민원여권과

Ⅰ. 일반현황 ------ 87p

Ⅱ. 주요사업

1. 구민이 행복한 민원서비스 제공 ------ 89p

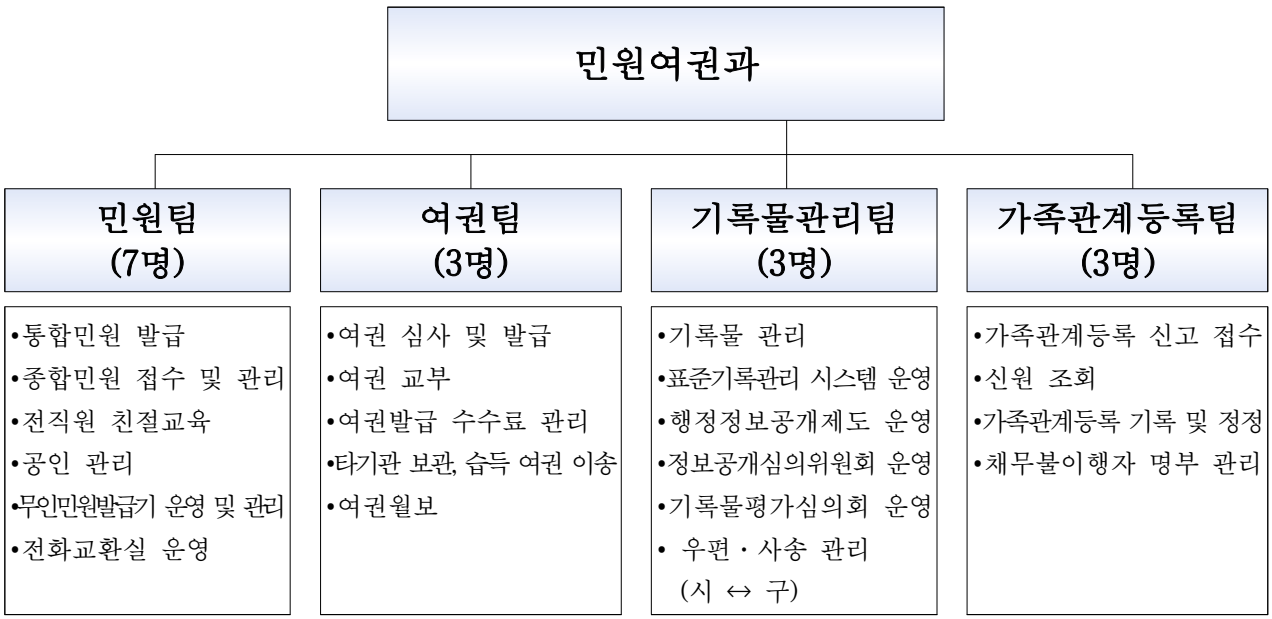
2. 공감과 소통이 함께하는 민원역량 강화 ------ 90p

3. 안전한 민원실 근무환경 조성 ------ 91p

4. 체계적인 기록관리 및 구민중심 정보제공 강화 ------ 92p

Ⅰ 일반현황

기구 현황



정·현원 현황

(단위 : 명)

구분	총원	정무직	일반직(일반임기제 포함)								별정직	연구직
			소계	2급	4급	5급	6급	7급	8급	9급		
정원	20	-	20	-	-	1	4	5	6	4	-	-
현원	16	-	16	-	-	1	4	4	6	1	-	-
과원	△4	-	△4	-	-	-	-	△1	-	△3	-	-

※ 시간선택임기제 3명, 휴직 1명, 기간제근로자 1명 미포함

예산 현황*(2026년 본예산 기준)*

(단위 : 천원)

합 계	일반회계	특별회계	비 고
241,534	241,534	-	-

주요 현황 및 통계

◈ 위원회 현황

위원회명	설치근거	설치일	위원수	구성인원
정보공개심의회	조례	2026. 7.	7명	자치행정국장, 민원여권과장, 위촉직 5명
기록물평가심의회	조례	2026. 8.	5명	민원여권과장. 위촉직 2명, 심의대상 담당 부서 2명
민원조정위원회	조례	비상설	-	자치행정국장, 감사실장, 처리부서과장, 외부 법률 전문가

◈ 기록물 보관 현황

(단위: 개)

구분	총계	영구	준영구	30년	10년	5년	3년	1년	비고
1·2 기록관	23,697	2,484	14,563	1,393	2,393	2,552	312	-	인수인계 전기준

◈ 민원처리 실적

(2026. 7. 31. 기준 / 단위: 건)

총 계	통합민원 발 급	여 권 접수·교부	무인민원 발 급	가족관계 접수·처리	정보공개	유기한 민 원
14,036	1,586	2,343	5,506	609	217	3,775

Ⅱ 주요사업

1 구민이 행복한 민원서비스 제공

신속·정확한 고객 맞춤형 민원업무 처리를 통한 구민 만족도 제고

❑ 개 요

① 365 무인민원서비스 제공

- 연중 무휴 운영
- 무인민원발급기 현황 (12개소 13대)

구 분	계	구 청	행정복지센터	지하철 역사	의료기관	기 타
설치대수	13	2	6	1	2	2

※ 대법원 통합무인발급기 신규 설치 및 운영 예정(2026년 하반기)

② 민원 편의를 위한 신속·정확한 여권 발급

- 외교부 여권 대행 업무(접수·심사·교부)의 차질 없는 수행
- 온라인 여권 재발급 및 우편 수령 활성화로 민원 편의 증대
  · 창구 방문 횟수 감소 (2회 → 1회)
- 여권 사전 안내 창구 운영으로 민원 편의 도모
- 담당자 실무 교육을 통한 직무 역량 강화 및 발급 오류 최소화
- 여권장기 미수령자 수령 독려 및 폐기 안내문자 발송(매주)

③ 구민이 신뢰하는 가족관계등록 업무 추진

- 출생, 사망, 혼인, 이혼 등 가족관계등록 신고의 신속·정확한 처리
- 가족관계등록부 및 제적부의 오류·누락사항 지속 정비
- 가족관계등록 담당자 직무교육 실시
- 각종 상속재산을 한 번에 확인할 수 있는 안심상속 원스톱서비스 운영

❑ 성과목표 및 추진계획

- 2027년 연중: 원활한 민원서비스 제공
- 행정여건 및 민원수요 등을 반영한 무인민원발급기 재배치 추진

❑ 소요예산: 212,823천원 (국 20,000 구 192,823)

2 공감과 소통이 함께하는 민원역량 강화

민원담당 공무원의 역량 강화를 통한 민원서비스의 질 향상 및 인센티브 지급을 통한 사기진작·자긍심 고취

❑ 개 요

○ 민원응대 역량강화 교육 실시
- 방 법: 전문강사 위탁 교육(상반기 실시)
- 내 용: 특이민원 응대매뉴얼에 따른 유형별 대응전략 교육

○ 민원공무원 힐링프로그램 실시
- 대 상: 구청 및 동 행정복지센터 민원담당자
- 프로그램: 감정관리 트레이닝 및 체험활동

○ 친절봉사 유공공무원 포상
- 포상시기: 3, 6, 9, 12월(분기별)
- 포상인원: 총 40명(분기별 10명)

○ 국민신문고 민원처리 우수공무원 포상
- 대상기간: 2027년 1월 ~ 11월
- 산정방법: 민원처리건수, 신속도, 충실도 및 만족도 지표화
- 포상인원: 총 5명(최우수 1명, 우수 2명, 장려 2명)

❑ 성과목표 및 추진계획

○ 민원응대 역량강화 교육 실시(연 1회)

○ 민원담당 공무원 힐링프로그램 운영(연 1회)

○ 친절봉사 유공공무원 발굴 및 포상금(지역사랑상품권) 지급
- 분기별 10명(각 50만원 지급)

○ 국민신문고 민원처리 우수공무원 선정 및 포상금(지역사랑상품권) 지급
- 최우수(1명/50만원), 우수(2명/각 30만원), 장려(2명/각 20만원)

❑ 소요예산: 37,500천원 (전액 구비)

3 안전한 민원실 근무환경 조성

민원인의 폭언·폭행 등 위법행위로부터 방문 민원인 및 민원처리 담당자 보호를 위해 안전한 민원실 근무환경 조성

❑ 개 요

○ 민원실 비상벨 운영

- 악성민원 증가에 대비, 위급상황 발생 시 신속한 대응을 위해 경찰서 112상황실과 직접 연계한 비상벨 운영 (민원여권과, 8개 동 행정복지센터)
- 경찰서와 양방향 통화로 오신고 방지 및 신속하고 안전한 상황 대처

○ 민원인 위법행위 대응 전담부서 운영

- 민원인의 폭언·폭행 등 위법행위 발생 시 대응 전담부서를 지정·운영하여 체계적인 법적대응 지원을 통해 안전한 근무환경 조성

대응지원 총괄	⇔	사건경위 조사	⇔	법적대응 전담부서	⇔	공무원 보호·지원
민원여권과		감사실		기획예산실		총무과, 민원여권과

○ 휴대용 보호장비(영상음성기록장비) 운영

○ 민원처리 담당자 의료비 지원

- 특이민원 발생(폭언·폭행 등)으로 인한 민원처리 담당자의 신체적 피해에 대한 의료비 및 약제비 지원(1인 연 30만원 이내)

※ 심리치료비 지원: 총무과

❑ 그동안 추진사항

○ (2026. 7. 10.) 민원업무 담당자 의료비 지원계획 수립

○ (2026. 7. 29.) 민원실 비상벨 설치 및 위법행위 대응체제 구축 계획 수립

❑ 성과목표 및 추진계획

○ CCTV, 비상벨, 민원담당 공무원 휴대용 보호장비 상시 운영

○ 비상대응 모의훈련 실시(민원여권과, 동 행정복지센터): 상·하반기 각 1회

❑ 소요예산: 5,538천원 (전액 구비)

4 체계적인 기록관리 및 구민중심 정보제공 강화

체계적이고 효율적인 기록관리체계 정립으로 행정업무의 투명성을 확보하고 공공 기록물의 안전한 보존 및 구민의 정보 접근성 증대

❑ 개 요

○ 적법한 기록관리 생애주기 프로세스에 따른 유기적인 기록물 관리
- 기록물 이관·보존·평가·폐기 및 기록관리 지도점검

○ 기록관리시스템 이용 활성화를 통한 전자기록물 자산화
- 표준 기록관리시스템의 통합 유지관리 위탁 운영 및 전자기록 이관·인수

○ 전 직원 기록물관리 역량강화 교육 실시

○ 행정정보의 사전적·적극적 공개를 통한 투명한 구정 운영

❑ 그동안 추진사항

○ 2026. 6.: 검단구 기록관 구축 및 서해구 생산 비전자기록물 이관

○ 2026. 1. ~ 8.: 서해구 온나라 전자기록물 기록관리시스템 이관 및 인수(1~5차)

○ 2026. 8.: 검단구 기록물 보안 및 재난대비 계획 수립, 정보공개심의회 및 기록물평가 심의회 구성

○ 2026. 연중: 정보공개 청구 접수 및 배부

❑ 성과목표 및 추진계획

○ 기록물관리 생애주기 프로세스 수립(상반기)
- 단위과제별 기록관리기준표 재정비
- 단위과제 필수성 평가 및 기록물 대피 우선순위 지정

○ 소속기관 감독 및 구성원 기록물관리 역량 강화(하반기)
- 처리과 기록물관리 지도점검 추진
- 처리과 단위 기록물관리 교육을 위한 전문 강사 초빙

○ 정보공개제도 운영 신뢰성 제고(수시)
- 정보공개제도 상시 운영 접수 및 배부, 정보공개 심의회 운영
- 사전정보공표 목록 정비 및 게시 현황 점검
- 원문정보 대상문서 공개여부 지속 모니터링

❑ 소요예산: 63,347천원 (전액 구비)