

제218회 구의회 제2차 정례회

2019. 11. 20. ~ 12. 23.



# 2019년 주요업무 보고



민원여권과

---

# 보고 순서

---

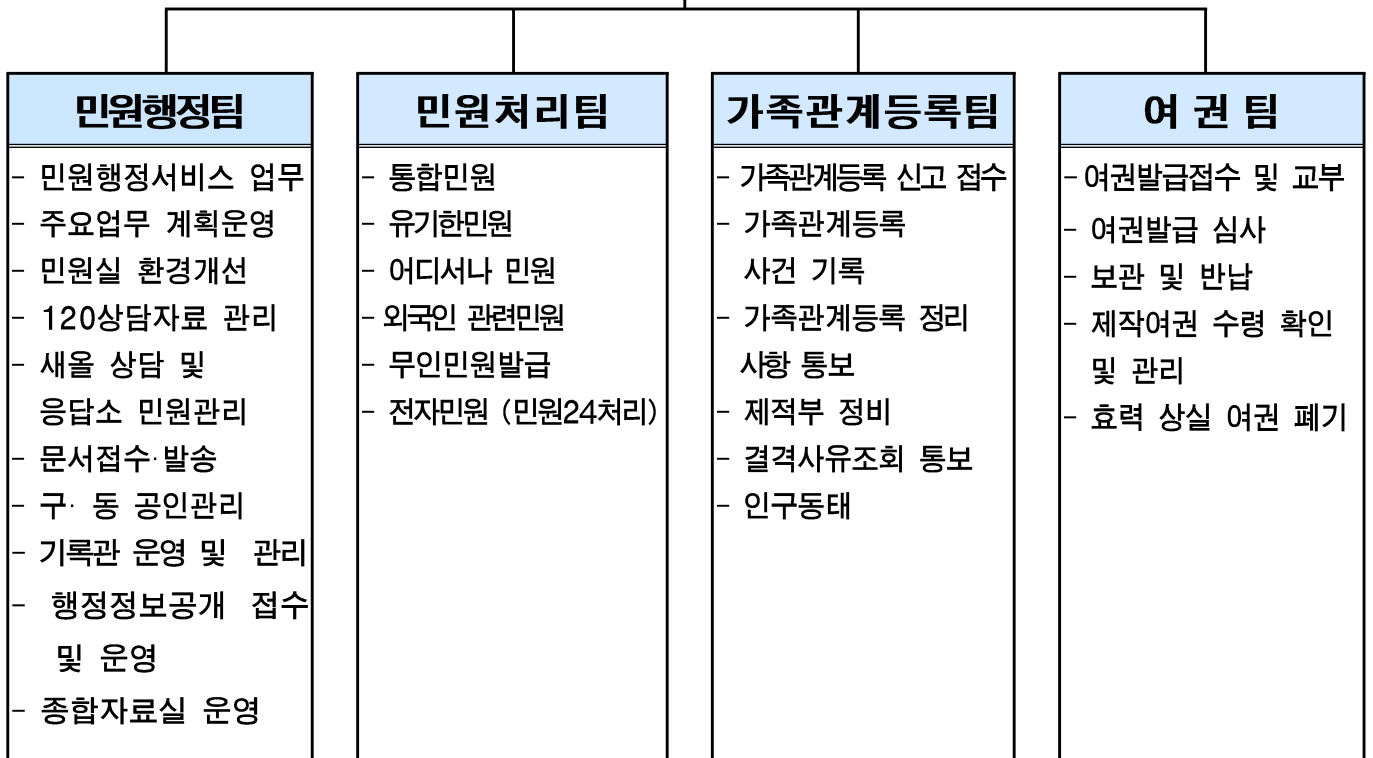
I . 일 반 현 황	· · · 1
II . 주요업무 추진실적	· · · 3
III . 2020년 주요업무 추진계획	· · · 12
IV . 신규·중점 추진사업	· · · 18

# I . 일반현황

## 1 조 직

### 민원여권과

- ( 4 )개팀



## 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	30		1	6	12	6	4	0	0						1	
현 원	29		1	5	9	5	5	2	1						1	
과부족	△ 1		-	△ 1	△ 3	△ 1	1	2	1						-	

### 3 주요시설 및 장비

구분	명칭	현황	소속
시설	기록관	종이기록물 보관(4개소)	민원행정팀
	종합자료실	일반도서 및 간행물 열람 및 대출 (11개 장르, 6,128권)	
장비	차량	스타렉스 (2019년식)	민원행정팀 (문서수발 및 무인민원발급기 관리)

### 4 예산현황

(단위: 천원)

단위사업명	예산액	집행액		집행률(%) (10.31.기준)
		10.31.기준	12.31.까지	
계	1,140,173	967,733	1,041,582	84.9
감동과 소통의 민원행정 서비스	484,251	442,398	465,398	91.4
기록정보관리	304,476	269,812	274,812	88.6
구민만족을 위한 민원처리	145,035	121,708	142,253	83.9
신뢰받는 가족관계등록행정	8,740	8,300	8,740	95.0
여권발급 서비스 추진	5,904	5,400	5,904	91.5
기본경비	191,767	120,115	144,475	62.6

## Ⅱ. 주요업무 추진실적

연번	사 업 명	쪽
----	-------	---

- ① 감동과 소통의 민원행정서비스 ..... 4
- ② 기록정보 관리 ..... 6
- ③ 구민만족을 위한 민원처리 ..... 8
- ④ 신뢰받는 가족관계등록 행정 ..... 10
- ⑤ 여권발급 서비스 추진 ..... 11

누구나 편안하게 민원실을 사용할 수 있도록 다양한 편의시설 제공과 이용자 편의에 맞춘 서비스 체계 개선으로 구민과 소통·공감하는 민원행정 서비스를 구현하고자 함

## □ 사업개요

- 기 간: 연중 지속추진
- 대 상: 일반민원실 및 여권민원실
- 내 용
  - 쾌적하고 편안한 민원실 환경조성 및 각종 민원편의시설 관리 (PC, 프린터, 복사기, 충전기 등)로 구민편의 제공
  - 신속·정확·친절한 민원업무 처리로 민원인 불만 해소

## □ 주요 추진실적

- 민원실 환경조성 유지 관리 및 각종 민원편의시설 관리
  - 미세먼지 등으로 인한 민원실 환기 철저 및 청결한 민원실 유지
  - PC(2대), 프린터, 복사기, 팩스, 충전기, 월간지 및 각종 도서 비치, 수족관 관리, 민원 대기실 화분관리 등
- 민원행정만족도 상반기 설문조사 실시
  - 기 간: 6. 11 ~ 6. 29/(3주간)
  - 설문대상: 민원여권과·타부서 민원실(8개부서) 및 동주민센터(18개동)
  - 설문방법: 민원실 방문민원인에게 설문지 배포를 통해 수기작성
  - 설문내용: 민원안내 및 접근성, 응대친절도, 편리성 및 쾌적성, 업무효율성 등 4개 분야 13개 항목
  - 민원행정만족도 조사 결과를 분석하여 향후 업무 처리 시 반영
- 「120 다산콜센터」 DB 지속 관리 및 구 홈페이지 등을 통한 홍보 추진
  - 표준상담 DB 담당자 및 업무매뉴얼 현행화(8,172건)
- 「관리자가 도와주는 민원안내제」, 「무인민원발급기 어르신 안내도우미」 「다문화가족 통역사」 배치
  - 다양한 민원안내 제도 운영을 통한 민원서비스 만족도 제고

○ **새울시스템 민원상담 운영 현황**

(단위: 건)

계	주차 문화	복지	가로 경관	환경하수원 공원	청소	건축 주택	보건 위생	도로	교통 행정	재정 경제	도시 정비	문화 체육	감사	교육	기타
22,396	10,061	48,75	2,011	1,154	969	779	728	582	498	205	118	72	26	17	301

○ **응답소(일반) 민원상담 운영 현황**

(단위: 건)

계	주차 문화	교통 행정	건축 주택	가로 경관	환경하수원 공원	보건 위생	청소	도로	복지	도시 정비	재정 경제	감사	문화 체육	교육	기타
2,483	757	304	304	215	209	125	123	82	70	58	41	28	26	10	131

※ 기타 건수는 전화번호 안내 및 감사 인사 등 포함

**향후계획**

- 쾌적한 민원실 환경정비를 통한 구민 만족도 제고
- 구민과 소통하는 친절한 민원 응대로 맞춤형 민원행정 서비스 제공

**예산현황**

(단위: 천원)

예산액	집행액	집행률(%)
484,251 (구비)	442,398 (구비)	91.4

공공기록물을 체계적으로 관리, 보존하여 우리구의 역사적·행정적 자료를 활용하고, 또한 정보공개 활성화와 행정정보 제공을 통해 국민의 알권리 증진 및 신뢰받는 행정을 실현하고자 함

## □ 사업개요

- 기록물관리: 중요기록물 전산화 사업, 비전자 및 전자기록물 이관, 생산현황통보, 기록관리시스템 운영, 기록관 평가·폐기 등
- 정보공개운영: 공공기관이 보유한 정보에 대한 사전공개 및 청구관리, 원문공개 운영

## □ 주요 추진실적

- 기록물 관리
  - 비전자기록물 이관: 21,306권
  - 전자기록물 이관
    - 대상: 2016년~2017년 생산한 전자기록물(총2,900GB)
    - 방법: 서울시 및 자치구 통합 용역사업 발주
    - 기간: 2019. 1. ~ 12.
    - 이관 시스템: 전자문서시스템→기록관리시스템
  - 기록물 정리 및 생산현황통보 (2월~8월)
  - 2019년 중요기록물 전산화 사업
    - 대상: 2003년 이전 생산한 비전자문서 중 보존기간 준영구 이상 문서
    - 전체사업량: 476,000면(3,400권)
    - 사업기간: 4월 ~ 12월 (10월 기준 70% 추진완료)
  - 기록관 견학 및 담당자 교육 (2회 실시)
  - 기록관 문서고 운영 (연중)
  - 기록관 1~4문서고 소독 (10월)
  - 기록관리시스템 운영(연중): 전자기록물 검색 및 열람



- 기록물 평가·폐기
  - 추진기간: 2019. 4. ~ 7.
  - 대 상: 2018년을 기준으로 보존기간 만료된 기록물 22,915권 평가
  - 평가내용: 대상 기록물의 폐기 적정성 여부, 보존 및 활용가치 판단
  - 평가·폐기 결과: 폐기(13,461권), 보류(1,448권), 재책정(8,006권)

○ 정보공개 운영

- 정보공개 접수 및 처리부서 지정(연중): 3,160건(1월~10월)
- 사전정보공표 목록 정비: 총 521건(구 홈페이지)
- 정보공개 심의회 개최: 총 5회
- 원문공개 모니터링(월1회): 총 9회(1월~10월)

○ 종합자료실 운영(주1회): 도서대출 총 201건

□ 향후계획

○ 기록물 관리

- 비밀기록물 이관: 비밀해제 기록물의 범정 이관(12월)
- 전자문서 이관 완료(12월)

○ 정보공개 운영

- 2004년~2013년 생산 정보목록 정비(12월)
- 원문공개모니터링 실시: 월1회
- 정보공개심의회 운영(연중): 수시

○ 종합자료실 운영(연중): 도서 열람 및 대출

□ 예산현황

(단위: 천원)

예산액	집행액	집행률(%)
304,476 (구비)	269,812 (구비)	88.6

구민 편의의 효율적 창구 운영으로 언제 어디서나 민원 신청이 가능하고 신속 정확한 민원처리를 통하여 대민서비스 향상에 기여하고자 함

#### □ 사업개요

- 기 간: 1.1~ 지속추진
- 구민 만족 및 신속 정확한 민원 업무 처리를 위한 민원 창구 운영
  - 통합민원창구, 유기한민원창구, 어디서나 민원·아름다운 배려 창구 운영
  - 민원발급 수수료 정산, 무인민원발급창구 27개소 31대 운영 유지보수
  - 무인민원발급기 안내도우미 운영(어르신 안내도우미 40명)

#### □ 주요 추진실적

##### ○ 통합민원창구 운영 현황 (단위: 건)

계	주민등록 등·초본	전입세대 열람	가족관계·제적부	인감·본인 서명사실확인	체류지 변경	외국인 증명
129,046	72,796	7,536	35,088	11,146	896	1,584

##### ○ 어디서나 민원창구 운영 현황(149종 민원처리) (단위: 건)

계	학교민원	병적 증명	자격면허 재발급	지적·토지 건축물	지방세 세목별 과세증명	제적부	기타
1,698	946	95	32	425	17	31	152

##### ○ 유기한 민원창구 운영 현황 (단위: 건)

계	지역경제 (통신판매)	환 경 (건설 폐기물)	교통행정 (건설기계)	가로경관 (옥외광고물)	감 사 담당관 (고충민원)	문 화 체 육	건 축 (건축변경)	주 택 (임대사업자)	기타
48,952	8,541	2,501	1,973	1,248	1,982	1,123	2,490	10,596	18,498

○ 무인민원발급창구 운영 현황(88종 민원처리)

(단위: 건)

계	주민등록 등·초본	가족관계 증 명	지방세 국세	부동산 등기부등본	지적·토지 건축·차량	교육 병무	복지 건강보험
232,972	125,926	48,934	21,207	13,356	7,217	7,236	9,096

○ 무인민원발급기 안내도우미 운영

- 기 간: 2월~12월 (월 10회, 일 3시간 13:00~16:00)
- 대 상: 관내 만65세 이상 40명
- 방 법: 무인민원발급기 1대당 도우미 2명 격일근무
- 장 소: 구청, 지하철역, 동주민센터 등 무인민원발급창구 20개소
- 내 용: 무인민원발급기 발급 안내 및 주변 환경정비 등
- 교 육: 활동 내용 및 안전교육 4회

□ 향후계획

- 민원처리시스템의 지속적인 개선을 통한 이용 불편 해소
- 빠르고 편리한 민원처리로 신뢰받는 민원서비스 제공
- 다수의 주민이 이용할 수 있는 무인민원발급기 수요처 발굴

□ 예산현황

(단위: 천원)

예 산 액	집 행 액	집행률(%)
145,035 (구비)	121,708 (구비)	83.9

가족관계등록 사항을 신속 정확하게 처리하여 신뢰받는 행정을 구현하고, 민원이용 편의를 제고하여 구민과 소통하는 가족관계등록 행정을 실현하고자 함

□ 사업개요

- 기 간: 연중 계속 추진
- 내 용
  - 출생·사망·혼인·이혼 등 가족관계등록 관련 사항 신고접수 및 기록, 교차대사, 교합 등 5단계 처리시스템 운영
  - 개명신고 24시간 처리제, 안심상속 원스톱서비스, 온라인 출생신고 등 민원편의 제도 운영

□ 주요 추진실적

- 가족관계등록 제신고 처리실적 (단위: 건)

계	출생	혼인	사망	개명	국적 특상	이혼	등록기준지 변경	기타 (등록부정정 등)
10,201	2,220	2,263	1,527	708	524	384	175	2,400

- 제적부 정정: 756건
- 결격사유조회 회보: 1,835건
- 가족관계등록신고 처리 결과 문자메시지 발송: 7,171건
- 주민등록사항 연계 통보: 2,541건
- 인구동향조사(출생·사망·혼인·이혼 등에 관한 인구통계자료) 입력: 6,034건
- 동주민센터 출생·사망 담당자 대상 직무교육: '19.09.27.(금) 실시

□ 향후계획

- 가족관계등록부 및 제적부의 지속적인 정비 추진
- 가족관계등록 서고 이전 설치: 11월 중

□ 예산현황

(단위: 천원)

예산액	집행액	집행률(%)
8,740 (구비)	8,300 (구비)	95.0

신속·정확한 여권발급 업무를 추진하여 안전한 해외여행을 위한 여권 민원 서비스를 제공, 구 이미지 향상에 기여하고자 함.

**□ 사업개요**

- 기 간: 연중 지속 추진
- 대 상: 여권 신규, 재발급, 기재사항 변경 등
- 목 표: 심사기능 강화로 여권 오류발급 제로화 추진
- 방 향: 접수민원에 대해 전산입력 사항 일치여부 등 3단계 확인으로 안전한 해외여행, 신뢰받는 여권민원 행정 서비스 추진

**□ 주요 추진실적**

- 전자여권 민원 업무처리 실적 (단위: 건)

총 계	접 수	교 부	비 고
83,742	41,930	41,812	

- 「여권 오류발급 제로화」 추진
  - 접수 전 「사전검열제」 실시 및 3단계 심사기능 실시
- 「다양한 여권민원 서비스」 추진
  - 주·야간 여권민원실 운영: 3,647건(접수 2,132건 / 교부 1,515건)
  - 1회 방문 처리제(발급여권 등기우편 발송 교부): 2,866건
  - 문자알림 서비스 제공: 189건
  - 여권·국제운전면허증 동시발급 대행 서비스 : 66건
- 「여권업무 실무자 역량 강화」 추진
  - 외교부 주관 여권실무 교육(매월 1회) 참여 및 자체 친절교육 실시

**□ 향후계획**

- 여권 오류율 제로화 정착 및 신뢰받는 여권민원 서비스 지속 추진

**□ 예산현황**

(단위: 천원)

예 산 액	집 행 액	집행률(%)
5,904 (구비)	5,400 (구비)	91.5

### Ⅲ. 2020년 주요업무 추진계획

연번	사 업 명	쪽
①	감동과 소통의 민원행정서비스 .....	13
②	기록정보 관리 .....	14
③	구민만족을 위한 민원처리 .....	15
④	신뢰받는 가족관계등록 행정 .....	16
⑤	여권발급 서비스 추진 .....	17

쾌적하고 편안한 민원실 조성 및 친절·신속·정확한 민원처리로 구민에게 감동을 주는 민원행정 서비스 구현

## □ 사업개요

- 대 상: 일반민원실 및 여권민원실
- 내 용
  - 친절·신속·정확한 민원업무 처리로 민원 만족도 증진
  - 편안한 민원실 환경조성 및 각종 편의시설 제공 등으로 민원 편의성 제고 (민원서식 작성 예시, PC, FAX, 프린터, 복사기, 충전기 등 비치)

## □ 세부 추진계획

- 민원처리 감동 구현을 위한 다양한 민원행정서비스 제도 운영
  - 민원인의 시간활용도를 높이기 위한 매주 화요일 아침·저녁 민원처리제 운영 (08:00 ~ 20:00)
  - 맞춤형 민원서비스 제공을 위한 「안심상속 원스톱서비스제」, 「사회적약자 배려창구」, 「폐업신고 원스톱서비스제」, 「중국어 통역사 민원안내」 운영
  - 민원실내 PC, FAX, 프린터, 복사기, 팩스, 충전기 등 편의시설 설치 및 환경정비(수족관, 화분관리 등), 월간지 도서 비치 등
  - 민원실 직원 친절도 향상을 위한 자체 친절교육 및 CS교육 강화
- 서울 전자민원 상담 및 서울시 응답소, 일반민원 처리 예고제 실시로 신속 정확한 민원 처리 정착에 노력
- 구민만족도 향상을 위한 고객만족 설문 조사: 년2회 실시
- 우편모아시스템 운영: 우편물 관리 전산화를 통한 우편민원 효율성 제고

## □ 추진일정

- 기 간: 2020년 1월 ~ 지속추진

## □ 소요예산: 총 487,708천원(구비)

공공기록물을 체계적으로 관리, 보존하여 우리구의 역사적·행정적 자료를 활용하고, 또한 정보공개 활성화와 행정정보 제공을 통해 국민의 알권리 증진 및 신뢰받는 행정을 실현하고자 함

## □ 사업개요

- 기록물관리: 중요기록물 전산화 사업, 비전자 및 전자기록물 이관, 생산현황통보, 기록관리시스템 운영, 기록관 평가·폐기 등
- 정보공개운영: 공공기관이 보유한 정보에 대한 사전공개 및 청구관리, 원문공개 운영

## □ 세부 추진계획

- 기록물 관리
  - 중요기록물 전산화 사업: 2월 ~ 11월
    - 추진대상: 보존기간 준영구 이상 기록물 480,000면
    - 추진방법: 조달의뢰 전문용역업체 선정
  - 비전자기록물 이관: 연중 수시
  - 전자기록물 이관: 서울시 및 자치구 통합사업(2월 ~ 12월)
    - 대상: 2018년 전자기록물 (1,658GB)
  - 기록관리시스템 노후서버 교체 및 유지보수: 서울시 통합사업
  - 기록물 평가 및 폐기: 2월 ~ 5월 중
  - 기록물 정리 및 생산현황 보고: 2월 ~ 8월
  - 기록관 문서고 관리: 연중 수시 (소독1회 10월 중 추진)
- 정보공개 운영
  - 정보공개매뉴얼 제작: 연1회(9월~10월)
  - 정보공개심의회 개최: 수시
  - 사전정보공표 실태 점검: 연1회 이상
  - 원문공개 모니터링 실시: 매월

## □ 소요예산: 총 452,044천원(구비)



구민 편의의 효율적 창구 운영과 안정적인 시스템 운영으로 언제 어디서나 민원신청이 가능하고 신속하고 정확한 민원처리를 통한 대민서비스 향상 기여

**□ 사업개요**

- 구민만족 및 신속 정확한 업무처리를 위한 민원창구 운영
  - 통합민원창구(3개), 유기한민원창구, 어디서나민원·아름다운 배려 창구
  - 민원발급 수수료 정산 및 시스템 유지보수 관리
  - 무인민원발급창구 운영

**□ 세부 추진계획**

- 통합민원창구 운영: 등·초본, 인감, 가족관계증명 등 통합 민원 발급
- 유기한민원 운영: 진정, 인·허가 신고(600여종) 접수 및 허가증 교부
  - 유기한민원 예고·독촉, 처리운영실태 점검 및 독려
- 어디서나 민원창구 운영: 인터넷·팩스를 통한 제증명 149종 접수 및 처리
- 아름다운 배려창구 운영: 임산부, 노약자, 장애인 등 도움이 필요한 민원인에게 우선 발급 서비스 제공
- 무인민원발급 창구 운영
  - 영등포구청 등 27개소 31대 설치·운영
  - 발급종수: 주민등록등·초본 등 88종 발급
  - 유지보수 및 관리운영: 제작업체 연간단가 계약 용역관리
  - 무인민원발급기 안내도우미 운영: 관내 만65세 이상 40명
- 통합증명발급기 등 창구 기기 및 무인민원발급기 신규교체
  - 내구연한 경과로 인한 잦은 고장 및 업무처리 지연에 따른 민원발생
  - 통합증명발급기(3대), 자동인증기(2대), 무인민원발급기(3대) 교체

**□ 추진일정**

- 기 간: 2020년 1월 ~ 지속추진

**□ 소요예산: 총 188,055천원(구비)**

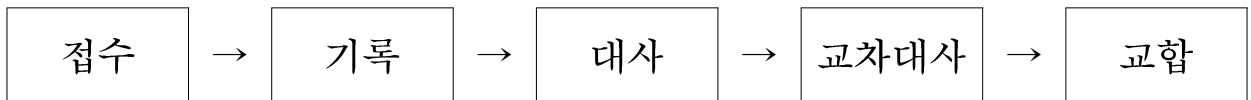
가족관계등록 사항을 신속 정확하게 처리하여 신뢰받는 행정을 구현하고, 민원이용 편의를 제고하여 구민과 소통하는 가족관계등록행정을 실현하고자 함

□ 사업개요

- 기 간: 연중 계속 추진
- 내 용
  - 가족관계등록 각종 제신고 사항을 정확하게 기록하고, 오류사항 정비 추진
  - 개명신고24시간 처리제 등 가족관계등록업무 신속처리 추진
  - ‘안심상속원스톱 서비스’ 사망자의 재산조회 통합신청접수 서비스 추진
  - 가족관계등록신고 처리결과 문자발송 서비스 시행
  - 정확한 업무처리를 위한 동주민센터 가족관계등록담당자 직무교육 실시

□ 세부 추진계획

- 5단계 검증 시스템을 운영하여 정확하게 가족관계등록 사항 기록
  - 추진 절차



- 가족관계등록 제신고 처리 및 오류사항 정비
  - 가족관계등록 신고사건의 정확하고 신속한 처리
  - 가족부 및 제적부의 오류사항 지속적인 정비
  - 결격사유조회, 11호통보 등 기타 가족관계등록 관련 업무 처리
  - 신고종별 민원인의 상황을 고려하여 처리결과 SMS문자 통보
- 가족관계등록 서고 이전 운영
  - 기존 민원실에서 6층 종합자료실로 서고를 이전
  - 외부인 출입을 차단 할 수 있는 독립된 곳에 향온 향습기를 설치하여 안전하고 쾌적하게 관리 운영

□ 소요예산: 총 8,825천원(구비)

여권은 소지자의 국적 등 신분을 증명하고 여행자에 대한 외교적 보호권을 행사할 수 있는 국제 신분증으로 신속·정확한 여권발급 업무를 추진하여 안전한 해외여행을 위한 여권민원 서비스를 제공, 구 이미지 향상에 기여하고자 함.

### □ 사업개요

- 여권판독 및 심사기능 강화로 신속·정확한 여권업무 처리
- 다양한 여권민원 서비스 제공으로 구 이미지 향상
- 여권업무 실무자 역량 강화

### □ 세부 추진계획

- 「여권 오류발급 제로화」 추진
  - 접수 전 사전안내 서비스 운영
    - 여권발급 신청서 작성 및 문의사항에 대한 정확한 사전 안내로 대기시간 단축
  - 접수단계부터 수령 시까지 오류발급 사전차단
    - 3단계 심사 기능 강화 (1단계 심사 → 2단계 대사 → 3단계 여권 교부 전 대사)
- 「다양한 여권민원 서비스」 추진
  - 주·야간 여권민원실 운영 [주1회 화요일(08:00~20:00)]
  - 발급여권 등기우편 서비스 운영
    - 발급여권 등기우편 교부로 재방문 불편 해소
  - 문자알림 서비스 제공
    - 장기 미수령 여권 수령 안내 / 신원조회 미회보자 경찰청 회보결과 즉시 안내
  - 여권·국제운전면허증 동시발급 대행 서비스
- 「여권업무 실무자 역량 강화」
  - 외교부 주관 여권실무 교육(매월 1회) 참여로 업무 및 교육 내용 공유

### □ 추진일정

- 기 간: 2020년 1월 ~ 지속추진

### □ 소요예산: 총 5,904천원(구비)

## IV. 신규·중점 추진사업

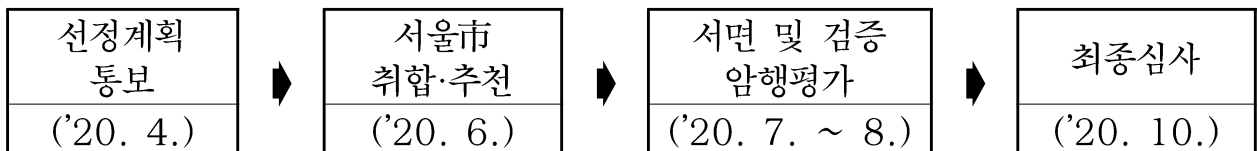
### 1 2020년 「국민행복민원실」 선정 추진

민원행정팀

민원실에서 경험하는 내·외부 공간 및 서비스 분야 평가를 통해 수요자 중심의 “맞춤형 서비스”를 위한 기반을 조성하고자 함

#### □ 사업개요

- 대상기관: 민원실을 운영하고 있는 지자체, 시·도교육청, 국세청
- 선정기간 및 절차(4단계)



- 선정방법: 최종 심사결과 85점 이상 기관 선정, 상위 15개 우수기관 포상
- 인센티브 부여
  - 「국민행복민원실」 선정기관 정부포상, 포상금 및 현판 수여
- 주 관: 행정안전부

#### □ 세부 추진계획

- 공간 분야 조성
  - 통합민원실 설치 공사 시 내·외부시설 환경 개선 분야 병행 추진
  - 통합형 번호포 발행기 설치, 수유실, 북카페 등 운영
- 서비스 분야 조성
  - 원스톱 민원창구 운영, 민원편람 현행화 비치, 민원처리 단축률 제고

#### □ 추진일정

- ’20. 2.~3. 2020 국민행복민원실 추진계획 수립
- ’20. 6. 국민행복민원실 서면심사 자료 제출(서울시)
- ’20. 7.~8. 서면심사 및 현지검증, 암행평가(행정안전부)
- ’20.10. 국민행복민원실 최종심사 선정

#### □ 소요예산: 총 24,000천원(구비)