

제176회 구의회 제1차 정례회



# 2013년 주요업무 보고



민원여권과

# 보고 순서

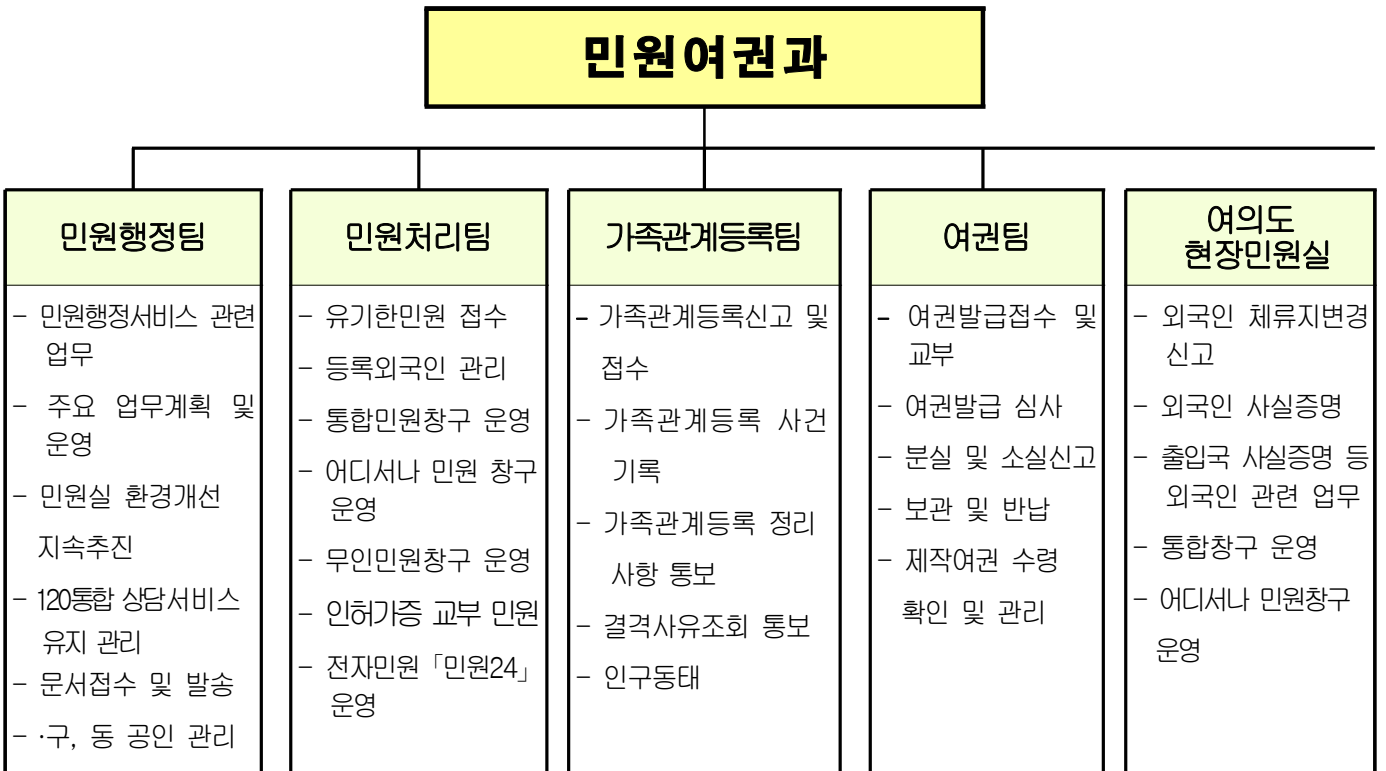
I . 일반 현황	•• 1
II . 주요업무 추진실적	•• 4
III . 신규·주요투자사업 실적	•• 11

# 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	5	8	7	1	-	7	5	-	-
과부족	2	-	-	-	△2	△1	-	-	6	2	△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	집행액	집행율(%)
계	734,887	490,839	67
편안하고 쾌적한 민원실환경조성	11,180	3,990	36
효율적인 민원행정서비스 추진	489,100	364,057	74
무인민원발급 창구 운영	44,204	32,644	74
여권발급	10,715	4,094	38
행정운영경비	179,688	86,054	48

## 목 차

### 〈주요업무 추진실적〉

1. 소통과 공감의 민원행정 서비스 ..... 4
2. 편안하고 빠른 창구 민원처리 ..... 6
3. 정확하고 신속한 가족관계등록제도 운영 ..... 8
4. 민원인 위주의 여권민원 서비스 ..... 9
5. 여의도 글로벌비즈니스센터 내 현장민원실 .... 10

### 〈신규·주요투자사업 실적〉

1. 화요 아침·저녁 민원 처리제 운영 ..... 11

## II. 주요업무 추진실적

### 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, 프린터기, 팩스, 복사기) 편의시설로 구민편의 제공

#### □ 세부 추진계획

- 민원서비스 강화
  - 맞벌이 부부, 직장인등을 위한 ‘화요 아침.저녁 업무처리제’ 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
  - 민원24 인지도 향상을 위한 다각적인 홍보 지속 추진
  - 구민만족도 표본 설문조사 : 상·하반기 총 2회 실시

#### □ 추진실적

- 전화 및 방문 민원상담서비스 품질향상 추진
  - 서울시 CS 전문강사 초빙 친절교육 실시 : 민원여권과 및 보건소 직원(총 64명)
- ‘민원24’ 및 ‘120 다산콜센터’ 인지도 향상을 위한 자체홍보 추진

- 영등포구 홈페이지, 관내 전광판, 구소식지, 구내방송 활용 홍보실시
  - 영등포 인터넷방송 및 IPTV를 통한 홍보동영상 송출
  - 동주민센터 민원24 전용창구 설치 및 구민대상 정보화교육시 이용홍보
  - 홍보용 리플릿 10,000부 제작 배포
- 민원행정 만족도 설문조사 실시 : 상반기(2013. 5.13 ~ 5.31) 실시

**소요예산**

(단위:천원)

예산액	집행액	집행율(%)
13,580천원 (구비 13.580)	5,432천원 (5,432)	40%

## 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)	등·초본, 인감등 4종	『사람중심 구민감동 아름다운 배려창구』 운영- 통합창구 중 1곳
어디서나민원(1)	타 시·도 제증명민원 288종	
유기한민원(1)	인·허가등 753종	
무인민원(14)	등·초본등 58종	
인터넷민원(-)	민원24	

### □ 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 288종)
  - 팩스민원 처리결과(SMS) 문자서비스 제공
- 유기한민원 운영 : 1개 창구 (인·허가, 신고 등 753종)



- 무인민원발급창구 운영 : 여의도역 외 13개 창구 (취급민원58종)
  - 유지보수 및 관리운영 : 제작업체에 용역관리
  - 점검실시 : 정기점검(월1회) 및 수시점검(장애발생시)
  - 점 검 자 : 담당자, 유지보수직원
- 민원24 전자민원 운영
  - 신속한 처리 : 전일 민원접수분에 대하여 익일 우편발송 완료
  - 편리성 홍보 : 인터넷 제증명 민원안내 및 발급요령 등

**추진실적**

- 통합민원창구 운영현황 (단위: 통)

계	주민등록 등·초본	인 감 증명서	가족관계 증명서	체류지 경 변	외국인 증 명	인 감 신 고	인감 대리통보	수첩 면허
104,674	48,874	13,407	32,448	3,822	4,008	274	1,840	1

※ 『사람중심 구민감동 아름다운 배려창구』 운영처리 : 6,797건

- 어디서나 민원창구 운영현황 (단위: 통)

계	토지이용 계획확인원	지적도	토지대장	건축물 장 대	지방세 세목별 과세증명	성적·졸업 증명서 등 (대학관련)	전자민원 『24』	기타
3,358	824	516	173	116	551	321	742	115

- 유기한 민원창구 운영현황 (단위: 건)

계	교통행정 (건설기계)	건설관리 (옥외광고물)	복지정책 (복지대상자)	지역경제 (통신판매)	건 축 (건축변경)	감 사 당 관 (고충민원)	환 경 (건설폐기물)	부동산정보 (부동산중개업)	문화체육 (유통)	도 로 (도로점용)	기타
13,020	1,485	1,865	2	5,089	604	744	896	468	581	76	1,210

- 무인민원발급창구 운영현황 (단위: 통)

계	주민등록 등 본	주민등록 초 본	토 지 대 장	건축물 대 장	병 적 증명서	가 족 관계증명	부동산 등기부등 본	기타
56,639	31,484	4,493	1,503	711	547	7,489	8,072	2,340

**소요예산**

예 산 액	집 행 액	집행율(%)
63,361천원 (구비 63.361천원)	44,352천원 (구비44.352천원)	70%

### 3 정확하고 신속한 가족관계등록제도 운영

구민의 신분상 권리의무와 중대한 관련이 있는 가족관계등록업무를 정확하고 신속하게 처리하여 신뢰받는 행정을 구현하고 사람중심의 감성 서비스를 제공하고자 함

#### □ 사업목표

- 신속하고 정확한 가족관계등록업무 처리로 국민생활 편의제공

#### □ 추진방향

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

#### □ 추진실적

- 가족관계등록제신고 처리실적 : 8,042건

계	출생	혼인	이혼	사망	개명	국적 득상	등록기준 지변경	정정	기타
8,042	1,545	1,480	353	764	495	223	140	2,243	799

- 가족관계등록신고 처리결과 문자서비스 : 4,637건
- 가족관계등록신고사항통보(11호) : 1,591건
- 결격사유조회회보 : 4,709건
- 인구동태(출생,사망,혼인등에 관한 통계사항)입력 : 2,241건
- 각종 가족관계등록신고서식 홈페이지에 수시 게재로 민원편의 제공
- 출생·혼인·사망 등 가족관계등록 신고에 따른 업무를 처리함에 접수 기록, 대사, 교차대사, 교합 5단계 검증·등록시스템 구축 시행

#### □ 소요예산

(단위:천원)

예산액	집행액	집행율(%)
7,900천원 (구비 7,900천원)	1,785천원 (구비 1,785천원)	22.5%

## 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

### □ 세부 추진계획

- 다양한 여권 민원 서비스 제공
  - 긴급출장 등 사유발생시 : 48시간 이내 긴급여권 발급
  - 발급여권 등기우편 택배제 시행
  - 여권신청민원 안내 및 사전검토 창구 운영
  - 발급일로 부터 6개월 동안 찾아가지 않는 여권 직권폐기 안내
  - 여권발급 본인여부 확인을 위한 신청인의 지문대조 시행
  - 여권 전자소인제에 따른 접수과동시 수납처리

### □ 추진실적

- 여권민원 처리실적 (단위: 건)

구 분	계	접 수	교 부	비 고
2013년	36,640	17,722	17,918	
1일 평균	342	170	172	

- 여권 유효기간 만료예고(영등포구민) : 4,455건
- 효력상실 대상여권 직권폐기 예고 : 53건
- 신원조회 미회보자 종결처리 예고 : 6건
- 발급여권 등기우편 발송 : 675건
- 48시간 긴급여권 처리: 98건
- 아름다운 배려창구 운영 : 85건

□ **소요예산**

(단위:천원)

예산액	집행액	집행율(%)
10,715천원 (구비 10,715천원)	4,094천원 (구비 4,094)	38%

**5 여의도 글로벌비즈니스센터내 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·어디서나민원 등
    - 외국인 민원 : 체류지변경신고, 외국인등록사실증명, 외국인인감증명, 출입국사실증명 등 외국인 관련 민원업무

□ **추진실적**

○ **통합민원창구 운영 실적**

계	통합민원							어디서나 민원 (팩스민원)
	등·초본	인감	본인서명 사실확인서	가족관계	체류지 변경	외국인 증명	지방세	
25,546	7,207	7,328	85	7,900	11	353	1,907	755

□ **기대효과**

- 1회 방문으로 모든 민원업무 처리로 민원만족도 향상
- 신속하고 보다 정확한 민원처리로 최고의 민원행정 서비스 제공

### Ⅲ. 신규·주요 투자사업 실적

#### 1 화요 아침·저녁 민원처리제 운영

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

##### □ 민원업무처리 현황

- 민원처리팀 처리 업무
  - 대상 민원 : 307종(통합증명 19종, 어디서나민원 288종)
  - 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

##### □ 추진실적

- 민원창구 처리실적 (단위: 건)

계		주민등록 등·초본	인 감 증명서	기 타 (가족관계,외국인 등록 증명서 등)	혼인, 출생	사망신고	여권접수	여권교부
아침	75	7	12	17	2		17	20
저녁	1,389	17	32	58	51	1	647	583

##### □ 기대효과

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

##### □ 소요예산 : 비예산