민원여권과

❑ 민 원 행 정 팀

❑ 민원서비스팀

❑ 가족관계등록팀

❑ 여 권 팀

일 반 현 황

□ 조 직 : 4팀

팀 명	주 요 업 무
민원행정팀	◦ 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	◦ 무인민원발급기 운영 및 관리, 민원처리 단축률 관리 ◦ 유기한 민원, 민원1회 방문처리제, 각종 면허 발급 ◦ 통합민원발급, 인감증명 발급, 외국인관련업무, 어디서나 민원
가족관계등록팀	◦ 가족관계등록제신고접수 및 기록, 가족관계등록 과태료 부과 ◦ 결격사유조회, 인구동태
여 권 팀	◦ 여권접수 및 발급, 사증추가, 보관여권 관리 등

□ 인 력 : 정원 29명 [현원 27명]

(기준일 : '21. 1월말)

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

주요사업 목록

연번	주 요 사 업	구분	쪽
1	수요자 중심의 행정정보공개 운영	계속	138
2	공공기록물 관리를 위한 기록관 운영	계속	140
3	신속·정확한 민원서비스 제공	계속	143
4	가족관계등록 고객 만족 서비스 제공	계속	145
5	고객 맞춤형 여권행정서비스 제공	계속	147
6	120 시·구통합콜센터 운영	계속	149

1 수요자 중심의 행정정보공개 운영 계속

□ 사업개요

○ 국민의 알권리를 보장하고 행정의 투명성을 확보하여 열린 구정 구현

□ 추진현황 및 실적

○ 2020년 정보공개 종합평가 결과

(단위 : 점)

대상기간		'19.1.1.~12.31.		'20.1.1.~8.31.	
평가지표 \ 총 점		배점	점수	배점	점수
		100	80.94 (우수)	100	79.8 (우수)
사전정보	사전정보공표 등록건수	10	10	10	10
	사전정보공표 충실성	10	8.3	10	8.3
	정보목록 공개율	10	9.46	10	9.39
원문공개	원문공개율	10	5.87	10	4.91
	원문공개의 충실성	10	10	10	10
청구처리	비공개 세부기준 적합성	10	7	10	7
	청구처리 적정성	30	22	30	22
	청구처리 지연, 감점(-5)	5	-0.9	5	-1
고객관리	고객 수요분석 실적	5	5	5	5
	고객만족도	5	4.21	5	4.2

※ 자치구(69개) 2019년 및 2020년도 평가 등급

- 최우수 14개(20%), 우수 21개(31%), 보통 34개(49%), 미흡 0개

□ 추진계획

○ 정보공개 심의회 재구성

- 「정보공개법」이 개정되어 정보공개심의회 외부위원 비율이 확대됨(1/2→2/3)에 따라 내부위원 1명 해촉 및 외부위원 1명 위촉

  ⇒ 심의 객관성·중립성 강화

구 분	총인원	내부위원	외부위원
현 재	7명	3명	4명
계 획	7명	2명	5명

- "「서울특별시 금천구 행정정보 공개 조례 시행규칙」제8조 정보공개심의회의 설치·운영" 일부개정

○ 원문공개율 향상

- 「금천구 사무전결처리 규칙」을 일부 개정하여 부구청장 이상 비공개 문서는 민원행정팀장 사전 협조 결재함으로써 원문공개율 향상

  ※「서울시 사무전결처리 규칙 제6조」국장급이상 비공개 결재문서는 정보공개팀장 사전 협조결재

□ 소요예산 : 2,500천원

(단위 : 천원)

재 원 별	합 계	연차별 소요재원		
		2021년	2022년	2023년
계	**8,200**	**2,500**	**2,850**	**2,850**
구 비	8,200	2,500	2,850	2,850

2 공공기록물 관리를 위한 기록관 운영 계속

□ 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

□ 추진현황 및 실적

○ 2020 비전자기록물 이관 업무 추진 : 9,623권 이관

○ 2020 비전자기록물 평가 및 폐기 업무 추진 : 11,660권 평가, 9,059권 폐기

○ 2020 중요 종이기록물 전산화 사업 추진 : 건축과 243,000면 완료

○ 금천구 발간 간행물 관리 및 배부 계획 수립 추진

□ 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 발생 시 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 (7차) 추진**

- 사업기간 : 2021. 1. ~ 2021. 12.
- 사업대상 : 보존기간이 준영구 이상인 중요 종이기록물(문서 및 도면)
  · 환경과 외 26개 부서 3,515권(약527,250면)
- 추진방법 : 기록물 전산화 전문업체 위탁(협상에 의한 계약)
- 주요사업내용
  · 보존기간 준영구 이상 중요기록물 재분류 및 정리
  · 색인 입력, 스캐닝, 업로드 등
  · 모빌렉 증설 포함
- 소요예산 : 297,919천원

□ 소요예산 : 322,304천원

(단위 : 천원)

재 원 별	합 계	연차별 소요재원			
		2020년	2021년	2022년	2023년
계	**1,074,232**	**329,912**	**322,304**	**412,016**	**10,000**
구 비	1,074,232	329,912	322,304	412,016	10,000

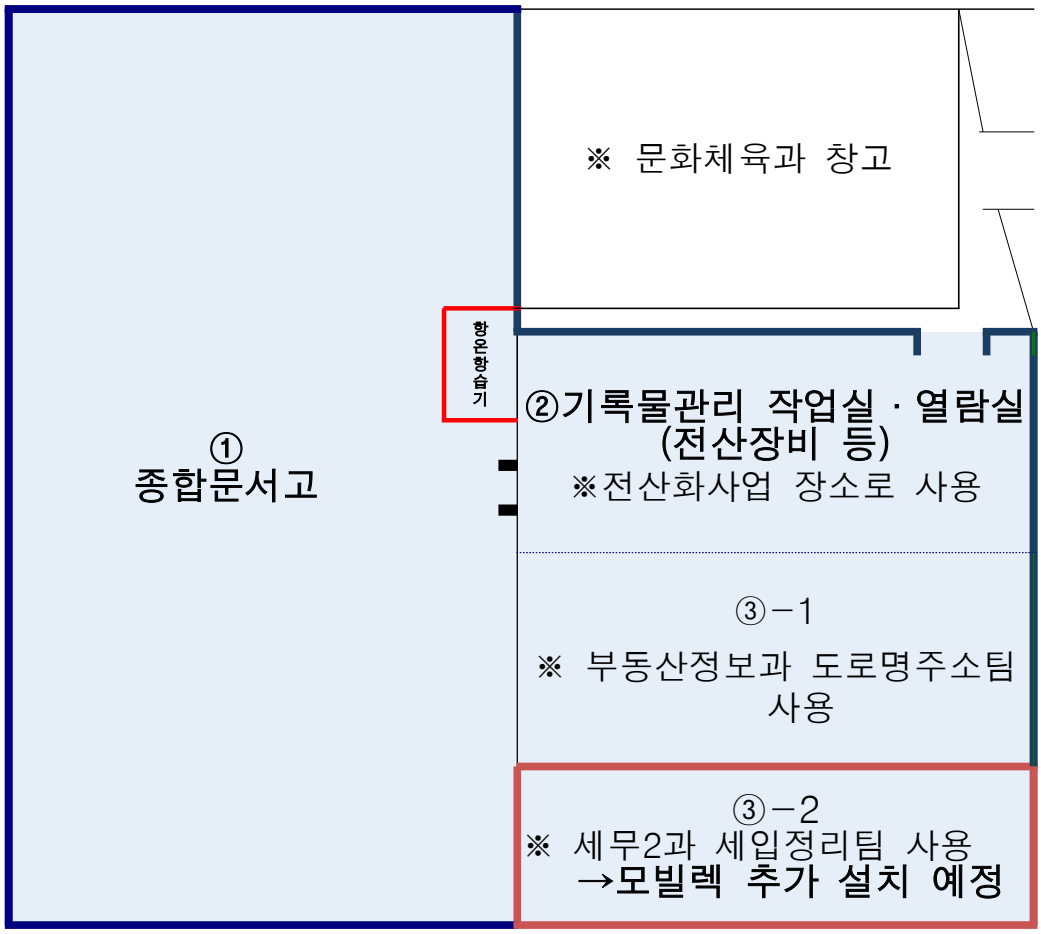
□ 위치도

○ 위　　치 : 구청사 지하1층

○ 총 면 적 : 351.28㎡

① 200㎡

②+③ : 151.28㎡



3 신속·정확한 민원서비스 제공 계속

□ 사업개요

○ 운영사무

- 정부24 : 12대 분야 95,000종(개인별 공인인증 후 민원신청)
- 무인민원발급창구 운영 : 114종(주민등록·법원·국세·병무·교육·여권 등)
- 직접방문 및 우편(전화) 등 : 유가한민원, 제증명(등·초본, 가족관계 등), 외국인, 면허 등

○ 무인민원발급창구 운영 : 9개소 11대

설 치 장 소	대수	이용시간	설 치 장 소	대수	이용시간
금천구청	2	00:00~24:00	시티렉스	1	10:00 ~ 23:00
가산디지털단지역 1번출구	1	05:00~익일02:00	홈플러스 시흥점	1	10:00 ~ 23:00
국민은행 가산디지털금융센터점	1	07:00~23:30	금천세무서	1	평일 09:00~18:00
독 산 역	1	05:00~익일02:00	스마트도서관 옆(시흥동 113-156)	1	00:00~24:00
기업시민청 (현대아울렛)	1	11:00 ~ 21:30	금천구청(법인전용)	1	09:00~18:00

□ 추진현황 및 실적

○ 민원신청·처리 현황

(2021.1.25.기준, 단위 : 건)

구 분	건 수	민 원 신 청 유 형				통합민원창구	
		정부24	무인민원 발 급 기	인터넷	기타 (방문,전화,우편등)	제증명 발급 (등초본, 여디서나 등)	외국인 체류지변경
2021.1.25.	59,063	30,631	21,627	2,136	1,188	3,458	23
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
2018년	720,615	363,041	252,586	28,591	21,247	52,481	2,669

○ 비대면 민원서류 발급 창구 확대 운영

- 종전 23대(구청 및 동주민센터, 역사 등 건물내 설치) → 옥외 비대면 민원서류 발급 창구 1개소 추가 설치 24시간 확대 운영

○ 노후 무인민원발급기 신규 교체 : 4대(2020.11.3.~11.4.)

□ 추진계획

○ 유기한 민원 처리상황 확인 및 점검

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

○ 유기한 민원처리 단축률 우수부서 격려

- 평가기간 : 2021. 1. 1. ~ 10. 31.
- 평가대상 : 6일 이상 유기한민원 중 기간 내에 “해결” 처리된 민원
  ※ 보건소, 동주민센터 제외
- 평가 및 선정방법 : 새올시스템 월별 단축률 산정 후 단축 상승률 상위 3개 부서
- 격려방법 : 음료쿠폰 지급(순위별 차등 지급)

○ 원활한 무인민원발급창구 운영

- 무인민원발급 이용실태 분석(반기별)
  · 이용율 제고 및 기기 교체 여부 등 기초자료 활용
- 무인민원발급창구 운영 상시 관리 철저
  · 정기 및 수시점검 : 주1회 / 장애 발생시
  · 유지보수업체 및 서울남부등기국과 긴밀한 협조체제 구축

○ 통합민원창구 카드 결제시스템 개선

- 내 용 : 비접촉식 카드결제 시스템 도입으로 직원과 민원인의 안전성 확보
- 소요예산 : 1,812천원(453천원×4대)

○ 건설기계조종사 면허증 발급시스템 개선

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

□ 소요예산 : 47,578천원

(단위 : 천원)

재 원 별	합 계	연차별 소요재원			
		2020년	2021년	2022년	2023년
계	**197,806**	**50,728**	**47,578**	**49,500**	**50,000**
구 비	197,806	50,728	47,578	49,500	50,000

4 가족관계등록 고객 만족 서비스 제공 계속

□ 가족관계등록 업무처리 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 신고건 처리 현황

('21. 01. 31. 기준, 단위 : 건)

구 분	계	출 생	사 망	혼 인	이 혼	기 타
2021년	529	103	118	98	26	184
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 고객만족서비스 현황

- 구민이 출생·혼인 신고 시 축하카드 발송(20년 혼인 916건, 출생 993건 발송)
- 사망 신고 시 재산조회 원스톱 연계 민원 처리(20년 구청 214, 동 660건)
- 가족관계등록 모든 신고건 처리 완료 시 처리결과 SMS 문자 안내
- 출생·사망·개명 신고 시 관련 서비스 안내문 창구 배부

□ 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

○ 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

□ 소요예산 : 3,800천원

(단위 : 천원)

재 원 별	합 계	연차별 소요재원			
		2020년	2021년	2022년	2023년
계	**15,200**	**3,800**	**3,800**	**3,800**	**3,800**
구 비	15,200	3,800	3,800	3,800	3,800

5 고객 맞춤형 여권행정서비스 제공 계속

□ 사업개요

○ **여권 접수·심사·교부 등의 외교부 여권 사무 대행**

- 친절, 신속, 정확한 여권 사무 처리로 구민 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 11종 제공**

- 종류

  ▹여권진위여부확인, 여권분실신고, 습득여권조회, 여권발급상태조회, 여권발급이력조회, 여권실효확인서발급(국/영문), 여권발급기록증명서발급(국/영문), 여권발급신청서류증명서 발급

- '20.12.18.일부터 여권재발급을 민원창구 방문 없이 온라인 신청

□ 추진실적

○ **외교부 여권사무 대행**

- 여권 발급 건수 및 수수료 수입 현황

(단위:건/백만원)

구 분	2018년	2019년	2020년	2021년 (1월말 기준)
여권 발급 건수	25,015	24,564	5,169	240
수수료 수입액 (구 수입액)	1,181 (189)	1,161 (186)	244 (39)	8 (1)

※ 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**

- 「정부24」에서 시행되고 있는 여권관련 각종 조회 및 발급관련 서비스 11종을 제공하여 민원 편의 제고
- 온라인 여권재발급신청을 통해 창구 방문횟수 및 여권 민원창구 대기시간을 줄여 구민 중심의 행정서비스 제공

□ 소요예산 : 4,532천원

(단위 : 천원)

재 원 별	합 계	연차별 소요재원			
		2020년	2021년	2022년	2023년
계	**18,301**	**4,569**	**4,532**	**4,600**	**4,600**
구 비	18,301	4,569	4,532	4,600	4,600

6 120 시·구통합콜센터 운영 계속

□ 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	콜량	인구수	
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

□ 추진현황 및 실적

연도	FAQ				공통 업무 매뉴얼				개별 업무 매뉴얼				합계
	신규	수정	삭제	소계	신규	수정	삭제	소계	신규	수정	삭제	소계	
2020	0	11	0	11	0	2097	32	2129	5	28	0	33	**2173**
2019	0	16	1	17	0	1548	27	1575	3	20	2	25	**1617**
2018	0	47	1	48	0	2854	0	2854	0	31	3	34	**2936**

□ 추진계획

○ 「금천 120의 날」 운영

- 시　　기 : 매월 12일
- 대　　상 : 전부서
- 운영내용 : 담당자 및 업무내용의 변경사항 발생 시 120상담DB를 적기에 정비하여 정확한 정보 제공

○ 120상담DB 정비

- 시　　기 : 인사이동 직후(1, 7월) 및 분기별(4분기)
- 대　　상 : 전부서
- 정비내용
  · 정기 인사 발령 후 120상담에 차질이 없도록 담당자 및 업무내용 대대적 현행화
  · 다빈도 문의가 있는 상담DB*(약 280개)를 분기마다 정비
  * 다빈도 상담DB목록은 120다산콜재단에서 추출

○ 상담DB 현행화를 통한 내실 있는 상담으로 구민 만족도 제고

- 인사이동 직후 및 명절 전 상담DB 적기 현행화로 상담원의 1차 상담 처리율을 높이고 구민 만족도 제고

□ 소요예산 : 326,540천원

(단위 : 천원)

재 원 별	합 계	연차별 소요재원		
		2021년	2022년	2023년
계	**1,082,540**	**326,540**	**360,000**	**396,000**
구　　비	1,082,540	326,540	360,000	396,000