



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

□ 인 력 : 정원 29명(현원 27명)

(기준일 : '20. 10월말)

합 계	3급	4급	5급	6급	7급	8급	9급
29(27)	-	-	1(1)	5(4)	11(10)	8(8)	4(4)

주요사업 목록

연번	주요사업	구분	쪽
1	수요자 중심의 행정정보공개 운영	계속	188
2	공공기록물 관리를 위한 기록관 운영	계속	191
3	신속·친절한 민원서비스 제공	계속	194
4	가족관계등록 고객 감동 서비스 제공	계속	196
5	고객 맞춤형 여권발급서비스 제공	계속	198
6	120 시·구 통합콜센터 운영	계속	200

□ 사업개요

- 국민의 알권리를 보장하고 행정의 투명성을 확보하여 열린 구정 구현

□ 추진실적

- 2020년 정보공개 종합평가 결과

- 실적기간 : 2019. 1. 1. ~ 12. 31.

(단위 : 점)

평가지표	배점	점수
총 점	100	80.94
사전정보공표 등록건수	10	10
사전정보공표 충실성	10	8.3
정보목록 공개율	10	9.46
원문공개율	10	5.87
원문공개의 충실성	10	10
비공개 세부기준 적합성	10	7
청구처리 적정성	30	22
청구처리 지연, 감점(-5)	5	-0.9
고객 수요분석 실적	5	5
고객만족도	5	4.21

- 실적기간 : 2020. 1. 1. ~ 8. 31.

(단위 : 점)

평가지표	배점	점수
총 점	100	79.8
사전정보공표 등록건수	10	10
사전정보공표 충실성	10	8.3
정보목록 공개율	10	9.39
원문공개율	10	4.91
원문공개의 충실성	10	10
비공개 세부기준 적합성	10	7
청구처리 적정성	30	22
청구처리 지연, 감점(-5)	5	-1
고객 수요분석 실적	5	5
고객만족도	5	4.2

○ 원문공개

(단위 : %)

연 도	2020년 (10.31.현재)	2019년	2018
우리구 원문공개율	48.4(4위)	58.7(2위)	68.9(1위)
평균 원문공개율	35.3	37.4	41.6

□ 문제점 및 개선방안

○ 원문공개

- 원문 작성 시 개인정보 등 비공개 사항을 붙임문서가 아닌 본문에 기재하거나 비공개 근거조항을 막연히 '5호 내부검토'로 설정하여 원문공개율 저하
⇒ 「금천구 사무전결처리 규칙」을 일부 개정하여 부구청장 이상 비공개 문서는 민원행정팀장 사전 협조 결재하여 공개율 제고
※ 「서울시 사무전결처리 규칙 제6조」 국장급이상 비공개 결재문서는 정보공개팀장 사전 협조결재

○ 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

□ 추진계획

○ 사전정보공표 목록 확대 및 충실성 제고

- 사전정보공표 신규목록 수시 발굴
- 사전정보공표 목록과 링크 불일치 최소화 및 내용 현행화

○ 원문공개율 향상

- 「금천구 사무전결처리 규칙」을 일부 개정하여 부구청장 이상 비공개 문서는 민원행정팀장 사전 협조 결재하여 공개율 제고

- 개인정보 포함 등 비공개 문서는 붙임파일을 활용하여 부분공개
- 공개문서에 개인정보 등 비공개사항 포함 여부 점검 후 통보
- 국장결재문서는 생산일 기준 다음날 업무담당자가 홈페이지에 수기등록

○ **정보공개 청구처리의 절차 및 기한 준수**

- 정보공개 청구 처리의 절차 준수
 - 비공개 결정시 국장전결, 정보부존재 결정시 민원행정팀장 협조 여부
 - 권장처리기간(7일) 준수여부(법정기간의 30% 단축)
- 이의신청 등으로 안전 상정 시 정보공개 심의회 개최

○ **고객만족도 제고**

- 정보공개 모니터단 설문조사 실시 : 연2회(상·하반기)

2021년 소요예산 : 2,500천원

(단위 : 천원)

재원별	합계	연차별 소요자원			
		2020년	2021년	2022년	2023년
계	10,000	2,500	2,500	2,500	2,500
구비	10,000	2,500	2,500	2,500	2,500

□ 현황

○ 기록관 현황

- 설 치 : 2008년 설치(공공기록물관리에관한법률 제13조에 의거)
- 기록관장 : 민원여권과장
- 업무담당자 : 기록물관리 전문요원(2009년 배치)
- 주요업무 : 기록의 생산·등록, 기록관리기준포 관리, 기록물 정리·편철, 유형별 기록물 관리, 기록물 보존(기록관리시스템 및 종합 문서고 관리), 생산현황통보, 이관, 평가·폐기 등
- 문서고 현황

총 계	기록관(지하1층)	
	종합문서고	작업실 및 전산실*
351.28㎡	200㎡ (모빌렉 203개)	151.28㎡

※ 작업실 및 전산실 151.28㎡ : 3개 부서 사용중(세무2과, 부동산정보과, 민원여권과)

- 보유 현황

(2020. 10. 31. 기준)

구 분	계	비전자 (종합문서고)	전자 (기록관리시스템)	간행물 (금천구 발간)	비고
권	161,299	53,732	106,829	738	

□ 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

- 2020년도 기록물관리 기본계획 수립
- 2020 비전자기록물 이관 업무 추진(10,291권 이관)
- 2020 중요 종이기록물 전산화 사업 추진(건축과 240,000면 작업중)
- 2020 비전자기록물 평가 및 폐기 업무 추진(11,660권 평가, 9,059권 폐기)
- 2020년도 전부서 기록물 생산현황 통보

□ 문제점 및 개선방안

- 전부서 중요 종이기록물 기록관 이관 및 전산화 사업 추진을 위해 기록관 모바일 증설 필요
 - 현재 기록관 종합문서고 문서량 포화상태로 모바일을 추가하여 안정적인 운영과 공공기록물 보존 관리

□ 추진계획

- 기록관리시스템 유지 보수
 - 사업기간 : 2021. 1. ~ 2021. 12.
 - 사업내용
 - 기록관리시스템 응용 S/W, 상용 S/W, 바코드 리더기 및 바코드 프린터 등 유지보수
 - 소요예산 : 14,834천원(시 및 자치구 비용 분담)
 - ※ 기록관리시스템(RMS)은 현재 서울시 및 25개 자치구가 통합으로 사용하고 있으며, 서버를 서울시 데이터센터에서 관리, 매일 백업하고 있음
- 기록관 항온항습기 가동·관리
 - 사업기간 : 2021. 1. ~ 2021. 12.
 - 사업목적 : 기록물의 안정적인 보존환경 마련을 위해 최적의 보존환경 유지
 - 사업내용 : 장애 발생시 긴급지원 및 장애처리

- 소요예산 : 2,000천원

○ 기록관 종합문서고 환경 정화를 위한 소독 유지 관리

- 사업기간 : 2021. 1. ~ 2021. 12.

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

- 사업내용 : 일시 및 상시 소독

- 소요예산 : 2,970천원

○ 중요 종이기록물 전산화 구축사업 연차별(2021-2022) 추진

- 사업기간 : 2021. 1. ~ 2021. 12.

- 사업대상 : 보존기간이 준영구 이상인 중요 종이기록물(문서 및 도면)

· 환경과 외 26개 부서 3,515(약527,250면)

- 추진방법 : 기록물 전산화 전문업체 위탁(협상에 의한 계약)

- 주요사업내용

· 보존기간 준영구 이상 중요기록물 재분류 및 정리

· 색인 입력, 스캐닝, 업로드 등

· 모바일 증설 포함

- 소요예산 : 297,919천원

□ 2021년 소요예산 : 322,304천원

(단위 : 천원)

재원별	합계	연차별 소요재원			
		2020년	2021년	2022년	2023년
계	1,164,232	329,912	322,304	412,016	100,000
구비	1,164,232	329,912	322,304	412,016	100,000

□ 사업개요

- 통합증명 및 무인민원발급창구를 통하여 신속·정확한 민원행정서비스를 제공함으로써 민원편의 도모 및 고객중심 민원행정 사무수행
- 운영사무
 - 정부24 : 12대 분야 95,000종(개인별 공인인증 후 민원신청)
 - 무인민원발급창구 : 90종(법원·국세·병무·교육 등)
 - 직접방문 및 우편(전화) 등 : 유기한민원, 재증명(등초본, 가족관계 등), 외국인, 면허 등

□ 추진실적

○ 민원신청·처리 및 지연민원 현황

('20. 10. 31. 기준, 단위 : 건)

구분	건수	민원신청 유형				통합민원창구	
		정부24	무인민원 발급기	인터넷	기타 (방문,전화,우편등)	재증명 발급 (등초본, 어디서나 등)	외국인 체류지변경
평균	778,044 (100%)	429,154 (55.2%)	248,187 (31.9%)	24,298 (3.1%)	21,474 (2.8%)	53,226 (6.8%)	1,705 (0.2%)
2020.10.31.	813,807	489,993	233,178	22,668	19,364	47,819	785
2019년	799,710	434,428	258,797	21,636	23,812	59,377	1,660
2018년	720,615	363,041	252,586	28,591	21,247	52,481	2,669

- 지연민원 현황

(단위 : 건)

구분	년도별			비고
	2020. 1~10월	2019년	2018년	
지연 / 접수 (지연율)	234 / 765,203 (0.030%)	19 / 738,673 (0.002%)	39 / 665,479 (0.005%)	

※ 새올시스템 입력 지연 등 단순 지연

○ **원활한 무인민원발급창구 운영**

- 민원편의 제공을 위한 이전 설치

○ 이전대상

- 가산디지털단지 7번 출입구 → 국민은행 가산디지털종합금융센터(4번 출입구)
- 기대효과 : 가산지역 이용민원 분산 및 동 건물 국민연금공단 방문 민원인에게 편의 제공

- 노후 무인민원발급기 교체

○ 교체기간 : 2020. 11. 3.(화) ~ 11. 4.(수)

○ 교체대상 : 내구연한(5년)이 경과한 무인민원발급기 4대

- 독산역, 가산디지털단지, 홈플러스 시흥점, 현대아울렛

- 옥외 무인민원발급창구 확대 운영

○ 설치시기 : 2020. 11월

○ 설치장소 : 스마트도서관 옆(시흥동 113-156, 금천구청 맞은편)

○ 민원발급종수 및 운영시간 : 11개분야 78종 / 24시간

- 무인민원발급기 신용카드 결제서비스 시행

○ 시행일자 : 2020. 9. 10.부터

□ **추진계획**

○ 월별 지연 민원 확인·분석 및 지연민원 최소화 관리

○ 반기별 무인민원발급 이용실태 분석 및 철저한 유지·보수

○ 통합민원창구 카드 결제시스템 개선

- 내 용 : 비접촉식 카드결제 시스템 도입으로 직원과 민원인의 안전성 확보
- 소요예산 : 1,600천원(400천원×4대)

○ 건설기계조종사 면허증 발급시스템 개선

- 내 용 : PVC면허증 발급으로 위·변조 방지 및 반영구 관리 편의 제공
- 소요예산 : 6,000천원

□ **2021년 소요예산 : 47,578천원**

(단위 : 천원)

재원별	합계	연차별 소요자원			
		2020년	2021년	2022년	2023년
계	310,206	163,128	47,578	49,500	50,000
구비	310,206	163,128	47,578	49,500	50,000

□ 가족관계등록 업무개요

- 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

- 가족관계등록사건건수표 기준 처리실적

(’20. 10. 31. 기준, 단위 : 건)

구 분	계	출 생	사 망	혼 인	이 혼	기 타
2020년	3,658	623	772	833	173	1,257
2019년	6,833	1,206	1,248	1,454	380	2,545
2018년	7,293	1,371	1,191	1,522	496	2,713
2017년	7,592	1,537	1,210	1,687	445	2,713

□ 개선방안

- 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 안내실시 → 비대면 신고 확대 유도
 - 금천구 홈페이지, 구 소식지 등 비대면 신고 홍보 강화

□ **추진계획**

○ **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 민원 안내문 제작 및 배부
- 가족관계등록 비대면 신고(온라인, 우편) 홍보 강화

□ **2021년 소요예산 : 3,800천원**

(단위 : 천원)

재원별	합계	연차별 소요자원			
		2020년	2021년	2022년	2023년
계	15,200	3,800	3,800	3,800	3,800
구비	15,200	3,800	3,800	3,800	3,800

□ 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)
 - 근무시간 중 방문이 어려운 직장인과 학생들을 위한 여권 접수 및 교부 서비스 제공
- 여권 등기우편 수령 서비스
 - 여권 신청 후 내방이 어려운 민원인을 위한 맞춤형 등기우편 서비스 제공
- 발급여권 수령기간 만료 사전예고제 실시
 - 여권법 제13조에 의거 발급일 6개월 경과 미교부 여권 직권폐기 전 사전예고제 실시
- 「정부24」 사이트에 온라인 여권 간편 서비스 10종 제공
 - 종류 : 여권진위여부확인, 여권분실신고, 습득여권조회, 여권발급상태조회, 여권발급이력조회, 여권실�효확인서발급(국/영문), 여권발급기록증명서발급(국/영문), 여권발급신청서류증명서 발급
 - '20.12월부터 여권재발급을 민원창구 방문 없이 온라인 신청

□ 추진실적

- 외교부 여권사무 대행
 - 여권 발급 건수 및 수수료 수입 현황

(단위:천/백만원)

구 분	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년 (10월말 기준)
여권 발급 건수	24,512	27,009	25,015	24,564	4,822
수수료 수입액 (구 수입액)	1,154 (185)	1,267 (203)	1,181 (189)	1,161 (186)	227 (36)

※ 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

○ **여권발급 연장근무**

- 매주 목요일 18:00~20:00 (2시간 연장)
- 여권팀 직원 2명씩 근무조 편성 운영

○ **여권 등기우편 수령서비스**

- 여권 신청자가 지정한 주소지로 등기우편 발송 (수수료 본인부담)

○ **여권 수령기간 만료 사전 예고제 운영**

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

○ **온라인 여권 간편 서비스 운영**

- 현재 「정부24」 에서 시행되고 있는 여권관련 각종 조회 및 발급관련 10종 외 온라인 여권재발급신청 서비스는 일부 기관 시범운영을 거쳐 '20년 12월부터 전면 시행 예정

□ **2021년 소요예산 : 4,532천원**

(단위 : 천원)

재원별	합계	연차별 소요자원			
		2020년	2021년	2022년	2023년
계	18,401	4,569	4,532	4,600	4,700
구비	18,401	4,569	4,532	4,600	4,700

□ 사업개요

○ 운영체계

- 우리구 대표전화(2627-2113~4), 보건소 대표전화(2422~4, 2427)를 120 다산콜센터와 연결·통합 운영

○ 운영방식

- 서울시가 민간위탁하여 운영하며 이에 따른 콜센터 운영경비를 시·자치구가 6:4의 비율로 공동분담

○ 주요상담내용

- 구 정 일 반 : 불법주정차단속, 소음 등 현장민원
- 서비스와 생활 : 예방접종, 전염병, 보건증 등
- 교 통 : 자동차등록·변경, 과태료 징수 등
- 개인과 가정 : 가족관계등록부, 외국인(국내거소신고자)민원 등

○ 120다산콜센터 운영 활성화를 위한 우리구 분담금 납부 현황

(단위 : 백만원)

구 분	분 담 금		분담기준(%)			비 고
	자치구	우리구(%)	균 등 부 담	콜 량	인 구 수	
2020년	7,949	283(3.6)	55	35	10	
2019년	7,732	256(3.3)	55	35	10	
2018년	6,007	237(3.9)	55	35	10	

- 공동사업임을 감안 일정 부분에 대해서는 균등 분담하고, 이외 부분에 대해서는 콜량과 인구수를 고려 차등 부담
- 2019년 분담금(256백만원) 대비 증가(27백만원)하였으며 자치구 분담금 비율은 0.3% 상승함

□ **추진실적**

- 12일 「금천 120의 날」 운영 : 매월
- 인사이동 후 120상담DB 정비 : 반기

□ **문제점 및 개선방안**

- 인사발령, 업무분장 발생 시 업무담당자 및 사용자 정보 수정에 대한 인식 부족에 따른 상담DB 현행화 지연
 - 120상담DB 현행화 및 사용자 정보 수정 독려

□ **추진계획**

- 상담DB 현행화를 통한 내실 있는 상담으로 구민 만족도 제고
 - 인사이동 직후 및 설·추석 명절 전 상담DB 적기 현행화로 상담원의 1차 상담 처리율을 높이고 구민 만족도 제고

□ **2021년 소요예산 : 326,540천원**

(단위 : 천원)

재원별	합계	연차별 소요재원			
		2020년	2021년	2022년	2023년
계	1,366,488	283,948	326,540	360,000	396,000
구비	1,366,488	283,948	326,540	360,000	396,000