

# 2019년도 주요업무 계획

## 1. 행복한 마포 구현을 위한 민원서비스 제공

한 걸음 앞선 생각과 행동으로 구민의 욕구가 충족될 수 있도록 소통하는 맞춤형 서비스를 제공하여 구민이 행복한 마포 구현

### ■ 사업개요

- 사업기간: 2019. 1. ~ 12.
- 사업내용
  - 국민행복민원실에 부합하는 구민 친화적 민원편의시설 운영
  - 구민 편의 증진을 위한 맞춤형 민원서비스 제공
  - 민원행정 및 제도개선 우수사례 적극 발굴·포상

### ■ 세부추진계획

- 구민 친화적 민원편의시설 운영
  - 카페형 휴게공간, 건강측정코너 등 민원편의 공간 운영
  - 친환경적 민원실 환경 조성을 위한 화분 및 수족관 유지 관리
  - 사회적 약자(노약자, 임산부, 장애인 등) 배려창구 및 휠체어 전용 창구 운영
- 구민 편의 증진을 위한 맞춤형 민원서비스 제공
  - 민원안내 자원봉사자 및 팀장 워킹가이드 운영: 연중
  - 민원사무편람 정비 및 홈페이지 내 민원정보 현행화: 분기별 1회
- 민원분야 구민 불편사항 적극 개선 및 우수사례 발굴
  - 내방민원인 만족도 제고를 위한 민원실 환경 설문조사: 분기별 1회
  - 행안부 등 외부기관 평가 대비, 경진대회 응모를 통한 민원우수사례 발굴
  - 민원행정 수준 향상 부서 평가 및 우수부서 포상: 2019. 12월중

### ■ 소요예산 : 26,180천원

- 민원안내도우미 운영 및 민원실 시설·환경 유지비: 24,780천원
- 민원행정서비스 우수부서 포상: 1,400천원

### ■ 기대효과

- 쾌적한 환경 조성 및 맞춤형 민원서비스 제공으로 만족도 향상
- 지속적 제도개선 및 민원행정 우수사례 발굴로 민원 서비스 증진

## 2. 효율적인 공공기록물 보존관리 추진

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

### ■ 사업개요

- 사업기간: 2019. 1. ~ 12.
- 사업대상
  - 보존기간 30년 이상 중요기록물 전산화
  - 2017년 생산된 전자기록물 이관
  - 종합문서고의 내실 있는 관리 및 기록물의 효율적 관리
- 사업내용
  - 보존기간 30년 이상 중요기록물 전산화 1,200권
  - 2017년 생산 전자기록물을 서울시 통합 기록관리시스템에 이관
  - 보존기간 만료된 기록물 평가 후 보존기간 연장 및 폐기
  - 중요기록물의 안전한 장기보존을 위해 제1문서고(자하2층) 향온항습기 설치
- 추진근거: 「공공기록물 관리에 관한 법률」 제13조(기록관), 제39조(기록관 및 특수기록관의 기록물 보존매체 수록)

### ■ 세부추진계획

- 2019. 1월 ~ 12월: 전자기록물을 서울시 통합 기록관리시스템에 이관
- 2019. 2월 ~ 11월: 10년 이하 보존기간 만료 비전자기록물 평가심의회 폐기
- 2019. 2월 ~ 12월: 중요기록물 전산화 및 기록관리시스템 업로드
- 2019. 5월 ~ 8월: 전년도 기록물 생산현황 조사·보고(국가기록원)
- 2019. 6월 ~ 11월: 기록관·전 부서 대상 기록물 전수조사 및 관리 실태 점검

### ■ 소요예산 : 110,571천원

- 중요기록물 전산화사업비: 60,400천원
- 서울시통합 기록물관리시스템 전자기록물 이관: 50,171천원

### ■ 기대효과

- 보존가치가 높은 중요기록물의 이중 보존을 통해 분실·훼손에 대비
- 중요기록물 중 활용도 높은 기록물에 대한 편리한 열람 환경 제공

### 3. 친절하고 감동을 주는 민원행정서비스 제고

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

#### ■ 사업개요

- 사업기간: 2019. 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 리플릿 제작을 통해 맞춤형 민원서비스 제공
- 추진근거: 민원처리에 관한 법률 제6조 (민원처리의 원칙)

#### ■ 세부추진계획

- 유기한 민원의 신속·적정한 처리 유도
  - 민원인 1회 방문 처리를 위한 민원실무심의회, 사전심사청구제, 민원후견인제 운영
  - 유기한민원 처리단축을 위한 지속적인 모니터링 실시
  - 민원처리 우수부서 연말 포상: 모범부서1개, 우수부서8개(총1,000천원)
- 야간 민원실(매주 월요일 20시까지) 운영을 통한 증명민원 발급
- 외국인 전용창구 운영 및 외국인 민원안내 리플릿 제작·비치
- 노후된 통합증명발급기 교체로 신속하고 원활한 민원처리 도모

#### ■ 소요예산 : 15,799천원

- 외국인 민원안내 리플릿 제작: 660천원
- 민원처리기간 단축 우수부서 포상금: 1,000천원
- 통합민원발급기 교체 및 운영비: 14,139천원

#### ■ 기대효과

- 공정하고 친절한 민원처리로 구민 만족도 제고
- 민원처리기간 단축으로 구민에게 시간적, 경제적 편의 제공

## 4. 가족관계등록부 정비 및 민원중심 서비스 제공

가족관계등록부의 지속적인 정비로 민원불편을 사전에 예방하고, 가족관계등록부 신고에 따른 후속 민원서비스 실시로 신뢰받는 행정 구현

### ■ 사업개요

- 사업기간: 2019. 1. ~ 12.
- 사업대상: 등록기준지가 마포구인 가족관계등록부 및 본적지가 마포구인 제적부
- 사업규모: 가족관계등록부 591,832부, 제적부 200,123부
- 사업내용
  - 가족관계(출생, 사망, 혼인, 이혼 등) 신고서 처리
  - 가족관계등록부 및 제적부 오류사항 정정
  - 출생신고 시 양육수당 동시 접수
  - 사망신고 시 금융거래·재산조회 통합처리
  - 개명신고 처리기간 단축
- 추진근거: 가족관계의 등록 등에 관한 법률 및 규칙

### ■ 세부추진계획

- 가족관계(출생, 사망, 혼인, 이혼 등) 신고서 처리
- 가족관계등록부 및 제적부 정정
- 출생신고-양육수당 동시 접수
- 사망신고-금융거래 및 재산조회 통합처리
- 개명신고 처리기간 단축(기존: 3~5일 / 변경: 1일)
- 안내문자 서비스 (개명·혼인신고 처리완료 후)
- 혼인신고 “기념 포토존” 부스 운영 및 폴라로이드 인증사진 서비스 실시

### ■ 소요예산: 4,510천원

### ■ 기대효과

- 가족 구성원의 기본적인 신분 변동사항을 신속·정확하게 처리
- 민원의 사후처리까지 안내하여 주민만족도 향상에 기여

## 5. 고객 맞춤 여권 행정서비스 운영

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

### ■ 사업개요

- 사업기간: 2019. 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

### ■ 세부추진계획

- 주민편의를 위한 일과시간외 야간 여권접수 및 교부업무 추진
  - 매주 월요일 20시까지 운영
- 자원봉사자 등을 활용한 ONE-STOP 전담창구 안내 및 여권접수 시 사전 상담을 통한 민원접수 절차 간소화
- 여권발급 진행사항 알림 서비스 추진
  - 여권발급 신청에 따른 여권 수령일 및 수령시 구비서류 안내
  - 신원미회보자 및 습득여권, 민원처리내용 등 문자전송
- 여권·국제운전면허증 연계발급 원스톱 서비스 추진
  - 여권 발급을 위해 구청을 방문한 민원인에게 국제운전면허증을 동시에 신청 및 수령할 수 있도록 편의 제공

### ■ 소요예산: 5,987천원

### ■ 기대효과

- 기관 간 협업을 통해 민원인에게 시간과 경제적으로 편의 제공
- 수요자 중심의 맞춤행정으로 민원편의 증진 및 민원 만족도 제고

# 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	4	0		

※ 현원에 병역휴직 1명(9급 1)미포함

## 【전산서버 현황】

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

## 【정보통신 장비현황】

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

## 【정보보호시스템 현황】

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

# 2019년도 주요 업무 계획

## 1. 구민과의 소통채널 홈페이지 전면개편 및 운영

모바일 중심 IT환경과 이용자 요구에 효과적 대응을 위해 홈페이지 전면개편 및 안정적 유지보수 운영으로 민선7기 구정목표인 소통과 혁신에 기여하고자 함

### ■ 사업개요

- 사업기간 : 2019. 1. ~ 12.
- 사업내용
  - 홈페이지 디자인 개편 및 모바일 사용에 최적화된 기술 적용
  - 개인정보보호 강화를 위해 회원제 폐지 및 대체 인증(휴대폰, 소셜) 도입
  - 구민소통 강화를 위한 SNS 소통공간, 게시물 등의 주민참여 기능 확대
  - 홈페이지/콘텐츠 통합 및 콘텐츠 통합관리시스템<sup>3)</sup> 재구축
  - 홈페이지 콘텐츠 유지관리 및 품질향상, 신규 프로그램 개발
  - 서버 및 부대장비, 솔루션의 정기 예방점검으로 안정적 운영 관리

### ■ 세부추진계획

- 2019. 1. ~ 7. : 홈페이지 전면개편 추진(재구축 및 콘텐츠 통합 등)
- 2019. 1. ~12. : 홈페이지 및 정보시스템 운영·유지보수

### ■ 소요예산 : 560,523천원

- 홈페이지 전면개편 : 383,946천원
- 홈페이지 유지보수 : 176,577천원

### ■ 기대효과

- 스마트폰 등 모바일기기의 대중화와 소셜미디어 확산에 따른 소통 방식 변화에 적극 대응함으로써 구민과의 소통 향상
- 온라인콘텐츠플랫폼<sup>4)</sup>, 소셜댓글 등 구민소통 강화로 홈페이지 이용률 제고

3) 콘텐츠 통합관리시스템(CMS) : 홈페이지를 구성하는 다양한 콘텐츠를 효율적으로 관리하기 위한 시스템

4) 온라인콘텐츠플랫폼 : 온라인콘텐츠(디지털로 제작해 온라인으로 처리·유통하는 정보)의 이용이 편리하도록 지원하는 SW