

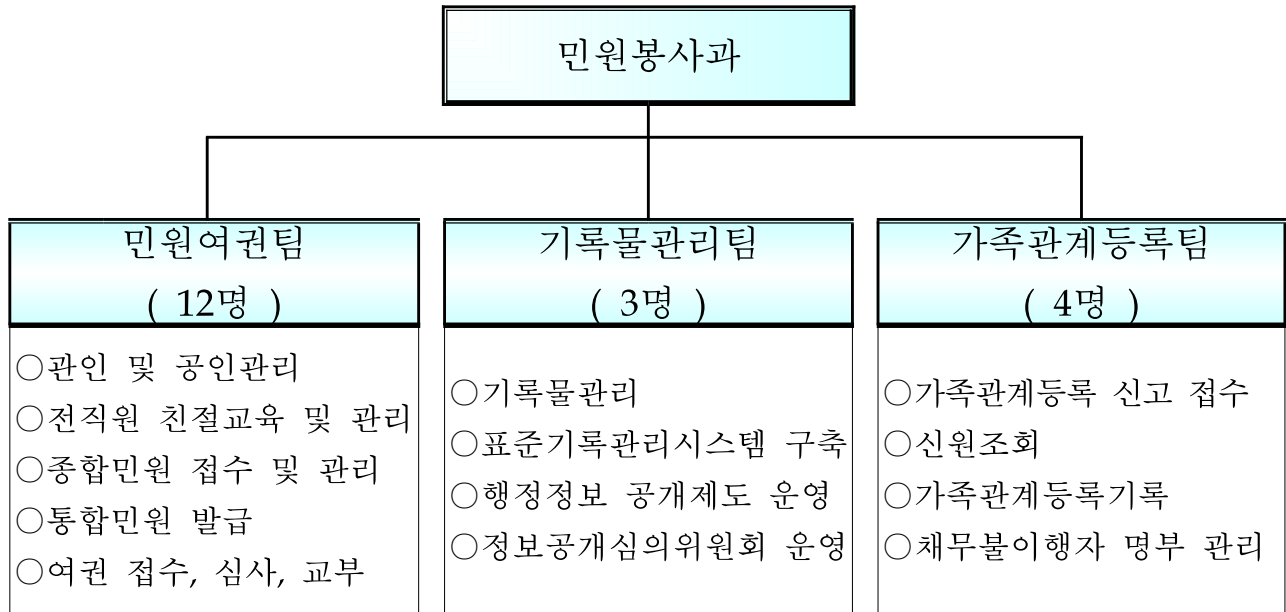
민원봉사과

순 서

【일반현황】	-----	105
【2014년도 비전 및 목표】	-----	107
【주요사업】		
<input type="checkbox"/> 고객중심의 다양한 민원편의 시책추진	-----	111
<input type="checkbox"/> 친절한 서구 공직자 만들기 추진	-----	114
<input type="checkbox"/> 무인민원발급기 서비스의 지속적인 운영	-----	116
<input type="checkbox"/> 민원편의를 위한 여권발급 업무 추진	-----	118
<input type="checkbox"/> 중요 종이 기록물 DB구축 사업	-----	119
<input type="checkbox"/> 온나라 전자문서의 RMS 이관	-----	121
<input type="checkbox"/> 신속·정확한 가족관계등록사무 처리	-----	123

일 반 현 황

■ 기구현황



■ 정·현원 현황

구 분	총 원	일 반 직						기능직	일반 임기제
		소계	5급	6급	7급	8급	9급		
정 원	19	18	1	4	2	9	2	0	1
현 원	20	19	1	4	5	4	5	0	1
과 원	1	1	0	0	3	△5	3	0	0

※ 과원사유 : 휴직1명

■ 2014년도 예산현황

(단위:백만원)

합 계	일반회계	특별회계	비 고
859	859	-	13년도 대비 65% 증

■ 각종 현황

☐ 위원회 현황

2014. 1. 1현재

(단위 : 명)

구 분	정보공개 심의회	기록물평가 심의회
인 원	7	5
근거법률	인천광역시 서구 정보공개심의회 운영규정 제3조	인천광역시 서구 기록관 운영에 관한 시행규칙 제12조

☐ 공인등록 현황

2014. 1. 1현재

(단위 : 개)

구분	계	청인	직인		비고	
			기관장인	회계관직인	전자공인	인증기
총계	631	3	213	415	(46)	(105)
구분청	285	3	49	233	(3)	(9)
사업소	55	0	13	42	(3)	(6)
동주민센터	291	0	151	140	(40)	(90)

☐ 가족관계등록부 등록 현황

2014. 1. 1현재

(단위 : 명)

구 분	총 계	본 청	출 장 소
인 구	126,134	101,362	24,772

2014년도 비전 및 목표

비전

구민이 만족하고 구민과 함께하는 선진 민원행정 구현



목표

- 공무원 친절도 향상을 통해 구민 만족도 극대화 도모
- 구민이 체감할 수 있는 적극적인 민원서비스 추진
- 전자기록물 관리의 효율적 증진

중점추진과제

1. 구민이 감동할 수 있는 적극적인 친절서비스 실천
2. 신속·공정한 민원처리로 구민 만족도 제고
3. 행정정보 공개를 통한 구민의 알권리 보장
4. 표준기록물관리시스템 도입 및 전자기록 안정화
5. 신속·정확한 가족관계등록사무 처리

주요 사업

고객중심의 다양한 민원편의 시책추진

소 속	직 위	직 급	성 명	담당기간	전화
민원봉사과	과 장	행정5급	임수길	'13.08 ~ 현재	4024
	팀 장	행정6급	백용석	'11.02 ~ 현재	4251
	담당자	행정6급	성운주	'13.11 ~ 현재	4253

1. 사업개요

- 가족관계증명서류 외국어(영문) 표기 발급서비스 추진
- 사회취약계층(장애인, 노인, 임산부 등)을 위한 전용창구 운영
- 민원모니터요원 운영 및 민원미란다제도 도입을 통해 구민 권익보호

2. 2014년 추진계획

● 가족관계증명서류 영문 표기 발급서비스 추진

유학, 국제결혼, 비자발급 등으로 가족관계 증명서의 영문 표기에 대한 민원인의 수요가 급격히 증가하고 있으나, 현재 제도적으로 지원되지 않아 구에서 영문 표기 발급서비스를 실시하여 민원인의 경제적 부담해소와 민원서비스 품질향상 도모

- 영문발급 증명서 종류 : 가족관계증명서류 5종
 - 기본증명서, 가족관계증명서, 혼인관계증명서, 입양관계증명서, 친양자관계증명서
- 지원대상 : 등록기준지 또는 주민등록지가 인천서구인 주민
- 처리절차 : 민원인 신청 → 신청서 접수 및 가족관계증명서 영문표기 발급 → 익일 민원인 교부
- 영문발급 수수료 : 무료

● 민원 모니터요원 운영

구정 전반에 대해 구민을 대변하여 의견을 제시할 수 있는 민원 모니터요원을 모집, 운영하여 구민의 의견이 구정에 적극 반영될 수 있는 채널을 마련하고자 함

- 운영인원 : 40명 내외 (각 동별 2명)
- 모집방법 : 동장 추천 및 희망자 모집 등
- 제보내용
 - 구정에 대한 제도 개선사항 또는 생활불편사항 신고
 - 구 행정의 위법, 부당한 시정조치가 필요한 사항
 - 미담수범사례 또는 주민여론 제보
 - 그 밖의 구정 발전에 대한 제안 및 건의
- 실비보상 : 제보 실적에 따른 보상금 지급
- 소요예산 : 2,400천원 (실비보상금)

● 민원 미란다제도 도입

민원처리 과정에서 민원인의 권리를 사전에 고지하는 “민원 미란다제도”를 도입, 운영함으로써 민원인의 권익보호에 기여

- 미란다제도 운영방법
 - 민원인의 권리에 대한 내용을 담은 『민원인 권리선언문』을 제작하여 각 부서에 비치 및 홈페이지에 수록하여 민원인 권리를 사전에 고지
- 『민원인의 권리선언문』 수록내용
 - 고객으로서 만족할 만한 서비스를 받을 권리
 - 친절, 신속, 공정한 서비스를 받을 권리
 - 민원처리과정에서 불만이나 이의가 있는 경우 시정을 요구할 권리
- 권리선언문 제작.비치 : 각 실.과.소.동
- 소요예산 : 2,000천원

● 사회취약계층을 위한 전용창구 운영

장애우, 어르신, 임산부 등이 우선적으로 민원서비스를 제공받을 수 있도록 사회취약계층 전용창구를 설치. 운영함으로써 사회적 약자가 배려 받을 수 있는 훈훈한 환경을 조성해 나가고자 함

- 설치장소 : 구 본청(종합민원실) - 통합민원창구, 여권민원창구
- 이용대상 : 중증장애우, 70세이상 어르신, 임산부 등
- 운영방법
 - 사회취약계층 민원인은 순번대기표를 뽑지 않고 전용창구에서 다른 민원인에 우선하여 업무 처리를 할 수 있도록 배려
 - 대기 민원인을 위한 원활한 업무처리를 위해 대상자가 없을 시 평상시처럼 일반창구로 전환

3. 소요예산 (4,400천원)

- 민원모니터요원 운영 : 2,400천원
- 민원미란다제도 운영 : 2,000천원

4. 기대효과

- 적극적인 민원편의 시책 발굴 및 추진으로 민원행정서비스 품질 및 민원만족도 향상 기대

“공무원이 친절하면 국민이 행복해집니다.”
친절한 서구 공직자 만들기 추진

소 속	직 위	직 급	성 명	담당기간	전화
민원봉사과	과 장	행정5급	임수길	'13.08 ~ 현재	4024
	팀 장	행정6급	백용석	'11.02 ~ 현재	4251
	담당자	행정6급	성윤주	'13.11 ~ 현재	4253

1. 사업개요

- 지속적인 직원 친절교육 실시로 서비스 품질향상 도모
- 민원만족도 조사결과 분석을 통해 친절지수 상시 모니터링
- 민원담당공무원 포상 등 사기진작책 마련으로 친절도 향상도모

2. 2014년 추진계획

● 고객감동 친절서비스 실천교육

- 전 직원 친절교육 : 전 직원(보조인력 포함), 연2회
- 민원담당공무원 에너지충전 및 친절강화 교육
 - 대 상 : 민원담당공무원 80명
 - 기간,장소 : 2014. 4월중(1박2일), 외부 교육훈련기관
- 민원담당공무원 직무교육
 - 대 상 : 유기한 민원업무 처리담당자
 - 내 용 : 민원제도 및 민원1회 방문처리제 등 교육

● 직원 친절도 모니터링 실시

- 조사방법 : 모니터링 전문기관 용역
- 결과조치
 - 우수공무원 표창 및 우수부서 가점부여
 - 부진부서 및 공무원 특별 친절교육 실시
 - 마스터코칭시스템 결과수록(응대점수, 민원응대 음성파일)

● 친절봉사 유공공무원 표창

- 인 원 : 분기별 4명 (연 16명)
- 대 상 : 민원담당 공무원으로 친절봉사에 기여한 자 등 홈페이지 『칭찬합시다』에 구민으로부터 칭찬된 자 등
- 인센티브 : 표창 및 부상품 수여

● 민원담당자 타 공공기관 행정체험

- 대 상 : 민원담당공무원 40명 (1개팀 4명 / 10개조)
- 추진방법 : 민원행정 우수기관 방문 비노출 비교체험
- 체험내용 : 우수사례 수집 및 고객응대 모니터링 등
- 결과조치 : 비교체험 결과보고회 개최 및 우수시책 벤치마킹

● 민원처리 마일리지제 운영

- 대상사무 : 처리기간 2일 이상의 모든 사무
- 결과조치 : 민원 마일리지제 우수공무원 포상

3. 소요예산 (54,000천원)

- 고객감동 친절교육 : 5,000천원
- 민원담당공무원 에너지충전 및 친절강화 교육 : 20,000천원
- 친절도 모니터링 조사용역 : 6,000천원
- 친절유공 공무원 포상 : 23,000천원

4. 기대효과

- 공무원의 제1덕목인 대 구민 친절도 향상을 통해 신뢰받는 구정 운영 및 친절봉사 행정 구현

무인민원발급기 서비스의 지속적 운영

소 속	직 위	직 급	성 명	담당기간	전화
민원봉사과	과 장	행정5급	임수길	'13.08 ~ 현재	4024
	팀 장	행정6급	백용석	'11.02 ~ 현재	4251
	담당자	행정8급	목희영	'13.09 ~ 현재	4693

1. 사업개요(현황)

- 9대의 무인민원발급기를 통하여 민원인의 행정수요에 대응
- 무인민원발급기 운영현황

발 급 기 명	설 치 일	운 영 시 간	발급 현황 (건)	
			2012년	2013년 (12.30.기준)
검단1동주민센터	2002. 12. 20.	08:00-22:00	16,219	19,192
민원봉사과	2005. 8. 30.	08:00-22:00	6,314	6,435
서구청 현관	2009. 2. 9.	04:00-24:00	5,475	8,394
가좌동 M-PARK	2011. 7. 11.	08:00-22:00	5,300	8,145
가좌2동 우체국	2011. 7. 29.		6,272	4,905
신현원창동 주민센터	2011. 9. 30.		4,195	9,080
공항철도 검암역사	2011. 10. 15.		4,568	4,547
검단 탑병원	2012. 3. 12.		1,857	3,219
청라2동 주민센터	2012. 7. 9.		2,050	10,048

2. 2014년 추진계획

- 구청 민원실 발급기의 경우 2005년 설치되었고, 현재 잦은 인증기 및 프린터 장애 등으로 민원인들이 불편을 겪고 있어, 2014년 교체
- 청라역 개통과 관련하여 주변 행정수요의 증가가 예상됨에 따라 청라역내 무인민원발급기를 설치하여 주민들에게 행정편의 제공

3. 소요예산 (142,220천원)

- 사무관리비 : 17,136천원
- 공공운영비 : 50,362천원
 - 시설장비 유지비 : 39,412천원
 - 공공요금 및 제세 : 10,950천원
- 자산및물품취득비 : 74,722천원
 - 구청민원실 무인민원발급기 구입 : 24,840천원
 - 청라역 무인민원발급기 구입 : 47,282천원
 - 구청현관 및 구청민원실 무인민원발급기 PC 교체 : 2,600천원

4. 기대효과

- 구민에게 휴일 및 야간에 보다 편리한 민원행정서비스를 제공하여 민원발급서류를 담당공무원 없이 민원인이 직접 교부 받을 수 있는 서비스를 제공함으로써 민원편의 행정 제공

민원편의를 위한 여권 발급업무 추진

소 속	직 위	직 급	성 명	담당기간	전화
민원봉사과	과 장	행정5급	임수길	'13.08 ~ 현재	4024
	팀 장	행정6급	백용석	'11.02 ~ 현재	4251
	담당자	행정7급	김태자	'12.08 ~ 현재	4258

1. 사업개요

- 여권 업무 현황(2007년 6월부터 실시)
- 직원현황 : 여권접수 2명, 교부 1명, 심사 1명

2. 2014년 추진계획

- 기 간 : 2014. 1. 1 ~ 12. 31
- 여권프리미엄 등기 발송 확대
 - 등기서비스 제도의 지속 홍보를 통한 민원인 편의 도모
- 여권 안내 도우미 지속적인 배치 운영
 - 여권 발급이 본인 신청제로 전환됨에 따라 영문성명등 기재사항에 어려움을 겪는 민원인을 위해 서비스 실시

3. 소요예산 (국 25,929천원)

- 인건비(여권공무원 4명) : 9,509천원
- 인건비(기간제) : 13,020천원
- 일반운영비 : 3,400천원

4. 기대효과

- 여권업무 편의를 제공하여 고객만족 행정서비스 실천

중요 종이기록물 DB구축 사업

소 속	직 위	직 급	성 명	담당기간	전화
민원봉사과	과 장	행정5급	임수길	'13.08 ~ 현재	4024
	팀 장	행정6급	박태진	'13.08 ~ 현재	4271
	담당자	행정7급 (일반임기제)	서향기	'11.12 ~ 현재	4273

1. 사업개요

- 『공공기록물 관리에 관한 법률』 및 『기록물관리지침』에 적합하도록 중요기록물을 분류·정리·재 편철
- 정리된 준영구 이상인 중요기록물을 디지털화 지침에 따라 DB 구축하여 표준 기록관리시스템(RMS)에 업로드

2. 2014년 추진계획

- 기 간 : 2014. 2~2014. 9 (8개월)
- DB구축 총 대상량

사업연도	계	2014	2015	2016
대상량(권)	5,591	1,864	1863	1864
대상량(면)	1,118,200	372,800	372,700	372,700
사업비(천원)	492,000	164,030	163,985	163,985

- 추진방법
 - 기록관 보유기록물 중 준영구기록물은 용역발주를 통하여 단기간에 DB구축을 완료하고, 영구기록물은 자체인력(무기계약직 2명) 및 장비(마이크로 필름 제작)를 활용하여 추진하고자 함.
 - 기록물 DB구축 전문 업체에 용역 의뢰

● 추진내용

- 우리구에서 관리하고 있는 기록물 중 전산화가 필요한 중요기록물을 “공공기록물 관리에 관한 법률”및“기록물 관리지침”에 따라 분류·정리 및 색인목록 구축 후
- 기록물을 “디지털화(스캐닝·인코딩) 지침”에 따라 DB구축하여 기록관리시스템에 업로드한 후 원본기록물을 재편철 및 체계적으로 서가에 배치하고 DVD-ROM에 저장
- DB구축 세부공정 : 기록물 정비 및 분류→페이지부여→스캐닝→이미지보정 및 검증 →색인입력→재편철및보존상자 편성→최종점검→기록관리시스템 등록

3. 소요예산 (164,030천원)

4. 기대효과

- 정리작업을 통해 재편철된 중요기록물은 서가에 보관되며, 이중보존으로 기록물의 훼손을 예방하고 영구적으로 안전한 관리가 가능
- 기록물의 이용 편의성 증대로 행정 및 민원서비스 향상

온나라 전자문서의 RMS 이관

소 속	직 위	직 급	성 명	담당기간	전화
민원봉사과	과 장	행정5급	임수길	'13.08 ~ 현재	4024
	팀 장	행정6급	박태진	'13.08 ~ 현재	4271
	담당자	행정7급 (일반임기제)	서향기	'11.12 ~ 현재	4273

1. 사업개요

- 일원화된 전자기록물 관리기반 구축을 위하여 온-나라 시스템의 전자문서를 표준 기록관리시스템(RMS)로 이관

2. 2014년 추진계획

- 이관기간 : 2014. 1 ~ 2014. 6 (6개월)
- 이관대상 : 2010년~2013년 생산된 온-나라시스템 전자기록물

연도	기록물권수(권)	기록물건수(건)	용량(GB)	비고
2010	5,665	1,041,576	598	▶ 2014년에 일괄 이관 예정임 ▶ 2013년도 이관대상은 연 평균 추정치임
2011	5,758	1,118,724	517.65	
2012	5,795	1,163,510	512.55	
2013	5,739	1,107,936	542	

● 추진절차

■ 시스템 환경 점검

- 이관모듈 설치 위치의 계정 확보
- 기록물 이관파일이 생성되어 저장될 데이터 파일 크기만큼의 디스크 공간 확보
- 기록관 이관파일 생성 모듈 설치

- 온-나라 기록관계 메뉴 활성화
- 할당 받은 계정에서 파일 생성이 잘 되는 지 테스트
- 전자문서 정리작업
 - 문서카드, 메모보고 등 종결처리
- 온-나라시스템에서 이관데이터 생성하여 표준 기록관리시스템으로 전송
 - 송수신솔루션의 정상 동작여부 확인 등
- 표준 기록관리시스템에서 이관파일 접수
 - 이관파일의 규격 누락여부 확인
 - 이관파일 내 정보오류 확인
 - 이관파일의 접수, 검수, 인수
 - 검수 및 인수과정을 거쳐 전자문서 이관

3. 소요예산 (비예산)

4. 기대효과

- 전자기록물의 이관으로 인한 안정적인 데이터 보존
- 업무과정의 기록유지, 신속한 검색 등 업무 생산성 제고 및 고객 중심의 기록정보 서비스 확대

신속·정확한 가족관계등록사무 처리

소 속	직 위	직 급	성 명	담당기간	전화
민원봉사과	과 장	행정5급	임수길	'13. 8 ~ 현재	4024
	팀 장	행정6급	배병환	'12. 8 ~ 현재	4261
	담당자	행정7급	변정임	'13.11 ~ 현재	4262

1. 사업개요

- 가족관계등록사무의 원활한 업무처리를 위해 동주민센터 및 출장소 가족관계등록 담당자들과의 정기적인 업무연찬 실시
- 가족관계등록자료의 오류 및 누락사항에 대한 지속적인 정비

2. 2014년 추진계획

- 가족관계등록사무 담당자에 대한 교육 및 업무연찬 실시
 - 시 기 : 연 2회 (상·하반기 실시)
 - 대 상 : 26명(본청 4명, 출장소 2명, 동주민센터 20명)
 - 내 용 : 가족관계등록사무에 관한 예규 및 지침시달
- 가족관계등록부 정비
 - 가족관계등록부상의 내용 중 오류, 착오 및 누락자료 지속적 정비
- 가족관계등록사건의 신속·정확한 접수처리 및 통보
 - 처리결과를 민원인에게 MMS(SMS) 문자전송
 - 동주민센터에 가족관계등록부 변경사항을 통보하여 주민등록 정비

3. 소요예산 (국 128,012천원)

- 인건비(가족관계담당 공무원) : 106,250천원
- 인건비(기간제) : 12,012천원
- 일반운영비 : 9,750천원

4. 기대효과

- 국민의 출생·혼인·사망 등 가족관계의 발생 및 변동사항에 관한 등록과 증명에 관한 사무관리에 철저를 기하고자 함