

# 부서별 주요업무 보고



민원여권과

# 보고 순서

**1. 일반 현황**

**2. 2014 주요업무 추진실적**

**3. 2015 주요업무 추진계획**

**4. 신규 · 주요투자 사업**

# I. 일반 현황

■ 기구 : 1과 5팀

■ 조직도



■ 인 력 : 현원 31명 / 정원 32명

팀 별	계	일 반 직				
		5급	6 급	7 급	8 급	9급
계	31/32	1/1	6/7	18/13	4/10	1/1
과부족	△1	-	△1	5	△6	1
민원여권과	31/32	1/1	6/7	18/13	4/10	2/1

## ■ 주요시설 및 장비

### ○ 장비 현황

구 분	명 칭	현 황	소 속 (비 고)
장 비	차 량	스타렉스 (2009년식)	민원행정팀 (문서수발 및 무인민원 발급기 관리)

## ■ 예산집행 현황

(단위:천원)

구 분	예산액	집 행 액		이월 예상액	예상잔액
		집행액 (10.31 기준)	집행예정액 (12.31까지)		
총 계	724,477	584,403	139,747	0	327
계	539,869	444,294	95,248	0	327
편안하고 쾌적한 민원실 환경 조성	163,192	95,346	67,846	0	0
120통합상담 서비스 운영지원	287,800	287,473	0	0	327
효율적인 민원행정 서비스 추진	26,089	14,374	11,715	0	0
무인민원발급 창구운영	57,884	42,845	15,039	0	0
여권발급 선진화 운영	4,904	4,256	648	0	0
계	184,608	140,109	44,499	0	0
행정운영경비 (민원여권과)	184,608	140,109	44,499	0	0

## Ⅱ. 2014 주요업무 추진실적

연 번	사 업 명	쪽
-----	-------	---

①	소통과 공감의 민원행정 서비스 .....	3
②	편안하고 빠른 창구 민원처리 .....	5
③	친절행정으로 다가서는 가족관계등록제도 운영 .....	6
④	민원인 위주의 여권민원 서비스 .....	8
⑤	여의도현장민원실 운영 .....	9

쾌적하고 편안한 민원실을 조성하고 민원실 직원의 친절한 자세와 신속·정확·소통위주의 친절한 민원처리로 사람중심의 구민 만족형 행정서비스를 제공

## □ 사업 개요

- 기 간 : 2014년 1월 ~ 지속추진
- 대 상 : 일반민원실 및 여권민원실
- 내 용
  - 쾌적하고 편안한 민원실 환경조성
  - 각종 편의시설(pc, 프린터, 복사기, 충전기 등)로 구민편의 제공
  - 신속·정확·친절한 민원업무 처리로 구민 불만 해소

## □ 추진실적

- 민원실 환경조성
  - 민원실 2회 왁스작업, 폐열회로 환기유지 관리
- 대기 민원인을 위한 각종 편의시설 유지 관리
  - pc, 프린터, 복사기, 팩스, 충전기, 월간지 및 각종 도서 비치, 수족관관리, 대기실 화분관리 등
- 민원행정 만족도 설문조사 실시 : 년 2회
  - 상반기 ( 6.9 ~6.27, 총332명 참여), 하반기 (11월)
  - 설문대상 : 민원여권과 및 영등포구 홈페이지 방문민원
  - 설문내용 : 민원안내 및 접근성, 응대친절도, 편리성 및 쾌적성, 효율성 등 19개 항목
- 표준상담DB 신규작업(47건), 기존DB현행화(16,139건)

○ 『120다산콜센터』 및 『민원24』 인지도 향상을 위한 자체홍보 추진

- 영등포구 홈페이지, 안내 전광판, 구소식지, 구내방송 활용 홍보실시

- 홍보용 리플릿 총 10,000부 제작 배포

○ 영등포구청 별관안내 위치도 제작·안내

○ 새을 상담 운영 (단위 : 건)

계	주차 문화	교통 행정	청소	건설 관리	도시 계획	지역 경제	도로	위생 환경	주택	건축	푸른 도시	사회 가정 복지	복지 정책 노인	의약	기타
3,199	602	134	187	275	14	222	97	220	122	103	66	472	31	62	592

○ 화요일 아침·저녁 민원처리제 운영 (단위 : 건)

구분	계	주민등록 등초본발급	인감 발급	가족관계 증명서등	혼인, 출생 신고	사망 신고	여권 접수	여권 교부
계	3,412	56	86	106	121	20	1,485	1,538
아침	306	23	47	30	31	0	88	87
저녁	3,106	33	39	76	90	20	1,397	1,451

## □ 기대효과

○ 쾌적한 민원실 환경정비를 통한 보다 편안한 민원행정 서비스 제공

및 구민과 소통하는 친절한 민원응대로 맞춤형 민원행정 서비스 제공

## □ 예산액

(단위:천원)

예산액	집행액	집행율(%)
450,992	382,819	84

언제 · 어디서나 민원 신청이 가능토록 구민 편의적 창구 운영으로 신속한 민원서비스를 제공하고, 다양한 민원처리 시스템의 안정적인 운영과 지속적인 개선을 통하여 구민 서비스 향상

□ 사업개요

- 기 간 : 2014년 1월 ~ 지속 추진
- 민원행정 시스템의 지속적인 개선을 통한 이용 불편 해소
- 민원안내 도우미를 활용하여 각종 민원서류 작성에 어려움이 있는 외국인, 노약자, 임산부 등에 대하여 상담 및 안내
- 민원창구 운영 현황

구 분(개소)	취급민원(935종)	비 고
통합창구 민원(2)	등·초본, 인감 등 4종	인터넷민원(민원24)
아름다운배려창구(1)		
어디서나 민원(1)	타 시·도 제 증명 민원 112종	
유기한민원(1)	인·허가등 753종	
무인민원발급창구(14)	등·초본 등 66종	

□ 추진실적

- 통합민원창구 운영 현황 (단위: 통)

계	주민등록 등·초본	인 감 증명서	가족관계 증명서	체류지 경 변 경	외국인 증명	인 감 고	인감대리통보	수렵면허
217,609	102,097	43,490	54,620	9,128	4,070	536	3,656	12

- 아름다운 배려창구 운영 현황 (단위: 통)

계	주민등록 등·초본	인 감 증명서	가족관계 증명서	체류지 경 변 경	외국인 증명	기 타
16,842	8,984	4,653	2,348	273	212	372



○ 어디서나 민원창구 운영 현황 (단위: 통)

계	토지이용 계획확인원	지적도 토지대장	건축물 대장	지방세 세목별 과세증명	성적졸업 증명서등 (대학관련)	전자민원 『24』	기타
1,942	17	29	160	117	688	176	755

○ 유기한 민원창구 운영 현황 (단위: 건)

계	교통행정 (건설기계)	건설관리 (옥외광고물)	복지정책 (복지대상자)	지역경제 (통신판매)	건축 (건축변경)	감사 담당관 (고충민원)	환경 (건설폐기물)	문화 체육	기타
17,883	1,809	2,883	167	3,938	819	1,334	1,926	1,109	3,898

○ 무인민원발급창구 운영 현황 (단위: 통)

계	주민등록 등·초본	가족관계 증명서	지적·토지 건축·차량	지방세 교육	부동산 등기부등본	병무 복지
107,307	70,763	13,159	3,578	2,702	15,077	2,028

기대효과

- 편하고 빠른 창구 운영으로 신뢰받는 구정 실현 및 신속한 민원서비스 제공으로 구민이용 불편해소

예산액

(단위:천원)

예산액	집행액	집행율(%)
76,206	52,963	69

**3** **친절행정으로 다가가는 가족관계등록제도 운영**

**가족관계등록팀**

구민의 신분상 권리의무와 중대한 관련이 있는 가족관계등록업무를 정확하고 신속하게 처리하여 신뢰받는 행정을 구현하고 사람중심의 감성서비스를 제공하고자 함

**□ 사업개요**

- 기 간 : 2014년 1월 ~ 지속추진
- 대 상 : 출생·혼인·사망 등 가족관계의 발생 및 변동사항
- 목 표 : 정확하고 신속한 가족관계등록업무 처리로 친절·신뢰행정 구축
- 방 향 : 5단계 검증시스템(접수,기록,대사,교차대사,교합)을 통한 가족관계 등록부 및 제적부의 오류사항 지속적인 정비로 구민불편 최소화

**□ 추진실적**

- 가족관계등록 제신고 처리실적 (단위:건)

계	출생	혼인	이혼	사망	개명	국적 득상	등록기준 지변경	정정	기타
13,336	3,061	2,891	702	1,420	896	493	234	2,211	1,428

- 제적부 정비 : 810건
- 가족관계등록신고 처리결과 문자서비스 : 11,064건
- 가족관계등록신고사항통보(11호) : 5,227건
- 결격사유조회 회보 : 9,590건
- 인구동태(출생,사망,혼인 등에 관한 통계사항)입력 : 4,911건
- 가족관계등록부상 부모정보 미기록자 정비 : 924건

**□ 기대효과**

- 신속·정확한 업무처리로 고품질민원서비스 제공
- 가족관계등록부의 지속적인 정비로 신뢰받는 구정실현

**□ 예산액**

(단위:천원)

예산액	집행액	집행율(%)
7,367	4,056	55

여권 품질의 국제적 신뢰도 향상과 보안성 강화 및 출입국 편의 제공 등 여권민원 선진화에 따른 친절한 민원안내·신속한 민원처리로 국민 만족향상을 위한 여권 민원행정 서비스 제공

**사업목적**

- 여권민원 선진화 사업 정착 및 민원 편의도모 등 신뢰받는 여권 민원행정 서비스 제공

**추진실적**

- 여권민원 처리실적 (단위: 건)

구 분	계	접 수	교 부	비 고
2014년	58,637	29,205	29,432	
1일 평균	294	147	148	

- 효력상실 대상여권 직권폐기 예고 : 78건
- 발급여권 등기우편 발송 : 1,446건
- 48시간 긴급여권 처리 ; 26건
- 아름다운 배려창구 운영 : 130건
- 국제면허증 발급 : 332건

**기대효과**

- 여권품질 제고를 통한 여권에 대한 국제적 신뢰도 및 여권민원서비스 만족도 향상

**예산액**

(단위:천원)

예산액	집행액	집행율(%)
4,904	4,256	86

국제금융 중심지인 여의도의 글로벌비즈니스 지원센터 내 현장민원실을 운영하여 현지민원 및 원거리 민원의 불편사항을 해소하고, 친절하고 신속한 민원처리로 고품질의 행정서비스를 제공

## □ 사업개요

○ 위 치 : 여의도 서울국제금융센터(ONE IFC) 3층 여의도글로벌비즈니스센터 내

- 개소일자 : 2012년 1월 9일

- 민원창구 현황(2개 창구)

· 일반행정민원 : 등초본·가족관계증명·인감증명서·민원24시 등

· 외국인 민원 : 체류지변경신고, 외국인등록사실증명, 외국인인감증명, 출입국사실증명 등 외국인 관련 민원업무

## □ 추진실적

○ 통합민원창구 운영 실적

(단위: 통)

계	통합민원							민원 24시
	등·초본	인감	본인서명 사실확인서	가족관계	체류지 변경	외국인 증명	지방세	
53,529	18,179	18,202	259	11,494	34	1,091	1,684	2,586

## □ 기대효과

○ 신속하고 보다 정확한 민원처리로 최고의 민원행정 서비스 제공

## □ 예산액

(단위:천원)

예산액	집행액	집행율(%)
400	400	50

### Ⅲ. 2015 주요업무 추진계획

연 번	사 업 명	쪽
-----	-------	---

①	구민 우선의 민원행정 서비스 .....	11
②	신속하고 효율적인 민원처리 서비스 .....	12
③	신뢰받는 가족관계등록 행정 .....	13
④	여권행정 선진화 .....	14
⑤	여의도 현장 민원실 운영 .....	15

쾌적하고 편안한 민원실을 조성하고 친절한 자세로 신속·정확하게 민원을 처리하고자 함

### □ 추진방향

- 신속·정확·친절한 민원업무처리로 구민불만 해소, 각종 편의시설로 구민편의제공
- 업무능력향상을 통한 고품질 민원행정서비스 제공

### □ 추진계획

- 민원서비스 강화
  - 민원인의 시간활용도를 높이기 위한  
매주 화요일 아침저녁 민원 처리제 실시(08:00 ~ 20:00)
  - 영등포구청 별관안내 위치도 제작·안내로 찾기 쉬운 영등포 알림
  - 대기 민원인을 위한 월간지 및 각종 도서 비치로 편안한 민원실구축
- 대기 민원인을 위한 각종 편의시설 제공
  - pc, 프린터, 복사기, 팩스, 충전기, 월간지 및 각종 도서 비치,  
수족관관리, 대기실 화분관리, 폐열회로 환기유지 관리 등
- 서울시 전화·방문민원응대 서비스품질점검 대비 민원직원 CS교육 강화
- 120 통합상담 서비스 지속적인 운영지원으로 전화민원 서비스 품질개선
  - 120다산콜 인지도 향상을 위한 다각적인 홍보 지속 추진
- 구민만족도 향상을 위한 표본 고객만족 설문조사 : 년2회 실시
  - 조사대상 : 민원여권과 방문민원 및 구 홈페이지 방문자
  - 조사내용 : 민원행정서비스 5개분야(16개 항목) 및 응답자 일반특성  
관련(3개 항목) 등 총 19문항
- 새울전자민원상담 및 서울시 응답소 일반민원 예고제 실시로 답변 지연 사전 예방

### □ 소요예산 : 443,152천원

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

**사업목표**

- 구민 만족 민원 창구 운영 및 신속 정확한 민원 업무 처리

**추진방향**

- 민원행정시스템의 지속적인 개선을 통한 이용 불편 해소
- 민원안내 도우미를 활용하여 각종 민원 서류 작성에 어려움이 있는 외국인 노약자, 임산부 등에 대하여 상담 및 안내

**추진계획**

- 통합민원창구 운영 : 2개 창구, 등·초본, 인감 등 4종 처리
- 『사람중심 구민감동 아름다운 배려창구』 운영 : 1개 창구
  - 이용대상 : 임산부, 노약자, 장애인, 간편 민원 신청자 등
  - 대상민원 : 각종 증명 민원 등
- 유기한민원 운영 : 1개 창구, 인·허가, 신고 등 753종
  - 민원처리기간 단축율 향상 추진 : 각 부서 민원 단축율 조정
- 어디서나 민원창구 운영 : 1개 창구, 제증명 112종
  - 팩스민원 처리결과(SMS) 문자서비스 제공
- 통합민원창구 인증기 유지 보수 및 관리 운영
  - 제작업체 용역관리
  - 정기점검 월1회 실시 및 장애 발생 시 수시로 방문
- 무인 민원 발급 창구 운영
  - 대 상 : 여의도역 외 14개 창구, 66종 민원처리
  - 주요내용
    - 유지보수 및 관리운영 : 제작 업체 용역 관리
    - 정기점검 실시 : 매월 1회 (담당자 및 유지보수 직원)

**소요예산 : 105,335천원**

구민의 신분상의 권리·의무와 중대한 관련이 있는 가족관계등록업무를 정확하고 신속하게 처리하여 신뢰받는 행정을 구현하고자 함

### 사업목표

- 신속하고 정확한 가족관계등록업무 처리로 신뢰행정 구축

### 추진방향

- 출생·혼인·사망 등 가족관계의 발생 및 변동사항 신고를 접수 및 기록 대사, 교차대사, 교합 등 5단계 검증시스템 구축 시행

### 추진계획

- 가족관계등록부 및 제적부의 오류사항에 대한 지속적인 정비로 구민 불편 최소화
  - 가족관계등록 상 부모 정보 미 기록자 정비
  - 성년도래에 따른 친권종료 대상자 가족관계등록부 정리 (매월1회)
- 처리기간 단축 및 원스톱서비스 등 민원처리 제도개선 시행
  - 개명신고 24시간 처리제, 출생신고-양육수당 동시 신청제, 사망신고-상속인 금융거래조회 동시 신청제 등
- 가족관계등록신고 처리결과 문자발송 서비스 시행
- 정확한 업무처리를 위한 동 주민센터 가족관계등록담당 직무교육 실시
- 가족관계등록 신고에 따른 인구동태 사항 정확한 입력 및 결격사유 조회 요청 시 신속한 회보 실시

### 소요예산 : 7,267천원



전자여권 발급에 따른 신속하고 친절한 여권 발급 및 민원 맞춤형 알뜰 여권(사증 24면), 국제면허증 동시 발급으로 민원인 편의성 제고와 행정 서비스의 대민 만족도 향상에 기여

#### 사업목표

- 신속·정확한 여권민원 처리 및 다양한 안내 서비스를 통한 민원편의 도모

#### 추진방향

- 전자여권의 판독강화로 여권오류발급 제로화 및 교부 업무 강화
- 영수필증 전자소인제 실시로 고객만족도 향상
- 효율적인 민원처리와 다양한 서비스로 사람중심의 민원행정 실현

#### 사업계획

- 여권 민원안내 서비스를 통한 다양한 여권정보 제공
- 영수필증 전자소인제 실시로 접수와 동시 수납을 통한 편의제공
- 긴급출장 등 사유발생시 48시간 이내 긴급여권 발급운영
- 여권 등기 우편 택배제를 통한 민원 편의 제공
- 여권발급 신원조회 미회보자 SMS 안내 서비스
- 사증란 24면 알뜰여권 발급을 통한 자원절약 실천
- 여권·국제운전면허증 동시 발급을 통한 원스톱 서비스 구축
- 장기 미수령 여권 문자알림(SMS)서비스

#### 소요예산 : 4,536천원

국제금융 중심지인 여의도의 글로벌비즈니스 지원센터 내 현장민원실을 운영하여 현지민원 및 원거리 민원의 불편사항을 해소하고, 친절하고 신속한 민원 처리로 고품질의 행정서비스를 제공

## □ 사업개요

- 위 치 : 여의도 서울국제금융센터(ONE IFC) 3층 여의도글로벌비즈니스센터 내
- 통합민원창구 : 2개 운영
  - 일반행정민원 : 등초본·가족관계증명·인감증명서·민원24시 등
  - 외국인 민원 : 체류지변경신고, 외국인등록사실증명, 외국인인감증명, 출입국사실증명 등 외국인 관련 민원업무

## □ 추진방향

- 친절하고 신속한 민원처리로 고품질의 행정 서비스 제공
- 현지민원 및 원거리 민원의 지리적 불편함 해소
- 글로벌비즈니스 지원센터 내 외국인의 원스톱 행정업무 지원

## □ 추진계획

- 국제금융센터 내에 입주한 외국인 및 내국인들의 각종 신고·제증명 발급 등의 친절하고 신속한 통합민원 처리
- 글로벌비즈니스 지원센터와 연계한 각종 외국인 지원 업무
- 구정 관련된 홍보 사항 등 다양한 정보 제공

## IV. 신규 · 주요투자 사업

연 번	사 업 명	쪽
-----	-------	---

① 화요일 아침 · 저녁 민원처리제 운영 ..... 17

② 청렴 민원행정 서비스 사례회의 운영 ..... 18

바쁜 현대인들의 유연한 시간 활용을 위하여 근무시간 외 화요일 아침 · 저녁 민원처리제 운영을 통한 공감과 소통이 있는 민원인이 만족하는 민원 행정서비스를 구현하고자 함

#### □ 사업목표

- 공감과 소통이 있는 민원 서비스 실현을 위한 근무시간 외 화요일 연장 근무 운영으로 맞춤형 민원 행정서비스 구현

#### □ 추진개요

- 매주 화요일 3시간 연장 근무
  - 아침 : 08:00~09:00(1시간), 저녁 : 18:00~20:00(2시간)
- 근무조 편성 : 민원여권과 직원 1/2 근무

#### □ 추진사항

- 처리 업무
  - 민원처리팀 : 336종 업무 (통합증명19종, 어디서나 민원 317종) 및 외국인 관련 업무
  - 가족관계등록팀 : 출생, 사망, 혼인신고 등
  - 여권팀 : 여권 접수 및 교부, 국제운전면허증 접수
- 편의시설 이용 : pc, 프린터, 팩스, 복사기, 멀티 충전기, 기타

#### □ 기대효과

- 바쁜 민원인을 위한 공감하는 민원처리 제공
- 구민 만족도 향상을 통한 영등포구 이미지 제고

#### □ 소요예산 : 비 예산

급변하는 사회 속 민원인의 다양한 욕구충족 및 청렴도 향상을 위하여 민원 업무 특성을 고려한 문제점 분석 및 제도개선 발굴 등 민원 행정서비스 사례회의 운영

### □ 사업목표

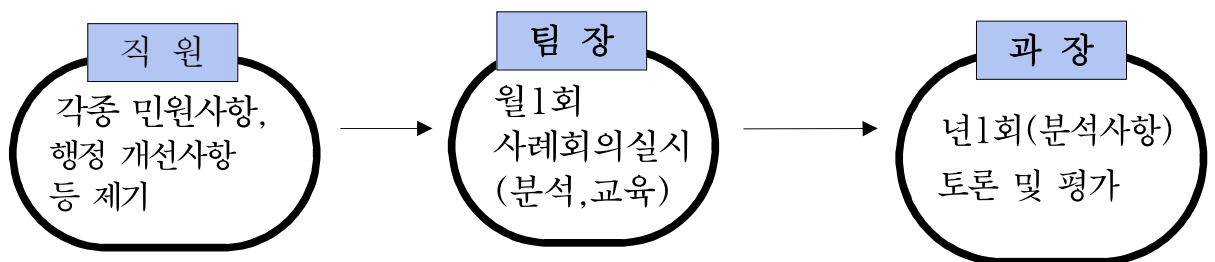
- 다양한 민원 문제를 다각적 방향에서 문제분석 및 재검토를 통한 개별화된 민원응대 및 제도 개선 등 실천하는 청렴 민원행정 서비스 구현

### □ 추진방향

- 불만민원(on·off상 및 설문조사)과 사례회의를 통한 문제점분석
- 문제점 분석에 대한 대안·교육 및 통합평가 실행

### □ 추진 개요

- 기 간 : 년 중
- 대 상
  - 청렴민원행정서비스(민원응대·시설·제도 및 기타) 민원사항
- 내 용



- 불만민원·설문조사를 통한 민원행정서비스의 문제점 파악 : 수시
- 팀별 사례회의를 통한 문제점 분석 및 교육 : 월1회
- 회의 안건 및 반복문제점에 대한 토론 및 평가 : 년 1회

### □ 소요예산 : 비 예산