

제142회 영등포구의회 2008년도 제2차 정례회
'08. 11. 21 ~ 11. 25



주요 업무 보고

-2008년도 추진실적 및 2009년도 계획-

2008. 11



민원여권과

보 고 순 서

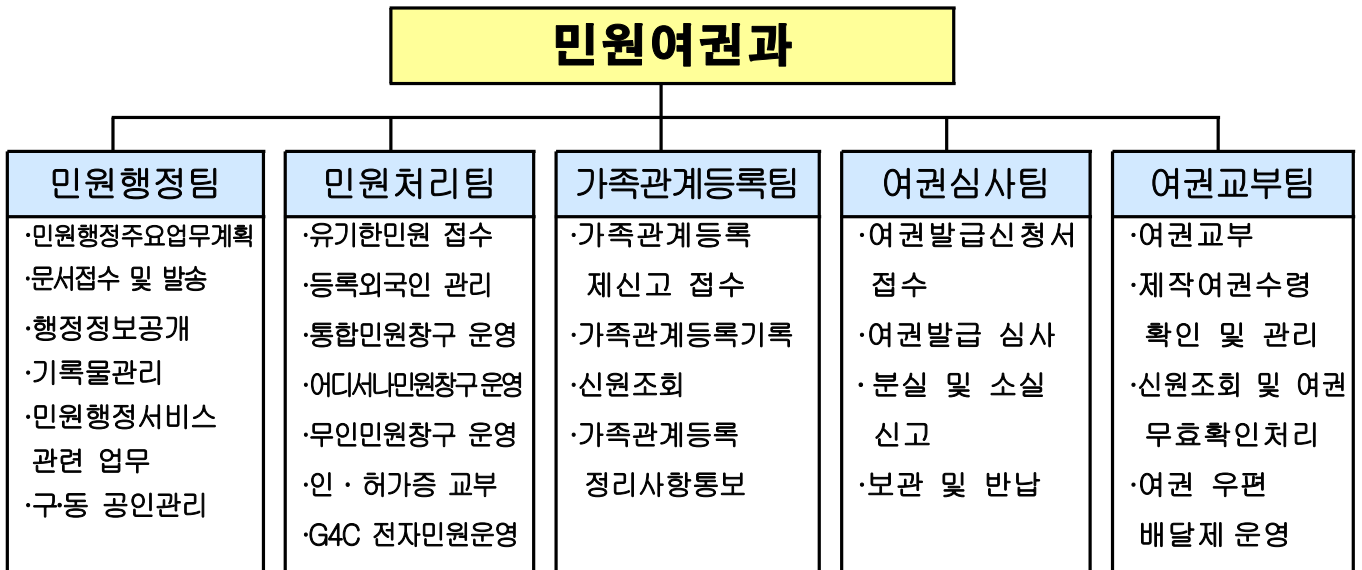
- 일 반 현 황 1
- 2008 주요업무 추진실적 3
- 2009 주요업무 계획 8

I. 일반 현황

1 인 력

구 분	계	일 반 직					기 능 직			
		5급	6급	7급	8급	9급	7급	8급	9급	10급
정 원	44	1	5	10	9	1	2	2	8	6
현 원	43	1	5	10	1	6	3	17	0	0
과부족	-1	0	0		-8	+5	+1	+15	-8	-6

2 조 직



3 주요시설 및 장비

구 분	시설 및 장비현황	
	시 설 명	내 용
일반민원실	종합문서고	영구 준영구 등 종이문서 보관
	자료관시스템	서버, 주크박스 외 1식
여권민원실	CCTV 설치	여권교부창구 등 5개소
	수입증지 판매대	여권민원실내 우리은행 직원1명

4 예산 현황

예산 현액

(단위 : 천원)

단위사업명	①예산현액	②집행액		③이월 예상액	불용 예상액 (①-②-③)
		집행액	집행예정액		
합 계	1,929,930	1,304,769	555,299	0	69,862
고객우선의 민원행정 서비스	1,929,930	1,304,769	555,299	0	69,862

II. 주요업무 추진실적

1 고객감동의 민원행정 서비스 제공

편안하고 쾌적한 민원실을 조성하고 민원창구 직원의 친절한 자세와 신속 정확한 민원처리로 고객감동의 행정서비스를 구현하여 신뢰받는 구정 실현

□ 2008년 민원처리 현황

(2008.1.1~10.31)

구 분	계	인허가 신 고	어디서나 민 원	통합민원 창 구	가족관계 제 신 고	여권접수	기 타
건 수	330,488	23,320	13,232	141,629	21,206	72,994	58,107
월평균	33,049	2,332	1,323	14,163	2,121	7,299	5,811
1일평균	1,574	111	63	674	101	348	277

※ 기타는 행정정보공개 876건, 서울전자민원상담 1,633건, 무인민원발급기 55,598건

□ 사업개요

- 편안하고 쾌적한 민원실 환경조성
- 업무고객 지향적 창구운영과 신속한 민원처리

□ 추진실적

- 야간민원 업무처리제 실시
 - 매주화요일 오후 6시부터 9시까지
 - 대상업무 : 6개 창구
 - 통합민원 332종, 가족관계 35종, 여권접수 및 교부, 외국인등록사실증명 등
 - 관내 50인 이상 사업장 483개소 등에 홍보문 발송
- 고객만족도 설문조사 : 2회
 - 민원여권과 방문민원인 및 구 홈페이지 게재 조사
 - 민원인의 다양한 의견 수렴 후 업무내용 개선

- 신속·정확·친절한 전화민원 서비스
 - 전화응대 요령 및 친절도 향상 교육실시 : 총23회
 - 전화통화량 분석에 따른 개선
 - 전화안내 1차처리 증대율을 높여 신속한 민원응대
 - 통합콜센터 구축·운영 표준상담 DB자료 전담요원 배치
 - 전화민원 장비개선으로 전화응대 서비스 질 향상
 - 노후된 전화교환용 PC교체 및 프로그램 업데이트
 - 전화보류시 안내멘트 및 듣기좋은 대기음악 제공
 - 전화민원실을 민원인이 볼수 있도록 개방

- 구민 알권리 충족을 위한 행정정보 공개 활성화
 - 행정정보 사전공표 : 840건
 - 당해연도 업무계획, 통계조사 결과, 주요사업에 대한 심사분석 결과, 지침절차를 수록한 업무편람 등
 - 구보, 인터넷(각 부서별 홈페이지에 전자파일로) 게재
 - 정보공개 청구/공개 건수 : 875/659건
 - 정보공개 운영실태 정기점검 2회

- 고객만족OK센터 운영
 - 민원불편사항 처리 및 고객의견 수렴
 - 「120 다산콜센터」 전용전화 설치, 서비스 제공
 - 청각장애인을 위한 「수화통역창구」 운영
 - 무료대서 및 민원안내 : 자원봉사자 2명, 도우미 2명

- 다양한 민원 편의시설 제공
 - e-민원방 운영(PC 4대)
 - 무료전산기기 설치(복사기, 프린터, 팩스 등)
 - 월간도서 등 비치하여 대기민원인에게 볼거리 제공
 - 민원실바닥 왁스 청소 및 수족관, 화분 관리

2 무인민원발급기 확대설치

통폐합(대동제)에 따른 폐지 동청사 내 무인민원발급기 설치 운영 및 기존의 노후화된 무인민원발급기 교체를 통하여 민원편익을 증진시키고 주민불편을 최소화하여 고객만족 행정서비스 제공

□ 사업개요

- 설치 및 운영현황 : 11개소 13대
 - 설치장소 : 구청본관(2), 여의역(2), 여의나루역(1), 대림역(1), 흙플러스(1), 롯데마트(1), 여의동주민센터(1), 현장민원실(4)
 - 운영시간 : 05 ~ 익일02시
 - 대상제증명 : 11개 분야 39종
- 유지보수 및 관리운영
 - 운영방법 : 전문(제작)업체에 의한 용역관리
 - 용역업체 : (주)에니텍시스 8대, 한국타피컴퓨터(주) 5대
 - 계약내용 : 장비유지보수약정 외 A/S서비스등 운영 전 분야
 - 소요예산 : 27,492천원
- 연도별 발급기 설치현황

계	'02	'03~'05	'06	'07	'08
13	2	0	1	5	6

□ 추진실적

- 신규 설치 : 5개소 5대
 - 여의동주민센터, 현장민원실(영등포본·영등포·문래·도림동)
- 교체 설치 : 1개소(구청 본관)
- 운영시간 연장 : 08:00~20:00 → 05:00~익일 02시
- ※ 발급실적 : 55,598건 / 20,507,100원 (2008.10.31현재)

3

가족관계등록제도 운영

2008.1.1.부터 호적제도를 대체하는 개인의 존엄과 양성평등의 헌법 이념을 구체화한 「가족관계등록제도」가 시행됨에 따라, 대 구민 홍보 및 가족관계등록사무에 관한 업무를 철저히 수행하여 새로운 제도의 정착과 신뢰행정 구현

□ 사업개요 : 신속하고 정확한 가족관계등록업무 처리로 주민 생활 편의 제공

□ 추진실적

○ 제신고 처리실적

(단위 : 건)

계	출 생	사 망	혼 인	이 혼	정 정	기 타
21,206	3,781	1,415	3,270	1,110	7,401	4,229

○ 가족관계등록과태료 부과 : 815건/22,870천원

○ 가족관계등록사건 처리결과 통보서비스 : 11,831건

○ 제적부등에 대한 이미지 재전산화 자료정비 : 98家 456건(대법원승인)

○ 신원조회 : 5,951건

○ 홍보 : 지역케이블방송(1개월), 지역신문 게재(7개소)
구소식지게재(6회)

○ 가족관계등록 관련 교육 : 4회

□ 향후계획

○ 새로운 가족관계등록 제도의 지속적인 구민홍보

○ 관련규정의 정확한 숙지토록 하여 신속한 민원처리로 대민행정 서비스 향상

4 고품질 여권민원 행정서비스

2008년 8.25일부터 여권 보안성 강화 및 출입국 편의제고를 위하여 전자여권이 발급 시행됨에 따라 친절하고 신속한 업무처리로 고객만족 서비스에 기여함

□ 사업개요

- 전자여권 발급에 따른 본인직접신청화가 의무화됨에 따라 실정에 맞는 여권편의 행정서비스로 고객만족 극대화

□ 여권 처리 현황

(단위 : 건)

구 분	일 반 여 권		전 자 여 권		비 고
	1.1 ~ 8.24	1일평균	8.25 ~ 10.31	1일평균	
여권접수	63,580	378	9,414	200	
여권교부	61,868	368	9,864	209	

- 여권발급 우편배달제 : 1,040건
- 여권우편교부 신청희망자에게 문자서비스(SMS)통보 : 995건
- 효력상실 대상 여권폐기 예고 : 70건
- 신원조회 미회보자 종결처리 예고 : 41건
- 여권유효기간 만료예고제 : 3,949건
- 전자여권 발급시행 홍보
 - 배너 현수막설치 및 보도자료 4회
 - 관내기업체 홍보물 발송 483건

□ 향후계획

- 2009년 부터 여권발급 수수료 수입액의 22%를 직접사용하게 됨에 따라 구민, 관내기업체 등 발급홍보 강화로 여권민원 적극유치

Ⅲ. 2009 주요업무 계획

1 고객감동의 민원행정 서비스

□ 세부 추진계획

○ 직장인을 위한 야간민원 업무처리제

- 매주 화요일 오후 6시부터 9시까지
- 대상업무

- 여권 접수 및 교부
- 가족관계등록신고 업무(출생, 사망, 혼인신고 등)
- 외국인등록 업무(체류지 변경신고 등)

○ 민원여권과 직원 역량강화 교육

- 전화친절 및 민원응대 교육 실시(년2회, 수시)
- 민원품질향상 전체교육 실시('09년 상반기)
- 친절직원 부서자체 MVP 선정 시상(년 2회)

○ 고객만족도 설문조사

- 조사대상

- 외부고객 : 방문민원인 및 구 홈페이지 게재 의견 수렴
- 내부고객 : 민원사무처리 담당 대상 업무개선 방안 설문조사
- 다양한 내·외부고객의 의견 수렴 후 민원제도 및 업무 개선

○ 행정정보 공개 활성화

- 행정정보 사전공표

- 업무계획, 통계조사, 주요사업 심사분석, 업무편람 등
- 구보, 인터넷(각 부서별 홈페이지에 전자파일로) 게재
- 정보공개 운영실태 정기점검 실시

- 사업목표 : 고객만족의 민원창구운영으로 신뢰받는 구정 실현
- 추진방향
 - Speed 행정서비스로 고객만족 민원서비스 제공
 - 민원행정시스템의 지속적인 개선을 통한 이용불편해소
- 세부 추진계획
 - 유기한민원 접수창구 운영
 - 창구운영 : 일반민원실 2개 창구
 - 주요업무 : 민원사무 753종, 접수 및 허가증 교부
 - 창구운영 문제점
 - 별관사무실 증가로 별관과 본관 민원실을 왕복하는 민원인 불만고조
 - 유사업무 부서간의 이기에 따른 민원인 부서순회 및 전화돌림 현상
 - 향후대책
 - 자세한 별관사무실 민원처리부서 위치 및 업무 안내
 - 유기한민원 담당의 의견수렴을 통한 제도개선 및 해결방안 검토
 - 민원처리 기간단축 마일리지제 운영
 - 대상사무 : 유기한 민원 753종(처리기간 2일~ 21일 이상)
 - 운영방법 : 법정처리기한을 기간 단축하여 신속한 민원 처리한 우수 직원에게 인센티브 제공
 - 인센티브 : 연말 정기 표창, 후생복지시설 이용 우선권 제공, 민원지연처리 시 마일리지 차감 제 사용
 - 「어디서나 민원」 처리기간 단축 : 3시간 → 1~2시간
 - 대상민원 : 졸업증명서, 병적증명서등 319종
 - 무인민원발급기 유지보수 및 관리
 - 전문업체에 의한 유지관리로 시스템의 안정적인 운영

3

가족관계등록제도 운영

□ 추진계획

- 신고서 처리결과에 대한 단문자서비스(SMS)를 통한 만족도 제고
- 가족관계등록부의 신속한 정정 기록으로 생활불편 최소화
 - 가족누락, 주민등록번호 누락사항 기록
 - 전산화 등에 따른 오류기재사항 정정 기록
- 가족관계등록제도에 대한 지속적인 안내 및 홍보(홈페이지, 언론매체 등)
- 가족관계등록부의 근간이 되는 제적부·제재부 등 지속적인 공부 정리 (대상 : 2,056권)

4

전자여권 발급 서비스

□ 추진계획

- 여권발급기간 단축서비스 : 4일째 발급 → 3일째 발급
- 긴급여권 발급 서비스 : 긴급출장등 사유발생시 48시간 이내 발급
- 관용여권 발급 서비스 : 공무원과 공공기관의 직원으로 공무수행하는자 및 배우자,미혼인 직계비속을 대상으로 관용여권 발급
- One-stop 여권민원 서비스
 - 전화 및 인터넷 예약접수
 - 우편배달제 실시(발급여권 등기우편 발송)
 - 여권신청민원 안내 및 사전검토 창구 운영
- 여권민원 편의시책 추진
 - 유효기간 만료예고 안내문 발송(우편발송)
 - 신원조회 미회보자 종결처리 예고(SMS 발송)