,660	7,267	393
여권발급 서비스 추진	5,084	4,536	548
기록정보 관리	238,121	236,720	1,401
기본경비	181,471	166,055	15,416

Ⅱ . 2016 주요업무 계획

연 번	사 업 명	쪽
①	감동과 소통의 민원행정서비스	4
②	구민 만족을 위한 민원처리	5
③	신뢰받는 가족관계등록 행정	6
④	여권발급 서비스 추진	7
⑤	기록정보 관리	8
⑥	여의도 현장민원실 운영	9

쾌적하고 편안한 민원실을 조성하고 친절한 자세로 신속 정확하게 민원을 처리하고자 함

□ 추진방향

- 신속·정확·친절한 업무처리로 구민불만 해소 및 각종 편의시설 제공
- 업무능력향상을 통한 고품질 민원행정서비스 제공

□ 세부 추진계획

- 민원서비스 강화
 - 민원인의 시간활용도를 높이기 위한
매주 화요일 아침저녁 민원 처리제 실시(08:00 ~ 20:00)
 - 편안한 민원 대기실을 위한 각종 민원편의시설 제공
 - PC, 프린터, 복사기, 팩스, 충전기, 파쇄기, 월간지 및 각종 도서 비치, 수족관관리, 대기실 화분관리, 폐열회로 환기유지 관리, 바닥왁스 작업 등
 - 120 통합 상담 서비스 지속적인 운영지원으로 전화민원 서비스 품질개선
 - 120 다산 콜 인지도 향상을 위한 다각적인 홍보 지속 추진
 - 구민만족도 향상을 위한 표본 고객만족 설문조사 : 년2회 실시
 - 조사대상 : 민원여권과 방문민원 및 구 홈페이지 방문자
 - 조사내용 : 민원행정서비스 4개 분야(13개 항목) 및 응답자 일반특성 관련 (3개 항목) 등 총 16문항
 - 서울전자민원상담 및 서울시 응답소 일반민원 예고제 실시로 답변 지연 사전 예방
 - 우편모아시스템 운영 : 각종 우편물관리 업무 전반의 전산화 운영
 - 2016년 민원서비스 우수기관 재인증 획득 추진 (행정자치부 주관)
 - 인증기준 : 심사 지표에 의한 800점 이상 득점 (1,000점 만점 기준)
 - 유효기간 : 재인증서 수여일로부터 3년
- ※ 민원서비스 우수기관 인증 획득 : 2014. 12. 08

□ 소요예산 : 421,813천원 - 구비 100%

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

□ 추진방향

- 민원행정시스템의 지속적인 개선을 통한 이용 불편 해소
- 민원안내 도우미를 활용하여 각종 민원 서류 작성에 어려움이 있는 외국인 및 노약자, 임산부 등에 대하여 상담 안내

□ 사업개요

- 구민 만족 및 신속 정확한 민원 업무 처리를 위한 민원 창구 운영

□ 세부 추진계획

- 통합민원창구 운영 : 3개 창구, 등·초본, 인감, 외국인 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 단축을 조정
- 어디서나 민원창구 운영 : 1개 창구, 제증명 112종
 - 팩스민원 처리결과(SMS) 문자서비스 제공
- 통합민원창구 인증기 유지 보수 및 관리 운영
 - 제작업체 정기점검 월1회 실시 및 장애 발생 시 수시 방문
- 무인 민원 발급 창구 운영 : 14개소 17대, 66종 민원처리
 - 유지보수 및 관리운영 : 제작 업체 용역 관리
 - 정기점검 실시 : 매월 2회 (담당자 및 유지보수 직원)

□ 소요예산 : 83,876천원 - 구비 100%

구민의 신분상의 권리·의무와 중대한 관련이 있는 가족관계등록업무를 정확하고 신속하게 처리하여 신뢰받는 행정을 구현하고자 함

□ 추진방향

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

□ 사업개요

- 행정 신뢰 구축을 위한 신속하고 정확한 가족관계등록업무 처리

□ 세부 추진계획

- 가족관계등록부 및 제적부의 오류사항에 대한 지속적인 정비로 구민 불편 최소화
 - 가족관계등록 상 부모정보 미 기록자 정비
 - 성년도래에 따른 친권종료 대상자 가족관계등록부 정리 (매월1회)
- 처리기간 단축 및 원스톱서비스 등 민원처리 제도개선 시행
 - 개명신고 24시간 처리제
 - 출생신고 ~ 양육수당 동시 신청제
 - 「안심상속」 원스톱 서비스 확대 실시
 - : 신청기관 전국 단위 확대 및 신청인 자격범위 3순위까지 확대
- 가족관계등록신고 처리결과 문자발송 서비스 시행
- 정확한 업무처리를 위한 동 주민센터 가족관계등록담당 직무교육 실시
- 가족관계등록 신고에 따른 인구동태 사항 정확한 입력 및 결격사유 조회 요청 시 신속한 회보 실시

□ 소요예산 : 7,660천원 - 구비 100%

전자여권 발급에 따른 신속하고 친절한 여권 발급 및 민원 맞춤형 알뜰 여권(사증 24면), 국제면허증 동시 발급으로 민원인 편의성 제고와 행정 서비스의 대민 만족도 향상에 기여

□ 추진방향

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

□ 사업개요

- 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

□ 세부 추진계획

- 영수필증 전자소인제 실시로 접수와 동시 수납을 통한 편의제공
- 긴급출장 등 사유발생시 48시간 이내 긴급여권 발급운영
- 여권 등기 우편 택배제
 - 여권 접수시 우편 택배를 함께 접수받아 수령을 위해 재방문하는 불편함을 해소
- 여권발급 신원조회 미회보자 SMS 안내 서비스
 - 경찰청 신원조회 회보결과를 민원인에게 즉시 알려 빠른 발급업무 진행
- 사증란 24면 알뜰여권 발급을 통한 자원절약 실천
- 여권·국제운전면허증 동시 발급을 통한 원스톱 서비스 구축
- 장기 미수령 여권 문자알림(SMS)서비스

□ 소요예산 : 5,084천원 - 구비 100%

공공기록물을 체계적으로 획득, 관리, 보존하여 업무에 필요한 기록정보를 축적 및 활용하고, 정보공개 활성화를 통해 국민의 알권리 증진과 다양한 정책 참여를 유도하여 행정 과정 등의 투명한 공개를 통해 신뢰받는 기관 이미지 구축

□ 추진방향

- 기록물의 체계적 관리·보존 및 효율적 활용
- 중요기록물 전산화(DB)사업으로 기록물에 대한 안전한 보존과 편리한 열람서비스 제공
- 정보공개 업무처리절차 준수로 국민의 알권리 강화

□ 사업개요

- 기록물관리 : 생산현황보고, 이관 및 평가·폐기, 기록물평가심의회 등
- 중요기록물 전산화사업 : 기록물 분류, 면포시, 원문스캐닝, 색인입력 등
- 정보공개운영 활성화

□ 세부 추진계획

- 기록물 정리 및 생산현황보고 : 2016. 2. ~ 8.
- 영등포구 중요기록물 전산화사업 : 2016. 4. ~ 12. (8개월)
 - 사업대상량 23,508권 중 목표량 3,100권
- 기록물 평가 및 폐기 : 2016. 2. ~ 4.
- 기록물 이관 : 연중
- 정보공개운영 활성화
 - 정보공개처리 : 연중
 - 정보공개 분기별 처리실태 점검 및 원문공개 월별 모니터링
 - 정보공개 심의회 수시 운영 : 이의신청 및 부서에서 결정 곤란한 사항 심의

□ 소요예산: 238,121천원 - 구비 100%

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

□ 추진방향

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

□ 사업개요

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

□ 세부 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

Ⅲ . 신규(주요) 투자사업

연 번	사 업 명	쪽
-----	-------	---

①	화요일 아침·저녁 민원처리제 운영	11
---	--------------------------	----

바쁜 현대인들의 유연한 시간 활용을 위하여 근무시간 외 화요일 아침·저녁 민원처리제 운영을 통하여 신속하고 편안한 서비스로 민원인이 만족하는 민원 행정서비스를 구현하고자 함

□ 추진방향

- 직장인 및 일상에 바쁜 민원인을 위한 공감하는 민원처리 제공
- 민원행정 서비스 극대화를 위한 신속하고·정확한 민원업무 처리
- 구민 만족도 향상을 통한 행복중심 영등포구 이미지 제고

□ 사업개요

- 화요일 : 아침 (08:00~09:00), 저녁 (18:00~20:00)
- 아침 및 저녁 근무조 편성 : 전 직원 1/2

□ 세부 추진계획

- 민원행정팀 : 민원편의시설 운영 관리
 - PC 2대, 프린터 1대, 팩스 1대, 복사기 1대, 멀티충전기 1대, 파쇄기 1대
- 민원 처리 팀
 - 대 상 민 원 : 336종 (통합증명 19종, 어디서나민원 317종)
 - 외국인업무 : 체류지변경, 외국인등록사실증명, 인감신고 및 발급 등
- 가족관계등록팀 : 출생, 사망, 혼인신고 등 35종
- 여 권 팀 : 여권접수, 여권교부, 국제운전면허증 접수·교부

□ 소요예산 : 비예산