

제134회 구의회 임시회

'08. 1. 25. ~ 2. 4.

2008년도

주요업무계획



민원여권과

순 서

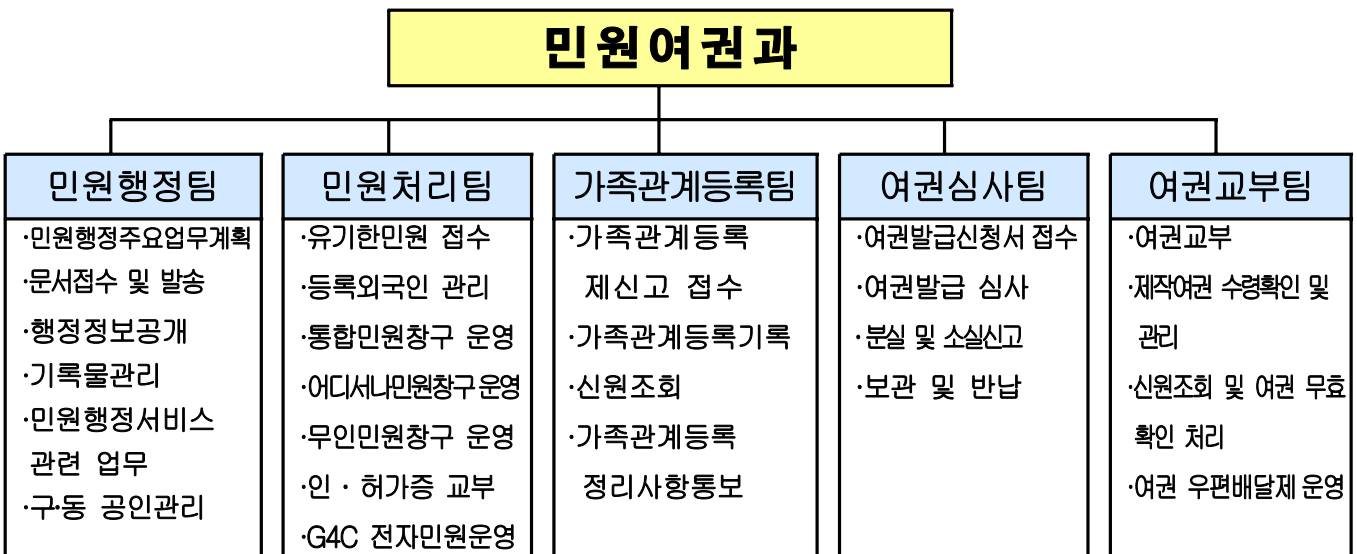
- 일반 현황 1
- 정책목표와 방향 3
- 업무 체계 도 4
- 2008 주요업무 추진계획 5
- 2007 주요사업 추진실적.....9

I. 일반 현황

1 인 력

구 분	계	일 반 직					기 능 직		
		5급	6급	7급	8급	9급	7급	8급	9급
정 원	50	1	6	10	9	2	10	10	2
현 원	45	1	5	11	1	3	2	21	1
과부족	-5		-1	+1	-8	+1	-8	+11	-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	민원실, 기재실, 여권교부창구 등 5개소
	수입증지 판매대	여권민원실내 우리은행 직원1명

4

예산 현황

□ 팀별 예산 현황

(단위 :천원)

팀 명	예산액	전년도 예산액	증(△)감
민원행정팀	525,527	888,200	△362,673
민원처리팀	104,946	118,000	△13,054
가족관계등록팀	23,951	0	23,951
여권심사팀,여권교부팀	1,188,268	1,290,995	△102,727
계	1,842,692	2,297,195	△454,503

□ 주요 사업예산 현황

예산 총액	정책 사업	단 위 사 업	세 부 사 업
1,842,692 천원	1 건	1 건	4 건

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. 업무체계도

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 민원행정서비스 품질향상	1. 고객감동의 민원행정 서비스	5
		2. 무인민원발급창구확대설치·운영	6
		3. 가족관계등록제도 운영	7
		4. 고품질의 여권민원 행정서비스	8

IV. 주요업무 추진계획

구민에게 감동을 줄 수 있는 민원행정 서비스 품질 향상

1 고객감동의 민원행정 서비스

편안하고 쾌적한 민원실을 조성하고 민원창구 직원의 친절한 자세와 신속 정확한 민원처리로 고객감동의 행정서비스를 구현하여 신뢰받는 구정을 실현해 나가고자 함

□ 사업목표

- 편안하고 쾌적한 민원실 환경조성
- 업무고객 지향적 창구운영과 신속한 민원처리

□ 추진방향

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

□ 세부 추진계획

- 고객만족OK센터 설치 운영
 - 민원불편사항 처리 및 고객 의견 수렴
- 민원행정 고객만족도 설문조사
 - 민원인의 다양한 의견 수렴 후 업무내용 개선
- 민원실 편의시설 유지
 - e 민원방 운영
 - 무료 전산기기 설치(복사기, 프린터, 팩스 등)
 - 월간도서 비치하여 대기민원인에게 볼거리 제공
 - 민원안내도우미 운영(자원봉사자 활용)
- 고객 지향적 창구 운영
 - SMS 및 우편을 통한 민원처리결과 알림서비스 운영
 - 외국인 업무처리 및 상담창구 운영
 - 지문인식기 도입으로 본인확인시스템 개선 (4대)
- 민원사무처리기간 단축사무 지속적 발굴
 - 기간단축 처리 우수 직원에게 혁신마일리지 부여

※ '07년 1차 단축 426종중 / 201종, 2차 단축 202종중 / 57종

2 무인민원발급창구 확대 설치·운영

창구중심의 민원처리방식에서 고객 지향적인 무인민원창구 운영을 통하여 근무시간에 관계없이 가까운 곳에서 민원서류발급이 가능토록 민원편익을 제공함으로써 구민의 행정서비스 욕구에 부응하고자 함

- 사업목표 : 고객 지향적 민원처리시스템 운영을 통한 민원 편의도모와 업무 효율성 제고

□ 운영현황

- 운영창구 : 6개소 8개
(구청 2, 여의역 2, 여의나루역, 롯데마트, 대림역, 홈플러스)
- 운영시간 : 08:00 ~ 22:00 (연중무휴운영)
- 대상민원 : 14개 분야 40종
[주민등록·제적 등초본, 지방세, 건설기계·자동차등록부, 병적증명, 지적·건축(공시지가, 건축물대장, 토지이용계획확인원, 토지/임야대장), 의료급여증명, 국민기초수급증명, 농지원부]
※ 운영실적 : 2007년 54,132통(일일 평균 148통)
2006년 27,215통(" 75통)

□ 주요추진계획

- 무인민원발급창구 설치 확대
 - 창 구 수 : 6개소 8대 → 9개소 11대 확대
 - 추가설치 : 3개소(민원수요가 많은 주민센터 등 다중장소)
 - 설치시기 : 상반기 예정
 - 소요예산 : 60,000천원
- 유지관리 및 운영
 - 장비유지관리 : 운영업체계약(기기의 안정적인 유지보수관리)
 - 현장대응관리 : 전문업체와 관리용역계약(신속한 현장대응능력 확보)
 - 종합운영관리 : 시스템운영, 동전관리 및 정산, 소모품 등(직접관리)
 - 소 요 예 산 : 44,946천원
 - ※ 용역관리를 통한 신속한 대응서비스와 공익요원을 활용한 현장관리로 관리운영상의 문제점 최소화

□ 향후 추진방향

- 관리운영 어려움, 운영경비과다에 따른 부담 등을 감안하여 추가설치는 가급적 지양하고 노후기기교체를 통한 이용불편해소

3

가족관계등록제도 운영

「호적법」의 대체법인 「가족관계의 등록 등에 관한 법률」이 제정됨에 따라, 개인의 존엄과 양성평등의 헌법이념을 구체화한 새로운 가족관계등록제도의 시행에 철저를 기하여 고품격의 민원행정 서비스 구현

□ 사업목표

- 신속하고 정확한 가족관계등록업무 처리로 주민생활 편의 제공

□ 추진방향

- 가족관계등록신고 내용을 신속하게 등록하여 주민이 체감할 수 있는 민원행정서비스 품질 향상
- 가족관계등록부의 정확한 기재로 행정에 대한 신뢰 구축

□ 2008년부터 달라지는 내용

○ 호주제 폐지 ⇒ 가족관계등록제 신설

- 개인별로 가족관계등록부 작성(호주 중심의 家단위 → 개인별)
- 본적 폐지 → 등록기준지 도입(신고서 처리 관할 기준)

○ 부성주의(父姓主義) 원칙을 수정하여 모의 성과 본을 따를 수 있게 됨

- 혼인신고 시 협의를 한 경우 母의 성과 본을 따를 수 있음

○ 성(姓) 변경 제도 시행

- 자녀의 복리를 위하여 父 또는 母의 청구로 법원의 허가를 받아 변경

○ 친양자 제도 시행

- 만15세 미만자로 가정법원의 친양자 재판을 받아 친생자관계 인정
- 입양제도와 달리 성과 본의 변경 가능하고 재판상 파양만 인정

○ 개인정보 보호를 위한 목적별 증명발급(5종)

- 호적등·초본 → 기본·가족관계·혼인관계·입양관계·친양자입양관계증명

□ 세부추진계획

- 신고서 처리결과에 대한 인터넷 및 문자서비스를 통한 민원서비스 제공
- 가족관계등록제도에 대한 지속적인 안내 및 홍보(홈페이지, 언론매체 등)
- 제적부 등 공부 정리 (대상 : 2,056권)

전자여권 도입 및 여권발급 개편으로 많은 여권민원 고객의 방문이 예상됨으로 다양한 여권민원편의 시책을 개발하여 고객에게 적극적으로 다가가는 여권민원 행정서비스 구현

□ 사업목표

- 신속·정확한 여권민원처리로 여권민원 서비스 극대화
- 중앙집중발급 전환에 따른 여권 접수/ 심사 업무 강화

□ 추진방향

- 여권발급 기간단축 실시로 민원인에게 빠른 서비스 제공
- 여권의 대외신뢰도 제고 및 보안강화를 위한 전자여권 도입

□ 세부 추진사항

- 여권발급기간 단축서비스 실시
 - 당초 5일 → 단축처리 4일(1일 단축)
 - 긴급여권 → 사유발생시 48시간 이내
 - ※ '07 여권접수 ; 총 151,490건 (1일 평균 631건)
- One-stop 여권 민원 서비스
 - 발급여권 등기우편발송 교부제, 인터넷 예약접수제, 여권신청민원 안내 창구 및 사전검토 창구 운영 등
- 여권민원 편의시책 추진
 - 유효기간만료 예고안내문 발송, 신원조회 미회보자 종결처리 및 효력상실 대상 여권 직권 폐기 예고제 실시
- 소외계층민원 편의 제공을 위한 SOS 창구 운영
 - 노인 및 거동불편자 우대발급

□ 향후계획

- 여권신청 동 접수처 한시적 운영 ; 영등포1동, 당산1동
 - 전자여권 도입 시 동 주민센터에 한시적으로 여권접수처 창구 증설

V . 2007 주요사업 추진실적

1 2007 민원행정 고객만족도 설문조사

사업개요

- 기 간 : 2007. 8. 20~9.14(4주간)
- 설문대상 : 구청방문 민원인 및 홈페이지 방문구민
- 표본규모 : 340명

조사방법

- 방문 민원인 대상 서면조사, 홈페이지를 이용한 사이버 설문조사

조사내용

- 접근용이성, 응대친절도, 업무처리 이용편의성, 민원실환경, 종합만족도 및 건의사항(18개 항목)

조사결과

- 평균 85.6점(2006<81.4점>대비 4.2점 상승)
- 가장 높은 점수 : 업무처리도, 가장 낮은 점수 : 접근 용이성
- 건의사항 : 좀더 친절하고 적극적인 민원서비스 필요

2 무인민원발급기 확대 설치 운영

사업개요

- 대상업무 : 주민등록등·초본, 토지대장, 병적증명서 등 14종 민원
- 운영창구 : 6개소 8개 창구(영등포구청 외 5)
- 운영방법
 - 이용시간 : 08:00 ~ 22:00(연중무휴운영)
 - 이용대상 : 발급 대상자 본인(지문인식)

추진실적

- 무인민원발급기 설치 운영
 - 설치위치 : 6개소(구청,여의역,여의나루역,대림역,롯데마트,홈플러스)
 - 운영실적 : 54,132통(2006년도 27,215통)

예산액 및 집행액

- 예산편성액 : 105,000천원
- 집 행 액 : 98,179천원(19,636,000원*5대)

3 여권만료 예고제 실시

사업개요

- 연 평균 약20,000명의 복수여권을 소지한 관내 주민에게 만료일을 환기시키고
- 기간연장 재발급으로 인한 인지대금을 절감하게 함으로써 구민 편의 도모에 기여 (연장-5년 : 15,000원, 신규-10년 : 55,000원)

추진계획

- 매월 마지막 주에 해당 월 만료 예고 우편안내문 발송
 - 여권 만료일 6개월 전인 구민 대상

추진실적

총건수	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
21,714	3,935	1,319	1,768	1,553	1,508	1,625	3,150	1,610	1,062	1,170	1,514	1,500

예산액 및 집행액

- 예산편성액 : 9,600,000원
- 집행액 : 7,450,000원

민원처리 현황

1 행정정보 공개분야

(단위 : 건)

공 개 신 청					비 공 개 사 유			
계	공 개	비공개	진행중	취 하	계	법령상비밀	자료없음	기 타
807	532	55	7	213	55	18	25	12

2 인·허가 제신고 처리

(단위 : 건)

계	옥 외 광고물	건축민원	건설기계 신 고	외 국 인 체류지변경	담 배 소매인	기 타
34,803	6,428	3,340	3,301	4,980	354	16,400

※ 기타 : 지방세감면신청 184건 등 16개 부서민원

3 어디서나민원 처리

(단위 : 건, 통)

민원 별 처 리 및 교 부 현 황								
구분	계	호적 등·초본	지방세 과세증명	토지(임 야)대장	토지이용계 획 확인원	지적도	출입국 사실증명	기타
건수	10,928	388	649	520	4,123	2,672	242	2,334
/통수	/ 17,465	/ 441	/ 742	/ 1,011	/ 7,329	/ 4,794	/ 246	/ 2,902

※ 기 타 : 졸업증명서 436건, 건축물대장등초본발급및열람신청 405건,
 자동차등록증재교부신청 400건, 보육시설종사자경력(재직)증명서 237건
 자동차등록원부등본(초본)발급열람신청 234건, 성적증명서 228건,
 병적증명서 112건, 개별공시지가확인 48건, 기타 외 234건

4

통합민원창구 운영현황

□ 증명종류 : 주민등록등초본, 호적등초본, 인감증명서, 어디서나민원

□ 발급현황 (단위:건)

증명별	구분	합계	1분기	2분기	3분기	4분기
주민등록 등초본(발급)	건수	69,089	24,224	20,134	17,015	7,716
	금액	10,261,250	3,099,800	2,879,600	2,316,000	1,965,850
주민등록 등초본(열람)	건수	18,107	4,285	5,943	4,354	3,525
	금액	1,151,250	277,000	283,000	278,000	313,250
인감증명서	건수	27,459	6,887	6,565	6,766	7,241
	금액	16,709,000	4,191,400	4,101,000	4,130,200	4,286,400
호적등초본	건수	45,051	10,439	9,362	7,972	17,278
	금액	23,146,000	6,263,500	5,617,300	4,783,100	6,482,100
어디서나 민원	건수	10,928	2,964	2,575	2,410	2,979
	금액	11,924,000	2,902,800	3,012,800	3,222,800	2,785,600

5

G4C 전자민원 운영 현황

구분	합계	1분기	2분기	3분기	4분기
호적등초본(제적 포함)	647	193	121	122	211

6

무인민원발급기 운영현황

운영 : 구청현관(2),여의역(2),여의나루역,대림역,롯데마트,홈플러스

발급현황 (단위 : 건)

구 분	계	주민등록 등.초본	건축물 관리대장	토지대장	자동차 등록원부	기 타
합 계	54,132	48,689	1,379	2,201	229	1,634
영등포구청	13,317	10,242	942	1,417	101	615
영등포구청1	1,946	1,463	111	233	18	121
여의도역	8,754	8,352	67	164	23	148
여의도역1	14,711	14,252	79	136	34	210
여의나루역	505	459	5	5	2	34
대림역	1,969	1,725	39	54	9	142
롯데마트	2,071	1,944	22	29	10	66
홈플러스	10,859	10,252	114	163	32	298

※ 기타민원 : 1,634건

대지권등록원부(422건), 공시지가(241건), 수급자증명서(211건), 의료급여증명서(87건), 병적증명서(632건), 호적등초본(41건)

7

호적 제신고 처리

(단위 : 건)

신 고 유 형 별						
계	출 생	혼 인	사 망	분 가	이 혼	기 타
40,134	8,381	8,123	3,424	2,416	2,135	15,655

※ 기 타 : 직권정정 5,295, 호주승계 1,765건, 개명 1,538건, 기타(23종) 7,057건

8 신원조회 업무 처리

(단위 : 건)

계	유 선	문 서	신원기록
12,765	2,192	4,683	5,890

9 여권 접수 현황

(단위 : 건)

구 분	계	개 인	대행업체	1일평균
여권접수	151,490	115,982	35,508	631

10 기타 편의시책 처리현황

- 여권유효기간 만료예고제(영등포구민) 21,714 건
- 노인 및 거동불편자 여권우대발급 1,240 건
- 여권민원 사전검토제 111,300 건
- 여권발급 우편 배달제 추진 1,744 건
- 여권우편교부 신청희망자에게 문자서비스 통보 1,685건
- 효력상실 대상 여권폐기 예고..... 149 건
- 신원조회 미회보자 종결처리 예고..... 185 건