

제195회 구의회 제1차 정례회

2016. 6. 15. ~ 6. 27.

청림 명동포구

2016년 주요업무 보고



민원여권과

보고 순서

- I . 일 반 현 황 •••• 1

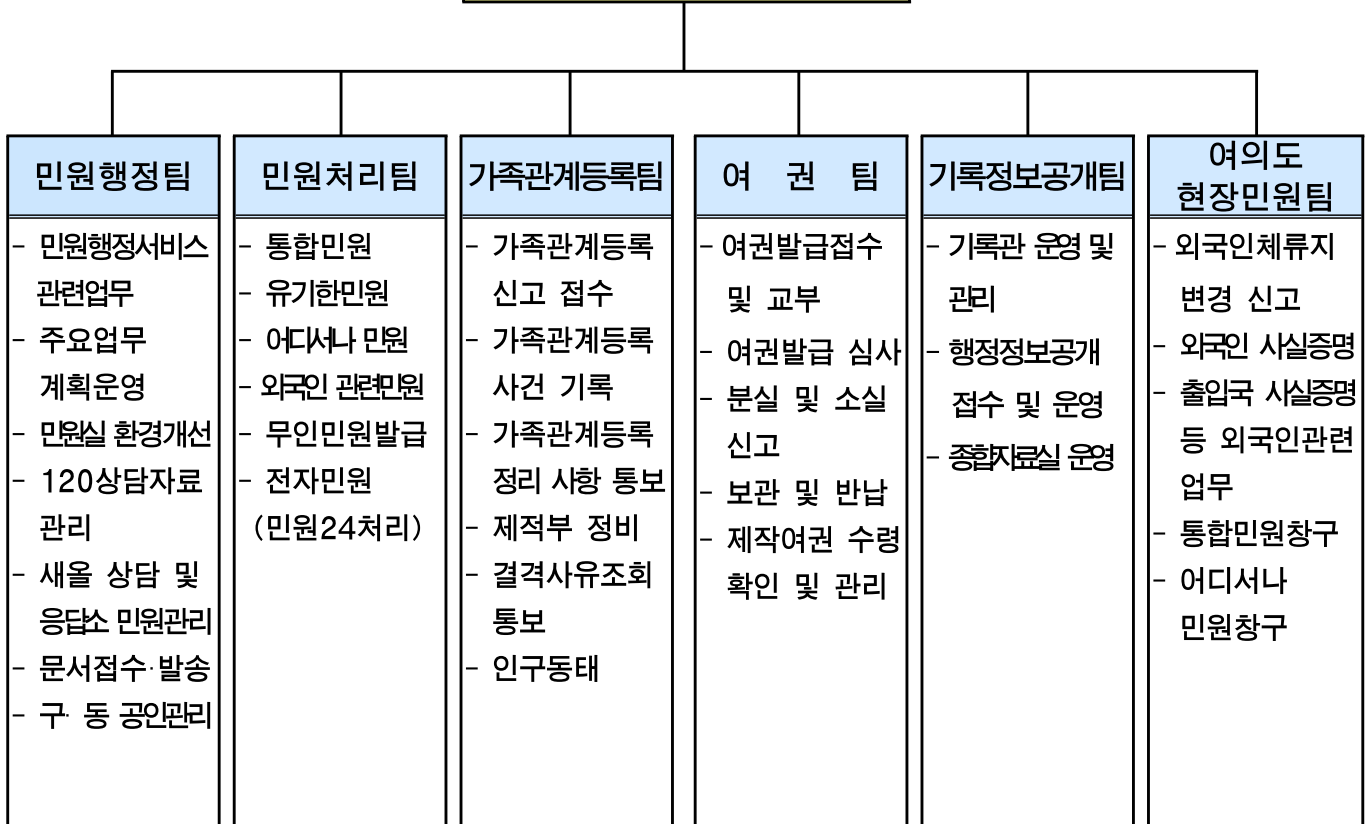
- II . 주 요 업 무 추 진 실 적 •••• 3

- III . 중 점 사 업 실 적 •••• 14

I. 일반 현황

1 조직

민원여권과 - (6)개팀



2 인 력

| 구 분 | 계 | 일 반 직 | | | | | | 관 리 운 영 직 | | | | 별 정 직 · 임 기 제 | | | |
|-----|----|-------|----|----|----|----|----|-----------|----|----|----|---------------|----|----|----|
| | | 4급 | 5급 | 6급 | 7급 | 8급 | 9급 | 6급 | 7급 | 8급 | 9급 | 6급 | 7급 | 8급 | 9급 |
| 정 원 | 35 | - | 1 | 8 | 12 | 9 | 3 | 0 | 1 | 0 | 1 | - | - | - | 0 |
| 현 원 | 36 | - | 1 | 10 | 15 | 1 | 6 | 0 | 1 | 0 | 0 | - | - | - | 2 |
| 과부족 | 1 | - | 0 | 2 | 3 | △8 | 3 | | 0 | 0 | △1 | - | - | - | 2 |

3

주요시설 및 장비

| 구분 | 명칭 | 현황 | 소속 |
|----|-------|---|---------------------------------|
| 시설 | 기록관 | 종이기록물 보관 (4개소) | 기록정보공개팀 |
| | 종합자료실 | 일반도서 및 간행물 열람 및 대출 (11개 장르, 12,158권) | |
| 장비 | 차량 | 스타렉스 (2009년식) | 민원행정팀 (문서수발 및 무인민원발급기 관리) |

4

예산현황

(단위: 천원)

| 단위사업명 | 예산액 | 집행액 | 집행율(%) |
|-----------------|---------|---------|--------|
| 계 | 938,025 | 669,679 | 71.4 |
| 감동과 소통의 민원행정서비스 | 421,813 | 329,342 | 78.1 |
| 구민만족을 위한 민원처리 | 83,876 | 53,310 | 63.6 |
| 신뢰받는 가족관계등록 행정 | 7,660 | 2,500 | 32.6 |
| 여권발급 서비스 추진 | 5,084 | 2,110 | 41.5 |
| 기록정보 관리 | 238,121 | 210,052 | 88.2 |
| 기본경비 | 181,471 | 72,365 | 39.9 |

Ⅱ . 주요업무 추진 실적

| 연번 | 사 업 명 | 쪽 |
|----|-----------------------|----|
| ① | 감동과 소통의 민원행정서비스 | 4 |
| ② | 구민 만족을 위한 민원처리 | 6 |
| ③ | 신뢰받는 가족관계등록 행정 | 8 |
| ④ | 여권발급 서비스 추진 | 10 |
| ⑤ | 기록정보 관리 | 11 |
| ⑥ | 여의도 현장민원실 운영 | 13 |

쾌적하고 편안한 민원실을 조성하고 친절한 자세로 신속 정확하게 민원을 처리하고자 함

□ 사업개요

- 기 간 : 2016년 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 왁스작업, 폐열회로 환기유지 관리, 환경유지 근무자1명 배치
- 대기 민원인을 위한 각종 편의시설 유지 관리
 - pc, 프린터, 복사기, 팩스, 충전기, 월간지 및 각종 도서 비치, 수족관 관리, 대기실 화분관리 등
- 민원행정만족도 상반기 설문조사 실시
 - 기 간 : 5. 16 ~ 6. 03. (3주간)
 - 설문대상 : 민원여권과 방문민원
 - 설문방법 : 민원실 방문민원인에게 설문지 배포를 통해 수기작성
 - 설문내용 : 민원안내 및 접근성, 응대친절도, 편리성 및 쾌적성, 효율성 등 16개 항목
 - 민원행정만족도 조사 결과를 분석하여 향후 업무 처리시 반영
- 표준상담 DB 신규작업 (5 건), 기존DB현행화 (454건)

- 『120 다산콜센터』 및 『민원24』 인지도 향상을 위한 자체홍보 추진
- 영등포구 홈페이지, 안내 전광판, 구소식지 활용 홍보실시

○ 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 |
|-------|-------|-------|-----|-------|-------|-------|-----|-------|----|----|-------|----------|----------|----|-----|
| 3,406 | 1,081 | 198 | 231 | 426 | 32 | 75 | 114 | 98 | 80 | 58 | 30 | 687 | 5 | 24 | 267 |

○ 응답소(일반) 민원상담 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 | 문화 체육 | 기타 |
|-------|-------|-------|----|-------|-------|-------|----|-------|----|----|-------|----------|----------|-------|-----|
| 1,672 | 211 | 106 | 65 | 2 | 120 | 11 | 56 | 77 | 33 | 83 | 14 | 25 | 4 | 69 | 796 |

※ 기타는 전화번호 안내 (692건) 및 감사 인사 등 기타 건수 포함

향후계획

- 쾌적한 민원실 환경정비를 통한 보다 편안한 민원행정 서비스 제공
및 구민과 소통하는 친절한 민원응대로 맞춤형 민원행정 서비스 제공

소요예산

(단위: 천원)

| 예산액 | 집행액 | 집행율(%) |
|-----------------|-----------------|--------|
| 421,813 (구비) | 329,342 (구비) | 78.1 |

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

□ 사업개요

- 구민 만족 및 신속 정확한 민원 업무 처리를 위한 민원 창구 운영
 - 통합민원창구(3개), 아름다운 배려창구, 유기한민원, 어디서나민원 창구 각 1개 창구 운영
 - 무인 민원 발급 창구 : 15개소 18대 운영
 - 민원발급 수수료 정산 및 시스템 유지보수 관리 운영

□ 주요 추진실적

- 통합민원창구 운영 현황 (단위 : 건)

| 계 | 주민등록 등·초본 | 인 감 증명서 | 가족관계 증명서 | 체류지 변경 | 외국인 증명 | 인 감 신고 | 인감 대리 통보 | 전입세대 열람 |
|--------|-----------|---------|----------|--------|--------|--------|----------|---------|
| 77,259 | 40,639 | 9,862 | 13,395 | 5,541 | 1,405 | 297 | 1,984 | 4,136 |

- 『사람중심 구민감동 아름다운 배려창구』 운영 : 1개 창구, 5,517건 처리
 - 임산부, 노약자, 장애인 등 각종 증명 발급 및 외국인 민원 업무

- 어디서나 민원창구 운영 현황 (단위 : 건)

| 계 | 토지이용 계획확인원 | 지적도 토지대장 | 건축물 대 장 | 지방세 세목별 과세증명 | 성적졸업 증명서등 (대학관련) | 전자민원 『24』 | 기타 |
|-------|------------|----------|---------|--------------|------------------|-----------|-----|
| 1,051 | 6 | 75 | 57 | 6 | 462 | 194 | 251 |

○ 유기한 민원창구 운영 현황 (단위 : 건)

| 계 | 교통행정 (건설기계) | 건설관리 (우회광고물) | 지역경제 (통신판매) | 건축 (건축변경) | 감사 담당관 (고충민원) | 환경 (건설 폐기물) | 문화 체육 | 수렵 면허 | 기타 |
|-------|----------------|-----------------|----------------|--------------|---------------------|-------------------|----------|----------|-------|
| 9,318 | 1,057 | 814 | 1,872 | 1,148 | 570 | 846 | 552 | 2 | 2,457 |

○ 무인민원발급창구 운영 현황 (단위 : 건)

| 계 | 주민등록 등·초본 | 가족관계 증명 | 지적·토지 건축·차량 | 지방세 교육 | 부동산 등기부등본 | 병무 복지 |
|--------|--------------|------------|----------------|-----------|--------------|----------|
| 68,825 | 45,452 | 11,693 | 1,720 | 1,508 | 7,283 | 1,169 |

□ 향후계획

- 민원처리시스템의 지속적인 개선을 통한 이용 불편 해소
- 빠르고 편리한 민원처리로 신뢰받는 민원서비스 제공

□ 소요예산

(단위: 천원)

| 예산액 | 집행액 | 집행율(%) |
|----------------|----------------|--------|
| 83,876 (구비) | 53,310 (구비) | 63.6 |

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

□ 사업개요

- 기 간 : 2016년 1월 ~ 지속추진
- 대 상 : 출생·혼인·사망 등 가족관계의 발생 및 변동사항
- 목 표 : 신속하고 정확한 가족관계등록업무 처리로 신뢰행정 구축
- 방 향 : 출생·혼인·사망 등 가족관계의 발생 및 변동사항 신고 접수 및 기록대사, 교차대사, 교합 등 5단계 검증시스템 구축 시행

□ 주요 추진실적

- 가족관계등록 제신고 처리실적 (단위:건)

| 계 | 출생 | 혼인 | 이혼 | 사망 | 개명 | 국적 득상 | 등록기준지 변경 | 정정 | 기타 |
|-------|-------|-------|-----|-----|-----|----------|-------------|-----|-----|
| 5,463 | 1,355 | 1,104 | 212 | 702 | 313 | 296 | 61 | 842 | 578 |

- 제적부 정비 : 408건
- 가족관계등록신고 처리결과 문자서비스 : 4,217건
- 가족관계등록신고사항통보(11호) : 1,238건
- 결격사유조회 회보 : 5,576건
- 인구동태(출생,사망,혼인 등에 관한 통계사항) 입력 : 1,606건
- 가족관계등록부상 부모정보 추가구성 정리 : 310건
- 친권종료 대상자 가족관계등록부 정리 : 359건

□ 향후계획

- 가족관계등록부 지속적인 정비로 신뢰받는 구정실현
 - 부모정보 추가구성 정리, 친권종료 정리 등

- 처리기간 단축 및 원스톱서비스 등 민원편의 제도 지속 시행
 - 개명신고 24시간 처리제, 출생신고-양육수당 동시 신청제, 안심상속 원스톱 서비스 등

□ 예 산 액

(단위:천원)

| 예 산 액 | 집 행 액 | 집행율(%) |
|---------------|---------------|--------|
| 7,660 (구비) | 2,500 (구비) | 32.6 |

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

□ 사업개요

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

□ 추진실적

- 여권민원 처리실적 (단위: 건)

| 계 | 접 수 | 교 부 | 비 고 |
|--------|--------|--------|-----|
| 37,499 | 18,808 | 18,691 | |

- 발급여권 등기우편 발송 : 1,202건
- 48시간 긴급여권 처리 : 12건
- 여권발급 신원조회 미회보자 SMS 안내 서비스 : 165건
- 국제면허증 발급 : 310건
- 장기 미수령 여권 문자알림(SMS) 서비스 : 182건

□ 기대효과

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

□ 예산액

(단위:천원)

| 예 산 액 | 집 행 액 | 집행율(%) |
|---------------|---------------|--------|
| 5,084 (구비) | 2,110 (구비) | 41.5 |

공공기록물을 체계적으로 획득, 관리, 보존하여 업무에 필요한 기록정보를 축적 및 활용하고, 정보공개 활성화를 통해 국민의 알권리 증진과 다양한 정책 참여를 유도하여 행정 과정 등의 투명한 공개를 통해 신뢰받는 기관 이미지 구축

□ 사업개요

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

□ 주요 추진실적

- 기록물 평가 및 폐기 : 2016. 2. ~ 5.
 - 폐기대상 기록물 처리과 의견조회 : 2016. 2.~ 4.
 - 기록물 평가심의회 : 2016. 4. 22.
 - 기록물 폐기 : 2016. 5. 9.
- 중요기록물 전산화사업 : 2016. 4. ~ 12.
- 정보공개운영
 - 처리현황 : 총 827건(공개 547건, 부분공개 28건, 비공개 11건, 기타 241건)
 - 정보공개심의회 개최(2회) : 1차(2016. 1. 7.), 2차(2016. 5.13.)
 - 정보공개 실무 가이드북 제작(300부) : 2016. 3. ~ 4.
 - 사전공표목록 540건 정비 : 2016. 3. ~ 5.
 - 월별 원문공개 모니터링 5회 실시

□ 향후계획

- 기록물 정리 및 생산현황보고 : ~ 2016. 8.
- 기록물 이관 : 연중
- 기록물분류기준표 운영 : 연중
- 정보공개처리 점검 및 원문공개 수시 모니터링
- 정보공개 심의회 운영 : 이의신청 및 부서에서 결정 곤란한 사항 심의

□ 소요예산

(단위: 천원)

| 예 산 액 | 집 행 액 | 집행율(%) |
|-----------------|-----------------|--------|
| 238,121 (구비) | 210,052 (구비) | 88.2 |

국제금융 중심지인 여의도의 글로벌비즈니스 지원센터 내 현장민원실을 운영하여 현지 민원 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·어디서나 민원 등

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

□ 추진실적

○ 통합민원창구 운영 실적

(단위: 건)

| 계 | 통합 민 원 | | | | | | | 기 타 (어디서나 민 원) |
|--------|--------|-------|---------------|-------|------------|------------|-----|----------------------|
| | 등·초본 | 인감 | 본인서명 사실확인서 | 가족관계 | 체류지 변 경 | 외국인 증 명 | 지방세 | |
| 22,175 | 7,474 | 5,771 | 143 | 5,944 | 6 | 465 | 940 | 1,432 |

※ 기타 : 전입세대열람, 토지(임야)대장, 건축물대장, 민원24 등 포함

□ 향후계획

○ 신속하고 보다 정확한 민원처리로 최고의 민원행정 서비스 제공

Ⅲ . 중점사업 실적

1 화요일 아침·저녁 민원처리제 운영

민원행정팀

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

□ 사업개요

- 매주 화요일 3시간 연장 근무
 - 아침 : 08:00~09:00(1시간), 저녁 : 18:00~20:00(2시간)
- 근무조 편성 : 민원여권과 직원 1/2 근무
- 처리 업무
 - 민원처리팀 : 131종 업무 (통합증명19종, 어디서나 민원 112종) 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

□ 주요 추진실적

- 화요일 아침·저녁 민원처리 (단위 : 건)

| 구분 | 계 | 주민등록 등초 발급 | 인감 발급 | 가족관계 증명서등 | 혼인,출생 신 고 | 사망 신고 | 여권 접수 | 여권 교부 |
|----|-------|------------------|----------|--------------|--------------|----------|----------|----------|
| 계 | 1,698 | 48 | 34 | 151 | 61 | 0 | 875 | 529 |
| 아침 | 167 | 8 | 10 | 38 | 0 | 0 | 75 | 36 |
| 저녁 | 1,531 | 40 | 24 | 113 | 61 | 0 | 800 | 493 |

□ 향후계획

- 정확하고 신속한 민원처리 제공 및 민원 만족도 향상을 통한 영등포구 이미지 제고

□ 소요예산 : 비예산