

제199회 구의회 임시회

2017. 2. 24. ~ 3. 6.

청림 명동포구

2017년 주요업무 보고



민원여권과

보고 순서

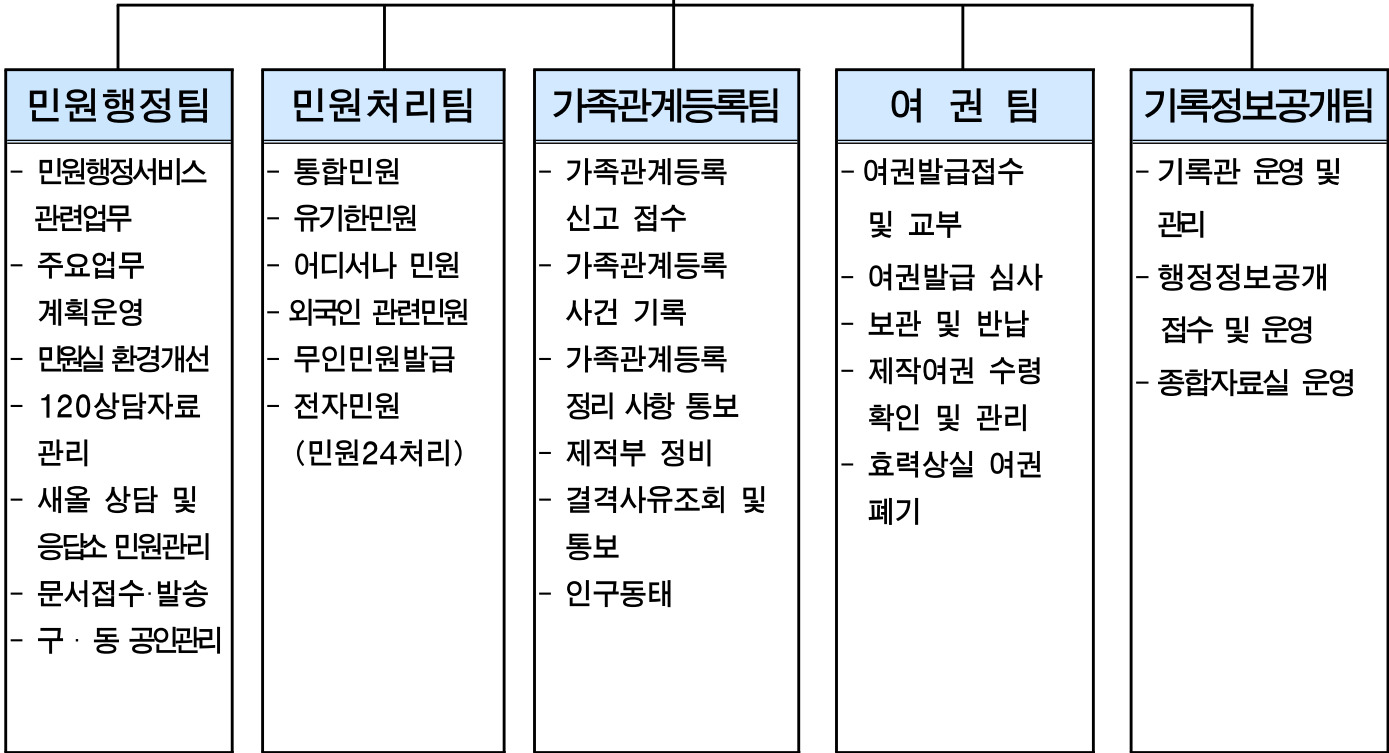
I . 일 반 현 황	· · · 1
II . 2017년 주요업무 계획	· · · 3

I . 일 반 현 황

1 조 직

민원여권과

- (5)개팀



2 인 력

구 분	계	일 반 직						관리운영직				별정직·임기제			
		4급	5급	6급	7급	8급	9급	6급	7급	8급	9급	6급	7급	8급	9급
정 원	32	-	1	7	11	9	3	0	0	0	0	-	-	-	1
현 원	32	-	1	8	12	1	8	0	1	0	0	-	-	-	1
과부족	0	-	0	1	1	△8	5	0	1	0	0	-	-	-	0

3

주요시설 및 장비

구분	명칭	현황	비고
시설	기록관	종이기록물 보관 (4개소)	기록정보공개팀
	종합자료실	일반도서 및 간행물 열람 및 대출 (11개 장르, 5,920권)	
장비	차량	스타렉스 (2007년식)	민원행정팀 (문서수발 및 무인민원발급기 관리)

4

예산현황

(단위: 천원)

단위사업명	예산액	전년도 예산액	증(△)감
계	1,069,373	1,040,641	28,732
감동과 소통의 민원행정서비스	499,645	424,103	75,542
구민만족을 위한 민원처리	146,152	183,876	△37,724
신뢰받는 가족관계등록 행정	8,360	7,660	700
여권발급 서비스 추진	5,044	5,084	△40
기록정보 관리	238,121	238,121	0
기본경비	172,051	181,471	△9,420
보전지출	-	326	△326

Ⅱ . 2017년 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 민원실을 조성하여 민원인에게 안락한 공간을 제공하고, 신속 정확한 민원처리로 민원행정서비스를 극대화하고자 함

□ 추진방향

- 신속·정확·친절한 업무처리로 구민불만 해소 및 각종 민원 편의시설 제공
- 업무능력 향상을 통한 고품질 민원행정서비스 제공

□ 사업개요

- 기 간: 1월 ~ 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

□ 세부 추진계획

- 편안한 민원 대기실 조성을 통한 각종 민원편의시설 제공
 - PC, 프린터, 복사기, 팩스, 충전기, 파쇄기, 월간지 및 각종 도서 비치, 민원실 수족관 및 화분 관리, 쾌적한 민원실 유지 관리, 바닥웍스 작업 등
- 민원행정서비스 강화: 직장인들의 시간활용도를 높이기 위한 매주 화요일 아침·저녁 민원 처리제 실시 (08:00 ~ 20:00)
- 120 통합 상담 서비스의 지속적인 데이터 관리로 전화민원 서비스 품질개선
- 구민만족도 향상을 위한 표본 고객만족 설문조사: 년2회 실시
 - 조사대상: 민원여권과 방문민원 및 구 홈페이지 방문자
 - 조사내용: 민원행정서비스 4개 분야(13개 항목) 및 응답자 일반특성 등 16문항
- 서울전자민원상담 및 서울시 응답소 일반민원 예고제 실시로 답변 지연 사전 예방
- 우편모아시스템 운영: 각종 우편물의 전산화 운영 관리

□ 소요예산: 499,645천원(구비 100%)

언제·어디서나 민원신청이 가능토록 구민 편의적 창구 운영으로 신속한 민원 서비스를 제공하고, 다양한 민원처리시스템의 안정적인 운영과 지속적인 개선을 통하여 구민 만족을 극대화 하고자 함

□ 추진방향

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

□ 사업개요

- 구민 만족 및 신속 정확한 민원 업무 처리를 위한 민원 창구 운영

□ 세부 추진계획

- 통합민원창구 운영: 3개창구 / 등·초본, 인감, 외국인 업무 등 민원 처리
 - 제증명 발급 및 인증기 유지 보수 및 관리 운영 (정기점검 월1회)
- 『사람중심 구민감동 아름다운 배려창구』 운영
 - 대상민원: 각종 증명민원
 - 이용대상: 임산부, 노약자, 장애인, 간편 민원 신청자 등
- 유기한민원 창구 운영: 인·허가 신고 등 1,245종 접수 및 처리
 - 각 부서 민원처리 기한 준수 및 단축율 향상 관리
- 어디서나 민원창구 운영: 제증명 125종 발급
 - 민원 처리결과 문자서비스(SMS) 통보
- 무인민원발급 창구 운영: 22개소 25대 / 79종 민원처리
 - 유지보수 및 관리운영: 제작업체 용역 및 정기점검 실시 (매월2회)
 - 내구연한이 경과된 무인민원발급기 교체: 4대
- 다문화 가족 등 외국인을 위한 통역 도우미 배치 운영
 - 운영기간: 2월 ~ 12월 (09:00 ~ 14:00)
 - 운영방법: 안내 어깨띠 부착 후 민원 창구에서 통역 및 민원서류 작성 보조

□ 소요예산: 146,152천원(구비 100%)

국민의 신분 변동사항과 관련이 있는 가족관계등록업무를 정확하고 신속하게 처리하여 신뢰받는 행정을 구현하고자 함

□ 추진방향

- 출생·혼인·사망등 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

- 가족관계등록부 및 제적부의 오류사항에 대한 지속적인 정비로 구민 불편 최소화
 - 가족관계등록 상 부모정보 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
 - 「안심상속」 원스톱 서비스 확대 실시
 - 신청기관 전국 단위 확대 및 신청인 자격범위 3순위까지 확대
- 가족관계등록신고 처리결과 문자발송 서비스 시행
- 정확한 업무처리를 위한 동 주민센터 가족관계등록담당 직무교육 실시
- 가족관계등록 신고에 따른 인구동태 사항 정확한 입력 및 결격사유조회 요청 시 신속한 회보 실시

□ 소요예산 : 8,360천원(구비 100%)

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: 5,044천원(구비 100%)

공공기록물을 체계적으로 관리·보존하여 업무에 활용하고, 정보공개 활성화를 통해 국민의 알권리 증진과 다양한 행정정보를 제공하여 국민에게 신뢰받는 행정을 실현하고자 함

□ 추진방향

- 기록물의 체계적 관리·보존 및 효율적 활용
- 중요기록물 전산화(DB)사업으로 기록물에 대한 안전한 보존과 편리한 열람서비스 제공
- 정보공개 업무처리절차 준수로 국민의 알권리 강화

□ 사업개요

- 기록물관리: 생산현황보고, 이관 및 평가·폐기, 기록물평가심의회 등
- 중요기록물 전산화사업: 기록물 분류, 면표시, 원문스캐닝, 색인입력 등
- 정보공개운영: 공공기관이 보유한 정보에 대한 청구공개 또는 사전공개

□ 세부 추진계획

- 기록물 정리 및 생산현황 보고: 2월 ~ 8월
- 영등포구 중요기록물 전산화사업: 3월 ~ 11월
 - 잔여 사업대상 20,308권 중 2017년 목표량 3,700권
- 기록물 평가 및 폐기: 3월 ~ 7월
- 기록물 이관: 2월 / 9월
- 기록물관리 실태 지도점검: 5월 ~ 6월
- 정보공개운영 활성화
 - 정보공개처리: 연중
 - 정보공개 업무매뉴얼 제작: 상반기
 - 정보공개 처리실태 점검 및 원문공개 월별 모니터링
 - 정보공개 심의회 수시 운영: 이의신청 및 부서에서 결정 곤란한 사항 심의

□ 소요예산: 238,121천원(구비 100%)