

제151회 구의회 임시회

2010. 2. 1 ~ 2. 9

구민의 행복지수를 높이는

2010년 주요업무 보고



민원여권과

보 고 순 서

- **일 반 현 황** 1
- **2010 주요업무 추진계획**4
- **2009 주요업무 추진실적** 9

I. 일반 현황

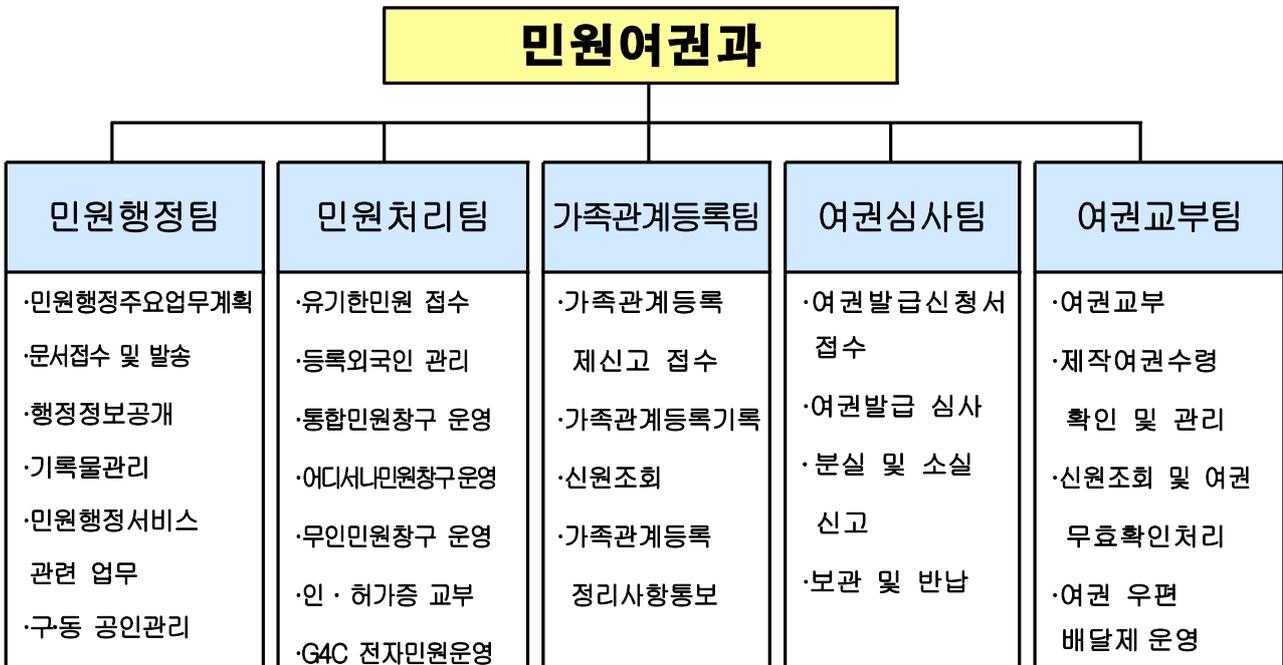
1

인 력

구분	계	일반직					기능직			
		5급	6급	7급	8급	9급	7급	8급	9급	10급
정원	41	1	5	12	6	0	3	8	5	1
현원	37	1	5	12	1	2	2	14	0	0
과부족	-4	0	0	0	-5	+2	-1	+6	-5	-1

2

조 직



3

주요시설 및 장비

구 분	시설 및 장비현황	
	시 설 명	내 용
일반민원실	종합문서고	영구 준영구 등 종이문서 보관
	자료관시스템	서버, 주크박스 외 1식
여권민원실	CCTV 설치	여권교부창구 등 4개소
	수입증지 판매대	여권민원실내 우리은행 직원1명

4

예산 현황

□ 예산 현황

(단위 : 천원)

단 위 명	예 산 액	전년도 예산액	증(△)감
고객우선의민원행정 서비스	1,907,199	1,762,392	144,807

목 차

□ 2010년도 주요업무계획

- 1.고객감동 행정실현 서비스 제공 4 page
- 2.고객 지향적인 민원창구 운영 6 page
- 3.가족관계등록제도 운영 7 page
- 4.고품질 여권민원 행정서비스 8 page

II. 주요업무 추진계획

1 고객감동 행정실현 서비스 제공

쾌적하고 편안한 민원실을 조성하고 직원의 친절한 자세와 신속 정확한 민원처리로 고객감동의 행정서비스를 제공

□ 민원처리 현황

(’09.12.31)

구 분	계	통합민원창	어디서나 민원창구 (G4C)	유기한 민원창구	무인민원 발급창구	가족관계 제 신 고	여권접수	기 타
건 수	457,414	199,797	15,659	25,508	117,491	38,154	57,133	3,672
월평균	38,118	16,650	1,305	2,125	9,791	3,180	4,761	302
1일평균	1,906	832	65	106	490	159	238	15

※ 기타는 행정정보공개 1,663건, 서울전자민원상담 2,009건

□ 사업목표

- 편안하고 쾌적한 민원실 환경조성으로 민원행정 운영
- 고객 지향적 창구운영과 신속, 정확한 민원처리
- 민원상담관제 운영으로 민원불편사항 처리 및 고객의견 수렴

□ 추진방향

- 업무능력향상을 통한 고품질 민원행정서비스 제공
- 쾌적한 민원환경 조성을 위한 환경정비 및 각종 민원편의 제공

□ 세부 추진계획

- 고객만족OK센터 운영
 - 민원불편사항 처리 및 고객의견 수렴
 - 청각장애인을 위한 「수화통역창구」 운영
 - 무료대서 및 민원안내 : 자원봉사자 1명, 도우미 2명

- **120다산콜센터 통합상담서비스 지원**
 - 지속적으로 표준상담DB 최신자료로 업데이트
 - 전화번호일람표 현행화(담당자,업무분장,전화번호,팩스번호)
 - 120 자치구 이관전화 신속응대 및 응대CS 직원교육
 - 120 현장출동 처리민원 신속처리

- **직원 역량강화**
 - 민원품질향상 교육(상반기 실시 예정)
 - 전화친절 응대 CS 교육
 - 친절직원 자체 MVP 선정 격려(년 2회)

- **다양한 민원 편의시설 제공**
 - e - 민원방 운영(PC 3대)
 - 무료전산기기 설치(복사기, 프린터기, 팩스 등)
 - 손 소독기 및 노약자용 돋보기, 월간도서 등 비치
 - 시각장애인을 위한 보이스 아이 인포데스크 운영

- **민원서비스 강화**
 - 직장인을 위한 야간민원 업무처리제
 - 매주 화요일 오후 6시부터 9시까지
 - 외국인을 위한 외국인민원 야간업무처리제
 - 매주 목요일 오후 6시부터 9시까지

- **고객만족도 설문조사 : 2회**
 - 구 홈페이지 및 방문고객 의견수렴 후 업무내용 개선

- **행정정보 공개 활성화**
 - 행정정보 사전공표
 - 정보공개 운영실태 정기점검(년 4회)

2 고객 지향적인 민원창구 운영

언제 · 어디서나 민원신청이 가능토록 고객 지향적인 창구운영으로 신속한 민원서비스를 제공하고, 다양한 민원처리시스템의 안정적인 운영과 지속적인 개선을 통하여 고객서비스 향상

□ 추진방향

- Speed 행정서비스로 고객만족 민원서비스 제공
- 민원행정시스템의 지속적인 개선을 통한 이용불편 해소

□ 추진계획

- 무인민원발급창구 운영 : 14개창구, 취급민원 40종
 - 유지보수 및 관리운영 : 제작업체에 용역관리
 - 정기점검 : 월 1회 (담당자, 유지보수직원)
- 어디서나민원 처리기간 단축 및 1회 방문제 운영
 - 처리기간 단축 : 3시간(1일) ⇒ 1시간(3시간)
 - 1회방문제 : 방문신청 · 수령(2회) ⇒ 전화 · FAX신청 · 수령(1회)
 - 단문문자(SMS) 서비스 제공 : 처리결과 안내
- 유기한민원처리 기간단축 마일리지제도 운영
 - 법정처리기한 단축(최소 1일 ~ 최대 15일) : 1점 ~ 3점 부여
 - 우수직원 인센티브 : 연말정기포상
- 고객서비스 안내문 제작 배부
 - 부서별 · 담당자별 처리절차, 업무내용 등 안내문 배부
 - 인허가증 보관 PP홀더 활용 : 편리한 민원서비스제도 홍보
- 인터넷창구 운영 : 서울전자민원상담, 전자민원G4C
 - 서울전자민원 상담 : 1·2차 예고문발송을 통한 답변 지연 사전 예방
 - 전자민원 G4C : 전일 민원접수분에 대하여 익일 우편발송 완료

□ 소요예산

- 예산액 : 87,266천원

3 가족관계등록제도 운영

제적부 및 가족관계등록부상 오류사항을 신속하게 정비하여 신뢰받는 행정을 구현하고, 친절하고 적극적인 통한 고객감동의 행정을 구현하고자 함

□ 사업목표

- 신속하고 정확한 업무처리로 주민생활 편의 제공

□ 추진방향

- 가족관계등록신고서의 신속처리 및 처리결과 통보서비스 실시
- 각종 공부의 오류사항을 신속·정확한 정비로 주민불편 최소화
- 민원상담관제 운영하여 가족관계등록업무에 어려움이 있는 민원인에 대하여 상담 및 안내
- 각종 신고서식의 홈페이지 게재

□ 세부 추진계획

- 처리결과 단문문자서비스(SMS) 발신 : 10,000건
- 제적부 및 가족관계등록부 오류사항 정비 : 5,000건
- 민원상담관제 운영 : 1명(년중)
- 각종 신고서식 홈페이지 게재 : 년중

□ 소요예산

- 예산액 : 25,348천원

4 고품질 여권민원 행정서비스

여권 보안성 강화 및 외국 출입국 편의 제고를 위하여 전자여권이 발급 시행됨에 따라 친절하고 신속한 발급으로 고객만족 서비스에 기여

□ 사업목표

- 신속·정확한 여권민원처리로 민원 서비스 극대화

□ 추진방향

- 전자여권의 정확한 판독 및 교부 업무 강화
- 직장인을 위한 여권신청 근무시간 연장근무
- 여권발급 수수료 신용카드로 증지 판매 실시

□ 세부 추진계획

- 긴급출장 등 사유발생시 : 48시간 이내 긴급여권 발급
- One-stop 여권 민원 서비스
 - 전화 및 인터넷 예약 접수
 - 발급여권 등기우편 택배제 시행
 - 여권신청민원 안내 및 사전검토 창구 운영
- 여권민원 편의시책 추진
 - 여권 유효기간 만료 예고 안내문 발송
 - 신원조회 미회보자 종결처리 예고
 - 효력상실 대상 여권 직권 폐기 예고
- 직장인을위한 근무시간 연장근무(매주 화요일 18:00~21:00)
- 여권발급시 본인확인제 도입 및 신용카드 판매
 - 여권발급 본인여부 확인을 위한 신청인의 지문대조 시행
 - 신용카드 결제 시스템을 구축하여 지불수단 다양화로 민원편익기여

□ 소요예산

- 예산액 : 29,857천원

Ⅲ. 2009년 주요업무 추진실적

1 2009 상,하반기 고객만족도 설문조사

민원행정서비스 이용 경험 민원인을 대상으로 고객만족도 수준, 불만족 사항 및 우선해결과제 등을 조사하여 보다 효율적이고, 능동적인 민원서비스를 제공하고자 함

□ 사업개요

- 설문기간 : 1차: 7.13 ~ 7.24 2차: 11.16 ~ 27
- 설문대상 : 민원여권과 및 영등포구 홈페이지 방문민원
- 응답인원 : 총296명(방문민원 212명, 홈페이지 84명)
- 설문방법 : 방문 민원인 대상 서면조사 및 홈페이지를 이용한 사이버 설문참여
- 설문내용 : 민원안내 및 접근성, 친절도, 편리성 및 쾌적성, 효율성 등 14개 항목

□ 조사결과 지속적 유지 및 중점개선 사항

- 민원접점 직원의 고객응대 스킬교육 및 마인드 향상으로 고객감동 구현
- 민원업무 담당직원의 사기진작책 마련으로 담당업무에 대한 책임의식 고취 및 자부심 양양으로 민원서비스 수준 향상

□ 향후계획

- 분석결과를 전직원이 공유하고 친절교육 강화
- 효율적인 행정서비스 개선을 위한 기초자료 활용
- 주민의 의견을 반영한 제도개선 방안 강구

우리구 대표전화(2670-3114,4114)가 9월8일, 120다산콜센터에 통합되고, 11월18일 시·구 통합상담서비스가 실시됨에 따라 지속적인 표준상담DB 최신화, 자치구 이관전화 신속응대, 현장민원 신속처리 등 시·구 통합콜센터 상담 프로그램 운영에 만전을 기함

□ 현 황

- 대표전화 통합 : '09. 9. 8(화) 09:00
- 시·구 통합상담서비스 실시 : '09.11.18(수), 120다산콜센터
- 성 과 : 시평가 09년 전화민원서비스 수준향상분야 모범구 수상

□ 추진실적

- 120 통합상담서비스 기반구축 : DB 관리자 (35명), 시스템 활용교육
 - 상담프로그램 데이터 24,500건 입력 (11월말 현재)
- 전화민원서비스 수준향상 : 이관전화 응대계획 수립 및 직원교육
- 홍 보 : 별관약도 삽입된 홍보물 2만부 배포. 포스터 1,000매 제작 배부
 - 120다산콜 인지도 취약계층 방문 홍보강연 (8.21~9.4)

□ 향후계획

- 지속적인 표준상담DB 최신화
- 자치구 이관전화 친절응대 및 현장민원 신속처리

3 고객 지향적인 민원창구 운영

언제 · 어디서나 민원신청이 가능토록 고객 지향적인 창구운영으로 신속한 민원서비스를 제공하고, 다양한 민원처리시스템의 안정적인 운영과 지속적인 개선을 통하여 고객서비스 향상

□ 사업개요

- 통합민원창구 운영 : 4개창구, 등초본,인감 등 19종 처리
- 유기한민원창구 운영 : 2개창구, 인·허가,신고 등 753종
- 어디서나민원창구 운영 : 1개창구, 제증명 317종
- 무인민원발급창구 운영 : 14개창구, 대상민원 40종
- 인터넷창구 운영 : 서울전자민원상담, 전자민원 G4C

□ 추진실적

- 민원처리 현황 (09.12.31)

구 분	계	통 민 합 원	어디서나, G4C 민원	유 기 한 민 원	무 인 민 원	새 올 민 원
취 민 금 원	1,129	등초본,인감 등 19종	타시도 제증명민원 317종	인허가등 753종	등초본등 40종	민원상담
처 리 수	360,464	199,797	15,659	25,508	117,491	2,009

- 어디서나민원 처리기간 단축(3시간 → 2시간) 및 1회 방문제 운영
- 유기한민원 민원처리 기간단축 마일리지제도 운영: 우수직원 포창
- 인허가증 보관 PP홀더 활용 대고객서비스 안내문 제작 배부
- 무인민원발급기 운영 개선
 - 당산역 무인발급창구 추가설치(2009.06.17): 13개창구→14개창구
 - 부동산 등기부등본발급창구 여의도동주민센터 추가운영 (2009.07.07) 2개창구 → 3개창구
 - 발급량이 미미한 여의나루역에서 발급수요량이 많은 에이스하이테크시티로 이전설치 (2009.09.10)

2009년 민원처리실적

1 행정정보 공개분야

(단위 : 건)

공 개 신 청						비 공 개 사 유		
계	공 개	부분공개	비공개	취 하	계류중	계	법령상비밀	자료없음
1,663	1,153	110	70	330	0	70	42	28

□ 구. 동 공인등록 현황 : 구 - 89, 동 - 119

○ 공인폐기 : 8, 공인신조 : 7

2 통합민원창구 운영현황

(단위 : 통)

계	주민등록 등·초본	인 감 증명서	가족관계 증명서	제적 등초본	체류지경	외국인명	인 감 신고	수 령 허	인감대통보
199,797	98,759	31,265	46,090	13,060	6,262	966	495	25	2,875

3 어디서나민원창구 운영현황

(단위 : 통)

계	토지이용계획확인원	지적도	토지대장	건축물장	지방세세목별과세증명	지방세납세증명	성적, 졸업 증명서	자동차등록재교부	전자민원 G4C	기타
15,659	4,959	4,199	762	274	891	591	802	582	1,624	975

※ 어디서나민원 문자서비스 통보 : 6,667건

4 유기한민원창구 운영현황

(단위 : 건)

계	교통행정(건설기계)	도시디자인(옥외광고물)	주민생활지원(복지대상자)	지역경제(통신판매)	건축(건축변경)	감담당관(고충민원)	말환(건설물)	지 적 (부동산중개업)	문화육통(유통)	가로경관(도로점용)	기타
25,508	4,452	4,011	2,945	3,125	2,497	2,034	1,841	1,365	1,231	302	1,705

5 새올민원상담 운영현황

(단위 : 건)

계	주차문화	교통행정	가로경관	청소	맑은환경	도로	도시디자인	주택	건축	위생	가정복지	공원녹지	민원여권	주민생활지원	기타
2009	285	150	149	138	97	77	70	79	74	66	65	63	53	55	588

6 무인민원발급창구 운영현황

(단위 : 통)

증명민원 설치장소	계	주민등록 등초본	토지 대장	건축물 대장	병적 증명서	수급자 증명	부동산 등기부본	기타
	117,491	81,777	4,140	2,326	1,456	1,038	25,537	1,217
구청사	21,368	10,289	1,576	880	138	259	7,711	515
구청사2	22,812	3,193	1,310	643	86	85	17,317	178
여의동 주민센터	12,236	11,146	137	89	278	8	509	69
영등포본동 주민센터	7,253	6,964	60	60	77	61	0	31
영등포동 주민센터	3,558	3,192	110	127	48	52	0	29
문래동 주민센터	2,977	2,782	49	58	42	20	0	26
도림동 주민센터	2,760	2,324	174	167	26	38	0	31
롯데마트	3,627	3,434	44	21	78	27	0	23
홈플러스	11,442	11,030	135	11	152	62	0	52
여의도역1	11,965	11,205	244	214	129	93	0	80
여의도역2	7,649	7,382	79	0	96	51	0	41
에이스하이 테크시티	2,748	2,442	79	51	108	32	0	36
대림역	4,604	4,088	93	5	155	185	0	78
당산역	2,492	2,306	50	0	43	65	0	28

7 가족관계등록제도 운영

추진실적

- 가족관계등록신고 등 처리실적

(2009.12.31. 현재)

합계	출생	사망	혼인	이혼	개명	국적특상	직권장정	기타
38,154	4,301	1,755	3,813	1,224	1,172	639	19,779	5,471

- 가족관계등록 처리결과 문자 통보 : 12,965건
- 제적부 및 가족관계등록부 오류사항 정비 : 19,779건
- 민원상담관 운영 : 1명(년중)
- 사망신고 후속조치안내 책자제작 대 구민 홍보 : 2,300권
- 신원조회 회보 처리 : 8,136건

8 여권 처리 현황

접수 실적

(단위: 건)

구분	계	'09.1.1 ~ 12.31	1일평균
여권접수	57,133	57,133	253

- 여권 유효기간 만료예고(영등포구민) 20,141건
- 효력상실 대상여권 직권폐기 예고 192건
- 신원조회 미회보자 종결처리 예고 12건
- 발급여권 등기우편 발송 573건
- 48시간 긴급여권 처리 335건
- 야간민원 처리(매주화요일 18:00-21:00) 1,731건
- 여권민원 사전검토 확인 58,760건