

2007. 제132회 임시회

2007. 11. 2 ~ 11. 12



2007년도

주요사업 추진실적



2007. 11.

민원여권과

순서

- 일반현황 3
- 사업추진 개요 5
- 2007 사업추진 실적 6

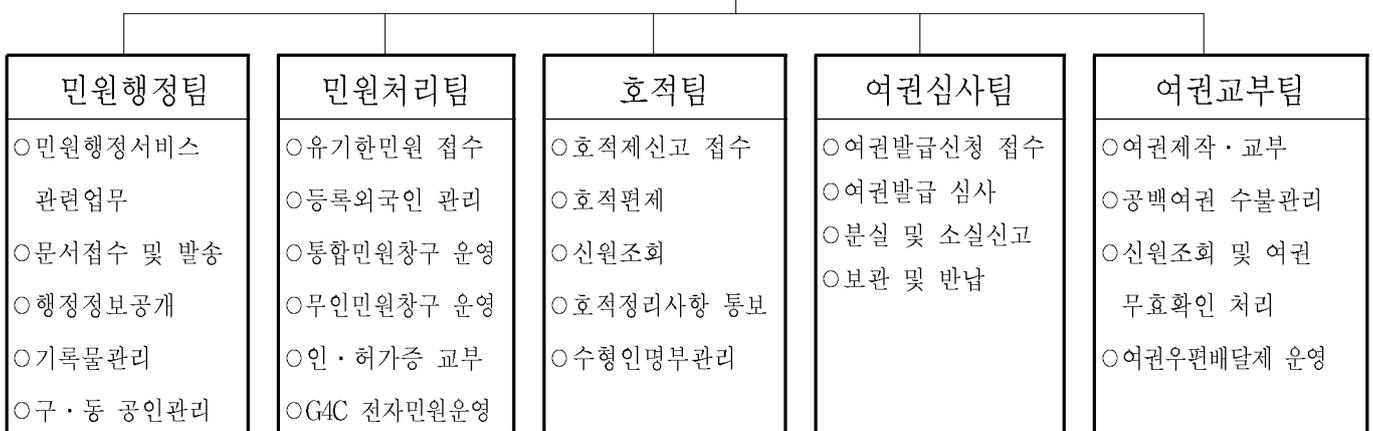
I. 일반 현황

1 인 력

| 구 분 | 계 | 일 반 직 | | | | | | 기능직(기타) | | |
|-----|----|-------|----|----|----|----|----|---------|----|----|
| | | 4급 | 5급 | 6급 | 7급 | 8급 | 9급 | 7급 | 8급 | 9급 |
| 정 원 | 50 | | 1 | 6 | 10 | 9 | 2 | 10 | 10 | 2 |
| 현 원 | 43 | | 1 | 5 | 10 | 2 | 4 | 3 | 17 | 1 |
| 과부족 | -7 | | | -1 | | -7 | +2 | -7 | +7 | -1 |

2 조 직

민원여권과



3 주요시설 및 장비 등

(2007.10.15 현재)

| 구분 | 시설 및 장비현황 | |
|-------|-----------|-----------------------|
| | 시 설 명 | 내 용 |
| 일반민원실 | 종합문서고 | 영구 준영구 등 종이문서 보관 |
| | 자료관시스템 | 서버, 주크박스외 1식 |
| 여권민원실 | CCTV 설치 | 민원실, 기재실, 여권교부창구등 5개소 |
| | 수입증지 판매창구 | 여권민원실내 우리은행 직원1명 |

4 예산 현황

예산 현액

(단위 : 천원)

| 구분 | 예산현액 (①+②) | ①예산액 | | ②이월액 | | 비고 |
|------|---------------|-----------|--------|------|----|----|
| | | 당초예산 | 추경등 | 명시 | 사고 | |
| 계 | 2,362,721 | 2,297,195 | 65,526 | | | |
| 일반회계 | 2,362,721 | 2,297,195 | 65,526 | | | |
| 특별회계 | | | | | | |
| 기금 | | | | | | |

※ 간주처리, 이체 등으로 증감된 예산액은 “추경 등”란에 기재

집행 예상액

(단위 : 천원)

| 구분 | ①예산현액 | ②집행액 | | ③이월 예상액 | 불용 예상액 (①-②-③) |
|------|-----------|-----------|---------|------------|-------------------|
| | | 집행액 | 집행예정액 | | |
| 계 | 2,362,721 | 1,379,570 | 324,257 | | 658,894 |
| 일반회계 | 2,362,721 | 1,379,570 | 324,257 | | 658,894 |
| 특별회계 | | | | | |
| 기금 | | | | | |

II. 사업추진 개요

미션 다양한 민원편의 제공을 통한 구민감동의 신뢰행정 구현



주요사업 추진 총괄

(단위 : 건)

| 구분 | 대상사업 | | | 추진 실적 | | | | | |
|----|------|---------------|---------------|-------|----------|-----------|---------------|--------------|----|
| | 당초사업 | 2006년 이월사업 | 2007년 추가사업 | 계 | 완료 사업 | 추진중 사업 | 2008년 이월사업 | 취소 및 불가사업 | 기타 |
| 5 | 5 | | | 5 | 4 | | | 1 | |

Ⅲ. 2007 사업추진 실적

추진 현황

(단위 : 건)

| 구분 | 계 | 완료사업 | 추진중인 사업 | 2008년 이월대상 | 취소(불가) 사업 |
|--------|---|------|---------|------------|-----------|
| 과별 계 | 5 | 4 | | | 1 |
| 민원행정팀 | 2 | 1 | | | 1 |
| 민원처리팀 | 1 | 1 | | | |
| 여권심사팀 | 1 | 1 | | | |
| 민원처리현황 | 1 | 1 | | | |
| | | | | | |

완료사업 : 3 건

| 연번 | 팀별 | 사업명 | 예산액 | 집행액 | 비고 |
|----|-------|----------------------|---------|--------|-----|
| 1 | 여권행정팀 | 2007 민원행정 고객만족도 설문조사 | | | 비예산 |
| 2 | 민원처리팀 | 무인민원발급기 확대 설치 운영 | 105,000 | 98,179 | |
| 3 | 여권심사팀 | 여권만료 예고제 실시 | 9,600 | 4,756 | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

※ 비예산사업인 경우 비고란에 「비예산사업」 명기

완료사업 내역

1. 2007 민원행정 고객만족도 설문조사

민간기업의 『품질경영마인드』 도입과 『민원행정서비스』 구현을 위해 구민에게 제공하는 민원행정서비스의 품질을 향상시키고 구민의 만족도를 극대화하고자 구민이 느끼는 행정서비스의 품질을 파악하여 고품격 서비스를 제공하고자 함

사업개요

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

조사방법

- 방문 민원인 대상 서면조사(민원부서 설문지 비치)
 - 구청·보건소 안내 데스크, 민원여권과, 부과과, 세무관리과, 건축과, 지적과, 교통행정과, 교통지도과
- 우리구 홈페이지를 이용한 사이버 설문조사

조사내용

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

운영방안

- 설문 문항에 대한 주민의 평가를 면밀히 분석하여 부진하고 취약한 분야에 대하여 적극적으로 개선방안 강구
- 주민이 느끼는 불편사항, 요구사항에 대하여 해결방안 강구
- 직원들의 업무수행태도에 대한 객관적인 평가로 민원담당 공무원의 책임의식 고취 및 행태변화
- 민원행정서비스 평가자료로 활용 및 직원친절 교육자료로 활용

완료사업 내역

2. 무인민원발급기 확대 설치 운영

구민의 왕래가 많은 다중이용 장소에 무인민원발급기를 추가로 확대·설치하여 구청 및 동사무소를 방문할 필요 없이 가까운 곳에서 필요한 제 증명을 손쉽게 발급받을 수 있도록 민원편익을 제공하여 구민의 행정서비스 욕구에 부응하였음.

사업개요

- 대상업무 : 주민등록등·초본, 토지대장, 병적증명서 등 12종 민원
- 운영창구 : 8개 창구(영등포구청 외 5)
 - 2007년 추가 설치 : 5개소
- 운영방법
 - 이용시간 : 08:00 ~ 22:00(년 중 - 공휴일, 휴무일 포함)
 - 이용대상 : 발급 대상자 본인(지문인식)

추진경위

- 2006.06.11 : 무인민원발급기 확대설치 운영계획(부구청장 방침)
- 2007.01.17 : 무인민원발급기 조달 구매
- 2007.03.19 : 무인민원발급기 전선 및 통신선 설치공사 계약
- 2007.03.20 : 무인민원발급기 설치 완료(증면민원 발급 개시)

추진실적

- 무인민원발급기 설치 운영
 - 설치 위치 : 5개소(영등포구청,대림역,홈플러스,롯데마트,여의역)
 - 운영 실적 : 24,786건(2007. 상반기)

예산액 및 집행액

- 예산편성액 : 105,000천원
- 집행액 : 98,179천원
 - 19,636,000원 * 5대 = 98,179,000원

운영효과

- 언제 어디서나 민원서류 발급이 가능토록 민원편익증진
- 민원창구중심의 행정에서 고객 지향적 민원서비스 제공

완료사업 내역

3. 여권만료 예고제 실시

복수여권을 소지한 관내 거주 주민 중 유효기간 만료일이 임박한 주민을 대상으로 연장 예고 안내문을 발송하여, 유효기간 만료일을 알려줌으로써 주민의 편의를 도모코자 함.

사업개요

- 연 평균 약 20,000명의 복수여권을 소지한 관내 주민에게 만료일을 환기시키고,
- 기간연장 재발급으로 인한 인지대금을 절감하게 함으로써 구민 편의 도모에 기여 (연장 - 5년:15,000, 신규 : 55,000원)

추진계획

- 매월 마지막 주에 해당 월 만료 예고 우편안내문 발송.
 - 관내 주민중 여권 만료일이 6개월 전인 구민을 대상
 - 매월 마지막 주에 평균 1,500명의 구민에게 발송

추진실적

| 총건수 | 1월 | 2월 | 3월 | 4월 | 5월 | 6월 | 7월 | 8월 | 9월 | 10월 |
|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 16,413 | 1,648 | 1,319 | 1,768 | 1,553 | 1,508 | 1,625 | 3,150 | 1,610 | 1,062 | 1,170 |

예산액 및 집행액

- 예산편성액 : 9,600,000원
- 집행액 : 4,755,760원

운영효과

- 여권만료 예고제의 시행을 통한 ‘찾아가는 서비스’ 구현
- 구민들이 쉽게 잊을 수 있는 여권 만료일을 환기시켜 줌으로써, 이로 인한 대상 구민의 불편을 예방할 수 있음

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 |
| 612 | 391 | 48 | 13 | 160 | 48 | 16 | 22 | 10 |

2 인·허가 제신고 처리

(단위 : 건)

| 계 | 옥외 광고물 | 건축민원 | 건설기계 신 고 | 외 국 인 체류지변경 | 담 배 소매인 | 기 타 |
|--------|-----------|-------|-------------|----------------|------------|--------|
| 28,155 | 5,657 | 2,561 | 3,397 | 3,868 | 458 | 12,214 |

※기타 : 지방세감면신청 184건 등 16개 부서 민원

3 어디서나민원 처리

(단위 : 건)

| 민원 별 처 리 및 교 부 현 황 | | | | | | | |
|--------------------|------------|-------------|--------------|----------------|-------|-------------|-------|
| 계 | 호적 등·초본 | 지방세 과세증명 | 토지(임 야)대장 | 토지이용계 획 확인원 | 지적도 | 출입국 사실증명 | 기타 |
| 8,310 | 550 | 643 | 324 | 2,961 | 2,147 | 235 | 1,450 |

※ 기 타 : 졸업증명서 379건, 병적증명서 187건, 건축물대장 177건,
성적증명서 171건, 기타외 536건

4 호적제신고 처리

호적 제신고 처리

(단위 : 건)

| 총 계 | 신 고 유 형 별 | | | | | | | 호적 등· 초본 발급 |
|--------|-----------|-------|-------|-------|-----|-------|--------|----------------|
| | 계 | 출 생 | 혼 인 | 사 망 | 전 적 | 이 혼 | 기 타 | |
| 71,136 | 30,458 | 6,466 | 5,963 | 2,626 | 583 | 1,661 | 13,159 | 40,678 |

* 기 타 : 분가 1,769건, 호주승계 1,324건, 개명 1,169건, 기타(23종) 8,897건

호적 과태료 부과

○ 실적 : 604건/16,400천원

5 신원조회 업무 처리

| 계 | 전화 | 문서 | 신원기록 |
|--------|-------|-------|-------|
| 11,087 | 2,064 | 3,453 | 5,570 |

6 여권 접수 및 교부 현황

(단위 : 건)

| 구 분 | 계 | 개 인 | 대행업체 | 1일평균 |
|------|---------|--------|--------|------|
| 여권접수 | 124,638 | 94,622 | 30,016 | 643 |
| 여권교부 | 127,539 | 96,373 | 31,166 | 642 |

7 여권민원 서비스 행정

- 여권발급 우편 배달제 추진 1,359 건
- 여권유효기간 만료예고제(영등포구민)..... 15,244 건
- 노인 및 거동불편자 여권우대발급 906 건
- 효력상실 대상 여권폐기 예고..... 185 건
- 신원조회 미회보자 종결처리 예고..... 94 건

8 무인민원발급기 운영현황

- 운영 : 구청현관(2),삼성홈플러스(문래동),여의역(2),대림역,롯데마트
- 발급현황 (단위:건)

| 구분 | 계 | 주민등록 등.초본 | 건축물 관리대장 | 토지대장 | 자동차 등록원부 | 기타 |
|--------|--------|--------------|-------------|-------|-------------|-------|
| 합계 | 38,646 | 34,526 | 1,120 | 1,632 | 176 | 1,192 |
| 롯데마트 | 1,403 | 1,311 | 18 | 22 | 7 | 45 |
| 여의도역 | 5,845 | 5,531 | 55 | 131 | 16 | 112 |
| 여의도역1 | 11,170 | 10,805 | 59 | 117 | 30 | 159 |
| 영등포구청 | 9,779 | 7,432 | 777 | 1,058 | 77 | 435 |
| 영등포구청1 | 1,262 | 936 | 90 | 142 | 11 | 83 |
| 대림역 | 1,255 | 1,086 | 25 | 29 | 7 | 108 |
| 홈플러스 | 7,932 | 7,425 | 96 | 133 | 28 | 250 |

9 인터넷 및 문자서비스를 통한 민원서비스 제공

□ 서비스 대상 : 어디서나민원(320종 지적도,토지대장,제적등본 등),
호적제신고, 여권우편교부

□ 제공내용

- 행정정보공동이용(G4C)을 통한 인터넷 민원서류발급 홍보 강화
- 어디서나민원 신청시, 신청결과 도착 즉시 휴대폰 문자서비스 통보
- 출생, 혼인신고 등 호적신고사항 처리결과 휴대폰 단문자 및 이메일 통보서비스
- 여권우편교부 희망신청자에게 도착예정일을 문자서비스로 통보

□ 실적

- 어디서나민원 문자서비스 통보 : 3,755건
- 출생·혼인신고 등 단문문자, 이메일 통보 : 11,298건
- 여권우편교부 신청희망자에게 문자서비스 통보 : 1,363건

10 기타 민원행정서비스 고객편의시설 제공

- 여권 영수필증 판매대 설치 : 우리은행직원(1명)파견근무
- 무료복사코너 설치 : 일반민원실, 여권민원실
- 무료 FAX 이용코너 설치 운영 : 일반민원실, 여권민원실
- 혈압측정기 설치 운영 : 일반민원실
- 내방 고객을 위한 인터넷 라운지 설치운영 : PC 3대

취소(불가)사업 : 1 건

| 연번 | 팀별 | 사업명 | 예산액 | 집행액 | 비고 |
|----|-------|-----------------|-----------|-----|----|
| 1 | 민원행정팀 | 기록물전산화(D/B구축)사업 | 344,256천원 | 0 | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

※ 비예산사업인 경우 비고란에 「비예산사업」 명기

취소(불가) 사업 내역

1. 기록물 전산화(D/B구축)사업

보존기록물의 전산입력으로 중요기록물의 안전한 보전과 체계적이고 효율적인 관리를 기하고, 보존문서의 내용을 쉽게 열람·검색할 수 있도록 하여 업무에 활용할 수 있도록 함은 물론 구민에게 필요한 정보를 제공하는데 불편이 없도록 하기 위함

사업개요

- 지하 문서고 및 부서에 보관하고 있는 보존기간이 영구·준영구 종이문서 중 전산화되지 않은 문서에 대하여 D/B구축
- 사업물량 : 358만매 (영구 및 준영구 문서, 카드, 도면)
- 사업기간 : 4년

취소(불가)사유 및 대책 등

○ 취소사유

- 공공기록물관리예안법 제11조1항에 의한 지방기록물 관리기관 의무적 설치로 서울시에서 설치후 우리구 기록물(보존문서)이관
- 사무관리규정 개정(2006. 3.29)에 따른 업무관리시스템 도입으로 전산기록물의 통합관리 운영체제로 분류코드 변환(서울시에서 자료관에서 기록관으로 변경여부와 관련하여 도입결정)
- 서울시 자료관과 자치구의 D/B구축 프로그램 업그레이드 연계가 불투명
- 국가기록원의 기록물관리 고도화사업 완료(2007년말 예정)후 관련 S.W. 정부기관에 배포 예정

○ 대책

- 서울시기록관과 업무관리시스템으로 바뀌는 전자기록물 통합운영체제가 안정화되고,
- 국가기록원의 기록물관리의 표준화 및 관련 S.W. 배포후 별도 기록물전산화 D/B구축사업을 수립 시행하고자 함.