

제211회 구의회 제2차 정례회

2018. 11. 20. ~ 12. 21.

청림 영등포

# 2018년 주요업무 보고



## 민원여권과

# 보고 순서

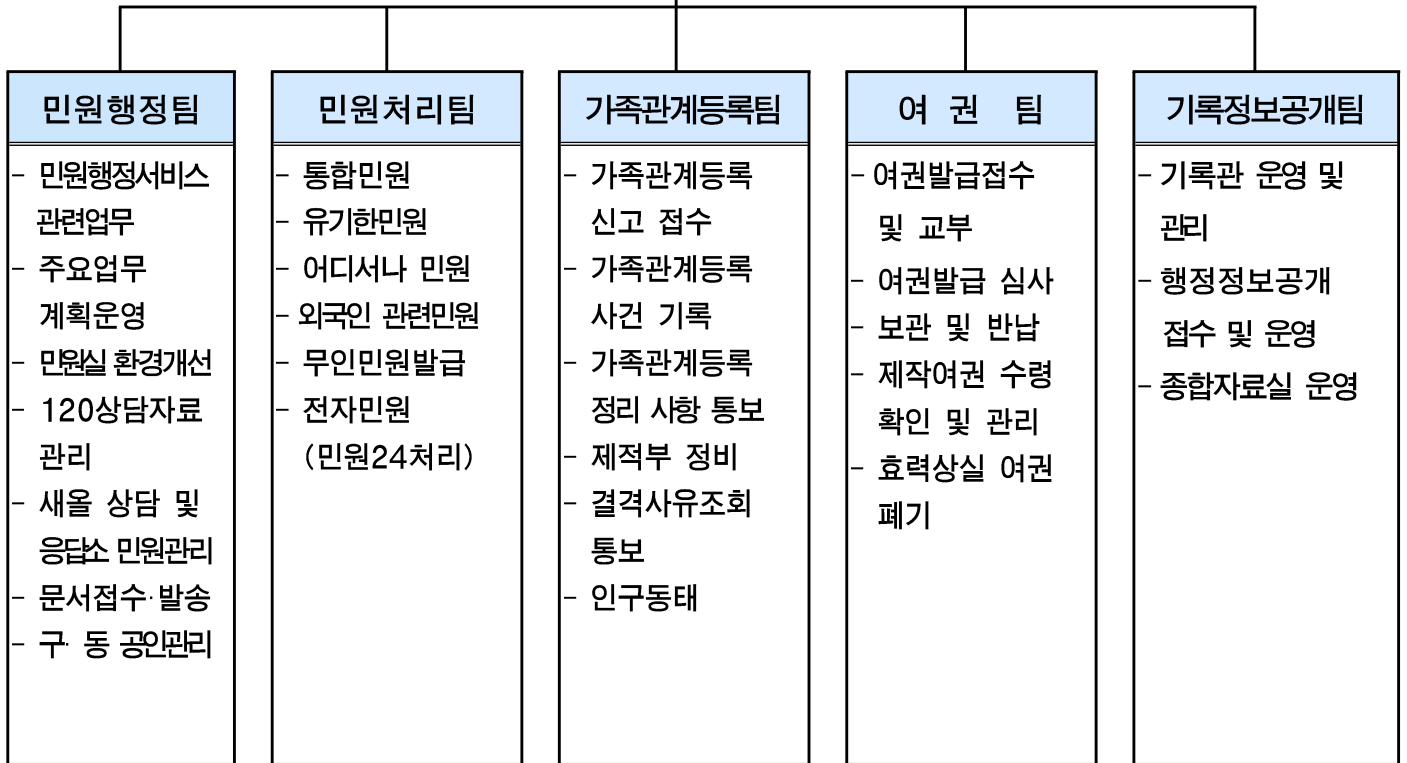
I . 일 반 현 황	· · · 1
II . 주요업무 추진실적	· · · 3
III . 2019년 주요업무 추진계획	· · · 12
IV . 신규·주요투자 사업	· · · 18

# 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	13	6	4	-	-	-	-	-	-	-	1
현 원	31	-	1	6	12	5	7	-	-	-	-	-	-	-	0
과부족	△1	-	0	△1	△1	△1	3	-	-	-	-	-	-	-	△1

## 3

## 주요시설 및 장비

구분	명칭	현황	소속
시설	기록관	종이기록물 보관(4개소)	기록정보공개팀
	종합자료실	일반도서 및 간행물 열람 및 대출 (11개 장르 · 6,141권)	
장비	차량	스타렉스 (2007년식)	민원행정팀 (문서수발 및 무인민원발급기 관리)

## 4

## 예산현황

(단위: 천원)

단위사업명	예산액	집행액		집행률(%) (10.31기준)
		10.31기준	12.31까지	
계	1,190,895	993,368	1,144,907	83.4
감동과 소통의 민원행정서비스	415,134	385,714	400,840	92.0
구민만족을 위한 민원처리 신뢰받는	239,399	215,630	234,010	90.1
가족관계등록 행정 여권발급 서비스 추진	9,260	7,998	8,163	86.3
기록정보 관리	328,431	214,509	313,489	65.0
기본경비	192,767	164,027	182,740	86.6

## Ⅱ . 주요업무 추진실적

연번	사 업 명	쪽
----	-------	---

- ① 감동과 소통의 민원행정서비스 ..... 4
- ② 구민 만족을 위한 민원처리 ..... 6
- ③ 신뢰받는 가족관계등록 행정 ..... 8
- ④ 여권발급 서비스 추진 ..... 9
- ⑤ 기록정보 관리 ..... 10

쾌적하고 편안한 민원실을 조성하고 친절한 자세로 신속 정확하게 민원을 처리하고자 함

## □ 사업개요

- 기 간: 연중 지속추진
- 대 상: 일반민원실 및 여권민원실
- 내 용
  - 쾌적하고 편안한 민원실 환경조성 및 각종 민원편의시설 관리 (pc, 프린터, 복사기, 충전기 등)로 구민편의 제공
  - 신속 · 정확 · 친절한 민원업무 처리로 민원인 불만 해소

## □ 주요 추진실적

- 민원실 환경조성 유지 관리 및 각종 민원편의시설 관리
  - 미세먼지 등으로 인한 민원실 환기 철저 및 청결한 민원실 유지
  - pc(2대), 프린터, 복사기, 팩스, 충전기, 월간지 및 각종 도서 비치, 수족관 관리, 민원대기실 화분관리 등
- 민원행정만족도 상반기 설문조사 실시
  - 기 간: 6. 11 ~ 6. 29/(3주간)
  - 설문대상: 민원여권과 · 타부서 민원실(8개부서) 및 동주민센터(18개동)
  - 설문방법: 민원실 방문민원인에게 설문지 배포를 통해 수기작성
  - 설문내용: 민원안내 및 접근성, 응대친절도, 편리성 및 쾌적성, 업무효율성 등 4개분야 13개 항목
  - 민원행정만족도 조사 결과를 분석하여 향후 업무 처리시 반영
- 『120 다산콜센터』 DB 지속 관리 및 구 홈페이지 등을 통한 홍보 추진
  - 표준상담 DB 담당자 및 업무매뉴얼 현행화(8,172건)

- 「관리자가 도와주는 민원안내제」, 「무인민원발급기 어르신 안내도우미」 및 「다문화가족 통역사」 배치 등 다양한 민원안내 제도 운영을 통한 민원서비스 만족도 제고

○ **서울시스템 민원상담 운영 현황** (단위: 건)

계	주차 문화	사회 가정 복지	건설 관리	청소	위생 환경	교통 행정	도로	건축	주택	푸른 도시	의약	지역 경제	도시 계획	복지 정책 노인	기타
14,215	4,341	1,266	1,069	481	19	397	222	1,081	508	192	52	4,122	257	30	178

○ **응답소(일반) 민원상담 운영 현황** (단위: 건)

계	주차 문화	건설 관리	위생 환경	건축	도시 계획	교통 행정	주택	청소	도로	푸른 도시	문화 체육	사회 가정 복지	지역 경제	복지 정책 노인	기타
2,079	629	181	221	202	15	189	67	192	93	66	63	58	19	5	79

※ 기타 건수는 전화번호 안내 및 감사 인사 등 포함

**향후계획**

- 쾌적한 민원실 환경정비를 통한 보다 편안한 민원행정 서비스 제공 및 구민과 소통하는 친절한 민원응대로 맞춤형 민원행정 서비스 제공

**예산현황** (단위: 천원)

예산액	집행액	집행율(%)
415,134 (구비)	385,714(구비)	92.0

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

**□ 사업개요**

- 구민 만족 및 신속 정확한 민원 업무 처리를 위한 민원 창구 운영
  - 통합민원창구(3개), 유기한민원창구, 어디서나 민원·아름다운 배려 창구,
  - 무인민원발급창구 26개소 30대 운영
  - 무인민원발급기 안내도우미 운영(어르신 안내도우미 40명)
  - 민원발급 수수료 정산 및 시스템 유지보수 관리 운영

**□ 주요 추진실적(2018.10.31.현재)**

- 통합민원창구 운영 현황 (단위: 건)

계	주민등록 등·초본	전입세대 열람	가족관계·제적부	인감·본인 서명사실확인	체류지 변경	외국인 증명
124,890	71,965	2,200	34,267	12,625	1,549	2,284

- 외국인업무 담당자 직무교육 실시: 2018. 3월

- 어디서나 민원창구 운영 현황(163종 민원처리) (단위: 건)

계	학교민원	병적 증명	자격면허 재발급	지적·토지 건축물	지방세 세목별 과세증명	제적부	기타
3,007	1,620	318	17	508	33	78	433



○ 유기한 민원창구 운영 현황

(단위: 건)

계	지역경제 (통신판매)	환 경 (건설 폐기물)	교통행정 (건설기계)	가로경관 (우외광고물)	감 사 담당관 (고충민원)	문 화 체 육	건 축 (건축변경)	주 택 (임대사업자)	기타
23,427	3,011	2,487	2,334	1,338	1,918	1,126	608	7,965	2,640

○ 무인민원발급창구 운영 현황(86종 민원처리)

(단위: 건)

계	주민등록 등·초본	가족관계 증 명	지방세 국세	부동산 등기부등본	지적·토지 건축·차량	교육 병무	복지 건강보험
220,331	121,878	42,771	19,509	15,219	8,029	5,681	7,244

- 무인민원발급기 신규 설치(8대)

- 4월(5개소): 영등포본동·여의동·당산2동·신길1동주민센터, 여의도역
- 10월(3개소): 양평1동·신길7동주민센터, 국회의원회관

- 연간단가 유지보수 계약을 통한 용역관리 및 매월 정기점검 실시

○ 무인민원발급기 안내도우미 운영(어르신 안내도우미 40명)

- 활동기간: 3월~11월 (월 10회, 일 3시간 13:00~16:00)
- 활동방법: 무인민원발급기 1대당 도우미 2명 격일근무
- 활동장소: 구청, 지하철역, 동주민센터 등 무인민원발급창구 20개소
- 활동내용: 무인민원발급기 발급 안내 및 주변 환경정비 등
- 추진실적: 안내도우미 교육 3회(3월, 7월, 10월~11월), 간담회 1회(6월)

□ 향후계획

- 민원처리시스템의 지속적인 개선을 통한 이용 불편 해소
- 빠르고 편리한 민원처리로 신뢰받는 민원서비스 제공

□ 예산현황

(단위: 천원)

예산액	집행액	집행율(%)
239,399(구비)	215,630(구비)	90.1

국민의 신분상 권리·의무와 중대한 관련이 있는 가족관계등록업무를 정확하고 신속하게 처리하여 신뢰받는 행정을 구현하고자 함

#### □ 사업개요

- 기 간: 연중 지속추진
- 방 향: 출생·혼인·사망 등 가족관계의 발생 및 변동사항 신고 접수 및 기록대사, 교차대사, 교합 등 5단계 검증시스템 구축 시행

#### □ 주요 추진실적

- 가족관계등록 제신고 처리실적 (단위:건)

계	정정	출생	혼인	사망	개명	국적 득상	이혼	등록기준지 변경	기타
10,851	866	2,351	2,420	1,523	683	679	518	125	1,686

- 제적부 정비: 955건
- 가족관계등록신고 처리결과 문자서비스: 9,468건 / 11호 통보 : 2,855건
- 결격사유조회 회보 : 2,102건
- 인구동태(출생,사망,혼인 등에 관한 통계사항) 입력 : 6,465건
- 동 주민센터 가족관계등록 직무교육 실시 : 년 1회 실시
- 금치산·한정치산자 신고 실효에 따른 후견종료 기록 처리

#### □ 향후계획

- 가족관계등록부 지속적인 정비로 신뢰받는 구정실현
- 처리기간 단축 및 원스톱서비스 등 민원편의 제도 지속 시행
  - 개명신고 24시간 처리제, 안심상속 원스톱 서비스, 「온라인 출생신고」 서비스 등

#### □ 예산현황

(단위:천원)

예 산 액	집 행 액	집행율(%)
9,260 (구비)	7,998 (구비)	86.3

여권은 소지자의 국적 등 신분을 증명하고 여행자에 대한 외교적 보호권을 행사할 수 있는 국제 신분증으로 신속·정확한 여권발급 업무를 추진하여 안전한 해외여행을 위한 여권민원 서비스를 제공, 구 이미지 향상에 기여하고자 함.

□ 사업개요

- 기 간: 연중 지속 추진
- 대 상: 여권 신규, 재발급, 기재사항 변경 등
- 목 표: 심사기능 강화로 여권 오류발급 제로화 추진
- 방 향: 접수민원에 대해 전산입력 사항 일치여부 등 3단계 확인으로 안전한 해외여행, 신뢰받는 여권민원 행정 서비스 추진

□ 주요 추진실적

- 전자여권 민원 업무처리 실적 (단위: 건)

총 계	접 수	교 부	비 고
78,600	39,761	38,839	

- 『여권 오류발급 제로화』 추진
  - 접수 전 「사전검열제」 실시 및 3단계 심사기능 실시
- 『다양한 여권민원 서비스』 추진
  - 「주·야간 여권민원실」 운영: 3,848건(접수 2,124건 / 교부 1,724건)
  - 「1회 방문 처리제(발급여권 등기우편 발송 교부)」: 2,531건
  - 「문자알림 서비스」 제공: 312건
  - 「여권·국제운전면허증 동시발급 대행 서비스」: 181건
- 『여권업무 실무자 역량 강화』 추진
  - 외교부 주관 여권실무 교육(매월 1회) 참여: 총 4명
  - 업무 및 교육내용 공유, 자체 친절교육: 총 10회

□ 향후 계획

- 정확한 여권발급으로 오류율 제로화 정착 및 신뢰받는 여권민원 서비스 지속 추진

□ 예산 현황

(단위: 천원)

예산액	집행액	집행율(%)
5,904(구비)	5,490(구비)	92.9

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, 기록물평가·폐기, 향온향습기 설치, 중요기록물 전산화 사업 등
- 정보공개운영: 공공기관이 보유한 정보에 대한 사전공개 및 청구공개

## □ 주요 추진실적

- 기록물관리
  - 비전자기록물 이관: 총8,037권(1월-10월)
  - 전자기록물 이관
    - 대상: 2014-2015년 전자기록물(총2,084GB)
    - 방법: 서울시 및 자치구 통합 용역사업 발주
    - 기간: 2018. 1. ~ 12.
    - 이관 시스템: 전자문서시스템 → 기록관리시스템
  - 기록물 정리 및 생산현황보고(2월-8월)
  - 기록관 문서고 향온향습기 설치: 10RT 1식(2월-3월)
  - 기록관 문서고 작업장 환경 개선: 천청 및 바닥재 교체(3월)
  - 2018년 중요기록물 전산화 사업 추진: 3,800권(공정율: 82%)
  - 기록관리시스템 운영(연중): 전자기록물 검색 및 열람
  - 생산문서 공개 활성화 추진
    - 문서관리 및 공개 교육 추진: 2회(부서담당자: 3월, 신규직원: 4월)
    - 전부서 비공개 생산문서 자체점검: 총20,667건(4월)
    - 부서별 생산문서 공개율 게시(월1회): 7회(4월-10월)
    - 공개율 하위부서 컨설팅(월1회): 부서방문-2개 부서, 서면통보-17개부서

- 정보공개 운영
  - 정보공개 접수 및 처리부서 지정(연중): 2,472건(1월-10월)
  - 사전정보공표 목록 정비: 총525건(구홈페이지)
  - 정보공개심의회 개최: 4회(심의회 개최: 2회, 서면심의: 2회)
  - 원문공개모니터링(월1회): 10회(1월-10월)
  - 정보공개모니터단 운영: 7월
  - 구홈페이지 정보공개제도 메뉴 개선: 총13건(8월)
  - 정보공개매뉴얼 제작: 200부(9월)
- 종합자료실 운영(연중): 도서대출 총626건

## □ 향후계획

- 기록물 관리
  - 기록물 평가 및 폐기: 1회(9월-12월)
    - 법정 평가단계 준수: 처리과 의견조회, 전문요원 심사, 기록물평가심의회
  - 비밀기록물 이관: 비밀해제 기록물의 법정 이관(12월)
- 생산문서 공개 활성화
  - 부서별 생산문서 공개율 게시 및 하위부서 컨설팅: 월1회
- 정보공개 운영
  - 원문공개모니터링 실시: 월1회
  - 정보공개심의회 운영(연중): 수시
- 종합자료실 운영(연중): 도서 열람 및 대출

## □ 예산현황

(단위: 천원)

예산액	집행액	집행율(%)
328,431(구비)	214,509(구비)	65.0

### Ⅲ . 2019년 주요업무 추진계획

연번	사 업 명	쪽
①	감동과 소통의 민원행정서비스 .....	13
②	구민 만족을 위한 민원처리 .....	14
③	신뢰받는 가족관계등록 행정 .....	15
④	여권발급 서비스 추진 .....	16
⑤	기록정보 관리 .....	17

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

## □ 사업개요

- 대 상: 일반민원실 및 여권민원실
- 내 용
  - 친절·신속·정확한 민원업무 처리로 민원 만족도 증진
  - 쾌적하고 편안한 민원실 환경조성 및 각종 편의시설 제공 등으로 편의성 증진(민원서식 작성 예시, PC, FAX, 프린터, 복사기, 충전기 등 비치)

## □ 세부 추진계획

- 민원처리 감동 구현을 위한 다양한 민원행정서비스 제도 운영
  - 민원인의 시간활용도를 높이기 위한 매주 화요일 아침·저녁 민원처리제 운영 (08:00 ~ 20:00)
  - 민원 대기시간 단축을 위한 「관리자가 도와주는 민원안내제」 운영(매일)
  - 맞춤형 민원서비스 제공을 위한 「안심상속 원스톱서비스제」, 「사회적약자 배려창구」, 「폐업신고 원스톱서비스제」, 「중국어 통역사 민원안내」 운영
  - 민원실내 PC, FAX, 프린터, 복사기, 팩스, 충전기 등 편의시설 설치 및 환경정비(수족관, 화분관리 등), 월간지 도서 비치 등
  - 민원실 직원 친절도 향상을 위한 자체 친절교육 및 CS교육 강화
- 새울 전자민원 상담 및 서울시 응답소, 일반민원 처리 예고제 실시로 신속 정확한 민원 처리 정착에 노력
- 구민만족도 향상을 위한 고객만족 설문 조사: 년2회 실시
- 우편모아시스템 운영: 우편물 관리 전산화를 통한 우편민원 효율성 제고

## □ 추진일정

- 기 간: 2019년 1월 ~ 지속추진

## □ 소요예산: 총484,251천원(구비)

구민 편의의 효율적 창구 운영과 안정적인 시스템 운영으로 언제 어디서나 민원 신청이 가능하고 신속하고 정확한 민원처리를 통하여 대민서비스 향상 기여

### □ 사업개요

- 구민 만족 및 신속 정확한 업무 처리를 위한 민원 창구 운영
  - 통합민원창구(3개), 유기한민원창구, 어디서나 민원·아름다운 배려 창구,
  - 민원발급 수수료 정산 및 시스템 유지보수 관리
  - 무인민원발급창구 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 600여종 접수 처리
  - 각 민원부서 유기한민원 예고·독촉, 처리운영실태 점검 및 독려
- 어디서나 민원창구 운영: 1개 창구에서 제증명 163종 접수 및 처리
  - 팩스민원 처리결과(SMS) 문자서비스 제공
- 무인민원 발급 창구 운영: 영등포구청 외 26개소 30대 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 45명)
  - 내구연한 경과 기기 교체

### □ 추진일정

- 기 간: 2019년 1월 ~ 지속추진

### □ 소요예산: 총145,035천원(구비)



가족관계의 변동사항을 정확하고 신속하게 처리하여 신뢰받는 행정을 구현하고, 민원 불편사항을 해소하는 민원편의 증진 사업 추진으로 구민과 소통하는 가족관계등록 행정 실현

### □ 사업개요

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

### □ 세부 추진계획

- 신속하고 정확한 가족관계신고사항 접수 및 기록·대사 실시
- 가족관계등록부 및 제적부의 오류사항 지속 정비
- 개명신고 24시간 처리제 운영
- 동 주민센터 가족관계등록담당 직무교육 실시 (년 1회)
- 처리기간 단축 및 원스톱서비스 등 민원편의 제도 지속 실시
  - 「안심상속」 원스톱 서비스 : 사망신고 시 사망자의 재산조회 통합신청 접수
  - 개명신고 24시간 처리제, 「온라인 출생신고」 서비스 등

### □ 추진일정

- 기 간: 2019년 1월 ~ 지속추진
- 내 용
  - 2개 민원 창구 운영 및 화요일 주·야간 가족관계등록민원 접수
  - 가족관계등록신고 처리결과 문자알림 서비스

### □ 소요예산: 총8,740천원(구비)

여권은 소지자의 국적 등 신분을 증명하고 여행자에 대한 외교적 보호권을 행사할 수 있는 국제 신분증으로 신속·정확한 여권발급 업무를 추진하여 안전한 해외여행을 위한 여권민원 서비스를 제공, 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
  - 접수전 「사전안내 서비스」 운영
    - 여권발급 신청서 작성 및 문의사항에 대한 정확한 사전 안내로 대기시간 단축
  - 접수단계부터 수령 시까지 오류발급 사전차단
    - 3단계 심사 기능 강화 (1단계 심사 → 2단계 대사 → 3단계 여권 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 안내 / 신원조회 미회보자 경찰청 회보결과 즉시 안내
  - 「여권·국제운전면허증 동시발급 대행 서비스」
- 『여권업무 실무자 역량 강화』
  - 외교부 주관 여권실무 교육(매월 1회) 참여로 업무 및 교육내용 공유

## □ 추진일정

- 기 간: 2019년 1월 ~ 지속추진

## □ 소요예산: 총5,904천원(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, 기록물평가·폐기, 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)
    - 대상: 2016년~2017년 전자기록물 · 용량: 2,900GB
  - 기록물 평가 및 폐기: 4월~6월중
  - 기록물 정리 및 생산현황보고: 5월~8월중
- 중요기록물 전산화 사업: 4월~11월
  - 대상: 3,100권 (2019년 목표: 공정율-69%)
  - 추진방법: 조달의뢰 전문용역업체 선정
- 정보공개운영
  - 정보공개매뉴얼 제작: 연1회(4월~5월)
  - 정보공개심의회 개최: 수시
  - 사전정보공표 실태 점검: 연1회 이상
  - 원문공개 모니터링 실시: 매월

## □ 소요예산: 304,476천원(구비)

## IV. 신규·주요 투자사업

### 1 법정민원·응답소 일반민원 처리기간 단축 등 추진 민원행정팀

법정민원 및 응답소 일반민원의 신속·정확·공정한 처리와 답변 충실도를 향상시켜 민원인이 느끼는 행정서비스 수준을 높이고, 서울시와 행정안전부 등 외부기관의 민원처리 실태 평가에 대비하고자 함

#### □ 추진방향

- 신속하고 정확한 처리에 대한 민원인 만족도 향상 제고
- 외부기관 평가 대비(행정안전부 및 서울시 민원행정서비스 평가 기준)

#### □ 사업개요

- 기 간: 2019. 1월 ~ 계속
- 대상부서: 전부서(구청, 보건소, 구의회, 동 주민센터)
- 내 용: 법정민원 및 응답소 일반민원의 처리기간 단축 및 답변충실도 향상 등

#### □ 세부 추진계획

- 담당자 지정기간 및 처리기간 단축: 지연예고 등 매일 독려
- 연 2회(상·하반기) 담당자 실무교육 실시
- 민원처리 매뉴얼 자체 제작 및 배부로 답변충실도 등 제고
- 민원처리 우수부서/부진부서 매월 선정 및 공개로 경각심 고취
- 우수부서(직원) 인센티브 제공 및 부진부서(직원) 페널티 부여

#### □ 추진일정

- 2019. 1월, 7월: 담당자 실무교육, 처리 매뉴얼 배포
- 2019. 12월: 우수부서(직원) 인센티브 제공 및 부진부서(직원) 페널티 부여
- 2019. 1월~12월: 추진상황 관리, 우수/부진부서 매월 선정 및 공개

#### □ 소요예산: 비예산

업무 핑퐁(떠넘기기) 사례와 처리 주관부서 지정이 어려운 업무(민원) 증가로 업무처리 지연, 민원인 불편 초래, 부서 간 갈등사항이 수시로 발생하여 이를 개선하기 위해 조정심의회를 설치 · 운영하고자 함

### □ 추진개요

- 기 간: 2019. 1월 ~ 계속
- 조정대상: 민원여권과를 통하여 접수되는 처리기간 10일이하의 모든 민원
- 내 용: 핑퐁 업무의 처리주무부서 지정 및 조정 등

### □ 세부 추진계획

- 심의기구 설치
  - 명 칭: 핑퐁(떠넘기기) 조정심의회
  - 기 능: 업무처리 주무부서 지정(결정)
  - 구 성: 7인 이내(위원장 - 위원중 호선, 위원 - 6급 팀장)
- 심의기구 운영
  - 심의회 개최: 사항 발생시마다 수시 개최
  - 소집권자: 민원여권과장(회의소집 및 진행)
  - 안전심의: 심의 위원 및 관계자 등이 참석하여 토론 및 심의
  - 조정결정: 안전조정 결정은 참석위원의 비공개(무기명) 표결하고, 심의위원 과반이상이 지정한 부서를 처리주무부서로 조정 결정

### □ 효 과

- 부서간 소통 · 협업의 기반 조성으로 부서간 갈등해소 및 업무효율성 증대
- 업무처리기간 단축, 주관부서 명료화로 대민관계 신뢰구축 및 민원만족도 향상

### □ 소요예산: 비예산