

“변화를 선도하는 강남, 희망을 선사하는 강남”

등록번호	민원여권과-543
등록일자	2015.1.7.
결재일자	2015.1.7.
공개구분	대시민공개

주무관	민원행정팀장	민원여권과장	행정국장	부구청장 직무대리	
이미화	노채훈	이경진	이창훈	전결 01/07 주윤중	
협조자					

- 맞춤형 민원서비스 제공과 民중심의 민원행정 실현을 위한 -

2015. 민원창구 야간 연장근무 운영 계획



추진개요

- 추진기간** : 2015. 1. 1. ~ 12. 31 (※최초운영 : 2010. 12. 1.)
- 운영시간** : 평일(월~금) 18:00~20:00 (업무종료 후 2시간)
- 근무인원** : 1일 7명 / 직원 1인 월 4~5회 근무
- 처리업무**
 - 여권접수 및 교부
 - 민원증명서 발급(인감증명서·주민등록등초본·가족관계사항별 증명서)
 - 가족관계등록제신고(출생, 사망, 혼인, 이혼, 개명 등)
 - 전화민원 상담 및 방문민원 안내
- 행정사항**
 - 팀별 근무조 편성(매월)
 - 연장근무자 가족사랑의 날 초과근무 인정 (2시간)
 - 민원창구 야간 연장근무에 대한 설문조사 실시 (2015년 상반기)

2015. 1. .

강 남 구
(민원여권과)

【 관련 규정 및 제반사항 사전검토서 】

검토분야	확인 및 적시사항																											
관련 규정 및 근거	<p>현행 관련 법, 시행령, 조례, 규칙, 관련 지침 등 근거를 모두 검토하고 적시하였습니까?</p> <p>·강남구 방침 「민원 친절서비스 향상」 추진 계획 민원여권과-26818(2010.11.1.)</p>																											
추진 경위	<p>추진 경위는 무엇입니까?</p> <p>· 맞벌이, 직장인, 학생 등 평일 근무시간에 관공서 방문이 어려운 민원인들의 민원행정서비스 제공을 위한 민원편의 제공</p>																											
예산 사항	<p>산출 근거 및 기준 또는 예산확보 및 투입우선순위 등의 내용을 검토하고 적시하였습니까?</p> <p>· 비예산</p>																											
수혜자 및 범위	<p>이 업무(사업)관련 수혜자는 누구이며 수혜범위를 파악해 보았습니까?</p> <p>·대상 : 누구나</p>																											
분야별 검토사항 (계속 :) (신규 :)	<p>이 업무(사업)과 관련하여 아래 등 제반사항을 검토해 보았습니까?</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 60%;">① 관련부서 협조</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">-----</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">()</td> </tr> <tr> <td>② 이해관계인 및 예상되는 민원</td> <td style="text-align: center;">-----</td> <td style="text-align: center;">()</td> </tr> <tr> <td>③ 추진상 사전 걸림돌</td> <td style="text-align: center;">-----</td> <td style="text-align: center;">()</td> </tr> <tr> <td>④ 미래행정 수요예측</td> <td style="text-align: center;">-----</td> <td style="text-align: center;">(O)</td> </tr> <tr> <td>⑤ 시장조사</td> <td style="text-align: center;">-----</td> <td style="text-align: center;">()</td> </tr> <tr> <td>⑥ 민간부분(시설 등)과의 경제성 및 효율성 등 비교</td> <td style="text-align: center;">-----</td> <td style="text-align: center;">()</td> </tr> <tr> <td>⑦ 업무 매뉴얼 및 관련 법규</td> <td style="text-align: center;">-----</td> <td style="text-align: center;">()</td> </tr> <tr> <td>⑧ 행사관련 의전 및 선거법</td> <td style="text-align: center;">-----</td> <td style="text-align: center;">()</td> </tr> <tr> <td>⑨ 투융자 심사 등 관련절차 준수</td> <td style="text-align: center;">-----</td> <td style="text-align: center;">()</td> </tr> </table> <p>· 위 언급한 사항은 반드시 검토하고 해당되는 사항에 체크한 다음, 해당 사항을 요약 작성하세요</p>	① 관련부서 협조	-----	()	② 이해관계인 및 예상되는 민원	-----	()	③ 추진상 사전 걸림돌	-----	()	④ 미래행정 수요예측	-----	(O)	⑤ 시장조사	-----	()	⑥ 민간부분(시설 등)과의 경제성 및 효율성 등 비교	-----	()	⑦ 업무 매뉴얼 및 관련 법규	-----	()	⑧ 행사관련 의전 및 선거법	-----	()	⑨ 투융자 심사 등 관련절차 준수	-----	()
① 관련부서 협조	-----	()																										
② 이해관계인 및 예상되는 민원	-----	()																										
③ 추진상 사전 걸림돌	-----	()																										
④ 미래행정 수요예측	-----	(O)																										
⑤ 시장조사	-----	()																										
⑥ 민간부분(시설 등)과의 경제성 및 효율성 등 비교	-----	()																										
⑦ 업무 매뉴얼 및 관련 법규	-----	()																										
⑧ 행사관련 의전 및 선거법	-----	()																										
⑨ 투융자 심사 등 관련절차 준수	-----	()																										
타 기관 사 례	<p>타 구 사례를 파악, 비교해 보았습니까?</p> <p>· 각 자치구 운영</p>																											
전문가 자 문	<p>전문가의 자문이나 검토를 받았습니까?</p> <p>· 해당사항 없음</p>																											

2015. 민원창구 야간 연장근무 운영 계획

직장인, 맞벌이 부부, 학생 등 평일 근무시간 내 기관방문 민원신청이 어려운 주민들에게 민원편의 제공을 위한 민원 야간 연장근무를 운영함으로써 '民'중심의 행정을 구현하고자 함.

I 추진 개요

- 추진근거** : 강남구 방침 「민원 친절서비스 향상」 추진 계획 민원여권과-26818(2010.11.1.)
- 추진기간** : 2015. 1. 1. ~ 12. 31. (* 최초운영 : 2010. 12. 1)
 평일(월~금) 18:00~20:00 (업무종료 후 2시간) / * 공휴일·국경일 제외
- 근무인원** : 1일 7명(직원 1인 월 4~5회 근무)
- 근무인원** : 7명(팀별 1~3명)
- 처리업무**
 - 여권접수 및 교부
 - 증명서 발급 : 인감증명서, 주민등록 등초본 발급, 가족관계사항별증명서(구 호적등본)
 - 가족관계등록제신고 접수(출생, 사망, 혼인 등)

II 주요 현황

- 과년도 실적** (단위:연간, 건)

연도별	계	여권 접수	여권 교부	주민등록 등·초본	인감	가족관계 증명서	가족관계 등록제신고	전화 민원
2013	14,015	4,715	6,677	513	517	612	474	507
2014	16,369	5,372	7,398	692	652	897	602	756

- 자치구별 운영내역**

- 주 근무일수

근무일수	주5일	주2일	주1일
	3개구	4개구	18개구
자치구 수	강남, 동대문, 성북	중구, 서초, 동작, 중랑	금천, 양천, 송파, 성동, 마포, 종로, 용산, 영등포, 노원, 서대문, 구로, 강동, 광진, 강북, 강서, 관악, 도봉, 은평

○ 운영내용

※ 평일 근무시간 : 18:00~20:00

凡 例	● 통합민원(주민등록등초본·가족관계·인감증명서 발급), 여권접수 및 교부, 가족관계등록 제신고
	● 통합민원(주민등록등초본·가족관계·인감증명서 발급), 여권접수 및 교부
	● 여권접수 및 교부

자 치 구		비 고	
주5일	강남● 성북● 동대문●	매주(월~금)	· 성 북 구 : 인감증명서 발급(매주 월) · 동대문구 : 통합증명(매주 금), 가족관계신고(매주 화)
주2일	중구●	매주(월,수)	· 가족관계 제신고는 혼인신고만 접수
	서초구● 동작구●	매주(금) 매주(토) 09:00~13:00	· 서초구 : 가족관계 제신고는 혼인신고만 접수 · 동작구 : 토요일(둘째,넷째)은 여권만 접수
	중랑구●	매주(화,목)	
주1일	금천구●	매주(목) 첫째주(토) 09:00~13:00	· 외국인인감등록, 외국인체류지변경 접수 포함 · 토요일은 첫째주만 근무
	양천구● 송파구● 성동구● 마포구●	매주(월)	
	종로구● 용산구● 영등포●	매주(화)	· 영등포구 : 외국인체류지변경 접수 포함
	노원구● 서대문구● 구로구● 강동구●	매주(수)	· 구로구 : 외국인체류지변경 및 각종면허등록, 출입국사실증명서발급 포함 · 강동구 : 외국인인감신고 포함
	광진구● 강북구● 강서구● 관악구●	매주(목)	
	도봉구● 은평구●	매주(금)	

IV 세부추진계획

- 팀별 근무조 편성 : 1일 7명 (팀별 1~4명) * 직원 1인당 월 4~5회 근무
 - 민원행정팀(1~2명) : 전화민원 응대 및 방문민원 안내
 - 민원처리팀(1명) : 인감증명서 및 주민등록등·초본 발급, 가족관계사항별증명서 및 제적등·초본 발급 등
 - 가족관계등록팀(1명) : 출생, 사망, 혼인, 이혼, 개명 등 가족관계등록제신고 접수
 - 여권팀(3~4명) : 여권접수 및 교부

- 연장근무자 가족사랑의 날 초과근무 인정(2시간)
- 야간연장근무 업무처리 일일결산 (별첨1)
- 민원창구 야간 연장운영 홍보 : 강남구청뉴스, 홈페이지 등

V 기대효과

- 맞춤형 민원서비스 제공과 민중심의 민원행정 실현으로 강남구 위상 제고
- 주민의 시간적 경제적 효율성 증대로 민원만족도 극대화

별첨1) 야간연장근무일지 서식

<별첨1>

야간연장근무일지

주무관	민원행정팀장	민원여권과장
이미화	노채훈	이경진

【2015. . .()】

야간연장근무자

민원행정팀		민원처리팀		가족관계등록팀		여권팀	
직급	성명	직급	성명	직급	성명	직급	성명

처리현황

(단위:건)

구 분	계	통합증명발급	여권민원	가족관계업무	전화상담	비 고
전일누계						
금 일						
금일누계						

처리내역

(단위:건)

구 분	대 상 사 무	전일누계	금 일	금일누계
	계			
통합증명	인감			
	등·초본			
	제적등·초본			
	가족관계사항별증명서			
여권민원	여권접수			
	여권교부			
가족관계업무	출생			
	사망			
	혼인			
	이혼			
	개명			
	기타			
전화상담	통합증명			
	여권발급			
	가족관계			
	기타			