

제206회 구의회 임시회

2018. 2. 23. ~ 3. 6.

청림 영등포

# 2018년 주요업무 보고



민원여권과

# **보고 순서**

---

---

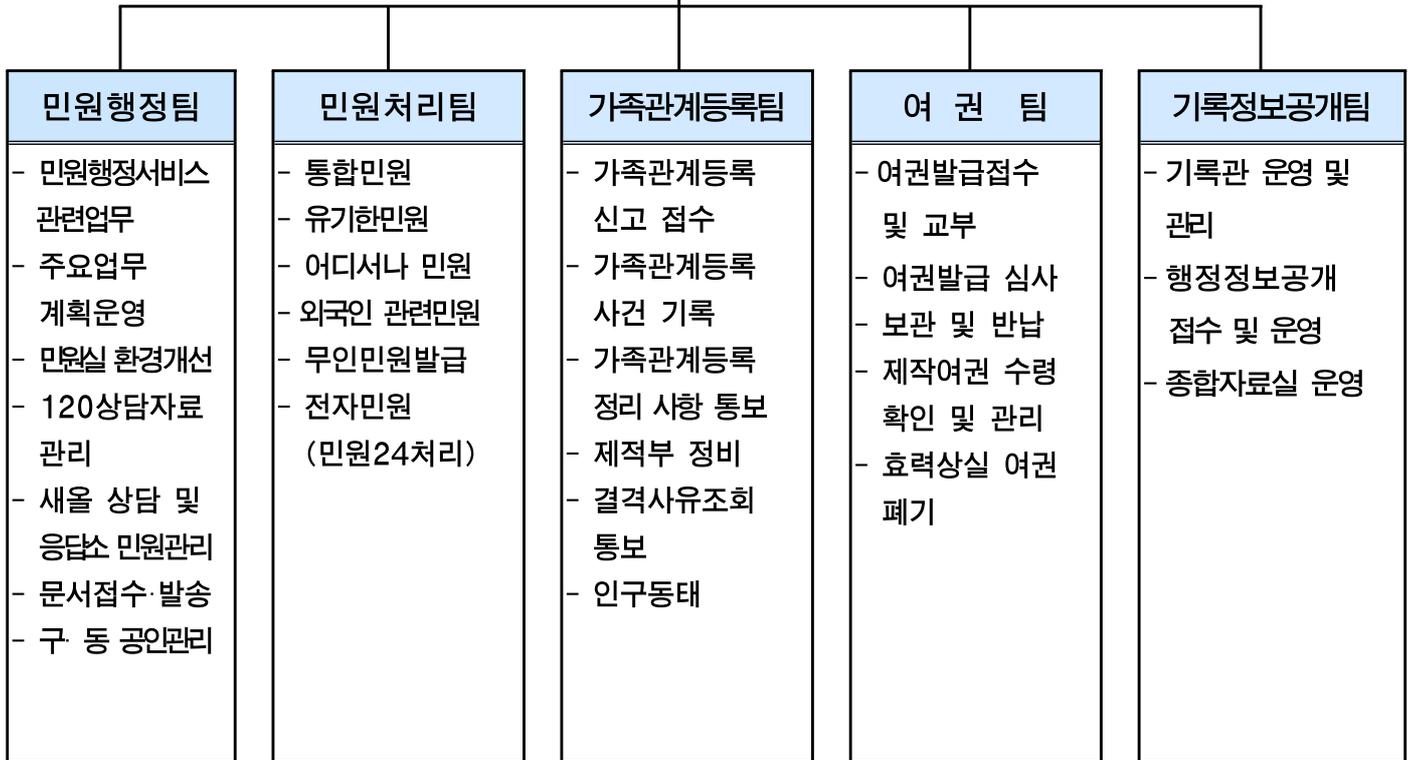
<b>I . 일 반 현 황</b>	<b>· · · 1</b>
<b>II . 2018년 주요업무 계획</b>	<b>· · · 3</b>
<b>III . 신규(주요) 투자사업</b>	<b>· · · 9</b>

# 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	15	2	4	-	1	-	-	-	-	-	2
현 원	32	-	1	5	12	7	5	-	1	-	-	-	-	-	1
과부족	-	-	-	△2	△3	5	1	-	-	-	-	-	-	-	△1

## 3

## 주요시설 및 장비

구분	명칭	현황	소속
시설	기록관	종이기록물 보관(4개소)	기록정보공개팀
	종합자료실	일반도서 및 간행물 열람 및 대출 (11개 장르, 6,128권)	
장비	차량	스타렉스 (2007년식)	민원행정팀 (문서수발 및 무인민원발급기 관리)

## 4

## 예산현황

(단위: 천원)

단위사업명	예산액	전년도 예산액	증(△)감
계	1,122,911	1,069,373	53,538
감동과 소통의 민원행정 서비스	413,150	499,645	△86,495
구민만족을 위한 민원처리	173,399	146,152	27,247
신뢰받는 가족관계등록행정	9,260	8,360	900
여권발급 서비스 추진	5,904	5,044	860
기록정보관리	328,431	238,121	90,310
기본경비	192,767	172,051	20,716

## Ⅱ . 2018년 주요업무 계획

연번	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

쾌적하고 편안한 민원실 조성과 친절·신속·정확한 민원처리로 구민에게 감동을 주는 민원행정 서비스 구현에 기여하고자 함

## □ 추진방향

- 친절·신속·정확한 업무처리로 구민불만 해소 및 각종 민원 편의시설 제공
- 직원 업무능력 향상을 통한 고품질 민원행정서비스 제공

## □ 사업개요

- 기 간: 1월 ~ 지속추진
- 대 상: 일반민원실 및 여권민원실
- 내 용
  - 친절·신속·정확한 민원업무 처리로 민원 만족도 증진
  - 쾌적하고 편안한 민원실 환경 조성 및 각종 편의시설 제공

## □ 세부 추진계획

- 민원처리 감동 구현을 위한 다양한 민원행정서비스 제도 운영
  - 민원인의 시간활용도를 높이기 위한 매주 화요일 아침·저녁 민원처리제 운영(8시~20시)
  - 민원 대기시간 단축을 위한 「관리자가 도와주는 민원안내제」 운영(매일)
  - 맞춤형 민원서비스 제공을 위한 「안심상속 원스톱서비스제」, 「사회적약자 배려창구」, 「폐업신고 원스톱서비스제」, 「중국어 통역사 민원안내」 운영
  - 민원인 편의를 위한 실내 PC, FAX, 프린터, 복사기, 팩스, 충전기 등 제공
  - 민원실 직원 친절도 향상을 위한 자체 친절교육 및 CS교육 강화
- 신속하고 투명한 민원 처리 정착을 위한 제도 운영
  - 민원인에게 민원처리 상황 SMS 서비스 제공
  - 서울 전자민원 상담 및 서울시 응답소 일반민원의 처리 예고제 실시, 부서별 처리현황 결과 공개
- 구민만족도 향상을 위한 연 2회 고객만족 설문 조사 실시
- 우편모아시스템을 운영하여 우편 민원 관리의 효율성 제고

## □ 소요예산: 413,150천원(구비)

구민 편의의 효율적 창구 운영과 안정적인 시스템 운영으로 언제 어디서나 민원 신청이 가능하고 신속하며 정확한 민원처리를 통하여 대민서비스 향상에 기여하고자 함

### □ 사업개요

- 구민 만족 및 신속 정확한 업무 처리를 위한 민원 창구 운영
  - 통합민원창구(3개) 및 아름다운 배려 창구, 유기한민원, 어디서나민원 창구
  - 민원발급 수수료 정산 및 시스템 유지보수 관리
  - 무인민원 발급 창구 운영

### □ 세부 추진계획

- 통합민원창구 운영: 3개 창구에서 등·초본, 인감, 가족관계증명 등 발급
- 『사람중심 구민감동 아름다운 배려창구』 운영을 통해 임산부, 노약자, 장애인 등 도움이 필요한 민원인에게 우선 발급 서비스 제공
- 유기한민원 운영: 1개 창구에서 인·허가, 신고 등 634종 접수 처리
  - 각 민원부서 유기한민원 예고·독촉, 처리운영실태 점검 및 독려
- 어디서나 민원창구 운영: 1개 창구에서 제증명 151종 접수 및 처리
  - 팩스민원 처리결과(SMS) 문자서비스 제공
- 무인민원 발급 창구 운영: 영등포구청 외 24개소 27대 설치 86종 민원처리
  - 유지보수 및 관리운영: 제작업체 연간단가 계약 용역 관리
  - 정기점검 실시: 매월 2회 (담당자 및 유지보수 직원)
  - 「무인민원발급기 안내도우미」 운영 (관내 65세 이상 어르신 참여)
  - 내구연한 경과 기기 교체

### □ 추진일정

- 기 간: 2018년 1월 ~ 지속추진

### □ 소요예산: 173,399천원(구비)

가족관계의 변동사항을 정확하고 신속하게 처리하여 신뢰받는 행정을 구현하고 민원 불편사항을 해소하는 민원편의 증진 사업으로 구민과 소통하는 가족관계등록 행정을 실현하고자 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

- 신속하고 정확한 가족관계 신고사항 접수 및 기록·대사 실시
- 가족관계등록부 및 제적부의 오류사항 지속 정비
- 처리기간 단축 및 원스톱서비스 등 민원처리 제도개선 시행
  - 개명신고 24시간 처리제
  - 「안심상속」 원스톱서비스 지속 실시
    - 사망신고 시 사망자의 재산조회 통합신청 접수
- 동 주민센터 가족관계등록담당 직무교육 실시 (년 1회)
- 가족관계등록신고 처리결과 문자발송 서비스
- 가족관계등록 신고에 따른 인구동태 사항 정확한 입력 및 결격사유조회 요청 시 신속한 회보 실시

### □ 소요예산: 9,260천원(구비)

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

#### □ 추진방향

- 전자여권 오류발급 제로화 및 교부업무 강화
- 사람중심 민원행정의 다양한 여권민원 서비스 제공

#### □ 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
  - 접수전 「사전검열제」 운영
    - 접수단계부터 배부 시 까지 철저한 심사를 통한 오류발급 사전 차단
- 『다양한 여권민원 서비스』 추진
  - 「주·야간 여권민원실」 운영 【주1회 화요일(08:00~20:00)】
  - 「1회 방문 처리제」 운영
    - 발급여권 등기우편 교부로 재방문 불편 해소
  - 「문자알림 서비스」 제공
    - 장기 미수령 여권 및 습득여권 수령 안내
    - 신원조회 미회보자 경찰청 회보결과 즉시 안내
  - 「여권·국제운전면허증 동시발급 대행 서비스」
- 『여권업무 실무자 역량 강화』
  - 외교부 주관 여권실무 교육(매월 1회) 참여
  - 업무 및 교육내용 공유, 자체 친절교육 실시

#### □ 소요예산: 5,904천원(구비)

공공기록물을 체계적으로 관리, 보존하여 우리구의 역사적·행정적 자료로서 활용하고, 정보공개 활성화를 통해 국민의 알권리 증진과 다양한 행정정보를 제공하여 구민에게 신뢰받는 행정을 실현하고자 함

## □ 사업개요

- 기록물관리: 비전자 및 전자 기록물 이관, 생산현황보고, 기록물 평가·폐기, 향온향습기 설치, 중요기록물 전산화 사업 등
- 정보공개운영: 공공기관이 보유한 정보에 대한 사전공개 및 청구공개

## □ 세부추진계획

- 기록물 관리
  - 비전자기록물 이관: 1월~3월중
  - 전자기록물 이관: 연중(서울시 및 자치구 통합 사업)
  - 기록물 평가 및 폐기: 4월~6월중
  - 기록물 정리 및 생산현황보고: 5월~8월중
- 기록관 향온향습기 설치: 2월~3월중
- 중요기록물 전산화 사업: 4월~12월
  - 대상: 3,100권 (2018년 목표: 잔여량-13,408권, 공정율-43%)
  - 추진방법: 조달의뢰 전문용역업체 선정
- 정보공개운영
  - 정보공개매뉴얼 제작: 연1회(4월~5월)
  - 정보공개심의회 개최: 수시
  - 사전정보공표 실태 점검: 연1회 이상
  - 원문공개 모니터링 실시: 매월

## □ 소요예산: 328,431천원(구비)

### Ⅲ . 신규(주요) 투자사업

#### 1 전자기록물 이관

#### 기록정보공개팀

공공기록물 관리에 관한 법령에 따라 전자문서시스템에서 생산된 전자기록물을 기록관리시스템으로 이관하여 전자환경에서의 기록물 관리 기반을 조성하고, 체계적이고 안전한 기록물을 보존하고자 함

#### □ 추진방향

- 서울시 및 자치구 통합 이관사업으로 추진
- 효율적인 예산 운영을 위해 연차별로 이관 대상 선정하여 추진

#### □ 사업개요

- 이관대상: 2014년~2015년 전자기록물
  - 기록물건: 2,495,890건 - 용량: 2,084GB
- 추진방법: 서울시 주관으로 자치구와 통합 용역사업 추진
  - 각 자치구간 사업량에 따른 분담금 납부

#### □ 세부추진계획

- 데이터 정비 및 백업: 이관대상 파악, 색인DB 및 전자파일 백업 등
- 이관파일 생성: 메타DB 생성, 파일 추출
- 1차 및 2차 변환: 추출데이터 검증, DB 이관
- 검증: 수량 및 내용 일치 검증, 육안검수 등

#### □ 추진일정

- 사업기간: 2018. 1월~12월

#### □ 소요예산: 43,054천원(구비)

기록관 문서고의 고온·다습한 환경을 개선코자 항온·항습기를 설치하여 법정 기록물 보존시설 및 장비 기준을 준수하고, 보존기록물 훼손을 방지하는 등 안전한 기록물 관리에 만전을 기하고자 함

### □ 사업개요

#### ○ 문서고 항온항습기 설치

- 근거: 공공기록물 관리에 관한 법률 제27조(기록물관리기관의 시설·장비) 등

※ 법정 기록관 문서고 온·습도 기준(30년 이상 보존 종이기록물 기준)

온 도	습 도
18℃ ~ 22℃	40% ~ 55% (습도변화율: 10%이내)

- 위치: 본청 지하1층 기록관 문서고

- 설치기간: 3월중

- 설치내용: 항온항습기 1대(용량: 10RT)

· 항온항습기 설치에 따른 배관설치 및 전기인입 공사 병행 추진

### □ 필요성 및 기대효과

#### ○ 필요성

- 현재 기록관 문서고의 온습도가 법정 기준을 충족하지 못 하고, 특히, 습도 변화율은 40% 이상 되어 습기에 약한 종이기록물의 안전한 보존환경 구축 시급

#### ○ 기대효과

- 법정 기록관 온습도 기준을 충족하여 기록관 운영의 내실을 기하고, 안전한 기록물 보존환경을 구축하여 우리구의 역사이며 구민과의 소통을 위한 자산인 기록물의 체계적인 보존 도모

### □ 소요예산: 34,000천원(구비)