

제209회 구의회 제1차 정례회

2018. 9. 7. ~ 9. 20.

청림 영등포

2018년 주요업무 보고



민원여권과

보고 순서

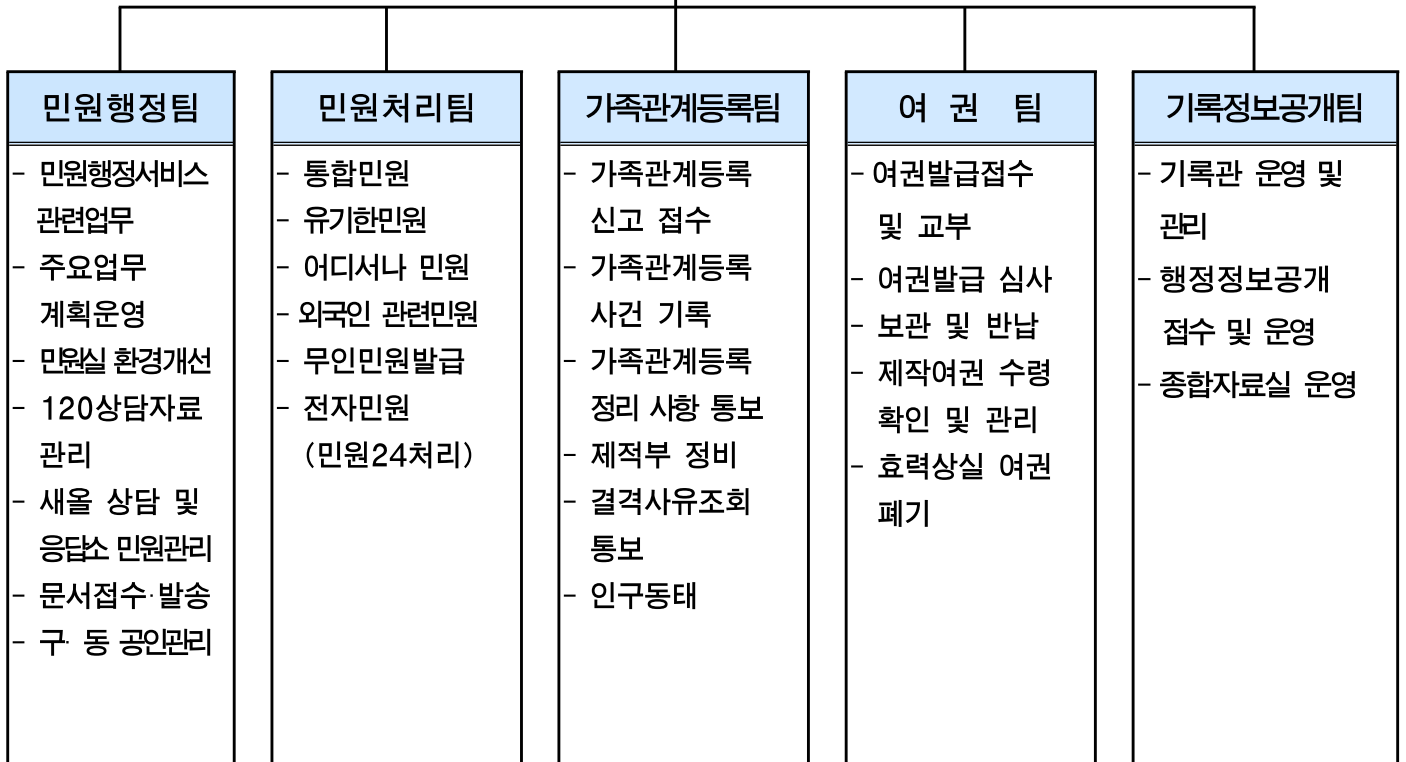
I . 일반 현황	...	1
II . 주요업무 추진실적	...	3

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	32	-	1	6	12	5	7	-	-	-	-	-	-	-	1
과부족	-	-	-	△1	△1	△1	3	-	-	-	-	-	-	-	-

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	집행액	집행율(%)
계	1,122,911	730,054	65.0
감동과 소통의 민원행정서비스	413,150	354,378	85.7
구민만족을 위한 민원처리	173,399	134,023	77.3
신뢰받는 가족관계등록 행정	9,260	4,002	43.2
여권발급 서비스 추진	5,904	4,909	83.1
기록정보 관리	328,431	112,282	34.1
기본경비	192,767	120,460	62.4

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(7,362건)

- 「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
11,654	3,429	3,220	1,091	864	592	412	497	423	194	155	291	250	17	24	195

○ **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
1,407	409	125	164	165	15	104	51	120	65	42	55	43	7	3	50

※ 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

소요예산

(단위: 천원)

예산액	집행액	집행율(%)
413,150 (구비)	354,378 (구비)	85.7

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 창구, 유기한민원, 어디서나 민원 각 1개 창구 운영
 - 무인민원발급창구: 25개소 29대 운영
 - 무인민원발급기 안내도우미 운영(어르신 안내도우미 40명)
 - 민원발급 수수료 정산 및 시스템 유지보수 관리 운영

□ **주요 추진실적(2018.8.20.현재)**

- 통합민원창구 운영 현황 (단위: 건)

계	주민등록 등·초본	전입세대 열람	가족관계· 제적부	인감·본인 사명사실확인	체류지 변 경	외국인 증 명
96,583	55,780	1,049	26,725	9,872	1,272	1,885

- 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
2,284	1,254	262	13	292	26	56	381

○ 유기한 민원창구 운영 현황

(단위: 건)

계	지역경제 (통신판매)	환 경 (건 설 폐기물)	교통행정 (건설기계)	가로경관 (우의광고물)	감 사 담당관 (고충민원)	문 화 체 육	건 축 (건축변경)	주 택 (임대사업자)	기타
18,171	2,334	2,007	1,797	1,085	1,415	889	470	6,090	2,084

○ 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
168,803	94,639	32,482	14,215	11,773	6,376	4,130	5,188

- 무인민원발급기 신규 설치 5대: 2018. 4월
(여의도역, 영등포본동, 여의동, 당산2동, 신길1동주민센터)
- 연간단가 유지보수 계약을 통한 용역관리 및 매월 정기점검 실시

○ 무인민원발급기 안내도우미 운영(어르신안내도우미 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 2회(3월, 7월), 간담회 1회(6월)

□ 향후계획

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

□ 소요예산

(단위: 천원)

예 산 액	집 행 액	집행율(%)
173,399(구비)	134,023 (구비)	77.3

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

□ 사업개요

- 기 간: 연중 지속추진
- 대 상: 출생·혼인·사망 등 가족관계의 발생 및 변동사항
- 목 표: 신속하고 정확한 가족관계등록업무 처리로 신뢰행정 구축
- 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	출생	혼인	사망	개명	국적 득상	이혼	등록기준지 변경	정정 (부모추가구성포함)
9,233	1,780	1,873	1,157	267	531	390	94	3,141

- 제적부 정비: 735건
- 결격사유조회 회보: 1,652건
- 가족관계등록신고 처리결과 문자서비스: 6,785건 / 11호 통보: 2,164건
- 인구동태(출생,사망,혼인 등에 관한 통계사항) 입력: 5,193건
- 친권종료 대상자 가족관계등록부 정리: 543건
- 동 주민센터 가족관계등록 직무교육 실시: 3.16(금), 18명 참석
- 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

□ 예산액

(단위:천원)

예산액	집행액	집행율(%)
9,260 (구비)	4,002 (구비)	43.2

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 강화로 친절서비스 제공 및 고객만족도 고취

□ 주요 추진실적

○ 『여권 오류발급 제로화』 추진

- 전자여권 민원처리 실적

(단위: 건)

총 계	접 수	교 부	비 고
63,065	31,790	31,275	

※ 접수 전 「사전검열제」 실시 및 3단계 심사기능 실시

○ 『다양한 여권민원 서비스』 추진

- 「주·야간 여권민원실」 운영: 3,261건(접수 1,780건 / 교부 1,481건)
- 「1회 방문 처리제(발급여권 등기우편 발송 교부)」: 2,051건
- 「문자알림 서비스」 제공: 175건
- 「여권·국제운전면허증 동시발급 대행 서비스」: 160건

○ 『여권업무 실무자 역량 강화』 추진

- 외교부 주관 여권실무 교육(매월 1회) 참여: 총 4명
- 업무 및 교육내용 공유, 자체 친절교육: 총 4회

□ 향후계획

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

□ 예산현황

(단위: 천원)

예 산 액	집 행 액	집행율(%)
5,904(구비)	4,909(구비)	83.1

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

□ 주요 추진실적

- 기록물관리
 - 비전자기록물 이관: 총7,188권(1월-8월)
 - 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: 3,100권(공정율: 60%)
 - 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): 5회(4월-8월)
 - 공개율 하위부서 컨설팅(월1회): 부서방문-2개 부서, 서면통보-11개 부서

- 정보공개 운영
 - 정보공개 접수 및 처리부서 지정(연중): 1,861건(1월-8월)
 - 사전정보공표 목록 정비: 총525건(구홈페이지)
 - 정보공개심의회 개최: 4회(심의회 개최: 2회, 서면심의: 2회)
 - 원문공개모니터링(월1회): 8회(1월-8월)
 - 정보공개모니터단 운영: 7월
 - 구홈페이지 정보공개제도 메뉴 개선: 총13건(8월)
- 종합자료실 운영(연중): 도서대출 총485건

□ 향후계획

- 기록물 관리
 - 기록물 평가 및 폐기: 1회(9월-11월)
 - 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
 - 정보공개매뉴얼 제작: 200부(9월)
 - 원문공개모니터링 실시: 월1회
 - 정보공개심의회 운영(연중): 수시
- 종합자료실 운영(연중): 도서 열람 및 대출

□ 소요예산

(단위: 천원)

예산액	집행액	집행율(%)
328,431(구비)	112,282(구비)	34.1