

제179회 영등포구의회

제2차 정례회

교육·복지·사람 중심 새 영등포 

2013년 주요업무 보고



민원여권과

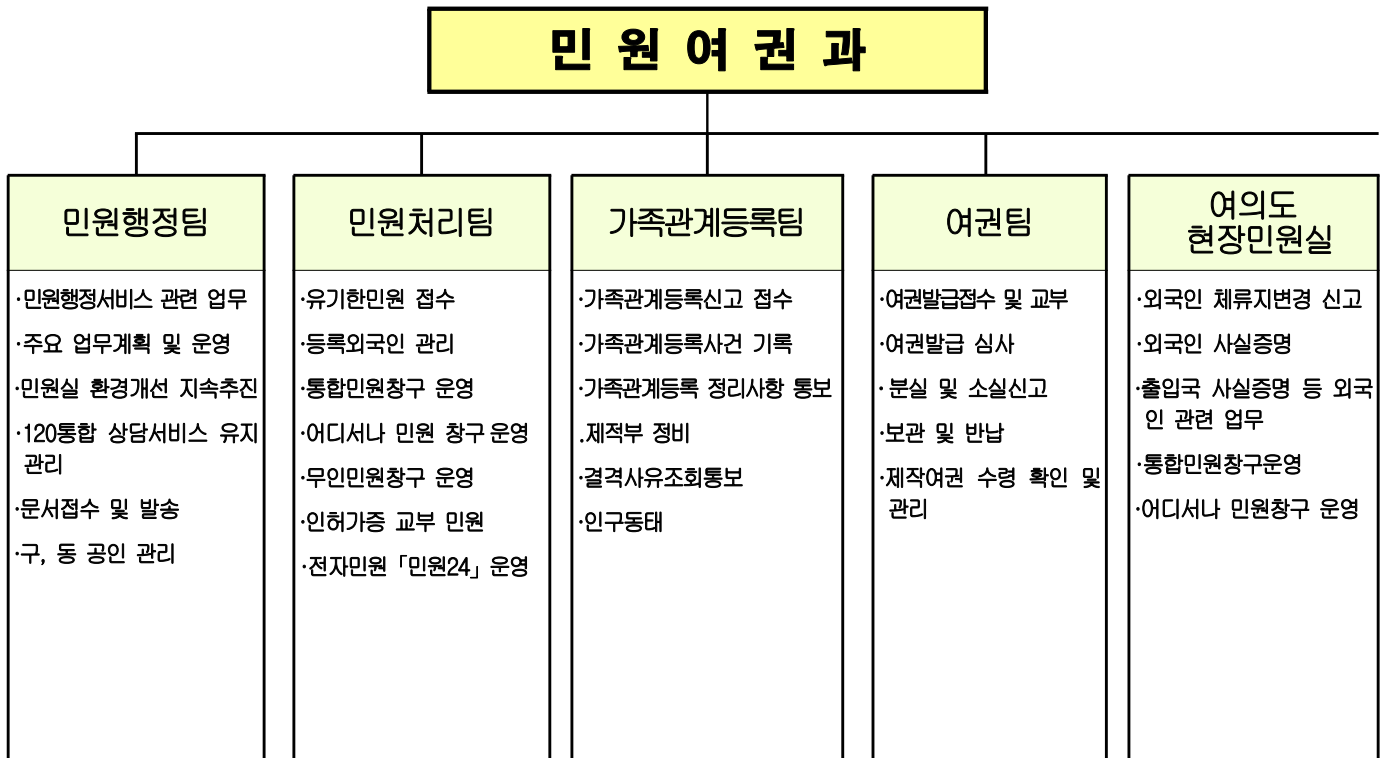
보고 순서

I . 일 반 현 황	•••• 1
II . 2013 주요업무 실적	•••• 2
III . 2014 주요업무 계획	•••• 3
IV . 신규·주요 투자사업	•••• 4

I. 일반 현황

1 조직

□ 기 구 : 민원여권과(4개팀, 현장민원실 1개소)



2 인 력

구 분	계	일 반 직					기 능 직					계약직
		5급	6급	7급	8급	9급	6급	7급	8급	9급	10급	
정 원	32	1	6	10	7	1	0	3	3	1	0	0
현 원	34	1	5	9	6	1	0	11	1	0	0	0
과부족	2	0	△1	△1	△1	0	0	8	△2	△1	0	0

3

주요시설 및 장비

구분	명칭	현황	소속(비고)
장비	차량	스타렉스 (2009년식)	민원행정팀 (문서수발 및 무인민원 발급기 관리)

4

예산 현황

사업별

(단위 : 천원)

단위사업명	예산액	집행액		이월 예상	불용 예상액
		집행액 (10.31기준)	집행예정액 (12.31까지)		
총계	734,887	621,775	113,112	0	0
계	555,199	466,296	88,903	0	0
편안하고 쾌적한 민원실환경조성	11,180	6,475	4,705	0	0
효율적인 민원행정서비스 추진	489,100	421,887	67,213	0	0
무인민원발급 창구 운영	44,204	29,141	15,063	0	0
여권발급	10,715	8,793	1,922	0	0
계	179,688	155,479	24,209	0	0
행정운영경비	179,688	155,479	24,209	0	0

II . 2013 주요업무 실적

연 번	사 업 명	쪽
-----	-------	---

- ① 소통과 공감의 민원행정 서비스 4
- ② 편안하고 빠른 창구 민원처리 5
- ③ 친절행정으로 다가서는 가족관계등록제도 운영 8
- ④ 민원인 위주의 여권민원 서비스 9
- ⑤ 여의도 글로벌비즈니스센터 내 현장민원실 11

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

□ 사업목표

- 구민 편의적 창구운영과 신속, 정확한 민원처리
- 쾌적한 환경조성으로 편안한 민원실 운영

□ 추진방향

- 업무능력향상을 통한 고품질 민원행정서비스 제공
- 신속·정확·친절민원업무 처리로 구민불만 해소
- 각종 전산(PC, 프린터기, 팩스, 복사기) 편의시설로 구민편의 제공

□ 추진실적

- 전화 및 방문 민원상담서비스 품질향상 추진
 - 서울시 CS 전문강사 초빙 친절교육 실시 : 민원여권과 및 보건소 직원(총 64명)
- ‘민원24’ 및 ‘120 다산콜센터’ 인지도 향상을 위한 자체홍보 추진
 - 영등포구 홈페이지, 관내 전광판, 구소식지, 구내방송 활용 홍보실시
 - 영등포 인터넷방송 및 IPTV를 통한 홍보동영상 송출
 - 동주민센터 민원24 전용창구 설치 및 구민대상 정보화교육시 이용홍보
 - 홍보용 리플릿 13,000부 제작 배포
- 민원행정 만족도 설문조사 실시 : 2013. 5.13 ~ 5.31
- 화요일 아침·저녁 민원처리제 (단위 : 건)

구 분	2012	2013. 01. 01 ~ 2013. 10. 31							
		계	주민등록초본발급	인감발급	가족관계증명서등	혼인·출생신고	사망신고	여권접수	여권교부
계	3,752	3,211	72	103	146	132	6	1,428	1,324
아침	0	225	22	37	34	14	0	57	61
저녁	3,752	2,986	50	66	112	118	6	1,371	1,263

□ 세부 추진계획

- 민원서비스 강화
 - 맞벌이 부부, 직장인등을 위한 「 화요일 아침·저녁 민원처리제 」 시행
(매주 화요일 : 아침 - 08:00~09:00, 저녁 - 18:00~20:00)
 - 영등포구청 별관안내 위치도 제작·안내
 - 대기 민원인을 위한 월간지 및 각종 도서 비치
 - 전화·방문민원응대 서비스품질점검 대비 민원직원 CS교육 실시강화
 - 120 통합상담서비스 지속적인 운영지원으로 전화민원 서비스 품질개선
 - 민원24 인지도 향상을 위한 다각적인 홍보 지속 추진
 - 구민만족도 표본 설문조사 : 상·하반기 총 2회 실시
 - 민원품질향상 친절교육으로 민원응대 역량강화

□ 기대효과

- 민원실 환경정비로 보다 쾌적하고 편안한 휴식 공간 제공
- 신속하고 보다 정확한 민원처리로 최고의 민원행정 서비스 제공

□ 소요예산

(단위:천원)

예산액	집행액	집행율(%)
474,306천원	413,764원	87%

2 | 편안하고 빠른 창구 민원처리

민원처리팀

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

□ 사업목표

- 구민만족의 민원창구운영으로 신뢰받는 구정 실현
- 신속하고 정확한 민원업무 처리로 주민생활 편의 제공

□ 추진방향

- 친절하고 신속한 행정서비스로 국민만족 민원서비스 제공
- 민원행정시스템의 지속적인 개선을 통한 이용불편해소
- 민원안내도우미를 활용하여 각종 민원서류 작성에 어려움이 있는 외국인 노약자, 임산부 등에 대하여 상담 및 안내
- 민원창구 현황

구 분(개소)	취급민원(1,101종)	비 고
통합민원(5)	등·초본, 인감등 4종	『사람중심 국민감동 아름다운 배려창구』 운영 - 통합창구 중 1곳
어디서나민원(1)	타 시·도 제증명민원 285종	
유기한민원(1)	인·허가등 753종	
무인민원(14)	등·초본등 59종	
인터넷민원(-)	민원24	

□ 추진실적

- 통합민원창구 운영현황 (단위: 통)

계	주민등록 등·초본	인 감 증명서	가족관계 증명서	체류지 변경	외국인 증명	인 감 신고	인감 대리통보	수령면허
192,350	99,713	20,396	53,090	6,756	8,608	325	3,450	12

- 아름다운 배려창구 운영현황 (단위: 통)

계	주민등록 등·초본	인 감 증명서	가족관계 증명서	체류지 변경	외국인 증명	기 타
10,891	6,521	1,531	2,330	222	287	0

- 어디서나 민원창구 운영현황 (단위: 통)

계	토지이용 계획확인원	지적도	토지대장	건축물 대 장	지방세 세목별 과세증명	성적·졸업 증명서 (대학관련)	전자민원 「24」	기타
4,122	832	539	167	222	799	496	861	206

- 유기한 민원창구 운영현황 (단위: 건)

계	교통행정 (건설기계)	건설관리 (옥외광고물)	복지정책 (복지대상자)	지역경제 (통신판매)	건 축 (건축변경)	감 사 담당관 (고충민원)	환 경 (건설폐 기물)	부동산정보 (부동산중개업)	문화체육 (유통)	도 로 (도로점용)	기타
48,910	2,442	4,332	5,461	8,718	2,572	1,538	1,714	970	1,127	411	19,625

○ 무인민원발급창구 운영현황

(단위: 통)

계	주민등록 등·초본	가족관계 증명서	지적·토지 건축·차량	지방세 교육	부동산 등기부등	병무 복지
101,854	65,250	11,866	5,169	2,202	15,414	1,953

□ 세부 추진계획

- 『사람중심 구민감동 아름다운 배려창구』 운영 : 1개 창구
 - 이용대상 : 임산부, 노약자, 장애인, 간편 민원신청자 등
 - 대상민원 : 각종 증명민원 등
- 통합민원창구 운영 : 4개 창구(등·초본, 인감, 가족관계, 외국인 민원)
- 어디서나 민원창구 운영 : 1개 창구 (제증명 285종)
 - 팩스민원 처리결과(SMS) 문자서비스 제공
- 유기한민원 운영 : 1개 창구 (인·허가, 신고 등 753종)
- 무인민원발급창구 운영 : 여의도역 외 13개 창구 (취급민원59종)
 - 유지보수 및 관리운영 : 제작업체에 용역관리
 - 점검실시 : 정기점검(월1회) 및 수시점검(장애발생시)
 - 점 검 자 : 담당자, 유지보수직원
- 민원24 전자민원 운영
 - 신속한 처리 : 전일 민원 접수분에 대하여 익일 우편발송 완료
 - 편리성 홍보 : 인터넷 제증명 민원안내 및 발급요령 등

□ 기대효과

- 편하고 빠른 창구운영으로 신뢰받는 구정 실현
- 신속한 민원서비스 제공으로 구민이용 불편해소

□ 소요예산

예산액	집행액	집행율(%)
62,211천원	41,259천원	66%

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

□ 사업목표

- 신속하고 정확한 가족관계등록업무 처리로 국민생활 편의제공

□ 추진방향

- 가족관계등록신고 신속, 정확한 업무처리
 - 접수, 기록, 대사, 교차대사, 교합 5단계 검증·등록시스템 구축
- 가족관계등록부 및 제적부 지속적인 정비 및 오류사항 정정

□ 추진실적

- 가족관계등록제신고 처리실적 : 19,535건

계	출생	혼인	이혼	사망	개명	국적 득상	등록기준 지변경	정정	기타
19,535	3,064	2,971	707	1,494	933	405	264	6,769	2,928

- 제적부 정비 : 920건
- 가족관계등록신고 처리결과 문자서비스 : 8,761건
- 가족관계등록신고사항통보(11호) : 4,080건
- 결격사유조회회보 : 8,400건
- 인구동태(출생,사망,혼인등에 관한 통계사항)입력 : 3,771건
- 가족관계등록부상 부모정보 미기록자 정비 : 5,647건
- 이중가족관계등록부 대상자 정비 : 166건
- 동주민센터 가족관계등록사무 담당자 직무교육 실시 : 1회

□ 세부 추진계획

- 가족관계등록부 및 제적부의 지속적인 정비 및 오류사항에 대한 신속 정확한 정정으로 가족관계등록부의 공신력 향상

- 가족관계등록신고 처리결과 문자서비스(SMS) 시행
- 각종 가족관계등록신고서식 홈페이지에 게재로 민원편의 제공
- 성년도래에 따른 친권종료대상자 가족관계등록부 정리
- 가족관계등록신고사항 통보 및 주민등록통보사항 기록

기대효과

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

소요예산

(단위:천원)

예산액	집행액	집행율(%)
7,967천원	2,480천원	31%

4 **민원인 위주의 여권민원 서비스**

여권팀

여권 품질의 국제적 신뢰도 향상 , 보안성 강화 및 출입국 편의 제공을 위하여 전자여권 발급이 정착됨에 따라 친절한 안내· 신속한 민원처리 등 최상의 구민 만족 향상을 위한 여권민원 행정서비스 운영

사업목표

- 신속·정확한 여권민원 처리 및 다양한 안내 서비스를 통한민원편의 도모

추진방향

- 신속한 안내 및 정확한 여권발급을 통한 여권행정서비스 친절도 향상
- 정확한 판독 및 교부 업무 강화를 통한 신뢰도 향상

추진실적

- 여권민원 처리실적 (단위: 건)

구분	계	접수	교부	비고
2013년	66,371	32,881	33,490	
1일 평균	332	165	167	

※ 2013년 세외수입(여권발급대행수수료) - 255,777천원

- 여권 유효기간 만료예고(영등포구민) : 4,455건
- 효력상실 대상여권 직권폐기 예고 : 53건
- 신원조회 미회보자 종결처리 예고 : 13건
- 발급여권 등기우편 발송 : 1,280건
- 48시간 긴급여권 처리; 98건
- 아름다운 배려창구 운영 : 120건

세부 추진계획

○ 다양한 여권 민원 서비스 제공

- 긴급출장 등 사유발생시 : 48시간 이내 긴급여권 발급
- 발급여권 등기우편 택배제 시행
- 여권신청민원 안내 및 사전검토 창구 운영
- 여권발급 신원조회 미회보자 안내 메시지 발송
- 발급일로 부터 6개월 동안 찾아가지 않는 여권 직권폐기 안내
- 여권발급 본인여부 확인을 위한 신청인의 지문대조 시행
- 여권사증추가 신청 시 즉시처리
- 여권 전자 소인제에 따른 접수와 동시 수납처리

기대효과

- 다양한 여권민원서비스로 여권발급 관련 정보 신속제공
- 민원인 편의 위주 서비스로 인한 구민 만족도 향상

소요예산

(단위:천원)

예산액	집행액	집행율(%)
10,715천원	8,793천원	82%

5 여의도 글로벌비즈니스센터 내 현장민원실 여의도현장민원실

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 : 2011년 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	통 합 민 원							민원24시
	등·초본	인감	본인서명 사실확인서	가족관계	체류지 변 경	외국인 증 명	지방세	
46,964	13,901	14,873	182	12,375	30	795	3,307	1,501

□ 기대효과

- 1회 방문으로 모든 민원업무 처리로 민원만족도 향상
- 신속하고 보다 정확한 민원처리로 최고의 민원행정 서비스 제공

Ⅲ . 2014 주요업무 계획

연 번	사 업 명	쪽
-----	-------	---

- ① 소통과 공감의 민원행정 서비스 13
- ② 편안하고 빠른 창구 민원처리 14
- ③ 정확하고 신속한 가족관계등록제도 운영 15
- ④ 여권민원 행정 선진화 15
- ⑤ 여의도 현장 민원실 운영 16

□ 사업개요

- 구민 편의적 창구운영과 신속, 정확한 민원처리
- 쾌적한 환경조성으로 편안한 민원실 운영

□ 추진방향

- 신속·정확·친절한 민원업무처리로 구민불만 해소, 각종 편의시설로 구민편의제공
- 업무능력향상을 통한 고품질 민원행정서비스 제공

□ 추진계획

- 민원서비스 강화
 - 민원인의 시간활용도를 높이기 위한
매주 화요일 아침저녁 민원 처리제 실시(08:00 ~ 20:00)
 - 영등포구청 별관안내 위치도 제작·안내로 찾기 쉬운 영등포 알림
 - 대기 민원인을 위한 월간지 및 각종 도서 비치로 편안한 민원실구축
- 서울시 전화·방문민원응대 서비스품질점검 대비 민원직원 CS교육실시강화
- 120 통합상담 서비스 지속적인 운영지원으로 전화민원 서비스 품질개선
 - 120다산콜 인지도 향상을 위한 다각적인 홍보 지속 추진
- 구민만족도 향상을 위한 표본 설문조사 : 년2회 실시
- 민원품질향상 친절교육으로 민원응대 역량강화
- 서울전자민원상담 예고제 실시로 답변 지연 사전 예방

□ 소요예산 : 462,992천원

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

□ 사업목표

- 구민만족의 민원창구운영으로 신뢰받는 구정 실현
- 신속하고 정확한 민원업무 처리로 주민생활 편의 제공

□ 추진방향

- 친절하고 신속 · 정확한 민원행정서비스 제공
- 민원행정시스템의 지속적인 개선을 통한 이용불편해소
- 민원안내 도우미를 활용하여 각종 민원서류 작성에 어려움이 있는 외국인 노약자, 임산부 등에 대하여 상담 및 안내

□ 추진계획

- 통합민원창구 운영 : 4개 창구, 등·초본, 인감 등 4종 처리
- 『사람중심 구민감동 아름다운 배려창구』 운영 : 1개 창구
 - 이용대상 : 임산부, 노약자, 장애인, 간편 민원신청자 등
 - 대상민원 : 각종 증명민원 등
- 유기한민원 운영 : 1개 창구, 인·허가, 신고 등 753종
- 어디서나 민원창구 운영 : 1개 창구, 제증명 285종
 - 처리기간 단축 및 1회 방문제 운영
 - 팩스민원 처리결과(SMS) 문자서비스 제공
- 무인민원발급기 운영 : 여의도역 외 13개 ⇒ 취급민원 59종
 - 유지보수 및 관리운영 : 제작업체에 용역관리
 - 정기점검 : 월 1회 (담당자, 유지보수직원)
- 민원24 전자민원 운영
 - 신속한 처리 : 전일 민원 접수분에 대하여 익일 우편발송 완료
 - 편리성 홍보 : 인터넷 제증명 민원안내 및 발급요령 등

□ 소요예산 : 76,606천원

구민의 신분상의 권리·의무와 중대한 관련이 있는 가족관계등록업무를 정확하고 신속하게 처리하여 신뢰받는 행정을 구현하고 사람중심의 민원 서비스를 제공하고자 함

□ 사업목표

- 신속하고 정확한 가족관계등록업무 처리로 구민생활 편의 제공

□ 추진방향

- 출생·혼인·사망 등 가족관계의 발생 및 변동사항 신고를 접수 및 기록 대사, 교차대사, 교합 등 5단계 검증시스템 구축 시행
- 가족관계등록부 및 제적부의 오류사항에 대한 지속적인 정비로 구민불편 최소화

□ 추진계획

- 가족관계등록신고서 처리기한 단축으로 민원편의 제공
- 가족관계등록신고 처리결과 문자발송 서비스 시행
- 정확한 업무처리를 위한 동 주민센터 가족관계등록담당 직무교육 실시
- 가족관계등록부, 제적부등 지속적인 전산자료 정비

□ 소요예산 : 7,367천원

여권품질의 국제적 신뢰도 제고와 보안성 강화 및 출입국 편의 제공을 위한 전자여권 발급이 시행·정착됨에 따라 민원편의성 제고 및 최상의 여권민원 행정서비스를 기하여 대민 만족도 향상에 기여하고자 함

사업목표

- 신속·정확한 여권민원 처리 및 다양한 안내 서비스를 통한 민원편의 도모

추진방향

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

사업목표

- 다양한 여권 민원 서비스 제공
 - 여권신청민원 안내 및 사전검토 창구 운영
 - 영수필증전자소인제 실시로 민원편의 제공
 - 긴급출장 등 사유발생시 : 48시간 이내 긴급여권 발급
 - 발급여권 등기우편 택배제 시행
 - 여권발급 신원조회 미회보자 안내 메시지 발송
 - 발급일로부터 6개월 동안 찾아가지 않는 여권 직권폐기 안내
 - 임산부, 노약자 등을 위한 아름다운 배려창구 운영

소요예산 : 4,904천원

5	여의도 현장 민원실 운영	여의도현장민원실
----------	----------------------	-----------------

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
- 통합민원창구 : 2개 운영
 - 일반행정민원 : 등초본·가족관계증명·인감증명서·민원24시 등
 - 외국인 민원 : 체류지변경신고, 외국인등록사실증명, 외국인인감증명, 출입국사실증명 등 외국인 관련 민원업무

IV. 신규·주요 투자사업

1 맞춤형 민원행정서비스 운영

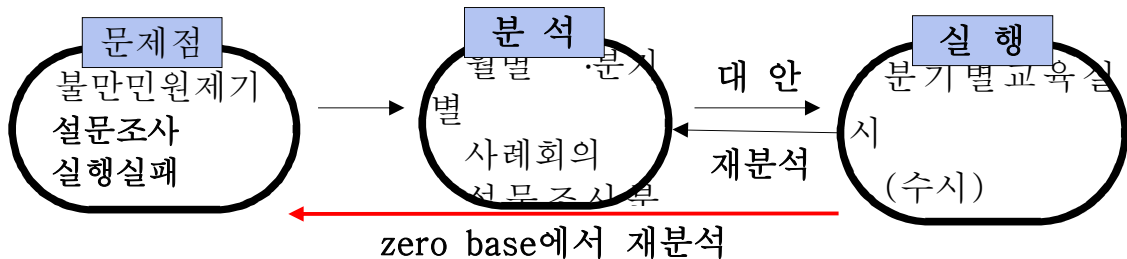
급변하는 사회 속 민원인의 다양한 욕구충족을 업무의 특성을 고려한 문제점 분석 및 피드백을 통해 개선사항을 발굴하여 수요자 중심의 민원 행정서비스 제공

□ 사업목표 :

- 다양한 민원문제를 다각적 방향에서 문제 분석 등을 통한 feedback화
- 업무의 특성을 고려한 개별화 된 응대 방법 실천을 통한 맞춤형 민원행정구현

□ 추진방향

- 불만민원(ON·OFF 상, 설문조사)와 사례회의 등을 통한 문제점분석
- 문제점 분석에 대한 맞춤형 민원서비스 대안 및 실행



□ 세부 추진계획

- 민원행정서비스 설문조사를 통한 문제점 파악 및 분석
- 불만민원 및 서비스향상을 위해 직원 사례회의·교육으로 문제점해결
 - 팀별 월1회 및 분기별 사례회의 및 교육실시
- 개별 맞춤 안내를 통한 서비스 제공
- SMS발송 : 민원처리결과 발송(가족관계 · 여권 신고처리결과)

□ 소요예산 : 비예산