

민원여권과

I. 일 반 현 황

II. 2005 주요업무 추진실적

III. 2006 주요업무 추진계획

1. 일반 현황

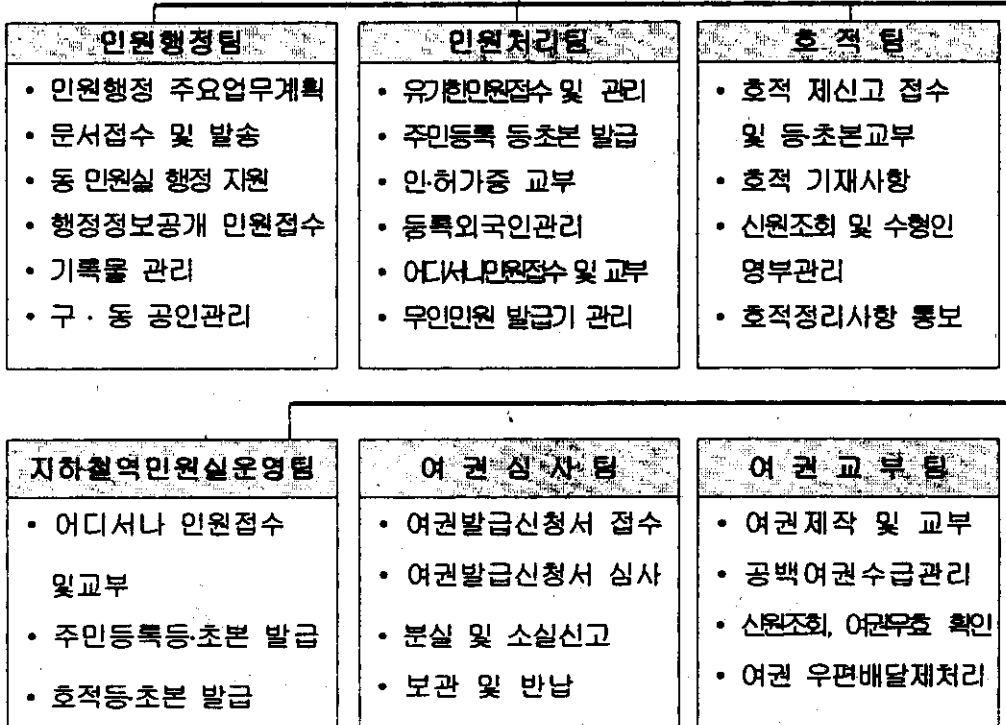
1. 식량행정팀

(단위:명)

구분	총원	5급	6급	7급	8급	9급	기능직	고용직	비고
정원	48	1	6	10	9	2	20		
현원	47	1	6	12	6	2	20		과 부장 1명

2. 초·지역민원팀

민원·여권과장



II. 2005 주요업무 추진실적

1 인허가 처신요 처리

(단위 : 건)

계	옥외 광고물	건축 민원	건설기계 신 고	외 국 인 체류지변경	담 배 소매인	기 타
20,591	3,881	1,665	2,844	2,899	412	8,890

*기타 : 지방세감면신청 132건 등 16개 부서 민원

2 어디서나민원 처리

(단위 : 건)

민원별 처리 및 교부 현황							
계	호(제) 적등· 초본	지방세 과제증명	토지(임 야)대장	토지이용계 획 확인원	지적도	출입국 사실증명	기타
35,285	9,731	5,414	1,505	1,269	4,096	1,798	11,472

*기타 : 건축물관리대장 1,193건, 자동차등록증재교부 804건, 토지가격확인원 1,283건, 병적증명 1,441건 외 6,751건

3 통첩 처신요 처리

(단위 : 건)

총 계	신 고 유 형 별							호적 등· 초본 발급
	계	출생	혼인	사망	전적	이혼	기타	
60,041	31,072	3,553	2,999	1,393	324	968	21,835	28,969

*기타 : 분가 1,254건, 호주승계 720건, 개명 387건, 기타(23종) 19,474건

4 지하권 설정민원심 민원처리

(건수/통수)

구 분	계	주 민 등 등 초 본	호적 등 초 본	어디서나민원	민원상당
여의역	75,143/89,791	54,121/62,511	11,586/14,505	7,046/12,775	2,390

5 **주민등록번호기 운영현황**

- 운영 : 구청현관, 삼성홈플러스(문래동)
- 발급현황

구분	계	주민등록 등.초본	건축물 관리대장	토지대장	자동차 등록원부	기타
계	7,226	6,429	190	345	55	207
구청	1,522	1,192	85	181	9	55
홈플러스	5,704	5,237	105	164	46	152

6 **여권접수발급현황**

(단위 : 건)

구분	계	개인	대행업체	비고
계	152,116	101,945	50,171	
(구)여권	140,071	93,104	46,967	
(신)여권	12,045	8,841	3,204	

※ 1일평균 접수발급 760건

7 **여권민원서비스현황**

- 여권발급 우편 배달제 추진..... 2,325 건
- 여권유효기간 만료예고제(영등포구민)..... 1,235 건
- 노인 및 거동불편자 여권우대발급 추진..... 857 명
- 효력상실 대상 여권폐기 예고..... 210 건
- 신원조회 미회보자 종결처리 예고..... 276 건

8

고객만족도 향상을 위한 저능기산

민원처리결과 문자서비스 제공

- 어디서나민원 : 3,885 건
- 호적제신고 : 650건

관내 산부인과 병원 출생신고서식 비치

- 기 간 : 연 중
- 비치장소 : 관내 산부인과 병원(여의도성모병원 외 29곳)

인감증명 대리발급사실 통보제 실시

- 기 간 : 2005년 5월 부터 ~
- 내 용 : 인감증명 발급사실 고지
- 통보실적 : 844건

다중민원 집합장소 현장민원안내 개설운영

- 기 간 : 2005년 6월부터~
- 설치장소 : 여의도63시티,신세계백화점 1층 안내코너
- 비치서식 : 5종(여권발급,여권기재사항변경,혼인,출생,사망신고서)

9

기타 민원행정서비스 고객편의 시책 운영

- 여권 영수필증 판매대 설치 : 우리은행직원(1명) 파견근무
- 무료복사코너 설치 : 일반민원실, 여권민원실
- 무료 FAX 이용코너 설치 운영 : 일반민원실, 여권민원실
- 혈압측정기 설치 운영 : 일반민원실
- 내방 고객을 위한 인터넷 라운지 설치운영 : PC 2대

10

민원행정 만족도 설문조사

- 조사기간 : 2005년 5월 30일 ~ 6월 30일
- 조사대상 : 민원인, 민원담당 직원, 협력업체
- 조사방법 : 홈페이지를 이용한 사이버 및 내방민원 서면조사
- 설문내용
 - 고객만족도 조사 : 민원행정관련 응대태도, 민원환경에 대한 만족도 및 제도 개선사항 등
 - 직원만족도 조사 : 민원행정 관련 자체 서비스 평가 및 고충사항등
- 조사결과
 - 고객만족도 평가결과 81.1점(2004년도 대비 0.8점 상승)
 - 시정 개선 요구사항 및 예로사항 : 해당부서에 통보 조치

Ⅲ. 2006 주요업무 추진계획

1

통합민원처리시스템(통합민원창구) 운영

- 개별 업무별로 취급하던 민원업무를 하나의 창구에서 일괄 접수처리하는 통합민원처리시스템 운영으로,
- 업무처리의 효율성 증대 및 민원처리시간 단축으로 민원행정 서비스의 질적 수준 향상

□ 사업기간 : 2006. 3.-

□ 추진계획

- 통합민원 증명발급기 구매
- 순번 발행기 구매 및 통합창구 안내판 제작
- 통합창구 담당직원의 업무숙지 교육실시

□ 소요예산 : 35,200천원

- 통합민원증명 발급기 : 9,500천원×3대=28,500천원
- 번호표시기 설치 : 900천원×3개소=2,700천원
- 안내판제작, 유지관리비 : 4,000천원

□ 기대효과

- 업무량의 공동배분으로 업무처리의 능률성 및 인력의 탄력적 운용
- 대기시간의 단축으로 민원만족도 증가

2

인터넷 및 문자서비스를 통한 민원서비스 확대

□ 서비스 대상 : G4C, 어디서나민원(FAX), 호적제신고, 여권우편교부

□ 추진내용

- 행정정보공동이용(G4C)을 통한 인터넷 민원서류발급 홍보 강화
- 어디서나민원 신청시, 신청결과 도착 즉시 휴대폰 문자서비스통보
- 출생, 혼인신고 등 호적신고사항 처리결과 문자서비스 통보
- 여권우편교부 희망신청자에게 도착예정일을 문자서비스로 통보

□ 기대효과

- 민원처리결과에 대한 정보제공으로 양질의 행정서비스 제공 및 구정의 신뢰도 제고

3

민원행정 만족도 설문조사 확대 실시

□ 조사기간 : 2006년 상·하반기(2회)

□ 조사대상 : 영등포 구민 및 내방민원인, 공무원, 협력업체

□ 조사방법

- 우리구 홈페이지를 이용한 사이버 및 방문민원 설문조사
- 민원행정담당 공무원 및 협력업체 설문조사

□ 설문내용

- 고객만족도 조사 : 민원행정 관련 응대태도, 민원 환경에 대한 만족도 및 제도 개선사항 등
- 직원만족도 조사 : 민원행정 관련 자체 서비스 평가 및 시정사항
- 협력업체만족도 조사 : 협력업체 애로사항 등 의견수렴

조사결과

- 설문조사결과 구정에 반영으로 서비스의 질 향상 기대
- 민원불편사항 및 요구사항 해결방안 모색
- 민원행정서비스 평가자료 및 직원 친절교육 자료로 활용

4

인감증명 대리위임사실 통지제 운영

- 운영 : 연중
- 대상 : 대리인의 위임에 의해 발급된 인감증명 신청자
- 추진내용
 - 대리인 신청에 의한 발급사실을 본인에게 통지하여 장래에 발생 할 수 있는 인감사고를 사전 예방
- 추진방법 : 대리위임발급 즉시 통보

5

민원업무담당자 운영

- 운영 : 연중
- 요원 : 44명(등별 2명씩)
- 추진내용
 - 민원업무에 대한 구민의 의견 제출
 - 민원업무에 대한 제도 개선 및 설문조사 참여
 - 생활주변의 불편사항 신고 등
- ※ 의견 및 건의사항 접수 : 해당부서 통보 행정에 반영

6

여권발급에 따른 각종 예고제 추진

- 운영 : 연중
- 대상
 - 신원조회 미회보자 종결처리 예고
 - 발급신청접수일로부터 90일까지 신원조회 미비사항을 보완하지 않는 자

- 여권유효기간 만료예고제 추진
 - 여권소지자중 여권만료일 6개월전 예고-영등포구 거주자
- 효력상실대상 여권폐기 예고
 - 여권발급일로부터 6개월 이상 경과할 때까지 여권을 수령하지 않은 무효화대상 여권
 - 보관 중 유효기간이 만료되어 1년 이상 보관하고 있는 여권

추진내용

- 효력상실 및 종결처리 1-2개월 전 우편 및 전화예고 통보

7 **방문여권 우편 배달제 추진**

운영 : 연 중

대 상

- 본인이 직접 신청 접수한 우편배달 희망 민원인

추진내용

- 민원인이 직접 우편을 수령주소를 우송용 봉투에 기재 신청 (등기 우편료 민원인 부담: 1,840원)
- 우편 배달과정에서 분실 사례가 없도록 민원인에게 발송 사실을 알려주는 핸드폰 문자안내서비스 병행 실시
- 이용활성화를 위한 홍보 : 민원실 안내판 및 전광판 게재 홍보

8 **SOS 여권 발급도우미**

대 상 : 70세 이상 노인 및 거동불편자

추진내용

- 노인 및 임산부, 지체부자유자 등 거동불편자 발급신청 창구운영
- 여권발급신청서 기재사항대필
- 신원조회 이상 없는 경우 당일 발급(단, 본인이 직접 내방한 경우에 한함)으로 편의제공

9

기록물전산화 DB 구축

공무수행 관련 종이문서, 전자문서 등 모든 기록물을 전산관리하고 주요기록물의 안전한 보전과 효율적인 관리를 통하여 구민에게 필요한 정보 제공

□ 추진계획

- 사업기간 : 2006년 1월 ~ 12월
- 사업량 : 895,200매
- 소요예산 : 382,655천원
- 기록물DB구축 연도별 계획(4개년)

(단위:매, 백만원)

구분	계	2006년	2007년	2008년	2009년	비고
사업량	3,587,784	895,200	895,200	895,200	902,184	
예산액	1,532	382	382	382	386	

□ 주요사업

- 영구·준영구 기록물을 스캐닝하여 디지털화
- 디지털기록물의 광화일저장으로 영구보존 체계구축
- 사업완료후 On-Line을 통한 서울시자료관시스템과 연계운영

□ 사업효과

- 기록물 생산부터 보존까지 체계적이고 효율적 관리로 업무능률 향상
- 전산매체관리로 기록물의 훼손, 멸실, 방지등 보존성 향상
- 기록물 열람·검색을 통한 행정서비스 향상