

★ ◎

문서번호	자치행정과-22309
결재일자	2015. 12. 1.
공개여부	대시민공개
방침번호	

주무관	자치행정팀장	자치행정과장	행정관리국장		
김영의	문광선	권창석	12/01 김종순		
협 조					

무인민원발급기 이용 활성화 계획



성 동 구

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 checked="" type="checkbox"/> () 무 <input type="checkbox"/> ● 전 문 가 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 <input checked="" type="checkbox"/> ● 이 해 당 사 자 : 유 <input checked="" type="checkbox"/> () 무 <input type="checkbox"/>
기 타 고 려 사 항	일 자 리 <input type="checkbox"/> 환경영향 <input checked="" type="checkbox"/> 안 전 <input type="checkbox"/> 유지비용 <input checked="" 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"> ● 종 앙 부 처 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 <input checked="" type="checkbox"/> ● 서 울 시 : 유 <input checked="" type="checkbox"/> () 무 <input 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 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 checked="" type="checkbox"/>

● 홍 보 제 목 :

● 중점 홍보사항

-
-

※ 우리 구만의 차별화된 사업내역과 중점 부각하여 홍보할 사항을 중심으로 '홍보제목'을 선정하여 간결하게 기재하시기 바랍니다.

무인민원발급기 이용 활성화 계획

찾아가는동주민센터 사업의 원활한 추진을 위해 무인민원발급기를 신규 설치하여 운영하고 있으나, 이용률이 저조하여 이용 활성화 방안을 통하여 이용률을 높이고자 함.

I 운영내역

□ 동주민센터 무인민원발급기 운영 현황(등초본)

구분	종류	설치일로부터 30일 평균 집계		이용률
		전체 발급량	1일 발급량	
등초본	통합민원창구	2,277	84	78.3%
	무인민원	650	23	21.7%

※ 동주민센터 무인민원발급기 내 가족관계서류 발급 미시행

□ 민원여권과 무인민원발급기 운영 현황(가족관계)

구분	종류	30일 평균 집계		이용률
		전체 발급량	1일 발급량	
가족 관계	통합민원창구	1,275	60	60%
	무인민원	850	40	40%

※ 민원여권과 무인민원발급기 내 가족관계서류 발급 시행 중

II 문제점

□ 동 무인민원발급기에서 가족관계서류 발급 불가

- 대법원 규정에 따라 무인민원발급기 24시간 운영 시 가족관계서류 발급 승인이 불가하여 현재 동주민센터에서 가족관계 서류 미발급

※ 민원창구 발급시 1000원/통, 무인민원 발급시 무료

연령층에 따른 이용률 편차

- 젊은 연령층은 주로 민원24와 무인민원발급기를 이용하며, 높은 연령층은 주로 동주민센터 민원창구를 이용함

일반주택 및 다세대 홍보 부족

- 공통주택 위주로 홍보가 많이 되어, 일반주택 및 다세대 홍보 부족

Ⅲ 개선방안

대법원에 가족관계서류 근무시간 내 발급 승인 요청

- 동주민센터 근무시간 내(9시~18시) 가족관계서류 발급 승인을 요청하여 무인민원발급기 이용률 제고

동별 안내요원을 무인민원발급기에 고정 배치하여 안내

- 사회복지요원을 무인민원발급기에 고정 배치하여 발급절차 안내

다중매체를 통한 홍보

- 동 홈페이지, 게시판, 소식지 등 다중매체를 통한 홍보

Ⅳ 설치현황

총 설치현황: 21대

- 기존현황: 5대

연번	설치위치	설치연도	개수	관리부서
1	성동구청 민원실	2007	1대	민원여권과
2	이마트 성수점	2008	1대	성수2가제1동
3	한양대학교 병원	2008	1대	사근동
4	장안평 차량출장소	2008	1대	용답동
5	성동구청 민원실	2009	1대	민원여권과

○ 신규설치현황: 16대(금호1가동은 12월 중순 설치 예정)

- 설치위치: 전 동 주민센터

- 설치연도: 2015

IV

행정사항

구 홈페이지, 소식지, SNS 홍보: 전산정보과, 공보담당관

2주 단위로 무인민원 발급 실적 제출: 동 주민센터

대법원에 가족관계서류 발급 승인 요청: 자치행정과. 끝.