

민원지적과 에서는

- * 민원지적과는 민원기록물관리팀, 가족관계등록팀, 여권팀, 지적팀, 토지정보팀, 부동산관리팀, 새주소관리팀으로 구성되어 있으며, 현원 40명이 맡은 바 소관업무에 최선을 다하고 있다.
- * 민원지적과에서는 민원사무 및 종합민원실 운영에 관한 사항, 통합민원 서류발급, 기록물관리 및 행정정보공개에 관한 사항, 행정자료실 운영에 관한 사항, 여권민원 발급, 가족관계 접수 및 등록에 관한 사항, 신원기록에 관한 사항, 여권발급 등에 관한 사항, 지적측량 및 토지이동에 관한 사항, 개발부담금 부과 및 징수에 관한 사항, 한국토지정보시스템에 관한 사항, 주택거래신고제 운영에 관한 사항, 토지소유권 정리에 관한 사항, 개별공시지가 및 토지거래계약허가에 관한 사항, 부동산중개업무에 관한 사항, 새주소 업무에 관한 사항 등을 추진하고 있다.
- * 2008년도 민원지적과에서는 전자정부 구현을 위한 전자민원서비스(G4C), 민원행정서비스 추진을 위한 민원1회 방문처리제, 특수시책인 민원안내도우미 실시, 기록물 D/B구축 사업 추진 등으로 보다 나은 서비스를 제공하였으며, 호적민원신고 처리 결과 문자서비스 실시, 혼인신고 동시 전입신고 처리 등으로 구민편의 시책을 제공하였으며, 지적업무 운영지침에 의거 토지합병정리추진, 인·허가 준공 토지 지목변경 일제조사 정리 등 지적행정서비스를 구현하고자 노력하였으며, 실거래가신고 정밀조사 실시, 한국토지정보시스템 구축으로 부동산거래 및 지가관리 등 6대 토지행정업무전산화로 업무의 효율성을 높였고, 개별공시지가 조사, 부동산중개업소 관리, 토지거래계약 관련 업무 처리로 신뢰도를 제고하였으며, 도로명주소의 법적주소 전환에 따른 홍보 등으로 새주소의 조기정착을 위해 노력하였다.
- * 앞으로도 민원지적과 전 직원은 구민의 다변화된 욕구 충족을 위한 민원행정에 능동적으로 대처하고 항상 노력하는 자세로 민원 전 분야에 걸쳐 구민이 감동하는 행정서비스를 위해 노력하고 신속·정확한 민원처리와 친절행정을 위해 최선을 다할 것이다.

제4절 민원봉사

1. 민 원

가. 기본방향

민원행정의 전산화 및 전문화로 민원행정 능력 향상을 위한 신속·정확한 민원 처리와 친절봉사행정 구현으로 민원행정서비스의 질적 향상을 도모하고, 주요 행정 기록물의 영구적 안전 관리·보존을 위한 전 과정의 전자화 D/B 구축사업 추진으로 구와 구민의 재산권 보호 및 기록물 활용 편의로 행정 능력 향상 및 정보화시대 전자정부 관리기반 구축 및 구민감동 행정을 구현하고자 한다.

나. 개 요

현대사회는 정보화 시대의 발달과 경제, 문화적 수준의 향상으로 구민의 요구가 질적·양적으로 날로 증대되고, 다양한 방법으로 표출되고 있는 실정이다. 이처럼 구민의 다변화된 욕구 충족을 위한 민원행정의 추진방향을 고객감동 행정 구현 및 친절봉사행정을 실현하고자 통합민원창구운영, 무인민원발급기 설치 운영, 민원창구 공무원의 친절자세 확립 등 최선의 노력을 다하고 있다. 또한 중요 기록물의 D/B구축을 통하여 효율적인 기록물관리 및 정보공개청구시 신속하게 서비스를 제공하는 대민서비스 향상을 위한 행정기반 구축에 노력하고 있으며, 총 13,174권의 각종 교양도서, 필독도서, 베스트셀러 등을 비치하고, 열람 및 대출하여 일반구민의 문화욕구를 충족함은 물론, 공무원의 자질과 교양 함양을 통한 대민서비스의 질적 향상에 힘쓰고 있다.

다. 2008년 추진실적 및 성과

일반 민원업무는 전자정부 구현을 위한 전자민원서비스(G4C), 민원구비서류 감축 확대와 민원처리 간소화를 위한 행정정보 공동이용 서비스 제공, 보다 나은 민원행정서비스 추진을 위한 민원1회 방문처리제, 통합민원창구(은행식) 운영, 무인민원발급기, 종합민원실 유지관리 등을 운영하고 있으며, 2008년 특수시책으로 민원사무처리기간 단축 운영, 민원후견인제도 운영, 고객만족도 조사 등을 실시하였다.

또한 주요행정 기록물의 영구적 안전관리 및 보존을 위해 전자화 D/B구축 사업 추진, 국민이 보다 편리하고 신속하게 공공기관의 정보에 접근할 수 있도록 시스템을 선진화하여 통합정보공개시스템 “열린정부”를 개통하여 공공기관의 정보목록 검색에서부터 정보공개 청구 및 공개자료의 열람까지 원스톱 서비스 제공으로 이용 건수가 대폭 증가하는 등 열린정부로 한걸음 나아가고 있다.

1) 전자민원서비스(G4C)

인터넷, 휴대전화, PDA 등 다양한 매체를 이용하여 언제 어디서나 쉽고 편리하게 원하는 민원 행정서비스 및 기관별 행정정보를 이용할 수 있도록 정보화함으로써 국민과 더욱 가까워진 유비쿼터스 전자정부를 만들어가는 시스템으로, 5300여종의 민원안내 및 650여종의 민원신청 서비스, 주민등록 등·초본 등 30여종의 민원발급 서비스, 토지이용계획확인원 등 146종에 대한 어디서나 민원처리제 서비스, 33종의 구비서류 첨부민원 서비스를 제공하고 있다.

〈 2008. 전자민원서비스 시스템 운영 현황 〉

(단위 : 건)

구 분	접수건수	처리건수	취 소	처리불가	비 고
계	121,944	121,236	436	252	

2) 행정정보공동이용 시스템 운영

정부에서는 행정기관을 비롯한 공공·금융기관 등에서 발생하는 민원업무에 대하여 업무담당자가 직접 행정정보를 열람, 민원인 신청시 구비서류를 따로 제출하지 않도록 행정정보를 공동 이용하는 시스템을 운영, 건축물 대장 등 총 41종의 행정정보를 공동 이용하여 민원구비서류 감축 확대와 민원편의를 제공하고 있다.

〈 2008. 행정정보공동이용 현황 〉

(단위 : 건)

구 분	공동이용대상정보	열람건수	이용자수	비 고
계	78종	61,105	462명	

3) 민원1회 방문처리제 운영

민원사무를 처리함에 있어서 유기한 복합민원을 대상으로 당해 행정기관의 내부에서 할 수 있는 자료의 확인, 관계기관·부서와의 협조 등에 따른 모든 절차는 담당공무원이 직접 처리하고 불필요한 사유로 민원인이 행정기관을 다시 방문하지 아니하도록 민원1회 방문처리제를 운영하고 있다.

〈 2008. 1회 방문민원 접수 및 처리 현황〉

(단위:건)

구 분		접 수	처 리		불가처리			비고
			처리	취하	계	불가	반려	
합 계		22,333	21,954	279	79	26	53	21
인·허가	복합	5,363	5,246	105	10	7	3	2
	단순	2,871	2,824	31	9	4	5	7
진정·질의		358	336	4	9	9	0	9
신고·확인		13,741	13,548	139	51	6	45	3

4) 통합창구 운영139

각종 증명민원 발급 시 단일창구(은행식 창구))로 통합 운영하여, 기존 12종 발급에서 16종의 증명민원을 발급하는 민원처리 시스템을 주민편의로 개선 운영하여 민원전담 인력 절감으로 업무효율성 향상 및 민원처리의 용이성, 신속성, 편의성을 도모하는 주민편의 민원행정을 실현하고 있다.



〈 2008. 통합창구 민원처리 현황 〉

(단위 : 건)

총 계	주민등록 등·초본	주민등록 초·본	인 감 증명서	가족 관계 등록부	제적 등본	제적 초본	토 지 대 장	임 야 대 장	지적도	개별공시 지 가 확 인 원	건축물 대 장	경계점 좌 표 등록부	토지이용 계획 확인원
284,536	26,978	73,521	15,082	14,137	3,877	47	55,070	342	6,889	3,689	63,075	247	21,582

5) 무인민원발급 운영

행정기관의 주 5일 근무제 실시와 민원창구에서 즉결처리가 불가한 민원서류를 발급하는 무인민원 발급기를 구청민원실 2대, 시청 민원실 2대를 설치하여 부동산 등기부등본을 포함한 17종의 민원서류 발급으로 토요일·무일 공휴일 등 행정 공백을 없애고자 365일 민원발급서비스 코너 운영 및 민원서류 발급을 위하여 이중으로 관공서를 방문하는 불편을 없애는 등 민원편의 시책을 추진하고 있다.

〈 2008. 무인민원발급기 민원처리 현황 〉

(단위 : 건)

총 계	주민등록 등·초본	토 지 (임야) 대 장	개별공시 지 가 확 인 원	자동차 등 록 원 부	농 지 원 부	수급자 증명서	의 료 여 증명서	병 적 증 명	대지권 등 록 원 부	가족 관계 증명서	등기부 등 본	건축물 대 장	토지이용계획 확인원
21,799	11,715	2,376	372	270	6	171	10	227	214	1,351	3,904	1,125	58

6) 종합민원신고 주민만족도 조사

주민의 일상생활과 밀접한 생활민원(청소, 교통, 건설, 환경 등)을 주·야간으로 접수하고 이를 신속하게 처리하여 생활안정을 도모하고 생활민원 신고 처리과정에서 행정서비스 이행여부, 민원처리에 대한 공무원의 자세 및 처리결과에 대한 주민 만족도를 조사분석하여 반복, 동일하게 발생하는 민원을 사전에 예방하고, 생활불편 민원에 대한 우선 처리로 주민 만족 행정을 구현하는데 주력하여 고객만족 행정을 추진하고 있다.

7) 종합민원실 관리 및 운영

우리구의 첫인상인 종합민원실 이용에 불편이 없도록 최선을 다하고 보다 쾌적하고 안락한 민원실 환경을 제공하고자 무료 인터넷 이용코너, 휴대폰 급속충전기 구입, 민원실 자동유리문 설치, 민원전용 복사기, 민원인 FAX 무료사용, 혈압측정기, 체중 및 신체 측정기, 손 소독기, 안정세척기, 계절별 화분 비치 등 민원편의 시설을 설치 및 운영하고 있으며, 보다 다양하고 수준 높은 민원실 환경 조성을 위하여 우수 기관의 민원실 벤치마킹을 실시하여 주민이 만족할 수 있는 수준으로 향상시켜 나가고자 노력하고 있다.

8) 기록물관리

○ 기록물 보유현황

(단위 : 권)

구 분	계	영구	준영구	30년	10년	5년	3년	1년
기록물 (문서·대장)	116,886	3,033	33,211	810	22,975	48,092	8,308	457

○ 2008 기록물평가심의회 개최

- 심의대상 : 보존기간이 만료된 10년 이하 기록물
- 심의내용 : 폐기대상 기록물의 보존기간 재책정 및 보류, 폐기여부 검토
- 수 량 : 총18,315권
- 심의결과
 - 폐기 결정 : 15,812권
 - 폐기보류 : 2,503권

○ 중요 기록물 자료관 D/B구축(3차)

- 사업기간 : 2008. 8. 5 ~ 2009. 2. 1
- 사 업 비 : 262,384천원
- 사 업 량 : 727,379면

(일반문서 630,222면/도면문서 97,157면)



9) 정보공개제도 운영

가) 공개청구 및 처리현황

○ 총 괄

구 분	청구건수	처 리 현 황				미결정 (계류중)	기타 (취하등)
		소 계	전부공개	부분공개	비공개		
2008년	1,037	819	526	251	42	-	218

○ 청구방법별 현황

구 분	청구건수	직접방문	우 편	모사전송	정보통신망
2008년	1,037	456	17	13	551

○ 공개방법별 현황

구 분	공개 건수	공 개 형 태						교 부 방 법					
		소계	열람 시청	사 본 출력물	전자 파일	복 제 인화물	기타	소계	직접 방문	우편	모사 전송	전자 우편	기타
2008년	777	777	15	423	311	4	24	777	379	33	23	331	11

○ 공개여부 결정기간별 현황

구 분	계	당일 (즉시)	3일 이내	5일 이내	10일 이내	20일 이내	20일 초과
2008년	819	37	180	197	125	77	9

○ 비공개 사유별 현황

구 분	비공개 건 수	법령상 비밀비 공 개 (제1호)	국방 등 국 의 침 해 (제2호)	국민의 생명 등 공익침해 (제3호)	재판관련 정보 등 (제4호)	공정한 업무수행 지장 등 (제5호)	개 인 사생활 침 해 (제6호)	법인 등 영업상 비밀침해 (제7호)	특정인의 이 익 불이익 (제8호)	자 료 부존재	기타
2008년	42	9	0	1	0	2	9	0	2	19	

10) 행정자료실 운영

○ 도서구입 현황

(단위 : 권)

구분	계	총류	철학	종교	사회 과학	순수 과학	기술 과학	예술	어학	문학	역사
현황	416	13	29	12	103	46	25	24	20	112	32

※ 구 홈페이지에 행정자료실 도서목록을 등록·게시하여 도서검색서비스 실시

라. 특수시책

1) 민원사무처리기간 단축 확대 운영

유기한 민원사무 중 법정처리 기간이 2일 이상인 민원사무 434종 중 127개 사무에 대하여 30.14%의 처리기간 단축을 하였고, 2009년도에는 76개 사무를 추가로 확대해 203개 사무에 대하여 지속적으로 단축 운영함으로써, 신속한 민원행정서비스 제공을 제공하고, 단축처리 우수부서 및 직원에게는 포상 및 인센티브 부여로 민원담당 공무원의 사기진작 및 제도정착의 계기를 마련 할 계획이다.

2) 복합민원 사전심사청구제 운영

다수의 관계기관 또는 경제적 부담이 수반되는 민원사무에 대하여 정식민원을 제출하기 전에 약식의 신청서류와 최소한의 구비 서류만 제출하도록 하여 민원의 가부, 적부 등을 사전에 심사하는 복합민원 사전심사제를 운영하여 구민의 사업 수행상 안전성 보장과 시간·경제적 부담을 절감하고자 토지거래계약 허가 신청 등 7종의 사전심사청구 민원사무를 선정하여 운영하고 있다.

3) 민원사무처리상황 확인 및 점검

민원사무 전반에 대한 처리상황의 수시 점검을 통해 민원서류의 유형별 접수 처리현황, 처리결과 및 반려·불가, 고충민원, 처리지연 민원에 대한 원인분석을 실시함은 물론 지연처리 민원에 대한 독려 실시로 민원사무 소홀로 인한 구민 불편사항을 확인 및 점검으로 사전에 예방 및 개선하고자 한다.

마. 향후 발전방향 및 전망

다양화된 현대사회의 특성과 다변화되는 민간서비스 수준의 극대화로 민원서비스 요구가 증대됨에 따라 구민의 요구나 선호도에 대하여 효율적으로 대처하고자 공무원 마인드 함양을 위한 친절교육 실시 및 고객만족 행정에 대한 지속적인 직무교육 등 보다 혁신적인 시스템 등이 구축될 것이며, 민원인의 접근 용이성과 아늑한 분위기의 쾌적성을 고려한 민원실로 개선하여 민원처리에 적절히 대응할 수 있는 환경 조성이 요구되며, “전자정부” 구축으로 민원서류 감축과 민원서비스와 정보공동이용 대상을 행정기관뿐만 아니라 다른 공공기관, 민간기관까지 확대함으로써 모든 국민과 기관이 필요한 모든 정보를 인터넷으로 확인하고 민원업무를 처리할 수 있는 U-Government 구현을 목표로 하고 있어 민원행정 분야의 혁신적인 발전을 이룰 것으로 전망된다.

또한 기록물관리 전 과정의 전산화 추진으로 체계적인 기록물관리 기반을 조성하고 중요 기록물에 대한 지속적 정비로 안전하게 보존·관리하는 체계를 구축

할 계획이며, 사전적이고 자발적인 정보공개운동을 위하여 전 직원 정보공개 마인드 향상을 위한 교육을 실시 및 구체적인 비공개 세부기준을 마련하여 적극적으로 운영할 계획에 있으며, 도서관급의 확충과 독서의 생활화를 위하여 구민과 직원의 요구에 부응하는 대민서비스 향상에 노력할 것이다.

바. 2009년도 사업계획

1) One-Stop 토털 민원발급서비스 운영개선

통합민원창구에서 발급되는 제증명민원 발급 수수료와 팩스민원 수수료에 대해 현금만 수납하는 기존방식에서 신용카드, 교통카드 등으로도 납부할 수 있는 카드결제시스템을 도입 운영으로 민원증명발급 시간을 단축하고 민원편의를 도모할 계획이다.

2) 민원실 환경정비 및 개선

「U-민원행정서비스 실현」을 위한 기초적인 민원실 환경정비 사업으로 양질의 구민만족 및 서비스를 제공하고자 종합민원실 창구 직원 근무복 제작·착복, 대형수족관, 인공폭포, 화분 비치 등 쾌적한 민원실 환경을 조성할 계획이다.

3) 365코너 무인민원발급창구 확대 운영

무인민원발급기 4대 운영으로 민원편의를 제공하고 있으며, 관내 주민센터 중 인구 및 거리 등을 감안하여 2개소를 추가로 선정하여 설치함으로써 피부에 와닿는 실질적인 민원행정서비스를 제공할 계획이다.

4) 기록물관리

중요 기록물 자료관 DB구축 4차 사업을 3월 발주 예정에 있으며, 사업비 350백만원을 투입하여 영구·준영구 등의 중요기록물 900,000면(문서 800,000/도면 100,000)을 DB구축 전문용역업체에 의뢰하여 자료관 DB구축을 추진할 계획이다.

2. 가족관계등록 관리

가. 개 요

2008. 1. 1부터 기존의 호적법을 대체하여 『가족관계의 등록에 관한 법률』이 시행되었다. 그 동안 민법상의 호주제도와 더불어 헌법상 개인의 존엄성과 양성평등의 원리에 반한다는 비판을 받아오던 호적의 편제원리를 기존의 가(家)단위에서 개인별로 전환하고, 목적에 따른 다양한 증명서 발급제도를 도입함으로써 입증목적과 관련 없는 불필요한 개인정보의 유출을 방지함으로써 가족구성원의 신상정보를 최대한 보호하려고 하는 데 그 의의가 있음.

나. 가족관계등록제도

1) 호적법 대체 법률의 제정

2007.4.27 호주제폐지에 따른 호적법 대체법으로 『가족관계의 등록에 관한 법률』이 제정, 2007. 5. 17 법률 제8435호로 공포되어 2008. 1. 1부터 시행

2) 새로운 법률 통과 및 시행의 역사적·사회적 의의

2005년 헌법재판소의 헌법불일치 결정 및 민법 개정으로 호주제가 폐지된 지 2년여 만에 가(家)중심의 호주제를 대체할 새로운 제도가 확정되어 개인의 존엄성과 양성평등의 헌법이념을 구체화

3) 호적 제도의 폐지와 개인별 가족관계등록 제도 신설

가) 개인별 가족관계등록부 편제

호주를 중심으로 가(家)단위로 호적을 편제하던 방식을 국민 개인별로 등록기준지에 따라 가족관계등록부를 편제

나) 본적 개념의 폐지와 등록기준지 개념의 도입

가(家)의 근거지로 호적의 편제기준인 본적 개념의 폐지, 각종 신고를 처리할 관할을 정하는 기준으로 등록기준지 개념도입

다) 다양한 목적별 증명서 발급

중전의 호적등본은 발급받는 본인의 인적사항 뿐만 아니라 호주를 중심으로 한 동일 호적 내 가족 구성원 모두의 인적사항이 나타나 불필요한 개인정보의 노출이 문제되자 올해부터 시행되는 가족관계등록부에서는 **증명 목적에 따라** 아래와 같은 **5가지의 증명서**를 마련하여 본인뿐만 아니라 증명서의 본인 외의 개인정보 공개를 최소화함.

증명서의 종류	기재 사항	
	공통 사항	개별 사항
가족관계 증명서	본인의 등록기준지 성명·성별·본 출생연월일 및 주민등록번호	부모, 배우자, 자녀의 인적사항 기재범위-3대에 한함
기본 증명서		본인의 출생, 사망, 개명 등의 인적 사항(혼인·입양 여부 별도)
혼인관계 증명서		배우자 인적사항 및 혼인·이혼에 관한 사항
입양관계 증명서		양부모 또는 양자 인적사항 및 입 양에 관한 사항
친양자입양관계 증명서		친생부모·양부모 또는 친양자 인적 사항및 입양·파양에 관한사항

4) 2008년부터 달라지는 가족제도

가) 호주제 폐지

호주제 폐지 및 이름 전제로 한 입적·복적·일가창립 및 분가 제도폐지

나) 부성주의(父性主義)원칙을 수정

자녀의 성과 본은 아버지를 따르는 것을 원칙으로 하되, 혼인 당사자가 혼인 신고시 자녀의 성과 본을 모의 성과 본으로 따르기로 하는 협의를 한 경우 그 자녀는 성과 본을 따를 수 있음

다) 성(姓)변경 제도 시행

자녀의 복리를 위하여 부 또는 모의 청구로 법원의 허가를 받아 자녀의 성과 본을 변경할 수 있음

라) 친양자 제도 시행

만 15세 미만자에 대하여 가정법원의 친양자 재판을 받아 친생자관계를 인정 받는 제도로 친양자는 혼인중의 출생자로 보아 친생부모와 친족관계가 모두 소멸되며, 입양제도와 달리 성과 본의 변경이 가능

	일반입양	친양자입양
성립 요건	협 의	재 판
자녀의 성과 본	친생부의 성과 본 유지	양부의 성과 본으로 변경
친생부모와의 관계	유 지	단 절
효 력	입양시부터 혼인중의 자로 간주되 지만 친생부모와의 관계에서도 친 권을 제외하고는 변함이 없음	재판확정시부터 혼인중의 자로 간주되어 동시에 친생부모와의 법적인 관계가 모두 소멸

다. 2008년 가족관계등록 민원 처리 실적

가족관계등록에 관한 제신고 접수, 제증명 발급 등의 민원을 신속·정확하게 처리함은 물론 복잡하고 다양한 가족관계등록에 관한 민원상담을 적극적으로 처리하였다.

1) 민원처리 현황

구 분	계	제신고	제증명	과태료	신원조회·회보
건 수	50,061	18,480	28,831	284	2,466

2) 가족관계 제신고 접수 처리실적

구 분	계	출생	사망	혼인	이혼	개명	기타
건 수	18,480	4,605	1,702	3,738	1,279	1,028	6128

라. 2008년 주요업무 추진 실적

1) 사할린동포의 가족관계등록부 창설 허가지원

- 사업개요 : 일제 강점 하에서 강제징용 등으로 사할린에 이주한 사할린 동포의 영주귀국사업과 관련하여 영주 귀국하는 사할린동포들에게 성본 창성 및 가족관계등록부 창설 허가 업무를 지원함으로써 안정적인 국내 정착 도모
- 추진기간 : 2008년 1월 ~ 6월말
- 운영방법 : 담당공무원이 동 주민센터에 출장하여 성·본 창성 및 가족관계등록부 창설신청서를 접수, 법무부 및 인천지방법원에 제반서류 접수대행
- 추진실적 : 사할린 영주귀국자 가족관계등록부 창설 569명

2) 혼인신고 동시 주민등록 전입신고 처리

- 개 요 : 혼인신고 대상자 중 남동구 세대로 편입하는 대상자의 전입 신고를 동시에 접수하여 업무처리로 도모하고 민원편의 제공 및 서비스 극대화
- 운영방법
 - 혼인신고자 중 남동구 세대 편입자 전입신고 동시 수(가족관계등록팀)
 - 전입신고서를 관할 동사무소로 FAX전송(가족관계등록팀)
 - 주민등록 전입담당자 당일 전산입력 처리(동 주민센터)
 - 전입신고서 원본 동사무소 사송담당자 인계(가족관계등록팀)
 - 통장사후확인(동 주민센터)

- 전입신고 처리실적 : 746건

3) 가족관계등록신고 처리결과 문자서비스 실시

- 기 간 : 2008. 1. 2 ~ 2008. 12. 31
- 대 상 : 우리 구에서 가족관계등록에 관한 사항을 접수한 자 중 출생, 혼인, 전적 등의 신고자
- 전송실적 : 4,895건
- 기대효과 : 업무처리 결과를 문자메시지로 전송하여 민원서비스를 극대화하고 남동구민으로서의 자긍심 고취

마. 향후 추진 계획

고객중심의 행정을 통하여 보다 신속하고 편리한 행정서비스를 제공하고 새로운 제도의 조기정착으로 신뢰받는 민원행정을 구현하는데 역점을 두고 지속적으로 추진할 예정이다.

1) 혼인신고 동시 주민등록 전입신고 처리

구청 1회 방문으로 혼인신고·전입신고를 동시에 one-stop으로 처리하여 민원 편의 제공 및 민원행정 서비스 극대화

2) 가족관계등록정보 일제정비

2008년 1월 호적부에서 가족관계등록부로 전환할 당시, 동일 호적부에 편성된 구성원을 중심으로 가족관계를 연결하여, 그 이전에 호적부에서 제적된 구성원은 편제에서 누락되었기에 제적부를 대사하여 누락된 가족구성원을 등록부에 추가 기록하는 등 가족관계의 재정비로 무결성 자료를 구축, 신뢰 받는 책임행정 실현

3. 여권발급

가. 기본방향

신설업무 개시에 따른 적극적 홍보로 여권사무 조기정착을 도모하였고, 여권 법령 개정사항에 대한 적극적인 사전 홍보 실시 및 여권 발급소요기간 최대 단축 등, 지속적인 신속·정확·친절한 서비스와 민원인의 접근성·이용편의성 제공으로 우리 구민은 물론 인근 지역 주민에 까지 최상의 서비스를 제공함으로써 우리 구의 위상과 신뢰도를 고취하였다. 향후 지속적인 서비스 향상과 능동적인 행정서비스로 고객만족 행정구현에 최선을 다해 여권사무의 안정적 정착과 구민이 피부로 느끼는 고객감동의 민원행정을 구현하고자 한다.

나. 개 요

최근 글로벌시대를 맞이하여 국외 여행자의 증가 및 민원편의를 도모하고자 우리 구에서도 외교통상부 여권사무대행기관으로 지정되어 2008년 4월 22일부터 여권 발급업무를 본격적으로 개시하였다. 여권의 위·변조 방지와 도용의 원천적인 방지를 위해 여권법의 개정으로 본인신청원칙제도와 보안성을 강화한 전자여권발급 제도를 도입하여 2008년 8월 25일부터 전면 실시하였다. 또한 2008년 11월 17일부터는 미국비자면제 프로그램을 운영함으로써 국외 여행하고자 하는 주민들의 편의성이 극대화되었다.

1) 추진경과

가) 외교통상부 여권사무대행기관 지정통보('07. 11. 19)

나) 여권사무개시 기본계획 ('08. 1. 11)

- 다) 여권발급 부서정원 증원조례개정 ('08. 3. 17)
- 라) 여권사무대행기관 개소식 ('08. 4. 22)
- 마) 전자여권제도 도입 시행('08. 8. 25)
- 바) 미국비자면제 프로그램 시행('08. 11. 17)

2) 설치 개요

- 가) 업무개시 : 2008. 4. 22
- 나) 창구인력 : 접수 3, 교부 1, 심사 1, 안내상담 1
- 다) 설치장소 : 남동구 민원지적과

〈 2008. 여권일반현황 〉

2008.여권소지자	전자여권도입국	비자면제협정국	비고
17,000,000명	45개국	88개국	

다. 2008년도 추진실적 및 성과

2008년 여권업무개시 기본추진계획에 의거 여권창구 개설, 관련법령 업무교육, 프로그램 운영교육, 업무개시 대민홍보 등 여권사무의 조기정착을 위하여 노력하였다

1) 여권창구 개설 및 여권사무 개시

신규업무의 원활한 추진과 쾌적한 환경제공 하고자 2008년 3월17일 조례개정 으로 창구운영 필수인력 확보 및 여권 팀을 신설하고, 2008년 3월 민원실 환경 정비공사를 실시하고 행정전산망 등 각종 시설설치 후 업무를 개시하였다.

- 가) 업무개시식 : 2008. 4. 22(화) 09:00
- 나) 창구운영 : 접수 3, 교부 1, 심사1, 안내 및 상담
- 다) 설치장소 : 남동구 민원지적과 (1층 종합민원실)

2) 신규개설업무에 대한 대민 홍보

그간 여권수요급증과 여권민원의 적체로 인한 민원불편 초래를 해소하고자 개설한 여권발급대행 업무에 대해 동 주민센터, 대단위 아파트단지 등 ON-LINE, OFF-LINE을 통한 적극적인 대민홍보로 이용편의성 제공에 이바지 하였다.

- 가) 대민홍보 : 동 주민센터, 마을버스, 현수막
- 나) 기관홍보 : 학교, 사업체, 시설 등
- 다) ON-LINE : 홈페이지, 일간지

3) 신속 편리한 업무 처리 실적

신속·정확·친절한 여권발급을 위해 주 1회 이상 담당자 업무역량강화와 친절교

육을 실시하고, 방문민원의 편의를 위해 사전 안내 및 상담원 배치로 최상의 서비스로 여권사무의 안정적인 정착에 대비하였다

- 가) 여권발급기간 단축 : 10일 → 3일 이내
- 나) 여권발급실적 : 7,492건 334,334천원
- 다) 메시지 전송 : 신청여권발급즉시 문자 안내 실시(7,492건)
- 라) 상담 및 안내 : 영문정정 등 8,500건

라. 특수시책

1) 사할린동포·새터민 여권신청 현장 지원 교육

우리 구 거주 사할린동포·새터민 등 영주귀국으로 2008년 국적취득자에 대하여 다가가는 현장서비스 제공으로 이주민들의 우리사회 조기정착을 도모하였음.



- 「사할린동포 여권신청안내 교육」 실시
 - 교육기간 : 2008. 8. 8, 8.12, 8.19 (3회)
 - 교육장소 : 논현고잔동 주민센터 회의실
 - 참석인원 : 사할린동포 통·반장외 거주민 대표 40명(총571명)
- 「집단거주민 여권민원 현장 지원」 운영
 - 운영기간 : 2008. 8. 1 ~ 8.31(1개월간)
 - 운영목적 : 사할린동포, 새터민 등 논현동 5단지 집단거주 지역주민의 여권신청 처리 및 정착화 지원을 위한 현장 서비스실시
 - 운영내용 : 한글 미숙한 영주귀국 사할린 동포, 새터민 등 거동 불편자, 독거노인 신청 작성 지원 등 (1,203명)

마. 향후 발전방향 및 전망

여권신청 시 초스피드 업무처리와 안내 및 상담 등 대민서비스 업그레이드로 여권발급민원의 시간적·경제적 비용 절감하고, 접근성 용이와 이용편의성으로 고객 감동의 행정을 구현하고, 제도의 효과적 정착 기대됨

사. 2009년도 사업계획

1) 여권발급 증가를 위한 적극적 대민 홍보

2009년부터 개정법에 의거 여권수수료의 일정부분 지자체 귀속에 따른 수요

증가도모를 위한 적극적인 대민홍보를 실시하여 국민의 편의를 도모하고, 2010년부터 전자여권발급시 지문채취제 도입에 따른 인식이 정착 될 수 있도록 국민홍보에 주력하고자 한다.

2) 여권발급서비스 업그레이드

좀 더 쾌적하고 편리하게 국외 여행을 할 수 있도록 해외여행 안전가이드와 전자여권의 보안 및 훼손방지를 위한 표지를 제작하여 교부하는 등 지속적인 여권발급서비스를 개선하여 향상된 글로벌 행정 정착에 이바지하고자 한다.

3) 다가가는 행정서비스 실시

주 1회 이상 담당자 대민서비스관련 업무연찬 및 친절교육 실시와 내방민원의 상담, 단체 여권신청 시 현장 신청서 접수 지원으로 능동적인 자세로 고객만족 행정을 구현하여 국민의 애항심을 고취하고자 한다.