

제159회 구의회 임시회

2011. 2.18 ~ 2.28

『교육 복지 사람중심 새 영등포』 실현을 위한

2011년 주요업무 보고



민원여권과

보 고 순 서

- 일반 현황 1
- 2011 주요업무 추진계획 5
- 신규·주요투자사업 ... 11
- 2010 주요업무 추진실적 ... 13

I. 일반 현황

1 인 력

구 분	계	일 반 직					기능직					계약직
		5급	6급	7급	8급	9급	6급	7급	8급	9급	10급	
정 원	36	1	4	10	6	0	0	3	6	5	0	1
현 원	36	1	4	9	3	1	1	5	10	1	0	1
과부족	0	0	0	-1	-3	+1	+1	+2	+4	-4	0	0

※ 기동인원 2명

2 조 직



3

주요시설 및 장비

구 분	시설 및 장비현황	
	시 설 명	내 용
일반민원실	종합문서고	영구 준영구 등 종이문서 보관(35,000권)

4

예 산 현 황

□ 사 업 별

단위사업명	예 산 액	전년도 예산액	증(△)감
계	951,200	1,907,199	955,999
고객우선 민원행정서비스	749,748	1,057,025	307,277
행정운영비(기타)	201,452	850,448	648,722

목 차

〈2011년도 주요업무계획〉

- 1. 사람중심의 민원행정 서비스 5
- 2. 사람중심의 민원창구 운영 7
- 3. 가족관계등록제 운영 9
- 4. 고품질 여권민원 행정서비스 10

〈신규·주요투자사업〉

- 1. 종합문서고 정비계획 11
- 2. 사람중심의 아름다운 배려창구 12

〈2010년도 주요업무 추진실적〉

- 1. 고객 지향적인 민원창구 운영 13
- 2. 120 다산콜 전화민원서비스 수준향상 14
- 3. 2010 상반기 고객만족도 설문조사 15

II. 주요 업무추진 계획

1 사람중심의 민원행정 서비스

쾌적하고 편안한 민원실을 조성하고 민원실 직원의 친절한 자세와 신속 정확한 민원처리로 사람중심의 행정서비스를 제공

□ 사업목표

- 편안하고 쾌적한 민원실 환경조성으로 민원행정 운영
- 고객 지향적 창구운영과 신속, 정확한 민원처리

□ 추진방향

- 업무능력향상을 통한 고품질 민원행정서비스 제공
- 쾌적한 민원환경 조성을 위한 환경정비 및 각종 민원편의 제공

□ 추진계획

- 민원서비스 강화
 - 직장인등을 위한 야간민원 처리(매주 화요일 18:00 ~ 20:00 연장운영)
 - 대상업무
 - ; 통합민원289종, 가족관계35종, 여권접수 및 교부,
 - 민원 1회 방문 상담 창구 운영(1,2번 창구)
 - 영등포구청 별관안내 위치도 제작·안내
 - 「인허가증 교부용 PP홀더」 제공
- 서울시 상·하반기 전화친절도 대비 전화응대 교육
 - 구 강사 활용 및 부서자체 수시 CS 직원교육
 - 친절한 전화응대 요령 등을 숙지하여 신속한 안내
- 120다산콜 전화민원서비스 향상

- 표준상담DB 지속적인 업데이트로 최신화 유지
 - 전화번호일람포 현행화(담당자, 업무분장, 전화번호, 팩스번호)
 - 120 자치구 이관전화 신속응대 및 응대CS 직원교육
 - 120 현장출동 민원 신속처리
 - 120다산콜 인지도 향상을 위하여 지속적인 홍보
- 고객만족도 설문조사 : 2회
 - 서비스 품질의 변수인 쾌적성, 접근성, 친절성, 신속성 등
 - 방문고객의 의견을 수렴 후 업무내용 개선
 - 다양한 민원 편의시설 제공
 - e-민원방 운영(PC 3대) 및 무료전산기기 (복사기, 팩스 등) 운영
 - 월간도서 등 비치하여 대기민원인에게 볼거리 제공
 - 청각장애인을 위한 「수화통역창구」 운영 및 민원안내 및 무료대서
 - 직원 역량강화 교육
 - 민원품질향상 교육 실시('11년 상반기)
 - 친절직원 자체 MVP 선정 격려(연2회)
 - 고객으로부터 친절직원으로 칭찬받은 직원 1명 선정
 - 구민 알권리 충족을 위한 행정정보 공개 활성화
 - 행정정보 사전공표 공개
 - 정보공개 운영실태 정기점검(년 4회)

2 | 사람중심의 민원창구 운영

언제 · 어디서나 민원신청이 가능토록 고객 지향적인 창구운영으로 신속한 민원서비스를 제공하고, 다양한 민원처리시스템의 안정적인 운영과 지속적인 개선을 통하여 고객서비스 향상

사업목표 : 고객만족의 민원창구운영으로 신뢰받는 구정 실현

민원창구 현황

구 분	취급민원	비고
계	1,098종	
통합민원	등초본,인감 등 4종	『사람중심 구민감동 아름다운 배려창구』 운영- 통합창구 중 1곳
어디서나민원	타시도제증명민원 285종	
유기한민원	인허가등 753종	
무인민원	등초본등 39종	
인터넷민원	민원24, 민원상담	

추진방향

- 친절하고 신속한 행정서비스로 고객만족 민원서비스 제공
- 민원행정시스템의 지속적인 개선을 통한 이용불편해소

추진계획

- 『사람중심 구민감동 아름다운 배려창구』 운영 : 1개창구
 - 이용대상 : 임산부, 노약자, 장애인, 간편 민원신청자 등
 - 대상민원 : 각종 증명민원 및 여권업무
- 통합민원창구 운영 : 4개 창구, 등초본,인감 등 4종 처리
- 어디서나민원창구 운영 : 1개창구, 제증명 285종

- 처리기간 단축 및 1회 방문제 운영
 - 처리기간 단축 : 3시간(1일) ⇒ 1시간(3시간)
 - 1회방문제 : 방문신청·수령(2회) ⇒ 전화·FAX신청·수령(1회)
- 단속문자(SMS) 서비스 제공 : 처리결과 안내

- 민원증명수수료의 신용카드 결제 납부 : 2010.2.8일부터 시행중

- 유기한민원창구 운영 : 2개 창구, 인·허가, 신고 등 753종
 - 민원처리 기간단축 마일리지제도 운영
 - 법정처리기한 단축(최소 1일 ~ 최대 15일) : 1점 ~ 3점 부여
 - 우수직원 인센티브 : 연말정기포창, 후생복지시설 이용우선권 제공
 - 대고객서비스 안내문 제작 배부
 - 부서별·담당자별 처리절차, 업무내용 등 안내문 배부
 - 인허가증 보관 PP홀더 활용 : 편리한 민원서비스제도 홍보

- 무인민원발급창구 운영 : 14개창구, 취급민원39종
 - 유지보수 및 관리운영 : 제작업체에 용역관리
 - 정기점검 : 월 1회 (담당자, 유지보수직원)

- 인터넷창구 운영 : 새울전자민원상담, 민원24
 - 새울전자민원상담
 - 예고제 실시 : 1·2차 예고문발송을 통한 답변 지연 사전 예방
 - ※ 지연처리시 : 독촉장 발부 및 감사담당관에 통보
 - 민원 24
 - 신속한 처리 : 전일 민원접수분에 대하여 익일 우편발송 완료
 - 편리성 홍보 : 인터넷 제증명 민원안내 및 발급요령 등

□ **소요예산** : 53,656천원

3

가족관계등록제도 운영

가족관계의 발생 및 변동사항에 관한 등록업무를 명확하고 신속하게 처리하여 신뢰받는 행정을 구현하고 친절하고 적극적인 사람중심의 고객감동 행정을 구현하고자 함

□ 사업목표

- 신속하고 정확한 가족관계등록업무 처리로 주민생활 편의 제공

□ 추진방향

- 가족관계등록신고서의 신속처리 및 처리결과 통보서비스 실시
- 제적부 및 가족관계등록부의 오류사항에 대한 신속·정확한 정비로 주민불편 최소화
- 민원상담관제를 운영하여 가족관계등록신고서 작성에 어려움이 있는 국적취득자, 외국인, 노약자 등에 대하여 상담 및 안내
- 각종 신고서식의 홈페이지 게재

□ 추진계획

- 신고서 처리결과 단문문자서비스(SMS) 발신 : 10,000건
- 제적부 및 가족관계등록부 오류사항 정비
- 민원상담관 운영 : 1명(년중)
- 각종 신고서식 홈페이지에 게재 : 년중
- 가족관계등록부의 근간이 되는 제적부·제재부 등 지속적인 공부 정리

□ 소요예산 : 23,000천원

4 고품질 여권민원 행정서비스

여권 보안성 강화 및 출입국 편의 제고를 위하여 전자여권 발급이 시행됨에 따라 친절하고 신속한 발급으로 고객만족 서비스에 기여

□ 사업목표

- 신속·정확한 여권민원 처리로 고객감동 행정서비스 제공

□ 추진방향

- 전자여권의 정확한 판독 및 교부 업무 강화
- 직장인을 위한 여권신청 근무시간 연장근무
- 여권발급 수수료 신용카드로 인지 판매 실시

□ 추진계획

- 긴급출장 등 사유발생시 : 48시간 이내 긴급여권 발급
- One-stop 여권 민원 서비스
 - 전화 및 인터넷 예약 접수
 - 발급여권 등기우편제 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 연장근무(매주 화요일 18:00~20:00)
- 여권발급시 본인 확인제 도입 및 신용카드 판매
 - 여권발급 본인여부 확인을 위한 신청인의 지문대조 시행
 - 신용카드 결제 시스템을 구축하여 지불수단 다양화로 민원편익 기여

□ 소요예산 : 30,796천원

Ⅲ. 신규·주요투자사업

1 종합문서고 정비계획

종합문서고를 「공공기록물 관리에 관한 법률」 기준에 맞게 시설 및 장비를 정비하여 출입자 통제 및 화재, 수해 등 천재지변으로 부터 기록물을 보호하여 체계적이고 안전하게 보존하고자 함.

□ 사업목표

- 기록물의 체계적 관리·보존 및 효율적 활용을 위한 시설 및 장비등 인프라 확충 필요

□ 추진방향

- 기록물 관리법 기준에 맞춘 시설 및 장비기준 마련
 - 「공공기록물 관리에 관한 법률」 제13조 (기록관 설치·운영)
 - 「공공기록물 관리에 관한 법률」 시행령 제60조 (기록물관리기관의 보존시설·장비 및 환경기준)
 - 기록물관리기관의 장은 시설·장비기준을 준수하여야 함

□ 추진계획

- 시설 및 장비 보강
 - 이동식서가(모빌렉) 교체
 - 공기조화장비 설치: 온습도 조절로 곰팡이 및 해충으로부터 보호

2 | 사람중심 아름다운 배려창구

민원인들 중 임신부·노약자·장애인 등 본인증명발급 신청자들을 위한 별도 창구를 개설 운영함으로써, 대기시간을 최대한 단축시키는 효율적인 민원처리와 사회적약자를 배려하는 사람중심의 구정을 실현하고자 함

□ 사업목표

- 임신부·노약자·장애인·외국인 등 간편민원 신청자들의 불만 제로
- 사회적 약자를 배려하는 따뜻한 이웃사랑 실천

□ 문제점

- 순번 대기표에 의한 증명발급으로 장시간 소요되는 발급 신청자들이 많아 간단하게 발급할 수 있는 본인증명 발급 신청자 등의 장시간 대기에 따른 불만
- 임신부, 노약자, 장애인 등 사회적 약자와 문화가 다른 외국인에 대한 배려 필요

□ 추진방향

- 현행 4개창구 중 1개창구 지정 운영
- 우선발급 증명 대상자 : 임신부, 노약자, 장애인 등 본인 발급
 - 대상자가 없을 시 일반 통합창구와 병행 운영으로 효율적 업무추진

□ 기대효과

- 사람중심의 구정운영에 구민 신뢰도 향상
- 사회적약자를 배려하는 따뜻한 이웃사랑 실천

IV. 2010년 주요업무 추진실적

1 고객 지향적인 민원창구 운영

언제 · 어디서나 민원신청이 가능토록 고객 지향적인 창구운영으로 신속한 민원서비스를 제공하고, 다양한 민원처리시스템의 안정적인 운영과 지속적인 개선을 통하여 고객서비스 향상

□ 사업개요

- 고객만족의 민원창구운영으로 신뢰받는 구정 실현
- 정확한 가족관계등록업무 처리로 주민생활 편의 제공
- 신속 · 정확한 여권민원처리로 민원행정 서비스 극대화

□ 추진실적

- 민원처리 현황 ('10.12.31)

구 분	계	통합민원창	어디서나 민원창구 (G4C)	유기한 민원창구	무인민원 발급창구	기 타
건 수	293,395	165,010	7,002	22,883	94,745	3,755
월평균	24,549	13,750	597	1,913	7,976	313
1일평균	1,234	695	30	96	399	14

※ 기타는 행정정보공개 1,450건, 서울전자민원상담 2,305건

- 가족관계등록사무(제적) 처리 현황

계	출생	사망	혼인	이혼	개명	국적득상	직권정정	기타
21,312	4,518	1,779	4,001	1,080	1,595	619	5,188	2,532

- 여권민원 처리 현황

구 분	건 수	비 고
계	129,650	
여 권 접 수	60,337	
여권 유효기간 만료예고(영등포구민)	15,616	
효력상실 대상여권 직권폐기 예고	51	
신원조회 미회보자 종결처리 예고	13	
발급여권 등기우편 발송	2,204	
48시간내 긴급여권 처리	201	
야간민원 처리(매주화요일 18:00-20:00)	3,278	
여권민원 사전검토 확인	47,950	

2 | 120 다산콜 전화민원서비스 수준향상

120 다산콜센터 전화민원서비스 수준향상을 위하여 표준상담DB 신규 및 수정과 현장민원 처리체계 정비 등에 만전을 기하여 주민서비스 이용고객의 만족도 향상에 만전을 기하고자 함.

□ 사업개요

- 정확한 상담 서비스를 위하여 120 다산콜 표준상담DB 신규 및 수정 작성
- 신속한 주민불편사항 해소를 위한 현장민원 처리체계 정비
- 주민에게 120 다산콜 이용 홍보

□ 추진실적

- 표준상담DB 신규 및 수정작성 건수 : 2,642건
 - 업무매뉴얼 신규 및 수정건수 : 2,457건
 - FAQ 신규 및 수정건수 : 185건
- 홍보실적
 - 120다산콜 및 구정홍보용 IPTV 시스템 2기 설치
 - 120다산콜 홍보용 PP폴더 8,000매 제작 배포
 - 120다산콜 홍보용 별관 안내 리플릿 20,000매 제작 배포
 - 구 관리 홍보전광판 67개소에서 120다산콜 홍보

3 2010 상반기 고객만족도 설문조사

우리구 민원행정서비스를 이용한 민원인을 대상으로 고객만족도 수준 및 불만족 사항, 우선해결과제 등을 조사하여 보다 효율적이고 능동적인 민원서비스를 제공하고자 함

□ 사업개요

- 조사기간 : 2010. 6. 10 ~ 6. 24(2주간)
- 조사대상 : 홈페이지 및 민원여권과 방문 민원
- 조사방법 : 홈페이지내 온라인 및 민원여권과 민원실에 비치된 설문지 작성
- 조사내용 : 총 4개분야 14개 항목
 - 민원안내 및 접근성, 민원응대 친절도, 편리성 및 쾌적성, 효율성

□ 추진실적

- 참여인원 : 128명(민원여권과 방문민원 140, 홈페이지 방문민원 35)
- 조사결과
 - 『민원안내 및 접근성부분』 : 응답자의 93% 이상 만족
 - 『민원응대 친절도 부분』 : 응답자의 92.6% 이상 만족
 - 『편리성 및 쾌적성 부분』 : 응답자의 98% 이상이 만족
 - 『효율성 부분』 : 응답자의 90.9% 이상이 만족
 - 부진부분 : 해당업무 담당자와의 전화통화 항목, 사회적 약자(임산부, 장애인, 노약자 등) 배려 항목으로 나타남
 - 개선사항
 - 전화민원 연결시 가급적 짧게 업무확인 후 정확히 담당자에게 연결 및 부재시 메모 전달을 통해 “Call back”토록 직원 교육 실시,
 - 장애인·노약자·임산부 등을 위한 “아름다운 배려창구” 운영

□ 향후계획

- 2011년 하반기 고객만족도 설문조사 실시