

제5절 민원행정

1. 민원처리 · 민원실 관리

1995년 민선 지방자치가 실시된 후 우리 구는 「시민과」를 「민원봉사실」로 명칭을 변경하여 주민공감의 봉사행정을 실현하여 오던 중 1997년 정부의 조직개편으로 「민원봉사실」을 「민원봉사과」로, 2007년 직제개편으로 「민원봉사과」를 「민원회계과」로 명칭 변경 및 2008년 ‘여권담당’ 신설, 2009년 직제개편으로 민원회계과를 「민원여권과」로 명칭 변경하여 민원, 가족관계등록, 여권담당의 3개 담당으로 운영, 각종 민원편의시책의 추진 및 여권발급 등으로 구민과 직원들이 만족하는 행정서비스를 제공하는데 최선을 다하고 있다.

민원을 보다 공정하게 처리하기 위하여 민원처리과정을 인터넷에 실시간으로 공개하고 불가 처분 시 권리구제절차를 안내하는 등 민원처리과정의 투명성 확보에 만전을 기하고 있으며, 홈페이지 민원창구 명칭을 ‘민원상담실’로 일원화하고 답변이 필요한 사항에 대해 처리 기한내에 신속하게 답변처리하고, 행정정보공동이용을 통해 구비서류를 감축하는 등 민원사무를 간소하게 처리하고 있다.

구민을 섬기는 모범민원실 운영과 고객체감도 향상을 위한 민원실 환경을 조성하기 위하여 각종 편의시설(민원안내데스크, 무인민원발급기, 인터넷존, 팩스, 셀프서비스코너, 세금납부무인수납처리기, 놀이방, 휠체어, 혈압측정기 등)을 설치하고 친환경 건강 화분을 비치하는 등 웰빙 민원실 조성으로 고객의 쾌적한 휴식공간으로 활용할 수 있도록 노력하고 있다.

가. 민원처리 실적

인·허가 신고, 제증명 발급 등의 창구민원과 우편민원 등 각종 민원을 처리한 실적은 다음과 같다.

○ 유기한 민원

[2011. 12. 31. 현재]

구 분	계	청 소	환경위생	지역경제	교통분야	건축분야	건설분야	지적분야	도시관리	기 타
건 수	14,108	933	439	922	401	2,704	828	456	1,884	5,541

○ 우편물 발송 현황

[단위 : 천원]

구 분	건 수	금 액
계	222,614	77,828
일 반	203,138	48,902
등 기	19,476	28,926

○ 통합민원창구 운영

하나의 창구에서 모든 증명민원을 one-stop 처리할 수 있는 통합민원발급 창구를 운영함으로써 민원편의를 제공하고 있으며, 2011년 처리실적은 다음과 같다.

통합민원창구 발급실적

구분	계	주민등록 등·초본	인감	가족관계 증명서 제적 등·초본	토지이용 계획 확인원	건축물 관리대장	지적도	토지 (임야) 대장	자동차 등록원부	기타
건수	66,026	18,309	9,808	12,210	2,364	12,529	966	8,193	1,047	600

어디서나 민원처리실적

구 분	계	지방세 세목별과세 증명	토지이용 계획 확인원	지적도	국세납세 증명	졸업 증명	토지(임야) 대장	건축물 대장	기타
건 수	3,793	1,399	926	601	227	125	91	87	337

○ 무인민원발급기 운영

2005년 7월 1일부터 「행정기관의 주5일 근무제」 전면 시행에 따라 토요일 휴무로 인한 민원불편 최소화 및 관공서 원거리 위치에 의한 불편을 해소하기 위해 2011년 3월 24일 코스트코홈세일에 무인발급기 1대를 추가로 설치하여 민원편의를 도모하고 있다.

○ 설치현황 : 4대(구청 민원실 1, 메가마트 남천점 1, 수영역 1, 코스트코 1)

○ 무인민원발급 대상업무 : 40종

○ 2011년 운영실적

[단위 : 건수]

구 분 장 소	계	주민 행정	토 지 지 적 건 축	차량 행정	보건 복지	병무 행정	세무 행정	등기부 등본	교육 행정	일평균
총 계	21,570	15,756	2,049	36	389	437	10	2,628	265	59
민 원 실	7,327	2,834	1,681	21	30	107	6	2,628	20	20
메가마트	5,108	4,687	84	7	70	160	1	-	99	14
수 영 역	7,152	6,438	199	4	277	106	1	-	127	20
코스트코	1,983	1,797	85	4	12	64	2	-	19	7

나. 민원행정시책

(1) 민원안내도우미 운영

민원안내도우미 전담 배치로 청사내 부서 안내 및 종합민원상담, 무인민원발급기 사용 안내 등 구청을 찾는 주민에게 편의를 제공하고 있다.

(2) 외부 전문기관 전화친절도 평가 및 민간인 친절평가단 운영

외부 전문기관을 통한 전직원 전화친절도 평가를 연1회 실시하고 있으며, 민간인 친절평가단을 구성하여 동 주민센터 고객응대 친절도를 조사하여 고객의 요구와 필요에 의한 서비스를 설계하고 계획하여 “고객지향적 서비스”가 제공 될 수 있는 친절시책을 운영하고 있다.

(3) 편리한 행정서비스 제공

민원홀에 인터넷이 가능한 PC 2대를 설치하여 민원인들이 이용할 수 있도록 항상 개방하고, 무인민원발급기 1대를 설치·운영하고 있으며, 노후된 무인민원발급기를 교체하여 고객 불편을 해소하고 무인경비시스템장치를 도입하여 신속한 장애복구에 최선을 다하고 있다. 그 밖에 민원실에는 고객을 위한 휴대폰 충전기, 복사기, 팩스기 등 무료 사무 장비를 다양하게 비치하여 고객이 이용하기 편한 민원실을 운영하는 등 고객을 위한 세심한 배려를 아끼지 않고 있다.

(4) 민원인 불편 보상제 운영

○ 민원처리지연 보상제 실시

민원행정의 신속성과 책임성 제고를 위하여 민원사무가 처리기일보다 늦게 처리된 경우 지연일수 만큼의 보상금을 민원인에게 지급하고 있다.

지급대상은 처리기간이 1일 이상인 유기한 민원사무 중 정당한 이유 없이 처리기일을 경과하여 처리한 민원이며, 처리기간 기준 1일 지연時 10,000원을 지급하고 있다.

○ 행정사무착오 보상제

행정의 정확성과 책임성 제고를 위하여 행정사무 착오로 구청, 보건소, 동 주민센터를 재방문하거나 이의신청을 할 경우에 생기는 시간적 경제적 손실을 보상하기 위해 문화상품권(5,000권 1매)을 제공하고 있으며, 착오사항을 서면에서 구두로 통지하는 등 행정착오보상금 지급절차 간소화로 실질적인 행정착오보상제가 운영될 수 있도록 개선하여 운영하고 있다.

(5) 정보공개제도

국민의 알 권리를 충족하기 위하여 우리 구에서는 1998년 3월 31일 ‘부산광역시 수영구 정보공개규칙’을 제정하여 운영중이며 2006년부터는 통합정보공개시스템 개통으로 정보공개 신청이 더욱 편리해져 정보공개청구가 증가하는 추세다. 구민의 구정 참여와 행정의 투명성 보장으로 신뢰를 획득하는데 그 목적이 있으며 2011년 정보 공개 현황은 아래 표와 같다.

총 괄

[단위: 건]

구 분	청구건수	처 리 현 황				미결정 (계류중)	기 타 취 하 등
		소 계	전부공개	부분공개	비공개		
수영구	900	685	531	53	101		215

청구방법별 현황

[단위: 건]

구 분	청구건수	직접방문	우 편	모사전송	정보통신망	기타
수영구	900	176	26	3	695	0

공개방법별 현황

[단위: 건]

구분	공개 건수	공 개 형 태						교 부 방 법						
		소계	열람 시청	사본· 출력물	전자 파일	복제· 인화물	기타	소계	직접 방문	우편	모사 전송	전자 우편	온라 인	기타
수영구	584	584	12	101	469	2	0	584	65	21	18	431	49	0

공개여부 결정기간별 현황

[단위: 건]

구 분	계	당일(즉시)	3일 이내	5일 이내	10일 이내	20일 이내	20일 초과
계	685	60	164	122	326	13	

부서별 접수현황

[단위: 건]

구분	계	기획 감사	총무	민원 여권	주민 생활	복지	건축	환경 위생	청소	교통	지역 경제	문화 공보	토지 정보	기타
건수	900	3	28	40	5	18	138	215	28	20	33	26	8	338

(6) 민원후견인 지정·운영

행정 경험이 많고 지역 실정에 밝은 중견공무원을 민원후견인으로 지정하여 민원처리 진행상황을 알려주고 민원서류 보완 등의 지원을 한다. 이 제도는 민원인의 역할을 대행함으로써 민원처리에 대한 궁금증을 해소하고 민원 1회방문 처리제 완전 정착에 그 목적이 있다.

1995년 11월 1일부터 시행하여 6급 담당 26명으로 구성 운영하고 있으며 대상 민원은 다수기관이 관련된 복합민원, 절차가 복잡한 민원, 건축·청소·환경·주민복지 등 기능별 전문성의 제고 등으로 2011년도 운영 실적은 58건이다.

(7) 「민원24」온라인 창구민원 실시(www.minwon.go.kr)

민원 누구나 인터넷을 이용해 집, 사무실 등 어디서나 1년 365일 24시간 필요한 민원을 안내/신청/열람/발급할 수 있는 민원서비스로 3,020종의 가능한 모든 민원사무를 온라

인으로 신청 가능하여 신청민원을 화면으로 열람할 수 있는 서비스 및 다수의 관련 민원을 묶어 한 번에 신청·처리 가능한 24시간 열려있는 온라인 민원창구로 민원인의 행정기관 방문 및 시간을 절약할 수 있어 좀 더 앞선 행정서비스 질을 제공하였다. 민원홀에 「민원24」 이용에 편리함을 위해 프린터를 설치하여 보다 많은 민원이 이용할 수 있도록 시설을 갖추었다.

다만 행정기관 방문시 신분증을 통해 본인여부를 확인하듯이 인터넷 민원서비스 이용시 공인인증서를 통해 본인 여부를 확인하기 때문에 신분증 지참 후 공인인증기관 또는 등록 대행기관(우체국, 은행 등)을 방문하여 공인인증서를 발급받아야 한다.

(8) 종합민원상담실 설치 및 민원실 환경개선

사무실(민원여권과)내 별도 공간을 마련하여 「종합민원상담실」을 설치하고 민원실 출입구에 산발적으로 분산되어 있던 각종 민원편의시설, 무인민원발급기 등을 한 곳에 이전하여 「셀프서비스 코너」를 설치하였으며, 1층 민원실 입구 부근에 탁자, 의자, 화분 등을 설치, 차를 마시며 편안히 볼 일을 볼 수 있는 쾌적한 환경을 조성하여 아늑한 휴식공간을 제공함으로써 민원인이 최초 접근하는 이미지 공간 혁신에 주력하였으며, 민원홀 중앙에는 민원인 전용 인터넷과 팩스(FAX), 세무민원 무인수납처리기, 최신형 휴대폰충전기, 세금자동납부처리기 등 「인터넷 존」을 설치하여 고객(민원)을 섬기는 민원편의를 도모하였다.

또한 장애인 민원전용 창구를 운영 장애인전담도우미를 배치하고 시각장애인을 위한 확대경, 점자책자, 보이스아이 메이커 등을 비치하고 청각장애인을 위한 보청기, 화상카메라와 전화기, 지체장애인을 위한 휠체어를 비치하여 소외계층 편의도모에도 주력하고 있다.

더불어 민원홀에 각종 전시회 개최 및 크리스마스 트리 등을 설치하여 볼거리·이야기거리가 있는 민원실을 운영함으로써 내 집같이 편안하고 안락한 환경조성에 노력하고 있다.

향후에도 수영구는 주민을 섬기는 친환경 모범민원실을 만들기 위해 점차적으로 환경을 더 보강해 나갈 계획이다.

2. 여권발급

가. 여권업무 일반

우리 구는 2007년 11월 14일 여권사무대행기관으로 지정이 되어 2008년 5월 1일 직제가 신설된 뒤 2008년 6월 9일 여권업무를 시작하게 되었다. 사진전사식 여권시스템에서 2008년 8월 25일 전자여권시스템으로 여권업무가 전환됨에 따라 착오 없는 정확한 여권발급을 목표로 기존 여권사무대행기관의 교육 및 외교통상부에서 시행하는 교육을 직원별 실시하여 철저한 사전준비와 업무숙지에 심혈을 기울였다.

민원인들이 여권 발급시 신청서의 대서 전달 및 안내 전달 도우미를 두었으며, 깨끗하고 안락한 민원실 구조와 편리하게 제작된 여권업무용 소품을 구비함으로써 보다 쉽고 편하게 발급할 수 있도록 최선을 다하고 있다.

또한 2011년 1월 1일부터 평일 근무시간내 여권관련 신청이 어려운 주민의 불편을 덜어주기 위해 매주 수요일 저녁 8시까지 야간연장 서비스를 실시하고 있으며, 여권등기서비스와 여권발급안내 SMS 문자서비스, 여권유효기간만료안내서비스, 임신부와 다자녀가정 우대발급 등의 편의시책으로 민원불편을 최소화하고 고객만족 서비스 향상을 위해 노력하고 있다.

나. 여권개요

(1) 여권발급대상

- 대한민국 국적을 보유하고 여권법령에 의한 여권발급의 거부 또는 제한대상이 아닌 자

(2) 여권종류

- 복수여권(PM) : 유효기간 중 횟수에 제한 없이 여행 가능한 여권으로 10년 이내의 유효기간 부여. 단, 만18세 미만자와 만18세 이상 37세 이하의 남자로 제1국민역이거나 복무 또는 의무종사를 마치지 아니한 보충역인 자는 5년 이내 유효기간 부여
- 단수여권(PS) : 1회에 한하여 여행을 할 수 있는 여권으로 유효기간 1년 ⇒ 여행 후 귀국 시 잔여 유효기간에 관계없이 효력 상실됨
- 관용여권(PO) : 소속 기관장이 외교통상부에 발급의뢰 공문 발송 후 대상자가 공무원증 지참하여 신청(공문, 공무원증, 여권사진 1매)

(3) 여권업무 처리절차

- 신청서 작성 ⇒ 신청서 검토 후 영수필증과 납입필증 구입(구청 부산은행) 안내
 후 번호표 부여 ⇒ 신청서 접수 및 스캔 ⇒ 여권발급 서류 심사 및 신원조회
 ⇒ 여권제작 및 판독(조폐 공사 ID본부) ⇒ 여권수령 ⇒ 여권교부
 ※ 처리기간 : 5일

다. 여권민원 처리실적

최근 다양한 여행 패턴의 변화로 계절에 관계없이 여권에 대한 수요가 꾸준히 증가하고 있으며, 여권 대상자의 연령대도 점차 낮아지고 있는 추세이다. 지리적 위치, 편리한 교통, 다른 지역에 비해 짧은 접수대기시간, 빠른 여권발급 등의 사유로 타구는 물론 타 시·도 주민들도 우리 구를 방문하고 있다.

여 권 민 원 처 리 실 적

[단위 : 건]

연도	단수여권	복수여권	관용여권	기재사항변경
2011	824	9,094	3	30

3. 가족관계등록 관리

2008년부터는 기존의 호적법을 대체하여 「가족관계의 등록 등에 관한 법률」(2007. 5. 17. 공포, 이하 “가족관계등록법”)이 시행되었다

가족관계등록법은 국민의 출생·혼인·사망 등 가족관계의 발생 및 변동사항에 관한 등록과 그 증명에 관한 사항을 규정하고 있으며, 그동안 민법상의 호주제도와 더불어 헌법상의 개인의 존엄과 양성평등의 원리에 반한다는 비판을 받아오던 호적의 편제원리를 기존의 가(家) 단위에서 개인별로 전환하고 목적에 따른 다양한 증명서 발급제도를 도입함으로써 입증목적과 관련이 없는 불필요한 개인정보의 유출을 방지함으로써 개인의 신상정보를 최대한 보호하려고 한 것에서 그 의의를 찾을 수 있다.

가. 가족관계등록 민원처리실적(2011. 12. 31 기준)

○ 가족관계등록 공부현황

가족관계등록인구수 (가족관계등록부)	전산이기 제 적 부	제적부	호적부	재제말소	제 적 색출장	수형인 명 부
100,303	407	148	34	417	9	9

○ 가족관계등록 신고현황

구분	계	출생	사망	혼인	이혼	개명	기타
건수	5,706	1,399	1,002	1,018	352	688	1,247

○ 가족관계등록과태료 부과·징수 현황

[단위 : 건, 천원]

구분	계	출생	사망	혼인	이혼	개명	기타
건수	88	29	7	8	15	24	5
금액	2,256	712	184	248	424	584	104

나. 민원시책 추진실적

(1) 가족관계등록신고 처리결과 통보제 운영

출생, 사망, 혼인 등 각종 가족관계등록신고를 접수·처리한 후 민원인이 처리결과를 확인하는 번거로움과 그 궁금증을 해소하고자 신고서에 기재된 민원인의 휴대폰으로 가족관계등록 신고처리 결과를 통보하여 줌으로써 친절하고 신뢰받는 대민행정서비스로 주민들로부터 좋은 반응을 얻고 있으며, 특히 2011년도 4,489건의 휴대폰 문자메세지 통보를 보냄으로써 바쁜 현대인들에게 정보화시대에 걸 맞는 정보통신의 행정문화로 자리매김하고 있다.

(2) 가족관계등록 우선처리 서비스 제공

가족관계등록 신고후 민원인이 수리된 가족관계증명서 발급이 급히 필요한 경우가 종종 있어 민원인 요구시 타접수 건에 우선하여 처리를 해주는 제도를 마련, 2011년 676

건의 우선처리 서비스 제공으로 민원인의 실정에 맞는 맞춤형 서비스행정을 실현수범함으로써 민원인 편의를 제공하여 행정신뢰도 제고에 이바지하였다

(3) 개명신고 바로바로 처리시스템 운영

가족관계등록신고 처리 후 주민등록증·인감대장·면허증 갱신 및 자동차변경등록 등 후속 민원 처리 절차를 이행해야 하는 「개명신고」를 접수 즉시 처리 완료하여 민원인의 시간과 경제적 비용을 절감해 주는 행정서비스 제도로써 동주민센터와 연계하여 가족관계등록신고에 따른 주민등록사항을 바로 정정할 수 있는 처리시스템을 운영, 통상 3~4일 정도 소요되는 처리과정을 당일에 완료토록 하여 민원인이 후속민원 처리를 즉시 수행하는데 불편함이 없도록 대폭 개선하였다.