등록번호	민원여권과-15558
등록일자	2015.6.16.
결재일자	2015.6.16.
공개구분	대시민공개

주무관	민원관리팀장	민원여권과장	주민자치국장		
양희성	문두성	김광선	06/16 이경헌		
협 조					

무인민원발급기 유지관리 및 보안계획

서 대 문 구

민원여권과

2015 무인민원발급기 유지관리 및 보안계획

무인민원발급창구 보안 및 운영 등에 대한 물리적 시설보안, 시스템 보안, 운영·관리, 발급용지 관리 분야로 종합적으로 관리하여 민원인의 생활 불편해소 및 이용활성화를 유도하여, 안정적인 서비스 제공을 지원하고자 함.

Ⅰ 무인민원발급기 운영개요

□ 현 황

○ **설치장소/대수 : 8대**

- 구청/2대, 신촌전철역/1대, 홍제전철역/1대, 세브란스병원/1대, 명지전문대/1대, 연세대/1대, 이화여대/1대

※ 연세대 및 이화여대 2015. 3월 설치, 운영

○ **발급종수 : 66종**

- 주민등록 등·초본 등 66종

○ 총 발급량 : 123,450건 (20,575건/대)

(기준 : 2014년)

구분 / 합계		구청	신촌 전철역	홍제 전철역	세브란스 병원	명지 전문대
건수	123,450	33,314	31,855	11,161	42,205	4,915
수수료	1,341,300	949,200	169,500	62,300	73,300	87,000

□ 무인민원발급기 유지보수

○ **목적 :** 무인민원발급기의 안정적 운영과 원활한 민원서비스 기능 유지를 위한 상시 유지보수 및 관리

○ **관리업체 :** ㈜에니텍시스

○ **관리방법 :** 연간계약에 의한 유지보수용역

○ **관리임무**

- 유지보수 운영시간 : 1일 기준근로시간(09:00~18:00)
- 발급기의 유지보수 요청 접수 후 4시간 이내 현장에 도착 조치
- 유지보수 운영시간 외는 민원접수 후 근무시간 내 신속히 조치
- 월 1회 정기점검 및 장애발생 시 수시점검 실시
- 정기점검 후 무인민원발급기 정기점검 결과는 분기별 월말까지 제출
- 발급기 운영 프로그램 정비 및 업그레이드
- 성능향상 또는 기능 추가에 따른 시스템 구축

Ⅱ 무인민원발급기 유지관리 기준

□ 무인민원발급기 관리책임자 지정

○ **무인민원발급기 설치·관리에 따른 정·부 책임자 및 담당자 지정 운영**

▷ 정 : 민원여권과장, 부 : 민원관리팀장,

담당자 : 무인민원발급기 업무담당자

□ 무인민원발급기 이용현황 분석 및 재배치

○ **시기 :** 상·하반기 1회

○ **대상 :** 8대(민원여권과)

○ **점검내용**

- 무인민원발급기 기기별 이용실적 및 현황을 반기별 1회 이상 점검
- 고가인 무인민원발급기 이용실태 분석하여 신규 기기 도입 및 재배치
- 편리하고 다중집합장소 위주로 배치, 이용률 제고

□ 무인민원발급기 24시간 운영

○ **대상 :** 서대문구청 무인민원발급기 2대(본관 1층)

※ 그 외 무인민원발급기(6대) 운영시간 : 06:00 ~ 24:00

○ **운영방법**

- 당직 근무로 상시 관리가 가능한 구청 내 무인민원발급기 24시간 운영
- 컴퓨터 과부하 방지를 위하여 리부팅 후 재가동 : 새벽 02시 ~ 02시 30분

○ **기대효과**

- 야간, 주말 등 긴급하게 필요한 민원서류를 24시간 연중 발급

□ 무인민원발급기 행정운영 기준

○ **발급 용지 및 동전수급 관리 철저**

- 발급용지는 이중캐비넷 또는 시건장치가 있는 안전한 장소에 보관하며 수불부 대장 작성하여 관리
- 소모품(토너, 용지) 교체, 동전보충 등 간단한 장애처리 및 관리

○ **무인민원발급기 청결 관리**

- 유지보수업체를 통한 월 정기점검 시 내·외부 청소로 청결 유지
- 주기적으로 발급장소를 방문하여 무인민원발급기 위생 및 청결관리

○ **그 외 운영에 따른 행정업무 철저**

- 소모품 관리 및 **증지수수료 수입 정산**
- 민원사무처리부 접수·처리 ·발급통계 내역 관리 등 발급 도우미 역할
- 신규·이전 설치 및 서비스 제증명 추가 업무처리
  : 계약, 보안서약, 전산부서 협의

Ⅲ 무인민원발급기 보안운영 계획

□ 물리적시설 보안

○ 관공서 외부에 설치된 무인민원발급기 보안 강화를 위한 전용 부스 설치 운영 : 신촌역(1대), 홍제역(1대), 명지대(1대), 세브란스병원(1대)

○ 기기의 전면, 후면부 등의 장치 시건

○ Windows 화면제어 차단

□ 시스템 보안

○ 보안정책의 통합 관리와 침해사고 및 자료유출 방지 등을 위한 PMS(Patch Management System)[1] 정상 작동 유지

---

1) PMS(Patch Management System)는 무인민원발급창구의 보안강화를 위하여 보조기억 매체에 대한 쓰기금지, 지정된 통신포트 외 통신 금지 등 보안 역할 수행

○ Windows XP 기술지원 종료 이후 신규 악성코드 감영 등 무인민원발급기 보안문제 발생 예방을 위하여 Windows 7 업그레이드 작업 완료 : 상반기 중

○ 악성코드 및 바이러스 등의 대비를 위한 백신 프로그램 설치 및 업데이트

○ 전자정부통신망을 이용한 서비스 운영

○ 유지보수업체의 프로그램 자동 분배 및 장애 지원을 위한 원격 프로그램의 설치 운영

□ 무인민원발급기 운영 및 보안 점검 실시

○ **점검기간** : 상·하반기 1회

○ **점검자** : 민원관리팀장, 무인민원발급기담당, 유지보수업체 직원

○ **점검내용**

- 악성코드, 바이러스 등의 감염예방과 기기의 전면, 후면부 등의 시건장치 및 상태의 안전여부
- 물리적 시설보안, 시스템 보안, 운영관리 분야 등 점검

Ⅲ 행정사항

□ 무인민원발급창구의 안정적 서비스 제공을 위한 발급기 유지관리 철저. 끝.