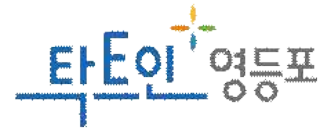


제235회 구의회 임시회

2022. 2. 4. ~ 2. 14.



2022년 주요업무 보고



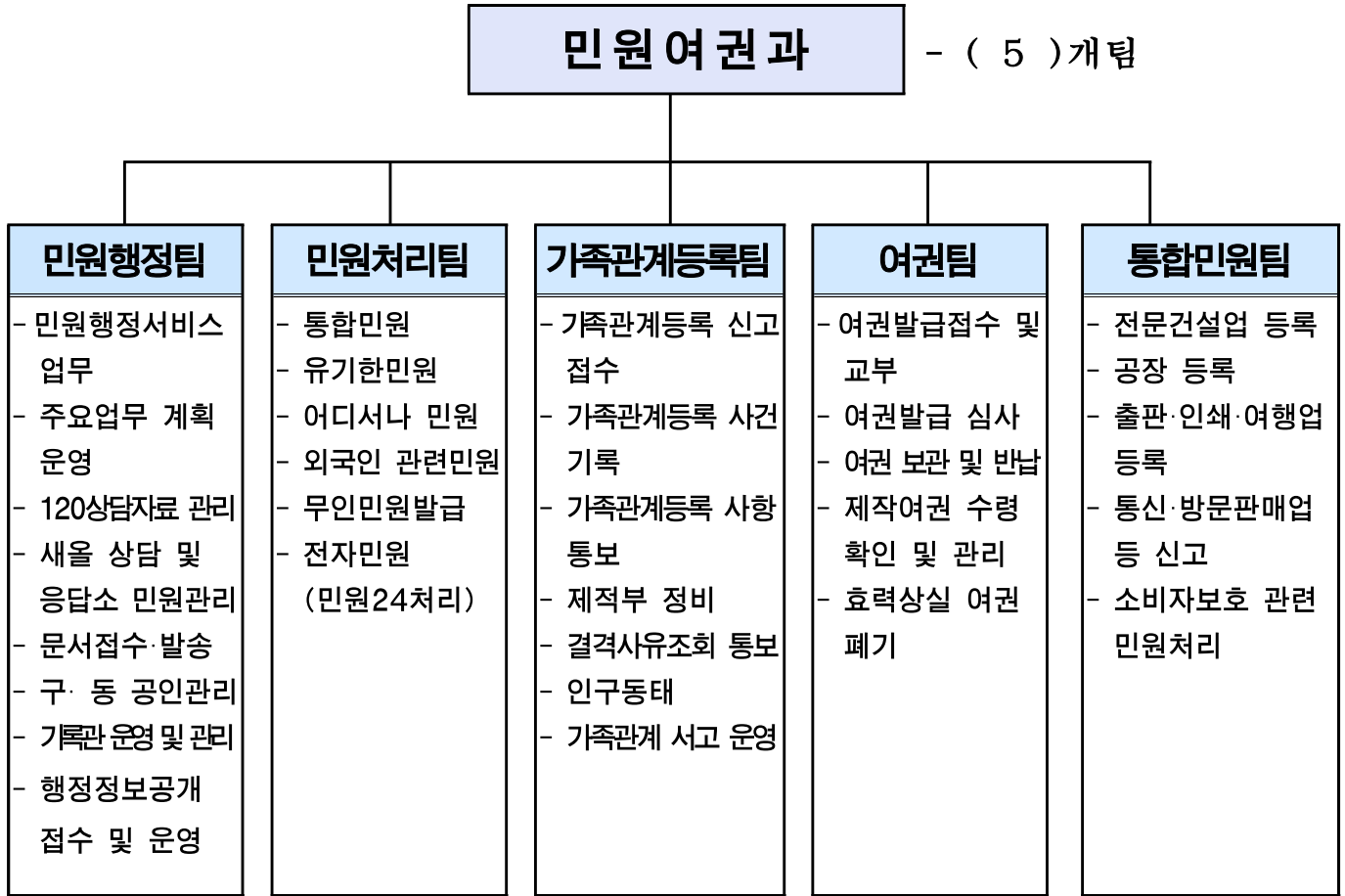
민원여권과

보고 순서

I . 일 반 현 황	· · · 1
II . 2022년 주요업무 추진계획	· · · 3
III . 신규 · 중점 추진사업	· · · 10

I. 일반 현황

1 조직



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	33	0	1	6	13	7	5	0	0	0	0	0	0	1	0
현 원	33	0	1	8	11	8	3	1	0	0	0	0	0	1	0
과부족	0	0	0	2	△2	1	△2	1	0	0	0	0	0	0	0

3

주요시설 및 장비

구분	명칭	현황	소속
시설	기록관	종이기록물 보관(4개소)	민원행정팀
	가족관계등록서고	호적부책 3,126권 보관	가족관계등록팀
장비	차량	스타렉스(2019년식)	민원행정팀 (문서수발 및 무인민원발급기 관리)

4

예산현황

(단위: 천원)

단위사업명	예산액	전년도 예산액	증(△)감
계	1,210,702	1,227,212	△16,510
감동과 소통의 민원행정 서비스	542,414	510,926	△25,714
구민만족을 위한 민원처리	208,293	217,446	△9,153
신뢰받는 가족관계등록행정	9,630	9,480	150
여권발급 서비스 추진	5,904	5,904	0
기록정보관리	258,540	305,739	△47,199
원스톱 민원행정 서비스	5,500	6,500	△1,000

Ⅱ . 2022년 주요업무 추진계획

연번	사 업 명	쪽
----	-------	---

- | | | |
|---|--------------------------|---|
| ① | 감동과 소통의 민원행정 서비스 | 4 |
| ② | 구민만족을 위한 민원처리 | 5 |
| ③ | 신뢰받는 가족관계등록 행정 | 6 |
| ④ | 신속·정확한 여권발급 서비스 추진 | 7 |
| ⑤ | 기록정보 관리 | 8 |
| ⑥ | 원스톱 민원행정 서비스 | 9 |

쾌적하고 편안한 민원실 조성 및 친절·신속·정확한 민원처리로 구민에게 감동을 주는 민원행정 서비스 구현

□ 사업개요

- 대 상: 제1·2민원실
- 내 용
 - 친절·신속·정확한 민원업무 처리로 민원 만족도 증진
 - 편안한 민원실 환경조성 및 각종 민원 편의사항 제공

□ 세부 추진계획

- 민원처리 감동 구현을 위한 다양한 민원행정서비스 제도 운영
 - 매주 화요일 아침·저녁(08:00 ~ 20:00) 민원처리제 운영
 - 민원실내 PC, 프린터, 복사기, 팩스, 충전기 등 편의사항 제공 및 환경정비(화분관리) 등
 - 민원안내 다각화를 위한 디지털 민원편람 제작
- 신속한 민원처리를 위한 민원처리 마일리지제도 운영
 - 법정처리기한 보다 단축 시 마일리지를 부여, 지연 시 삭감하는 제도
 - 신속한 민원처리 독려 및 우수 직원 격려
- 120다산콜센터 제도 운영 지원
 - 신속하고 정확한 민원 상담을 위한 우리 구 DB 현행화
 - 통합콜센터운영 분담금 : 408,000천원
- 구민만족도 향상을 위한 고객만족 설문 조사
 - 민원행정서비스 관련 민원의 의견을 수렴하여 만족도 높은 서비스 제공

□ 추진일정

- 기 간: 2022년 1월 ~ 지속추진

□ 소요예산: 총 542,414(구비)

구민 편의의 효율적 창구 운영과 안정적인 시스템 운영으로 언제 어디서나 민원신청이 가능하고 신속하고 정확한 민원처리를 통한 대민서비스 향상

□ 사업개요

- 구민만족 및 신속 정확한 업무처리를 위한 민원창구 운영
 - 통합민원창구(3개), 유기한민원창구, 어디서나 민원·아름다운 배려 창구
 - 민원발급 수수료 정산 및 시스템 유지보수 관리
 - 무인민원발급창구 운영

□ 세부 추진계획

- 통합민원창구 운영: 등·초본, 인감, 가족관계증명 등 통합 민원 발급
- 유기한민원 운영: 진정, 인·허가 신고(600여종) 접수 및 허가증 교부
 - 유기한민원 예고·독촉, 처리운영실태 점검 및 독려
- 어디서나 민원창구 운영: 인터넷·팩스를 통한 제증명 149종 접수 및 처리
- 아름다운 배려창구 운영: 임산부, 노약자, 장애인 등 도움이 필요한 민원인에게 우선 발급 서비스 제공
- 무인민원발급기 운영: 구청 등 30개소 35대 설치·운영
 - 발급종수: 주민등록등·초본 등 111종 발급
 - 유지보수 및 관리운영: 제작업체 연간단가 계약 용역관리
 - 무인민원발급기 안내도우미 운영: 관내 만65세 이상 30명
- 무인민원발급기 및 365 무인민원발급기 옥외부스 신규 설치
 - 내구연한 경과로 장애율이 높은 기기 신규 교체 및 민원수요 높은 장소 발굴하여 신규 설치
 - 365일 24시간 이용할 수 있는 무인민원발급기 옥외부스 설치
 - 무인민원발급기 신규(2대), 전용옥외부스(3대) 설치

□ 추진일정

- 기 간: 2022년 1월 ~ 지속추진

□ 소요예산: 총 208,293천원(구비)

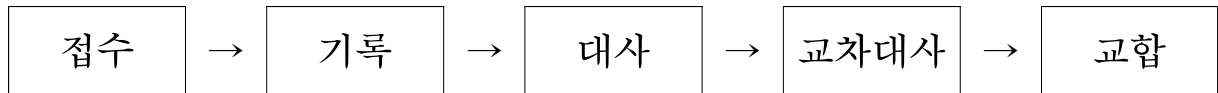
가족관계등록 사항을 신속·정확하게 처리하여 신뢰받는 행정을 구현하고, 민원이용 편의를 제고하여 구민과 소통하는 가족관계등록행정을 실현하고자 함

□ 사업개요

- 가족관계등록 각종 제신고 사항을 정확하게 기록하고 오류사항 정비 추진
- 개명신고24시간 처리제 등 가족관계등록업무 신속처리 추진
- 온라인 출생신고, 안심상속원스톱서비스 등 민원인 편의 서비스 추진
- 예규집 관리, 채무불이행 명부 관리 등 법원 업무 처리
- 법인 요청 사항에 따른 결격사유조회 업무 처리

□ 세부 추진계획

- 정확한 가족관계등록사항 기록을 위한 5단계 검증시스템 운영



- 가족관계등록 제신고 처리 및 오류사항 정비
 - 가족관계등록사건의 정확하고 신속한 처리(개명신고24시간 처리 등)
 - 직권정정신청서 등을 통한 가족부 및 제적부의 오류사항 정비
 - 11호, 12호 통보를 통한 주민등록사항과 가족관계등록사항의 일치
 - 신고종별 민원인의 상황을 고려한 처리결과 문자 통보
- 기타 가족관계 관련 업무 처리
 - 법원 관련 업무 처리
 - 신고서류이송, 예규집 관리, 개정법령 교육 등 법원 관련 업무 처리
 - 채무불이행자명부관리, 결격사유조회업무 등 기타 업무 처리
 - 가족관계등록신고편람 발간을 통한 동주민센터 직원 업무능력 향상 추진
 - 가족관계등록 서고(본관 6층)를 운영하여 서류의 쾌적한 관리 운영

□ 추진일정

- 기 간: 2022년 1월 ~ 지속추진

□ 소요예산: 총 9,630천원(구비)

안전한 해외여행을 위해 신속·정확한 여권발급 업무 추진하고 신뢰받는 여권민원 행정 서비스를 구현하여 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

□ 세부 추진계획

- 「여권 오류발급 제로화」 추진
 - 접수 전 사전안내 서비스 운영
 - 여권발급 신청서 작성 및 문의사항에 대한 정확한 사전 안내로 대기시간 단축
 - 접수단계부터 수령 시까지 오류발급 사전차단
 - 4단계 심사 기능 강화 (1단계 심사→2단계 대사→3단계 관독시 대사→4단계 교부전 대사)
- 「다양한 여권민원 서비스」 추진
 - 주·야간 여권민원실 운영 [주1회 화요일(08:00~20:00)]
 - 발급여권 등기우편 서비스 운영
 - 발급여권 등기우편 교부로 재방문 불편 해소
 - 문자알림 서비스 제공
 - 장기 미수령 여권 수령 안내를 통한 효력 상실 여권 감소
 - 온라인 여권 재발급 신청(정부24를 통한 인터넷 신청 가능)
 - 온라인 여권신청 서비스를 통해 여권 방문 횟수 및 대기시간 단축
- 여권접수 인터넷 예약방문제 시행
 - 시간 내기 어려운 민원의 경우 원하는 시간에 여권 신청 가능토록 편의제공

□ 추진일정

- 기 간: 2022년 1월 ~ 지속추진

□ 소요예산: 총 5,904천원(구비)

공공기록물을 체계적으로 관리, 보존하여 우리구의 역사적·행정적 자료로 활용하고, 또한 정보공개 활성화와 행정정보 제공을 통해 국민의 알권리 증진 및 신뢰받는 행정을 실현하고자 함

□ 사업개요

- 기록물관리: 중요기록물 전산화 사업, 비전자 및 전자기록물 이관, 생산현황 통보, 기록관리시스템 운영, 기록관 평가·폐기 등
- 정보공개운영: 공공기관이 보유한 정보에 대한 사전공개, 원문공개 운영 및 정보공개 청구 관리

□ 세부 추진계획

○ 기록물관리

- 기록물 정리 및 생산현황 통보: 2월 ~ 8월
- 기록물 평가·폐기: 1월 ~ 3월
- 중요기록물 전산화 및 전수조사 사업: 1월 ~ 10월
 - 내 용: 2003년 이전 생산한 보존기간 준영구 이상 비전자 문서 전산화 및 기록물 전수조사
 - 추진방법: 조달청 기술평가로 전문 용역 업체 계약 체결
- 기록관 서고 4개소 관리
- 기록관리 시스템 관리: 전자기록물 관리, 직원 검색 및 열람 지원 등

○ 정보공개운영

- 정보공개매뉴얼 제작: 연1회 (9월~10월)
- 정보공개심의회 개최: 수시
- 사전정보공표 실태 점검: 연1회 이상
- 원문공개 모니터링 실시: 월1회

□ 소요예산: 총 258,540천원(구비)

개별 부서에서 처리하던 민원을 신속·친절하게 한곳에서 처리하여 방문 민원인 편익을 도모하여 구민 중심의 행정서비스를 제공하고자 함

□ 사업개요

○ 사업내용

- 전문건설업 등록, 행정처분 및 실태조사
- 공장등록(신규·변경·폐업)등 민원처리
- 출판·인쇄·여행업 등 등록 및 여행업 보험증서 가입 및 갱신 안내
- 판매업(통신·방문·전화권유) 신고 및 소비자분쟁 민원처리

□ 세부 추진계획

○ 「2022년 건설업 등록기준 미달 혐의업체 실태조사」

- 조사범위: 건설업 등록기준 중 시설·장비, 기술능력 자본금의 적정성 심사
- 조사대상: 국토교통부에서 통보한 관내 건설사업자
- 조사일정: 연중실시

○ 공장등록(신규·변경·폐업)등 민원처리

○ 출판·인쇄·정기간행물·여행업 등 등록 및 지도·감독

- 출판문화진흥법, 관광진흥법 위반업체 과태료부과 등 행정처분

○ 판매업(통신·방문·전화권유)민원처리 및 지도·감독

○ 소비자보호원 및 자율분쟁조정위원회와 연계를 통한 소비자분쟁 민원처리

○ 신속한 인허가 민원서비스 추진

- 민원처리 후 등록증 수령 알림문자 전송 및 영업 준수사항 안내문 교부

□ 추진일정

- 기 간 : 2022년 1월 ~ 지속 추진

□ 소요예산: 총 5,500천원(구비)

Ⅲ . 신규·중점 추진사업

1 여권접수 인터넷 예약방문제 시행

여권팀

코로나19 사회적거리두기 완화 시 여권 발급량 증가 및 차세대 전자여권 발급에 따른 대기 시간 단축, 방문시간 선택 가능으로 민원 만족도 및 행정서비스 향상에 기여하고자 함

□ 추진 방향

- 사회적거리두기 완화 시 여권 발급량 증가와 차세대 전자여권 발급 대비
- 민원 맞춤형 예약서비스 제공으로 민원 만족도 향상

□ 사업 개요

- 기 간: '22. 7. ~12.
- 대 상: 여권신규 및 재발급 신청자
- 내 용: 여권접수 인터넷 방문 사전 예약제 서비스

□ 세부 추진계획

- 「예약자 전용 창구」 지정 운영
 - 인터넷 예약 방문자의 신속한 업무처리를 위한 전용 창구 운영
 - 예약자 방문 시 예약번호 및 발급대상자 확인 후 처리
- 「여권접수 예약서비스」 홈페이지 시스템 구축
 - 구 홈페이지 내 '여권신청 사전예약제' 시스템 구현
 - 여권 신청인이 본인인증 후 희망 요일, 시간대를 지정 예약

□ 기대효과

- 방문 시간 선택을 통한 대기시간 단축으로 행정 서비스 향상
- 발급량 증가에 따른 창구 혼잡도를 감소시켜 민원 만족도 제고

□ 소요예산: 비예산