

제233회 구의회 임시회

2021. 10. 15. ~ 10. 27.



# 2021년 주요업무 보고



## 민원여권과

---

# 보고 순서

---

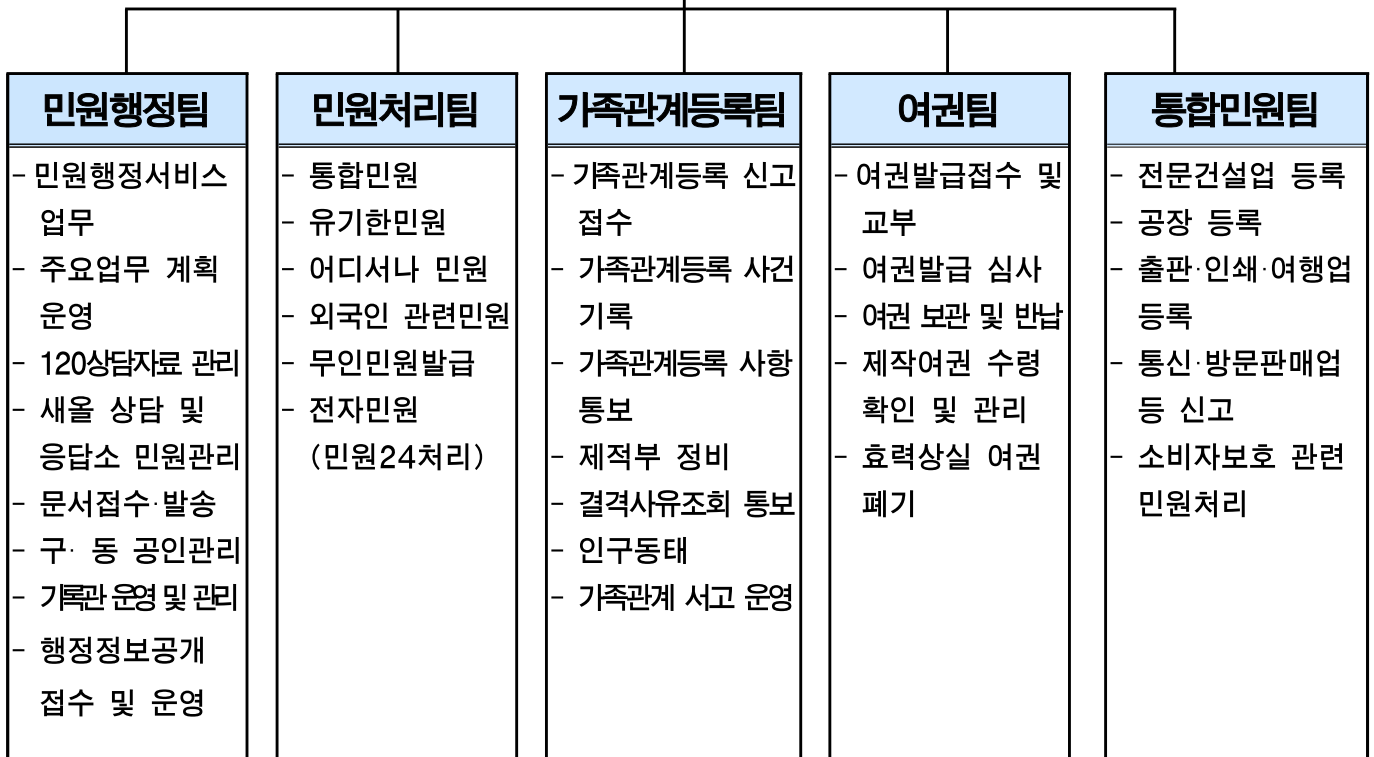
I . 일반 현황	· · · 1
II . 주요업무 추진실적	· · · 3
III . 2022년 주요업무 추진계획	· · · 14
IV . 신규·중점 추진사업	· · · 21

# I . 일반현황

## 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	33	0	1	6	13	7	5	0	0	0	0	0	0	1	0
현 원	31	0	1	7	12	6	3	1	0	0	0	0	0	1	0
과부족	△2	0	0	1	△1	△1	△2	1	0	0	0	0	0	0	0

### 3 주요시설 및 장비

구분	명칭	현황	소속
시설	기록관	종이기록물 보관(4개소)	민원행정팀
	가족관계등록서고	호적부책 3,126권 보관	가족관계등록팀
장비	차량	스타렉스(2019년식)	민원행정팀 (문서수발 및 무인민원발급기 관리)

### 4 예산현황

(단위: 천원)

단위사업명	예산액	집행액		집행률(%) (9.30.기준)
		9.30.기준	12.31.까지	
계	1,116,995	919,563	1,068,263	82.3
감동과 소통의 민원행정 서비스	511,926	445,502	500,502	87.0
구민만족을 위한 민원처리	277,446	168,848	259,848	60.8
신뢰받는 가족관계등록행정	9,480	9,480	9,480	100
여권발급 서비스 추진	5,904	5,904	5,904	100
기록정보관리	305,739	283,329	286,029	92.6
원스톱 민원행정 서비스	6,500	6,500	6,500	100

## Ⅱ . 주요업무 추진실적

연번	사 업 명	쪽
①	감동과 소통의 민원행정서비스 .....	4
②	구민만족을 위한 민원처리 .....	6
③	신뢰받는 가족관계등록 행정 .....	8
④	신속·정확한 여권발급 서비스 추진 .....	9
⑤	기록정보 관리 .....	10
⑥	원스톱 민원행정 서비스 .....	12
⑦	무인민원발급기 설치 확충 .....	13

누구나 편안하게 민원실을 사용할 수 있도록 다양한 편의시설 제공과 이용자 편의에 맞춘 서비스 체계 개선으로 국민과 소통·공감하는 민원행정 서비스를 구현하고자 함

## □ 사업개요

- 기 간: 연중 지속 추진
- 대 상: 제1·2민원실
- 내 용
  - 친절·신속·정확한 민원업무 처리로 민원 만족도 증진
  - 쾌적하고 편안한 민원실 환경 유지 및 민원 편의시설 제공  
(민원서식 작성 예시, PC, FAX, 프린터, 복사기, 충전기 등 비치)

## □ 주요 추진실적

- 매주 화요일 아침·저녁(08:00~20:00) 민원처리제 38회 운영
- 민원실 환경조성 유지 관리 및 각종 민원편의시설 관리
  - PC, 프린터, 복사기, 팩스, 충전기, 혈압측정기, 잡지, 민원실 화분관리 등
- 민원행정만족도 상반기 설문조사 실시
  - 기 간: 5. 24. ~ 6. 11.
  - 설문대상: 민원여권과·타부서 민원실(9개부서) 및 동주민센터(18개동)
  - 설문방법: 민원실 방문민원인에게 설문지 배포를 통해 수기작성
  - 설문내용: 민원안내 및 접근성, 응대친절도, 편리성 및 쾌적성, 업무효율성, 청렴성 등 항목
  - 민원행정만족도 조사 결과를 분석하여 향후 업무 처리 시 반영
- 『120 다산콜센터』 DB 지속 관리 및 구 홈페이지 등을 통한 홍보 추진
  - 표준상담 DB 담당자 및 업무매뉴얼 현행화
- 민원처리 마일리지 제도 운영
  - 유기한 민원 단축처리 시 마일리지를 부여하여 우수직원 격려품 지급
  - 2021년 1~2분기 우수직원 30명 문화상품권(3만원 상당) 지급

○ **새울시스템 민원상담 운영 현황**

(단위: 건)

계	주차 문화	복지	가로 경관	환경 하수 공원	도시 건축 주택	청소	보건 위생	도로	교통 행정	재정 경제	문화 체육	감사	교육	기타
22,789	7,597	6,005	1,972	1,395	1,274	994	842	779	682	288	294	32	37	598

○ **응답소(일반) 민원상담 운영 현황**

(단위: 건)

계	주차 문화	교통 행정	도시 건축 주택	가로 경관	환경 하수 공원	보건 위생	청소	도로	복지	재정 경제	감사	문화 체육	교육	기타
3,279	624	568	421	297	267	171	115	114	92	91	70	29	20	400

**향후계획**

- 쾌적한 민원실 환경정비를 통한 구민 만족도 제고
- 구민과 소통하는 친절한 민원 응대로 맞춤형 민원행정 서비스 제공

**예산현황**

(단위: 천원)

예산액	집행액	집행률(%)
511,926 (구비)	445,502 (구비)	87.0

구민 편의의 효율적 창구 운영으로 언제 어디서나 민원 신청이 가능하며, 신속하고 정확한 민원처리를 통하여 대민서비스 향상에 기여하고자 함

### □ 사업개요

- 기 간: 연중 지속 추진
- 구민 만족 및 신속 정확한 업무 처리를 위한 민원창구 운영
  - 통합민원창구, 유기한민원창구, 어디서나 민원·아름다운 배려창구 운영
  - 민원발급 수수료 정산, 무인민원발급기 운영
  - 무인민원발급기 어르신 안내도우미 운영

### □ 주요 추진실적

- 통합민원창구 운영 현황 (단위: 건)

계	주민등록 등·초본	전입세대 열람	가족관계· 제적부	인감·본인 서명사실확인	체류지 변경	외국인 증명
78,395	43,653	4,803	22,368	6,489	146	936

- 어디서나 민원창구 운영 현황(149종 민원처리) (단위: 건)

계	학교민원	병적 증명	자격면허 재발급	지적·토지 건축물	세무민원	제적부	기타
2,128	776	86	33	597	406	134	96

- 유기한 민원창구 운영 현황 (단위: 건)

계	지역경제 (통신판매)	환경 (건설 폐기물)	교통행정 (건설기계)	가로경관 (우와광도발)	감사 담당관 (고충민원)	문화 체육	건축 (건축변경)	주택 (임대사업자)	기타
19,681	1,050	498	424	790	1,131	272	329	10,526	4,661



○ 무인민원발급기 운영 현황

- 27개소 32대 운영, 111종 민원처리
- 발급 현황

(단위: 건)

계	주민등록 등·초본	가족관계 증명서	지방세 국세	부동산 등기부등본	지적·토지 건축·차량	교육 병무	복지 건강보험	여권
168,932	87,756	35,170	17,299	8,357	5,368	3,219	11,277	486

○ 무인민원발급기 안내도우미 운영

- 기간: 3월~12월 (월 10회, 일 3시간 13:00~16:00)
- 인원: 관내 만65세 이상 38명
- 방법: 무인민원발급기 1대당 도우미 2명 격일근무
- 장소: 지하철역, 동주민센터 등 무인민원발급창구 17개소
- 내용: 무인민원발급기 발급 안내 및 주변 환경정비 등

□ 향후계획

- 민원처리시스템의 지속적인 개선을 통한 이용 불편 해소
- 빠르고 편리한 민원처리로 신뢰받는 민원서비스 제공
- 다수의 주민이 이용할 수 있는 무인민원발급기 수요처 발굴
- 365일 24시간 이용할 수 있는 무인민원발급기 옥외부스 확대

□ 예산현황

(단위: 천원)

예산액	집행액	집행률(%)
277,446 (구비)	168,848 (구비)	60.8

가족관계등록상의 변동사항을 신속하고 정확하게 기록하고, 민원인의 불편사항을 적극 해소하여 신뢰받는 가족관계등록 행정을 실현하고자 함

**□ 사업개요**

- 기 간: 연중 지속 추진
- 내 용
  - 출생·사망·혼인·이혼 등 가족관계등록 관련 사항 신고접수 및 기록, 교차대사, 교합 등 5단계 처리시스템 운영
  - 안심상속 원스톱서비스, 온라인 출생·개명신고, 개명신고 24시간 처리제 등 민원편의 제도 운영
  - 결격사유 조회, 파산선고 관리, 채무불이행자 관리 등 법원 업무 처리

**□ 주요 추진실적**

- 가족관계등록 제신고 처리실적 (단위: 건)

계	출생	혼인	사망	개명	국적득상	이혼	등록기준지 변경	기타 (등록부정정 등)
8,231	1,820	1,606	1,419	670	536	360	114	1,706

- 제적부 정정: 589건
- 결격사유조회 회보: 3,074건
- 가족관계등록신고 처리 결과 문자메시지 발송: 4,969건
- 주민등록사항 연계 통보 및 인구동향조사 입력: 6,086건
- 2021 가족관계등록신고편람 제작 및 배부

**□ 향후계획**

- 가족관계등록부 및 제적부의 지속적인 정비 추진
- 가족관계등록업무 관련 법원 감사 준비

**□ 예산현황**

(단위: 천원)

예 산 액	집 행 액	집행률(%)
9,480 (구비)	9,480 (구비)	100

신속·정확한 여권발급 업무를 추진하여 안전한 해외여행을 위한 여권 민원 서비스를 제공하여 민원서비스 향상에 기여하고자 함

□ 사업개요

- 기 간: 연중 지속 추진
- 대 상: 여권 신규, 재발급, 기재사항 변경 등
- 목 표: 심사기능 강화로 여권 오류발급 제로화 추진
- 방 향: 접수민원에 대해 전산입력 사항 일치여부 등 4단계 확인으로 안전한 해외여행, 신뢰받는 여권민원 행정 서비스 추진

□ 주요 추진실적

- 전자여권 민원 업무처리 실적 (단위: 건)

총 계	접 수	교 부	비 고
10,690	5,623	5,067	

- 「여권 오류발급 제로화」 추진
  - 접수 전 「사전검열제」 실시 및 4단계 심사기능 실시
- 「다양한 여권민원 서비스」 추진
  - 주·야간 여권민원실 운영: 871건(접수 402건 / 교부 469건)
  - 1회 방문 처리제(발급여권 등기우편 발송 교부): 523건
  - 문자알림 서비스 제공: 401건
  - 온라인 여권 재발급 신청: 879건
- 「여권업무 실무자 역량 강화」 추진
  - 외교부 주관 여권실무 교육(매월 1회) 참여 및 자체 친절교육 실시

□ 향후계획

- 여권 오류율 제로화 정착 및 신뢰받는 여권민원 서비스 지속 추진

□ 예산현황

(단위: 천원)

예 산 액	집 행 액	집행률(%)
5,904 (구비)	5,904 (구비)	100

공공기록물을 체계적으로 관리·보존하여, 우리 구의 역사적·행정적 자료로 활용하고, 또한 정보공개 활성화와 행정정보 제공을 통해 구민의 알권리 증진 및 신뢰받는 행정을 실현하고자 함

## □ 사업개요

- 기록물관리: 중요기록물 전산화 사업, 비전자 및 전자기록물 이관, 생산현황 통보, 기록관리시스템 운영, 기록관 평가·폐기 등
- 정보공개운영: 공공기관이 보유한 정보에 대한 사전공개, 원문공개 운영 및 정보공개 청구 관리

## □ 주요 추진실적

### ○ 기록물관리

- 기록물 정리 및 생산현황 통보
  - 추진기간: 2월 ~ 8월
  - 내 용: 2020년에 생산한 기록물의 현황을 서울기록원으로 통보
- 기록물 평가·폐기
  - 추진기간: 5월 ~ 6월
  - 대 상: 2020년을 기준으로 보존기간 만료된 기록물 19,330권 평가
  - 평가내용: 대상 기록물의 폐기 적정성 여부, 보존 및 활용가치 판단
- 기록물 분류기준표 및 기록물 철 정비
  - 추진기간: 4월 ~ 9월
  - 대 상: 과공통업무 단위업무(19건) 및 기록물 철(1,339건)
  - 주요내용: 기록물분류기준표 및 기록물철 생성 기준 마련 등
- 중요기록물 전산화 사업
  - 사업기간: 4월 ~ 10월
  - 대 상: 2003년 이전 생산한 보존기간 준영구 이상 비전자 문서
  - 전체사업량: 476,000면(3,400권)
  - 업체선정: (주)디앤디기술(조달청 기술평가로 선정함)

- 전자기록물 이관
  - 추진기간: 2월 ~ 12월
  - 대 상: 2019년 생산한 전자기록물(총1,808GB)
  - 방 법: 서울시 및 자치구 통합 용역사업을 통해 이관실시
  - 이관시스템: 전자문서시스템(문서생산) → 기록관리시스템(장기보존)
- 기록관 서고 4개소 일시 소독
  - 추진기간: 6월
  - 사업대상: 기록관 1서고~4서고, 가족관계 서고
  - 방 법: 기록물 분진제거 및 문서고 공간소독을 통해 효과적인 관리
- 기록관리 시스템 관리: 전자기록물 관리, 직원 검색 및 열람 지원 등

○ 정보공개 운영

- 정보공개 접수 및 처리부서 지정(연중): 2,122건
- 사전정보공표 목록 정비: 513건
- 정보공개 심의회 개최: 7회
- 원문공개 모니터링: 7회

□ 향후계획

○ 기록물 관리

- 비전자문서 이관(9월 ~ 10월)
- 비밀문서 이관(11월)

○ 정보공개 운영

- 원문공개 모니터링 실시: 월1회
- 정보공개심의회 운영(연중): 수시
- 정보공개 매뉴얼 제작(11월)

□ 예산현황

(단위: 천원)

예 산 액	집 행 액	집행률(%)
305,739 (구비)	283,329 (구비)	92.6

개별 부서에서 처리하던 민원을 신속·정확·친절하게 한곳에서 처리하여 방문 민원인 편익을 도모하여 구민 중심의 행정서비스를 제공하고자 함

□ 사업개요

- 기 간: 연중 지속 추진
- 내 용
  - 건설업 등록 및 행정처분, 실태조사 실시
  - 공장 및 출판·인쇄·여행업 등 등록
  - 판매업(통신·방문·전화권유) 등 신고 및 소비자분쟁 민원처리

□ 주요 추진실적

- 민원처리 현황 (단위: 건)

계	건설업 등록/변경	공장 등록/변경	출판·인쇄·여행업 등록/변경	판매업(통신·방문·전화권유) 신고/변경
4,849	170	125	422	4,132

- 업체 관리 현황 (단위: 건, 천원)

건설업			여행업	판매업 (통신·방문·전화권유)		
과태료/과징금 부과 금액	과태료/과징금 부과 건수	기타 행정처분	행정 처분	과태료 부과 금액	과태료 부과 건수	소비자 분쟁민원
40,454	32	17	1	1,600	2	85

□ 향후계획

- 업체 사후 관리
  - 건설업체 등록기준 미달 협의업체 지속적 실태조사 실시
  - 여행업체 관광공제 보험 갱신 가입 안내 등 지속적 지도·감독 관리

□ 예산현황 (단위: 천원)

예 산 액	집 행 액	집행률(%)
6,500 (구비)	6,500 (구비)	100

24시간 이용가능한 무인민원발급기 옥외부스 및 신규 설치를 확충하여 구민 만족도 제고를 통한 민원행정 서비스 품질을 향상시키고자 함

### □ 사업개요

- 기 간: '21. 1. ~ '21. 12.
- 설치내용
  - 무인민원발급기 옥외부스 3개소: 양평2동 · 문래동 · 신길5동
  - 신규설치 3개소: 도림동 · 신길4동 · 신길6동
- 설치사유
  - 미설치동 지역주민 설치 요구 및 청사이전으로 인한 설치
  - 야간·주말 등 업무시간 외 민원수요 증가
  - 비대면 서비스 요구 증대에 따른 민원창구 대면접촉 감소 효과

### □ 주요 추진실적

- '20. 9. ~ '21. 2. 무인민원발급창구 옥외부스 설치 수요조사
- '21. 3. ~ '21. 4. 설치위치 선정 및 외부부스 구매 발주
- '21. 5. ~ '21. 10. 옥외부스 3개소 설치 완료
- '21. 10. 신규 3개소 설치 완료

### □ 예산현황

(단위: 천원)

예산액	집행액	집행률(%)
189,000 (구비)	176,778 (구비)	93.5

### Ⅲ. 2022년 주요업무 추진계획

연번	사 업 명	쪽
①	감동과 소통의 민원행정 서비스 .....	15
②	구민만족을 위한 민원처리 .....	16
③	신뢰받는 가족관계등록 행정 .....	17
④	신속·정확한 여권발급 서비스 추진 .....	18
⑤	기록정보 관리 .....	19
⑥	원스톱 민원행정 서비스 .....	20



쾌적하고 편안한 민원실 조성 및 친절·신속·정확한 민원처리로 구민에게 감동을 주는 민원행정 서비스 구현

## □ 사업개요

- 대 상: 제1·2민원실
- 내 용
  - 친절·신속·정확한 민원업무 처리로 민원 만족도 증진
  - 편안한 민원실 환경조성 및 각종 민원 편의사항 제공

## □ 세부 추진계획

- 민원처리 감동 구현을 위한 다양한 민원행정서비스 제도 운영
  - 매주 화요일 아침·저녁(08:00 ~ 20:00) 민원처리제 운영
  - 민원실내 PC, 프린터, 복사기, 팩스, 충전기 등 편의사항 제공 및 환경정비(화분관리) 등
  - 민원안내 다각화를 위한 디지털 민원편람 제작
- 새울 전자민원 상담 및 서울시 응답소 일반민원 처리 예고제 실시
- 민원처리 마일리지 제도 운영
  - 민원처리 우수직원 시상을 통해 사기진작 및 적극적인 업무처리 유도
- 민원담당 공무원 힐링프로그램 및 민원업무담당공무원 의료비 지원
- 구민만족도 향상을 위한 고객만족 설문 조사
- 우편모아시스템 운영: 우편물 관리 전산화를 통한 우편민원 효율성 제고

## □ 추진일정

- 기 간: 2022년 1월 ~ 지속추진

## □ 소요예산: 총 706,803천원(구비)

구민 편의의 효율적 창구 운영과 안정적인 시스템 운영으로 언제 어디서나 민원신청이 가능하고 신속하고 정확한 민원처리를 통한 대민서비스 향상

### □ 사업개요

- 구민만족 및 신속 정확한 업무처리를 위한 민원창구 운영
  - 통합민원창구(3개), 유기한민원창구, 어디서나 민원·아름다운 배려 창구
  - 민원발급 수수료 정산 및 시스템 유지보수 관리
  - 무인민원발급창구 운영

### □ 세부 추진계획

- 통합민원창구 운영: 등·초본, 인감, 가족관계증명 등 통합 민원 발급
- 유기한민원 운영: 진정, 인·허가 신고(600여종) 접수 및 허가증 교부
  - 유기한민원 예고·독촉, 처리운영실태 점검 및 독려
- 어디서나 민원창구 운영: 인터넷·팩스를 통한 제증명 149종 접수 및 처리
- 아름다운 배려창구 운영: 임산부, 노약자, 장애인 등 도움이 필요한 민원인에게 우선 발급 서비스 제공
  - 영등포구청 등 30개소 35대 설치·운영
  - 발급종수: 주민등록등·초본 등 111종 발급
  - 유지보수 및 관리운영: 제작업체 연간단가 계약 용역관리
  - 무인민원발급기 안내도우미 운영: 관내 만65세 이상 40명
- 무인민원발급기 및 365 무인민원발급기 옥외부스 신규 설치
  - 내구연한 경과로 장애율이 높은 기기 신규 교체 및 민원수요 높은 장소 발굴하여 신규 설치
  - 365일 24시간 이용할 수 있는 무인민원발급기 옥외부스 설치
  - 무인민원발급기 신규(2대), 교체(2대), 전용옥외부스(3대) 설치

### □ 추진일정

- 기 간: 2022년 1월 ~ 지속추진

### □ 소요예산: 총 247,983천원(구비)

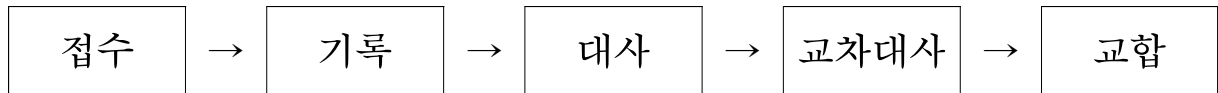
가족관계등록 사항을 신속·정확하게 처리하여 신뢰받는 행정을 구현하고, 민원이용 편의를 제고하여 구민과 소통하는 가족관계등록행정을 실현하고자 함

#### □ 사업개요

- 가족관계등록 각종 제신고 사항을 정확하게 기록하고 오류사항 정비 추진
- 개명신고24시간 처리제 등 가족관계등록업무 신속처리 추진
- 온라인 출생신고, 안심상속원스톱서비스 등 민원인 편의 서비스 추진
- 예규집 관리, 채무불이행 명부 관리 등 법원 업무 처리
- 법인 요청 사항에 따른 결격사유조회 업무 처리

#### □ 세부 추진계획

- 정확한 가족관계등록사항 기록을 위한 5단계 검증시스템 운영



- 가족관계등록 제신고 처리 및 오류사항 정비
  - 가족관계등록사건의 정확하고 신속한 처리(개명신고24시간 처리 등)
  - 직권정정신청서 등을 통한 가족부 및 제적부의 오류사항 정비
  - 11호, 12호 통보를 통한 주민등록사항과 가족관계등록사항의 일치
  - 신고종별 민원인의 상황을 고려한 처리결과 문자 통보
- 기타 가족관계 관련 업무 처리
  - 법원 관련 업무 처리
    - 신고서류이송, 예규집 관리, 개정법령 교육 등 법원 관련 업무 처리
    - 채무불이행자명부관리, 결격사유조회업무 등 기타 업무 처리
  - 가족관계등록신고편람 발간을 통한 동주민센터 직원 업무능력 향상 추진
  - 가족관계등록 서고(본관 6층)를 운영하여 서류의 쾌적한 관리 운영

#### □ 추진일정

- 기 간: 2022년 1월 ~ 지속추진

#### □ 소요예산: 총 10,130천원(구비)

안전한 해외여행을 위해 신속·정확한 여권발급 업무 추진하고 신뢰받는 여권민원 행정 서비스를 구현하여 구 이미지 향상에 기여하고자 함

#### □ 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
  - 접수 전 사전안내 서비스 운영
    - 여권발급 신청서 작성 및 문의사항에 대한 정확한 사전 안내로 대기시간 단축
  - 접수단계부터 수령 시까지 오류발급 사전차단
    - 4단계 심사 기능 강화 (1단계 심사→2단계 대사→3단계 관독시 대사→4단계 교부전 대사)
- 「다양한 여권민원 서비스」 추진
  - 주·야간 여권민원실 운영 [주1회 화요일(08:00~20:00)]
  - 발급여권 등기우편 서비스 운영
    - 발급여권 등기우편 교부로 재방문 불편 해소
  - 문자알림 서비스 제공
    - 장기 미수령 여권 수령 안내를 통한 효력 상실 여권 감소
  - 온라인 여권 재발급 신청(정부24를 통한 인터넷 신청 가능)
    - 온라인 여권신청 서비스를 통해 여권 방문 횟수 및 대기시간 단축
- 여권접수 인터넷 예약방문제 시행
  - 시간 내기 어려운 민원의 경우 원하는 시간에 여권 신청 가능토록 편의제공

#### □ 추진일정

- 기 간: 2022년 1월 ~ 지속추진

#### □ 소요예산: 총 5,904천원(구비)

공공기록물을 체계적으로 관리, 보존하여 우리구의 역사적·행정적 자료로 활용하고, 또한 정보공개 활성화와 행정정보 제공을 통해 국민의 알권리 증진 및 신뢰받는 행정을 실현하고자 함

## □ 사업개요

- 기록물관리: 중요기록물 전산화 사업, 비전자 및 전자기록물 이관, 생산현황 통보, 기록관리시스템 운영, 기록관 평가·폐기 등
- 정보공개운영: 공공기관이 보유한 정보에 대한 사전공개, 원문공개 운영 및 정보공개 청구 관리

## □ 세부 추진계획

### ○ 기록물관리

- 기록물 정리 및 생산현황 통보: 2월 ~ 8월
- 기록물 평가·폐기: 1월 ~ 3월
- 중요기록물 전산화 사업: 1월 ~ 9월
  - 내 용: 2003년 이전 생산한 보존기간 준영구 이상 비전자 문서 전산화 및 기록물 전수조사
  - 추진방법: 조달청 기술평가로 전문 용역 업체 계약 체결
- 전자기록물 이관: 1월 ~ 12월 (2020년 생산기록물 총1,830GB)
- 기록관 서고 4개소 관리
- 기록관리 시스템 관리: 전자기록물 관리, 직원 검색 및 열람 지원 등

### ○ 정보공개운영

- 정보공개매뉴얼 제작: 연1회 (9월~10월)
- 정보공개심의회 개최: 수시
- 사전정보공표 실태 점검: 연1회 이상
- 원문공개 모니터링 실시: 월1회

## □ 소요예산: 총 307,543천원(구비)

개별 부서에서 처리하던 민원을 신속·친절하게 한곳에서 처리하여 방문 민원인 편익을 도모하여 구민 중심의 행정서비스를 제공하고자 함

## □ 사업개요

### ○ 사업내용

- 전문건설업 등록(실태조사 및 행정처분)
- 공장등록(신규·변경·폐업)등 민원처리
- 출판·인쇄·여행업 등 등록 및 여행업 보험증서 가입 및 갱신 안내
- 판매업(통신·방문·전화권유) 신고 및 소비자분쟁 민원처리

## □ 세부 추진계획

### ○ 「2021년 건설업 등록기준 미달 혐의업체 실태조사」

- 조사범위: 건설업 등록기준 중 기술능력 및 자본금의 적정성 심사
- 조사대상: 국토교통부에서 통보한 관내 건설사업자
- 조사일정: 연중실시

### ○ 공장등록(신규·변경·폐업)등 민원처리

### ○ 출판·인쇄·정기간행물·여행업 등 등록 및 지도·감독

- 출판문화진흥법, 관광진흥법 위반업체 과태료부과 등 행정처분

### ○ 판매업(통신·방문·전화권유)민원처리 및 지도·감독

### ○ 소비자보호원 및 자율분쟁조정위원회와 연계를 통한 소비자분쟁 민원처리

### ○ 신속한 인허가 민원서비스 추진

- 민원처리 후 등록증 수령 알림문자 전송 및 영업 준수사항 안내문 교부

## □ 추진일정

- 기 간 : 2022년 1월 ~ 지속 추진

## □ 소요예산: 총 6,500천원(구비)

## IV. 신규·중점 추진사업

### 1 여권접수 인터넷 예약방문제 시행

여권팀

코로나 19 이후 여권 발급량 증가 및 차세대 전자여권 발급 시행에 대비한 대기시간 단축, 방문시간 선택 가능으로 민원 만족도 및 행정서비스 향상에 기여하고자 함

#### □ 추진 방향

- 코로나19 이후 여권 발급량 증가와 차세대 전자여권 발급 시행 대비
- 민원 맞춤형 예약서비스 제공으로 민원 만족도 향상

#### □ 사업 개요

- 기 간: '22. 1. ~ 12.
- 대 상: 여권신규 및 재발급 신청자
- 내 용: 여권접수 인터넷 방문 사전 예약제 서비스

#### □ 세부 추진계획

- 「예약자 전용 창구」 지정 운영
  - 인터넷 예약 방문자의 신속한 업무처리를 위한 전용 창구 운영
  - 예약자 방문시 예약번호 및 발급대상자 확인 후 처리
- 「여권접수 예약서비스」 홈페이지 시스템 구축
  - 구 홈페이지 내 '여권신청 사전예약제' 시스템 구현
  - 여권 신청인이 본인인증 후 희망 요일, 시간대를 지정 예약

#### □ 기대효과

- 방문 시간 선택을 통한 대기시간 단축으로 행정 서비스 향상
- 발급량 증가에 따른 창구 혼잡도를 감소시켜 민원 만족도 제고

#### □ 소요예산: 비예산