

제5절 민원봉사

1. 민 원

가. 기본방향

민원행정의 전산화 및 전문화로 민원행정 능률 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 능률 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 친절 자세 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 13,615권의 각종 교양도서, 필독도서, 베스트셀러 등을 비치하고, 열람 및 대출하여 일반구민의 문화욕구를 충족함은 물론, 공무원의 자질과 교양 함양을 통한 대민서비스의 질적 향상에 힘쓰고 있다.

다. 2009년 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, 2009년 특수시책으로 민원수수료 카드결제시스템 도입·운영, 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, 5006종의 민원안내 및 1,794종의 인터넷민원신청 서비스, 주민등록 등·초본 등 441종의 민원발급 서비스, 토지 이용계획확인원 등 293종에 대한 어디서나 민원처리제 서비스를 제공하고 있다.

《 2009. 전자민원서비스 시스템 운영 현황 》

(단위 : 건)

구 분	접수건수	처리건수	취 소	처리불가	기타	비고
계	175,508	173,827	835	737	109	

2) 행정정보공동이용 시스템 운영

정부에서는 행정기관을 비롯한 공공·금융기관 등에서 발생하는 민원업무에 대하여 업무담당자가 직접 행정정보를 열람, 민원인 신청시 구비서류를 따로 제출하지 않도록 행정정보를 공동이용하는 시스템을 운영, 건축물 대장 등 총 82종의 행정정보를 공동 이용하여 민원구비서류 감축 확대와 민원편의를 제공하고 있다.

《 2009. 행정정보공동이용 현황 》

(단위 : 건)

구 분	공동이용대상정보	열람건수	이용자수	비 고
계	82종	81,079	350명	

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.

《 2009. 1회 방문민원 접수 및 처리 현황》

(단위 : 건)

구 분		접 수	처 리		불가처리			비 고
			처 리	취 하	계	불 가	반 려	
합 계		23,069	22,689	273	66	38	28	41
인 · 허가	복합	4,844	4,753	79	10	3	7	2
	단순	2,246	2,164	46	33	17	16	3
진정 · 질의		515	482	10	11	11	0	12
신고 · 확인		15,464	15,290	138	12	7	5	24

4) 통합창구 운영

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.



《 2009. 통합창구 민원처리 현황 》

(단위 : 건)

총 계	주민 등록 등본	주민 등록 초본	인감 증명서	가족 관계 등록 부	제적 등본	제적 초본	토지 대장	임야 대장	지 적 도	개별 공시 지가 확인 원	건축 물 대 장	경계 점 좌 표 등록 부	토지 이용 계획 확인 원
280,729	37,517	89,856	18,511	16,785	3,541	37	44,139	2,760	5,731	2,546	47,070	218	12,018

5) 무인민원발급창구 운영

민원인이 원하는 시간대에 가장 가까운 곳에서 신속하게 민원서류를 발급 받을 수 있도록 현재 운영 중인 무인민원발급창구를 2009년 9월 논현고잔동 주민센터에 1대를 추가 설치하여 시청민원실 2대, 구청민원실 2대 등 무인민원발급창구 총 5대를 운영하고 있다. 주민등록등·초본 외에 병적증명, 자동차등록원부 및 부동산등기부등본 등 17종의

민원서류를 발급하고 있는 무인민원발급창구는 민원인의 대기시간 단축 및 관공서를 이
중으로 방문하는 불편 해소 등으로 발급실적이 지속적으로 증가하고 있으며, 특히 연중
365일 운영 중인 구청 민원실의 무인민원창구는 토·일,공휴일에도 민원발급이 가능하여
평일 근무시간에 행정기관을 방문할 수 없는 민원인들에게 큰 도움을 주고 있다.

《 2009. 무인민원발급기 민원처리 현황 》

(단위 : 건)

총 계	주민등록등·초본	토지(임야)대장	개별공시지가확인원	자동차등록원부	농지원부	수급자증명서	의료급여증명서	병적증명	지방세과세증명	제적등초본	등기부등본	건축물대장	토지이용계획확인원
29,997	14,122	2,308	309	286	16	354	24	336	15	738	9,774	1,435	280

6) 민원처리 만족도 조사

구민과의 최접점인 민원실을 방문했던 민원인을 대상으로 민원접수 처리과정 및 결과에 대한 만족수준과 불만사항을 파악하여 분야별 개선·불만사항을 발굴로 최상의 민원 서비스를 제공하고 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 설치, 휠체어사용자용 민원접수대, 민원전용 복사기, 민원인 FAX 무료사용, 혈압측정기, 체중 및 신체 측정기, 손소독기, 안경세척기, 계절별 화분 비치 등 민원편의 시설을 설치 운영하고 있으며, 보다 다양하고 수준 높은 민원실 환경 조성을 위하여 우수 기관의 민원실 벤치마킹을 실시하여 구민이 만족할 수 있는 수준으로 향상시켜 나가고자 노력하고 있다.

8) 기록물관리

가) 기록물 보유현황

(단위 : 권)

구 분	계	영구	준영구	30년	10년	5년	3년	1년	기타	DB자료	
										영구	준영구
기록관	49,165	388	3,369	907	6,420	10,096	1,856	57	9,247	1,497	15,328

나) 기록물 보안 및 재난대책 수립

- 기록물 보안 및 재난대비대책을 수립하여 자연·인위적 재해로부터 기록물을 안전하게 보호하고 또한 비상사태에 대비, 예방, 대응, 복구 등 사전준비로 피해를 최소화하여 구난 효율을 극대화

○ 기 간 : 연중

○ 내 용

- 문서보존실 보안 및 재난 대비
- 자료관시스템 정기점검으로 데이터 보안 관리
- 문서보존실 시설 및 장비의 철저한 점검으로 기록관리 최적화
- 문서보존실 소화시설 및 소화장비 정기점검
- 재난대비용 구난킷 구입 배치 및 금연시설 지정



다) 중요 기록물 자료관 D/B구축사업완료

○ 2009년도 추진현황

- 사업기간 : 2009. 4.10 ~ 2009. 11. 5
- 사 업 비 : 305,079천원
- 사 업 량 : 868,919면(문서687,213면/도면181,706면)

라) 연도별 추진실적(2006~2009)

구 분	2006(1차)	2007(2차)	2008(3차)	2009(4차)
예 산 액	250백만원	500백만원	300백만원	350백만원
사업기간	2006.5.10 ~ 2006.12.9	2007.8.6 ~ 2008.6.5	2008.8.5 ~ 2009.2.1	2009.4.10 ~ 11.05
용역금액	211,340천원	432,373천원	262,384천원	305,079천원
사업대상	기획감사실외 12개 부서	건축허가도면 및 사용승인관련문서	총무과외 14개 부서	기획감사실외 11개 부서
구 축 량	656,822면/3,243권 (문서 643,501면 / 도면 13,321면)	1,056,165면/8,565권 (문서 827,928면 / 도면 228,237면)	727,379면/3,201권 (문서 630,222면 / 도면 97,157면)	868,919면/5,004권 (문서 687,213면 / 도면 181,706면)

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		
2009년	1,124	802	636	115	51	-	322

○ 청구방법별 현황

구 분	청구건수	직접방문	우 편	모사전송	정보통신망
2009년	1,124	290	10	3	821

○ 공개방법별 현황

구 분	공개 건수	공 개 형 태						교 부 방 법						
		소계	열람 · 시청	사본· 출력물	전자 파일	복제· 인화물	기타	소계	직접 방문	우편	모사 전송	전자 우편	온라 인	기타
2009년	751	751	21	264	441	9	16	751	245	30	8	152	311	5

○ 공개여부 결정기간별 현황

구 분	계	당일 (즉시)	3일 이내	5일 이내	7일 이내	10일 이내	20일 이내	20일 초과
2009년	802	33	154	169	147	248	46	5

○ 비공개 사유별 현황

구 분	비공개 건수	법령상 비밀비 공개 (제1호)	국방등 국 칙 해 (제2호)	국민의생 명등공익 침해 (제3호)	재판관련 정보등 (제4호)	공정한 업무수행 지장 등 (제5호)	개 인 사생활 침 해 (제6호)	법인등 영업상 비밀침해 (제7호)	특정인 의이익 · 불이익 (제8호)	자 료 부존재	기 타
2009년	51	16	0	0	2	1	7	0	1	24	

10) 행정자료실 운영

○ 도서구입 현황

(단위 : 권)

구분	계	총류	철학	종교	사회과학	순수과학	기술과학	예술	어학	문학	역사
현황	594	27	40	29	142	39	31	38	35	159	54

라. 특수시책

1) 민원사무처리기간 단축 확대 운영

유기한 민원사무 중 법정처리 기간이 2일 이상인 모든 민원사무 430여종 사무에 대하여 56.13%의 처리기간 단축을 하였고, 2010년도에도 지속적으로 단축·운영함으로써 신속한 민원행정서비스를 제공하고, 단축처리 우수부서 및 직원에게는 포상 및 인센티브 부여로 민원담당 공무원의 사기진작 및 제도운영 활성화를 도모할 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 16종의 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.

4) 민원후견인제 운영

행정경험이 풍부하고 지역실정에 밝은 담당급 공무원 44명을 민원후견인으로 지정하여, 민원인과 직접 면담 및 전화로 신청된 민원에 대해 자세한 상담 및 안내로 민원인을 적극 지원하여 민원편의를 도모하고자 한다.

5) 민원발급수수료 카드결제시스템 운영

신용카드 사용이 보편화됨으로 인한 민원 요구 및 필요성이 대두되어 현금수납에 따른 불편을 해소하기 위해 제증명 및 팩스민원수수료를 카드로 납부할 수 있는 카드결제 시스템을 도입 운영하여 고객중심의 민원행정서비스를 제공하고자 한다.

마. 향후 발전방향 및 전망

다양화된 현대사회의 특성과 다변화되는 민간서비스 수준의 극대화로 민원서비스 요구가 증대됨에 따라 국민의 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 구축할 계획이며, 사전적이고 자발적인 정보공개운영을 위하여 전 직원 정보공개 마인드 향상을 위한 교육을 실시 및 구체적인 비공개 세부기준을 마련하여 적극적으로 운영할 계획에 있으며, 도서보급의 확충과 독서의 생활화를 위하여 구민과 직원의 요구에 부응하는 대민서비스 향상에 노력할 것이다.

바. 2010년도 사업계획

1) 민원상담 및 안내 도우미제 운영

구청을 방문하는 구민들을 친근하게 맞이함으로써 관공서의 권위적이고 경직된 분위기를 해소하고 신속·정확한 부서안내 및 노약자 등의 민원서류 발급 대행으로 고객 편의 제공에 최선을 다 할 계획이다.

2) 민원실 환경정비 및 개선

「U-민원행정서비스 실현」을 위한 기초적인 민원실 환경정비 사업으로 양질의 구민만족 및 서비스를 제공하고자 종합민원실 창구 직원 근무복 착용, 장애인 편의시설 비치 및 대형수족관, 인공폭포, 화분 비치 관리 등 쾌적한 민원실 환경이 되도록 지속적으로 노력할 계획이다.

3) 365코너 무인민원발급창구 이전 설치 및 운영시간 확대

현재 운영 중인 무인민원발급창구 총5대 중 2대(구청1, 시청1)를 아파트 재건축으로 민원이 폭증하고 있는 구월2동 주민센터와 남동구 소재의 최대 종합병원인 가천의대 길병원으로 이전 재배치하여 보다 많은 구민이 이용할 수 있도록 추진할 계획이며, 아울러, 연중 365일 운영 창구를 1개소(구청)에서 3개소로 확대 운영하여 평일 근무시간에 민원서류를 발급 받을 수 없는 민원인들에게 실질적인 편의를 제공할 계획이다.

4) 기록물관리

기록물관리 전문요원 채용으로 기록관리의 체계화와 효율성을 증대하고 기록물관리에 대한 인식제고 및 활성화로 기록의 중요성 및 역사적 가치보존에 행정의 역할을 충실히 이행할 계획이다.

5) 민원발급 및 처리 수수료 신용카드결제시스템 운영

민원수수료를 현금으로 납부해야 하는 불편을 해소기 위해 실시한 카드결제시스템을 제증명 민원에서 모든 유기한 민원(430여종)으로 확대 운영함으로써 고객만족도를 증대시킬 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 있다.

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 기준으로서 “등록기준지” 개념도입

다) 다양한 목적별 증명서 발급

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

증명서의 종류	기 재 사 항	
	공 통 사 항	개 별 사 항
가 족 관 계 증 명 서	본인의 등록기준지 성명 · 성별 · 본 출생연월일 및 주민등록번호	부모, 배우자, 자녀의 인적사항 기재범위-3대에 한함
기 본 증 명 서		본인의 출생,사망, 개명 등의 인적사항 (혼인 · 입양 여부 별도)
혼 인 관 계 증 명 서		배우자 인적사항 및 혼인 · 이혼에 관한 사항
입 양 관 계 증 명 서		양부모 또는 양자 인적사항 및 입양에 관한 사항
친양자입양관계증명서		친생부모 · 양부모 또는 친양자 인적 사항 및 입양 · 파양에 관한사항

4) 2008년부터 달라진 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 혼인신고시 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 성과본을 변경할 수 있음.

라) 친양자 제도 시행

	일 반 입 양	친 양 자 입 양
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 간 주되어 동시에 친생부모와의 법적 인 관계가 모두 소멸

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

다. 2009년 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	44,231	20,543	18,904	197	4,587

2) 가족관계 제신고 접수 처리실적

구 분	계	출 생	사 망	혼 인	이 혼	개 명	기 타
건 수	20,543	4,649	1,862	3,178	1,482	1,191	8,181

라. 2009년 주요업무 추진 실적

1) 가족관계등록부 일제정비

- 개 요 : 2008년 1월부터 호적부에서 가족관계등록부로 전환할 당시, 동일 호적부에 편성된 구성원을 중심으로 가족관계를 연결하여 그 이전에 호적부에서 제적된 구성원(혼인, 이혼, 분가 등)은 편제에서 누락되었기에 이미지 제적부와 의 대사 작업을 통해 가족관계를 확인하고 누락 구성원을 추가 연결
- 추진기간 : 2009년 1월 ~ 6월말
- 정비방법 : 법원행정처에서 통보된 오류 LIST와 민원신청에 의하여 가족관계등록부와 제적부를 대사한 후 통해 누락 가족 추가 구성
- 추진실적 : 7,800여건

2) 혼인신고 동시 주민등록 전입신고 처리

- 개 요 : 혼인신고 대상자 중 남동구 세대로 편입하는 대상자의 전입신고를 동시에 접수하여 업무처리로 도모하고 민원편의 제공 및 서비스 극대화
- 운영방법
 - 혼인신고자 중 남동구 세대 편입자 전입신고 동시 접수(가족관계등록팀)
 - 전입신고서를 관할 동사무소로 FAX전송(가족관계등록팀)
 - 주민등록 전입담당자 당일 전산입력 처리(동 주민센터)
 - 전입신고서 원본 동사무소 사송담당자 인계(가족관계등록팀)
 - 통장사후확인(동 주민센터)
- 전입신고 처리실적 : 764여건

3) 가족관계등록신고 처리결과 문자서비스 실시

- 기 간 : 2009. 1. 2 ~ 2009. 12. 31
- 대 상 : 우리 구에서 가족관계등록에 관한 사항을 접수한 자 중 출생, 혼인, 전적 등의 신고자
- 전송실적 : 8,000여건
- 기대효과 : 업무처리 결과를 문자메시지로 전송하여 민원서비스를 극대화하고 남동구민으로서의 자긍심 고취

마. 2010년도 사업계획

2008년 1월 시행된 새로운 가족관계등록제도에 관한 주민들의 인식이 여전히 부족한 상태로 전화문의가 많아 반상회보 및 홈페이지에 안내문을 게재하는 등 지속적인 홍보와 혼인신고 동시 주민등록전입신고, 가족관계등록신고 처리결과 문자서비스 등 신속하고 편리한 행정서비스를 제공하여 고객중심의 신뢰받는 민원행정을 구현하는데 역점을 두고 추진할 예정이다.

3. 여권발급

가. 기본방향

우리구에서의 여권사무 대행처리 및 여권신청에 대한 적극적 대민홍보를 통하여 구민의 행정편의를 도모하는 한편, 여권 소지자의 안전한 국외 여행 보장을 위하여 여권 발급 소요기간 단축 및 지속적인 업무연찬을 통하여 신속·정확한 여권업무를 수행함으로써 고객만족 행정구현에 최선을 다하고자 함.

나. 개 요

글로벌시대를 맞이하여 국외 여행자가 대폭 증가하면서 우리구도 구민의 행정편의를 도모하고자 외교통상부 여권사무대행기관으로 지정됨에 따라 2008년 4월 22일부터 여권 발급업무를 본격적으로 개시하였다. 또한 여권의 위·변조 및 도용 방지를 위한 여권법 개정으로 여권 본인신청제와 보안성이 강화된 전자여권발급제가 2008년 8월 25일부터 전면 실시되었다. 또한 2008년 11월17일부터는 미국비자면제 프로그램을 운영함으로써 미국출입국의 편의성이 극대화되었고, 2010년 1월부터는 지문대조 방식에 의한 철저한 본인확인으로 위·차명 여권을 원천적으로 차단함.

1) 추진경과

- | | |
|------------------------|-------------|
| 가) 외교통상부 여권사무대행기관 지정통보 | (’07.11.19) |
| 나) 여권사무대행기관 개소 | (’08. 4.22) |
| 다) 전자여권제도 도입 시행 | (’08. 8.25) |
| 라) 미국비자면제 프로그램 시행 | (’08.11.17) |
| 마) 여권신청인 지문대조 제도 시행 | (’10. 1. 1) |

2) 전자여권

- 개 념 : 기존 여권에 국제민간항공기구(ICAO) 및 국제표준기구(ISO)에서 정한 국제표준에 따라 개인 신원정보와 바이오 인식정보가 저장된 비접촉식 집적회로 칩(contact IC chip)을 내장한 기계판독식 여권
- 의 의 : 기존 기계판독식 여권에 칩을 추가하여 위·변조 방지 등을 위한 다양한 기술 내장
- 중요성 : 여권 전자칩상의 바이오인식 정보와 여권소지자의 실제 바이오 인식정보를 비교해 본인 확인을 정확히 하고 도용을 방지

다. 2009년도 추진실적 및 성과

2009년부터 여권발급수수료 중 영수필증 수입의 22%가 지자체 수입으로 귀속됨에 따라 보다 많은 여권민원인의 유치를 위하여 대민홍보에 총력을 기울였으며 신속·정확한 업무처리로 민원인 편의성 도모

1) 여권접수 처리 현황

구 분	계	1/4분기	2/4분기	3/4분기	4/4분기
건 수	10,614	2,529	2,704	2,559	2,822

2) 영수필증 수입 현황

(단위: 천원)

구 분	계	1/4분기	2/4분기	3/4분기	4/4분기
총수입	371,832	86,975	94,721	88,955	101,181
구수입	81,803	19,134	20,839	19,570	22,260

3) 여권수요 증가 도모를 위한 대민홍보

2009년 여권업무추진계획 수립에 따른 적극적 대민홍보로 구민에게 이용의 편의성 제공과 구 수입 확충에 이바지하였다.

- 홈페이지 팝업창 및 자료정비 : 2회
- 현수막 게시 : 2회 21개소
- 동주민센터 출장 홍보전단지 교부 : 17,000부

4) 여권발급서비스 고객만족도 조사

- 조사방법 : 민원실 이용 주민 205명
- 설문기간 : 2009. 8월
- 평가분석 : 여권서비스 질적 향상 자료 활용
- 평가결과 : 91.28% 만족

5) 여권발급상황 문자서비스 안내

- 기 간 : 2009. 1. 2 ~ 2009. 12. 31
- 대 상 : 우리 구 여권발급 신청자
- 전송실적 : 10,614건

라. 향후 발전방향 및 전망

여권신청 시 신속·정확한 업무처리와 친절한 상담과 안내로 여권발급 민원인의 시간·경제적 비용을 절감하고, 구민의 접근성과 이용편의성을 극대화하여 고객 감동의 민원행정 구현

마. 2010년도 사업계획**1) 여권발급 증가를 위한 적극적 대민 홍보**

2009년부터 여권발급수수료의 일정부분이 지방자치단체의 수입으로 귀속됨에 따라 여권 수요 증가 도모를 위한 적극적인 대민홍보로 구 세외수입 확충에 주력할 것이며, 2010년부터 달라진 제도인 전자여권발급시 지문대조제도 및 여권발급수수료 카드결제제도가 조기에 정착 되어 민원인으로 하여금 안전하고 편리한 해외여행이 될 수 있도록 최선의 노력 경주

2) 여권발급서비스 업그레이드

민원인으로 하여금 보다 안전하고 편리한 국외 여행이 될 수 있도록 해외여행 경보단 계안내 및 미국비자면제 프로그램 대행서비스를 실시하고, 발급된 여권의 수령안내 문자서비스 실시로 민원행정 편익증진 도모