

# 민원여권과

- 민원 행정 팀
- 민원서비스팀
- 가족관계등록팀
- 여 권 팀

# 일 반 현 황

## □ 조 직 : 4팀

팀 명	주 요 업 무
민원행정팀	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 정보공개, 120 시군구 통합콜센터 운영, 기록관 및 기록물 관리</li> <li>◦ 공인(직인) 관리, 문서접수 및 배부, 우편물 관리</li> <li>◦ 민원만족도 제고(행안부 민원서비스 종합평가, 국민행복민원실 등)</li> </ul>
민원서비스팀	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 무인민원발급기 운영 및 관리, 민원처리 단축률 관리</li> <li>◦ 유기한 민원, 민원1회 방문처리제, 각종 면허 발급</li> <li>◦ 통합민원발급, 인감증명 발급, 외국인관련업무, 어디서나 민원</li> </ul>
가족관계등록팀	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 가족관계등록제신고접수 및 기록, 가족관계등록 과태료 부과</li> <li>◦ 결격사유조회, 인구동태</li> </ul>
여 권 팀	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 여권접수 및 발급, 사증추가, 보관여권 관리 등</li> </ul>

## □ 인 력 : 정원 29명(현원 26명)

(기준일 : '21. 10월말)

합 계	3급	4급	5급	6급	7급	8급	9급
29(26)	-	-	1(1)	5(4)	11(10)	8(7)	4(4)

# 주요사업 목록

연번	주요사업	구분	쪽
1	통합민원실 문학자판기 설치 운영	신규	98
2	수요자 중심의 행정정보공개 운영	계속	100
3	효율적인 공공기록물 관리를 위한 기록관 운영	계속	103
4	신속·정확, 지속가능한 민원서비스 실현	계속	105
5	가족관계등록 고객 만족 서비스 제공	계속	108
6	고객감동 여권발급서비스 제공	계속	111

## 사업 필요성

- 민원인들이 지루한 대기시간을 유용하게 보낼 수 있는 플랫폼 마련 필요
- 통합민원실을 방문하는 민원인에게 일상 속 독서환경 제공

## 사업개요

- 사업기간 : 2022. 3. ~ 2022. 12.
- 사업위치 : 금천구청 통합민원실내
- 설치대수 : 1대
- 사업내용 :
  - 짧은 글(시·명언)과 긴 글(소설·수필 발췌문) 등 저작권이 확보된 콘텐츠 제공
  - 스마트패드형(터치) 문학자판기로 우리구에서 매월 원하는 컨셉 제공
  - 출력물 하단 인쇄부분을 활용하여 구정 홍보, 공지사항 등 다양한 정보 안내

## 추진계획

- 문학자판기 성과 분석
  - 매월 문학자판기 이용자 현황을 짧은 글과 긴 글로 구분하여 분석하며, 수요에 따라 향후 콘텐츠 업데이트 비율 수정
- 부서별 구정홍보(행사 등)
  - 부서별 시정 홍보 사항을 파악하여, 매월 업데이트 시 문학자판기 하단에 표기되어 출력될 수 있도록 운영

□ 기대효과

- 인문학적인 경험을 제공하여 고객 만족도 향상 및 민원서비스 품질 향상
- 대기 시간을 유용하게 활용할 수 있도록 돕고 독서문화 향상에 기여
- 민원인에게 필요한 각종 정보 공유, 소통으로 구정 신뢰 제고

□ 2022년 소요예산 : 6,900천원

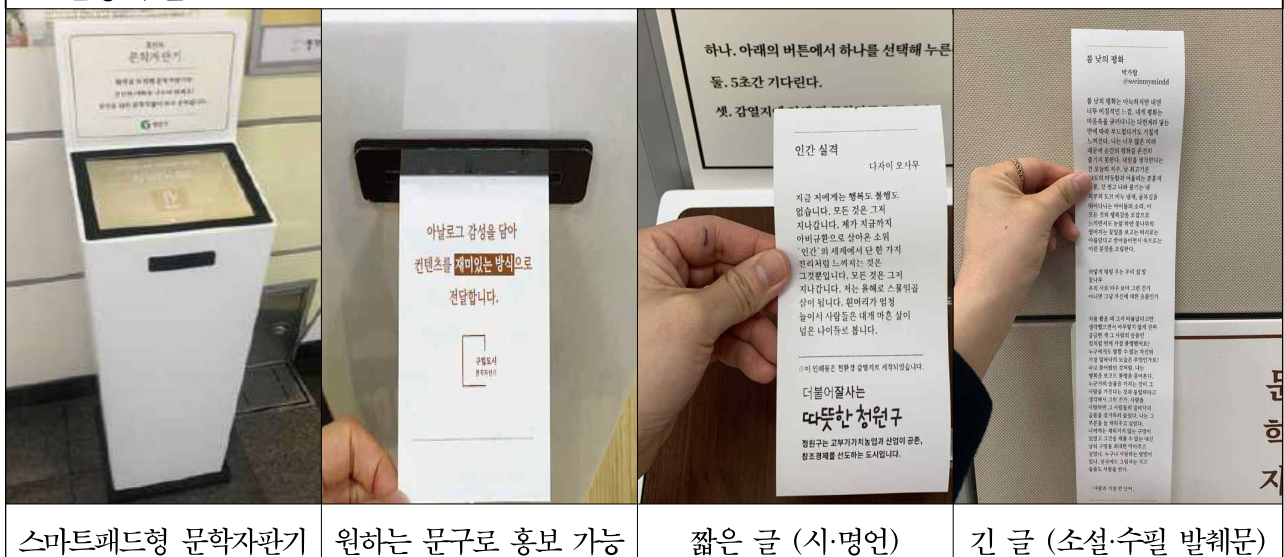
(단위 : 천원)

재원별	합계	연차별 소요재원		
		2022년	2023년	2024년
계	20,700	6,900	6,900	6,900
구비	20,700	6,900	6,900	6,900

□ 현황사진

【 문학자판기 현황 】

- 규격 : 37 × 32 × 127(cm)
- 현황사진



스마트패드형 문학자판기    원하는 문구로 홍보 가능    짧은 글 (사·명언)    긴 글 (소설·수필 발췌문)

사업개요

- 사전공개 강화로 주민참여 기반 구축
- 원문공개율 향상으로 행정의 투명성 강화
- 정보공개 청구 처리의 적절성 확보 및 처리기간 단축
- 정보공개 운영 내실화

 추진실적

 원문공개

- 금천구 원문공개율은 서울시 자치구 평균 공개율 42.2%보다 10.2% 높은 52.4%를 기록 (2021.9.30.기준)

(단위 : 건)

연 도	부구청장 이상 원문공개 건수 및 공개율			
	등록건수	공개건수	공개율	서울시 자치구 평균 공개율
2021 (9.30.기준)	1,350	708	52.4%	42.2%
2020	2,074	1,066	51.4%	35.9%
2019	1,859	1,091	58.7%	37.4%

 정보공개 청구처리

- 정보공개 청구에 대한 공개율은 96% 이상으로 높은 상태 유지

년도	청구건수 (a+b+c)	처리결과(a)				처리중 (b)	취하 등 기타(c)	
		계	전부공개	부분공개	비공개 공개율(%)			
2021 (9.30.기준)	1,792	1,227	1,093	93	41	96.7	31	534
2020	2,931	2,026	1,801	170	55	97.3	0	905
2019	3,354	2,404	2,216	128	60	97.5	0	950

## □ 문제점 및 개선방안

### ○ 원문공개

- 원문 작성 시 개인정보 등 비공개 사항을 붙임 문서가 아닌 본문에 기재하거나 비공개 근거 조항을 막연히 '5호 내부검토'로 설정하여 원문공개율 저하

☞ 부구청장 이상 비공개 문서는 **민원행정팀장 사전 협조 결재**

☞ 비공개 정보 노출 및 무분별한 비공개 사례 점검 후 부서별 통보

### ○ 청구처리

- 정보공개 권장 처리기간(7일) 미준수

- 부분공개나 부존재임에도 공개 처리하는 경우가 있음

☞ 정보공개 처리자 지정 즉시 처리자에게 정보공개 매뉴얼을 송부하여 처리기간 준수 및 법적 근거 제시 등의 적절한 처리가 가능하도록 함

## □ 세부추진계획

### ○ 사전정보공표 목록 확대 및 충실성 제고

- 사전정보공표 신규목록 수시 발굴

- 사전정보공표 목록과 링크 불일치 최소화 및 내용 현행화

### ○ 원문공개율 향상

- 전월 부구청장 이상 생산문서 점검 후 부서 통보 : 매월

- 부구청장 이상 비공개 문서는 **민원행정팀장 사전 협조 결재**

- 개인정보 포함 등 비공개 문서는 붙임파일을 활용하여 부분공개

- 국장결재문서는 생산일 기준 다음날 업무담당자가 홈페이지에 수기 등록

○ 정보공개 청구처리의 절차 및 기한 준수

- 정보공개 처리실태 점검결과 통보 : 매월
  - 비공개 결정 시 국장전결, 정보부존재 결정시 민원행정팀장 협조 여부 점검
  - 권장처리기간(7일) 준수여부(법정기간의 30% 단축) 점검
- 이의신청 등으로 안건 상정 시 정보공개 심의회 개최

○ 고객만족도 제고

- 정보공개 모니터단 설문조사 실시(연2회: 상·하반기)

□ 2022년 소요예산 : 2,850천원

(단위 : 천원)

재원별	합계	연차별 소요재원		
		2022년	2023년	2024년
계	8,550	2,850	2,850	2,850
구비	8,550	2,850	2,850	2,850



### □ 사업개요

- 안정적인 기록관리시스템 운영을 위한 상시 유지보수 체계 확립
- 기록물의 보존 및 이용을 위하여 기록관의 최적 환경 유지
- 기록의 안전한 보존을 위해 중요기록물 전산화 구축 사업 추진

### □ 추진실적

- 중요 종이기록물 전산화 구축 사업(7차) 추진
  - 보존기간 준영구이상 중요 종이기록물 3,515권(약527,250면) 전산화 구축
- 기록관 종합문서고 모빌렉 추가 설치 및 칸막이 공사 실시
  - 공공기록물의 안정적 관리를 위해 모빌렉 9개 증설
- 전년도(2020년) 기록물 생산현황 서울기록원으로 통보
  - 전부서 총16,711권(전자 5,574권, 비전자 11,137권) 생산현황통보
- 행정정보 데이터세트 기록관리 계획 수립
  - 시범운영시스템으로 '우편모아시스템' 선정, 관리기준표 작성

### □ 추진계획

- 중요 종이기록물 전산화 구축사업(8차) 추진
  - 사업기간 : 2022. 1. ~ 2022. 12.
  - 사업대상 : 보존기간이 준영구 이상인 중요 종이기록물(문서 및 도면)
    - 5,282권(약792,300면)
  - 추진방법 : 기록물 전산화 전문업체 위탁(협상에 의한 계약)
  - 주요사업내용
    - 보존기간 준영구 이상 중요기록물 재분류 및 정리, 색인 입력, 스캐닝, 업로드 등
  - 소요예산 : 411,996천원

○ 기록관리시스템 유지보수 및 검색서버 도입

- 사업기간 : 2022. 1. ~ 2022. 12.

- 사업내용

- 통합 기록관리시스템 응용S/W 및 상용S/W 유지보수(13종)
- 서울시 및 25개 자치구 사용자 지원을 위한 헬프데스크 운영
- 국가기록원 표준기록관리시스템 기능개선 사항 패치 적용
- 자치구 기록관리시스템 검색서버 구매 설치 및 검색엔진SW 교체

- 소요예산 : 30,384천원(시 및 자치구 비용 분담)

※ 기록관리시스템(RMS)은 현재 서울시 및 25개 자치구가 통합으로 사용하고 있으며, 서버를 서울시 데이터센터에서 관리, 매일 백업하고 있음

○ 기록관 향온습기 가동·관리

- 사업기간 : 2022. 1. ~ 2022. 12.

- 사업목적 : 기록물의 안정적인 보존환경 마련을 위해 최적의 보존 환경 유지

- 사업내용 : 장애 발생 시 긴급지원 및 장애처리

- 소요예산 : 2,000천원

○ 기록관 종합문서고 환경 정화를 위한 소독 유지관리

- 사업기간 : 2022. 1. ~ 2022. 12.

- 사업목적 : 기록물 훼손 방지 및 장기적인 보존을 위해 소독 실시

- 사업내용 : 일시 및 상시 소독

- 소요예산 : 2,970천원

□ 2022년 소요예산 : 447,350천원

(단위 : 천원)

재원별	합계	연차별 소요재원			
		2021년	2022년	2023년	2024년
계	839,654	322,304	447,350	30,000	40,000
구비	839,654	322,304	447,350	30,000	40,000

## □ 사업개요

### ○ 통합민원 및 무인민원발급창구 운영

- 직접방문 및 우편(전화) 등 : 유기한민원, 제증명(등초본, 가족관계 등), 외국인, 면허 등
- 초·중·고 교육제증명 SMS문자 서비스 시행
- 무인민원발급창구 운영 : 주민등록·법원·국세·병무·교육·여권 등 114종

### ○ 유기한 민원 처리상황 확인 및 점검

- 수시 모니터링으로 지연민원 관리
- 민원처리 단축률 및 준수율 관리

## □ 추진실적

### ○ 민원신청·처리 현황

(2021.09.30.기준, 단위 : 건)

구 분	건 수	민 원 신 청 유 형				통 합 민 원 창 구	
		정부24	무인민원 발 급 기	인터넷	기타 (방문,전화,우편등)	제증명 발급 (등초본, 여대사나 등)	외국인 체류지변경
2021.9.30.	586,554	322,189 (54.9%)	192,709 (32.9%)	18,928 (3.2%)	15,362 (2.6%)	36,997 (6.3%)	369 (0.1%)
2020년	922,408	563,210	275,210	26,202	23,040	56,841	875
2019년	799,710	434,428	258,797	21,636	23,812	59,377	1,660

### ○ 지연민원 현황

(2021.8.31.기준, 단위 : 건)

구 분	년 도 별			비 고
	2021.8.31.	2020년	2019년	
지연 / 접수 (지연율)	3 / 497,239 (0.0006%)	235 / 887,662 ( 0.026%)	19 / 738,673 ( 0.002%)	

※ 2020년 주택과 임대차 정책 변경에 따른 민원 폭주로 지연 민원 증가하였으나, **2021년 지속적인 수시 모니터링을 통해 지연민원 대폭 감소**

## □ 추진계획

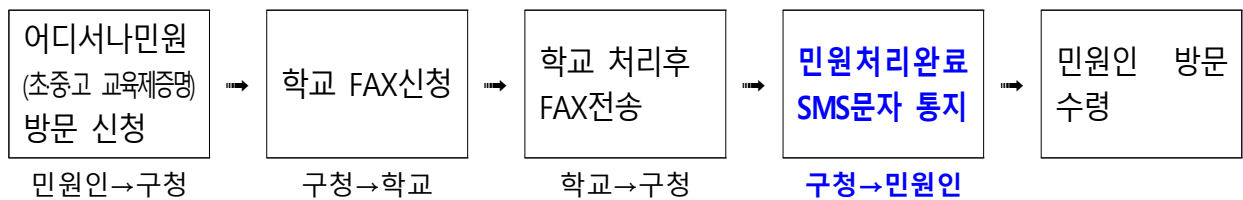
### ○ 초·중·고 교육제증명 SMS문자 서비스 시행

#### - 도입배경

- 대학교 교육제증명의 경우 정부24를 통해 민원 처리 완료후 자동 문자 서비스 시행하고 있으나,
- 초·중·고 교육제증명의 경우 FAX민원으로 처리하여 문자 통지가 되지 않아 민원 불편 야기

- 대상민원 : 어디서나민원(초·중·고 교육제증명 신청)

#### - 처리절차



### ○ 편리하고 원활한 무인민원발급창구 운영 : 9개소 11대

설 치 장 소	설치 년도	이용시간	설 치 장 소	대수	이용시간
금천구청(2대)	2017 2015	00:00~24:00	시티렉스	2020	09:00 ~ 23:00
가산디지털단지역 1번출구	2020	05:00~익일02:00	홈플러스 시흥점	2020	10:00 ~ 23:00
국민은행 가산디지털금융센터점	2018	07:00~23:30	금천세무서	2017	평일 09:00~18:00
독 산 역	2020	05:00~익일02:00	스마트도서관 옆(시흥동 113-156)	2020	00:00~24:00
기업시민청 (현대아울렛)	2015	09:00 ~ 21:30	금천구청(법인전용)	2020	09:00~18:00

#### - 노후 무인민원발급기 신규 교체

- 교체대상 : 내구연한(5년)이 경과한 무인민원발급기 1대
- 소요예산 : 20,000천원

#### - 무인민원발급 이용현황 분석(반기별)

- 발급기 이용율 제고 및 기기 교체 여부 등 기초자료 활용

#### - 무인민원발급창구 운영 상시 관리 철저

- 무인민원발급기 유지보수 및 방범시스템 용역 계약
- 정기 및 수시점검 : 주1회 / 장애 발생시

○ **유기한 민원 처리상황 점검 및 단축 향상 우수부서 격려**

- **민원 처리상황 확인 및 점검**

- 점검시기 : 월 1회 ※ 처리기간 경과 민원사무 예고서 및 독촉장 발부(매일)
- 확인사항 : 민원유형별, 특성별 접수 및 지연·불가·반려 민원 처리현황
- 조치사항 : 지연민원 발생부서 자체 예방 교육 및 민원감사담당관 통보

- **유기한 민원 단축 향상 우수부서 격려**

- 평가기간 : 2022. 1. 1. ~ 10. 31.
- 평가대상 : 2일 이상 유기한민원 중 기간 내에 “해결” 처리된 민원  
 ※ 보건소, 동주민센터 제외
- 평가 및 선정방법 : 월별 단축률 및 준수율 산정 후 상위 3개 부서
- 격려방법 : 음료쿠폰 지급(순위별 차등 지급)

□ **2022년 소요예산 : 67,000천원**

(단위 : 천원)

재원별	합계	연차별 소요자원			
		2021년	2022년	2023년	2024년
계	219,910	55,910	67,000	47,000	50,000
구비	219,910	55,910	67,000	47,000	50,000

## □ 가족관계등록업무 개요

- 국민의 신분관계에 관한 사항을 「가족관계의 등록 등에 관한 법률」이 정한 절차에 따라 등록부에 등록하여 개인 신분사항을 공시·공증
  - 가족관계등록부 생성·폐쇄·정정·기록 및 제적부 정정
  - 민원 처리 완료 시 문자 통보, 출생·혼인 처리 시 축하카드 우편 발송 등 사후 서비스
  - 출생·행복출산, 사망신고·안심상속 등 원스톱 민원처리

## □ 추진실적

- 가족관계등록 사건 별 처리현황

(’21. 09. 30. 기준, 단위 : 건)

구 분	계	출 생	사 망	혼 인	이 혼	기 타
2021년	4,404	806	966	831	247	1,554
2020년	6,523	1,097	1,287	1,374	319	2,446
2019년	6,833	1,206	1,248	1,454	380	2,545
2018년	7,293	1,371	1,191	1,522	496	2,713

- 가족관계등록 고객 만족 서비스 현황

- 구민이 출생·혼인 신고 시 축하카드 발송 : 출생 546건, 혼인 371건
- 사망 신고 시 재산조회 원스톱 연계 민원 처리 : 구청 155건, 동 600건
- 가족관계등록 비대면신고 활성화 추진 : 우편 20건, 온라인 202건
- 가족관계등록 모든 신고건 처리 완료 시 처리결과 SMS 문자 안내
- 출생·사망·개명 신고 시 관련 서비스 안내문 창구 배부

## □ 추진계획

### ○ 혼인신고 기념 포토존 운영

- 혼인신고를 위해 구청에 방문하는 부부들에게 새출발의 기쁨을 사진으로 간직할 수 있도록 포토존을 설치·운영
- 기존에 설치된 조형물을 리모델링
- 포토존 구성은 밝은배경에 심플한 디자인으로 인물중심의 인증샷 촬영에 적합하도록 구성
- 필요시 셀카봉 제공하여 포토존을 배경으로 촬영하도록 안내

### ○ 가족관계등록 업무 만족도 제고

- 가족관계등록 제신고 신속·정확 처리
- 처리결과 SMS 결과통보 및 출생·결혼 축하카드 발송

### ○ 관계 직원 교육 및 원스톱 민원서비스 홍보 강화

- 동주민센터(출생·사망신고) 담당 직원 실무 교육 강화
- 행복출산, 안심상속 등 원스톱서비스 후속 처리 민원 안내문 제작 및 배부

### ○ 포스트 코로나19에 따른 가족관계 등록 비대면신고 활성화 추진

- 대 상 : 우편 34종, 온라인신고 5종(출생, 개명, 가족관계등록부 정정, 가족관계등록 창설, 국적취득자의 성·본 창설신고)
- 가족관계등록 신고에 관한 문의 시 신고서 작성방법 및 규정 등 정확한 안내 실시 → 비대면 신고 확대 유도
- 금천구 홈페이지 등 비대면 신고 홍보 강화

□ 2022년 소요예산 : 7,150천원

(단위 : 천원)

재원별	합계	연차별 소요자원			
		2021년	2022년	2023년	2024년
계	19,250	3,800	7,150	4,150	4,150
구비	19,250	3,800	7,150	4,150	4,150

□ 현장사진



리모델링 전\_앞면



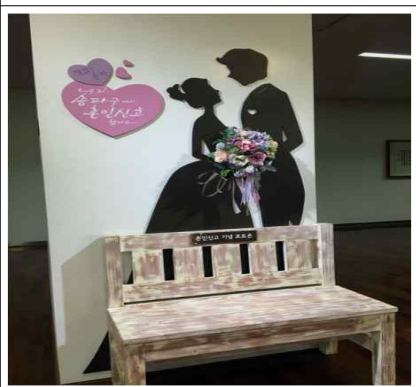
리모델링 전\_뒷면



리모델링 후\_앞면(안)



서초구청



송파구청



양천구청



### □ 사업개요

- 여권 접수·심사·교부 등의 외교부 여권 사무 대행
  - 친절, 신속, 정확한 여권 사무 처리로 국민 만족 서비스 제공
- 여권접수 및 교부 연장근무
  - 매주 목요일 18:00~20:00 (공휴일 제외)
- 여권 등기우편 수령 서비스
  - 여권 신청 후 내방이 어려운 민원인을 위한 맞춤형 등기우편 서비스 제공
- 「정부24」 사이트에 온라인 여권 간편 서비스 제공
  - 여권 재발급 신청 등 10종
- 차세대 전자여권 도입
  - '21.12월부터 위조방지 및 보안성이 강화된 차세대전자여권 발행시작

### □ 추진실적

- 외교부 여권사무 대행
  - 여권 발급 건수 및 수수료 수입 현황

(단위:건/백만원)

구 분	2017년	2018년	2019년	2020년	2021년 (9월말 기준)
여권 발급 건수	27,009	25,015	24,564	5,169	1,939
수수료 수입액 (구 수입액)	1,267 (203)	1,181 (189)	1,161 (186)	244 (39)	93 (15)

※ 구 수입액 : 국제교류기여금을 제외한 수수료 수입 중 22%

### □ 추진계획

- 여권 재발급률 최소화
  - 재발급 방지를 위하여 접수 후 심사(1차), 대사(2차)를 통한 이중검토
  - 여권 교부 전 영문성명, 사진 상태 등 최종 검수 실시

○ 여권 수령기간 만료 사전 예고제 운영

- 여권발급일로부터 6개월 이전에 찾아가지 않은 여권 신청자에게 문자 및 유선 안내하여 직권폐기 미연에 방지

○ 여권 폐기 서비스 실시

- 보관 : 폐기할 여권은 이중금고에 안전하게 별도 보관
- 송부 : 여권 반납 다음 달 한국조폐공사에 폐기할 여권 및 목록 송부

○ 차세대 비전자여권(긴급여권) 발급 개시 및 구여권번호 기재 업무 시행

- 프린터로 인쇄하던 방식에서 스티커부착 방식을 적용하여 보안성 강화
- 당일 발급으로 신속한 서비스를 민원인에게 제공

○ 차세대 전자여권 도입에 따른 사전 준비 철저

- 여권발급 수요 증가에 대비하여 업무 숙지 및 직원 교육 철저



□ 2022년 소요예산 : 4,385천원

(단위 : 천원)

재원별	합계	연차별 소요자원			
		2021년	2022년	2023년	2024년
계	17,717	4,532	4,385	4,400	4,400
구비	17,717	4,532	4,385	4,400	4,400