

제212회 구의회 임시회

2019. 2. 22. ~ 3. 5.

청림 영등포구

# 2019년 주요업무 보고



민원여권과

# **보고 순서**

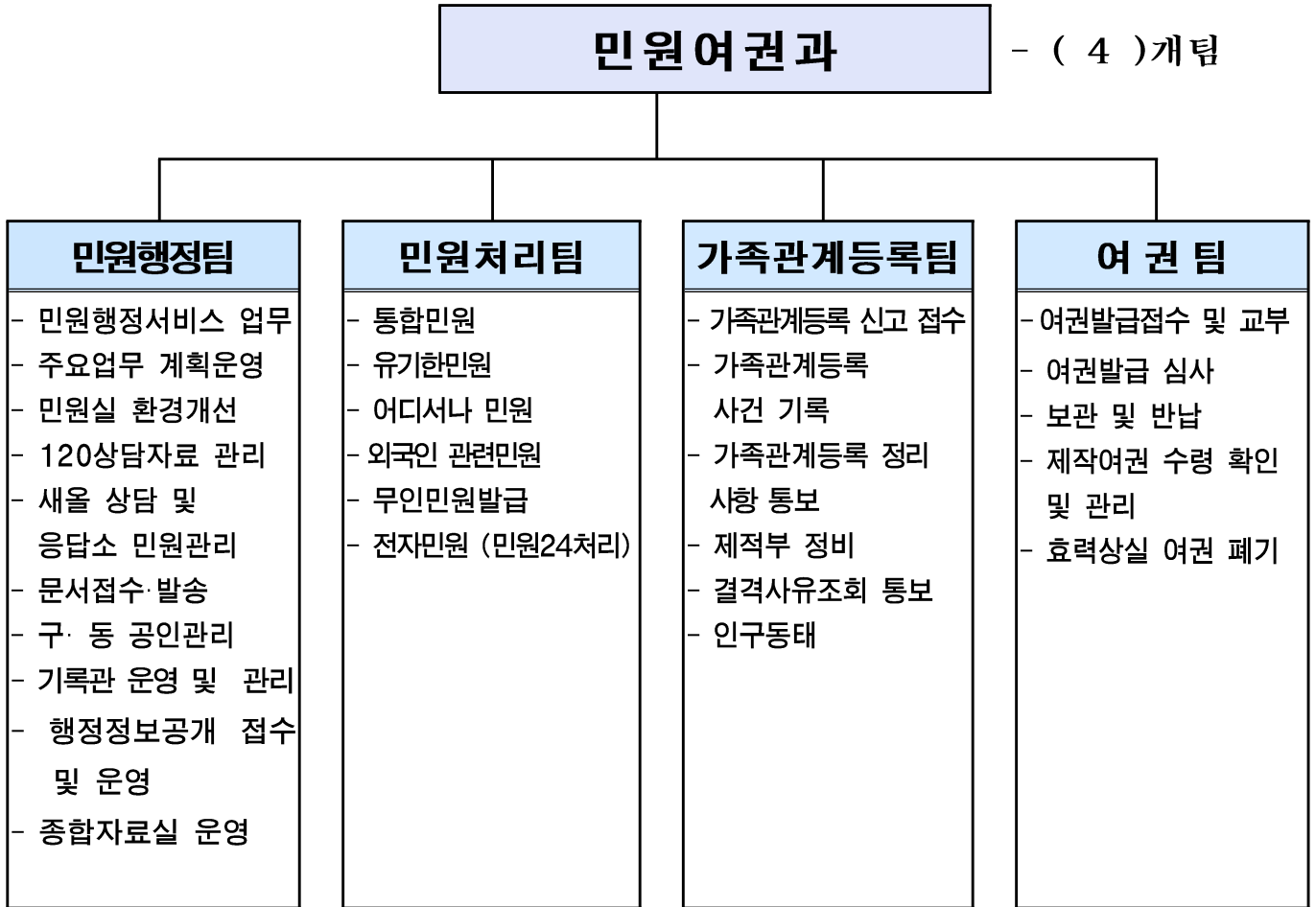
---

**I . 일 반 현 황 . . . 1**

**II . 2019년 주요업무 추진계획 . . . 3**

# I. 일반 현황

## 1 조직



## 2 인 력

구 분	계	일 반 직						관 리 운 영 직				별 정 직 · 임 기 제			
		4급	5급	6급	7급	8급	9급	6급	7급	8급	9급	6급	7급	8급	9급
정 원	30	-	1	6	12	6	4	-	-	-	-	-	-	1	-
현 원	28	-	1	5	9	8	4	1	-	-	-	-	-	-	-
과부족	△2	-	-	△1	△3	2	-	1	-	-	-	-	-	△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 (2007년식)	민원행정팀 (문서수발 및 무인민원발급기 관리)

## 4

## 예산현황

(단위: 천원)

단위사업명	예산액	전년도 예산액	증(△)감
계	1,140,173	1,122,911	17,262
감동과 소통의 민원행정 서비스	484,251	413,150	71,101
구민만족을 위한 민원처리	145,035	173,399	△28,364
신뢰받는 가족관계등록행정	8,740	9,260	△520
여권발급 서비스 추진	5,904	5,904	-
기록정보관리	304,476	328,431	△23,955
기본경비	191,767	192,767	△1,000

## Ⅱ . 2019년 주요업무 추진계획

연번	사 업 명	쪽
----	-------	---

- |   |                       |   |
|---|-----------------------|---|
| ① | 감동과 소통의 민원행정서비스 ..... | 4 |
| ② | 기록정보 관리 .....         | 5 |
| ③ | 구민 만족을 위한 민원처리 .....  | 6 |
| ④ | 신뢰받는 가족관계등록 행정 .....  | 7 |
| ⑤ | 여권발급 서비스 추진 .....     | 8 |

편안하고 쾌적한 민원실 조성과 친절·신속·정확한 민원처리로 구민에게 감동을 주는 민원행정 서비스를 구현하고자 함

## □ 추진방향

- 친절·신속·정확한 업무처리로 구민불만 해소 및 각종 민원 편의시설 제공
- 직원 업무능력 향상을 통한 고품질 민원행정서비스 제공

## □ 사업개요

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

## □ 세부추진계획

- 민원처리 감동 구현을 위한 다양한 민원행정서비스 운영
  - 화요일 아침·저녁 민원처리제 운영
    - 아 침: 8시~9시 / 저녁: 18시~20시
  - 관리자 민원안내제 운영(매일)
  - 사회적약자 배려창구, 폐업신고 원스톱서비스, 중국어 통역사 도우미 운영
- 다양한 민원 편의시설 제공: PC, FAX, 프린터, 복사기, 충전기 등
- 새울 전자민원 상담 및 서울시 응답소, 일반민원 처리 예고제 실시로 신속 정확한 민원 처리 정착에 노력
- 구민만족도 향상을 위한 고객만족 설문 조사: 년2회 실시
- 우편물 관리 전산화를 통한 우편민원 효율성 제고

## □ 소요예산: 484,251천원(구비)

공공기록물을 체계적으로 관리, 보존하여 우리구의 역사적·행정적 자료로서 활용하고, 정보공개 활성화를 통해 국민의 알권리 증진과 다양한 행정정보를 제공하여 국민에게 신뢰받는 행정을 실현하고자 함

## □ 추진방향

- 체계적인 기록물 생산·관리·보존으로 국민의 알권리 증진과 적극적인 소통행정으로 신뢰받는 구정운영 기반 구축

## □ 사업개요

- 기록물관리: 비전자 및 전자 기록물 이관, 생산현황보고, 중요기록물 전산화 사업 등
- 정보공개운영: 공공기관이 보유한 정보에 대한 사전공개 및 청구공개

## □ 세부추진계획

- 중요기록물 전산화 사업: 4월~12월
  - 대상: 보존기간 30년 이상 중요 비전자기록물
  - 추진방법: 전문용역업체 선정
- 기록물 관리
  - 전자기록물 이관: 연중(서울시 및 자치구 통합 사업)
  - 기록물 평가 및 폐기: 4월~6월중
  - 기록물 정리 및 생산현황보고: 5월~8월중
- 정보공개운영
  - 정보공개매뉴얼 제작: 연1회(4월~5월)
  - 정보공개심의회 개최: 수시
  - 사전정보공포 실태 점검: 연1회 이상
  - 원문공개 모니터링 실시: 매월

## □ 소요예산: 304,476천원(구비)

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

### □ 추진방향

- 구민 만족을 위한 기능별 창구 운영으로 신속·정확한 민원처리

### □ 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 26개소 30대 운영 유지보수
  - 무인민원발급기 안내도우미 운영(어르신 안내도우미 40명)

### □ 세부추진계획

- 통합민원창구(3개) 운영 : 등·초본, 인감, 가족관계증명 등 발급
- 유기한민원(1개) 운영 : 인·허가, 신고 등 600여종 접수 처리
  - 각 민원부서 유기한민원 예고·독촉, 처리운영실태 점검 및 독려
- 아름다운 배려창구·어디서나 민원창구(1개) 운영
  - 임산부, 노약자, 장애인등 사회적 약자 우선 배려
  - 제증명 163종 접수 및 처리, 팩스민원 처리결과(SMS) 문자서비스 제공
- 무인민원 발급 창구 운영: 영등포구청 외 26개소 30대 설치 86종 민원처리
  - 유지보수 및 관리운영: 제작업체 연간단가 계약 용역 관리
  - 정기점검 실시: 매월 2회 (담당자 및 유지보수 직원)
  - 「무인민원발급기 안내도우미」 운영 (관내 65세 이상 어르신 40명)

### □ 소요예산: 145,035천원(구비)



가족관계의 변동사항을 정확하고 신속하게 정리하여 신뢰받는 행정을 구현하고, 민원 불편사항을 해소하여 국민과 소통하는 가족관계등록 행정 실현을 실현하고자 함

### □ 추진방향

- 신속하고 정확한 가족관계등록업무 처리를 통한 행정 신뢰 구축

### □ 사업개요

- 기 간: 연중 지속추진
- 내 용: 출생·혼인·사망 등 가족관계의 발생 및 변동사항 신고 접수 및 기록대사, 교차대사, 교합 등 5단계 검증시스템 구축 운영

### □ 세부추진계획

- 신속하고 정확한 가족관계신고사항 접수 및 기록·대사 실시
- 가족관계등록부 및 제적부의 오류사항 지속 정비
- 가족관계등록 신고에 따른 인구동태 사항 정확한 입력 및 결격사유조회 요청 시 신속한 회보 실시
- 가족관계등록신고 처리결과 문자발송 서비스
- 처리기간 단축 및 원스톱서비스 등 민원편의 제도 지속 실시
  - 개명신고 24시간 처리제
    - 「안심상속」 원스톱서비스 지속 실시
    - 사망신고 시 사망자의 재산조회 통합신청 접수
  - 「온라인 출생신고」 서비스 등
- 동 주민센터 가족관계등록담당 직무교육 실시 (년 1회)

### □ 소요예산: 8,740천원(구비)

여권은 소지자의 국적 등 신분을 증명하고 소지자에 대한 외교적 보호권을 행사할 수 있는 국제 신분증으로 신속·정확한 여권발급 업무를 추진하고 고객 중심의 여권민원 서비스를 제공하여 구 이미지 향상에 기여하고자 함

**□ 추진방향**

- 전자여권 오류발급 제로화 및 교부 업무 강화
- 안전한 해외여행, 신뢰받는 여권민원 행정 서비스 추진

**□ 사업개요**

- 기 간: 연중 지속 추진
- 대 상: 여권 신규, 재발급, 기재사항 변경 등
- 목 표: 심사기능 강화로 여권 오류발급 제로화 추진

**□ 세부추진계획**

- 여권 오류발급 제로화 추진
  - 접수전 「사전검열제」 운영
    - 접수 단계부터 배부 시 까지 철저한 심사를 통한 오류발급 사전 차단
- 다양한 여권민원 서비스 추진
  - 「아침·저녁 여권민원실」 운영 : 주1회 화요일
    - 아 침: 8시~9시 / 저녁: 18시~20시
  - 「1회 방문 처리제」 운영: 발급여권 등기우편 교부로 재방문 불편 해소
  - 「문자알림 서비스」 제공
    - 장기 미수령 여권 및 습득여권 수령 안내
    - 신원조회 미회보자 경찰청 회보결과 즉시 안내
  - 「여권·국제운전면허증 동시발급 대행 서비스」
- 여권업무 실무자 역량 강화
  - 외교부 주관 여권실무 교육(매월 1회) 참여
  - 업무 및 교육내용 공유, 자체 친절교육 실시

**□ 소요예산: 5,904천원(구비)**