



## 제2부 부문별 행정



### 제3편 총무국 \_ 제6장 민원봉사과

제1절 \_ 민원행정

제2절 \_ 기록물 관리

제3절 \_ 가족관계등록 관리

제4절 \_ 여권발급

# 제1절 민원 행정

## 1. 구민 중심 서비스 구현을 위한 민원행정 추진

구민편의 증진을 위해 다양한 민원 시책을 적극적으로 발굴하고 생활 속의 원스톱 서비스를 확대하고 있으며, 민원서류 발급에 대한 부담을 줄이기 위해 민원24, 어디서나 민원, 행정정보공동이용의 적극적인 활용을 위해 노력하였다. 또한 구민 눈높이에 맞춘 민원환경 조성을 위해 민원안내 도우미 제도와 스마일 민원봉사단을 운영하고 있으며, 민원 서비스 품질 향상을 위해 민원공무원의 친절역량을 강화하고, 고충 및 복합민원을 신속하고 공정하게 처리하는 등 민원 만족도 향상을 위해 최선을 다하였다.

### 가. 무인민원발급기 및 통합민원발급기 교체

보다 나은 민원제증명 발급서비스를 제공하기 위하여 총 9대의 무인민원발급기를 설치·운영중이며, 2016년에는 노후된 통합증명발급기 3대와 부산은행 금사공단 지점의 무인민원발급기 1대를 교체하였다. 하반기에는 국세 및 지방세 증명발급 민원인 편의를 위하여 금정세무서에 추가로 신속한 증명민원발급으로 민원불편사항 최소화에 노력하였다.

### 나. 민원안내 도우미와 스마일 민원봉사단 운영

본관 구민홀 안내데스크에 민원안내 도우미를 배치하여 방문민원의 편의를 향상시키고 친절하고 친숙한 구정이미지 제고를 위하여 노력하였으며, 종합민원실에는 구민으로 구성된 스마일 민원봉사단이 민원인의 입장에서 눈높이를 고려한 맞춤형 민원서비스를 제공하는 등 소통과 배려가 넘치는 행복한 민원실 조성에 기여하였다.

### 다. 구민이 편안한 행복민원실 조성

임산부 전용 창구 개설 등 사회적 약자 우대 창구 운영과 인터넷·복사(팩스기) 사용 공간 마련, 행정 간행물·잡지·교양서적 등 각종 정보 자료 비치, 계절별 초화 구입 비치 등의 구민 맞춤 테마공간 조성을 위한 맞춤형 편의시설 제공에 힘썼으며, 증가하는 여권민원의 신속한 처리와 대기민원의 편의를 위하여 여권접수창구 확대운영과 민원쉼터 제공을 위한 휴게카페 운영 및 고충민원 상담공간 「복합민원 상담실(Healing Zone)」제공으로 편안하고 안락한 소통 공간 제공을 위해 노력하였다.

## 라. 민원마일리지제 운영

유기한 민원의 단축기간에 대한 인센티브 부여로 보다 신속정확한 민원처리를 도모하고 민원인의 시간적·경제적 비용을 절감함으로써 구민편익 증진의 맞춤형 민원서비스를 실천하였으며, 분기별 마일리지 우수 직원에게 전통시장 상품권을 지급하여 격려하는 등 신속한 업무처리에 대한 마인드 변화로 경쟁력 있는 공무원상정립에 노력하였다.

## 마. 행정사무 착오보상제 실시

민원사무 처리에서 공무원의 실수나 착오로 민원사무 처리 지연 등 불편사례가 발생할 경우 해당 민원에게 1만원 상당의 전통시장상품권을 보상하는 ‘행정사무 착오보상제’ 시행으로 2016년에는 민원사무 지연 처리 건에 대하여 11명에게 전통시장 상품권 1만원권을 착오보상금으로 지급하였으며, “행정사무 착오 보상제” 실시로 인한 공무원의 책임의식 향상으로 행정 착오를 사전에 예방하고, 행정의 신뢰회복과 주민 만족도 향상에 기여하였다.

## 바. 민원모니터제 운영

구정에 대한 다양한 의견수렴 및 즉각적인 반영과 시정으로 구민과 소통하고 구정 참여를 도모하기 위해 민원모니터 제도를 운영하고 있으며, 주요 활동내용은 주민 불편사항 파악 건의, 각종 생활민원 제보 등 각종 민원처리 시 구민의 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 「2016년 금정 베스트 민원모니터」로 선발 구청장 표창장을 수여 격려 하였다.

## 사. 구민과 소통하는 민원서비스 제공을 위한 친절행정 실천

친절분위기 조성을 위한 직원 역량강화를 위해 민원접점공무원들 대상 서비스향상 워크숍 실시, 친절행정 실천 결의대회, 전화응대의 질적 향상을 위한 강사가 직접 찾아가는 친절교육을 처음으로 실시하였으며, 전화친절도 외부 위탁 조사, 민원 만족도 조사, 마스터코칭활용 자체 친절도 조사 및 친절평가단 운영 등 한 차원 업그레이드 된 다양한 친절서비스 평가와 시책을 펼쳤으며, 평가 결과 우수 사례에 대해서는 전 부서에 적극 권장토록 하였고 부진한 사례에 대해서는 개선점을 제시

하는 등 전 직원의 친절의식 고취와 친절 공무원의 사기양양을 위한 인센티브 제공을 위해 노력하는 등 우리 구 친절 분위기 확산에 기여하였다.

### 자. 24시간 열려있는 온라인 민원 서비스 제공

민원인이 해당기관을 방문하지 않고 언제, 어디서나 민원서류를 신청 발급 받을 수 있는 「민원 24」(www.minwon.go.kr)는 5,079종의 민원사무의 정보제공과 주민등록등본, 전입신고 등 모두 2,903종의 민원이 온라인으로 신청가능하고, 주민등록등본, 토지대장, 병적증명서 등 1,142종은 가정이나 사무실에서 프린터를 이용해 직접 출력할 수 있으며 국민생활과 밀접한 42종 민원은 여러 기관을 방문하지 않고 신청 즉시 전자발급 가능하다.

또한, 스마트폰을 활용하여 전입신고, 주민등록증 분실 신고 등 신고, 확인 등 34종 민원서비스에 대해 신고, 열람 서비스가 제공되고 있으며 특히 주민등록등본 수수료(400원) 등 126종에 대해서는 수수료가 면제되거나 감면되기도 하며 재외국민 및 다문화가정을 위한 외국어서비스, 장애인 접근성 향상을 위한 음성서비스 제공으로 민원24 이용 활성화를 위한 서비스 범위가 점차 확대되고 있다.

## 2. 민원사무처리 실적

### 가. 창구 즉결사무 처리

각종 제증명 등 구청 창구에서 처리하는 즉결민원이 전산 온라인화 됨으로써 보다 신속한 민원발급서비스를 제공하고 있으며 '15년, '16년 처리한 창구 즉결 민원의 종류별 처리 실적은 다음과 같다.

#### < 민원서류 발급 처리실적 >

(단위 : 건)

구분 년도	계	어디서나 민원 (FAX민원)	차량등록 원 부	주민등록 등초본	인감	무인 민원 발급	가족관계 등록증명	지적 민원
2016	118,407	747	2,105	16,435	9,207	50,576	14,976	22,561
2015	118,407	725	2,087	18,622	10,279	49,073	15,440	22,181
2014	106,157	1,467	1,925	16,634	8,249	41,749	12,058	24,075

## 나. 유기한 민원처리실적

(단위 : 건)

구분 년도	계	인허가	면허	승인	신고등록	진정이의	건의기타	검사
2016	41,889	3,600	359	1,824	12,463	473	20,287	310
2015	39,316	3,600	359	1,824	12,463	473	20,287	310
2014	36,202	3,490	324	507	13,716	664	17,220	281

## 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)

분야별 년도	계	건설	청소	환경	건축	교통	기타
2016	1,715	114	325	244	40	407	585
2015	1,164	105	214	146	30	271	398

## 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·조명 공사·향온항습설비 설치 등 서고 관리방식을 개선하여 보존시설을 확충하고, 기록물 보존환경을 최적화하였다.

「공공기록물 관리에 관한 법률」에 의해 기록물 생산부터 활용·처분 등이 전자기록 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 DB직업실	금정구청 지하1층	135㎡	열람석 12석, 향온항습기 1대, 공기정정기 1대, 도면스캐너 1대, 고속스캐너 4대, 컴퓨터 6대, 디지털복사기 1대
문서보존실	금정구청 지하2층	396㎡	향온항습기 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	105,089	3,833	23,869	1,903	10,257	31,380	24,781	9,066
비전자	35,497	2,594	18,965	1,240	6,150	6,548	0	0
전 자	69,592	1,239	4,904	663	4,107	24,832	24,781	9,066

#### ○ 행정자료 현황

총 계	시청각 기록물(매)				간행물(권)		
	소계	사진/필름류	비디오류	오디오류	소계	일반도서	간행물
11,593	4,097	3,722	370	5	7,496	3,256	4,240

## 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 7,399권을 폐기하고 957권을 보존기간 재책정, 1,081권을 보류하여 관리하고, 기록물평가심의회 결정의 객관성 확보를 위해 민간위원의 비율을 40%에서 60%로 확대하여 신중하고 다양한 관점의 심사를 할 수 있는 기반을 마련하였다.

보존기록물을 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 보존활용을 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 열람검색기능 체제로 전환하는 기반이 마련되었다. 2012년 6월 기존 자료관시스템보다 한단계 업그레이드된 법정 기록관리 기능과 요건을 준수한 표준 기록관리시스템을 도입하여 전자 환경에 적합한 선진적 기록물 관리 정보시스템을 운영하고 있다.

## 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. 2016년에는 이러한 정보공개 기반과 운영성과를 토대로 국민의 알권리를 보다 확대하기 위하여 적극적 정보공개 문화를 정착시키기 위하여 노력하였다.

정보공개 처리기한 단축(법정처리기간 10일을 7일로 단축하여 운영)하였으며, 원문정보 공개율 향상, 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.

### 〈 2016년 정보공개제도 운영 현황 〉

(단위 : 건)

구 분	청구건수	처 리 현 황				기 타 (취하 등)
		소 계	전부공개	부분공개	비공개	
2016	1,335	1,027	929	83	15	308
2015	1,346	936	871	47	18	410
2014	1,180	696	646	34	16	484
2013	945	656	634	11	11	289
2012	1,026	760	694	51	15	266



# 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 구체화 할 수 있게 되었으며, 증명서를 5가지 목적별로 세분화하고, 증명서의 교부청구권자를 제한하여 개인정보의 철저한 보호와 공시기능을 도모하였다

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

### 〈 유형별 가족관계등록민원 현황 〉

(단위 : 건)

구 분	계	출생	사망	혼인	이혼	개명	직권정정	기 타
2016년	7,460	1,338	1,582	1,082	396	818	1,700	544
2015년	8,748	1,610	1,576	1,240	396	901	1,600	1,425
2014년	12,416	1,585	1,564	1,315	467	859	5,497	1,129

## 2. 다양한 가족관계등록행정 서비스 시책 추진

### 가. 개명허가자 여권재발급 안내서비스운영

개인의 인격 및 행복 보장 차원에서 최근 개명허가가 쉬워짐에 따라 개명판결 사건이 급증하여 행정절차에 익숙하지 못한 주민들을 대상으로 개명신고 접수 신청서 작성 및 여권소지자에 한해 긴급한 출국사유 발생 시 개명으로 인한 불편함을 해소코자 재발급 안내문 교부 서비스를 하여 피부에 와 닿는 행정서비스를 제공 하였다.

▷ 2016년도 실적 : 294건

#### 나. 『가족관계등록신고 애프터서비스』시행

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

▷ 2016년도 실적 : 문자전송 5,148건

#### 다. 가족관계등록 「후속민원 안내 리플릿」배부

가족관계등록신고(출생, 사망, 개명 등) 후 후속민원 안내 리플릿을 배부하여 후속 조치사항 미신고에 따른 민원불편 및 불이익을 사전 예방하여 수요자 중심의 고객만족 행정실현에 기여하였다.

▷ 2016년도 실적 : 4,000매

# 제4절 여권 발급

## 1. 여권업무 추진

우리 구는 국제화, 정보화시대에 적극적으로 부응하고, 수준 높은 대민 행정서비스 제공을 위하여 2007년 11월 14일 외교부로부터 여권사무 대행기관으로 지정받아 여권담당을 신설하는 등 조직을 개편하고 사무실 설치, 각종 집기 및 장비를 배치 하였으며, 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 여권발급 대행기관에 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 한 번 더 수록한 전자여권 발급을 시작하여 여권의 위·변조를 차단하고 여권 도용 가능성을 최소화 하고 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 2016년도 우리 구에서 처리한 여권발급 현황은 다음과 같다.

### 〈2016년 여권발급 현황〉

(단위 : 건)

구 분	합계	일반여권 발급			기재사항변경
		소계	단 수	복 수	
2016년	26,044	25,954	842	25,112	90

## 2. 여권민원 편의 시책 추진

### 가. 편리한 『여권등기제』 시행

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

▷ 2016년도 실적 : 674건

### 나. 여권 장기간 미수령자 『수령안내 문자 발송』

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

▷ 2016년도 실적 : 12회 458명

### 다. 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

▷ 2016년도 실적 : 909건(접수 523건 교부 386건)