

● 제7장 민원봉사

- 제1절 민원행정
- 제2절 기록물 관리
- 제3절 가족관계등록 관리
- 제4절 여권발급

제1절 민원 행정

1. 민원 행정 추진

구민의 다양하고 폭넓은 행정서비스 요구에 부응하여 고객의 입장에서 공감하고 배려하는 이심전심 민원행정서비스를 제공하여 구민편익 증진을 위한 창조적 민원행정서비스를 실천하고 있으며,

민원 신청에서 처리결과까지 과정을 공개하는 민원처리 인터넷공개 실시로 책임행정을 구현하고 있으며, 또한 안방에서 민원을 신청·발급 받을 수 있는 전자민원서비스 제공 및 행정정보공동이용을 통해 구비서류를 감축하는 등 민원사무 간소화로 구민불편을 최소화하였다.

가. 통합민원창구 설치 운영

2008년 2월부터 5개 부서에서 분산 발급하던 공장등록증명 등 25종의 증명민원을 통합민원창구에서 One-Stop으로 발급함으로써 다수 신청 민원의 경우 여러 창구를 이동해야 하는 번거로움과 장시간 대기 등 민원 불편 사항을 개선하여 처리시간을 단축하였고, 순번 대기제 도입에 따른 민원 편의를 도모하였으며, 양방향 공유시스템으로 민원인 신청 발급내역을 직접 확인 가능토록 하는 등 양질의 민원서비스 제공 및 행정 효율성을 제고 하였다.

나. 민원 수수료 신용카드 결제

증명발급 및 민원접수 수수료를 신용카드로 결제하여 민원인 불편사항 해소와 행정의 투명성 확보에 기여하였으며 2013년 8월부터 전 동 주민센터에 신용카드 단말기를 확대 설치하였다.

다. 「거동불편인 민원서류 택배제」 시행

2011년 2월부터 관내 거주 장애인(1~3급)의 민원서류 발급 편의를 위하여 전화신청 등으로 주민등록 등·초본 등 14종의 민원서류를 대행 발급하여 민원봉사과 직원이 직접 가정까지 배달하는 「민원서류 택배제」를 시행함으로써 소외계층을 위한 찾아가는 행정서비스 강화로 고객만족 실현 및 더불어 살아가는 따뜻한 사회 분위기 조성에 기여하였다.



라. 친절 서비스 마인드 향상

공무원의 친절자세 확립을 위해 직원들을 대상으로 전화수화 상태를 연중 평가하여 전화응대 수준을 향상시키고, 친절·불친절신고접수 창구운영으로 친절 공무원에게는 표창 실시와 불친절 공무원에게는 특별정신 교육으로 불친절 제로화를 추진하고 있다.

또한 KT 고객센터방문체험을 통하여 친절의 중요성을 공감하고 고객 지향적 민원처리방식 벤치마킹 및 미흡사례를 개선하여 고객의 입장에서 자신을 되돌아 보는 계기를 마련하였으며, 정기적으로 친절교육 및 구민 설문 조사를 실시하는 등 구정 전반을 구민이 만족하는 친절봉사 행정 구현에 초점을 맞추어 추진하고 있다.

특히, 친절에 대한 이해와 협력을 통한 친절행정 수행을 위해 친절공무원 워크숍을 개최하였으며, 매년 실시하고 있는 금정 친절왕 제도는 1년 동안 가장 친절한 공무원을 발굴 시상함으로써 공무원 친절 자세 확립과 고객에 대한 친절의식 강화로 구민이 감동하는 자치행정을 구축하는 계기가 되었다.

마. 쾌적하고 아늑한 민원실 운영

민원인 쉼터를 설치하여 인터넷 무료 사용 공간 마련, 「민원24 체험창구」 운영, 행정 간행물·잡지·교양서적 등 각종 정보 자료 등을 비치하여 민원인이 편리하게 이용토록 하였으며,

2013년 2월 투시형 출입구를 갖춘 고층민원 상담공간 「복합민원상담실 (Healing Zone)」을 마련하였고 지역자활센터와 연계한 「休(휴) 카페」를 운영 쾌적하고 편안한 민원실 분위기를 조성 안락하고 즐거운 소통의 공간의 민원실로 거듭나게 되었다.

바. 무인민원발급기 운영

기존 창구민원에서 365일 증명민원 발급 편의를 위한 민원행정서비스 실천을 위해 2002년 2월부터 점진적으로 확대하여 구청 구민홀, 도시철도 부산대역, E-마트, 롯데마트, 부산은행 동상동지점, 서3동 새마을금고 6곳에 무인민원발급기를 설치 운영하고 있으며, 2013년에는 롯데마트의 노후화된 기기를 교체하는 등 주민 위주 행정서비스 제공을 위해 노력하고 있다.

사. 24시간 열려있는 온라인 민원 서비스 제공

행정기관에 가지 않고도 가정이나 직장에서 인터넷을 이용하여 민원서류를 신청 후 우편으로 받아 보거나, 인터넷상으로 민원서류를 직접 열람·발급 받을 수 있는 전자민원서비스를 제공하고 있다. 인터넷 통합전자 민원창구(<http://www.minwon.go.kr>)를 통해 3,020여종의 민원 인터넷 신청, 5,000여종에 대한 인터넷 민원안내, 토지대장 등 1,208종의 신청민원을 프린트로 바로 출력 또는 본인신청·타인발급 가능한 서비스를 제공하고 있으며, 주민등록 등·초본 등 125종 민원의 경우는 온라인 수수료가 무료이거나 감면되고 있다.

또한 민원구비서류 92종에 대하여는 민원인이 서류를 제출하지 않고 공무원이 행정정보공동이용 시스템을 활용하여 확인함으로써 불필요한 민원서류를 획기적으로 감축하여 주민불편을 최소화 하였다.

아. 민원모니터제 운영

지방자치시대 주민들의 요구사항에 효율적으로 대처하고 구정 참여를 이끌어 내고자 민원모니터제를 운영하고 있으며, 주요 활동내용은 주민불편사항 파악 건의, 각종 생활민원 파악 제보 등 각종 민원처리 시 주민의 입장을 고려할 수 있도록 하고, 민원모니터요원 간담회 개최, 우수요원에 대한 보상 등으로 구정에 적극 참여할 수 있도록 하는 등 적극적인 행정을 실현함으로써 행정신뢰를 구축하고 있다.

민원모니터제의 운영 활성화 방안으로 가장 활발하게 활동한 민원모니터 중 1명을 「2013년 금정 베스트 민원모니터」로 선발 구청장 표창장을 수여 격려 하였다

자. 어디서나 민원 발급제도

전국 어디서나 가까운 행정기관(농협포함)에 민원서류를 신청하고 원하는 행정기관에서 받아볼 수 있도록 기존의 팩스민원의 문제점을 보완·개선한 민원처리제도로 민원인이 방문, 전화, 인터넷(<http://www.minwon.go.kr>)을 이용하여 신청한 후 지정된 행정기관에서 민원서류를 받아볼 수 있으며(인터넷으로 실시간 처리결과 확인가능), 신청 가능한 민원 종류는 졸업증명 등 294종으로 주민편의를 제공하고 있다.



2. 민원사무처리 실적

가. 창구 즉결사무 처리

각종 제증명 등 구청 창구에서 처리하는 즉결민원이 전산 온라인화 됨으로써 보다 신속한 민원발급서비스를 제공하고 있으며 '12년, '13년 처리한 창구 즉결민원의 종류별 처리 실적은 다음과 같다.

〈 민원서류 발급 처리실적 〉

(단위 : 건)

구분 년도	계	어디서나 민원 (FAX민원)	차량등록 원 부	주민등록 등·초본	인감	무인 민원 발급	가족관계 등록증명	지적 민원
2013	142,235	2,628	12,765	24,123	10,599	40,512	14,494	37,114
2012	153,193	21,231	12,247	24,823	9,591	39,217	14,368	31,716

나. 유기한 민원처리실적

(단위 : 건)

구분 년도	계	인허가	면허	승인	신고등록	진정이의	건의기타	검사
2013	18,809	3,047	336	447	12,419	364	1,900	296
2012	20,194	3,459	203	446	13,601	431	1,750	304

다. 바로바로 서비스 접수처리

주민생활과 직결된 생활불편 사항에 대하여는 구정의 최우선 과제로 주민의 신고민원은 접수 즉시 처리토록 기동성 있는 시스템으로 전환하여 보다 신속한 처리로 주민을 위한 봉사행정을 실천하고 있다.

〈 바로바로 서비스 접수처리 실적 〉

(단위 : 건)

구분 년도	계	건설민원	청소민원	환경민원	건축민원	교통민원	기 타
2013	738	119	93	73	18	157	278
2012	666	106	71	94	19	117	259

제2절 기록물 관리

1. 기록물 관리

가. 일반현황

2004년 1월 기록물관리 전담부서를 신설하여 기록관리의 기반을 마련하였고, 2010년 10월 기록연구사를 배치하여 전문적인 기록관리 체계를 확립하였다

2004년 8월 『금정구자료관』을 개관하였으며, 문서보존실의 이동식 서가 교체·조명공사·항온항습설비 설치 등 서고 관리방식을 개선하여 보존시설을 확충하고, 기록물 보존환경을 최적화하였다.

「공공기록물 관리에 관한 법률」에 의해 기록물 생산부터 활용·처분 등이 전자 기록 환경에서 이루어질 수 있도록 제도적 기반이 마련되었고, 2007년 10월 8일 「부산광역시 금정구 기록관 운영 규칙」을 제정 『금정구기록관』으로 명칭을 변경 기록물의 보존과 기록관 운영에 필요한 세부사항을 규정하였다.

○ 시설 및 장비현황

시설명	위치	면적	주요시설 및 장비
행정자료실 및 DB작업실	금정구청 지하1층	135㎡	열람석 12석, 정보검색석 2석 항온항습기 1대, 공기청정기 1대 도면스캐너 1대, 고속스캐너 4대, 컴퓨터 10대, 디지털복사기 1대
문서보존실	금정구청 지하2층	396㎡	항온항습기 4대, 자동소화시설 2식 이동식서가 105조, 도면보관용서가 6조, 고정식서가 24조, 자기온습도계 2대

○ 보존기록물 현황

(단위 : 권)

구 분	총계	영 구	준영구	20년	10년	5년	3년	1년
총 계	119,599	4,587	23,587	2,528	14,238	44,760	24,162	5,737
비전자	31,768	2,437	18,313	1,183	4,202	3,973	1,660	0
전 자	87,831	2,150	5,274	1,345	10,036	40,787	22,502	5,737



○ 행정자료 현황

총 계	시청각 기록물(매)				간행물(권)		
	소계	사진/필름류	비디오류	오디오류	소계	일반도서	간행물
10,260	4,148	3,576	558	14	6,666	2,466	4,200

나. 주요업무 추진내용

기록물 관리를 위한 기본정보를 취합하고 관리하기 위해 우리구에서 생산·접수된 모든 기록물의 정리된 결과를 취합하여 매년 국가기록원에 『생산현황보고』를 하고 있으며, 생산·등록 의무 기록물을 지정하여 기록물의 생산 단계에서부터 철저히 관리하여 기록관리 대상을 확대하고 있다.

기록물의 집중관리 및 사후변조·유출·은폐방지를 위하고, 기록정보의 활용 및 공유를 위해 전문적 시설·장비·인력을 갖춘 기록관으로 매년 기록물을 『이관』 받아 관리하고 있다.

『보존기간 경과 기록물 평가 및 폐기』를 실시하여 20,265권을 폐기하고 52권을 보존기간 재책정, 581권을 보류하여 관리하고, 기록물평가심의회 결정의 객관성 확보를 위해 민간위원의 비율을 40%에서 60%로 확대하여 신중하고 다양한 관점의 심사를 할 수 있는 기반을 마련하였다.

비공개기록물에 대해 『재분류』를 실시한 결과 1,149건을 공개로 변경하였고 홈페이지에 게시하여 이용자중심의 서비스를 제공하고 있다.

제2문서고의 고정식 서가를 『이동식 서가로 교체』하여 보존기간별·부서별로 집중 관리하여 기록물의 효율적, 안정적 관리를 도모하였다.

온-나라시스템의 도입으로 기능분류시스템(BRM)이 운영되어 기관에서 수행하는 모든 업무에 대한 통합·표준화된 분류체계를 구축하였다.

2001년 7월부터 기록물의 보존·활용을 체계적으로 관리하기 위하여 영구·준영구 기록물의 전산화작업을 추진하여 왔으며, 2004년 3월부터는 자료관시스템을 구축하고 전산화 장비를 마련함으로써, 보존기록물 색인목록의 전산화와 영구·준영구 기록물의 입력 작업으로 보존기능만 수행하였던 기록물을 열람·검색기능체제로 전환하는 기반이 마련되었다. 2012년 6월 기존 자료관시스템보다 한 단

계 업그레이드된 법정 기록관리 기능과 요건을 준수한 표준 기록관리시스템을 도입하여 전자 환경에 적합한 선진적 기록물 관리 정보시스템을 운영하고 있다.

구축된 기록정보들은 홈페이지에 공개함으로써 기록정보 활용을 극대화 시키고 국민의 알권리 증진과 정보공개 청구에 능동적으로 대처할 수 있도록 하였다.

2005년 기록물 관리 우수기관으로 선정되어 대통령 기관표창을 수상한데 이어, 2006·2009년도 부산시 기록물 관리 우수기관, 2007·2008·2010·2011·2012년도 부산시 기록물 관리 최우수기관으로 연속 선정되어 타 기관 및 단체에서 우리구 기록관을 방문 견학하는 등 기록물 관리 선도기관으로써의 자리매김을 확고히 하고 있다.

다. 2014년 계획 및 발전방향

공개미책정된 구(舊)기록물에 대해 공개여부를 책정하여 기록정보의 공개 열람 확대를 추진하는 등 기록정보서비스 중심의 기록물 관리를 강화할 것이다.

보존기록물에 대한 『정수점검』을 실시하여 기록물의 열람에 효율적으로 대처하고자 한다.

『기록관 보안관리 및 재난대책』을 수립 시행하여, 기록물의 자연적 훼손과 각종 재난으로부터의 기록물 보호와 공적기록의 철저한 관리체계를 구축하고자 한다.

2. 정보공개제도

국민주권을 실현하기 위한 국민의 ‘알권리 보장’ 및 국정에 대한 국민의 참여와 국정운영의 투명성을 확보하기 위한 정보공개제도는 2006년 4월 27일부터 중앙부처, 지자체 등 정부 단일의 온라인 정보공개포털 서비스인 통합정보공개시스템 ‘열린정부(open.go.kr)’ 서비스 개통으로 정보목록 검색, 정보공개 청구, 결정통지서 조회, 공개자료 열람 등이 통합 제공됨으로써 국민의 접근성이 향상되었으며, 정보목록의 자동연계로 정보공개제도의 질적 향상을 도모하였다. 2013년에는 이러한 정보공개의 기반과 운영성과를 토대로 국민의 알권리를 보다 확대하기 위하여 적극적 정보공개 문화를 정착시키기 위하여 노력하였다.



정보공개 처리기한 단축(법정처리기간 10일을 7일로 단축하여 운영)하였으며, 적극적 사전공개(구민생활에 영향을 주는 시책, 사업, 예산 등 사전공표목록을 홈페이지 또는 구보 등에 공개)로 구민 참여 기회를 확대하였다. 또한, 우리구 실정에 맞는 ‘비공개대상 정보의 범위에 관한 세부기준’을 수립하여 홈페이지에 공개함으로써 정보공개 청구가 많고 공개여부 판단이 어려운 분야에 대한 세부 공통기준을 마련하였고, 정보공개 업무담당자 교육 등을 강화하여 담당자의 전문성 제고로 정보공개제도의 실행력이 확보되도록 하였다.

위와 같은 노력으로 2011, 2012, 2013년도 부산시 정보공개 운영 기관평가에서 최우수 기관으로 연속 선정되어 정보공개 운영 선도 기관으로 자리매김을 확고히 하고 있다.

〈 2013년 정보공개제도 운영 현황 〉

(단위 : 건)

구 분	청구건수	처 리 현 황				기 타 (취하 등)
		소 계	전부공개	부분공개	비공개	
2013	945	656	634	11	11	289
2012	1,026	760	694	51	15	266
2011	904	726	678	26	22	178
2010	1,007	792	725	42	25	215

제3절 가족관계등록 관리

1. 가족관계등록관리

2005년 헌법재판소의 헌법불합치 결정 및 민법개정으로 호주제가 폐지됨에 따라 호적법 대체 법으로 「가족관계의 등록 등에 관한 법률」을 제정, 2007. 5. 17. 법률 제8435호로 공포, 2008. 1. 1.부터 시행하고 있다

가족관계등록제도는 호적제도와 달리 ① 부성주의 원칙의 수정, ② 성(姓)변경, ③ 친양자 제도 등의 시행으로 개인의 존엄과 양성 평등의 헌법이념을 구체화할 수 있게 되었으며, 증명서를 5가지 목적별로 세분화하고, 증명서의 교부청구권자를 제한하여 개인정보의 철저한 보호와 공시기능을 도모하였다

2년여에 걸친 사전작업으로 전산시스템에 의거 호적부를 가족관계등록부로 전환하였으나 시스템이 인식할 수 없는 가족 누락자에 대하여는 지속적인 정비작업으로 완벽한 가족관계등록부를 관리할 계획이다.

〈 유형별 가족관계등록민원 현황 〉

(단위 : 건)

구 분	계	출생	혼인	이혼	친권자 변 경	사망	직권 정정	기 타
2013년	8,744	1,671	1,432	475	377	1,559	1,875	1,355
2012년	8,093	1,802	1,521	491	365	1,519	999	1,396

2. 다양한 가족관계등록행정 서비스 시책 추진

가. 『개명 도우미』 운영

개인의 인격 및 행복 보장 차원에서 최근 개명허가가 쉬워짐에 따라 개명수요는 급증하고 있으나 행정절차에 익숙하지 못한 주민들을 대상으로 사유별 소명자료에 의한 상담내용에 따라 개명허가신청서 작성 및 구비서류를 안내함으로써 편리하게 법원에 접수 할 수 있도록 하여 피부에 와 닿는 행정서비스를 제공하였다.

▷ 2013년도 실적 : 69건 (상담 69건)



나. 『가족관계등록신고 애프터서비스』 시행

가족관계등록신고 처리완료 후 그 결과를 민원인에게 휴대폰 문자메시지로 전송하여, 신속·정확한 민원처리결과 통보 및 신고 후 처리여부에 대한 궁금증을 해소함으로써 주민위주의 행정서비스를 통한 주민만족도 제고에 기여하였다.

▷ 2013년도 실적 : 문자전송 6,323건

다. 참사랑 실천 10계명 배부

혼인·출생신고 접수 시 참사랑 실천 10계명을 배부하여 행복한 가족 문화 형성의 지침서 역할 및 새 출발 다짐 계기를 제공하고 심각한 사회문제인 이혼 예방과 자녀 양육의 바람직한 방향을 제시함으로써 다양한 행정서비스 제공 및 행복한 가족 문화의 기반 조성에 이바지 하고자 하였다.

▷ 2013년도 실적 : 부부사랑 10계명 1,432매, 자녀사랑 10계명 1,671매

제4절 여 권 발 급

1. 여권업무 추진

우리 구는 국제화, 정보화시대에 적극적으로 부응하고, 수준 높은 대민 행정 서비스 제공을 위하여 2007년 11월 14일 외교부로부터 여권사무 대행기관으로 지정받아 여권담당을 신설하는 등 조직을 개편하고 사무실 설치, 각종 집기 및 장비를 배치하였으며, 또한 여권발급을 위하여 구청을 방문하는 민원인에게 편리하고 쾌적한 환경을 제공하기 위하여 타 신설 여권사무대행기관보다 가장 먼저 여권민원실을 새롭게 조성하여 타 여권사무대행기관의 벤치마킹대상이 되었다.

또한 착오 없는 정확한 여권발급을 목표로 외교부, 부산시청 등 기존 여권 발급대행기관에 대한 현장견학 및 부산시청에서 수차례 합동근무를 실시하여 새롭게 시작하는 여권발급에 대한 철저한 업무숙지로 언제든지 여권발급업무를 시행할 수 있도록 모든 준비를 완료하여 2008년 6월 9일부터 여권발급 업무를 시작하였다.

2008년 8월 25일부터는 칩과 안테나를 내장하여 여권정보를 한번 더 수록한 전자여권 발급을 시작하여 여권의 위·변조를 차단하고 여권 도용 가능성을 최소화하고 있다. 이러한 전자여권의 발급은 궁극적으로 우리 국민들이 보다 편리하게 출입국 수속과 해외여행을 할 수 있도록 하기 위함이다.

또한, 2013년 6월 1일부터 영수필증 전자소인제가 도입되어 민원실내 수납창구를 설치하여 여권발급 수수료를 직접 납부하는 것으로 바꾸어 영수필증 구매를 위해 부산은행까지 방문하는 번거로움을 개선하게 되었다.

민원인들의 여권발급신청을 보다 쉽고 편리하게 할 수 있도록 각종 편의 시책을 발굴·추진하였으며 2013년도 우리 구에서 처리한 여권발급 현황은 다음과 같다.

<2013년 여권발급 현황>

(단위 : 건)

구 분	합계	일반여권 발급			기재사항변경
		소계	단 수	복 수	
2013년	18,054	17,997	1,401	16,596	57



2. 여권민원 편의 시책 추진

가. 편리한 『여권등기제』 시행

행정기관을 재방문하여 여권을 수령하는 불편을 덜어주기 위해 여권을 신청시 희망자에 한해 원하는 장소로 안전하게 배달하는 여권 등기서비스를 시행하고 있다.

▷ 2013년도 실적 : 740건

나. 여권 장기간 미수령자 『수령안내 문자 발송』

여권을 신청한 후 여권발급일로부터 1개월 이상 장기간 미수령자에 대하여 여권수령 안내 문자서비스(SMS발송)를 제공하여 6개월 이상 미수령하여 직권 폐기되는 사례를 미연에 방지토록 하였다.

▷ 2013년도 실적 : 12회 373명

다. 여권민원 『노약자 및 거동불편자 우대창구』 운영

전자여권 발급개시(2008.8.25)와 함께 본인 직접신청제 시행에 따른 접수창구 혼잡 및 장시간 대기로 인해 불편할 수 있는 노약자 및 거동불편자들의 불편해소를 위해 2013년도에도 스스로 여권발급 신청이 곤란한 민원인들의 우대창구를 설치·운영하여 대민서비스 향상에 기여하였다.

▷ 2013년도 실적 : 2,340건

라. 여권 야간민원실 운영

2008.8.25일자 여권법 개정에 따른 여권 대리신청제도의 폐지로 본인이 직접 여권을 신청하게 되어 근무시간내 여권신청이 어려운 직장인들의 불편해소를 위해 매주 수요일마다 오후8시까지 근무시간을 연장하여 여권을 발급해 주므로 실제 피부로 느낄 수 있는 행정서비스를 제공하였다

▷ 2013년도 실적 : 503건(접수 332건 교부 171건)

2014년도 여권민원 주민편의 시책

- 미국전자여행허가제(ESTA) 입력대행 추진
 - 운영기간 : 2014. 1. 1. 부터
 - 대 상 : 전자여권 소지자중 ESTA 신청 희망자(본인)
 - 내 용 : ESTA 접속 및 입력의 어려움을 겪는 주민들을 위해 입력대행 서비스 지원
 - 기대효과 : 정부 3.0 시책에 부응하는 선진여권 행정추진으로 주민 만족도 제고

