



# 제2부 부문별 행정



## 제3편 총무국 \_ 제6장 민원봉사과

제1절 / 민원행정

제2절 / 기록물 관리

제3절 / 가족관계등록 관리

제4절 / 여권발급

# 제1절 민원행정

## 1. 고객만족 민원행정

금정구는 다양하게 변화하는 구민의 기대요구에 부응하기 위해 수요자 중심의 민원서비스를 제공하고 있으며, 신속·정확·친절한 민원처리로 구민에게 신뢰받는 민원행정을 실현하기 위해 노력하였다.

민원안내 도우미 배치, 증명민원 통합민원창구 운영, 유기한 민원의 단축처리, 무인 민원발급기 운영 그리고 주민이 만족하는 민원서비스 제공을 위하여 직원 친절교육 등을 추진하여 끊임없이 고객만족을 실천하고자 애썼다.

### 가. 열린 공간, 행복민원실 조성

쾌적하고 편안한 민원실 분위기 조성으로 다시 찾고 싶은 관공서로 거듭나고자 민원실 내 책상과 의자를 넉넉히 두어 민원인들이 쉼터 또는 업무보조 장소로 활용하도록 하였다. 복사기 겸용 팩스기, 민원인이 사용가능한 컴퓨터 설치, 혈압측정기를 두어 누구든지 편리하게 이용할 수 있도록 하였으며, 계절별 아름다운 화초와 간행물·교양서적·잡지·신문을 비치하고 대형어항을 민원실 중앙에 배치하여 편안한 민원실이 되도록 하였다.

무엇보다 민원실에는 심도있는 상담을 할 수 있는 공간 「민원상담실」이 있어 사회적 배려자, 고충민원도 언제든지 상담을 요청할 수 있다.

민원실 내 휴게카페 휴(休)는 2017년 12월 23일까지 운영되었으나 구민홀로 확장 이전하여 민원인들은 그곳에서 책도 읽고 더욱 다양한 음료메뉴를 즐길 수 있게 되었다.

### 나. 민원안내 도우미와 스마일 민원봉사단 운영

구민홀에는 민원안내 도우미 기간제근로자 2명이 상주하며 구청을 방문한 민원의 신속한 부서 연결과 순조로운 업무처리 시작에 도움을 드려 젊고 친절한 구청 이미지 제고에 기여하였다. 또한 3월부터 11월까지 민원실 내에는 구민으로 구성된 ‘스마일 민원봉사단’이 사회적 배려자 대상으로 도움을 드리는 자원봉사 활동을 하며 구정에 대한 이해를 높이고 구정발전을 위한 제언을 하기도 했다. 여름방학 기간 중에는 1365 자원봉사센터와 연계하여 중·고등학생들이 민원안내 체험을 통해 친절과 봉사의 주체가 되는 경험을 하기도 하였다.

#### 다. 무인민원발급기 및 통합민원발급기 교체

보다 나은 민원제증명 발급서비스를 제공하기 위하여 총 8대의 무인민원발급기를 설치·운영중이며, 2017년에는 구청 구민홀의 노후 된 무인민원발급기 1대를 교체하고, 서동예술창작공간의 무인민원발급기를 폐기하였다. 구민홀과 금정세무서에 있는 발급기는 등록사항별 증명서 발급과 부동산등기사항 증명서 발급을 가능하게 하여 보다 편리한 증명서 발급서비스를 제공하고 있다.

#### 라. 민원처리 마일리지제 운영

유기한 민원의 단축기간에 대한 인센티브 부여로 보다 신속·정확한 민원처리를 도모하고 민원인의 시간적·경제적 비용을 절감함으로써 구민편익 증진의 맞춤형 민원서비스를 실천하였으며, 분기별 마일리지 우수 직원에게 전통시장 상품권을 지급하여 격려하는 등 신속한 업무처리에 대한 마인드 변화로 경쟁력 있는 공무원상 정립에 노력하였다.

#### 마. 행정사무착오 보상제 실시

전 직원의 적극적인 업무처리와 신뢰받는 민원행정을 위해 2014년 ‘행정사무착오 보상제’를 도입하였다. 직원의 업무 처리지연 또는 착오로 인해 불편을 겪은 민원인에게 보상을 하는 제도로써 2016년 민원처리 지연으로 총 11명의 민원인에게 보상금(각 전통시장상품권 1만원)을 지급하였고, 2017년에는 직원의 행정착오로 인한 불편 발생으로 2명의 민원인에게 보상금을 지급하였다. 제도 시행을 통해 민원처리 지연이 근절되었고 잘못된 민원처리에 대한 보상으로 행정 신뢰성을 회복하는데 도움이 되었다. 아울러 직원들은 업무연구와 처리에 더욱 최선을 다하는 계기가 되어 민원 처리에 신속·정확함을 담보할 수 있게 되었다.

#### 바. 민원모니터제 운영

구정에 대한 다양한 의견수렴 및 즉각적인 반영과 시정으로 구민과 소통하고 구정 참여를 도모하기 위해 민원모니터 제도를 운영하였으며, 주요 활동내용은 주민불편 사항 파악 건의, 각종 생활민원 제보 등 각종 민원처리 시 구민의 입장을 고려할 수 있도록 하고, 민원모니터요원 간담회 개최, 우수요원에 대한 보상 등으로 구정에 적극 참여할 수 있도록 하는 등 적극적인 행정을 실현함으로써 행정신뢰를 구축하였으나, 신고 창구 다양화와 구민들의 직접신고 증가로 민원모니터의 실질적 활동이 부진하여 2017년을 마지막으로 폐지하게 되었다.

### 사. 행정서비스 마음가짐 향상을 위한 노력

친절교육 전문강사가 부서별로 직접 찾아가는 ‘찾아가는 친절교육’을 총 41회 추진하였고 신규·전입 직원을 대상으로 상·하반기 친절기본교육을 실시하여 행정서비스 마음가짐과 친절응대 기본자세 향상을 꾀하였다. 2017년은 직원들의 민원응대에 대한 평가를 적극적으로 실시했는데 지난 해 대비 전화친절도 조사는 1회에서 2회로 확대하였고, 방문민원에 대한 친절도를 평가하는 ‘친절평가단’도 1회에서 2회 운영하였다. 전화친절도 개별지도와 민원만족도 조사 등의 조사결과에 따라 우수한 직원이나 사례에 대해서는 전 부서에 내용을 공유하여 격려·전파 하고 부족한 점은 개선방법을 제시하는 등 친절행정서비스 확립에 노력하였다.

## 2. 민원사무처리 실적

### 가. 창구 즉결사무 처리

각종 제증명 등 구청 창구에서 처리하는 즉결민원이 전산 온라인화 됨으로써 보다 신속한 민원발급서비스를 제공하고 있으며 '16년, '17년 처리한 창구 즉결 민원의 종류별 처리 실적은 다음과 같다.

#### 〈 민원서류 발급 처리실적 〉

(단위 : 건)

구분 년도	계	어디서나 민원 (FAX민원)	차량등록 원 부	주민등록 등·초본	인감	무인 민원 발급	가족관계 등록증명	지적 민원
2017	105,774	715	1,966	15,075	9,263	48,312	13,120	17,323
2016	116,607	747	2,105	16,435	9,207	50,576	14,976	22,561
2015	118,407	725	2,087	18,622	10,279	49,073	15,440	22,181

### 나. 유기한 민원처리실적

(단위 : 건)

구분 년도	계	인허가	면허	승인	신고등록	진정이의	건의기타	검사
2017	43,568	4,117	434	1,619	12,439	408	24,287	264
2016	41,889	3,791	439	1,579	12,333	430	22,836	481
2015	39,316	3,600	359	1,824	12,463	473	20,287	310

#### 다. 바로바로서비스 접수처리

주민생활과 직결된 생활불편 사항에 대하여는 구정의 최우선 과제로 주민의 신고 민원은 접수 즉시 처리토록 기동성 있는 시스템으로 전환하여 보다 신속한 처리로 주민을 위한 봉사행정을 실천하고 있다.

#### 〈 바로바로서비스 접수처리 실적 〉

(단위 : 건)

년도 \ 분야별	계	건설	청소	환경	건축	교통	기 타
2017	1,817	122	354	232	44	422	643
2016	1,715	114	325	244	40	407	585

#### 라. 새울 상담민원 배분 건수

(단위 : 건)

년도 \ 분야별	계	건설	청소	환경	건축	교통	복지	기 타
2017	8,084	598	415	304	424	2,636	1,375	2,332
2016	7,678	463	406	261	377	2,514	1,354	2,303

## 제2절 기록물 관리

### 1. 기록물 관리

#### 가. 일반현황

2004년 1월 기록물관리 전담부서를 신설하여 기록관리의 기반을 마련하였고, 2010년 10월 기록연구사를 배치하여 전문적인 기록관리 체계를 확립하였다.

2004년 8월 『금정구자료관』을 개관하였으며, 문서보존실의 이동식 서가 교체·조명 공사·향온항습설비 설치 등 서고 관리방식을 개선하여 보존시설을 확충하고, 기록물 보존환경을 최적화하였다.

「공공기록물 관리에 관한 법률」에 의해 기록물 생산부터 활용·처분 등이 전자기록 환경에서 이루어질 수 있도록 제도적 기반이 마련되었고, 2007년 10월 8일 「부산광역시 금정구 기록관 운영 규칙」을 제정 『금정구기록관』으로 명칭을 변경 기록물의 보존과 기록관 운영에 필요한 세부사항을 규정하였다.

#### ○ 시설 및 장비현황

시설명	위치	면적	주요시설 및 장비
행정자료실 및 DB작업실	금정구청 지하1층	135㎡	열람석 12석, 향온항습기 1대, 공기청정기 1대, 도면스캐너 1대, 고속스캐너 2대, 컴퓨터 6대, 디지털복사기 1대
문서보존실	금정구청 지하2층	396㎡	향온항습기 4대, 자동소화시설 2식, 이동식서가 105조, 도면보관용서가 6조, 고정식서가 24조, 자기온습도계 2대

#### ○ 보존기록물 현황

(단위 : 권)

구 분	총계	영 구	준영구	30년	10년	5년	3년	1년
총 계	107,361	4,234	24,196	2,227	10,749	30,477	26,328	9,150
비전자	30,883	2,594	19,036	1,263	6,075	1,915	0	0
전 자	76,478	1,640	5,160	964	4,674	28,562	26,328	9,150

#### ○ 행정자료 현황

총 계	시청각 기록물(매)				간행물(권)
	소계	사진/필름류	비디오류	오디오류	
8,638	4,355	3,969	370	16	4,283

## 나. 주요업무 추진내용

기록물 관리를 위한 기본정보를 취합하고 관리하기 위해 우리구에서 생산·접수된 모든 기록물의 정리된 결과를 취합하여 매년 국가기록원에 『생산현황보고』를 하고 있으며, 생산·등록 의무 기록물을 지정하여 기록물의 생산 단계에서부터 철저히 관리하여 기록관리 대상을 확대하고 있다.

기록물의 집중관리 및 사후변조·유출·은폐방지를 위하고, 기록정보의 활용 및 공유를 위해 전문적 시설·장비·인력을 갖춘 기록관으로 매년 기록물을 『이관』 받아 관리하고 있다.

『보존기간 경과 기록물 평가 및 폐기』를 실시하여 5,573권을 폐기하고 977권을 보존기간 재책정, 584권을 보류하여 관리하고, 기록물평가심의회 결정의 객관성 확보를 위해 민간위원의 비율을 40%에서 60%로 확대하여 신중하고 다양한 관점의 심사를 할 수 있는 기반을 마련하였다.

보존기록물을 보존기간별·부서별로 집중 관리하여 기록물의 효율적, 안정적 관리를 도모하였다.

온-나라시스템의 도입으로 기능분류시스템(BRM)이 운영되어 기관에서 수행하는 모든 업무에 대한 통합·표준화된 분류체계를 구축하였다.

2001년 7월부터 기록물의 보존·활용을 체계적으로 관리하기 위하여 영구·준영구 기록물의 전산화작업을 추진하여 왔으며, 2004년 3월부터는 자료관 시스템을 구축하고 전산화 장비를 마련함으로써, 보존기록물 색인목록의 전산화와 영구·준영구 기록물의 입력 작업으로 보존기능만 수행하였던 기록물을 열람·검색기능 체제로 전환하는 기반이 마련되었다. 2012년 6월 기존 자료관시스템보다 한단계 업그레이드된 법정 기록관리 기능과 요건을 준수한 표준 기록관리 시스템을 도입하여 전자 환경에 적합한 선진적 기록물 관리 정보시스템을 운영하고 있다.

## 2. 정보공개제도

국민주권을 실현하기 위한 국민의 ‘알권리 보장’ 및 국정에 대한 국민의 참여와 국정운영의 투명성을 확보하기 위한 정보공개제도는 2006년 4월 27일부터 중앙부처, 지자체 등 정부 단일의 온라인 정보공개포털 서비스인 통합정보공개시스템 ‘열린 정부(open.go.kr)’ 서비스 개통으로 정보목록 검색, 정보공개 청구, 결정통지서 조회, 공개자료 열람 등이 통합 제공됨으로써 국민의 접근성이 향상되었으며, 정보목록의 자동연계로 정보공개제도의 질적 향상을 도모하였다.

2013년 8월부터 생산문서 중 공개로 분류된 문서(부구청장 이상 결재)에 대해 원문정보를 공개함에 따라 보다 적극적인 정보공개 문화가 정착될 수 있도록 노력하였다.

정보공개 처리기한 단축(법정처리기간 10일을 7일로 단축하여 운영)하였으며, 원문정보 공개율 향상, 적극적 사전공개(구민생활에 영향을 주는 시책, 사업, 예산 등 사전공표목록을 홈페이지 또는 구보 등에 공개)로 구민 참여 기회를 확대하였다. 또한, 우리구 실정에 맞는 ‘비공개대상 정보의 범위에 관한 세부기준’을 수립하여 홈페이지에 공개함으로써 정보공개 청구가 많고 공개여부 판단이 어려운 분야에 대한 세부 공통기준을 마련하였고, 정보공개 업무담당자 교육 등을 강화하여 담당자의 전문성 제고를 도모하였다.

### 〈 2017년 정보공개제도 운영 현황 〉

(단위 : 건)

구 분	청구건수	처 리 현 황				기 타 (취하 등)
		소 계	전부공개	부분공개	비공개	
2017	1,423	1,101	1,024	66	11	322
2016	1,335	1,027	929	83	15	308
2015	1,346	936	871	47	18	410
2014	1,180	696	646	34	16	484
2013	945	656	634	11	11	289



## 제3절 가족관계등록 관리

### 1. 가족관계등록관리

2005년 헌법재판소의 헌법불합치 결정 및 민법개정으로 호주제가 폐지됨에 따라 호적법 대체 법으로 「가족관계의 등록 등에 관한 법률」을 제정, 2007. 5. 17. 법률 제8435호로 공포, 2008. 1. 1.부터 시행하고 있다

가족관계등록제도는 호적제도와 달리 ① 부성주의 원칙의 수정, ② 성(姓)변경, ③ 친양자 제도 등의 시행으로 개인의 존엄과 양성 평등의 헌법이념을 구체화 할 수 있게 되었으며, 증명서를 5가지 목적별로 세분화하고, 증명서의 교부청구권자를 제한하여 개인정보의 철저한 보호와 공시기능을 도모하였다

2년여에 걸친 사전작업으로 전산시스템에 의거 호적부를 가족관계등록부로 전환 하였으나 시스템이 인식할 수 없는 가족 누락자에 대하여는 지속적인 정비작업으로 완벽한 가족관계등록부를 관리할 계획이다.

#### 〈 유형별 가족관계등록민원 현황 〉

(단위 : 건)

구 분	계	출생	사망	혼인	이혼	개명	직권 정정	기 타
2017년	7,517	1,223	1,594	980	392	726	1,386	1,216
2016년	7,460	1,338	1,582	1,082	396	818	1,700	544
2015년	8,748	1,610	1,576	1,240	396	901	1,600	1,425

### 2. 다양한 가족관계등록행정 서비스 시책 추진

#### 가. 개명허가자 여권재발급 안내서비스운영

개인의 인격 및 행복 보장 차원에서 최근 개명허가가 쉬워짐에 따라 개명판결 사건이 급증하여 행정절차에 익숙하지 못한 주민들을 대상으로 개명신고 접수 신청서 작성 및 여권소지자에 한해 긴급한 출국사유 발생 시 개명으로 인한 불편함을 해소코자 재발급 안내문 교부 서비스를 하여 피부에 와 닿는 행정서비스를 제공 하였다.

▷ 2017년도 실적 : 352건

#### 나. 『가족관계등록신고 애프터서비스』시행

가족관계등록신고 처리완료 후 그 결과를 민원인에게 휴대폰 문자메시지로 전송하여, 신속·정확한 민원처리결과 통보 및 신고 후 처리여부에 대한 궁금증을 해소함으로써 주민위주의 행정서비스를 통한 주민만족도 제고에 기여하였다.

▷ 2017년도 실적 : 문자전송 5,131건

#### 다. 가족관계등록 「후속민원 안내 리플릿」배부

가족관계등록신고(출생, 사망, 개명 등) 후 후속민원 안내 리플릿을 배부하여 후속 조치사항 미신고에 따른 민원불편 및 불이익을 사전 예방하여 수요자 중심의 고객만족 행정실현에 기여하였다.

▷ 2017년도 실적 : 4,000매

## 제4절 여권발급

### 1. 여권업무 추진

우리 구는 국제화, 정보화시대에 적극적으로 부응하고, 수준 높은 대민 행정서비스 제공을 위하여 2007년 11월 14일 외교부로부터 여권사무 대행기관으로 지정받아 여권담당을 신설하는 등 조직을 개편하고 사무실 설치, 각종 집기 및 장비를 배치 하였으며, 또한 여권발급을 위하여 구청을 방문하는 민원인에게 편리하고 쾌적한 환경을 제공하기 위하여 타 신설 여권사무대행기관보다 가장 먼저 여권민원실을 새롭게 조성하여 타 여권사무대행기관의 벤치마킹대상이 되었다.

또한 착오 없는 정확한 여권발급을 목표로 외교부, 부산시청 등 기존 여권발급대행기관에 대한 현장견학 및 부산시청에서 수차례 합동근무를 실시하여 새롭게 시작하는 여권발급에 대한 철저한 업무숙지로 언제든지 여권발급업무를 시행할 수 있도록 모든 준비를 완료하여 2008년 6월 9일부터 여권발급 업무를 시작하였다.

2008년 8월 25일부터는 칩과 안테나를 내장하여 여권정보를 한 번 더 수록한 전자여권 발급을 시작하여 여권의 위·변조를 차단하고 여권 도용 가능성을 최소화 하고 있다. 이러한 전자여권의 발급은 궁극적으로 우리 국민들이 보다 편리하게 출입국 수속과 해외여행을 할 수 있도록 하기 위함이다.

또한, 2013년 6월 1일부터 영수필증 전자소인제가 도입되어 민원실내 수납창구를 설치하여 여권발급 수수료를 직접 납부하는 것으로 바꾸어 영수필증 구매를 위해 부산은행까지 방문하는 번거로움을 개선하게 되었다.

민원인들의 여권발급신청을 보다 쉽고 편리하게 할 수 있도록 각종 편의 시책을 발굴·추진하였으며 2017년도 우리 구에서 처리한 여권발급 현황은 다음과 같다.

#### 〈2017년 여권발급 현황〉

(단위 : 건)

구 분	합계	일반여권 발급			기재사항변경
		소계	단 수	복 수	
2017년	28,913	28,831	871	27,960	82

## 2. 여권민원 편의 시책 추진

### 가. 편리한 『여권등기제』 시행

행정기관을 재방문하여 여권을 수령하는 불편을 덜어주기 위해 여권을 신청 희망자에 한해 원하는 장소로 안전하게 배달하는 여권 등기서비스를 시행하고 있다.

▷ 2017년도 실적 : 817건

### 나. 여권 장기간 미수령자 『수령안내 문자 발송』

여권을 신청한 후 여권발급일로부터 1개월 이상 장기간 미수령자에 대하여 여권 수령 안내 문자서비스(SMS발송)를 제공하여 6개월 이상 미수령하여 직권 폐기되는 사례를 미연에 방지토록 하였다.

▷ 2017년도 실적 : 12회 563명

### 다. 여권 야간민원실 운영

2008.8.25일자 여권법 개정에 따른 여권 대리신청제도의 폐지로 본인이 직접 여권을 신청하게 되어 근무시간내 여권신청이 어려운 직장인 들의 불편해소를 위해 매주 수요일마다 오후8시까지 근무시간을 연장하여 여권을 발급해 주므로 실제 피부로 느낄 수 있는 행정서비스를 제공하였다

▷2017년도 실적 : 968건(접수 552건 교부 416건)