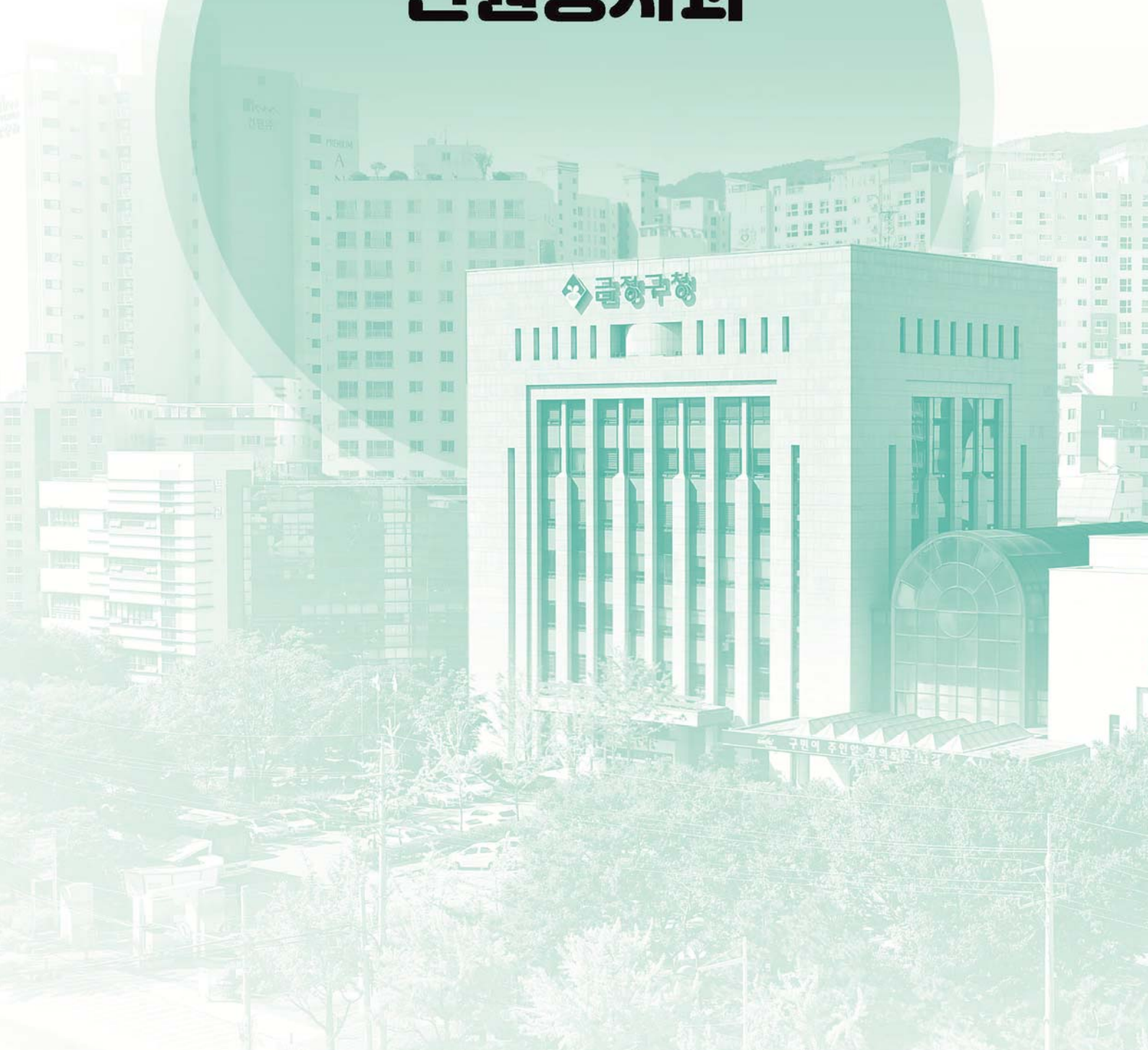


# 제 6 장 민원봉사과



## 2019 직원 친절 교육 실시



## 친절 민원행정 구현과 민원만족도 제고를 위한 「2019 직원 친절 교육」 실시

## □ 교육개요

- 일 시 : 2019. 11. 6.(수)
- 장 소 : 금정구청 1층 대강당
- 참석인원 : 484명
- 교육내용 : 커뮤니케이션 이론인 ‘메라비언의 법칙’을 활용한 비언어적 요소 (태도, 목소리)와 언어적 요소(말의 내용)를 결합한 친절 이미지 확립

## □ 관련사진



## 2019년 중요·시청각기록물 DB구축 사업



중요·시청각기록물의 DB구축으로 이중 보존체계를 마련하여 재난 및 훼손에 대비하고 구축된 기록물의 효율적인 활용으로 대민 서비스 향상에 기여하고자 「2019년 중요·시청각기록물 DB구축 사업」 수행

### □ 사업개요

- 일 시 : 2019. 6. ~ 2019. 12.
- 장 소 : 금정구청 지하1층 기록관
- 사업비 : 289,222,760원(금이억팔천구백이십이만이천칠백육십원)

### □ 추진성과

- 중요기록물(문서·도면) 609,518면
- 시청각(동영상)기록물 481편
- 행정박물 500점

### □ 관련사진



## 어디든 찾아가는 가족관계등록신고 안내

### □ 안내개요

- 일 시 : 2019. 8. 22.(목) 09:30~11:30
- 장 소 : 순산부인과 산후조리원(부곡동 소재)
- 안내대상 : 산모 및 가족, 산후조리원 관계자
- 안내주제 : 가족관계등록신고(출생신고) 유의사항 및 수당신청 안내 등
- 안내내용
  - 출생신고 의무자 여부, 등록기준지 정하는 기준
  - 출생자 성명 한자 범위(대법원에서 규정한 인명용한자 내)
  - 출생신고 기간 및 과태료 부과
  - 출생신고 후 자녀 양육수당 등 신청
  - 주민등록 및 가족관계등록부 확인 방법 등
  - 기타 문의사항에 대한 질의응답 등

### □ 관련사진



## 여권발급 야간 민원실 운영



신속하고 편리한 여권 서비스 제공을 위한 「여권발급 야간 민원실 운영」

### □ 운영개요

- 시 간 : 매주 수요일, 18:00 ~ 20:00
- 현 황 : 49회 756건
- 근무시간 내 여권신청이 어려운 직장인들의 불편해소를 위해 실시하여 고객 맞춤형 여권 서비스 제공

### □ 관련사진



## 민원봉사과 주요 현황

### □ 민원사무 처리실적

#### ○ 유기한 민원 접수

(단위: 건)

구분 년도	계	인허가	면허	승인	신고등록	진정이의	건의기타	검사
2019	41,414	3,280	329	2,324	15,123	458	19,746	154
2018	43,132	3,580	340	2,637	13,054	457	22,928	136

#### ○ 새올 상담민원 접수

(단위: 건)

구분 년도	계	건설	청소	환경	건축	교통	복지	기타
2019	14,235	898	538	350	332	7,299	2,488	2,330
2018	9,743	904	149	564	565	3,378	2,769	1,414

#### ○ 당직민원 접수

(단위: 건)

구분 년도	계	건설	청소	환경	건축	교통	기타
2019	1,993	214	332	200	28	382	837
2018	2,041	123	336	290	28	404	860

#### ○ 통합민원창구 즉결민원 처리

(단위: 건)

구분 년도	계	어디서나 민원	차량등록 원부	주민등록 등·초본	인감	무인민원 발급	가족관계 등록증명	지적민원
2019	105,650	728	1,288	14,299	8,182	57,376	15,945	7,832
2018	116,677	787	1,246	15,436	8,365	56,477	15,115	19,251

## □ 무인민원발급기 설치현황 및 발급실적

### ○ 설치 현황

설치장소	발급시간
금정구청 본관1층	24시간
부산대 지하철역	매일 05:00 ~ 24:00
롯데마트 금정점	매일 10:00 ~ 23:00
이마트 금정점	매일 10:00 ~ 23:00
부산은행 금사공단지점	매일 07:00 ~ 24:00
NC백화점 부산대점	매일 10:30 ~ 22:00
금사동 새마을금고 회동지점	평일 09:00 ~ 16:00
금정세무서	평일 09:00 ~ 18:00

### ○ 발급실적

구분 년도	계	주민 등록	토지, 건축	차량	보건 복지	농촌	가족 관계	병무	지방세	부동산	교육	국세	건강 보험
2019	57,317	30,847	1,459	88	768	13	3,363	1,276	659	5,734	2,637	7,697	2,776
2018	56,477	34,135	1,730	97	806	4	2,926	1,364	494	5,412	3,017	4,237	2,255

## □ 친절·불친절 처리실적

(단위 : 건)

년도	구분	친절신고	불친절신고
2019		35	16
2018		36	12

## □ 행정사무착오 보상제 운영실적

(단위 : 건)

년도	구분	2018	2019
2019		2	1

## □ 유형별 가족관계등록민원 현황

(단위: 건)

년도	구분	계	출생	사망	혼인	이혼	개명	직권정정	기타
2019		6,053	1,016	1,681	907	433	673	832	511

## □ 개명허가자 여권재발급 안내서비스운영 실적

(단위: 건)

년 도	실 적
2019	377건

## □ 가족관계등록신고 애프터서비스 처리 실적

(단위: 건)

년 도	실 적	비 고
2019	5,776건	휴대폰 문자메시지 전송

## □ 가족관계등록 후속민원 안내 리플릿 배부 실적

(단위: 건)

년 도	실 적
2019	4,000건

## □ 특수기록물 현황

계	간행물(권)	시청각 기록물(편)	행정박물(점)
10,375	4,657	5,092	626

## □ 기록관 시설 및 장비 현황

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

## □ 보존기록물 현황

구 분	총계	영 구	준영구	30년	10년	5년	3년	1년
총 계	149,085	6,455	34,411	4,856	15,843	47,595	30,543	9,382
비전자	40,276	3,274	25,304	1,675	5,699	4,324	0	0
전 자	108,809	3,181	9,107	3,181	10,144	43,271	30,543	9,382



## □ 정보공개 운영 현황

(단위 : 건)

구 분	청구건수	처 리 현 황				기 타 (취하 등)
		소 계	전부공개	부분공개	비공개	
2019	1,986	1,398	1,233	109	56	588
2018	1,767	1,316	1,206	74	36	451
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

## □ 여권발급 현황

(단위 : 건)

년도	합계	일반여권 발급			기재사항변경
		소계	단 수	복 수	
2019	22,619	22,502	441	22,061	117

## □ 여권민원 편의시책 추진 현황

구 분	실 적	비 고
여권 등기제	539건	
여권 장기간 미수령자 수령안내 문자 발송	12회 449명	
여권 야간 민원실 운영	49회 756건	접수 402건, 교부 354건