

제197회 구의회 임시회

2016. 10. 19. ~ 10. 26.

청림 명동포구

2016년 주요업무 보고



민원여권과

보고 순서

- I . 일 반 현 황 •••• 1

- II . 주요업무 추진 실적 •••• 3

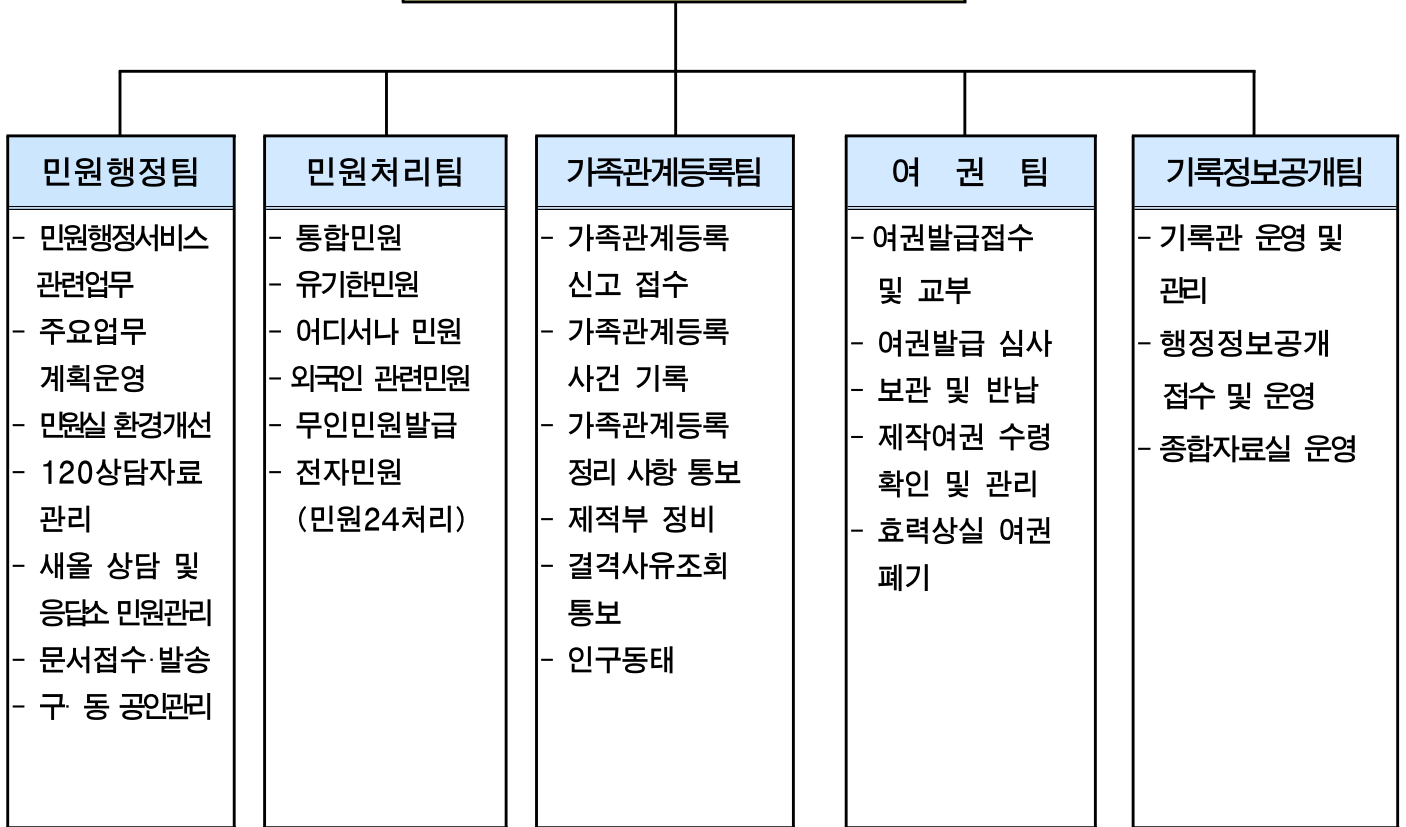
- III . 중점사업 실적 •••• 11

I. 일반 현황

1. 조직

민원여권과

- (5)개팀



2. 인력

구분	계	일반직						관리운영직				별정직·임기제			
		4급	5급	6급	7급	8급	9급	6급	7급	8급	9급	6급	7급	8급	9급
정원	35	-	1	8	12	9	3	0	1	0	1	-	-	-	0
현원	31	-	1	7	15	2	4	0	1	0	0	-	-	-	1
과부족	△4	-	0	△1	3	△7	1		0	0	△1	-	-	-	1

3

주요시설 및 장비

구분	명칭	현황	소속
시설	기록관	종이기록물 보관(4개소)	기록정보공개팀
	종합자료실	일반도서 및 간행물 열람 및 대출 (11개 장르, 12,191권)	
장비	차량	스타렉스(2007년식)	민원행정팀 (문서수발 및 무인민원발급기 관리)

4

예산현황

(단위: 천원)

단위사업명	예산액	집행액	집행율(%)
계	1,040,641	908,848	87.3
감동과 소통의 민원행정서비스	418,103	381,206	91.1
구민만족을 위한 민원처리	203,876	181,490	89.0
신뢰받는 가족관계등록 행정	7,660	5,500	71.8
여권발급 서비스 추진	5,084	3,380	66.5
기록정보 관리	224,121	213,086	95.1
기본경비	181,471	123,860	68.3
국고보조금 반환금	326	326	100

Ⅱ . 주요업무 추진 실적

연번	사 업 명	쪽
①	감동과 소통의 민원행정서비스	4
②	구민 만족을 위한 민원처리	6
③	신뢰받는 가족관계등록 행정	8
④	여권발급 서비스 추진	9
⑤	기록정보 관리	10

쾌적하고 편안한 민원실을 조성하여 민원인에게 안락한 휴식공간을 제공하고 신속 정확한 민원처리로 민원행정서비스를 극대화하고자 함.

□ 사업개요

- 기 간: 1월 ~ 지속추진
- 대 상: 일반민원실 및 여권민원실
- 내 용
 - 쾌적하고 편안한 민원실 환경조성
 - 각종 편의시설(pc, 프린터, 복사기, 충전기 등)로 구민편의 제공
 - 신속·정확·친절한 민원업무 처리로 민원인 불만 해소

□ 추진실적

- 민원실 환경조성
 - 민원실 왁스작업, 환기유지 관리, 환경유지 근무자1명 배치
- 대기 민원인을 위한 각종 편의시설 유지 관리
 - pc, 프린터, 복사기, 팩스, 충전기, 월간지 및 각종 도서 비치 등
 - 혼인신고 포토존 운영 관리
- 민원행정만족도 상반기 설문조사 실시
 - 기 간: 5. 16 ~ 6. 03(3주간)
 - 대 상: 방문민원인 329명 실시
 - 내 용: 민원안내 및 접근성, 응대 친절도, 편리성, 쾌적성, 건의사항 등
 - 결 과: 만족(92.5%), 불만족(7.5%), 기타 건의사항(52건), 직원칭찬(17건), 청결유지 및 시설개선(31건) 등
 - 건의사항 반영 내용
 - 지속적인 교육을 통한 친절마인드 정립 및 실천
 - 민원대기 시간 단축: 민원집중 시간에 안내를 통한 불필요한 대기시간 단축 등

- 표준상담 DB 신규작업 (5건), 기존DB현행화 (454건)
- 『120 다산콜센터』 및 『민원24』 인지도 향상을 위한 자체홍보 추진
 - 영등포구 홈페이지, 안내 전광판, 구소식지 활용 홍보실시

○ 새올 상담 운영 (단위: 건)

계	주차 문화	교통 행정	청소	건설 관리	도시 계획	지역 경제	도로	위생 환경	주택	건축	푸른 도시	사회 가정 복지	복지 정책 노인	의약	기타
8,747	2,766	464	600	797	75	170	232	471	221	172	111	1,843	13	58	754

○ 응답소(일반) 민원상담 운영 (단위: 건)

계	주차 문화	교통 행정	청소	건설 관리	도시 계획	지역 경제	도로	위생 환경	주택	건축	푸른 도시	사회 가정 복지	복지 정책 노인	문화 체육	기타
1,672	211	106	65	2	120	11	56	77	33	83	14	25	4	69	796

※ 기타는 전화번호 안내 (796건) 및 감사 인사 등 기타 건수 포함

향후계획

- 쾌적한 민원실 환경정비를 통한 보다 편안한 민원행정 서비스 및 구민과 소통하는 친절할 민원응대로 구민 만족도 증대

소요예산 (단위: 천원)

예산액	집행액	집행율(%)
418,103 (구비)	381,206 (구비)	91.1

언제·어디서나 민원신청이 가능토록 구민이 편리한 창구 운영으로 신속한 민원서비스를 제공하고, 다양한 민원처리시스템의 안정적인 운영과 지속적인 개선으로 구민 만족도를 향상시키고자 함.

□ 사업개요

- 구민 만족 및 신속 정확한 민원 업무 처리를 위한 민원 창구 운영
 - 통합민원창구(3개) 및 아름다운 배려 창구, 유기한민원, 어디서나민원 창구
 - 무인민원 발급 창구: 21개소 24대 운영
 - 민원발급 수수료 정산 및 시스템 유지보수 관리 운영

□ 주요 추진실적

- 통합민원창구 운영 현황 (단위: 건)

계	주민등록 등·초본	가족관계 증명서	인 감 증명서	체류지 변경	외국인 증명	인감 대리 통보	전입세대 열람	인 감 신고
125,279	63,759	27,843	14,703	10,303	4,446	2,993	935	297

- 『사람중심 구민감동 아름다운 배려창구』 운영 : 1개 창구 / 5,840건 처리
 - 임산부, 노약자, 장애인 등 각종 증명 발급 및 외국인 민원 업무

- 어디서나 민원창구 운영 현황 (단위: 건)

계	성적졸업 증명서등 (대학관련)	전자민원 『24』	지적도 토지대장	건축물 대 장	지방세 세목별 과세증명	토지이용 계획확인원	기타
1,713	711	301	125	119	16	7	434

○ 유기한 민원창구 운영 현황

(단위: 건)

계	지역경제 (통신판매)	건축 (건축변경)	교통행정 (건설기계)	환경 (건설 폐기물)	건설관리 (우위광고물)	감사 담당관 (고충민원)	문화 체육	수렵 면허	기타
16,103	3,728	2,322	1,879	1,830	1,385	1,214	1,076	7	2,662

○ 무인민원발급창구 운영 현황

(단위: 건)

계	주민등록 등·초본	가족관계 증명	부동산 등기부등본	지적·토지 건축·차량	병무 복지	지방세 교육
119,280	77,014	19,937	13,059	3,794	2,339	3,137

□ 향후계획

- 민원처리시스템의 지속적인 개선을 통한 이용 불편 해소
- 빠르고 편리한 민원처리로 신뢰받는 민원서비스 제공

□ 소요예산

(단위: 천원)

예산액	집행액	집행율(%)
203,876 (시 100,000 구비 103,876)	181,490 (시 99,876 구비 81,614)	89.0

국민의 신분상의 권리·의무와 중대한 관련이 있는 가족관계등록업무를 정확하고 신속하게 처리하여 신뢰받는 행정을 구현하고자 함.

□ 사업개요

- 기 간: 1월 ~ 지속추진
- 방 향: 출생·혼인·사망 등 가족관계의 발생 및 변동사항 신고 접수 및 기록대사, 교차대사, 교합 등 5단계 검증시스템 구축 시행

□ 주요 추진실적

- 가족관계등록 제신고 처리실적 (단위: 건)

계	출생	혼인	이혼	사망	개명	국적 득상	등록기준지 변경	정정	기타
13,744	2,492	2,192	417	1,327	629	498	133	4,936	1,120

- 제적부 정비: 908건
- 가족관계등록신고 처리결과 문자서비스: 8,258건
- 가족관계등록신고사항통보(11호): 2,401건
- 결격사유조회 회보: 9,858건
- 인구동태(출생, 사망, 혼인 등에 관한 통계사항) 입력: 5,735건
- 가족관계등록부상 부모정보 추가구성 정리: 4,103건
- 친권종료 대상자 가족관계등록부 정리: 649건

□ 향후계획

- 가족관계등록부 정비로 신뢰받는 규정실현: 부모정보 추가구성 정리, 친권종료 정리 등
- 처리기간 단축 및 원스톱서비스 제공
 - 개명신고 24시간 처리제, 출생신고-양육수당 동시 신청제, 안심상속 원스톱 서비스 등

□ 예산액

(단위: 천원)

예 산 액	집 행 액	집행율(%)
7,660 (구비)	5,500 (구비)	71.8

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

- 전자여권 발급에 따른 여권 관독 및 심사기능 강화
- 화요일 주야간 여권민원실 운영, 발급여권 등기우편 발송, 여권민원 안내도우미 운영, 장기 미수령 여권 문자알림 등 서비스 제공

□ 주요 추진실적

- 여권민원 처리 실적 (단위: 건)

총 계	접 수	교 부	비 고
73,556	36,647	36,909	

- 화요일 주야간 민원실 운영: 3,212건 (접수 1,940건, 교부 1,272건)
- 48시간 긴급여권 처리: 26건
- 여권 등기우편 발송 서비스: 2,474건
- 장기 미수령 여권 문자알림 서비스: 299건
- 여권·국제운전면허증 동시발급 대행 서비스: 564건

□ 향후계획

- 정확한 여권발급으로 오류율 제로화 정착
- 다양한 여권민원 서비스 지속 추진

□ 소요예산

(단위: 천원)

예산액	집행액	집행율(%)
5,084 (구비)	3,380 (구비)	66.5

공공기록물을 체계적으로 관리, 보존하여 업무에 활용하고, 정보공개 활성화를 통해 국민의 알권리 증진과 다양한 행정정보를 제공하여 국민에게 신뢰받는 행정을 실현하고자 함.

□ 사업개요

- 기록물관리: 생산현황보고, 기록물 이관, 기록물 평가 및 폐기 등
- 중요기록물 전산화사업: 기록물 분류, 원문스캐닝, 색인입력 등
- 정보공개운영: 공공기관이 보유한 정보에 대한 청구공개 또는 사전공개

□ 주요 추진실적

- 기록물 평가 및 폐기 (2월~5월): 19,680권
- 기록물 생산현황 보고 (8월): 55,001권
- 중요기록물 전산화사업 (4월~12월): 총 3,100권중 75% 진행
- 정보공개운영
 - 처리현황: 총 1,609건 (공개 1,036건, 부분공개 56건, 비공개 21건, 기타 496건)
 - 정보공개심의회 개최: 2회
 - 정보공개 실무 가이드북 제작: 300부
 - 사전공표목록 정비: 540건
 - 월별 원문공개 모니터링 9회 실시

□ 향후계획

- 기록물 이관 및 분류기준표 운영: 연중
- 정보공개처리 점검 및 원문공개 수시 모니터링
- 정보공개 심의회 운영: 이의신청 및 부서에서 결정 곤란한 사항 심의

□ 소요예산

(단위: 천원)

예산액	집행액	집행율(%)
224,121 (구비)	213,086 (구비)	95.1

Ⅲ . 중점사업 실적

1 화요일 아침·저녁 민원처리제 운영

민원행정팀

바쁜 현대인들의 유연한 시간 활용을 위하여 근무시간 외 화요일 아침·저녁 민원처리제 운영으로 민원인이 만족하는 행정서비스를 구현하고자 함.

□ 사업개요

- 매주 화요일 3시간 연장 근무
 - 아침: 08:00~09:00(1시간), 저녁: 18:00~20:00(2시간)
- 근무조 편성: 민원여권과 직원 1/2 근무
- 처리 업무
 - 민원처리팀: 131종 업무 (통합증명19종, 어디서나 민원 112종) 및 외국인 관련 업무
 - 가족관계등록팀: 출생, 사망, 혼인신고 등
 - 여권팀: 여권 접수 및 교부, 국제운전면허증 접수
- 편의시설 이용: pc, 프린터, 팩스, 복사기, 멀티 충전기, 기타

□ 주요 추진실적

- 화요일 아침·저녁 민원처리 (단위: 건)

구분	계	여권 접수	여권 교부	가족관계 증명서등	혼인,출생 신고	주민등록 등초본 발급	인감 발급	사망 신고
계	3,776	1,940	1,272	270	113	93	88	0
아침	420	162	106	86	0	29	37	0
저녁	3,356	1,778	1,166	184	113	64	51	0

□ 향후계획

- 정확하고 신속한 민원처리 제공 및 민원 만족도 향상을 통한 구 이미지 제고

□ 소요예산: 비예산