

제173회 구의회 임시회

2013. 2.22 ~ 3.5



2013년 주요업무 보고



민원여권과

보고 순서

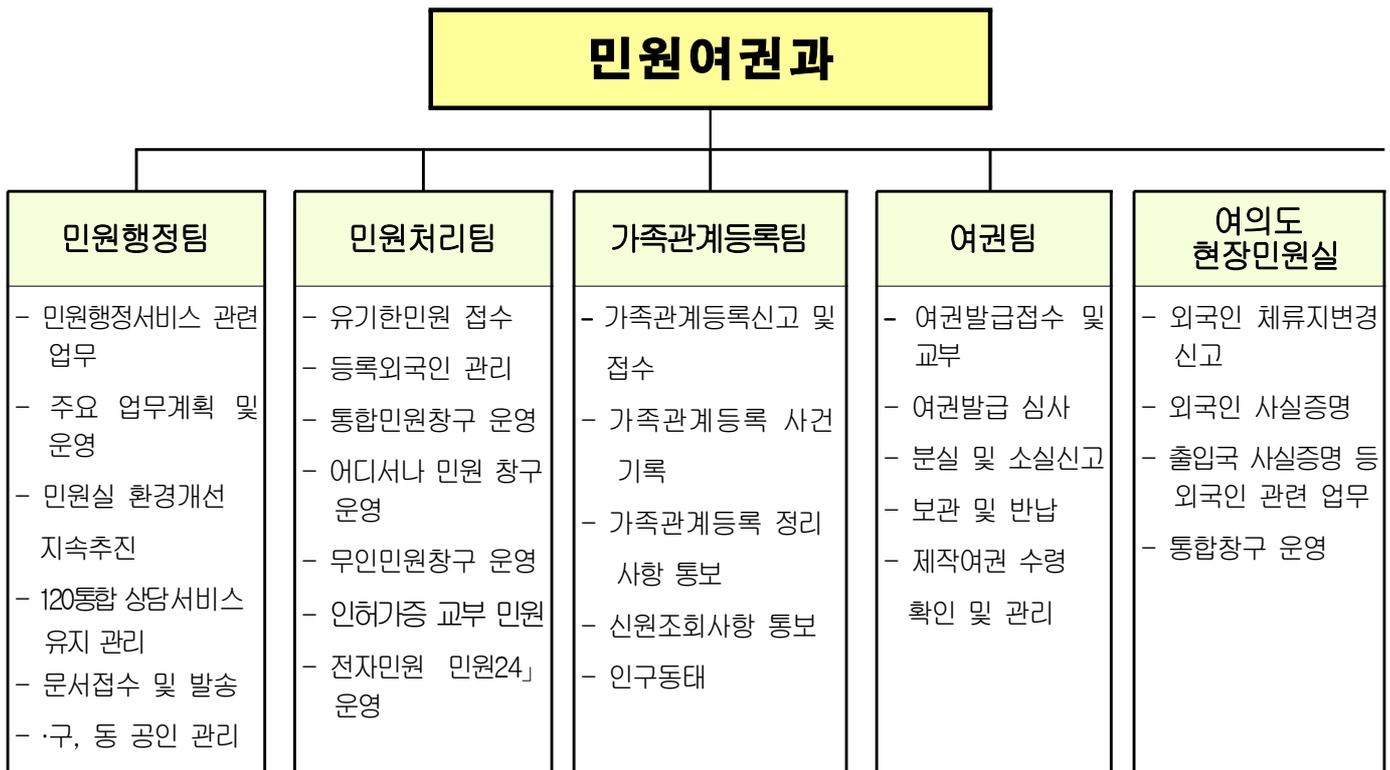
I . 일 반 현 황	••••	1
II . 2013 주요업무 계획	••••	4
III . 신규·주요투자사업	••••	12

I. 일반 현황

1 인 력

구 분	계	일 반 직						기 능 직				
		4급	5급	6급	7급	8급	9급	6급	7급	8급	9급	10급
정 원	32	-	1	5	10	8	1	-	1	3	3	-
현 원	34	-	1	6	8	7	1	-	7	4	-	-
과부족	2	-	-	1	△2	△1	0	-	6	1	△3	-

2 조 직



3

주요시설 및 장비

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

4

예산현황

 사업별

(단위 : 천원)

단위사업명	예산액	전년도 예산액	증(△)감
계	734,887	811,075	△76,188
편안하고 쾌적한 민원실환경조성	11,180	18,985	△ 7,805
효율적인 민원행정서비스 추진	489,100	526,161	△37,061
무인민원발급 창구 운영	44,204	37,129	△ 7,075
여권발급	10,715	25,528	△14,813
행정운영경비	179,688	203,272	△23,584

목 차

〈2013년도 주요업무계획〉

1. 소통과 공감의 민원행정 서비스 4
2. 편안하고 빠른 창구 민원처리 6
3. 친절행정으로 다가서는 가족관계등록제도 운영 ... 8
4. 민원인 위주의 여권민원 서비스 9
5. 여의도 글로벌비즈니스센터 현장민원실 11

〈신규·주요투자사업〉

1. 아침 민원 처리제 운영 12

II. 주요 업무추진 계획

1 소통과 공감의 민원행정 서비스

쾌적하고 편안한 민원실을 조성하고 민원실 직원의 친절한 자세와 신속·정확·소통위주의 친절한 민원처리로 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·친절한 민원업무 처리로 구민불만 해소
- 각종 전산(PC, 팩스, 복사기) 편의시설로 구민편의 제공

□ 추진실적(2012년)

- 전화 및 방문 민원상담서비스 품질향상 추진
 - 서울시 CS 전문강사 등 초빙 직원 친절교육 실시 : 총 4회 435명
 - 이관전화 친절도 자체 모니터링 실시 : 27개 부서 대상
- 120 통합상담서비스 인지도 향상을 위한 자체홍보 추진
 - 영등포구 홈페이지, 관내 전광판, 구소식지, 구내방송 활용 홍보실시
 - 인터넷방송 및 CMB 지역방송, IPTV를 통한 홍보동영상 송출
 - 영등포구 관내 공공장소 및 각종 행사 시 현장홍보활동 추진
 - 홍보용 리플릿 등 13,000부 제작 배포
- 구민만족도 표본 설문조사 실시 : 상반기·하반기(2회) 실시

□ 세부 추진계획

- 민원서비스 강화
 - 맞벌이 부부, 직장인등을 위한 '일과 시간외 민원업무처리제' 실시
(매주 화 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
- 120다산콜 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 휴식공간 제공
- 신속하고 보다 정확한 민원처리로 최고의 민원행정 서비스 제공

소요예산 : 13,580천원 (구비13,580천원)

2 편하고 빠른 창구 민원처리

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 구민만족 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(1,100종)	비 고
통합민원(5)	등초본, 인감등 4종	『사람중심 구민감동 아름다운 배려창구』 운영- 통합창구 중 1곳
어디서나민원(1)	타시도제증명민원 285종	
유기한민원(2)	인허가등 753종	
무인민원(14)	등·초본등 58종	
인터넷민원(-)	민원24, 민원상담	

□ 추진실적(2012년)

○ 통합민원창구 운영현황

(단위: 통)

계	주민등록 등·초본	인 감 증명서	가족관계 증 명 서	제적 등초본	체류지 변 경	외국인 증 명 명	인 감 신 고	인감 대리 통보	수령 면허
197,887	87,713	38,481	51,461	5,626	7,109	3,289	1,092	3,086	30

※ 『사람중심 구민감동 아름다운 배려창구』 운영처리 : 8,905건

○ 어디서나 민원창구 운영현황

(단위: 통)

계	토지이용 계획확인원	지적도	토지대장	건축물 대장	지방세 세목별 과세증명	성적·졸업 증명서	전자민원 24』	기타
8,671	2,151	1,522	604	337	1,205	787	1,651	414

○ 유기한 민원창구 운영현황

(단위: 건)

계	교통행정 (건설기계)	건설관리 (옥외광고물)	복지정책 (복지대상자)	지역경제 (통신판매)	건축 (건축변경)	감사관 (고충민원)	환경 (건설폐기물)	부동산정보 (부동산중개업)	문화체육 (유통)	도로 (도로정용)	기타
37,404	2,697	3,809	11,084	3,210	2,199	1,848	1,914	1,632	273	441	8,297

○ 무인민원발급창구 운영현황

(단위: 통)

계	주민등록 등본	주민등록 초본	토지 대장	건축물 대장	병적 증명서	가족 관계증명	부동산 등기부등본	기타
118,783	63,978	9,318	3,610	1,793	1,126	16,659	18,432	3,867

□ 세부 추진계획

- 『사람중심 구민감동 아름다운 배려창구』 운영 : 1개창구
 - 이용대상 : 임산부, 노약자, 장애인, 간편 민원신청자 등
 - 대상민원 : 각종 증명민원 등
- 통합민원창구 운영 : 4개 창구(등·초본, 인감, 가족관계, 외국인 민원)
- 어디서나민원창구 운영 : 1개창구 (제증명 285종)
 - 팩스민원 처리결과(SMS) 문자서비스 제공
- 유기한민원 운영 : 2개 창구 (인·허가, 신고 등 753종)
 - 민원처리 기간단축 마일리지제도 운영
- 무인민원발급창구 운영 : 여의도역 외 13개 창구 (취급민원58종)
 - 유지보수 및 관리운영 : 제작업체에 용역관리
 - 점검실시 : 정기점검(월1회) 및 수시점검(장애발생시)
 - 점검자 : 담당자, 유지보수직원
- 민원24 전자민원 운영
 - 신속한 처리 : 전일 민원접수분에 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** : 63,361천원(구비63,361천원)

3 | **친절행정으로 다가서는 가족관계등록제도 운영**

가족관계의 발생 및 변동사항에 관한 등록업무를 정확하고 신속하게 처리하여 신뢰받는 행정을 구현하고 친절하고 적극적인 업무처리로 사람중심의 구민감동 서비스를 구현하고자 함

□ **사업목표**

- 신속하고 정확한 가족관계등록업무 처리로 구민생활 편의제공

□ **추진방향**

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

□ **추진실적(2012년)**

- 가족관계등록신고 처리실적 : 17,925건

계	출생	혼인	이혼 친권지정	사망 실종	성분변경 창성 개명	국적 득상	등록기준 지변경	정정	기타
17,925	4,230	3,869	1,552	1,789	1,130	487	268	3,144	1,456

- 가족관계등록신고 처리결과 문자서비스 : 15,625건
- 가족관계등록신고사항통보(11호) : 3,648건
- 결격사유조회회보 : 10,317건
- 인구동태(출생,사망,혼인등에 관한 통계사항)입력 : 6,155건
- 동주민센터 가족관계등록업무 담당자 직무교육실시(2회)

□ 세부 추진계획

- 출생·혼인·사망 등 가족관계등록 신고에 따른 업무를 처리함에 접수, 기록, 대사, 교차대사, 교합 5단계 검증·등록시스템 구축 시행
- 가족관계등록부 및 제적부의 지속적인 정비 및 오류사항에 대한 신속·정확한 정정으로 가족관계등록부의 공신력 향상
- 가족관계등록신고 처리결과 문자서비스(SMS) 시행
- 동주민센터 가족관계등록업무 담당자 직무교육실시 : 2013.4월
- 가족관계등록부 및 제적부 인터넷 발급실시에 따른 홍보실시
- 각종 가족관계등록신고서식 홈페이지에 게재로 민원편의 제공

□ 기대효과

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

□ 소요예산 : 7,900천원(구비 7,900천원)

4 민원인 위주의 여권민원 서비스

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(2012년)**

○ 여권민원 처리실적

(단위: 건)

구 분	계	접 수	교 부	비 고
2012년	86,973	43,830	43,143	
1일 평균	343	173	170	

※ 2012년 세외수입(여권발급대행수수료) - 341,491천원

- 여권 유효기간 만료예고(영등포구민) : 14,836건
- 효력상실 대상여권 직권폐기 예고 : 115건
- 신원조회 미회보자 종결처리 예고 : 13건
- 발급여권 등기우편 발송 : 1,680건
- 48시간 긴급여권 처리; 210건
- 야간민원 처리(매주 화 18:00-20:00): 1,900건
- 아름다운 배려창구 운영 : 790건

□ **세부 추진계획**

○ 다양한 여권 민원 서비스 제공

- 긴급출장 등 사유발생시 : 48시간 이내 긴급여권 발급
- 발급여권 등기우편 택배제 시행
- 여권신청민원 안내 및 사전검토 창구 운영
- 여권 유효기간 만료 예고 안내문 발송
- 여권발급 신원조회 미회보자 안내 메시지 발송
- 발급일로 부터 6개월 동안 찾아가지 않는 여권 직권폐기 안내
- 여권발급 본인여부 확인을 위한 신청인의 지문대조 시행
- 여권발급 수수료 신용카드로 결제

□ **기대효과**

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

□ **소요예산** : 10,715천원(구비 10,715천원)

5 여의도 글로벌비즈니스센터 현장민원실 운영

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(2012년)

- 통합민원창구 운영 실적

(단위: 통)

계	통 합 민 원						민원24시
	등·초본	인감	가족관계	체류지 변 경	외국인 증 명	지방세	
30,131	8,017	8,948	8,595	16	297	3,288	970

□ 기대효과

- 신속하고 보다 정확한 민원처리로 최고의 민원행정 서비스 제공

□ 소요예산 : 비예산

Ⅲ. 신규·주요투자사업

1 아침 민원처리제 운영

현재 근무시간 중 민원실 방문이 곤란한 직장인 및 일상에 바쁜 민원인을 위해 운영하고 있는 『야간 민원업무처리제』를 보다 많은 구민들이 이용할 수 있도록 아침시간으로 확대하여 사람중심의 민원행정서비스를 구현 하고자 함

야간민원업무처리 현황

- 민원처리팀 처리 업무
 - 대상 민원 : 336종(통합증명 19종, 어디서나민원 317종)
 - 외국인업무:체류지변경,외국인등록사실증명,인감신고 및 발급 등
- 가족관계등록팀 처리 업무 : 출생, 사망, 혼인신고 등 35종
- 여 권 팀 처리 업무 : 여권접수 및 여권교부

추진내용

- 현행 : 매주 화요일 (18:00~20:00)야간민원처리
- 확대시행 : 매주 화요일 아침(08:00~09:00), 저녁(18:00~20:00)
- 아침 및 저녁근무조 편성 운영

홍보방안

- 민원실 입구에 민원업무 안내배너 설치
- 홈페이지 및 영등포구 행복소식지 게재

기대효과

- 직장인 및 일상에 바쁜 민원인에게 편의 제공
- 신속·정확한 민원업무처리로 민원행정 서비스 극대화
- 사람중심의 행정서비스 제고로 행복중심 영등포 이미지 향상

소요예산 : 비예산