



문서번호	민원여권과-6661
결재일자	2015.3.12.
공개여부	대시민공개
방침번호	

주무관	민원처리팀장	민원여권과장	행정관리국장	
정승아	조남문	신형수	03/12 소판수	
협	공보담당관	代운병하		
조	자치행정과장	권창석		
	전산정보과장	조덕현		

온라인 민원서비스  **이용 활성화 계획**

2015. 3.

 **성 동 구**
[민원여권과]

사 전 검 토 사 항

::: 해당사항에 표시하시기 바랍니다.

항 목	검 토 여 부
사 업 구 분	신규사업 <input type="checkbox"/> 공약(약속)사업 <input type="checkbox"/> 계속사업 <input checked="" type="checkbox"/> 인센티브/공모사업 <input type="checkbox"/>
소 통 분 야 고 려 사 항	<ul style="list-style-type: none"> ● 구 민 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 <input checked="" type="checkbox"/> ● 전 문 가 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 <input checked="" type="checkbox"/> ● 이해당사자 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 <input checked="" type="checkbox"/>
기 타 고 려 사 항	일 자리 <input type="checkbox"/> 환경영향 <input type="checkbox"/> 안 전 <input type="checkbox"/> 유지비용 <input type="checkbox"/> 바른 공공언어 <input type="checkbox"/> 성 인 지 <input type="checkbox"/> 취약계층 <input type="checkbox"/> 장 애 인 <input type="checkbox"/> 디 자 인 <input type="checkbox"/> 갈등발생 요인 <input type="checkbox"/>
타자원 활용	<ul style="list-style-type: none"> ● 중 앙 부 처 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 <input checked="" type="checkbox"/> ● 서 울 시 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 <input checked="" type="checkbox"/> ● 기 업 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 <input checked="" type="checkbox"/> ● 민 간 단 체 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 <input checked="" type="checkbox"/>
언 론 홍 보 계 획	기획보도 <input type="checkbox"/> 보도자료 <input type="checkbox"/> SDTV <input type="checkbox"/> 성동뉴스레터 <input type="checkbox"/> 성동구소식지 <input checked="" type="checkbox"/> 기 고 문 <input type="checkbox"/> 전자행정서비스 <input type="checkbox"/> S N S <input type="checkbox"/> 기타(리플릿 등) <input type="checkbox"/> 없 음 <input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> ● 홍 보 제 목 : ● 중점 홍보사항 - - 	
<p>※ 우리 구만의 차별화된 사업내역과 중점 부각하여 홍보할 사항을 중심으로 '홍보제목'을 선정하여 간결하게 기재하시기 바랍니다.</p>	

민원인 편의증진을 위한 『민원24』 이용 활성화 계획을 수립하여 전자 민원사대에 부응하는 효율적인 민원행정을 구현하고자 함

I 추진근거

- 전자정부법 제9조(방문에 의하지 아니하는 민원처리) 및 동법 시행령 제10조(전자민원창구의 운영)
- 2015 정부합동평가지표('14년도 실적)에 민원24 온라인 신청률 포함

II 2014년 운영현황

■ 운영실적

- 민원24 온라인 신청율 : 51.4%

※ 신청률 산식 : [민원24 신청건수 / 전체민원 접수건수]×100

▶ 전체민원건수 = 민원24 + 주민등록창구 + 새올행정방문
792,948건 = 407,398 + 362,095 + 23,455

- 회원가입건수 : 총103,433건 (인구대비 34.9%)
- 홍보추진
 - 區 홈페이지에 『민원24』 링크 및 전자정부 전용창구 상시 운영
 - 민원실 內 홍보 리플릿, 배너기 상시 비치 : 민원여권과외 17개소
 - 관내 아파트 단지 내 홍보문 부착 및 홍보 방송 의뢰 : 3회 23개소
 - 전자행정서비스 신청대상자 문자전송 및 이메일 발송 : 42회 3,500건

■ 보완해야 할 점

- 일회성 및 불특정 다수를 대상으로 한 일괄적인 홍보를 지양하고 실질적인 이용자를 대상으로 지속적인 홍보를 통한 이용률 극대화 도모

III

2015년 추진계획

■ 인터넷 이용률이 높은 주민대상 홍보 강화

- 홍보물 제작·배포 및 미디어 매체 활용
- 대상별 눈높이 홍보 및 교육 실시
 - 민방위대원교육, 주민대상 전산강좌, 관내 학교 홍보 협조 요청 등

※ 인구의 60.5%를 차지하는 20세~55세 주민 집중 공략

■ 『민원24』 운영체계 안정화를 위한 전용창구 상시운영

- 구청 8개 부서·17개 동 주민센터 민원실
- 방문 민원인에게 『민원24』 이용방법 안내 (시연)

■ 유관기관과 연계한 홍보 추진

- 관내 금융기관, 학교, 유치원(어린이집), 구민체육시설, 도서관, 기업체 등에 정기적으로 홍보 협조 의뢰

IV

세부추진내용

1. 인터넷 이용률이 높은 주민대상 홍보 강화

☐ 홈페이지·소식지·IPTV, 반상회보, 문자 및 e-메일 등 다양한 매체를 활용해 대상시기·장소에 맞춘 홍보로 민원24의 편리성과 신속성 부각으로 주민들의 이용률을 높이고자 함

○ 기 간 : 2015년 연중

○ 추진내용

① 구 홈페이지를 통한 홍보 및 해당 홈페이지 접속 연계 배너 운영

② 구 소식지 및 반상회보를 활용한 다각적·지속적인 홍보 추진

- 이사철 (결혼시즌)/ 졸업·입학시즌/ 연말정산 시기 등 고려한 홍보

- 전입세대, 각종 고지서 · 민방위훈련통지서· 대외발송공문에 홍보문구 삽입
- 사회단체(직능단체) 월례회의·간담회 개최시 회의자료 활용
- ③ 구민체육시설 · 도서관 · 청소년수련관, 영화 상영관 등 대중이용시설에 홍보물 게시 의뢰
- ④ 주민대상 각종 필수 교육(민방위·위생·부동산중개보조원 직무교육 등) 및 구민대상 전산교육시 민원24 이용시 편리성과 경제성 홍보
- ⑤ 민원실 내방 민원을 대상으로 한 1:1 홍보 실시
 - 포켓용 홍보물 전달 및 회원가입 안내 ----- [별첨2]
- ⑥ 전자행정서비스 신청자 대상 안내문자 및 e-메일 발송
- ⑦ 청사 내·외부에 설치되어 있는 무인민원발급기에 홍보물 부착
 - 민원24 발급수수료 무료 및 감면혜택 내용 게시 ----- [별첨2]
- ⑧ 洞 행정 종합평가시 민원24 홍보 및 이용을 평가 ----- [별첨1]

2015 민원24 홍보 및 이용실적 동별 평가

- 평가개요
 - 기 간 : 2015. 1. 1 ~ 11. 30
 - 대 상 : 17개 洞 주민센터
 - 내 용 : 별첨 평가지표에 의거 평가
 - ※ 이용실적(70점), 주민 홍보(20점), 특수사업(10점)

2. 「민원24」 운영체계 안정화를 위한 전용창구 상시운영

구청 민원실 · 洞 주민센터 내 주민 열람용 PC를 활용한 『민원24』 전용 민원창구를 상시 운영하여 방문민원의 전자민원 신청 유도과 이용방법을 직접 안내하여 이용 활성화 도모

- 기 간 : 2015년 연중
- 대 상 : 25개 부서 민원실
 - 민원여권과, 세무1·2과, 건축과, 토지관리과, 교통행정과, 교통지도과
질병예방과, 17개 동 주민센터

- 장 비 : 기존 열람용 PC 및 프린터
- 내 용 : 개인 공인인증서로 시연 및 이용방법 상세설명, 내방민원 대상 포켓용 홍보물 전달 및 회원가입 적극 안내

3. 유관기관과 연계한 홍보 추진

관내 금융기관, 학교, 유치원(어린이집), 기업체, 대중이용시설, 공동주택 관리사무소 등 민원24에 대한 홍보물 배부 및 홍보 협조 의뢰

- 기 간 : 2015년 분기별 2회 추진
- 대 상
 - ▶ 금융기관(은행, 우체국, 새마을금고 등), 관내 기업체, 자동차중고매매센터, 부동산중개사무소 등
 - ▶ 관내 70개 교육기관(초·중·고교, 대학,유치원)에 홍보물 및 협조공문 발송
- 운영내용 : 유관기관의 업무추진시 요구하는 각종 서류 발급을 민원24를 이용 하도록 안내 및 홍보물 전달

IV 기대효과

- 행정기관 방문없이 신속한 민원처리로 구민불편 최소화
- 시간적·경제적 손실 경감 등으로 효율적인 전자민원시대에 부응
- 민원24 온라인 신청률 향상을 통한 2015 정부합동평가 등에 대비

IV 소요예산

- 소요예산 : 총 1,200천원(구비)
 - ▶ 『민원24』 홍보용 포켓용 리플릿 10천부 제작 : 700천원 ----- [별첨2]
 - ▶ 『민원24』 홍보용 리플릿(A4 크기) 5천부 제작 : 500천원 ----- [별첨2]

V

행정사항

- 홍보물 제작·배부 ----- 2015. 3월 중 : 민원여권과
- 구 소식지 게재 및 IPTV 홍보영상 상시 상영 -- 2015. 3월~연중: 공보담당관
- 반상회보(동 월례회의자료 등) 게재 ----- 2015. 3월~연중 : 자치행정과
- 구 홈페이지 『민원24』 배너 상시운영 ---- 2015. 3월~연중 : 전산정보과

- 붙 임 1. 동별 민원24 홍보 및 이용실적 평가 지표 1부
2. 홍보물 문안(부착용 및 포켓용) 각 1부

[붙임 1]

민원24 홍보 및 이용실적 평가 지표

평가항목	세부지표	배점기준	배점
계			100점
「민원24」 이용실적	「민원24」 민원신청율	<ul style="list-style-type: none"> ○ 신청율 산출방식 [민원24신청건수 / 洞 주민등록창구 민원처리건수] × 100 ※ 주민등록창구 처리건수 <ul style="list-style-type: none"> - 주민등록등(초)본,전입신고,주민등록증 분실신고,주민등록 정정(말소),주민등록 전입(국외이주,재등록)신고 ○ 평가방법 : 동별 순위 비교 평가 <ul style="list-style-type: none"> - 1위 : 70점 만점 - 순위별 점수차 1점씩 차감 	70점
홍보·교육	지역 행사시 홍보	○ 1회 2점(2회 인정)	20점
	아파트 등 공동주택 대상 홍보	○ 1회 2점(2회 인정) - 게시판, 엘리베이터, 안내방송 등 활용	
	대외발송 공문서에 홍보 문구 기입	○ 1회 2점(2회 인정) - 행정봉투, 민방위통지서, 각종 고지서 홍보물 삽입 등	
	통장 및 직능단체 회원 교육실시	○ 1회 2점(2회 인정)	
	주민대상 교육	○ 1회 2점(2회 인정)	
특수사업	기타 추진사업	<ul style="list-style-type: none"> ○ 건당 5점 <ul style="list-style-type: none"> - 자체홍보물 제작, 협약, 안내기관 대상 홍보 등 	10점

※ 유의사항 : 홍보 및 교육항목의 세부지표 중복 적용 불인정

[붙임 2-가]

**【 언제 어디서나 이용 가능한
민원24는 편리하고 비용이 저렴합니다 】**

주민등록 등초본, 가족관계증명서, 건축물대장 등이 필요하실 때 원하시는 곳에서 언제든지 무료(또는 저렴)하게 발급 받으세요

○ 발급 수수료 비교

구 분	민원창구	무인발급기	민원24(인터넷)
주민등록 등초본	400원	200원	무 료
가족관계증명서	1,000원	500원	무 료
건축물대장	500원	500원	무 료
자동차등록원부	300원	300원	무 료
토지(임야)대장	500원	500원	300원


《  민원24 이용 방법 》

인터넷에서 『민원24』를 친후 ▶ 회원가입 ▶ 공인인증서로
신분확인 ▶ 민원 신청후 프린터로 출력

※ 공인인증서 - 가까운 은행이나 우체국에서 발급 받으세요

[붙임2-나]

(앞면)



《 **민원24** 이용 방법 어렵지 않아요 !

인터넷에서 『**민원24**』를 친후 ▶ **회원가입** ▶ **공인인증서**
신분확인 ▶ 민원 신청 및 민원서류 출력

※ **공인인증서** - 가까운 **은행**이나 **우체국**에서 발급 받으세요

(뒷면)

【 언제 어디서나 이용 가능한 민원24는 편리하고 경제적입니다 】

주민등록 등초본, 가족관계증명서, 건축물대장 등이 필요하실 때 원하시는 곳에서 언제든지 무료(또는 저렴)하게 발급 받으세요

○ 발급 수수료 비교

구 분	민원창구	무인발급기	민원24(인터넷)
주민등록 등초본	400원	200원	무 료
가족관계증명서	1,000원	500원	무 료
건축물대장	500원	500원	무 료
자동차등록원부	300원	300원	무 료
토지(임야)대장	500원	500원	300원