

제231회 구의회 제1차 정례회

2021. 6. 14. ~ 6. 29.

타인⁺ 영등포
탁인 영등포

2021년 주요업무 보고



민원여권과

보고 순서

I . 일 반 현 황 . . . 1

II . 주요업무 추진실적 . . . 3

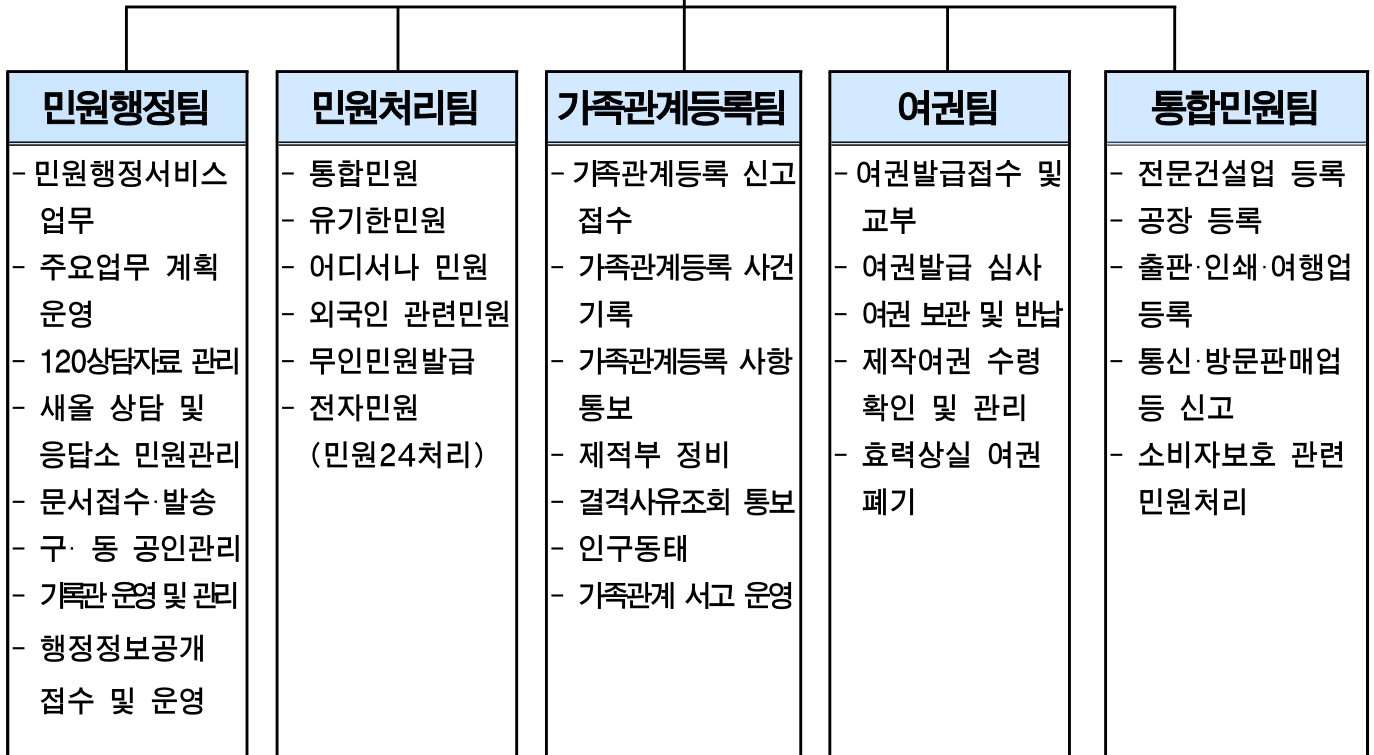
III . 신규·중점사업 추진실적 . . . 13

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	33	0	1	6	14	5	4	1	0	0	0	0	0	1	1
과부족	0	0	0	0	1	△2	△1	1	0	0	0	0	0	0	1

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(%) (5.31.기준)
계	1,227,212	922,374	75.1
감동과 소통의 민원행정 서비스	510,926	417,870	81.8
구민만족을 위한 민원처리	217,446	160,133	73.6
신뢰받는 가족관계등록행정	9,480	5,575	58.8
여권발급 서비스 추진	5,904	5,904	100
기록정보관리	305,739	283,991	92.9
원스톱 민원행정 서비스	6,500	3,250	50.0
기본경비	171,217	45,651	26.6

Ⅱ . 주요업무 추진실적

연번	사 업 명	쪽
①	감동과 소통의 민원행정서비스	4
②	구민만족을 위한 민원처리	6
③	신뢰받는 가족관계등록 행정	8
④	여권발급 서비스 추진	9
⑤	기록정보 관리	10
⑥	원스톱 민원행정 서비스	12

누구나 편안하게 민원실을 사용할 수 있도록 다양한 편의시설 제공과 이용자 편의에 맞춘 서비스 체계 개선으로 구민과 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 21회 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 1분기 우수직원 15명 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
11,316	4,354	1,681	1,154	794	722	518	457	442	412	219	193	19	23	328

○ **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
1,640	347	287	287	167	110	80	58	54	52	49	34	15	13	87

향후계획

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

예산현황

(단위: 천원)

예산액	집행액	집행률(%)
510,926 (구비)	417,870 (구비)	81.8

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 변 경	외국인 증 명
46,510	26,264	2,839	12,984	3,839	77	507

- 어디서나 민원창구 운영 현황(149종 민원처리) (단위: 건)

계	학교민원	병적 증명	자격면허 재발급	지적·토지 건축물	세무민원	제적부	기타
1,245	467	41	18	448	182	72	17

- 유기한 민원창구 운영 현황 (단위: 건)

계	지역경제 (통신판매)	환 경 (건설 폐기물)	교통행정 (건설기계)	가로경관 (우와광물)	감 사 담당관 (고충민원)	문 화 체 육	건 축 (건축변경)	주 택 (임대사업자)	기타
16,667	907	1,314	772	505	1,049	218	273	9,266	2,363

○ 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
107,521	55,246	24,925	9,999	4,848	4,036	1,973	6,203	291

○ 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(%)
217,446 (구비)	160,133 (구비)	73.6

가족관계등록상의 변동사항을 신속하고 정확하게 정리하고, 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
 - 개명신고 24시간 처리제, 안심상속 원스톱서비스, 온라인 출생신고 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)
4,748	1,093	987	809	382	301	207	69	900

- 제적부 정정: 304건
- 결격사유조회 회보: 1,591건
- 가족관계등록신고 처리 결과 문자메시지 발송: 3,130건
- 주민등록사항 연계 통보 및 인구동향조사 입력: 1,510건
- 2021 가족관계등록신고편람 제작

□ 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)	5,575 (구비)	58.8

신속·정확한 여권발급 업무를 추진하여 안전한 해외여행을 위한 여권 민원 서비스를 제공하여 구 이미지 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
5,640	2,896	2,744	

- 「여권 오류발급 제로화」 추진
 - 접수 전 「사전검열제」 실시 및 4단계 심사기능 실시
- 「다양한 여권민원 서비스」 추진
 - 주·야간 여권민원실 운영: 293건(접수 121건 / 교부 172건)
 - 1회 방문 처리제(발급여권 등기우편 발송 교부):166건
 - 문자알림 서비스 제공: 102건
- 「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 자료를 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 및 청구관리, 원문공개 운영

□ 주요 추진실적

○ 기록물 관리

- 전자기록물 이관
 - 추진기간: 2월 ~ 12월
 - 대 상: 2019년 생산한 전자기록물(총1,808GB)
 - 방 법: 서울시 및 자치구 통합 용역사업을 통해 이관 실시
 - 이관시스템: 전자문서시스템(문서생산) → 기록관리시스템(장기보존)
- 기록물 정리 및 생산현황 통보
 - 추진기간: 2월 ~ 8월
 - 내 용: 2020년에 생산한 기록물의 현황을 서울기록원으로 통보
- 중요기록물 전산화 사업
 - 사업기간: 4월 ~ 12월
 - 대 상: 2003년 이전 생산한 보존기간 준영구 이상 비전자 문서
 - 전체사업량: 476,000면(3,400권)
 - 업체선정: (주)디앤디기술(조달청 기술평가로 선정함)
- 기록물 평가·폐기
 - 추진기간: 2021. 5. ~ 6.
 - 대 상: 2020년을 기준으로 보존기간 만료된 기록물 19,330권 평가
 - 평가내용: 대상 기록물의 폐기 적정성 여부, 보존 및 활용가치 판단
- 기록관리 시스템 관리: 전자기록물 관리, 직원 검색 및 열람 지원 등

○ 정보공개 운영

- 정보공개 접수 및 처리부서 지정(연중): 1,224건
- 사전정보공표 목록 정비: 515건
- 정보공개 심의회 개최: 1회
- 원문공개 모니터링: 5회

□ 향후계획

○ 기록물 관리

- 기록관 서고 4개소 일시 소독(6월 중)
- 기록물 단위업무 및 기록물 철 정비(합동평가 대비, 9월 완료)
- 비전자문서 이관 (9월 ~ 10월)

○ 정보공개 운영

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

□ 예산현황

(단위: 천원)

예산액	집행액	집행률(%)
305,739 (구비)	283,991 (구비)	92.9

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 소비자 분쟁 민원 처리

□ 주요 추진실적

- 민원처리 현황 (단위: 건)

계	건설업 등록/변경	공장 등록/변경	출판·인쇄·여행업 등록/변경	판매업(통신·방문·전화권유)신 고/변경
5,606	320	87	658	4,541

- 업체 관리 현황 (단위: 건, 천원)

건설업			여행업	판매업 (통신·방문·전화권유)			
과태료/과징금 부과 금액	과태료/과징금 부과 건수	행정 처분	행정 처분	과태료 부과 금액	과태료 부과 건수	소비자 분쟁민원	코로나19 업무 (이행확인서 발급 등)
36,944	21	36	1	1,600	2	63	131

□ 향후계획

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

□ 예산현황 (단위: 천원)

예 산 액	집 행 액	집행률(%)
6,500 (구비)	3,250 (구비)	50.0

Ⅲ. 신규·중점사업 추진실적

1 365 무인민원발급창구 옥외부스 설치

민원처리팀

지역주민이 365일 24시간 언제든지 이용할 수 있는 옥외부스를 설치하여 구민 만족도 제고를 통한 신뢰받는 민원행정서비스를 구현하고자 함

□ 사업개요

- 기 간: '21. 1. ~ '21. 12.
- 내 용: 24시간 무인민원발급창구 옥외부스 3개소 설치
- 설치사유
 - 무인민원발급기 이용량 증가
 - 야간·주말 등 업무시간 외 민원수요 증가
 - 관공서 무인발급기 대부분이 업무시간에만 발급이 가능하여 불편 초래
 - 비대면 서비스 요구 증대에 따른 민원창구 대면접촉 감소 효과

□ 주요 추진실적

- '20. 9. 무인민원발급창구 옥외부스 설치 수요조사(1차)
- '21. 2. 무인민원발급창구 옥외부스 설치 수요조사(2차)
- '21. 3. 설치 위치 검토 및 선정: 양평2동, 문래동, 신길5동
- '21. 4. 외부부스 구매 및 통신·전기·바닥 공사 발주

□ 향후계획

- '21. 6. 무인민원발급창구 옥외부스 3개소 설치 완료

□ 예산현황

(단위: 천원)

예산액	집행액	집행률(%)
129,000 (구비)	95,804 (구비)	74.2