

변화하는 남구, 세계가 찾는 도시

- 2023년도 -

주요업무계획



민원여권과

목 차

| | |
|-------------------|----|
| □ 기본현황 | 1 |
| □ 2022 주요성과 | 3 |
| □ 2023 업무계획 | 5 |
| □ 2023 주요사업 | 10 |

기 본 현 황

□ 기구 · 인력

○ 기 구 : 4팀(고객만족 · 기록관리 · 가족관계등록 · 여권)

○ 인 력

(단위 : 명)

| 구 분 | 계 | 5급 | 6급 | 7급 | 8급 | 9급 |
|-----|----|----|----|----|----|----|
| 정 원 | 21 | 1 | 6 | 5 | 8 | 1 |
| 현 원 | 21 | 1 | 10 | 3 | 4 | 3 |

□ 재정현황

(단위 : 천원)

| 구 분 | 계 | 국 비 | 구 비 |
|-------------------|---------|--------|---------|
| 총 계 | 639,574 | 27,149 | 612,425 |
| 편안하고 깨끗한 민원실 환경조성 | 6,757 | — | 6,757 |
| 민원발급 및 주민참여보상 | 370,169 | — | 370,169 |
| 기록물 및 우편물 관리 | 190,410 | — | 190,410 |
| 가족관계등록 및 여권사무 추진 | 29,649 | 27,149 | 2,500 |
| 행정운영경비 등 | 42,589 | — | 42,589 |

□ 일반현황

○ 보존기록물 현황

(단위 : 권)

| 계 | 영구 | 준영구 | 30년 | 10년 | 5년 | 3년 | 1년 |
|---------|--------|--------|-------|--------|--------|--------|-------|
| 120,958 | 10,884 | 20,568 | 3,606 | 16,864 | 48,923 | 18,637 | 1,476 |

○ 공인 현황

(단위 : 개)

| 구 분 | 계 | 직 인 | 청 인 | 회계공인 |
|---------|-----|-----|-----|------|
| 계 | 472 | 239 | 13 | 220 |
| 구 · 사업소 | 172 | 41 | 13 | 118 |
| 동 | 300 | 198 | — | 102 |

○ 위원회(심의회) 현황

(단위 : 명)

| 위원회명 | 위원장 | 위원수 | 기 능 | 근 거 | 비 고 |
|--------------|------------|-----|-----------------------------------|---------------------------|-----|
| 민원조정 위원회 | 부구청장 | 6 | 소관 불분명 민원 부서 또는 기관간 협의 조정 등 심의 | 민원처리에 관한 법률 시행령 제38조 | 비상설 |
| 정보공개 심의회 | 부구청장 | 6 | 정보공개 여부결정 곤란한 사항·이의신청 등 심의 | 공공기관의 정보공개에 관한 법률 제12조 | |
| 기록물평가 심의회 | 행정자치 국장 | 5 | 보존기간 만료 기록물평가에 따른 재분류·폐기·심의 | 공공기록물 관리에 관한 법률 제27조 | |

○ 외국인 현황

▷ 나라별 현황

(단위 : 명)

| 구분 계 | 중국 | 베트남 | 인도 네시아 | 타이완 | 미국 | 일본 | 필리핀 | 러시아 | 캐나다 | 인도 | 기타 |
|-----------------|-------|-------|-----------|-----|----|-----|-----|-----|-----|----|-------|
| 5,551 (85개국) | 1,341 | 1,709 | 199 | 118 | 85 | 185 | 69 | 71 | 28 | 99 | 1,647 |

▷ 유형별 현황

(단위 : 명)

| 구분 계 | 유학 | 거주 | 취업 | 연수 | 영주 | 투자및기타 |
|---------|-------|----|----|-----|-----|-------|
| 5,551 | 2,949 | 76 | 43 | 894 | 348 | 1,241 |

○ 가족관계등록인구수 및 부책 현황

(단위 : 명/권)

| 가족관계 등록인구 | | | 호 적 부 책 | | | |
|-----------|---------|---------|---------|-------|-----|-----|
| 계 | 남 | 여 | 계 | 재제부 | 제적부 | 색출장 |
| 233,072 | 114,493 | 118,579 | 2,396 | 2,063 | 309 | 24 |

○ 무인민원발급기 현황

(단위 : 대)

| 계 | 구청 | 대동골문화센터 등 | 병원 | 대규모시설 | 아파트 내 | 구동사 및 현장민원실 |
|----|----|-----------|----|-------|-------|-------------|
| 11 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 |

2022 주요성과

□ 민원담당 공무원의 역량강화 및 친절 마인드 확립

- 민원담당직원 힐링 프로그램 운영 : 42명
 - ▶ 구 21, 동 17, 보건소 2, 도서관 1, 시설관리사업소 1
- 친절·불친절 신고센터 운영 : 친절사례 356건, 불친절 접수 24건
- 직원 칭찬 릴레이 운영 : 10명
- 민원담당 직원 심리상담 지원 : 10명, 50회

□ 구민이 체감하는 민원서비스 추진

- 민원서류접수 : 방문 45,898건, 온라인 24,439건
- 민원처리상황 점검 : 월1회 점검 실시
- 유기한 민원 단축 마일리지제 운영 : 처리기간 단축 우수직원 표창(상반기)
- 민원후견인제 운영(19개부서 37명 170종사무), 민원편람 정비(분기별)
- 무인민원발급기 운영 실적(47,840건), 통합민원발급 실적(30,882건)

□ 고객 눈높이 맞춤 행복민원실 운영

- 무료법률상담실 운영 : 매월 두·네 번째 월요일(47명)
- 민원 편의기기 비치 : 복사기, 파쇄기, 팩스, 컴퓨터, 프린트기, 혈압기 등
- 사회적 약자 배려 우선 창구 운영 및 편의용품(점자 안내책자 등) 비치
- 안전한 민원실 운영 : 방역실태 일일 점검, 특이민원 대비 모의훈련 실시(2회)

□ 적극적 정보 공개로 주민과 소통하는 열린행정 운영

- 정보공개 처리기간 단축운영 : 법정 10일 → 권장 7일(1,217건, 82%)
- 정보공개 처리 : 2,126건(공개1,124, 부분공개240, 비공개121, 취하 등 641)
- 사전정보 공표목록 현행화(545건), 원문비공개 문서 재검토(매월)

□ 철저한 기록화로 투명한 공공행정 구현

- 시청각기록물 및 행정박물 전수조사 및 이관 : 606장, 195점
- 기록관리기준표 과공통일반 단위과제(카드) 점검 및 정비 : 1,892개
- 30년 이상 중요기록물 전산화 : 총11,619권 중 602권(누적 5,828권)
- 임시기록관 비전자기록물 정수점검(격년 시행) : 19,135권
- 공인인영 보존을 위한 공인관리 실태 점검 : 1회 475종(2022.2월)

□ 고객중심의 선제적 가족관계등록업무 추진

- 가족관계등록 민원 처리 실적 : 6,359건
 - ▶ 출생806, 혼인611, 이혼276, 사망1,889, 개명519, 기타1,109, 결격사유조회1,149
- 가족관계등록신고 처리결과 SMS통보 : 1,992건(출생, 혼인, 개명 등)
- 안심상속 원스톱서비스 접수 : 170건
- 출생아 발지문 QR코드 제작 서비스 제공 : 32건
- 가족관계등록 신고서 작성 안내 : 구 홈페이지 e-book 제공(5종)
- 결격사유통보자 보유기록 관리 : 1,785건

□ 고객 편의 증진, 스마트 여권행정 추진

- 신속하고 정확한 선진 여권 발급 : 10,229건
 - ▶ 10년 복수 7,143, 5년 복수 1,154, 5년 미만 복수 1,730, 단수 9, 기타 193
- 전국 어디서나 편리하게 수령하는 여권 우편배송 서비스 운영 : 688건
- 민원 맞춤형 여권 발급 수요일 야간 민원실 운영 : 45회 436건
- 조폐공사 연계 구여권의 안전한 폐기 서비스 시행 : 11회 158건
- 민원 편의 확대 지능형 순번대기 시스템 구축 : 2022년 5월

2023 업무계획

| 목 표 | 구민과 소통하는 선진 민원행정 구현 |
|--------------|--|
| 고객만족팀 | <ul style="list-style-type: none">□ 구민이 감동하는 고객중심의 민원서비스 제공<ul style="list-style-type: none">- 고객 감동 친절서비스 실현- 고객중심의 신속·정확한 민원서비스 추진- 함께하는 열린 행복민원실 운영 |
| 기록관리팀 | <ul style="list-style-type: none">□ 전문적 기록관리 및 선제적 정보공개 운영<ul style="list-style-type: none">- 전문적인 기록물 관리로 책임 행정 구현- 기록물의 안전한 보존 및 효율적 활용을 위한 전산화- 선제적인 정보공개로 주민의 행정신뢰도 제고 |
| 가족관계 등록 팀 | <ul style="list-style-type: none">□ 신뢰하고 공감하는 가족관계등록업무 추진<ul style="list-style-type: none">- 신속·정확한 가족관계등록업무 추진- 가족관계등록담당자 업무 전문성 강화- 고객중심의 다양한 가족관계등록 서비스 제공 |
| 여권팀 | <ul style="list-style-type: none">□ 고객 소통으로 변화하는 여권행정 추진<ul style="list-style-type: none">- 고객이 원하는 맞춤형 여권 편의 시책 운영- 감동을 안겨주는 선진 여권서비스 구축- 적극 행정으로 신뢰 받는 여권행정 추진 |

구민이 감동하는 고객중심의 민원서비스 제공

[고객만족팀]

- ❖ 고객 감동 친절서비스 실현 및 신속·정확한 민원서비스 추진
- ❖ 고객 눈높이 맞춤 함께하는 열린 행복민원실 운영

□ 고객 감동 친절서비스 실현

- 친절마인드 함양 : 힐링 워크숍(연2회), 친절교육
- 친절·불친절 신고센터 운영 : 홈페이지, 방문, 카드, 전화 등
- 민원행정업무 역량 강화 : 찾아가는 민원응대 매뉴얼 교육
- 전화친절도 모니터링 조사 : 전문업체 친절도 측정, 교육대상자 1:1코칭
- 직원 칭찬 릴레이 운영 : 동료직원 상호간에 칭찬으로 소통과 화합 증진
- 민원담당공무원 심리상담 및 의료비 지원

□ 고객중심의 신속·정확한 민원서비스 추진

- 민원처리상황 수시 점검 및 상·하반기 민원 만족도 조사 실시
- 유기한 민원 단축 마일리지제 운영 : 처리기간 단축 우수직원 표창(상·하반기)
- 행정사무 착오 및 민원인 권리 미고지에 대한 보상 지원
- 민원 편의시책 추진 : 민원후견인제 운영, 민원편람 정비(분기)
- 무인민원발급기 운영(18대) 및 확대 설치(4대)

□ 함께하는 열린 행복민원실 운영

- 무료법률상담실 운영 : 매월 두·네 번째 월요일
- 자연친화적 민원실 조성 : 계절별 화분, 수목 비치
- 민원 편의기기 비치 : 복사기, 파쇄기, 팩스, 컴퓨터, 프린트기, 혈압기 등
- 사회적 약자 배려 우선 창구 운영 : 노약자·장애인·임산부, 외국인 등
- 안전한 민원실 환경 조성 : 특이민원 대비 모의훈련(연2회), 주기적 방역
- 휴대용 보호장비 구입 : 악성민원 대비 민원담당공무원 보호

전문적 기록관리 및 선제적 정보공개 운영

[기록관리팀]

- ❖ 전문적인 기록물 관리를 통한 기록물의 안전한 보존 및 행정 효율성 강화
- ❖ 선제적인 정보공개 운영으로 국민의 알권리 보장 및 신뢰행정 구현

□ 전문적인 기록물 관리로 책임 행정 구현

- 2023년도 기록물 생산현황(2022년도 생산분) 국가기록원 통보
- 처리과 보유 비밀기록물 전수조사 및 기록관 이관 실시
- 기록물관리 책임자 교육 및 기록물관리 운영실태 점검
- 기록물평가심의회를 통한 보존기록물 평가 및 폐기 실시
- 비공개기록물 공개재분류 시행 후 목록 홈페이지 공표

□ 기록물의 안전한 보존 및 효율적 활용을 위한 전산화

- 보존기간 30년 이상 중요 비전자기록물 기록관리시스템 스캔 업로드
- 2022년 생산 전자기록물 표준기록관리시스템 이관
- 기록관리기준표 자치단체일반 단위과제 및 과제카드 정비

□ 선제적인 정보공개로 주민의 행정신뢰도 제고

- 적극적 정보공개 : 자체 처리기한 단축운영(10일 →7일)
- 원문공개율 향상 : 매월 비공개문서 재분류 및 모니터링
- 일관성 있는 정보공개 : 비공개 세부기준 정비(8분야 154개 유형)
- 사전정보공표 확대 : 주민에게 유용한 정보 발굴 및 주기적 현행화
- 정보공개운영 내실화 : 정보공개 운영실태 평가 및 전직원 사이버 교육

신뢰하고 공감하는 가족관계등록업무 추진

[가족관계등록팀]

- ❖ 신속·정확한 업무처리로 믿고 신뢰하는 행정 서비스 구현
- ❖ 다양한 가족관계등록서비스 제공으로 고객만족도 극대화

□ 신속·정확한 가족관계등록업무 추진

- 접수부터 기록·교합 등 단계별 철저한 검증 절차로 오류율 제로화
- 가족관계등록정보시스템 전산 오류자료 지속 정비
 - ▷ 누락가족 추가, 본·성명·출생연월일 정정 등
- 복잡 다양한 가족관계등록업무 민원 1:1 맞춤형 상담 지원
- 결격사유(신원조회) 업무 추진 철저 : 개인정보 보호 및 신속한 회보

□ 가족관계등록담당자 업무 전문성 강화

- 월1회 법원 교육내용 및 지적사항 전파 : 전 동
- 동 행정복지센터 가족관계등록 담당자 업무연찬회 실시 : 연1회 이상
- 가족관계업무담당자 간 원활한 소통 및 정보 교류 : 수시(새울시스템)

□ 고객중심의 다양한 가족관계등록 서비스 제공

- 혼인신고 기념 「결혼 축하메시지 모바일 카드」 발송 : 혼인신고자
- 혼인·전입신고 통합 처리 : 혼인신고 시 관내 전입신고 접수 대행
- 혼인신고 기념 포토존 운영 : 화관, 셀카봉 등 촬영 소품 비치
- 「안심상속 원스톱서비스」 운영 : 사망자 재산(금융내역 등) 통합조회 처리
- 가족관계등록신고 처리결과 SMS 통보 : 처리 즉시 문자서비스 발송
- 가족관계등록신고 후속절차 안내문 제공 : 출생,사망,개명신고 후 조치 사항 등

고객 소통으로 변화하는 여권행정 추진

[여권팀]

- ❖ 온·오프라인 고객 편의 증진을 위한 스마트 여권행정 추진
- ❖ 고객의 요구에 적극적으로 공감하는 여권 편의 서비스 제공

□ 고객이 원하는 맞춤형 여권 편의 시책 운영

- 야간 여권민원실 운영 : 매주 수요일 18:00~20:00 연장 근무
- 개별 우편배송 서비스 시행 : 여권 발급 접수 시 신청(1회 방문 발급)
- 여권·국제운전면허증 원스톱 발급 : 여권 신청 시 운전면허시험장 연계 대행
- 안전한 구여권 폐기 서비스 : 천공 후 조폐공사 송부하여 개인정보 유출 방지
- 여권 사용 안내문 교부 : 전자여권 및 여권 분실 주의사항 등 안내

□ 감동을 안겨주는 선진 여권서비스 구축

- 스마트한 여권 대기현황 제공 : 실시간으로 알림톡 발송 및 홈페이지 게시
- 여권 접수 사전예약제 시행 : 구 홈페이지를 통한 온라인 사전예약 추진
- 여권 재발급 온라인 서비스 운영 : 1회 방문으로 여권 수령까지 편의 제공
- 본인 확인수단 다변화추진 : 방문 신청자 지문 확인 또는 안면인식 여권 수령

□ 적극 행정으로 신뢰 받는 여권행정 추진

- 종전 여권 병행발급 안내 : 재고 소진 시까지 낮은 수수료로 비용 절감
- 기존 여권 가반납 서비스 제공 : 새 여권 수령 전까지 편리하게 사용
- 여권 알림 서비스 운영 : 습득 여권, 장기 미수령 여권 발생 시 문자·유선 안내

| 공약 | 현안 | 공모 | 구상 | 기타 |
|----|----|----|----|----|
| | | | ○ | |

1. 『민원응대 매뉴얼 교육』 실시

- ❖ 다양해진 주민의 행정 서비스 요구에 부응하면서도, 위법행위 민원으로 부터는 직원을 보호할 수 있도록 민원응대 매뉴얼 교육 실시

□ 사업개요

- 기 간 : 연2회(상·하반기), 2시간
- 대 상 : 민원접점부서 총 24개 부서
 - 민원여권과, 교통관리과, 환경위생과, 자원순환과, 도시관리과, 건설과, 건축과, 동 주민센터
- 교육인원 : 회당 15명
- 강 사 : 市 통합민원과 손태경 주무관(교육학박사, 심리상담사)
- 교육내용
 - 일반적인 민원 응대 요령 : 민원응대 기본원칙
 - 위법행위(특이)민원 응대 요령 : 대면, 전화, 온라인 민원
 - 반복민원 처리지침 안내 등

□ 추진계획

- 2023. 3. : 상반기 교육계획 수립 및 실시
- 2023. 9. : 하반기 교육계획 수립 및 실시

□ 기대효과

- 민원인과의 올바른 소통 및 민원응대 기술 습득
- 위법행위(특이)민원에 대한 유형별 사례 및 대응방법 공유를 통한 민원처리 역량 제고

| 공약 | 현안 | 공모 | 구상 | 기타 |
|----|----|----|----|----|
| | | | ○ | |

2. 우편모아시스템 도입

- ❖ 지속적인 우편물 발송량 증가에 따라 우편물의 체계적인 사후관리
- ❖ 우편업무의 전산화로 관리의 효율성 및 정확성 향상

□ 사업개요

- 사업기간 : 2023. 1. ~ 12.
- 내 용 : 행정포털과 연계, 우편업무 전산화시스템 구축

우편모아시스템

- 우편물(등기·일반)의 발송 업무를 전산화하고, 우정국과 연계하여 접수정보(종량, 요금)와 배달정보(배달조회, 수령인, 반송정보)를 체계적으로 관리하는 행정우편 관리시스템
- 경기도 양주시에서 개발, 2008년 행정안전부 우수정보시스템으로 선정, 한국지역정보개발원으로 관리·위탁(현재 전국 150여개 지자체와 협약)

□ 사업비 ☞ 5,980천원(구비)

| 재원 | 사업비 | 기투자 | 2022년 | 2023년 | 2024년~ |
|----|-------|-----|-------|-------|--------|
| 계 | 5,980 | — | — | 480 | 5,500 |
| 구비 | 5,980 | — | — | 480 | 5,500 |

□ 추진계획

- 2023. 1. : 도입신청 및 행정안전부와 우편모아시스템 보급·사용 협약 체결
- 2023. 2. : 한국지역정보개발원 업무위탁(시스템 설치 및 시범운영)
- 2023. 3. : 사용자 교육 및 전부서 시행

| 공약 | 현안 | 공모 | 구상 | 기타 |
|----|----|----|----|----|
| | ○ | | | |

3. 「남구 기록관」 별관 이전 설치

- ❖ 임시기록관(일제강제동원역사관 내)으로 운영 중인 남구기록관의 별관 이전
- ❖ 소관 기록물의 효율적 관리 및 기록관 이용자의 편의 도모

□ 사업개요

- 사업기간 : 2023. 7. ~ 8.(별관 준공 2023. 6월 예정)
- 이전위치 : 남구청 별관 5층(면적 : 250㎡)
- 이전대상 : 보유 비전자기록물 26,466권 ▶ 별관 이전 시 약 59,700권 보존 가능
- 내 용
 - 기록관의 별관 이전에 따른 내부 기반 시설 신규 설치
 - 법령에 따른 소관기록물의 영구보존 및 효율적 관리 공간 마련

□ 사업비 ☞ 119백만원(구비)

| 재원 | 사업비 | 기투자 | 2022년 | 2023년 | 2024년~ |
|----|-----|-----|-------|-------|--------|
| 계 | 119 | - | - | 119 | - |
| 구비 | 119 | - | - | 119 | - |

□ 추진계획

- 2023. 2. ~ 3. : 기록관 이전 설치 비용 추가경정예산 편성
- 2023. 7. ~ 8. : 시설 설비 및 기록관 이전 ※ 별관 준공 일정에 따라 변경 가능

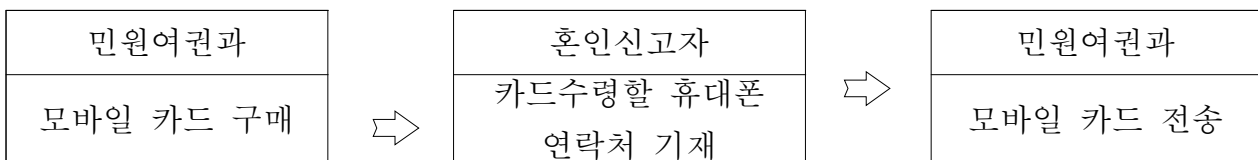
| 공약 | 현안 | 공모 | 구상 | 기타 |
|----|----|----|----|----|
| | | | ○ | |

4. 혼인신고 기념 「결혼 축하 메시지 모바일 카드」 발송

- ❖ 혼인신고를 한 신혼부부에게 작지만 감동이 있는 서비스 제공
- ❖ 국민의 자긍심 고취 및 친근하고 따뜻한 구 이미지 제고

□ 사업개요

- 추진시기 : 2023. 1. ~ 12.
- 추진대상 : 혼인신고자 (※ 2021년 혼인건수 : 657건)
- 추진내용 : 결혼 축하 메시지를 담은 모바일 카드 발송
- 추진방법



- 소요예산 : 500천원 (국비100%)

□ 추진계획

- 2023. 1. ~ 2. : 추진 계획 수립 및 모바일 카드 구매

□ 기대효과

- 결혼의 기쁨과 의미를 되새기는 계기 마련
- 행복한 새출발 축하메시지 전달로 친근한 구정 이미지 구현

| 공약 | 현안 | 공모 | 구상 | 기타 |
|----|----|----|----|----|
| | | | ○ | |

5. 여권 접수 온라인 사전예약제 도입

- ❖ 코로나19 방역 완화 및 국제사회 개방에 따른 여권민원 폭발적 급증
- ❖ 온라인 예약을 통한 창구 혼잡도 · 대기시간 개선으로 고객만족도 향상

□ 사업개요

- 사업기간 : 2023. 1. ~ 12.
- 내 용
 - 구 홈페이지 내 여권 접수 사전예약 시스템 구현 : 시간당 최대 4명
 - 여권 접수 온라인 사전예약 전용 창구 지정 운영 : 1개 창구 지정

□ 추진계획

- 2023. 1. : 여권 신청 온라인 사전예약제 추진 계획 수립
- 2023. 2. : 구 홈페이지 내 사전예약 시스템 구축 협의 · 진행
- 2023. 4. : 여권 접수 온라인 사전예약제 시범 운영 및 주민 홍보
- 2023. 5. : 여권 접수 온라인 사전예약제 전면 시행

□ 기대효과

- 여권접수 창구 혼잡도 감소 및 대기시간 단축으로 민원 불편 최소화
- 수요자 중심의 맞춤형 여권 편의 시책 제공으로 고객 만족도 제고