

제214회 구의회 제1차 정례회

2019. 6. 12. ~ 6. 25.



2019년 주요업무 보고



민원여권과

보고 순서

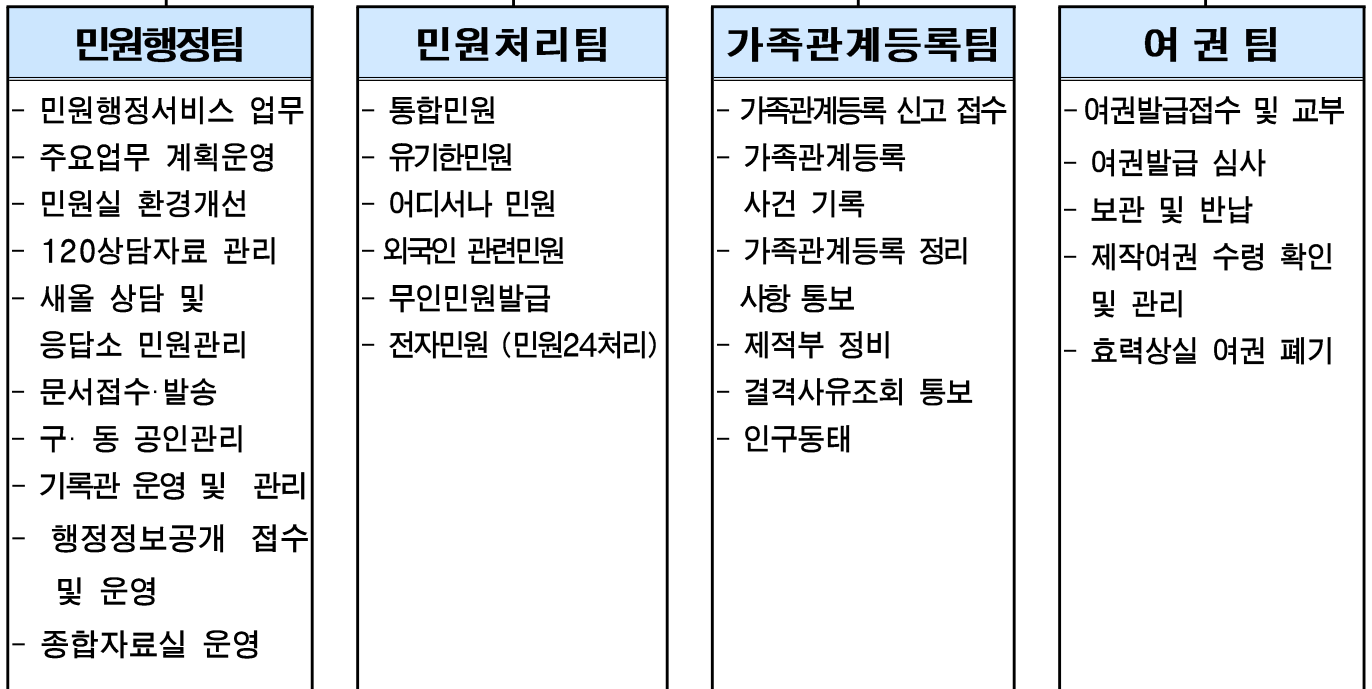
I . 일반 현황	· · · 1
II . 주요업무 추진실적	· · · 3

1. 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							1	
현 원	29		1	5	9	8	4	1						1	
과부족	△ 1			△ 1	△ 3	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
계	1,140,173	613,323	53.8
감동과 소통의 민원행정 서비스	484,251	381,082	78.7
구민만족을 위한 민원처리	145,035	26,240	18.1
신뢰받는 가족관계등록행정	8,740	3,758	43.0
여권발급 서비스 추진	5,904	2,372	40.2
기록정보관리	304,476	127,731	42.0
기본경비	191,767	72,140	37.6

II. 주요업무 추진실적

연번	사 업 명	쪽
----	-------	---

- ① 감동과 소통의 민원행정서비스 4
- ② 기록정보 관리 6
- ③ 구민 만족을 위한 민원처리 7
- ④ 신뢰받는 가족관계등록 행정 9
- ⑤ 여권발급 서비스 추진 10

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

□ 사업개요

- 기 간: 연중 지속추진
- 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)

□ 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, 민원대기실 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 4개분야 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

- 「관리자가 도와주는 민원안내제」, 「무인민원발급기 어르신 안내도우미」 및 「다문화가족 통역사」 배치 등 다양한 민원안내 제도 운영을 통한 민원서비스 만족도 제고

○ **서울시스템 민원상담 운영 현황**

(단위: 건)

계	주차 문화	사회 가정 복지	건설 관리	청소	위생 환경	교통 행정	도로	건축	주택	푸른 도시	의약	지역 경제	도시 계획	복지 정책 노인	기타
9,439	4,226	2,015	753	495	569	354	305	225	156	109	39	61	64	5	63

○ **응답소(일반) 민원상담 운영 현황**

(단위: 건)

계	주차 문화	건설 관리	위생 환경	건축	도시 계획	교통 행정	주택	청소	도로	푸른 도시	문화 체육	사회 가정 복지	지역 경제	복지 정책 노인	기타
1,043	324	139	110	105	98	80	35	31	30	24	17	12	7	7	24

※ 기타 건수는 전화번호 안내 및 감사 인사 등 포함

향후계획

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

소요예산

(단위: 천원, %)

예산액	집행액	집행률
484,251(구비)	381,082	78.7%

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

□ 사업개요

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

□ 주요 추진실적

- 중요기록물 전산화사업 *2022년까지 추진 완료 예정

전체 사업량	추진완료	이행 공정율	2019년 사업목표량
30,686	18,041권	59%	3,400권

- 2019년 사업 기간 : 4월~12월
- 사업량 : 총476,000면(약3,400권)
- 사업금액 : 금196,165천원 (조달청 의뢰)
- 목표이행율(예정): 70%

- 정보공개운영

- 처리현황: 총1,001건(공개 911건, 부분공개 60건, 비공개 30건, 기타 494건)
- 정보공개심의회 개최: 4회
- 정보공개 실무 가이드북 제작(200부): 6월
- 월별 원문공개 모니터링 5회 실시

□ 향후계획

- 기록물 정리 및 생산현황 보고: 5~8월
- 기록물 평가 및 폐기: 6~9월
- 사전공표목록 522건 정비: 4월
- 정보공개 심의회 운영

□ 소요예산

(단위: 천원, %)

예산액	집행액	집행률
304,476천원(구비)	127,731	42.0%

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

□ 사업개요

- 기간: 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)

□ 주요 추진실적(2019.5.20.현재)

- 통합민원창구 운영 현황

(단위: 건)

계	주민등록 등·초본	전입세대 열람	가족관계· 제적부	인감·본인 서명사실확인	체류지 변경	외국인 증명
63,039	36,699	3,178	16,784	5,362	408	608

- 어디서나 민원창구 운영 현황(163종 민원처리)

(단위: 건)

계	학교민원	병적 증명	자격면허 재발급	지적·토지 건축물	지방세 세목별 과세증명	제적부	기타
682	453	35	18	82	4	15	75

○ 유기한 민원창구 운영 현황

(단위: 건)

계	지역경제 (통신판매)	환 경 (건설 폐기물)	교통행정 (건설기계)	가로경관 (우의광노출)	감 사 담당관 (고충민원)	문 화 체 육	건 축 (건축변경)	주 택 (임대사업자)	기타
29,659	2,936	1,049	998	533	748	549	1,153	4,939	16,754

○ 무인민원발급창구 운영 현황(86종 민원처리)

(단위: 건)

계	주민등록 등·초본	가족관계 증 명	지방세 국세	부동산 등기부등본	지적·토지 건축·차량	교육 병무	복지 건강보험
114,570	65,037	23,561	8,891	6,402	3,114	3,723	3,842

○ 무인민원발급기 안내도우미 운영(어르신안내도우미 40명)

- 활동기간: 2월~10월 (월 10회, 일 3시간 13:00~16:00)
- 활동방법: 무인민원발급기 1대당 도우미 2명 격일근무
- 활동장소: 구청, 지하철역, 동주민센터 등 무인민원발급창구 20개소
- 활동내용: 무인민원발급기 발급 안내 및 주변 환경정비 등
- 추진실적: 안내도우미 활동교육 1회(2월)

□ 향후계획

- 민원처리시스템의 지속적인 개선을 통한 이용 불편 해소
- 빠르고 편리한 민원처리로 신뢰받는 민원서비스 제공
- 무인민원발급기 3대 6월중 교체 설치

□ 소요예산

(단위: 천원, %)

예산액	집행액	집행률
145,035(구비)	26,240	18.1%

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 득상	이혼	등록기준지 변경	기타 (등록부정정 등)
4,870	1,092	1,064	751	334	242	182	96	1,109

- 제적부 정정: 373건
- 결격사유조회 회보: 1,017건
- 가족관계등록신고 처리 결과 문자메시지 발송: 3,581건
- 주민등록사항 연계 통보: 1,229건
- 인구동향조사(출생·사망·혼인·이혼 등에 관한 인구통계자료) 입력: 2,930건
- 친권종료 대상자 가족관계등록부 정리: 343건

□ 향후계획

- 가족관계등록부 및 제적부의 지속적인 정비 추진
- 하반기 동주민센터 출생·사망 담당자 대상 직무교육 실시

□ 소요예산

(단위: 천원, %)

예산액	집행액	집행률
8,740(구비)	3,758	43.0%

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

□ 사업개요

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

□ 주요 추진실적

○ 『여권 오류발급 제로화』 추진

- 전자여권 민원처리 실적

(단위: 건)

총 계	접 수	교 부	비 고
43,416	21,795	21,621	

※ 접수 전 「사전검열제」 실시 및 3단계 심사기능 실시

○ 『다양한 여권민원 서비스』 추진

- 「주·야간 여권민원실」 운영: 2,134건(접수 1,230건 / 교부 904건)
- 「1회 방문 처리제(발급여권 등기우편 발송 교부)」: 896건
- 「문자알림 서비스」 제공: 88건
- 「여권·국제운전면허증 동시발급 대행 서비스」: 43건

○ 『여권업무 실무자 역량 강화』 추진

- 외교부 주관 여권실무 교육(매월 1회) 참여: 총 1명
- 업무 및 교육내용 공유, 자체 친절교육: 총 2회

□ 향후계획

- 정확한 여권발급으로 오류를 제로화 정착 및 신뢰받는 여권민원 서비스 지속 추진

□ 소요예산

(단위: 천원, %)

예 산 액	집 행 액	집행률
5,904(구비)	2,372	40.2%