

2018년도 주요업무 추진실적

1. 구민 친화적인 민원환경 및 민원서비스 제공

내방 민원인이 찾기 쉽고 이용하기 편리한 민원실 환경을 조성하고, 민원분야의 구민불편 사항을 적극 발굴·개선하여 구민 만족도 제고

■ 사업개요

- 사업기간: 2018. 1. ~ 12.
- 사업내용
 - 내방민원인의 행정정보 및 민원서비스 이용 편의 제고
 - 국민행복민원실 인증기준에 부합하는 구민 친화적 민원 편의시설 운영
 - 민원처리부서의 민원제도·행정서비스 개선 독려 및 우수사례 발굴
- 사업비: 59,245천원(본예산)

2018 추진실적 (10. 31. 현재)

- 국민행복민원실 인증기준에 부합하는 민원실 환경개선
 - 카페형 휴게공간 및 건강측정코너 조성, 검색용PC·복사기 등 원스톱 민원 편의시설 확충, 좌식필기대, 청사 외부 종합민원실 안내판 설치
 - ※ 2018 행정안전부 국민행복민원실 선정(2018.11.13)
- 구민편의를 위한 맞춤형 민원행정서비스 제공
 - 민원사무편람 정비 등 민원정보 현행화, 생활민원 원스톱서비스 제공
 - 민원안내 자원봉사자 배치, 사회적 약자를 위한 배려창구 운영 등

■ 향후추진계획

- 내방민원인의 행정정보 및 민원서비스 이용 편의 제고
 - 민원사무편람 정비 및 홈페이지 내 민원정보 현행화 점검: 분기별 1회
 - 민원안내 봉사자 및 팀장 워킹가이드 운영 내실화
- 구민 친화적인 민원 편의시설 확충
 - 내방민원인 대상 민원실환경 만족도조사 및 개선: 분기별 1회
 - 장애인 등을 위한 민원편의용품 비치 및 민원안내 도우미 운영
- 민원처리부서의 민원제도·행정서비스 개선 독려 및 우수사례 발굴
 - 민원행정 수준 향상 부서 평가 및 우수부서 포상: 2018. 12.

2. 효율적인 공공기록물 보존관리 추진

공공기록물의 체계적 관리를 통하여 안전한 보존 및 활용도를 제고하고 업무의 효율성과 투명성을 확보하여 수준 높은 기록물 서비스 제공

■ 사업개요

- 사업기간: 2018. 1. ~ 12.
- 사업대상
 - 보존기간 30년 이상 중요기록물 전산화
 - 2015 ~ 2016년 생산된 전자기록물 이관
 - 종합문서고의 내실 있는 관리 및 기록물의 효율적 관리
- 사업내용
 - 보존기간 30년 이상 중요기록물 전산화 1,500권
(총 38,297권 중 14,295권 전산화, 37.3% 완료)
 - 2015 ~ 2016년 생산 전자기록물을 서울시 통합 기록관리시스템에 이관
 - 2017년도 기록물 생산현황 조사 및 보고(국가기록원)
 - 중요기록물의 안전한 장기보존을 위해 지하문서고(2층) 항온항습기 설치
- 사업비: 140,168천원(본예산)

2018 추진실적 (10. 31. 현재)

- 제2종합문서고 내 항온항습기 설치: 2018. 4.
- 2017년도 기록물 생산현황 조사 및 국가기록원 통보: 2018. 7.
- 전자기록물 서울시 통합 기록관리시스템 이관(2015~2016년도 전자문서) : 2018. 10.
- 종이기록물 전산화(건축과 847권/119,990면 스캔 완료): 2018. 10.
- 기록물 이관 및 검수(7개부서, 1401권): 2018. 1. ~ 10.

■ 향후추진계획

- 중요기록물 전산화 및 기록관리시스템 업로드: 2018. 11. ~ 12.
- 부서별 기록물 전수조사 및 관리 실태 점검: 2018. 11. ~ 12.

3. 고객 감동을 실현하는 민원행정 구현

공정하고 신속한 민원처리 체계를 구축하여 민원편의 증진 및 구민에게 감동을 주는 민원서비스 제공

■ 사업개요

- 사업기간: 2018. 1. ~ 12.
- 사업내용
 - 유기한 민원, 복합민원의 신속·공정한 처리
 - 통합민원창구 운영(주민등록 등·초본, 인감증명, 가족관계등록부 발급 등)
 - 매주 월요일 야간민원실 운영으로 민원편의 제공
 - 외국인을 위한 맞춤형 민원서비스 제공
 - 외국인 민원안내 리플릿 제작
 - 영어·일어·중국어 민원서식(출생, 혼인, 이혼, 사망신고서 등) 비치
- 사업비: 16,495천원(본예산)

2018 추진실적 (10. 31. 현재)

- 통합민원창구 민원처리 현황 (단위: 건)

구분	총계	주민등록 등·초본 발급	인감증명 발급	가족관계 등록부 발급	민원24	유기한 민원 접수	외국인 민원 처리	면허증 발급
누계	80,256	25,228	10,964	20,673	817	18,935	3,012	627
일평균	405	127	55	104	5	95	15	4

- 민원실무심의회 운영: 109회, 305건
- 유기한민원 처리기간 단축: 64.54 %
- 노후 통합증명 발급기 교체: 2018. 1.
- 외국인(영어, 중국어, 일어) 민원안내 리플릿 3,000부 제작·배부: 2018. 7.

■ 향후추진계획

- 지속적인 유기한민원 처리현황 모니터링 실시 및 기간단축 독려
- 유기한 민원처리 기간단축 우수부서 포상 실시 : 12월 중

4. 가족관계등록부 정비 및 민원중심 서비스 제공

가족관계등록부의 지속적인 정비로 민원불편을 사전 예방함은 물론, 가족관계등록부 처리완료 후 안내문자 서비스 제공하여 구민 만족도 제고

■ 사업개요

- 사업기간: 2018. 1. ~ 12.
- 사업대상: 등록기준지가 마포구인 가족관계등록부 및 본적지가 마포구인 제적부
- 사업규모: 가족관계등록부 591,958부, 제적부 200,123부
- 사업내용
 - 가족관계(출생, 사망, 혼인, 이혼 등) 신고서 처리
 - 가족관계등록부 및 제적부 오류사항 정정
 - 개명·혼인신고 처리완료 후 안내문자 서비스
 - 출생신고 시 양육수당 동시 접수
 - 사망신고 시 금융거래·재산조회 통합처리
- 사업비: 2,857천원(본예산)

2018 추진실적 (10. 31. 현재)

- 가족관계(출생, 사망, 혼인, 이혼 등 50여종) 신고서 처리: 8,343건
- 가족관계등록부 및 제적부 오류사항 정정: 2,663건
- 개명·혼인신고 처리완료 후 안내문자 서비스: 2,193건
- 가족관계후속절차 리플릿 「출생부터 사망까지 알려줄게」 제작·배부: 2,000부
(구동 및 보건소 민원실 / 관내 분만실을 보유한 산부인과 4개소)

■ 향후추진계획

- 가족관계(출생, 사망, 혼인, 이혼 등) 신고서 처리
- 가족관계등록부 및 제적부 정정
- 개명·혼인신고 처리완료 후 안내문자 서비스
- 개명신고 처리기간 단축(기존: 3~5일 / 변경: 1일)

5. 고객 맞춤 여권 행정서비스 운영

고객의 다양한 욕구에 부합하는 맞춤형 서비스 제공으로 민원편의 증진 및 구민 만족도 제고

■ 사업개요

- 사업기간: 2018. 1. ~ 12.
- 사업내용
 - 바쁜 직장인, 학생 등을 위한 일과시간외 야간민원 창구운영
 - 장애인 등 노약자를 위한 ONE-STOP 전담창구 활성화 추진
 - 문자전송(SMS)을 통한 여권발급, 신원미회보, 습득여권 내용 안내
 - 여권신청 후 내방이 어려운 민원인을 위한 맞춤형 등기우편 서비스 제공
 - 여권·국제운전면허증 연계발급 원스톱서비스 추진
- 사업비: 5,287천원(본예산)

2018 추진실적 (10. 31. 현재)

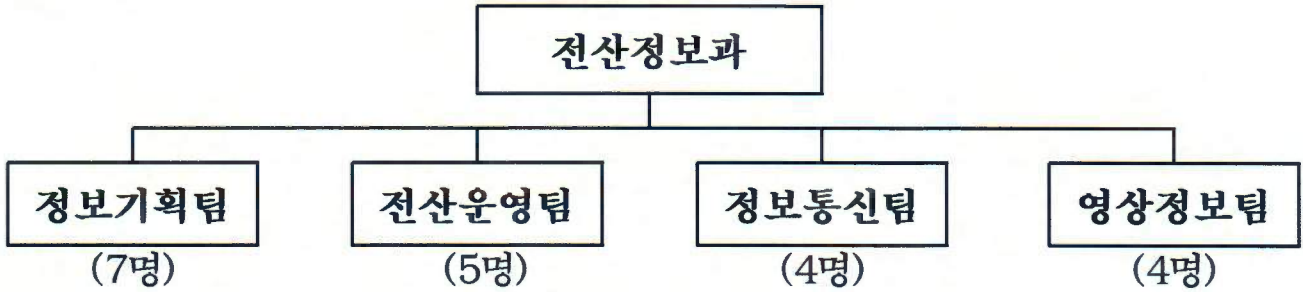
- 일과시간외 야간민원창구(매주 월요일) 운영: 2,339건
- 여권 알림(문자) 서비스: 37,679건
- 여권·국제운전면허증 연계발급 원스톱서비스: 446건
- 맞춤형 등기우편 서비스: 2,595건

■ 향후추진계획

- 고객 맞춤형 여권 행정서비스 지속 추진
 - 야간민원창구 운영 : 매주 월요일 20시까지 운영
 - 여권 알림 서비스 추진 : 여권발급 진행상황, 민원처리내용 등 문자전송
 - 여권·국제운전면허증 연계발급 원스톱 서비스 및 등기우편 교부 서비스 제공
- 자원봉사자 등을 활용한 장애인·노약자를 위한 전담창구 안내 및 여권접수 시 사전 상담을 통한 민원접수 절차 간소화

전산정보과

【조 직】



【인력현황】

구 분	계	4급	5급	6급	7급	8급	9급	임기제	비고
정 원	20		1	4	8	5	2		
현 원	20		1	7	8	2	2		

※ 현원에 육아휴직 1명(6급 1), 질병휴직 1명(7급 1), 병역휴직 1명(9급 1) 미포함

【전산서버 현황】

계	시·군·구 업무	홈 페이지	보건소	주정차 업무	전자문서	계약관리	기타
38	10	3	1	4	3	1	16

【정보통신 장비현황】

계	백본 장비	스위치 장비	무선AP	기타 장비
1,084대	14대	864대	190대	16대

【정보보호시스템 현황】

계	정보보안관제	네트워크보안	PC 보안	서버 및 DB 보안	기타
45식	3식	27식	5식	4식	6식

2018년도 주요업무 추진실적

1. 구민과의 열린 소통채널 홈페이지 운영

민선 7기 출범에 따라 구민과의 소통창구인 홈페이지를 개선하고 홈페이지 통합관리 및 유지관리로 신속하고 안정적인 서비스를 운영 하고자 함

■ 사업개요

- 사업기간 : 2018. 1. ~ 12.
- 사업대상 : 홈페이지 85개, 하드웨어 6식, 소프트웨어 10종
- 사업내용
 - 홈페이지 디자인/콘텐츠/프로그램 유지관리 및 품질 향상
 - 서버 및 부대장비, 솔루션의 정기·예방점검으로 안정적 운영관리

2018 추진실적

(10. 31. 현재)

- 홈페이지 및 관련장비 운영 및 유지관리 : 연중 계속
- 마포이야기(기획특집페이지) 개설 및 운영 : 2018. 3. ~ 6.
- 선거인명부 열람 홈페이지 운영 : 2018. 5. ~ 6.
- '마포 1번가' 구축 및 열린구청장실 개편 : 2018. 7. ~10.
- 웹접근성 인증 획득 : 2018. 9. ~10.
- 마포새우젓축제(기획특집페이지) 개설 및 운영 : 2018. 10.

■ 향후추진계획

- 홈페이지 전면 개편 : 2018. 12. ~ 2019. 8.
 - 홈페이지 디자인 개편 및 모바일 사용에 최적화된 기술 적용
 - 소셜미디어 연계 강화로 소통지향 홈페이지 구축

2. 행정정보시스템의 안정적 운영

상시 모니터링 및 점검을 통해 장애예방 및 신속한 복구체계를 확립하고 최적의 운영환경을 유지하여 행정정보시스템의 안정적 운영을 도모하고자 함.

■ 사업개요

- 사업기간 : 2018. 1. ~ 12.
- 사업내용
 - 행정정보시스템 유지보수(HW 및 부대장비 15식, SW 16식)
 - 최적의 HW, SW 상태유지를 위한 정기점검 및 매일 모니터링 실시
 - 신속한 복구체계 구축을 위한 전문업체와 유지보수 계약 체결
 - 시군구 공통기반 및 재해복구시스템 유지보수(HW 18식, SW 24식)
 - 한국지역정보개발원과 전산장비 유지관리 위·수탁 협약 체결
 - 노후 KVM 스위치 및 UPS 교체

2018 추진실적

- | | |
|------------------------------------|------------------|
| | (10. 31. 현재) |
| ○ 행정정보시스템 유지보수 실시 | : 2018. 1. ~ 10. |
| ○ 시군구 공통기반 및 재해복구시스템 유지보수 실시 | : 2018. 1. ~ 10. |
| ○ UPS ¹⁾ (무정전전원공급장치) 교체 | : 2018. 6. |
| ○ KVM ²⁾ 스위치 교체 | : 2018. 7. |

■ 향후추진계획

- | | |
|----------------------------------|-------------------|
| ○ 전산행정시스템 통합유지보수 실시(계속) | : 2018. 11. ~ 12. |
| ○ 시군구 공통기반 및 재해복구시스템 유지보수 실시(계속) | : 2018. 11. ~ 12. |
| ○ IT운영센터 환경정비 | : 2018. 11. |

1) UPS(무정전전원장치) : 정전 등의 갑작스러운 전원공급 중단 시 발생할 수 있는 데이터의 손실을 줄이기 위해 일정 시간동안 정상적으로 전원을 공급해 주는 장치

2) KVM 스위치 : 하나의 키보드, 모니터, 마우스로 다수의 컴퓨터를 제어하는 하드웨어 장비