

제138회 구의회 임시회

'08. 7. 14 ~ 7. 23

2008년도

---

# 주요업무 추진현황



민원여권과

# 순 서

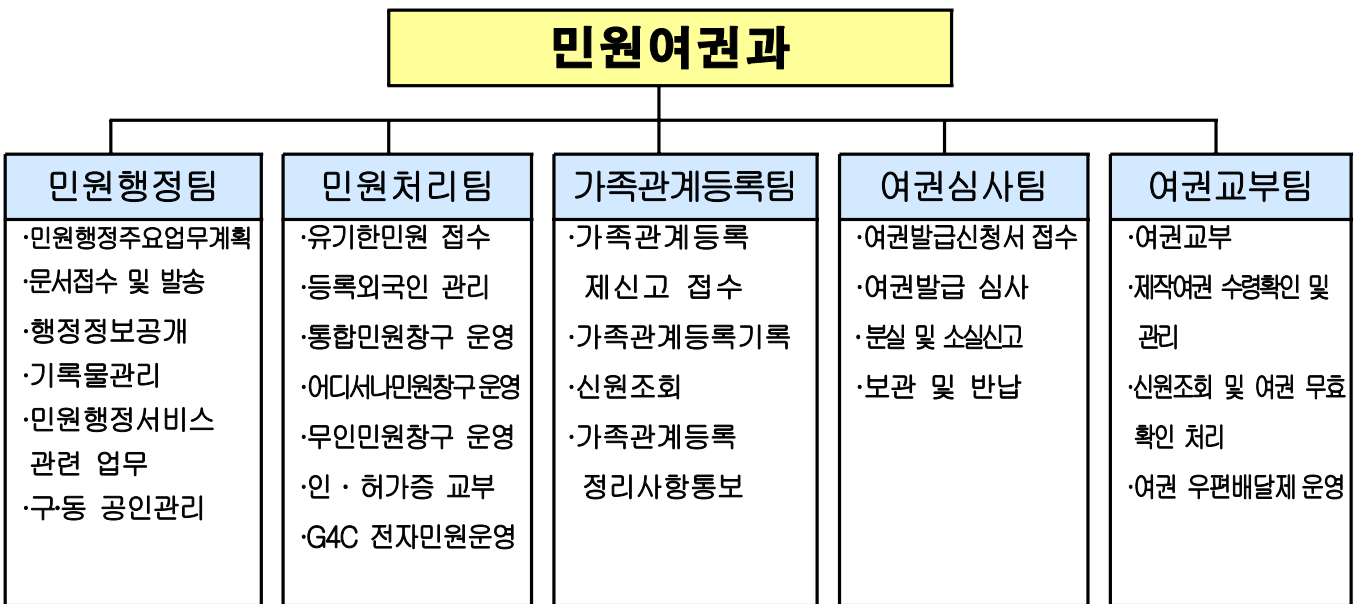
- **일 반 현 황** ..... 1
- **정책목표와 방향** ..... 3
- **주요업무 추진실적 및 계획** ..... 4

# I. 일반 현황

## 1 인 력

구 분	계	일 반 직					기 능 직			
		5급	6급	7급	8급	9급	7급	8급	9급	10급
정 원	44	1	5	10	9	1	2	2	8	6
현 원	46	1	5	11	1	5	2	21	0	0
과부족	+2	0	0	+1	-8	+4	0	+19	-8	-6

## 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	민원실,기재실,여권교부창구등 5개소
	수입증지 판매대	여권민원실내 우리은행 직원1명

## 4

## 예 산 현 황

## □ 예산 현황

(단위 :천원)

단위 ·사업명	예산액	집행액	집행율
계	1,842,692	749,935	41
효율적인 민원행정서비스 추진	295,378	117,505	39
편안하고 쾌적한 민원실 환경조성	39,250	17,878	46
무인민원발급기 확대설치 운영	104,946	1,349	13
여권발급	106,804	44,610	42
인력운영비	1,081,464	470,818	44
기본경비	214,850	97,775	46

## II. 정책목표와 방향

---

목 표

구민과 함께하는 열린행정  
고객감동의 민원서비스 제공



방 향

밝고 쾌적한 민원실 환경조성

고객감동의 민원행정 서비스

지속적인 제도 개선을 통한 민원편의 제공

### Ⅲ. 주요업무 추진실적 및 계획

#### 구민에게 감동을 줄 수 있는 민원행정 서비스 품질향상

##### 1 고객감동의 민원행정 서비스

###### □ 사업개요

- 편안하고 쾌적한 민원실 환경조성
- 업무고객 지향적 창구운영과 신속한 민원처리

###### □ 추진실적

- 상반기 민원처리 현황

(2008.1.1~6.30)

구 분	계	인허가 신 고	어디서나 민 원	통합민원 창	가족관계 제 신 고	여권접수
건 수	142,967	3,751	4,780	68,866	13,630	51,940
월평균	23,828	63	800	11,478	2,272	8,657
1일평균	1,191	3	40	574	114	433

- 접근성 제고를 위한 감동적인 민원편의제공
  - 「영등포구청 별관 안내」 위치도 제작 · 배부
  - 「인허가증 교부용 PP홀더」 제작 활용
- 민원여권과 직원 역량강화 교육 실시
  - 민원응대 및 전화 친절교육(총 3회)
  - 민원품질향상 특별 워크숍 실시(비정규직 포함 68명)
- 2008 상반기 고객만족도 설문조사 실시
  - 응답인원 : 총204명(민원실 및 구 홈페이지 방문자)
  - 설문항목 : 14개 항목으로 종합만족도 85%

- 쾌적한 민원실 환경조성 및 고객편의시설 설치관리
  - 노약자를 위한 돋보기 및 확대경 신규. 정비
  - 민원인용 팩스기 담당자 지정 운영으로 편의제공

## □ 향후 추진계획

- 민원실 환경개선 및 인력조정
  - 25개구 여권발급 확대 시행이후('08.4.22) 발급건수 감소
    - '07년 6월 평균 704건 → '08년 6월 평균 329건, 감소율 53%
  - 전자여권 발급 및 본인 직접 신청 의무화 시행 : '08. 8.25예정
  - 여권민원실 리모델링 사업 시기 조정 : '08. 9월 이후
    - 전자여권 발급에 대한 민원인의 기대수요 증가수치 예측 불허
    - 전자여권 발급량 변동에 따라 사업 및 인력조정 재검토
- 「민원모니터단」 구성·운영
  - 구 성 : 우리 구 유기한 민원 경험자를 민원처리 부서장으로부터 추천받아 위촉
  - 활동내용 : 구정과 민원에 대한 현장목소리 수렴 및 개선과제 발굴
- 2008 하반기 고객만족도 설문조사
  - 방 법 : 민원여권과 방문민원 및 구 홈페이지 방문자를 대상
  - 설문항목 : 14개 항목, 자체조사
- 민원사무처리기간 자체단축
  - 대 상 : 유기한민원 3일 이상 민원사무
  - 기간단축 마일리지제 운영
    - 단축처리 우수 직원 마일리지 제공

## 2 무인민원발급 및 「어디서나민원」 창구 운영

### □ 사업개요

- 무인민원발급창구 확대 설치·운영으로 신속한 행정서비스 제공
- 「어디서나 민원」 처리시간 단축 및 1회 방문 완결처리제 시행

### □ 추진실적

- 무인민원발급창구 운영 : 6개소 8개 창구
  - 구청 2, 여의역 2, 여의나루역, 롯데마트, 대림역, 홈플러스
- 상반기 운영현황 단위 : 건

구 분	주민등록 등·초본	토지 대장	대지권 등록원부	공시 지가	자동차 등록원부	수급자 증명서	병 적 증명서	건축물 대 장	기타
32,575	28,886	1,448	201	162	121	169	706	832	52

- 무인민원발급창구 증설 및 운영시간 확대
  - 증설장소 : 여의동 문화복지센터 내(2008. 1. 29 완료)
  - 운영시간 확대 : 구청(05:00~24:00)외 장소별 확대운영
- 「어디서나 민원」 처리시간 단축 및 1회 방문 완결처리제 시행
  - 「어디서나 민원」 처리시간 단축 운영
  - 1회 방문 완결처리제 : 당초 방문접수 → 전화,인터넷 접수시행

### □ 향후 추진계획

- 무인발급창구 3개 증설
  - 설치시기 : 2008. 9월 이후
  - 설치장소 : 문화복지센터 등 다중장소(주민자치과와 협의)
- 구청 「무인민원발급창구」 내 등기부등본 발급 추진
  - 추진시기 : 2008. 9월 이후(법원과 협의하여 서비스 제공)
- 「어디서나 민원」 처리시간 단축 운영
  - 대상민원 : 세무,지적,자동차등 전 부서에서 처리하는 증명발급 민원
  - 단축시간 : 3시간 → 1시간, 1일 → 3시간



### 3 가족관계등록제도 운영

#### □ 사업개요

- 가족관계등록제도의 주요내용
  - 개인별 가족관계등록부 작성, 성(姓)변경제도 시행
  - 다양한 목적별증명서 발급(호적등·초본 1종 → 가족관계증명등 5종)
- 가족관계등록 및 제적 인구 현황

(2008. 6.30.현재)

가족관계등록 인구수	제적 인구수
493,813명	686,303명

※ 2008. 1. 1.부터 가족관계등록제도 시행(2007.12.31.호적법 폐지)

#### □ 추진실적

- 상반기 가족관계등록신고 사건 처리 (단위:건)

합계	출생	사망	혼인	이혼	개명	귀화	직권정정	기타
13,630	2,315	866	2,035	739	500	267	4,894	2,014

※ 기타 : 입양, 파양, 친권자지정, 등록기준지변경, 성·본변경, 국적회복 등

- 신원조회 회보 처리 : 3,882건
- 가족관계등록신고 사건처리 결과 문자 및 이메일 통보 : 6,109건
- 구민홍보
  - 지역방송(1개월), 신문(7회), 간행물(1회), 구소식지(4회), 홈페이지 게재

#### □ 향후 추진계획

- 2008.1.1. 이전 누락된 가족에 대한 가족관계등록시스템 기록
  - 가족관계 추가구성 업무 시스템(2008.6.30. 대법원 배포)
  - 시범운영(중구, 강남구, 강서구)중이며, 단계적으로 각 관서에 배포 예정
- 새로운 가족등록제도의 지속적인 홍보
- 제적부 등 공부정리(2,056권)

## 4 고품질 여권민원 행정서비스

### □ 사업개요

- 전자여권발급 시행에 따른 여권민원 증가가 예상됨에 따라 적극적인 여권민원 편의제공으로 민원서비스 향상 기여

### □ 추진실적

- 여권발급 단축 서비스 : 당초 4일 → 3일 교부
- 긴급여권 발급 : 48시간 이내 - 실적 : 116건
- One-stop 여권 민원서비스 및 편의시책 추진
  - 발급여권 택배제, 인터넷예약접수제, 「사전검토창구」 운영
  - 여권만료 예고제, 효력 상실여권 직권폐기 예고제 등

### □ 향후 추진계획

- 개정 여권법 시행 - 2008.6.29일 부터
  - 전자칩 내장된 전자여권 발급(지문수록 2010.1.1 시행 예정)
  - 본인 직접신청 의무화 -예외 : 12세 미만자 및 기타
  - 수수료 납부방법 변경 : 현금 또는 신용카드 사용가능
  - 유효기간 연장제 폐지('08.6.29일 이전 발급여권 연장 가능)
- 관용여권 신청접수 및 교부업무 수행
  - 대상 : 1년 이상 국외 장기체류 공무원 및 동반가족
  - 절차 : 접수 후 외교부 송부, 발급송부 받은 여권 본인에 교부
  - 교부일시 : 접수일 포함 5일 이내
- 여권교부 안내 SMS 서비스(휴대폰 문자메시지)
  - 내용 : 신청 3일째 오전에 여권수령 가능 내용을 문자전송
  - 예외 : 문자메시지 발송 이후에 재발급 요청된 건