



문서번호	민원여권과-1114
결재일자	2015. 1. 15.
공개여부	대시민공개
방침번호	

주무관	민원처리팀장	민원여권과장	행정관리국장	
이종해	조남문	신형수	01/15 소판수	
협조				

- 신속함과 친절로 감동을 주는 민원행정 구현 -
2015. 구민 중심의 민원처리 계획



성 동 구
(민원여권과)

- 신속함과 친절로 감동을 주는 민원행정 구현 -

2015. 구민 중심의 민원처리 계획

신속하고 친절한 민원처리와 편리하고 효율적인 전자정부의 적극적인 서비스 제공으로 구민 감동 실현 및 고객만족 행정을 구현하고자 함.

I 추진근거

- 민원사무처리에 관한 법률 시행령 제41조 <민원행정제도 개선계획 등>

II 2014년 민원처리현황

구 분		처리건수 (2014년)	2013년 대비		비고
			건수	증감(%)	
통합민원 발급창구	주민등록등초본	67,937	62,700	8%	
	인감증명서	16,376	13,120	25%	
	가족관계증명서	25,137	21,610	16%	
	기타(세무,건축 등)	3,183	2,846	12%	
민원24		407,398	279,020	46%	
무인민원발급창구		27,639	20,780	33%	
야간민원창구 운영		71	56	27%	
어디서나(FAX) 민원		2,854	3,819	-25%	
유기한 민원처리		34,431	36,693	-6%	
외국인 체류지 변경 및 사실증명		4,130	3,037	36%	
건설기계조종사면허		104	100	4%	
전문건설업 기재사항 변경		56	71	-21%	
수렵면허		18	6	200%	
총 계		589,334	443,858	33%	

Ⅲ 추진방향

- 신속하고 친절한 민원처리
- 주민편의 위주의 민원처리서비스
- 온라인 민원서비스 수준 향상

Ⅳ 세부추진계획

1 신속하고 친절한 민원처리

- 원활한 통합민원창구 운영**
 - 운영현황: 통합민원창구 3개 창구 운영
 - 추진계획
 - 고객 편의 위주의 효율적인 창구 운영
 - 중식시간 탄력적인 업무 교대로 민원불편 최소화
 - 대기인원 혼잡 시 팀내 가용직원 상시투입
 - 기대효과: 대기시간 단축으로 신속한 민원처리 가능

- 민원처리기간 단축을 위한 스피드민원 마일리지제 운영**
 - 대상민원: 처리기간이 2일 이상인 유기한민원
 - 사업내용
 - 민원처리 단축일수를 마일리지 점수로 환산 평가
 - 마일리지 우수공무원 선정 및 인센티브 제공(분기별/연말)
 - 추진계획
 - 스피드민원 마일리지제 세부 운영계획 수립 ----- 2015. 1월
 - 개인별 마일리지 우수공무원 선정 및 시상 ----- 분기별

2

주민편의 위주의 민원처리 서비스

임산부 · 장애인 · 노약자를 위한 배려창구 운영

○ 사업내용

- 거동불편 민원인 내방 시 민원업무 우선 처리
 - ☞ 대상자 없을 시 일반 통합창구로써 일반민원 처리로 효율적 업무 운용
- 청각장애인을 위한 화상 민원처리시스템 창구운영(온라인 화상수화)
: 민원내방시 안내처리

○ 기대효과

- 임산부·장애인·노약자 등 고객유형별로 대기시간을 최대한 단축시켜 민원처리의 효율성 도모
- 사회적 약자 배려로 더불어사는 성동구청 운영에 일조

직장인을 위한 통합민원창구 월요일 야간 운영

○ 현 황

- 운영일시: 매주 월요일 18:00 ~ 20:00 (2시간)
- 발급민원: 주민등록등초본, 인감증명서 등 제증명
- 근무인원: 1명
- 여권발급업무와 병행운영 (여권팀 근무인원 - 2명)

○ 기대효과

- 근무시간 내 관공서 방문이 어려운 직장인 및 학생 등을 위한 민원편의 제공

3

온라인 민원서비스 수준 향상

민원24 이용 활성화

- 대상사무: 민원24에서 제공하는 민원 사무

- 토지대장, 건축물대장 등 인터넷 즉시발급 43종,
주민등록 등·초본, 자동차등록원부 등 수수료 무료 61종,
전입신고, 지방세납세증명 등 인터넷 신청 3천여종 처리·발급

○ 추진계획

- 성동구홈페이지에 ‘민원24’ 링크
- 부서별(동주민센터) 주민대상 교육·행사시 ‘민원24’ 동영상 상영
- 자체 홍보물 제작 후 내방민원 직접 배부
- 민원여권과 및 관내 관공서(도서관 등)에 비치된 IP TV홍보

○ 기대효과

- ‘민원24’ 이용에 따른 방문민원인 감소로 행정예산 및 인력 절감
- 인터넷을 통한 직접 민원처리로 국민들이 행정편서를 방문하는 시간 및 비용절감 효과

무인민원발급기 24시간 운영

○ 현 황

- 운영대수: 2대 (종합상황실 옆)
- 발급민원: 주민등록등초본, 가족관계등록부, 부동산등기부등본 등 49종

○ 사업내용

- 주간: 친절도우미 활용으로 신속한 민원처리 가능
- 야간: 종합상황실 근무자의 업무 지원 (당직매뉴얼 비치)

○ 기대효과: 24시간 민원서류 발급으로 민원인 편의 향상

V **추진효과**

- 신속하고 친절한 민원서비스 제공으로 국민 만족도 제고
- 주민 편의를 고려한 민원서비스 구현으로 구정의 신뢰도 향상
- 온라인 민원서비스 활성화로 시간 및 경제적 비용 절감