
민원봉사과

■ 목 차 ■

I. 부서 기본현황	1
II. 2026년 목표와 추진방향	4
① 주민이 체감하는 「친절민원실」 운영	5
② 누구에게나 편리한 포용·공감 민원환경 구축 ..	6
③ 다양한 수요를 반영한 고객맞춤 민원서비스 제공 ..	8
④ 가족관계등록 신뢰와 편의 서비스 제공	11
⑤ 연중무휴 「상무지구 365일 민원봉사실」 주민편의 증진	12

I. 부서 기본현황

1 업무현황

☐ 인 력

구분	총계 [①+②]	공 무 원 (일반임기제 포함)						정원 외	
		소계 [①]	5급	6급	7급	8급	9급	소계 [②]	내 용
현원	22	20	1	3	5	5	6	2	· 공무직 1 · 실무수습 1

☐ 주요업무

팀 명 (정원 내/외 인원)	주 요 업 무	비 고
민원여권팀 (12 / 2)	· 민원시책 발굴 및 운영 · 민원(방문민원, 국민신문고) 접수·관리 · 통합민원창구 운영 · 무인민원발급기 등 디지털 민원 발급·관리 · 여권사무(접수·심사·교부 등) 관리 추진 · 우편취급국 운영	· 공 무 직 1 · 실무수습 1
가족관계등록팀 (4 / 0)	· 가족관계등록부 및 제적부 접수·기록·정정 · 출생, 사망, 혼인, 이혼, 귀화 및 개명 등 · 결격사유조회 및 수형 관리 · 인구동태 관리	
365민원팀 (4 / 0)	· 각종 제증명 발급 · 토·일요일, 공휴일 등 연중무휴 민원처리	

② 기본현황

☐ 위원회 현황 : 1개(위원 10명)

위 원 회 명	설 치 목 적	인 원	임 기	여성 위원 위촉 비율
민 원 조 정 위 원 회	민원제도의 개선, 반복민원 종결 처리, 소관이 불명확한 민원의 처리주무부서 지정 등	10명 (당연직 3, 위촉직 7)	2년	42.8% 남자 : 4명 여자 : 3명

☐ 무인민원발급기 현황(34개소)

연번	설 치 장 소		운영시간	발급종수
	건 물 명	소 재 지		
1	서구청	경열로 33(농성동)	05:00 ~ 익일03:00	123
2	365민원실	시청로 40(치평동)	05:00 ~ 익일03:00	123
3	시청민원실	내방로 111(치평동)	05:00 ~ 익일03:00	123
4	기아자동차	화운로 277(내방동)	07:00 ~ 21:00	112
5	원광신평금호지점	운천로 26-1(금호1동)	07:00 ~ 24:00	112
6	광주지방법원등기소	시청로 106(치평동)	09:00 ~ 18:00	122
7	푸른새마을금고	풍금로 26-1(풍암동)	05:00 ~ 익일01:00	112
8	신세계백화점	무진대로 932(광천동)	05:00 ~ 익일03:00	112
9	코코식자재마트버들점	상무버들로40번길 1(유촌동)	05:00 ~ 익일03:00	112
10	풍암동행정복지센터	풍암1로 27(풍암동)	05:00 ~ 익일03:00	123
11	치평동행정복지센터1	상무공원로 62(치평동) 내부	09:00 ~ 18:00	123
12	치평동행정복지센터2	상무공원로 62(치평동) 외부	05:00 ~ 익일03:00	122
13	동천동행정복지센터	유림로98번길 8(동천동)	05:00 ~ 익일03:00	123
14	화정2동행정복지센터	화운로 94 상가동(화정2동)	05:00 ~ 익일03:00	123
15	금호1동행정복지센터	운천로31번길 17(금호1동)	09:00 ~ 18:00	123
16	금호2동행정복지센터	풍금로 135(금호2동)	05:00 ~ 익일03:00	123
17	서광주세무서	상무민주로6번길 31(쌍촌동)	09:00 ~ 18:00	112
18	상무1동행정복지센터	월드컵4강로197번길20(상무1동)	05:00 ~ 익일03:00	123
19	상무2동행정복지센터	화정로85번길17(상무2동)	09:00 ~ 18:00	123
20	화정1동행정복지센터	내방로338번길11(화정1동)	09:00 ~ 18:00	123
21	화정4동행정복지센터	염화로83번길3(화정4동)	09:00 ~ 18:00	123
22	KDB생명빌딩	천변좌로 268(양동)	08:00 ~ 19:00	112
23	나라키움광주통합청사	천변우하로 391(동천동)	07:00 ~ 21:00	112
24	양동행정복지센터	천변좌로222번길 3-2 (양동)	09:00 ~ 18:00	123
25	양3동행정복지센터	상무대로1223번길 16 (양동)	09:00 ~ 18:00	123
26	농성1동행정복지센터	상무대로1189번길 23 (농성동)	05:00 ~ 익일03:00	123
27	광천동행정복지센터	광천2길 9 (광천동)	09:00 ~ 18:00	123
28	유덕동행정복지센터	유덕로 24 (유촌동)	05:00 ~ 익일03:00	123
29	화정3동행정복지센터	월드컵4강로68번길 21 (화정동)	09:00 ~ 18:00	123
30	서창동행정복지센터	눌재로 412 (세하동)	05:00 ~ 익일03:00	123
31	상무역	상무대로 지하777(마북동)	05:00 ~ 익일03:00	112
32	광주중부신평 본점	죽봉대로132(광천동)	08:00 ~ 24:00	112
33	상무새마을금고 본점	상무대로 874, 1층(쌍촌동)	08:00 ~ 24:00	122
34	푸른새마을금고 금호지점	금화로54,108호(금호동)	08:00 ~ 24:00	122

□ 365일 민원봉사실 운영

- 개소일시 : 2007. 3. 12. ~ 현재
- 운영시간 : 평일(09:00 ~ 20:00), 토·일·공휴일(09:00 ~ 17:00)
- 장 소 : 롯데마트맥스 상무점 1층(서구 시청로 40)
- 인 원 : 4명(6급 1, 8급 1, 9급 2)
- 특 징 : 공공기관, 법원, 금융기관 등이 밀집한 지역으로 제증명 발급 수요가 많아 연중무휴 운영
- 수수료 수입금 : 32,903천원
- 운영실적(2025. 1. 1. ~ 12. 31.)

(단위 : 건)

계	주민등록	인감증명	가족관계	지적민원	세무민원	기타
60,110	19,331	17,215	12,941	876	1,286	8,461

□ 우편취급국 운영

- 개소일자 : 1997. 12. 1. ~ 현재
- 운영방법 : 직접운영(전남지방우정청과 위수탁 계약 체결)
- 인 원 : 2명(사무운영 1, 공무원 1)
- 종 류 : 일반우편물, 소포, 우표판매등
- 수수료 수입금 : 90,775천원
- 운영실적(2025. 1. 1. ~ 12. 31.)

(단위 : 건)

계	등 기	일 반	소 포	비 고
1,150,014	106,259	1,041,977	1,736	42

Ⅱ. 2026년 목표와 추진방향

부 서 목 표

친절과 혁신, 포용으로
모두가 만족하는 민원행정 서비스 제공

전 략 과 제

세 부 사 업

주민이
체감하는
「친절민원실」
운영

- ① 2026년 착한행정 스케치 추진

누구에게나
편리한
포용·공감
민원환경 구축

- ① 민원 취약계층에 포용적 민원서비스 확대
- ② 고객중심의 선제적 민원서비스 제공

다양한 수요를
반영한
고객맞춤
민원서비스
제공

- ① 민원 처리 기간 단축 마일리지제 운영
- ② 신속·정확한 원스톱 민원 처리
- ③ 비대면 서류 발급서비스 「무인민원발급기」 운영
- ④ 비포(Before) 비포유(Be for you) 여권서비스

가족관계등록
신뢰와 편의
서비스 제공

- ① 가족관계등록 신뢰와 편의 서비스
- ② 「안심상속 원스톱 서비스」 운영 안내

연중무휴
「상무지구
365일
민원봉사실」
주민편익 증진

- ① 주민과 함께하는 연중무휴 상무지구 365일 민원봉사실 운영

1

주민이 체감하는 「친절민원실」 운영

우리구 민원응대 현황을 진단하고 체계적으로 개선하는 친절 컨설팅을 통해 주민 모두가 공감하는 따뜻한 민원서비스 제공

□ 역점 2026년 착한행정 스케치 운영

[추진개요]

- 사업명 : 2026년 착한행정 스케치
- 기간 : 2026. 2. ~ 12.
- 대상 : 22개 부서(본청 민원실, 365민원실, 교통행정과, 보건행정과, 18개 동)
- 추진횟수 : 3차(회차별 3회 방문)
- 추진방법 : 민원인 입장에서 민원실을 방문하여 민원응대 과정 및 서비스 환경 등을 살펴 봄
- 친절교육 : 2회(상·하반기 각 1회, 착한행정 스케치 결과 기반 피드백 교육)
 - 상반기 피드백 교육 1회(8월), 하반기 피드백 교육 1회(12월)

[세부계획]

구 분	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
세부계획수립	계획 수립 및 용역 계약											
친절모니터링		1차 ~ 3차 모니터링 실시 (회차별 3회 부서 방문)										
평가결과분석					1차 분석			2차 분석			3차 분석	종합 분석
맞춤형 교육								피드백 교육				피드백 교육

[소요예산] - 24,400천원 (구비)

- 착한행정 스케치 모니터링 추진(용역) : 22,000천원
- 착한행정 스케치 피드백 교육 강사비(2회) : 2,400천원

지금까지 추진사항

- 2022년 찾아가는 친절 컨설팅 시범 실시(5개소) : 친절도 67.5점
- 2023년 찾아가는 친절 컨설팅 실시(22개소) : 친절도 83.26점
- 2024년 찾아가는 친절 컨설팅 실시(22개소) : 친절도 91.48점
- 2025년 착한행정 스케치 실시(22개소) : 친절도 94.97점

민원봉사과장 이홍규(360-7230) | 민원여권팀장 최현주(360-7943) | 주무관 정보송(360-7248)

2

누구에게나 편리한 포용·공감 민원환경 구축

민원취약계층을 포함한 모든 민원인의 불편 없는 이용을 위해 민원실 접근성을 강화하고, 공감·배려 가치를 실현하는 포용적 민원서비스 제공

□ **공약** 민원 취약계층에 포용적 민원서비스 확대

[추진개요]

- 국내 거주 외국인의 민원처리 불편 해소를 위한 민원편의 서비스 확대
- 어르신, 장애인 등 민원취약계층의 민원실 접근성 제고를 위한 편의 지속 운영

[세부계획]

- 외국어 통역 서비스 「내가 바로 통역사」 재정비 및 운영 : 2026. 1월 ~
 - 운영인원 : 12명(직원 10, 주민 2) / 영어, 일본어, 중국어 등
 - 운영방법 : 민원통역관 인력풀 운영 및 유선을 통한 통역서비스 지원
 - ※ 인력풀 이외 언어의 경우 다누리콜센터, 서구가족센터 등과 연계 통역지원
- 저시력·어르신을 위한 큰글자 생활민원 책자 제작 : 2026. 3월
 - 각종 생활민원 정보 및 민원서비스 이용 안내 내용 수록
 - A3 사이즈 책자 제작 후 본청 민원실 및 동 행정복지센터 배부
- 차별 없는 이용을 위한 무장애(배리어프리) 순번대기 발권기 교체 : 2026. 1월
- 배려 창구 운영 및 필요 물품 구비
 - 사회적 배려계층(어르신, 거동불편, 임산부 민원인)을 위한 전용 창구 운영
 - 높낮이 조절 민원서식 작성대, 휠체어, 수어통역기, 돋보기, 보청기 등 비치

[소요예산] - 12,300천원 (구비)

- 큰글자 생활민원 책자 제작(50부) : 3,000천원
- 무장애(배리어프리) 순번대기발권기 교체(1대) : 9,300천원

민원봉사과장 이흥규(360-7230) | 민원여권팀장 최현주(360-7943) | 주무관 정보송/장수미(360-7248/7243)

□ 일반 **고객중심의 선제적 민원서비스 제공**

[추진개요]

- 주민 모두가 만족하는 내·외부 민원실 환경 조성
- 수요자 중심의 민원시책 발굴·운영을 통한 민원 만족도 제고

[세부계획]

- 음악이 흐르는 민원실 운영 : 2026. 1월
 - 아름다운 음악을 통해 부드럽고 편안한 민원 환경 조성
 - 소요예산 : 660천원(월 이용료 55,000원 × 12개월)
- 2026년 민원사무편람 정비 : 연 4회(분기별)
 - 법령·자치법규 제·개정 사항을 반영한 민원서식 및 처리내용 현행화
- 민원실 내 민원서식 외국어 해석본 비치
 - 4개국 언어(영어, 중국어, 일본어, 베트남어) 및 총 36종 서식(주민등록 등)
- 정부24 셀프이용 창구 서비스 운영
- 다양한 민원인 편의공간 및 장치 운영
 - 민원쉼터 및 유아놀이방, 민원안내유도선, 업무별 미디어라인을 통한 민원 창구 안내, 혼인신고 포토존 등 운영
- 친절하고 편리한「서구청 우편취급국」운영
 - 우편물(등기, 일반우편물, 소포 등) 취급

[소요예산] - 1,570천원 (구비)

- 민원실 배경음악서비스 이용료 : 660천원
- 우체국취급국 운영 : 910천원

민원봉사과장 이흥규(360-7230)	민원여권팀장 최현주(360-7943)	주무관 정보송/장수미/정은 (360-7248/7243/7557)
----------------------	----------------------	--

3

다양한 수요를 반영한 고객맞춤 민원서비스 제공

신속·정확한 민원처리와 다양한 수요를 반영한 고객 맞춤 민원서비스 제공을
통해 고객 감동 실현

□ 일반 민원 처리 기간 단축 마일리지제 운영

[추진개요]

- 민원 처리 담당자의 신속·정확한 민원 처리를 유도하여 고객 중심의 민원 만족 서비스 제공
- 민원 처리 기간 단축 마일리지제 운영에 따른 우수 직원 및 부서 인센티브 제공

[세부계획]

- 평가기간 : 2026. 1. 1. ~ 11. 30.(연 2회, 반기별 운영실적 평가)
- 대상부서 : 구 본청 및 동 포함 전 부서
- 적용사무 : 법정처리기한이 2일 이상인 서울행정시스템에 접수된 법정민원사무
- 주요내용
 - 개인별 마일리지 평가, 부서별 단축률 평가
 - 평가결과 반기별로 우수부서(9개소) 및 담당자(5명) 포상 실시

[소요예산] - 4,000천원 (구비)

- 민원처리마일리지 우수직원 및 우수부서 포상(2회) : 4,000천원

민원봉사과장 이흥규(360-7230)	민원여권팀장 최현주(360-7943)	주무관 정보송(360-7248)
----------------------	----------------------	-------------------

□ 일반 신속·정확한 원스톱 민원 처리

[추진개요]

- 다양한 민원(방문, 인터넷 등)의 실시간 빠른 접수 및 신속 처리

[세부계획]

- 민원실 순번대기 통합시스템(키오스크) 운영
 - 모바일 번호표 발행, 대기현황 알림톡 및 홈페이지 제공
- 국민신문고 민원의 신속한 민원접수·처리(기한 7일)
 - 민원처리 모니터링 통한 처리기한 준수 및 단축율 제고
 - 민원사무 처리현황 점검을 통해 지연 사유 분석 및 개선방안 마련(매월)

- 민원인 편의 증진을 위한 민원 접수 창구 일원화
- 신속한 제증명 발급을 위한 통합민원창구 운영

[소요예산] - 12,812천원 (구비)

- 민원순번 대기표 발행기 용지 구입 : 500천원
- 통합민원발급프린터 토너 구입 : 2,700천원
- 민원수수료카드결제 수수료 납부 및 단말기 용지 구입 : 6,000천원
- 순번대기알림톡 발송 통신비 : 612천원
- 통합민원발급기유지보수(3대) : 3,000천원

민원봉사과장 이홍규(360-7230)	민원여권팀장 최현주(360-7943)	주무관 김가영/윤다슬/양수현 (360-7614/7431/7405)
----------------------	----------------------	---

□ **일반** 비대면 서류 발급서비스 「무인민원발급기」 운영

[추진개요]

- 무인민원발급기 운영 대수 : 총 34대
 - 시·구·동 민원실 21대 / 공공기관 및 민간다중시설 13대
- 운영 시간 : 05:00 ~ 익일 03:00 (설치장소에 따라 시간 상이)
- 민원 종류 : 주민등록등초본 등 112종 ~ 123종 ※ 발급 기기별 상이

[세부계획]

- 무인민원발급기 유지·보수 관리 : 연중
 - 유지·보수 계약 체결(24대) : 2026. 1월
 - 발급기 내 시스템 및 시설보안·관리 등 자체점검 : 월 1회
- 무장애(배리어프리) 기능 설치(21대) 및 발급기 교체(7대) : 상반기
- 무인민원발급기 PC 운영체제 업그레이드(21대) 및 PC교체(2대) : 상반기

[소요예산] - 265,734천원 (구비)

- 무인민원발급기 운영(34대) : 65,816천원
- 배리어프리 기능 설치(21대) : 34,545천원
- 배리어프리 무인민원발급기 설치(7대) : 154,000천원
- 무인민원발급기 PC 운영체제 업그레이드(21대) : 7,413천원
- 무인민원발급기 PC 교체(2대) : 3,960천원

민원봉사과장 이홍규(360-7230)	민원여권팀장 최현주(360-7943)	주무관 김가영(360-7614)
----------------------	----------------------	-------------------



일반

비포^[Before] 비포유^[Be for you]여권서비스

[추진개요]

- 배려 대상 민원인의 대기시간 완화 등 이용 편의 향상을 위한 여권 서비스 제공
- 해킹방지 여권 커버 제공을 통해 민원인의 개인정보 보호 및 안전한 여행 지원

[세부계획]

- 맞춤형 온라인 사전 예약제 시행 : 2026. 1월 ~
 - 대 상 : 만70세이상 어르신, 장애인, 임산부
 - 방 법 : 사전예약을 통해 원하는 날짜와 시간에 방문 신청
- 전자여권용 해킹방지 여권 커버 제작·배부 : 2026. 1월 ~
 - 전자여권의 전자칩에 내장되어 있는 개인정보 차단 필름으로 제작되어 해외 여행 중 일어날 수 있는 디지털 스키밍 범죄 예방
- 여권 안내문 제작 : 상반기
 - 포켓 안내문을 이용한 온라인 재발급 방법 안내
 - 여권 사진 규격 안내
- 국제운전면허증 원스톱 서비스 시행 : 2026. 1월 ~
 - 여권발급 신청과 동시에 국제운전면허증 접수·교부 대행

[소요예산] - 10,778천원 (국비)

- 여권 안내문 제작(1,058부) : 1,058천원
- 해킹방지 여권커버 제작·배부(8,100개) : 9,720천원

4

가족관계등록 신뢰와 편의 서비스 제공

가족관계등록 업무 처리결과 및 후속 절차에 대한 신뢰와 편의 서비스 안내 제공과 안심상속 원스톱서비스 운영을 통한 고객 만족도 제고

□ 일반 가족관계등록 신뢰와 편의 서비스

[추진개요]

- 가족관계등록신고 처리결과 및 신뢰와 편의서비스 후속절차 문자안내 제공
 - 구 홈페이지 신고유형별 후속절차 안내사이트 운영 및 문자발송 시 링크 안내
 - 출생신고 : 다태아축하금, 부모급여, 첫만남이용권 등
 - 사망신고 : 안심상속 원스톱서비스, 상속처리 관련 안내 등
 - 혼인·이혼 신고(전입신고 안내 등) 및 개명 신고(주민등록증 등 재발급 신청 안내)

[세부계획]

- 가족관계등록신고 후속 처리 안내 사이트 운영 및 링크 안내 : 연중
 - 후속 절차 중 2026년 출산 서비스 수당 등 변경 사항 반영 : 2026. 1월(예정)
- 가족관계등록 신고 유형별 후속 절차 안내 및 리플릿 배부(1회)
 - 추진기간 : 2026. 2월
 - 배 부 처 : 구·동 행정복지센터 가족관계등록 민원창구
 - 안내방법 : 신고서 접수 후 책자 활용 후속사항 설명
 - 수록내용 : 출생, 사망, 개명, 혼인, 이혼 등 신고 유형별 안내

[소요예산] - 1,755천원 (국비)

- 가족관계등록신고이후 후속절차 안내 리플릿 제작 : 1,755천원

□ 일반 「안심상속 원스톱 서비스」 운영 안내

[추진개요]

- 사망신고 후 피상속인의 상속 후속처리를 위해 각종 재산조회를 통합처리하여 알려주는 신뢰와 편의 서비스 제공

[세부계획]

- 신청방식 : 구·동 행정복지센터 가족관계등록 민원창구 및 (일부)온라인 신청
- 신청기한 : 사망일이 속한 달의 말일부터 1년 이내
- 재산조회 종류 : 금융, 국세, 지방세, 토지, 자동차, 국민연금 등 20종

[소요예산] - 비예산

민원봉사과장 이홍규(360-7236) 가족관계등록팀장 이경선 (360-7943) 주무관 최은희(360-7611)

광주 중심부에 위치한 상무지구 수요 민원 및 야간·공휴일에 바쁜 직장인과 긴급한 민원 등에 능동적 대응을 위한 연중무휴 「상무지구 365일 민원봉사실」 운영으로 주민만족 민원행정 구현

□ 일반 주민과 함께하는 연중무휴 상무지구 365일 민원봉사실 운영

[추진개요]

○ 연중무휴 365일 민원봉사실 운영

- 위 치 : 롯데마트맥스 상무점 1층(서구 시청로 40) 【2007. 3. 12. 개소】
- 운영시간 : 평일(09:00 ~ 20:00), 토·일·공휴일(09:00 ~ 17:00)
- 근무인원 : 4명(6급 1, 8급 1, 9급 2)
- 취급업무 : 제증명 민원 140여종
- 연간 민원처리 건수 : 67,775건(2023 ~ 2025년, 3년 평균) ※ 1일 평균 186건

[세부계획]

○ 민원수요에 능동적 대응을 위한 연중무휴 365일 민원봉사실 운영

- 평일 : 3명 근무(휴일근무자 1인 대체휴무)
- 토·일·공휴일 및 명절연휴 : 2인 1조 근무(→ 평일 대체휴무 실시)
- 점심시간 (12:00 ~ 13:00) 휴무 실시

※ 야간·주말·공휴일 : 바쁜 직장인과 주민, 타 구·시도민 등 방문객의 큰 호응

○ 365일 민원발급 서비스 환경 구축으로 고객만족도 제고

- 근무시간(평일 20:00, 공휴일 17:00) 후에는 무인민원발급 체계로 전환
- ※ 무인민원발급기 1대 운영 (발급가능민원 123종, 2025년 11,526건 발급)

[소요예산] - 54,368천원 (구비)

○ 365일 민원봉사실 운영 : 54,368천원

민원봉사과장 이홍규(360-7230) | 365민원팀장 김민숙(350-4653) | 주무관 서정재(350-4652)