

제143회 구의회 임시회

'09. 2. 27 ~ 3. 9



희망을 만드는

2009년도 주요업무계획



민원여권과

순 서

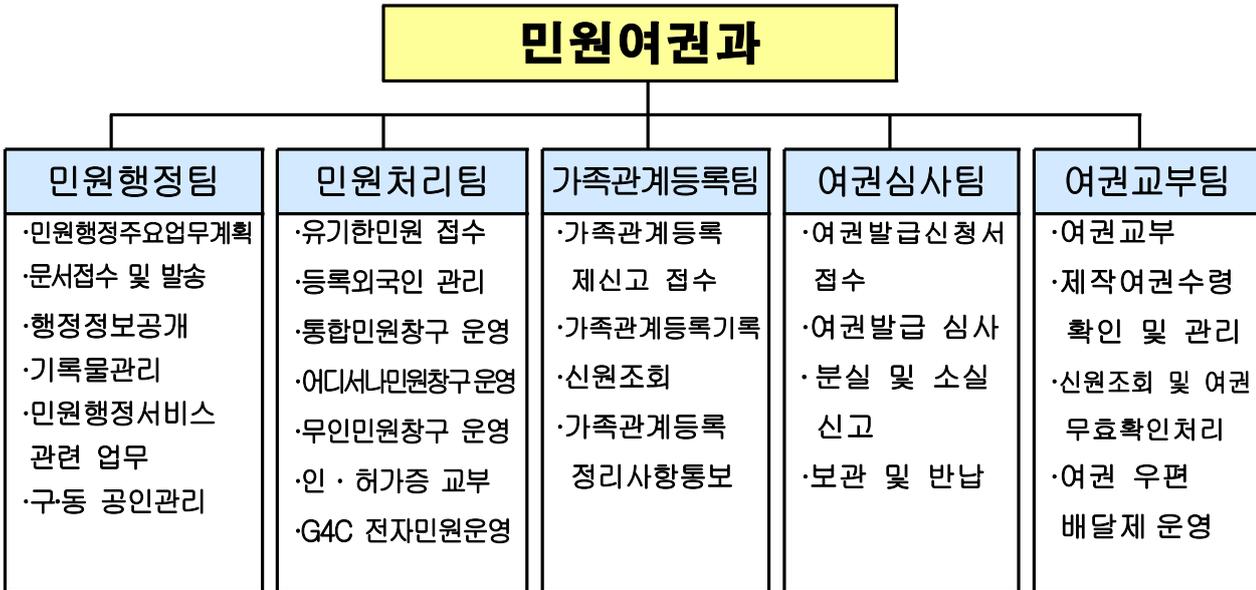
	일 반 현 황	1
	정책목표와 방향	3
	업 무 체 계 도	4
	2009 주요업무 추진계획	5
	2008 주요사업 추진실적 ..	12

I. 일반 현황

1 인 력

구 분	계	일 반 직					기 능 직			
		5급	6급	7급	8급	9급	7급	8급	9급	10급
정 원	41	1	5	12	6	0	3	8	5	1
현 원	40	1	5	10	3	3	2	16	0	0
과부족	-1	0	0	+2	-3	-3	+1	+6	-5	+1

2 조 직



3 주요시설 및 장비

구 분	시설 및 장비현황	
	시 설 명	내 용
일반민원실	종합문서고	영구 준영구 등 종이문서 보관
	자료관시스템	서버, 주크박스 외 1식
여권민원실	CCTV 설치	여권교부창구 등 5개소
	수입증지 판매대	여권민원실내 우리은행 직원1명

4

예산 현황

□ 예산 현황

(단위 : 천원)

팀 명	예산액	전년도 예산액	증(△)감
계	1,762,392	1,847,792	△85,400
민원행정팀	1,622,781	1,575,114	47,667
가족관계팀	32,352	41,883	△9,531
민원처리팀	60,269	123,991	△63,722
여권심사,교부팀	46,990	106,804	△59,814

□ 주요 사업예산 현황

예산총액	정책사업	단위사업	세부사업
1,762,392천원	1건	1건	4건

II. 정책목표와 방향

목 표

구민과 함께하는 열린행정
고객감동의 민원서비스 제공



방 향

밝고 쾌적한 민원실 환경조성

고객감동의 민원행정 서비스

지속적인 제도 개선을 통한 민원편의 제공

Ⅲ. 업무체제도

임무

변화에 대처하는 혁신적인 사고로 민원편의 제공을 도모하고 구민에게 감동을 줄 수 있는 민원행정 서비스 품질 향상

전략 목표	성과 목표	주요 사업	Page
1. 고객감동의 민원행정서비스 구현	1-1 민원행정서비스질 향상	1. 고객감동의 민원행정 서비스	5
		2. 고객 지향적인 민원 창구 운영	8
		3. 가족관계등록제도 운영	10
		4. 고품질 여권민원 행정서비스	11

IV. 주요업무 추진계획

구민에게 감동을 줄 수 있는 민원행정 서비스 품질 향상

1 고객감동의 민원행정 서비스

편안하고 쾌적한 민원실을 조성하고 민원창구 직원의 친절하고 자세와 신속 정확한 민원처리로 고객감동의 행정서비스를 구현하여 신뢰받는 구정 실현

민원처리 현황

(2008.1.1~12.31)

구분	계	인허가 신고	어디서나 민원, G4C	통합민원 창구	가족관계 제 신고	여권접수	기타
건수	388,091	27,033	16,216	169,329	25,514	80,354	69,645
월평균	32,340	2,252	1,351	14,110	2,126	6,696	5,803
1일평균	1,617	112	67	705	106	334	290

※ 기타는 행정정보공개 1050건, 서울전자민원상담 1,892건 무인민원발급기 66,703건

사업목표

- 편안하고 쾌적한 민원실 환경조성
- 업무고객 지향적 창구운영과 신속한 민원처리

추진방향

- 업무능력향상을 통한 고품질 고객서비스 제공
- 쾌적한 민원환경 조성 위한 환경정비 및 각종 민원편의 제공

□ 세부 추진계획

○ 고객만족OK센터 운영

- 민원불편사항 처리 및 고객의견 수렴
- 「120 다산콜센터」 전용전화 설치, 서비스 제공
- 청각장애인을 위한 「수화통역창구」 운영
- 무료대서 및 민원안내 : 자원봉사자 2명, 도우미 2명

○ 「전화민원 안내실」 운영

- 우리 구 대표전화 2670-3114 전화안내
- 서울시 상·하반기 전화친절도 점검 대비 전화친절응대 교육
- 전화통화량 점검분석으로 개선방안 도출 서비스 질 향상

○ 120 다산콜센터 시·구 통합상담서비스 운영

- 120 착신전환 대상 : 대표전화(2670-3114), 당직실 전화
- 상담분야 : 시·자치구 민원안내 및 현장출동 민원 접수
- 통합서비스 운영 : 10. 1 예정
- 시·구 통합콜센터 표준상담DB 구축
 - 전 자치구 공통업무 및 자치구별 개별·특수사항 일체
 - 현장출동민원 전수조사 및 계기성 콜 수요조사 실시
- 자치구 분담금 : 150,000천원

○ 직원 역량강화

- 민원품질향상 교육 실시
 - 교육일시 : '09년 상반기 예정
 - 교육대상 : 시간제근로자 포함 전직원
- 친절직원 자체 MVP 선정 : 2회
 - 고객으로부터 친절직원으로 칭찬받은 직원 선정 부서장 격려

○ 다양한 민원 편의시설 제공

- e-민원방 운영(PC 4대)
- 무료전산기기 설치(복사기, 프린터, 팩스 등)
- 월간도서 등 비치하여 대기민원인에게 볼거리 제공
- 민원실바닥 왁스 청소 및 수족관, 화분 관리

○ 민원서비스 강화

- 직장인등을 위한 야간민원 처리
 - 매주화요일 오후 6시부터 9시까지
 - 대상업무 (6개창구)
 - ; 통합민원 332종, 가족관계 35종, 여권접수 및 교부, 외국인등록사실증명 등
- 「로비 매니저제」 운영 : 직원 1일 1명 근무
- 민원 1회 방문 상담 창구 운영(1,2번 창구)
- 영등포구청 별관안내 위치도 제작·안내
- 「인허가증 교부용 PP홀더」 제공

○ 고객만족도 설문조사 : 2회

- 서비스 품질의 변수인 쾌적성, 접근성, 친절성, 신속성 등
- 방문고객의 의견을 수렴 후 업무내용 개선

○ 행정정보 공개 활성화

- 행정정보 사전공표
 - 당해연도 업무계획, 통계조사 결과, 주요사업에 대한 심사분석 결과, 지침절차를 수록한 업무편람 등
 - 구보, 인터넷(각 부서별 홈페이지에 전자파일로) 게재
- 정보공개 운영실태 정기점검(년 4회)

2 고객 지향적인 민원창구 운영

언제 · 어디서나 민원신청이 가능토록 고객 지향적인 창구운영으로 신속한 민원서비스를 제공하고, 다양한 민원처리시스템의 안정적인 운영과 지속적인 개선을 통하여 고객서비스 향상

□ 현 황

구 분	방문민원	무인민원	인터넷
창구(22개)	7창구	11개창구13대	2창구
대상(취급)민원	인허가(753종), 증명발급(332종)	증명발급(39종)	전자민원 G4C 새울 전자민원상담

※ 2008 업무처리량 : 281,173건 (1일평균:1,172건)

□ 사업목표 : 고객만족의 민원창구운영으로 신뢰받는 구정 실현

□ 추진방향

- Speed 행정서비스로 고객만족 민원서비스 제공
- 민원행정시스템의 지속적인 개선을 통한 이용불편해소

□ 세부 추진계획

- 통합민원창구 운영 : 4개 창구, 제증명 발급 등 19종 처리
- 유기한민원창구 운영 : 2개 창구, 인·허가, 신고 등 753종
 - 민원처리 기간단축 마일리지제도 운영
 - 법정처리기한 단축(최소 1일 ~ 최대 15일) : 1점 ~ 3점 부여
 - 우수직원 인센티브 : 연말정기표창, 후생복지시설 이용우선권 제공

- 대고객서비스 안내문 제작 배부
 - 부서별·담당자별 처리절차, 업무내용 등 안내문 배부
 - 인허가증 보관 PP홀더 활용 : 편리한 민원서비스제도 홍보

- 어디서나민원창구 운영 : 1개창구, 대상민원 317종
 - 처리기간 단축 및 1회 방문제 운영
 - 처리기간 단축 : 3시간(1일) ⇒ 1시간(3시간)
 - 1회 방문제 : 방문 신청 및 수령(2회) ⇒ 전화·FAX 신청 및 수령(1회) 방문
 - 단속문자(SMS) 서비스 제공 : 처리결과 안내

- 무인민원발급창구 운영 : 13개창구, 대상민원 39종
 - 유지보수 및 관리운영 : 제작업체에 용역관리
 - 정기점검 : 월 1회 (담당자, 유지보수직원)

- 인터넷창구 운영 : 서울전자민원상담, 전자민원 G4C
 - 민원사무처리 및 운영실태 정기점검
 - 예고제 실시 : 1·2차 예고문발송을 통한 답변 지연 사전 예방
⇒ 지연처리시 : 독촉장 발부 및 감사담당관에 통보
 - 인터넷 민원서비스제도(G4C) : 인터넷 제증명 발급의 요령 및 편리성 홍보

3

가족관계등록제도 운영

개인의 존엄과 양성평등의 헌법 이념을 구체화한 「가족관계등록제도」의 조기 정착과 가족관계의 발생 및 변동사항에 관한 등록업무를 친절하고 신속한 수행을 통한 신뢰받는 행정 구현

□ 사업목표

- 신속하고 정확한 가족관계등록업무 처리로 주민생활 편의 제공

□ 추진현황

- 가족관계등록인수 : 493,477명
- 제신고 처리 실적 (단위 : 건)

구분	합계	출생	사망	혼인	이혼	개명	국적득상	작권정정	기타
2008년	25,514	4,593	1,698	4,143	1,323	996	1,108	8,906	2,747
2007년	25,024	4,581	2,129	5,029	1,334	881	798	5,363	4,909

□ 추진방향

- 가족관계등록 신고의 신속한 처리 및 처리결과 통보 서비스 실시
- 호적부를 근간으로 작성된 가족관계등록부의 오류 및 누락사항에 대한 신속·정확한 정정으로 주민불편 최소화
- 가족관계등록제도에 대한 지속적인 홍보

□ 세부추진계획

- 가족관계등록부의 신속한 정정 기록으로 생활불편 최소화
 - 2008.1.1. 이전 누락된 가족에 대한 누락사항 직권 기록
 - 전산화 등에 따른 오류기재사항 정정 기록
- 출생 등 각종 신고서 처리결과에 대한 통보제 실시(단문문자서비스)
- 가족관계등록제도에 대한 지속적인 안내 및 홍보(구소식지, 홈페이지 등)
- 민원상담관계 운영으로 적극행정 실현

4

고품질 여권민원 행정서비스

여권 보안성 강화 및 외국 출입국 편의 제고를 위하여 전자여권이 발급 시행됨에 따라 친절하고 신속한 발급으로 고객만족 서비스에 기여

□ 사업목표

- 신속·정확한 여권민원처리로 민원 서비스 극대화

□ 추진방향

- 여권발급 기간단축실시로 민원인에게 빠른 서비스 제공
- 전자여권의 정확한 판독 및 교부 업무 강화

□ 세부 추진계획

- 여권발급기간 단축서비스 실시 : 4일 → 3일 교부
- 긴급출장 등 사유발생시 : 48시간 이내 긴급여권 발급
- One-stop 여권 민원 서비스
 - 전화 및 인터넷 예약 접수
 - 발급여권 등기우편 택배제 시행
 - 여권신청민원 안내 및 사전검토 창구 운영
- 여권민원 편의시책 추진
 - 여권 유효기간 만료 예고 안내문 발송
 - 신원조회 미회보자 종결처리 예고
 - 효력상실 대상 여권 직권 폐기 예고
- 여권사무 수입대체경비 사용변경
 - 2009.1.1부터 여권대행기관에 대한 인건비 및 일반운영비가 전액 국비지원 에서 여권발급 수수료 중 22%가 구수입으로 변경

V. 2008 주요사업 추진실적

1 무인민원발급기 확대 설치

□ 사업개요

- 설치 및 운영현황 : 11개소 13대
 - 설치장소 : 구청본관(2), 여의역(2), 여의나루역(1), 대림역(1), 홈플러스(1), 롯데마트(1), 여의동주민센터(1), 현장민원실(4)
 - 운영시간 : 05 ~ 익일02시
 - 대상제증명 : 11개 분야 39종
- 유지보수 및 관리운영
 - 운영방법 : 전문(제작)업체에 의한 용역관리
 - 용역업체 : (주)에니텍시스 8대, 한국타피컴퓨터(주) 5대
 - 계약내용 : 장비유지보수약정 외 A/S서비스등 운영 전 분야
 - 소요예산 : 27,492천원

※ 연도별 발급기 설치현황

구 분	계	'02	'03~'05	'06	'07	'08
보급수	13	2	0	1	5	5

□ 추진실적

- 신규 설치 : 5개소 5대
 - 여의동주민센터, 현장민원실(영등포본·영등포·문래·도림동)
- 교체 설치 : 2개소(구청 본관 및 여의나루역)
- 운영시간 연장 : 08:00~20:00 → 05:00~익일 02시
 - ※ 발급실적 : 66,703건 / 24,649,750원 (2008.12.31 현재)

2**2008 상반기 고객만족도 설문조사****□ 사업개요**

- 설문기간 : 2008. 5. 6 ~ 5.23(3주간)
- 설문대상 : 민원여권과 및 영등포구 홈페이지 방문민원
- 응답인원 : 총204명
(방문민원 74명, 홈페이지 방문민원 130명)
- 설문방법 : 방문 민원인 대상 서면조사 및 홈페이지를 이용한 사이버 설문참여
- 설문내용 : 민원안내 및 접근성, 응대친절도, 편리성 및 쾌적성, 효율성 등 14개 항목

□ 조사결과 지속적 유지 및 중점개선 사항

- 신속한 민원처리가 만족도를 증대시키고 있음
- 민원실내 민원서비스장치(복사기, PC, FAX, 전화기 등) 및 쾌적성 부분은 만족
- 민원안내 및 별관에 위치한 부서 접근성 부분에서 불만이 높음
 - 별관위치도 제작 및 민원인 입장에서 안내
 - 유기한 민원 접수 시 후속 안내문 배부
 - 별관 부서 담당자 대책회의 실시 : '08.9.4

3**2008 하반기 고객만족도 설문조사****□ 사업개요**

- 설문기간 : 2008. 11. 3 ~ 11. 15(2주간)
- 설문대상 : 민원여권과 및 영등포구 홈페이지 방문민원

- 응답인원 : 총259명
(방문민원 49명, 홈페이지 방문민원 210명)
- 설문방법 : 방문 민원인 대상 서면조사 및 홈페이지를 이용한 사이버 설문참여
- 설문내용 : 민원안내 및 접근성, 응대친절도, 편리성 및 쾌적성, 효율성 등 14개 항목

□ 조사결과 지속적 유지 및 중점개선 사항

- 민원접점 직원의 고객응대 스킬교육 및 마인드 향상으로 고객감동 구현
- 민원업무 담당직원의 사기진작책 마련으로 담당업무에 대한 책임의식 고취 및 자부심 양양으로 민원서비스 수준 향상
- 구정에 대해 개별적으로 제기된 주민의 의견은 관련 부서에 통보하여 업무추진시 반영하도록 조치
- 현재 진행중인(11월 18일~11월 30일) 행정지원과 고객만족 팀의 행정서비스 만족도 조사의 설문항목과 비교한 결과 중복되는 내용이 있는바 향후 고객만족도 조사시 내용을 수정하거나 행정지원과와 협의하여 통합하여 고객만족도 조사

4

전자여권 발급 시행

□ 추진개요

- 시행일자 : 2008. 08. 25
- 시행배경 : 여권의 위변조 방지를 통한 여권 보안성 강화를 위하여 전자칩이 내장된 전자여권 발급
- 주요내용
 - 본인 직접 신청 의무화
 - 18세 미만 미성년 및 장애, 질병, 사고 등으로 본인신청이 부득이 한 경우 대리 신청 가능

- 대리인 자격 : 친권자 등 법정대리인, 배우자 2촌이내 친족
- 유효기간 연장제도 폐지('08. 6.29 이전 발급여권 연장가능)

□ **추진실적**

- 접수건수('08.8.25~ 12.31)
 - 16,998건(1일 평균 200건)
- 전자여권 발급 1호(개그맨 김준호) 우리구에서 교부

2008년 민원처리실적

1 행정정보 공개분야

(단위 : 건)

공 개 신 청					비 공 개 사 유		
계	공 개	부분공개	비공개	취 하	계	법령상비밀	자료없음
1,050	683	58	84	225	280	64	20

□ 구. 동 공인등록 현황 : 구 - 67, 동 - 111

○ 공인폐기 : 55, 공인신조 : 30

2 인·허가 제신고 처리

(단위 : 건)

계	옥외광고물	건축민원	건설기계신고	담배소매인	기 타
27,033	4,159	3,548	2,608	493	16,225

3 어디서나민원 운영현황

민원 별 처 리 및 교 부 현 황								
구분	계	제적 등·초본	지방세 과세증명	토지(임 야)대장	토지이용계 획 확인원	지적도	출입국 사실증명	기타
건수	8,824	23	236	515	3,109	2,275	193	2,473
/통수	/15,389	/26	/397	/1256	/6,110	/4,137	/186	/3,277

※ 기 타 : 지방세세목별과세증명 905건, 자동차등록증재교부신청 227건,
건축물대장등초본발급및열람신청 233건, 병적증명서 173건
성적증명서 189건, 졸업증명서 410건, 개별공시지가확인 16건
자동차등록원부등본(초본)발급열람신청 2건,
보육시설종사자경력(재직)증명서) 22건, 기타 296건

□ 어디서나민원 문자서비스 통보 : 8,824건

4

통합민원창구 운영현황

□ 증명종류 : 주민등록등초본, 인감증명서, 가족관계등록부, 제적등초본, 외국인등록사실증명, 체류지변경신고, 인감신고, 수렵면허신고

□ 발급현황 (단위 : 통)

증명별	구분	합계	1분기	2분기	3분기	4분기
총계	건수	169,329	42,976	42,627	42,049	41,677
	금액	85,380,300	22,039,150	22,173,450	20,240,050	20,927,650
주민등록등초본	통수	82,186	19,698	20,106	21,203	21,179
	금액	24,913,300	5,982,350	5,971,350	6,263,450	6,696,150
인감증명서	통수	30,522	7,317	8,369	7,568	7,268
	금액	18,138,200	4,365,600	4,970,400	4,500,000	4,302,200
가족관계등록부	통수	38,582	10,448	9,689	9,244	9,201
	금액	33,629,600	9,123,000	8,823,800	7,610,000	8,072,800
제적등초본	통수	12,344	4,220	3,080	2,675	2,369
	금액	7,749,600	2,330,000	2,136,900	1,661,200	1,621,500
외국인등록사실증명	통수	744	174	232	156	182
	금액	744,000	174,000	232,000	156,000	182,000
체류지변경신고	건수	4,641	1,049	1,085	1,118	1,389
인감신고	건수	298	67	66	82	83
	금액	105,600	34,200	39,000	29,400	3,000
수렵면허신고	건수	12	3		3	6
	금액	100,000	30,000		20,000	50,000

5

G4C 전자민원 운영현황

(단위 : 건)

구분	합계	1분기	2분기	3분기	4분기
가족관계등록부 및 제적등초본	827	141	215	237	234

6

무인민원발급창구 운영현황

□ 설치위치 : 구청사(2), 여의역(2), 여의나루역, 대림역, 흙플러스, 롯데마트
여의동주민센터, 현장민원실(영등포·영등포본·문래·,도림동)

□ 발급현황

(단위 : 통)

구분	합 계	금액	주민등록 등.초본	건축물 관리대장	토지 대장	자 동 차 등록원부	기타
합계	66,703	24,649,750	58,563	1,874	3,145	287	2,834
구청사	13,496	5,619,900	10,300	900	1,430	116	750
구청사2	4,562	1,981,000	3,022	329	844	42	325
롯데마트	3,177	1,096,850	2,993	27	29	10	118
흙플러스	11,587	3,994,650	10,804	94	216	35	438
대 림 역	2,764	911,650	2,508	30	43	13	170
여의역	8,630	3,012,300	8,271	69	64	12	214
여의역2	10,009	3,504,600	9,481	71	130	18	309
여의나루역	1,972	668,250	1,727	25	47	5	168
여의동 주민센터	6,318	2,246,650	5,805	105	145	27	236
영등포동 현장민원실	893	387,000	682	86	95	0	30
문 래 동 현장민원실	1,312	480,450	1,227	40	22	1	22
도 림 동 현장민원실	343	160,850	200	67	36	3	37
영등포본동 현장민원실	1,640	585,600	1,543	31	44	5	17

※ 기타민원 : 2,834건

병적증명서(1,425건), 공시지가(285건), 수급자증명서(522건), 의료급여증명서(114건),
대지권등록부(371건), 제적등초본(100건), 지방세세목별(13건), 건설기계(4건)

※ 법원등기부등본 발급 : 5,084건

7

새울민원상담 운영현황

(단위 : 건)

계	1분기	2분기	3분기	4분기
1,892	402	559	528	403

8

가족관계등록 처리 현황

 신고서 처리

(단위 : 건)

계	출 생	사망	혼 인	이혼	개명	국적득상	직권정정	기타
25,514	4,593	1,698	4,143	1,323	996	1,108	8,906	2,747

※ 기타 : 친권자지정 878건, 등록기준지변경 373건, 성·본·변경 68건, 국적회복 147건 등

 과태료 부과

○ 실적 : 589건/13,904천원

○ 출생·혼인신고 등 단문문자, 이메일 통보 : 13,198건

 신원조회 업무

○ 신원조회회보 : 6,960건

○ 수형인명표 접수 : 902건(총보유자 2,586명)

9

여권 처리 현황

 접수 실적

(단위 : 건)

구 분	계	개 인	대행업체	1일평균
여권접수	80,354	64,313	16,041	334

 여권발급 우편 배달제 추진 1,050건

○ 여권우편교부 신청희망자에게 문자서비스 통보 988건

 효력상실 대상 여권폐기 예고..... 70건

 신원조회 미회보자 종결처리 예고..... 45건

 여권유효기간 만료예고제(영등포구민)..... 11,648건

 노인 및 거동불편자 여권우대발급 1,250건

 여권민원 사전검토제 75,677건

 48시간 긴급여권 서비스 180건

 인터넷 예약시스템 운영 3,600건