

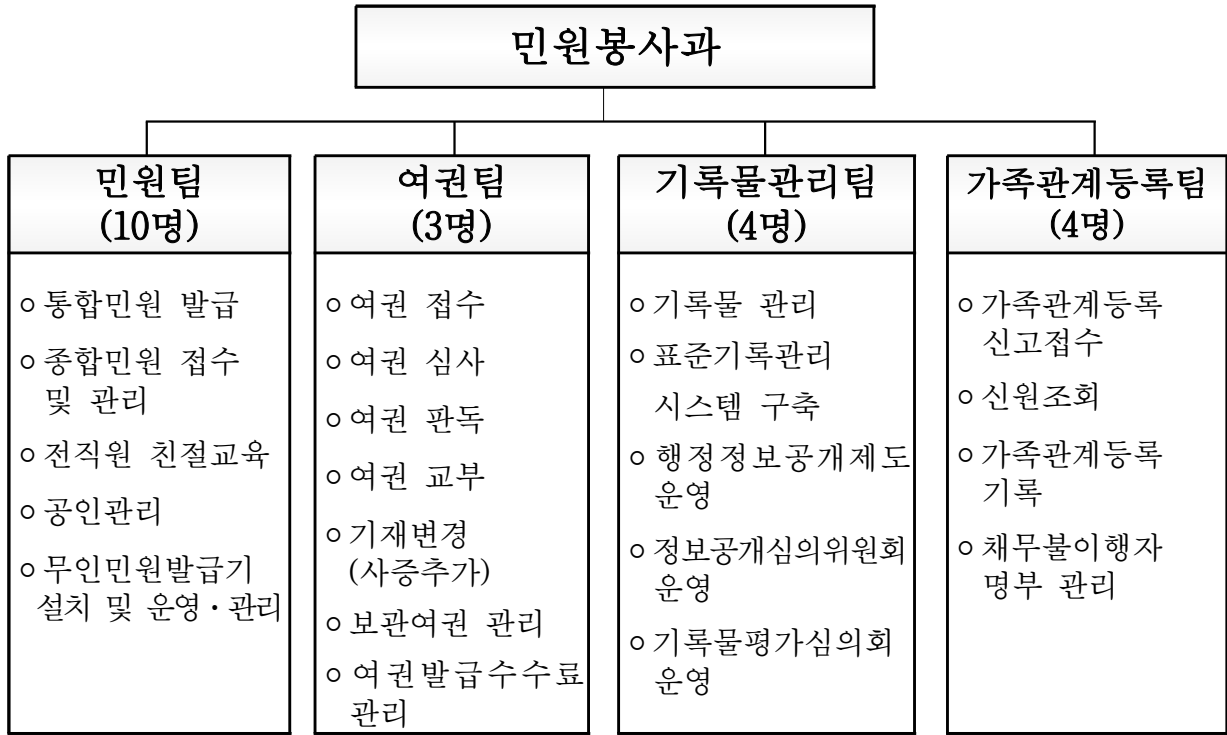
민원봉사과

I. 일반현황	-----	227
II. 2021년도 주요업무 계획(안) [요약]	-----	229
III. 주요사업	-----	233
1. 구민중심의 친절 민원서비스 제공	-----	235
2. 무인민원발급 서비스의 지속적인 운영	-----	237
3. 온라인 여권 재발급 신청 업무 추진	-----	239
4. 가족관계등록 관련 업무 처리	-----	240
IV. 신규사업	-----	241
1. 혼인신고 축하 기념 포토존 설치·운영	-----	243

I

일반현황

기구현황



정·현원 현황

(단위: 명)

구분	총원	일 반 직						연구직
		소계	5급	6급	7급	8급	9급	
정원	23	22	1	5	3	8	5	1
현원	21	20	1	5	4	2	8	1
과원	△2	△2	-	-	1	△6	3	-

※ 휴직 4명 미포함

예산 현황

(단위: 천원)

합 계	일반회계	특별회계	비 고
592,926	592,926	-	2020년도 대비: 10.65%증

■ 주요 현황 및 통계

◆ 위원회 현황

위원회명	설치근거	제정일	위원수	구성인원	설치목적
민원조정위원회	법령	2015년	변동	자치행정국장 감사담당관 관련과장 외부전문가	장기 미해결 민원 및 반복 민원, 다수 인민원 등의 해소· 방지대책과 거부처 분에 대한 이의신청 등을 심의
정보공개심의회	법령	2012년	7명	자치행정국장 당연직과장 외부전문가	공공기관이 보유, 관 리하는 정보에 대한 국민의 공개청구에 따라 정보공개 여부 등을 심의
기록물평가심의회	법령	2008년	5명	민원봉사과장 심의 대상 많은 부서 주무팀장 외부전문가	보존기간이 만료된 기록물의 가치 재평 가와 폐기 적정여부 등 심의

II

2021년도 주요업무 시행계획 (요약)

2021년도 핵심사업 한눈에 보는 변동사항

핵심사업명	현재('20년) [As-Is]	향후('21년) [To-Be]	소요예산
① 무인민원발급 서비스 지속적인 운영	1. 총 30대 2. 카드결제 시스템 도입	1. 총 33대 (신규 3대) ※ 민선7기 이전 19대→33대 2. 노후 컴퓨터 9대 교체	191,338천 ① 191,338천
② 혼인신고 축하 기념 포토존 운영	1. 월평균 혼인건수 178건 2. 현재 혼인신고 개별 인증	1. 서구의 가족친화적 이미지 향상 및 민원감동서비스 구현	(신규) 10,000천 ① 10,000천

2020년도 주요업무 추진사항 및 2021년도 시행계획 (총괄)

- 민원봉사과는 “언제나 친절, 어디서나 친절, 우리 모두 친절”이라는 목표 아래 구민 중심의 친절 민원서비스 제공을 위하여 친절서비스 교육, 친절도 모니터링, 민원처리 마일리지제, 친절동아리 활동 등 민원담당 공무원 역량 강화 사업을 추진하고 있으며, 친절도를 지속적으로 모니터링·평가·포상함으로써 민원담당 공무원의 사기를 진작시켜 보다 나은 민원서비스 제공을 유도하고 있음.
- 또한 코로나19 확산 방지 및 민원편의성 향상을 위해, 비대면 민원서류 발급 채널인 무인민원발급기를 2020년에 신규로 4대 설치하여 현재 구청사 등 29개소 30대를 운영 중에 있으며, 2021년에는 검단신도시 입주지원센터, 원당동, 청라3동 행정복지센터에 신규 설치하여 33대로 운영할 계획임.
향후 무인민원발급기 운영 빅데이터 분석을 활용하여 효율적인 운영방안을 모색하고자 함.
더 많은 구민이 무인민원발급기, 정부24 등 비대면 민원서류 발급 서비스를 이용할 수 있도록 소통협력담당관 협조로 홍보 동영상 제작하여 유튜브 서구TV, 서구 페이스북, 민원실 디스플레이 등을 통해 홍보하고 있음.

- 그리고 여권사무업무의 경우 2020년 12월부터 정부24 사이트를 통하여 여권 재발급 신청자에 한해 유효기간 10년의 재발급 접수가 가능해졌음. 이에 따라 비대면 민원 비중을 높일 수 있도록 구 홈페이지, LED 전광판, 여권케이스 제작을 활용해 온라인 여권 재발급을 홍보할 예정임. 여권 창구를 방문하여 대면으로 접수 시에는 등기우편을 이용해 비대면으로 여권 수령이 가능함을 안내할 예정임.
- 아울러 가족관계등록의 경우 신속·정확한 가족관계등록사무 처리를 위하여 매년 상·하반기에 가족관계등록 담당자 직무교육을 실시하고 있으며, 사망신고 시 상속재산을 한 번에 조회할 수 있는 안심상속 원스톱서비스 홍보를 통한 주민편의 제공서비스 향상을 위해 지속적으로 노력하고 있음.
- 그리고 새출발하는 신혼부부들이 행복한 추억을 남길 수 있도록 혼인신고 축하 기념 포토존을 설치·운영하여 우리구에 대한 가족 친화적 이미지 향상 및 정주의식을 고취하고자 함.

Ⅲ 주요 사업

1

구민 중심의 친절 민원서비스 제공

◆ 친절하고 신속·정확한 구민 중심의 민원서비스 제공을 위하여
민원담당 공무원의 역량 강화 및 사기 진작 필요

■ 사업개요

- 민원담당 공무원의 역량 강화
 - 친절서비스 교육, 친절도 모니터링
- 민원담당 공무원의 사기 진작 (우수 부서·공무원 포상)
 - 친절봉사유공, 친절도모니터링, 민원처리마일리지

■ 그동안 추진사항

- 민원담당 공무원의 역량 강화
 - 친절서비스 교육
 - 비대면 친절교육(사이버교육)으로 대체하여 300명 이수
 - 친절도 모니터링 실시
 - 조사실적: 전화 389회, 방문 131회
 - 조사방법: 전문기관 용역
 - 조사결과: 전화친절도, 방문친절도
- 민원담당 공무원의 사기 진작
 - 친절봉사 유공 공무원 포상
 - 우수 공무원 32명(분기별 8명), 각50만원/서로이음
 - 친절도 모니터링 우수 부서(기관) 및 공무원 포상
 - 우수 부서 6개(최우수1, 우수2, 장려3), 총250만원/포상금
 - 우수 공무원 12명(전화친절도, 방문친절도 2개 분야)
 - 최우수(2명) 30만원, 우수(4명) 20만원, 장려(6명) 10만원/서로이음

- 민원처리 마일리지 우수 공무원 포상
 - 우수 공무원 9명(단순반복, 고충복합, 온라인상담 3개 분야)
 - 최우수(3명) 25만원, 우수(3명) 15만원, 장려(3명) 10만원/서로이음

■ 문제점 및 개선방안

○ 문제점

- 친절도 모니터링 결과 민원인과 직접 접촉(전화, 방문)이 적은 부서에서 높은 점수를 받음

○ 개선방안

- 민원부서(창구) 및 격무부서에 가점을 주는 방안 추진

■ 분기별 향후계획

[성과목표] 민원담당 공무원 역량 강화 및 사기 진작

- ▶ 친절교육 2회, 친절모니터링 연중
- ▶ 친절봉사유공 4회, 친절모니터링우수 1회, 민원처리마일리지우수 1회

분기	향후계획	비고
1분기	○ 친절봉사 유공 공무원 표창 계획 수립 및 1분기 친절봉사 유공 공무원 발굴 및 포상 ○ 친절도 모니터링 계획 수립 및 추진(연중) ○ 민원처리 마일리지제 계획 수립 및 추진(연중)	
2분기	○ 2분기 친절봉사 유공 공무원 발굴 및 포상 ○ 친절서비스 교육 계획 수립 및 실시(2회)	
3분기	○ 3분기 친절봉사 유공 공무원 발굴 및 포상	
4분기	○ 4분기 친절봉사 유공 공무원 발굴 및 포상 ○ 친절도 모니터링 운영 결과 보고 및 포상 ○ 민원처리 마일리지제 운영 결과 보고 및 포상	

■ 소요예산: 34,500천원 (☎34,500)

2

무인민원발급 서비스의 지속적인 운영

◆ 무인민원발급 서비스 제공으로 국민의 행정욕구 충족 및 편의 증진

■ 사업개요

○ 무인민원발급기 운영: 검단출장소 등 29개소 30대(주민등록 등 90종)

연번	설치장소	설치일	운영시간	발급현황(건수)	
				2019년	2020년
	합	계	(기준) 08:00~22:00	221,050	258,929
1	검 단 출 장 소 (실외)	2002.12.20. (교체 '12.01.18)	08:00~22:00	7,926	6,211
2	서 구 청 현 관 (1 호) (로비)	2005.08.24 (교체 '14.02.05)	24시간	14,587	14,303
3	서 구 청 현 관 (2 호) (로비)	2009.02.09. (교체 '19.07.01)		14,089	17,379
4	가 좌 동 M - P A R K (실내)	2011.07.11.	08:00~22:00	9,894	6,584
5	가 좌 2 동 우 체 국 (실외)	2011.07.29.		4,443	4,308
6	신현원창동행정복지센터 (실외)	2011.09.30.		13,388	14,274
7	공항철도 검암역사 (실내)	2011.10.15.	07:00~23:00	3,436	2,784
8	검 단 탐 병 원 (실내)	2012.03.12.	08:00~22:00	4,696	2,835
9	청라2동행정복지센터 (실외)	2012.07.09.	07:00~24:00	23,137	24,344
10	청라1동행정복지센터 (실외)	2014.04.28.	08:00~22:00	28,325	29,768
11	검암경서동행정복지센터 (실외)	2014.10.01.		25,139	26,947
12	청 라 5 단 지 (실외)	2015.11.26.		4,372	2,886
13	당하동행정복지센터 (실외)	2016.03.09.	08:00~23:00	10,028	19,738
14	검 단 지 식 산 업 센 터 (실내)	2016.11.01.	08:00~22:00	2,054	1,892
15	가좌1동행정복지센터 (실외)	2017.04.10.		7,252	8,966
16	서 인 천 세 무 서 (실내)	2017.04.27.	[평일] 09:00~18:00	9,308	9,254
17	서 구 청 제 2 청 사 (실내)	2019.11.11.	[평일] 08:00~18:00	420	5,809
18	인천지하철2호선 석남역 (실내)	2018.01.04.	07:00~23:00	3,163	3,253
19	경 서 동 경 로 당 (실외)	2018.06.11.	08:00~22:00	4,188	3,245
20	가좌2동행정복지센터 (실외)	2018.06.11.		7,014	9,701
21	온 누 리 병 원 (실내)	2018.11.07.		4,400	2,125
22	검 단 동 행 정 복 지 센 터 (실외)	2019.04.09.		18,058	12,820
23	참 사 랑 병 원 (실외)	2019.07.01.		875	1,753
24	성 민 병 원 (실내)	2019.07.01.		722	1,533
25	청 라 6 단 지 (실외)	2019.12.16.		53	2,144
26	오류왕길동행정복지센터 (실외)	2019.12.23.		83	7,695
27	블로대곡동행정복지센터 (실외)	2020.03.16.		-	8,115
28	나 은 병 원 (실내)	2020.06.08.		-	1,312
29	국 제 성 모 병 원 (실내)	2020.06.08.	-	4,282	
30	연희동행정복지센터 (실외)	2020.06.30.	-	2,669	

■ 그동안 추진사항

- 무인민원발급기 신규 설치: 4대
 - 국제성모병원, 나은병원, 불로대곡동·연희동 행정복지센터
- 무인민원발급기 카드결제 시스템 도입
- 코로나19 확산방지 비대면 민원처리 활성화 홍보영상 제작·활용
 - 유튜브 서구tv, 서구 페이스북, 민원실 디스플레이 등 홍보

■ 문제점 및 개선방안

- 문제점
 - 무인민원발급기 설치가 정확한 수요분석 없이 민원요구에 따라 추진
- 개선방안
 - 빅데이터를 활용한 정확한 수요분석을 통해 신규설치 및 이전 추진
 - 관내 금융기관, 지하철 역사, 재래시장에 대한 수요조사 실시

■ 성과목표 및 기대효과

- (성과목표) 무인민원발급기 신규설치 3대, 노후 컴퓨터 교체 9대
 - 검단신도시 입주지원센터 신규설치 추진 (1회 추정)
 - 주민참여예산으로 원당동·청라3동 행정복지센터 신규설치 추진
- * 2019년(26대) → 2020년(30대) → 2021년(33대)
- (기대효과) 구민의 행정욕구 충족 및 편의 증진

■ 소요예산: 191,338천원 (☎191,338)

3

온라인 여권 재발급 신청 업무 추진

◇ “정부24 (<http://www.gov.kr>)” 사이트를 통해 공인인증서 활용 유효기간 10년의 48면 또는 24면의 전자여권 온라인으로 신청하는 여권 재발급 업무 추진

■ 사업개요

- 차세대 여권 발급으로 민원의 번거로움 해소 및 창구 혼잡도·대기시간 개선
- 민원창구 방문 횟수 감소(2회→1회)로 접수 대기 민원인 편익 증진
 - 온라인 여권 신청 민원은 반드시 본인이 직접 방문하여 교부
 - 코로나19 확산 감소 및 비대면 민원서비스 확대 기반 마련

■ 그동안 추진사항

(단위: 건/천원)

구 분	2018년	2019년	2020년	비고
여권발급량	41,932	41,199	8,520	1일평균 34건
구 세외수입 (여권발급수수료의 22%)	310,465	304,731	61,230	

■ 현장 소통 및 홍보전략

- “정부24” 사이트 활용 여권접수 홍보(여권케이스 제작 배부)
- 구 홈페이지, LED 전광판 활용
- 민원창구 방문 접수자 비대면 교부로 프리미엄 등기우편 수령 사전 안내

■ 소요예산: 41,920천원 (☎41,920)

4 가족관계등록 관련 업무 처리

◇ 출생부터 사망까지 가족관계의 발생 및 변동사항을 신속·정확하게 처리하고
안심상속 원스톱서비스 등 민원편의 서비스 제공

■ 사업개요

- 신속·정확한 민원처리를 위한 가족관계등록 담당자 정기 직무교육 실시
- 가족관계등록부 오류·누락사항 지속적인 정비
- 각종 상속재산을 한번에 확인할 수 있는 안심상속 원스톱서비스 접수

■ 그동안 추진사항

- 가족관계등록 처리현황 【총34종】

구 분	총계	출생	혼인	사망	이혼	친권	개명	등록부 정정 (생년월일 등)	기타 (귀화, 입양 등)
2019년	11,470	2,838	2,404	1,749	1,197	872	823	900	687
2020년	10,402	2,631	2,028	1,830	1,175	787	768	494	689

- 동 행정복지센터 가족관계등록사무 담당자 교육 및 업무연찬 실시: 연 1회
- 신고처리 결과 문자 알람: '19년 9,402건 / '20년 7,140건
- 안심상속 원스톱서비스 신청: '19년 1,413건 / '20년 1,550건

■ 분기별 향후계획

분 기	향 후 계 획	비 고
1분기	○ 동 행정복지센터 가족관계등록 담당자 교육 실시	
2분기	○ 동 행정복지센터 가족관계등록사무 지도점검	
3분기	○ 가족관계등록 신고서 제작·배부	
4분기	○ 동 행정복지센터 가족관계등록 담당자 업무연찬 실시	

■ 소요예산: 37,028천원 (☎37,028)

IV 신규 사업

1 혼인신고 축하 기념 포토존 설치·운영

◇ 새 출발을 하는 새내기부부들에게 행복한 추억을 남길 수 있도록 혼인신고 축하기념 포토존 설치·운영

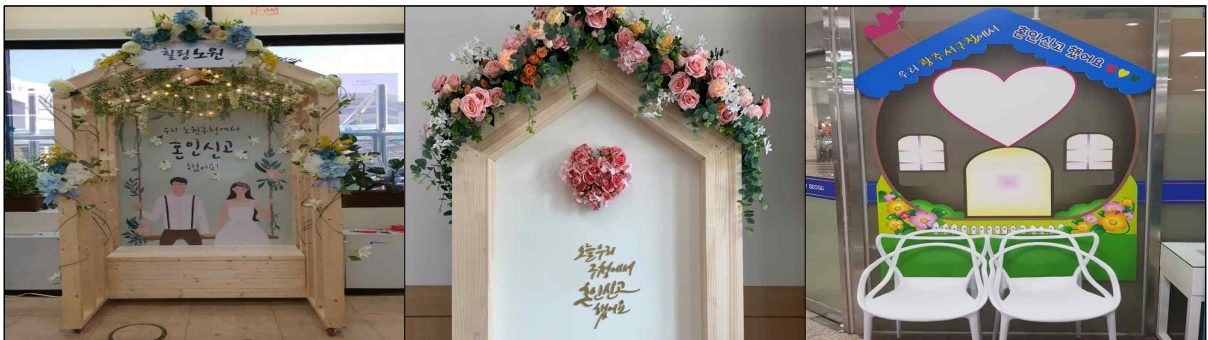
■ 당위성

- SNS 인증문화 발달 등 시대 변화에 부응하는 민원서비스 필요성 대두
- 최근 공공기관 등에 다양한 기념 포토존 운영 확산

■ 2021년 추진계획

- (설치시기) 2021. 2월중
- (설치장소) 구청 민원실 내 가족관계등록창구 옆
- (추진내용) 혼인신고 인증샷 포토존 설치 등
- (대 상) 혼인신고 민원인 및 민원실 방문 고객
- (설치모습)

* 예시



■ 기대효과

- 서구의 가족친화적 이미지 향상 및 민원 감동 서비스 구현

■ 소요예산: 10,000천원 (☎10,000)