

제170회 영등포구의회

2012.09.07 ~ 09.17

부패 zero 청렴 UP

행복중심 영등포

2012년 주요업무 보고



민원여권과

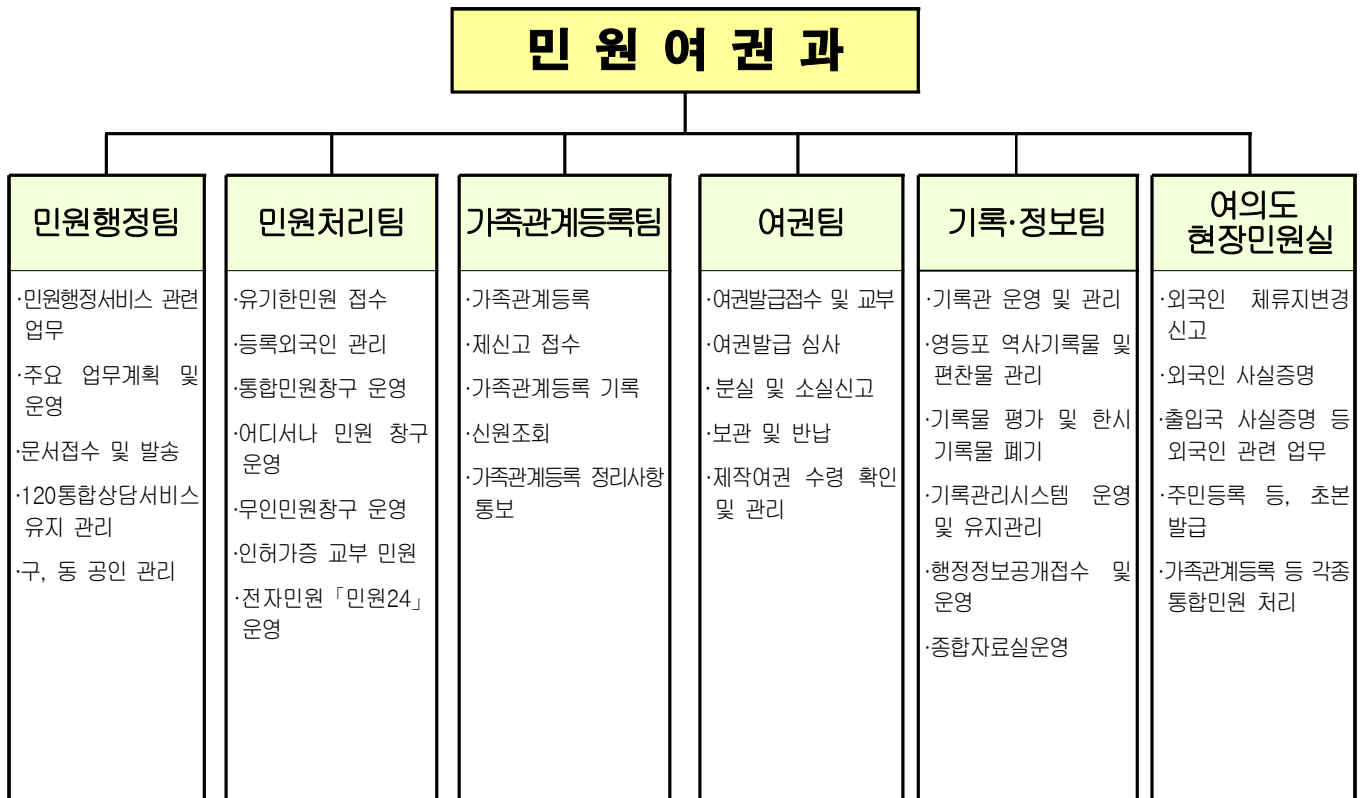
I. 일 반 현 황

1 인 력

구 분	계	일 반 직					기 능 직					계약직
		5급	6급	7급	8급	9급	6급	7급	8급	9급	10급	
정 원	36	1	5	8	8	4		4	4	2		0
현 원	37	1	6	8	2	1	1	8	8	0		1
과부족	1	0	1	0	△6	△3	1	4	4	△1		1

2 조 직

□ 기 구 : 민원여권과(5개팀, 현장민원실 1개소)



3

주요시설 및 장비

(2012년 7월말 기준)

구 분	명 칭	현 황	소속(비고)
시 설	기록관	한시기록물·준영구·영구 등 종이기록물 보관	총 38,823권
	종합자료실	일반도서 및 간행물 열람·대출	11개 장르, 10,550 권
주요장비	기록관리시스템	2000년~2009년 생산·접수된 전자기록물 보관	총 114,593권
	CCTV	여권교부 창구 등 5개 기록관 3대	

4

예 산 현 황

□ 사업 별

(단위 : 천원)

단위사업명	예 산 액	집 행 액	집행율(%)
계	1,036,126	748,204	72
효율적인 민원행정 서비스 추진	526,161	415,344	78
기록관구축 및 전산화 사업	212,861	168,679	79
편안하고쾌적한 민원실 환경정비	18,985	10,891	57
무인민원발급창구 운영	37,129	14,546	39
여권발급	25,528	12,463	48
종합자료실 운영	9,260	5,492	59
정보공개 운영	2,930	1,160	40
기본경비	203,272	119,629	58

II. 주요업무 추진실적 및 계획

연번	사 업 명	쪽
①	사람중심의 민원행정서비스	4
②	구민감동 민원창구 운영	6
③	가족관계등록제도 운영	8
④	고품질 여권민원 행정서비스 제공	10
⑤	기록관 운영	12
⑥	정보공개 운영 활성화	14
⑦	종합자료실 운영 내실화	16
⑧	여의도 현장 민원실 운영	17

1 사람 중심의 민원행정서비스 - 구비

□ 사업개요

- 추진기간 : 2012. 1월 ~
- 추진범위
 - 구민 지향적 창구운영과 신속, 정확한 민원처리
 - 편안하고 쾌적한 민원실 환경조성으로 민원행정 운영
 - 120 다산콜센터 통합상담서비스 운영 및 민원서비스 수준향상 추진
 - 쾌적한 민원환경 조성을 위한 환경정비 실시

□ 추진실적

- 민원서비스 강화
 - “일과 시간외 민원실” 운영(매주 화요일:18:00 ~ 20:00)
 - 맞벌이 부부 및 일상에 바쁜 직장인 등을 위한 야간민원업무처리
 - 대상업무 : 통합민원 289종, 가족관계 35종, 여권접수 및 교부
 - 대기 민원인을 위한 월간잡지 및 일반도서 민원실 내 비치
 - 전산기기 무료 서비스 제공(복사기, 팩스, PC등)
 - 영등포구청 별관안내 위치도 제작·안내
 - 「인·허가증 교부용 PP홀더」 제공
- 서울시 전화·방문 민원응대 서비스품질점검 대비 CS교육 실시
 - 서울시 CS 전문강사 초빙 민원접점부서 직원 친절교육 실시(총 3회 312명)
 - 방문 및 전화응대매뉴얼 등 숙지하여 상황별 친절·신속한 안내
- 120 통합상담서비스 지속적인 운영지원으로 전화민원 서비스 품질개선
 - 표준상담DB의 지속적인 현행화 및 신규DB 발굴로 신속·정확한 상담을 위한 기초 자료 제공
 - 인사이동, 조직개편 등에 따른 기존DB의 신속한 현행화 추진(7,776건)
 - 달라지는 제도·시책, 신규사무 발생 시 신규 DB작성(총 74건)

- 120 이관전화 주요 수화직원 CS교육 실시(총 86명, 27개 부서)
- 120다산콜 이용활성화를 위한 다각적인 홍보 지속 추진
 - 2012 한강 여의도 봄꽃축제 현장 홍보 실시
 - 홈페이지, 안내전광판, 구소식지, 구내방송 활용 홍보 추진
 - 인터넷방송, CMB 지역방송, IPTV를 통한 홍보동영상 송출
- 2012년 상반기 구민만족도 설문조사 실시(2012. 5. 14 ~ 5. 25)
 - 민원행정서비스 품질의 변수인 접근성, 친절도, 편리성 등
 - 방문구민의 의견을 수렴 후 업무내용 개선

□ 향후 추진계획

- 민원실 직원 업무능력향상을 통한 고품질 민원행정서비스 제공
- 신속·정확·친절한 민원업무 처리로 구민불만 해소 추진

□ 예산현황

- 예산액 : 18,985 천원(구비)
- 집행액 : 10,891 천원(구비)

2 구민감동 민원창구 운영 - 구비

□ 사업개요

- 추진기간 : 2012. 1월 ~
- 추진방향
 - 고객 지향적인 창구운영으로 신속·정확한 민원서비스 제공
 - 민원안내도우미를 운영하여 신고서 작성에 어려움이 있는 국적 취득자, 외국인, 노약자 등에 대하여 상담 및 안내
 - 민원행정시스템의 지속적인 개선을 통한 이용불편해소
 - 각종 신고서식의 홈페이지 게재
- 민원창구 추진분야

구 분	취급민원	비 고
계	1,100종	
통합민원	등초본,인감 등 4종	『사람중심 구민감동 아름다운 배려창구』 운영- 통합창구 중 2곳
어디서나민원	타시도제증명민원 285종	
유기한민원	인허가등 753종	
무인민원	등·초본등 58종	
인터넷민원	민원24, 민원상담	

□ 추진실적

- 민원창구별 처리실적(2012.7.31현재)

계	통합민원	어디서나민원	유기한민원	새울상담민원	무인민원
207,946	113,128	5,805	25,829	1,795	61,389

※ 『사람중심 구민감동 아름다운 배려창구』 운영 : 4,134명

- 어디서나민원 처리결과 안내문자(SMS) 서비스 제공 : 1,854건

- 무인민원발급창구 운영 : 14개창구(대상민원 58종)
 - 유지보수 및 관리운영 : 제작업체에 용역관리
 - 정기점검 : 월 1회 (담당자, 유지보수직원)
 - ※ 기기장비 이상 발생시 수시점검 실시
- 유기한민원창구 운영 : 2개 창구, 인·허가, 신고 등 753종
 - 민원처리 기간단축 마일리지제도 운영
 - 법정처리기한 단축(최소 1일 ~ 최대 15일)

□ 향후 추진계획

- 『사람중심 구민감동 아름다운 배려창구』의 지속적인 운영으로 사회적 약자를 위한 구민감동 민원행정 실현
- 유기한민원의 민원처리 법정처리기한 단축 우수직원에 대하여 연말 정기포상 실시
- 무인민원발급창구의 유지보수 및 효율적인 관리 운영
- 다양한 민원처리시스템의 안정적인 운영과 지속적인 개선을 통하여 구민 서비스 향상

□ 예산현황

- 예산액 : 74,264천원(구비)
- 집행액 : 40,840천원(구비)

3 가족관계등록제도 운영 - 구비

□ 사업개요

- 가족관계의 발생 및 변동사항에 관한 등록업무를 명확하고 신속하게 처리하여 신뢰받는 행정을 구현하고 사람중심의 구민감동 행정서비스를 구현
- 추진기간 : 2012. 1 ~ 지속추진
- 추진방향
 - 가족관계등록신고서의 신속처리 및 처리결과 통보서비스 실시
 - 제적부 및 가족관계등록부의 오류사항에 대한 신속·정확한 정비로 주민불편 최소화
 - 가족관계등록 사건 처리결과 알림(SMS 문자)으로 고객만족 행정 구현
 - 각종 신고서식의 홈페이지 게재 및 지속적 신고 안내로 민원 편의도모

□ 추진실적

- 가족관계등록신고 등 처리실적

합계	출생	사망	혼인	이혼	개명	국적득상	직권정정	기타
10,279	2,606	1,086	2,289	569	599	277	1,740	1,113

- 가족관계등록 처리결과 문자 통보 : 9,867 건
- 제적부 및 가족관계등록부 오류사항 정비 : 1,740건
- 민원안내도우미 운영 : 연중
- 신원조회 회보 처리 : 6,122건
- 11호(주민등록관서) 통보 : 2,166건
- 동 주민센터 가족관계등록사무담당자 교육실시 : 2회

□ 향후 추진계획

- 신속하고 정확한 가족관계등록업무 처리로 주민생활 편의 제공

- 제적부 및 가족관계등록부 오류사항 정비
- 신고서 처리결과 안내문자(SMS) 서비스 제공
- 각종 신고서식 홈페이지에 게재 : 연중
- 가족관계등록부의 근간이 되는 제적부·제재부 등 지속적인 공부 정리

□ 예 산 액

- 예산액 : 22,757천원 (구비)
- 집행액 : 14,295천원 (구비)

4

고품질 여권민원 행정서비스 제공 - 구비

□ 사업개요

- 여권발급신청 절차 간소화를 위해 “여권신청 전자서명제” 및 “영수필증 전자소인제”를 시행함으로써 편리하고 신속한 여권발급으로 민원 편익증대 고객감동 행정서비스 제공

□ 추진실적

- 여권민원 처리실적

구 분	계	‘12.1.1 ~ 7.31	1일평균
여권접수	27,004	27,004	175
여권교부	26,712	26,712	173

- 여권 유효기간 만료예고 우편발송(영등포구민) : 11,178건
- 효력상실 대상여권 직권폐기 예고 167건
- 신원조회 미회보자 종결처리 예고 : 12건
- 발급여권 등기우편 발송 : 1,232건
- 48시간 긴급여권 처리: 186건
- 야간민원 처리(매주 화 18:00-20:00): 1,320건
- 아름다운 배려창구 운영 : 310건

□ 추진계획

- 긴급출장 등 사유발생 시 : 48시간 이내 긴급여권 발급
- One-stop 여권 민원 서비스
 - 발급여권 등기우편 택배제 시행
 - 여권신청민원 안내 및 사전검토 창구 운영
- 여권민원 편의시책 추진
 - 여권 유효기간 만료 예고 안내문 발송

- 신원조회 미회보자 종결처리 예고
- 효력상실 대상 여권 직권 폐기 예고
- 직장인을 위한 근무시간 연장 근무(매주 화요일 18:00~20:00)

□ 예산현황

- 예산액 : 25,528 천원(구비)
- 집행액 : 12,463 천원(구비)

5 기록관 운영 - 구비

□ 사업개요

- 추진기간 : 1. 1 ~ 12.31(12개월)
- 추진내용
 - 기록정보의 신속한 검색과 활용기반 인프라 구축으로 행정업무 능력 향상
 - 지속적인 교육 및 매뉴얼 배포를 통해 전직원 인식도 제고

□ 추진실적

- 기록물관리 담당자 교육: 2.3.(금)
 - 기록물관리법 주요내용, 처리부서에서 수행해야 할 기록물 관리업무 및 중요성에 관한 교육
 - 기록물 등록·정리·분류·이관 등 기록관리 업무 전반에 대한 교육
 - 기록물관리법에 따른 기록관리의 표준화 및 전문화의 필요성 증대
- 기록물 정리 및 생산현황통보(각부서→민원여권과): 4.30.(월)
- 마이크로필름 수세사업: 4.10.~4.30.(20일간)
 - 사업대상: 709롤(부분 포함)
- 기록관리시스템 안정화 사업: 2011.10월부터 진행중
 - 보존기간 10년 이상 기록물에 대한 보존포맷변환 작업 실시
- 기록물 평가 및 폐기
 - 기록물 평가심의회 개최: 6.18.(월)
 - 기록물 폐기: 6.21.(목), 23.(토) - 9,995권
- 기록물 이관: 6.25.(월)~28.(목) 총9,436권
- 기록관 CCTV설치: 6.26.(화) - 3대
- 기록물 전산화사업: 3월~11월(9개월)
 - 사업대상 : 2003년까지 생산된 기록관 보존 30년, 영구·준영구 기록물 1,000권(약200,000면)
 - 3월~7월 실적 : 총 공정률 40%완료

□ 향후 추진계획

- 기록관 보유기록물 전수조사: 11월까지
- 중요기록물 RFID태그 부착: 12월까지
- 기록물 생산현황통보(민원여권과→국가기록원): 8월중
- 기록물 관리실태 지도점검: 10월중
 - 기록물 관리의 중요성에 대한 인식제고 및 관리방안 마련
 - 기록관리 우수사례의 전파 및 미비점 개선 대책 수립
- 기록물 공개 재분류: 11월중

□ 예산현황

- 예산액: 212,861천원(구비)
- 집행액: 168,679천원(구비)

6 정보공개 운영 활성화 - 구비

□ 사업개요

- 추진기간 : 1. 1 ~ 12.31(12개월)
- 추진내용
 - 정보공개청구접수 및 결정 통지
 - 적극적 사전공포 실시, 정보공개 처리과정의 투명화·신속화 등 추진
 - 담당직원들의 인식도를 제고를 위한 매뉴얼 작성 배포

□ 추진실적

- 정보공개처리현황(1.1. ~ 7.31.)

구 분	청구건수	처 리 현 황				미결정 (계류중)	기타 취하등
		소계	전부공개	부분공개	비공개		
계	975	639	539	70	30	22	314

- 정보공개심의회 구성 및 회의 개최
 - 구성인원 : 총 7명(공무원 4명, 외부위원 3명)
 - 회의개최 : 총 2회(정보공개심의회 개최)

연 번	일 자	안 건	참여위원수(명)
1	2012.04.20	구청장애바란다 답변 공개요청	7명
2	2012.05.07	토지매매현황 공개요청	5명

- 정보공개편람작성 : 2012.3월(영등포구홈페이지 게재)
- 정보공개매뉴얼책자 제작: 2012.5월(60부)
 - 전부서 배부 및 비치
- 정보공개 운영 및 공포목록 게재 실태 분기별 점검
 - 1/4분기 운영평가(2012.4월)
 - 2/4분기 운영평가(2012. 7월)

□ 추진계획

- 정보공개 구청홈페이지 업데이트 : 2012.9월
- 정보공개 사전공표목록 선정 심의회 개최 : 2012.11월
- 정보공개 운영평가 : 3분기평가(10월), 4분기평가(2013.1월)

□ 예산현황

- 예산액: 2,930천원(구비)
- 집행액: 1,160천원(구비)

□ 사업개요

- 추진기간 : 1. 1 ~ 12.31(12개월)
- 추진내용
 - 규정자료 및 기록관리 업무의 일원화로 신속한 열람 서비스 제공
 - 중요 자료 및 기록물의 체계적 보존으로 후대 역사 자료로 전승

□ 추진실적

- 도서구입: 업무 참고용 행정 자료 구매
 - 행정 및 일반도서 구입: 83부
 - 월간 전문지 구입 및 운영: 770부
- 도서관리프로그램 일부 기능 개선: 대출일자 변경(7일→10일)
- 비치도서 및 자료 정수 점검: 10,550권
- 「서울특별시 영등포구 종합자료실 운영 규정」 개정: 2012.6.7.공포

□ 향후 추진계획

- 도서관리프로그램 개편: 9월중
- 조직변천사 발간: 10월중

□ 예산현황

- 예산액: 9,260천원(구비)
- 집행액: 5,492천원(구비)

8 여의도 현장 민원실 운영 - 비예산

□ 사업개요

- 국제금융 중심지인 여의도의 글로벌비즈니스 지원센터 내 현장민원실을 운영하여 현지민원 및 원거리 민원의 불편 사항을 신속하고 친절한 민원 처리로 고품질의 민원행정서비스를 제공

□ 추진내용

- 설치장소 : 여의도 서울국제 금융센터(SIFC ONE 3층)
- 설치규모
 - 전용면적 132㎡(40평)
 - 현장민원실 사용면적 33㎡(10평)
- 업무내용 : 내국인을 위한 행정민원 및 외국인을 구청 처리민원
 - 일반행정민원 : 주민등록 등·초본, 인감증명서, 가족관계등록부 등의 증명서, 지방세, 민원24, 제증명 발급 등
 - 외국인 민원 : 체류지변경신고, 외국인등록사실증명, 외국인인감증명 출입국사실증명 등 외국인 관련 민원업무

□ 추진실적

- 민원서류 발급현황 (단위 : 통)

계	주민등록 등·초본	인 감 증명서	가족관계 증명서	외국인 발급민원	체류지 변경	민원24	지방세
14,724	3,780	4,214	4,359	125	8	502	1,735

□ 향후추진 계획

- 여의도 내에 민원발급이 어려움이 많았으나, 현장민원실 운영으로 구민과 직장인들의 불편해소
- 직원 충원으로 발급업무를 원활히 하고 많은 직장인들의 현장민원 이용
- 외국인 비즈니스 활동 및 행정민원처리 등 고품질서비스 제공