

제189회 구의회 제1차 정례회

2015. 7. 1. ~ 7. 14.

청림 명동포구

# 2015년 주요업무 보고



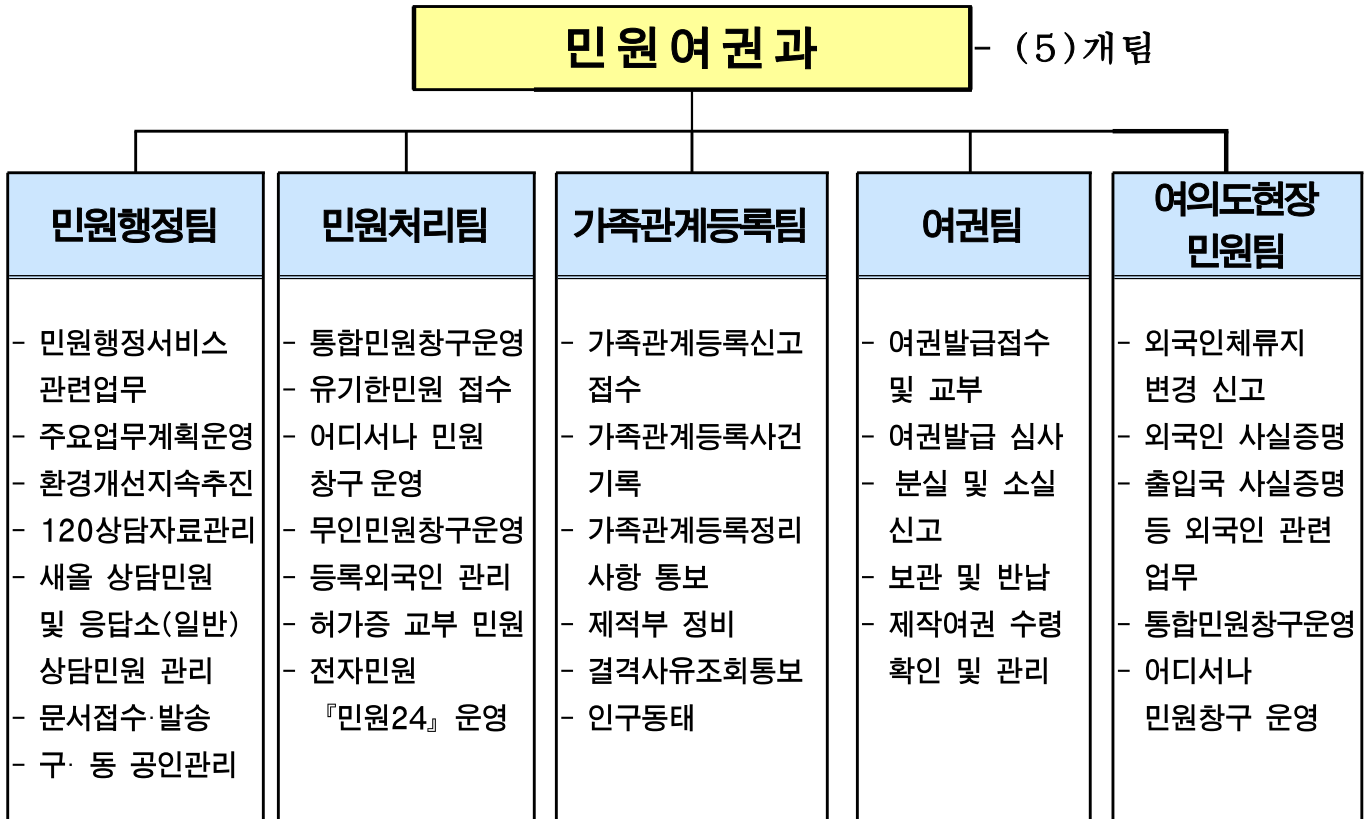
민원여권과

# 보고 순서

- I . 일 반 현 황                    •••• 1
- II . 주요업무 추진 실적 •••• 3
- III . 중점사업 추진 실적 •••• 11

# I. 일반 현황

## 1 조직



## 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	32	0	1	6	12	8	1	0	1	2	1	0	0	0	0
현 원	31	0	1	6	13	5	3	1	2	0	0	0	0	0	0
과부족	△ 1	0	0	0	1	△ 3	2	1	1	△ 2	△ 1	0	0	0	0

## 3

## 주요시설 및 장비

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

## 4

## 예산현황

(단위 : 천원)

단위사업명	예산액	집행액	집행율(%)
총계	726,845	470,127	64
계	560,290	404,562	72
구민우선의 민원행정서비스	443,152	336,990	76
신속하고 효율적인 민원처리 서비스	105,335	62,558	59
신뢰받는 가족관계등록 행정	7,267	2,727	37
여권행정 선진화	4,536	2,287	50
계	166,055	65,069	39
기본경비(민원여권과)	166,055	65,069	39
계	500	496	99
보전지출(민원여권과)	500	496	99

## Ⅱ . 주요업무 추진 실적

연 번	사 업 명	쪽
-----	-------	---

- ① 구민 우선의 민원행정 서비스 ..... 4
- ② 신속하고 효율적인 민원처리 서비스 ..... 6
- ③ 신뢰받는 가족관계등록 행정 ..... 7
- ④ 여권행정 선진화 ..... 9
- ⑤ 여의도 현장민원실 운영 ..... 10

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

## □ 사업 개요

- 기 간 : 2015년 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, 수족관관리, 대기실 화분관리 등
- 민원행정 만족도 상반기 설문조사 실시
  - 기 간 : 5.11 ~ 5.29. 총253명 참여
  - 설문대상 : 민원여권과 방문민원
  - 설문방법 : 민원실 방문민원인에게 설문지 배포를 통해 수기작성
  - 설문내용 : 민원안내 및 접근성, 응대친절도, 편리성 및 쾌적성, 효율성 등 16개 항목
- 표준상담DB 신규작업(10건), 기존DB현행화(8,824건)

○ 『120다산콜센터』 및 『민원24』 인지도 향상을 위한 자체홍보 추진

- 영등포구 홈페이지, 안내 전광판, 구소식지 활용 홍보실시

- 홍보용 리플릿 총 7,000부 제작 배포

○ 영등포구청 별관안내 위치도 제작·안내

○ 새울 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
2,173	545	143	145	203	19	96	59	121	89	50	27	437	7	23	209

○ 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
1,285	178	40	80	117	38	7	60	76	39	24	10	15	10	80	511

기대효과

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

예산액 (단위:천원)

예산액	집행액	집행율(%)
443,152 (구비)	336,990 (구비)	76

## 2 신속하고 효율적인 민원처리 서비스

## 민원처리팀

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

### □ 사업개요

- 기 간 : 2015년 1월 ~ 지속 추진
- 민원행정 시스템의 지속적인 개선을 통한 이용 불편 해소
- 민원안내 도우미를 활용하여 각종 민원서류 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)	타 시·도 제 증명 민원 112종	
유기한민원(1)	인·허가등 753종	
무인민원발급창구(14)	등·초본 등 66종	

### □ 추진실적

- 통합민원창구 운영 현황 (단위 : 통)

계	주민등록 등·초본	인 감 증명서	가족관계 증 명 서	체류지 변 경	외국인 증 명	인 감 신 고	인감 대 통보	전입세대 열 램
75,305	36,093	13,235	15,536	5,130	950	255	1,980	2,126

- 아름다운 배려창구 운영 현황 (단위 : 통)

계	주민등록 등·초본	인 감 증명서	가족관계 증 명 서	체류지 변 경	외국인 증 명	기 타
5,617	3,176	1,416	668	153	34	170



○ 어디서나 민원창구 운영 현황 (단위 : 통)

계	토지이용 계획확인원	지적도 토지대장	건축물 대장	지방세 세목별 과세증명	성적 증명서 등등 (대학관련)	전자민원 『24』	기타
699	9	81	85	29	288	54	153

○ 유기한 민원창구 운영 현황 (단위 : 건)

계	교통행정 (건설기계)	건설관리 (우의망고물)	복지정책 (복지대상자)	지역경제 (통신판매)	건축 (건축변경)	감사 담당관 (고충민원)	환경 (건설폐기물)	문화 체육	수렵 면허	기타
8,177	1,059	791	45	1,717	1,350	632	946	671	10	956

○ 무인민원발급창구 운영 현황 (단위 : 통)

계	주민등록 등·초본	가족관계 증명서	지적·토지 건축·차량	지방세 교육	부동산 등기부등본	병무 복지
67,078	45,187	9,569	1,864	1,658	7,629	1,171

기대효과

- 편하고 빠른 창구 운영으로 신뢰받는 구정 실현 및 신속한 민원서비스 제공으로 구민 이용 불편 해소

예산액

(단위:천원)

예산액	집행액	집행율(%)
105,335 (구비)	62,558 (구비)	59

**3 신뢰받는 가족관계등록 행정**

**가족관계등록팀**

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

□ **사업개요**

- 기 간 : 2015년 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

□ **추진실적**

- 가족관계등록 제신고 처리실적 (단위:건)

계	출생	혼인	이혼	사망	개명	국적 득상	등록기준 지변경	정정	기타
6,885	1,592	1,464	266	770	384	230	110	1,407	662

- 제적부 정비 : 393건
- 가족관계등록신고 처리결과 문자서비스 : 5,554건
- 가족관계등록신고사항통보(11호) : 1,351건
- 결격사유조회 회보 : 5,293건
- 인구동태(출생,사망,혼인 등에 관한 통계사항)입력 : 2,082건
- 가족관계등록부상 부모정보 미기록자 정비 : 620건
- 친권종료 대상자 가족관계등록부 정리 : 375건

□ **기대효과**

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

□ **예산액**

(단위:천원)

예산액	집행액	집행율(%)
7,267 (구비)	2,727 (구비)	37

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

- 전자여권의 판독강화로 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
32,724	16,347	16,377	

- 효력상실 대상여권 직권폐기 예고 : 41건
- 발급여권 등기우편 발송 : 998건
- 48시간 긴급여권 처리 : 18건
- 여권발급 신원조회 미회보자 SMS 안내 서비스 : 126건
- 국제면허증 발급 : 286건
- 장기 미수령 여권 문자알림(SMS) 서비스 : 105건

#### □ 기대효과

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

#### □ 예산액

(단위:천원)

예산액	집행액	집행율(%)
4,536 (구비)	2,287 (구비)	50

국제금융 중심지인 여의도의 글로벌비즈니스 지원센터 내 현장민원실을 운영하여 현지민원 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·민원24시 등

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

□ 추진실적

○ 통합민원창구 운영 실적

(단위: 통)

계	통합민원							민원 24시
	등·초본	인감	본인서명 사실확인서	가족관계	체류지 변경	외국인 증명	지방세	
53,529	18,179	18,202	259	11,494	34	1,091	1,684	2,586

□ 기대효과

○ 신속하고 보다 정확한 민원처리로 최고의 민원행정 서비스 제공

### Ⅲ . 중점사업 추진 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

#### □ 추진실적

- 화요일 아침·저녁 민원처리 (단위 : 건)

구분	계	주민등록 등초 발급	인감 발급	가족관계 증명서등	혼인,출생 신고	사망 신고	여권 접수	여권 교부
계	1,663	33	42	52	56	10	719	751
아침	150	17	20	19	10	0	39	45
저녁	1,513	16	22	33	46	10	680	706

#### □ 기대효과

- 바쁜 민원인을 위한 공감하는 민원처리 제공
- 구민 만족도 향상을 통한 영등포구 이미지 제고

#### □ 소요예산 : 비 예산