
부서별 주요업무 보고



민원여권과

보고 순서

1. 일반 현황

2. 주요업무 추진실적

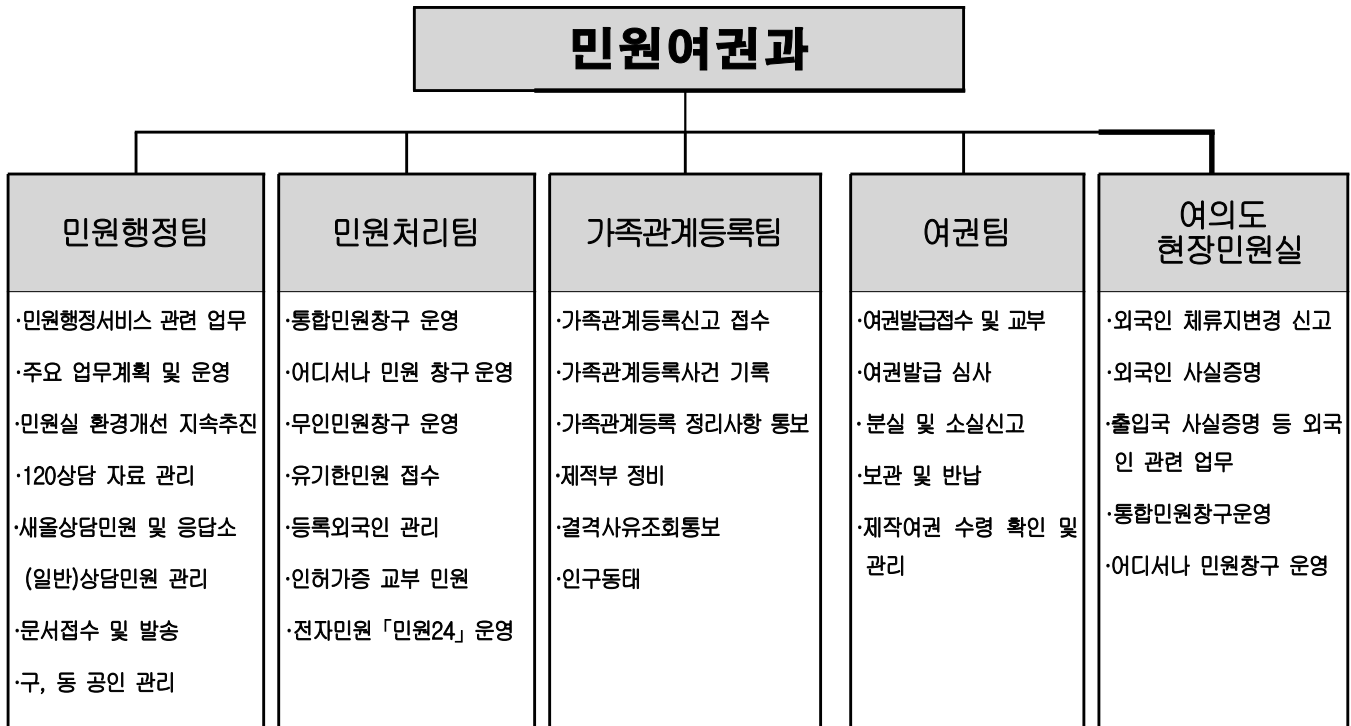
3. 중점사업 추진실적

I 일반 현황



1 조직

(2014. 8.31 기준)



2 현황

(2014. 8.31 기준)

구 분	계	일 반 직				
		5급	6 급	7 급	8 급	9급
정 원	32	1	7	13	10	1
현 원	30	1	6	16	6	1
과 부족	△2	-	△1	3	△4	-

3

주요시설 현황

(2014. 8.31 기준)

구 분	명 칭	현 황	소 속 (비 고)
장 비	차 량	스타렉스 (2009년식)	민원행정팀 (문서수발 및 무인민원 발급기 관리)

4

예산 현황

(2014. 8.31 기준)

(단위 : 천원)

단위사업 명	예 산 액	집 행 액	집행율(%)
총 계	736,477	515,785	70
계	551,869	402,779	72
편안하고 쾌적한 민원실 환경 조성	161,192	75,819	47
120통합상담 서비스 운영지원	301,800	287,153	95
효율적인 민원행정 서비스 추진	26,089	10,684	40
무인민원발급 창구운영	57,884	25,718	44
여권발급 선진화 운영	4,904	3,405	69
계	184,608	113,006	61
행정운영경비(민원여권과)	184,608	113,006	61

목 차

주요업무 추진실적

1. 소통과 공감의 민원행정 서비스 4
2. **편안하고 빠른 창구 민원처리** 6
3. 친절행정으로 다가서는 가족관계등록제도 운영 ... 8
4. 민원인 위주의 여권민원 서비스 9
5. 여의도 현장 민원실 운영 11

중점사업 추진실적

1. 화요일 아침 저녁 민원처리제 운영 12
2. 청렴 민원행정 서비스 사례회의 운영 13

II 주요업무 추진실적



1 소통과 공감의 민원행정 서비스

민원행정팀

쾌적하고 편안한 민원실을 조성하고 민원실 직원의 친절한 자세와 신속·정확·소통위주의 친절민원처리로 사람중심의 구민 만족형 행정서비스를 제공

□ 사업 개요

- 기 간 : 2014년 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 2회 왁스작업, 월간도서구입 비치, 민원실내 화분 보식 및 수족관 유지관리 등
- 민원행정 만족도 설문조사 실시 : 년 2회
 - 상반기 (6.9 ~6.27, 총332명 참여), 하반기 (11월)
- 표준상담DB 신규작업(41건), 기존DB현행화(15,285건)
- 『120다산콜센터』 및 『민원24』 인지도 향상을 위한 자체홍보 추진
 - 영등포구 홈페이지, 관내 전광판, 구소식지, 구내방송 활용 홍보실시
 - 홍보용 리플릿 총 5,000부 제작 배포
- 영등포구청 별관안내 위치도 제작·안내

○ 새울 상담 운영

(단위 : 건)

계	주차문화	교통행정	청소	건설관리	도시계획	지역경제	도로	위생환경	주택	건축	푸른도시	사회가정복지	복지정책노인	의약	기타
3,199	602	134	187	275	14	222	97	220	122	103	66	472	31	62	592

□ 세부 추진계획

○ 민원서비스 강화

- 대기 민원인을 위한 편의시설 제공 및 각종 도서 비치
- 전화·방문민원응대 서비스품질점검 대비 민원직원 CS교육 실시강화
- 120통합 콜 상담자료 관리지속
- 민원24 인지도 향상을 위한 다각적인 홍보 지속 추진
- 영등포구청 별관안내 위치도 제작·안내
- 구민 만족도 설문조사 : 년 2회 실시
- 민원품질향상 친절교육으로 민원응대 역량강화

□ 기대효과

- 민원실 환경정비로 보다 쾌적하고 편안한 민원행정 서비스 제공
- 구민과 소통하는 친절한 민원응대로 맞춤형 민원행정 서비스 제공

□ 소요예산

(단위:천원)

예산액	집행액	집행율(%)
462,992	362,972	78

언제 · 어디서나 민원 신청이 가능토록 구민 편의적 창구 운영으로 신속한 민원 서비스를 제공하고, 다양한 민원처리 시스템의 안정적인 운영과 지속적인 개선을 통하여 구민 서비스 향상

□ 사업개요

- 기 간 : 2014년 1월 ~ 지속 추진
- 민원행정 시스템의 지속적인 개선을 통한 이용불편 해소
- 민원안내 도우미를 활용하여 각종 민원 서류 작성에 어려움이 있는 외국인, 노약자, 임산부 등에 대하여 상담 및 안내
- 민원창구 운영 현황

구 분(개소)	취급민원(935종)	비 고
통합창구 민원(2)	등·초본, 인감 등 4종	인터넷민원(민원24)
아름다운배려창구(1)		
어디서나 민원(1)		
유기한민원(1)		
무인민원발급창구(14)		

□ 추진실적

- 통합민원창구 운영 현황 (단위: 통)

계	주민등록 등·초본	인 감 증명서	가족관계 증명서	체류지 경	외국인 증명	인 감 신고	인감 대리 통보	수렵 면허
188,696	95,000	34,650	44,600	6,351	4,755	420	2,900	20

- 아름다운 배려창구 운영 현황 (단위: 통)

계	주민등록 등·초본	인 감 증명서	가족관계 증명서	체류지 경	외국인 증명	기 타
13,124	8,360	3,707	273	250	179	355

○ 어디서나 민원창구 운영 현황

(단위: 통)

계	토지이용 계획확인원	지적도 토지대장	건축물 대장	지방세 세목별 과세증명	성적졸업 증명서등 (대학관련)	전자민원 『24』	기타
1,175	13	112	113	55	404	20	458

○ 유기한 민원창구 운영 현황

(단위: 건)

계	교통행정 (건설기계)	건설관리 (옥외광고물)	복지정책 (복지대상자)	지역경제 (통신판매)	건축 (건축변경)	감사 담당관 (고충민원)	환경 (건설폐기물)	문화체육	기타
14,999	1,540	2,725	142	3,287	680	1,090	1,557	889	3,089

○ 무인민원발급창구 운영 현황

(단위: 통)

계	주민등록 등·초본	가족관계 증명	지적·토지 건축·차량	지방세 교육	부동산 등기부등본	병무 복지
85,766	56,907	10,544	2,776	2,182	11,764	1,593

□ 향후계획

- 통합민원창구 및 『사람중심 구민감동 아름다운 배려창구』 운영
 - 등·초본, 인감, 가족관계증명, 외국인 민원
- 유기한민원의 민원처리 법정처리기한 단축 마일리지 제도 운영
- 어디서나 민원창구 운영 (112종)
 - 팩스민원 처리결과(SMS) 문자서비스 제공
- 무인민원발급창구 유지보수 및 효율적인 관리 운영
 - 무인민원발급기 Windows 7,8 보안업데이트 운영 환경 전환

□ 기대효과

- 편하고 빠른 창구 운영으로 신뢰받는 구정 실현
- 신속한 민원서비스 제공으로 구민이용 불편해소

□ 소요예산

(단위:천원)

예산액	집행액	집행율(%)
76,206	32,723	43

구민의 신분상 권리의무와 중대한 관련이 있는 가족관계등록업무를 정확하고 신속하게 처리하여 신뢰받는 행정을 구현하고 사람중심의 감성서비스를 제공하고자 함

□ 사업개요

- 기 간 : 2014년 1월 ~ 지속추진
- 대 상 : 출생·혼인·사망 등 가족관계의 발생 및 변동사항
- 목 표 : 정확하고 신속한 가족관계등록업무 처리로 친절·신뢰행정 구축
- 방 향 : 5단계 검증시스템(접수,기록,대사,교차대사,교합)을 통한 가족관계 등록부 및 제적부의 오류사항 지속적인 정비로 구민불편 최소화

□ 추진실적

- 가족관계등록제신고 처리실적 (단위:건)

계	출생	혼인	이혼	사망	개명	국적 득상	등록기준 지변경	정정	기타
10,234	2,366	2,349	562	1,119	747	412	188	1,356	1,135

- 제적부 정비 : 664건
- 가족관계등록신고 처리결과 문자서비스 : 8,761건
- 가족관계등록신고사항통보(11호) : 8,964건
- 결격사유조회 회보 : 7,548건
- 인구동태(출생,사망,혼인 등에 관한 통계사항)입력 : 3,413건
- 가족관계등록부상 부모정보 미기록자 정비 : 289건

□ 향후계획

- 가족관계등록부 및 제적부의 지속적인 정비 및 오류사항 정정
- 가족관계등록신고 처리결과 문자서비스(SMS) 시행
- 성년도래에 따른 친권종료대상자 가족관계등록부 정리
- 동주민센터 가족관계등록사무 담당자 직무교육 (9월중)

기대효과

- 신속·정확한 업무처리로 고품질민원서비스 제공
- 가족관계등록부의 지속적인 정비로 신뢰받는 구정실현

소요예산

(단위:천원)

예 산 액	집 행 액	집행율(%)
7,367	3,479	47

4 민원인 위주의 여권민원 서비스

여권팀

여권 품질의 국제적 신뢰도 향상과 보안성 강화 및 출입국 편의 제공 등 여권민원 선진화에 따른 친절한 민원안내·신속한 민원처리로 국민 만족향상을 위한 여권 민원행정 서비스 제공

사업목적

- 여권민원 선진화 사업 정착 및 민원 편의도모 등 신뢰받는 여권 민원행정 서비스 제공

추진실적

- 여권민원 처리실적 (단위: 건)

구 분	계	접 수	교 부	비 고
2014년	47,845	23,829	24,016	
1일 평균	299	149	150	

※ 2014년 세외수입(여권발급대행수수료) - 178,644천원

- 효력상실 대상여권 직권폐기 예고 : 56건
- 발급여권 등기우편 발송 : 1,169건

- 48시간 긴급여권 처리 ; 24건
- 아름다운 배려창구 운영 : 110건
- 국제면허증 발급 : 244건(2014.5.1 시행)

□ 향후계획

- 다양한 여권 민원 서비스 제공
 - 긴급출장 등 사유발생시 : 48시간 이내 긴급여권 발급
 - 발급여권 등기우편 택배제 시행
 - 여권신청 민원 안내 및 사전검토 창구 운영
 - 여권발급 신원조회 미회보자 안내 메시지 발송
 - 여권 발급후 찾아가지 않은 모든 여권 발급 대상자들에게 SMS를 통한 여권 수령 홍보
 - 발급일로 부터 6개월 동안 찾아가지 않는 여권 직권폐기 안내
 - 여권발급 본인여부 확인을 위한 신청인의 지문대조 시행
 - 여권 사증추가 신청 시 즉시처리
 - 여권 전자소인제에 따른 접수와 동시 수납처리
 - 여권 접수시 국제면허증 동시 발급

□ 기대효과

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

□ 소요예산

(단위:천원)

예산액	집행액	집행율(%)
4,904	3,405	69

국제금융 중심지인 여의도의 글로벌비즈니스 지원센터 내 현장민원실을 운영하여 현지민원 및 원거리 민원의 불편사항을 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·민원24시 등
 - 외국인 민원 : 체류지변경신고, 외국인등록사실증명, 외국인인감증명, 출입국사실증명 등 외국인 관련 민원업무

□ 추진실적

- 통합민원창구 운영 실적

(단위: 통)

계	통합민원							민원 24시
	등초본	인감	본인서명 사실확인서	가족관계	체류지 변경	외국인 증명	지방세	
40,746	13,585	13,268	166	9,126	25	904	1,318	2,351

□ 기대효과

- 신속하고 보다 정확한 민원처리로 최고의 민원행정 서비스 제공

□ 소요예산

(단위:천원)

예산액	집행액	집행율(%)
400	200	50



Ⅲ 중점사업 추진실적

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

□ 추진개요

- 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 내용
 - 민원처리팀 ; 336종(통합증명19종, 아사사민원317종) 및 외국인 관련업무
 - 가족관계등록팀 : 출생, 사망, 혼인신고 등
 - 여권팀 : 여권 접수, 여권교부, 국제운전면허증 접수
 - 편의시설 이용 제공 : pc, 프린터, 팩스, 복사기, 멀티 충전기, 기타

□ 추진실적

(단위 : 건)

구분	계	주민등록 등초 본급 발급	인감 발급	가족관계 증명서등	혼인,출생 신 고	사망 신고	여권 접수	여권 교부
계	2,651	33	55	79	94	17	1,180	1,193
아침	228	16	35	26	25	0	69	57
저녁	2,423	17	20	53	69	17	1,111	1,136

□ 기대효과

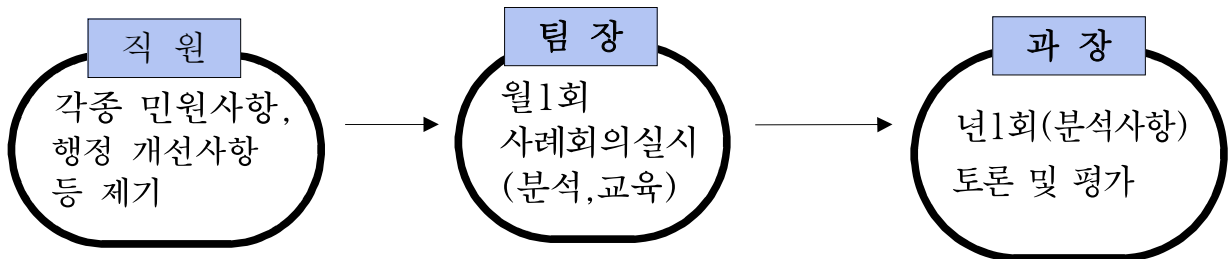
- 바쁜 민원인을 위한 공감하는 맞춤형 민원 민원행정 서비스 구현
- 구민 만족도 향상을 통한 영등포구 이미지 제고

□ 소요예산 : 비예산

급변하는 사회 속 민원인의 다양한 욕구충족 및 청렴도 향상을 위한 민원 업무 특성을 고려한 문제점 분석 및 제도개선 발굴 등 구민과 함께 하는 청렴을 위한 민원 행정서비스 사례회의 운영

□ 추진 개요

- 기 간 : 2014년 3월 ~ 지속추진
- 대 상
 - 청렴민원행정서비스(민원응대·시설·제도 및 기타) 민원사항
- 내 용



- 불만민원·설문조사를 통한 민원행정서비스의 문제점 파악 : 수시
- 팀별 사례회의를 통한 문제점 분석 및 교육 : 월1회
- 회의 안전 및 반복 문제점에 대한 토론 및 평가 : 년 1회

□ 추진실적

- 팀별 사례회의 실시(3월~8월) : 6회
- 안전 : 23건(민원응대 10, 악성민원 3, 업무개선 5, 기타 5)

□ 향후 추진계획

- 청렴민원사례회의 분석자료 통합 평가 및 토론 실시 : 12월

□ 기대효과

- 업무 특성을 고려한 개별화된 대응 방안 마련 및 실천을 통한 민원제도 개선 발굴 및 민원행정 서비스 향상

□ 소요예산 : 비예산