
민원봉사과

■ 목 차 ■

I. 부서 기본현황	1
------------------	---

II. 2025년 주요업무 추진현황	4
---------------------------	---

① 주민이 체감하는 「친절민원실」 운영	5
-----------------------------	---

② 배려와 존중으로 모두가 만족하는 민원서비스 구축 ..	6
---------------------------------	---

③ 누구에게나 쉽고 편리한 민원환경 조성	9
------------------------------	---

④ 가족관계등록 맞춤안내 서비스 제공	11
----------------------------	----

⑤ 연중무휴 「상무지구 365일 민원봉사실」 주민편의 증진 ..	12
-------------------------------------	----

I . 부서 기본현황

(작성기준일 : 2025. 6. 30.)

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	21	20	1	3	5 (사간선택제 1)	4 (사간선택제 1)	7	1	· 공무원 1

☐ 주요업무

팀 명 (정원 내/ 외 인원)	주 요 업 무	비 고
민원여권팀 (12 / 1)	· 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	· 공무원 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, 국경일 등 연중무휴 민원처리	

② 기본현황

☐ 위원회 현황 : 1개(위원 10명)

위 원 회 명	설치목적	인원	임기	여성 위원 위촉 비율
민원 조정 위원회	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	설치장소		운영시간	발급종수
	건물명	소재지		
1	서구청	경열로 33(농성동)	05:00 ~ 익일03:00	122
2	365민원실	시청로 40(치평동)	05:00 ~ 익일03:00	122
3	시청민원실	내방로 111(치평동)	05:00 ~ 익일03:00	122
4	기아자동차	화운로 277(내방동)	07:00 ~ 21:00	111
5	원광신협 금호지점	운천로 26-1(금호1동)	07:00 ~ 24:00	111
6	광주지방법원등기소	시청로 106(치평동)	09:00 ~ 18:00	121
7	푸른새마을금고	풍금로 26-1(풍암동)	05:00 ~ 익일01:00	111
8	신세계백화점	무진대로 932(광천동)	05:00 ~ 익일03:00	111
9	코코식자재마트버들점	상무버들로40번길 1(유촌동)	05:00 ~ 익일03:00	111
10	풍암동행정복지센터	풍암1로 27(풍암동)	05:00 ~ 익일03:00	122
11	치평동행정복지센터1	상무공원로 62(치평동) 내부	09:00 ~ 18:00	122
12	치평동행정복지센터2	상무공원로 62(치평동) 외부	05:00 ~ 익일03:00	121
13	동천동행정복지센터	유림로98번길 8(동천동)	05:00 ~ 익일03:00	122
14	화정2동행정복지센터	화운로 94 상가동(화정2동)	05:00 ~ 익일03:00	122
15	금호1동행정복지센터	운천로31번길 17(금호1동)	09:00 ~ 18:00	122
16	금호2동행정복지센터	풍금로 135(금호2동)	05:00 ~ 익일03:00	122
17	서광주세무서	상무민주로6번길 31(쌍촌동)	09:00 ~ 18:00	111
18	상무1동행정복지센터	월드컵4강로197번길20(상무1동)	05:00 ~ 익일03:00	122
19	상무2동행정복지센터	화정로85번길17(상무2동)	09:00 ~ 18:00	122
20	화정1동행정복지센터	내방로338번길11(화정1동)	09:00 ~ 18:00	122
21	화정4동행정복지센터	염화로83번길3(화정4동)	09:00 ~ 18:00	122
22	KDB생명빌딩	천변좌로 268(양동)	08:00 ~ 19:00	111
23	나라키움광주통합청사	천변우하로 391(동천동)	07:00 ~ 21:00	111
24	양동행정복지센터	천변좌로222번길 3-2 (양동)	09:00 ~ 18:00	122
25	양3동행정복지센터	상무대로1223번길 16 (양동)	09:00 ~ 18:00	122
26	농성1동행정복지센터	상무대로1189번길 23 (농성동)	05:00 ~ 익일03:00	122
27	광천동행정복지센터	광천2길 9 (광천동)	09:00 ~ 18:00	122
28	유덕동행정복지센터	유덕로 24 (유촌동)	05:00 ~ 익일03:00	122
29	화정3동행정복지센터	월드컵4강로68번길 21 (화정동)	09:00 ~ 18:00	122
30	서창동행정복지센터	눌재로 412 (세하동)	05:00 ~ 익일03:00	122
31	상무역	상무대로 지하777(마루동)	05:00 ~ 익일03:00	111
32	광주중부신협 본점	죽봉대로119번길 10(광천동)	08:00 ~ 24:00	111
33	상무새마을금고 본점	상무대로 874, 1층(쌍촌동)	08:00 ~ 24:00	121
34	푸른새마을금고 금호지점	금화로54,108호(금호동)	08:00 ~ 24:00	121

□ 365일 민원봉사실 운영

- 개소일시 : 2007. 3. 12. ~ 현재
- 운영시간 : 평일(09:00~20:00), 토·일·공휴일(09:00~17:00)
- 장 소 : 롯데마트 맥스 상무점 1층
- 인 원 : 4명(행정6급 1, 전산8급 1, 행정9급 2)
- 특 징 : 공공청사, 법원, 금융기관 등 밀집 지역으로 제증명발급 수요가 많아 연중무휴로 운영
- 수수료 수입금 : 18,227천원
- 운영실적(2025. 1. 1. ~ 6. 30.)

(단위 : 건)

총 계	주민등록	인감증명	가족관계	지적민원	세무민원	기타
31,629	10,281	9,867	7,085	285	879	3,232

□ 우편취급국 운영

- 개소일시 : 1997. 12. 1. ~ 현재
- 운영방법 : 직접운영(전남지방우정청과 위수탁 계약 체결)
- 인 원 : 2명(사무운영 1, 공무원 1)
- 종 류 : 일반우편물, 소포, 우표판매등
- 수수료 수입금 : 47,720천원
- 운영실적(2025. 1. 1. ~ 6. 30.)

(단위 : 건)

총 계	등 기	일 반	소 포	비 고
461,034	51,739	408,425	870	

Ⅱ. 2025년 주요업무 추진현황

부 서 목 표

「친절, 배려, 감동」으로 모두가
편리하고 행복한 민원행정서비스 제공

전 략 과 제

세 부 사 업

주민이 체감하는
「친절민원실」
운영

- ① 찾아가는 친절 컨설팅 및 교육

배려와 존중으로
모두가 만족하는
민원서비스 구축

- ① 민원 취약계층에 포용적 민원서비스 확대
- ② 비포(Before) 비포유(Be for you) 여권서비스
- ③ 민원담당 공무원 사기진작
- ④ 민원처리기간 단축 마일리지제 운영

누구에게나
쉽고 편리한
민원환경 조성

- ① 쉽고·정확한 원스톱 민원 처리
- ② 고객 중심의 선제적 민원서비스 제공
- ③ 비대면 서류 발급서비스 「무인민원발급기」 운영

가족관계등록
맞춤안내 서비스
제공

- ① 가족관계등록 신고 맞춤형 안내 서비스
- ② 「안심상속 원스톱 서비스」 운영 안내

연중무휴
「상무지구
365일
민원봉사실」
주민편의 증진

- ① 주민과 함께하는 연중무휴 상무지구 365일 민원봉사실 운영

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

□ 역점 2025년 착한행정 스케치 추진

[추진개요]

- 사업명 : 2025년 착한행정 스케치
- 기간 : 2025. 3. ~ 12.(10개월)
- 대상 : 22개 부서(본청 민원실, 365 민원실, 교통행정과, 보건행정과, 18개 동)
- 추진횟수 : 3차(회차별 3회 방문)
 - 1차(3월 ~ 5월), 2차(6월 ~ 8월), 3차(9월 ~ 11월)
- 추진방법 : 민원인 입장에서 민원실을 방문하여 민원응대 과정 및 서비스 환경 등을 살펴 봄
- 친절교육 : 착한행정 스케치 결과에 따른 맞춤형 친절 피드백 교육(2회)
 - 상반기 피드백 교육 1회(7월), 하반기 피드백 교육 1회(12월)

[상반기 추진실적]

- 2025년 착한행정 스케치 추진계획 수립 및 실시 : 2025. 3. ~
- 1회차(3월~5월) 착한행정 스케치 실시 및 결과 보고 : 2025. 3. ~ 6.

[하반기 계획]

- 2회차(6월~8월) 착한행정 스케치 실시 : 2025. 5. ~ 8.
- 2025년 상반기 친절 피드백 교육 실시 : 2025. 7.
- 3회차(9월~11월) 착한행정 스케치 실시 : 2025. 9. ~ 11.
- 2025년 하반기 친절 피드백 교육 실시 : 2025. 12.
- 2025년 착한행정 스케치 종합 결과보고 : 2025. 12.

2

배려와 존중으로 모두가 만족하는 민원서비스 구축

민원취약계층을 위한 다양한 민원서비스 제공과 민원담당 공무원 사기 진작을 통한 민원서비스 질 향상

□ **공약** 민원 취약계층에 포용적 민원서비스 확대

[추진개요]

- 국내 거주 외국인의 불편해소를 위한 민원편의 서비스 확대
- 어르신, 장애인 등의 민원실 접근성 제고를 위한 편의시책 지속 운영

[상반기 추진실적]

- 외국어 통역 서비스「내가 바로 통역사」재정비 및 운영 : 2025. 1. ~
 - 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
 - 운영실적 : 197건
- 저시력·어르신을 위한 큰글자 생활민원 책자 제작·배부(50부) : 2025. 3. ~ 4.
 - 각종 생활민원정보 및 민원서비스 이용안내 등 내용 수록

[하반기 계획]

- 외국어 통역 서비스「내가 바로 통역사」운영 : 연중

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

□ **신규** 비포^(Before) 비포유^(Be for you)여권서비스

[추진개요]

- 선제적·맞춤형 여권서비스 도입으로 민원 불편 해소 및 고객 만족도 제고
- 기 간 : 2025. 1월 ~
- 대 상 : 여권발급 대상자
- 내 용 : 기본 여권서비스 + 서구만의 특화 서비스
 - 온라인 사전예약제, 해킹방지 여권커버, 개명신고 여권재발급 안내 등

[상반기 추진실적]

- 전자여권 접수, 심사 및 발급 : 5,331건
- 여권 신청 시 국제운전면허증 발급 원스톱 서비스 : 5건
- 여권 사실증명 발급 : 51건
- 맞춤형 온라인 여권 사전 예약제 시행 : 12건
- 전자여권용 해킹방지 여권 커버 제작·배부(여권교부시 제공)

[하반기 계획]

- 신속하고 정확한 여권 접수 및 심사 : 연중
- 맞춤형 온라인 여권 사전 예약제 홍보 : 연중

민원봉사과장	김동관(360-7230)	민원여권팀장	최현주(360-7943)	주무관	염하린(360-7613)
--------	---------------	--------	---------------	-----	---------------

☐ 일반 민원담당 공무원 사기진작

[추진개요]

- 힐링 프로그램 운영으로 민원 담당자의 스트레스 해소 및 심신 재충전 기회 제공

[상반기 추진실적]

- 민원담당공무원 힐링워크숍 운영(당일, 2회) : 2025. 6. 9. / 6. 10.
 - 대 상 : 민원접점부서 및 동 행정복지센터 민원담당 공무원 66명
 - 장 소 : 완주군 일원(아원고택 등)
 - 내 용 : 자연·예술 체험을 통한 씬·치유·소통 중심의 힐링 프로그램 제공

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

☐ 일반 민원처리기간 단축 마일리 지제 운영

[추진개요]

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

[상반기 추진실적]

- 2025년 민원처리 마일리지 제도 운영계획 수립 및 실시 : 2025. 2.

[하반기 계획]

- 2025년 상반기 민원처리 마일리지제도 운영 평가 보고 : 2025. 7.
 - 평가기간 : 2025. 1. 1. ~ 6. 30. (상반기 / 1회)
 - 운영대상 : 구 본청 및 동 포함 전 부서
 - 적용사무 : 법정처리기한이 2일 이상인 서울행정정보시스템 접수된 법정민원사무
 - 포상내역 : 부서별(9), 개인별(5) 포상금 및 표창 수여
- 2025년 하반기 민원처리 마일리지 제도 운영 평가 보고 : 2025. 12.

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

3

누구에게나 쉽고 편리한 민원환경 조성

수요자 중심의 민원서비스 제공과 이용하기 쉽고 편리한 민원 환경 조성을 통한 고객감동 실현

☐ 일반 신속·정확한 원스톱 민원 처리

[추진개요]

- 다양한 민원(방문, 인터넷 등)의 실시간 빠른 접수 및 신속처리

[상반기 추진실적]

- 민원실 순번대기 통합시스템(키오스크) 운영
 - 모바일 번호표 발행 및 대기현황 알림톡 및 홈페이지 제공
- 국민신문고 민원의 신속한 민원접수·처리(기한 7일) : 40,644건
 - 수시모니터링, 매월 민원 지연 원인분석 및 개선
- 민원인 불편 최소화를 위한 민원 접수 창구 운영 : 22,896건
 - 단순민원(21,226건), 복합민원(1,498건), 고충민원(172건)
- 빠른 민원처리를 위한 통합민원창구 운영 : 23,587건

[하반기 계획]

- 신속하고 편리한 인터넷 상담민원 접수 및 처리 : 연중
- 민원인 불편 최소화를 위한 일반민원 접수 및 통합민원창구 운영 : 연중

민원봉사과장 김동관(360-7230)	민원여권팀장 최현주(360-7943)	주무관 정보송/김가영/윤다슬/양수현 (360-7248/7614/7431/7405)
----------------------	----------------------	--

☐ 일반 고객 중심의 선제적 민원서비스 제공

[추진개요]

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

[상반기 추진실적]

- 음악이 흐르는 민원실 운영 : 2025. 1. ~
- 2025년 민원사무편람 정비 : 2회(3월, 6월)
 - 법령, 자치법규 제·개정에 따른 민원서식 및 내용 변경 등
- 모두가 만족하는 국민행복민원실 운영
 - 사회적 배려계층(거동불편, 임산부, 민원인)을 위한 창구 운영
 - 수어통역기, 다양한 민원편의용품 구비(높낮이 조절 민원서식 작성대, 휠체어, 돋보기, 보청기 등)
 - 민원 편의시설 장치 운영(민원쉼터 및 유아놀이방, 민원안내유도선, 업무별 미디어 라인을 통한 민원창구, 혼인신고 포토존, 정부24 셀프이용창구 운영)
- 친절하고 편리한 「서구청 우편취급국」 운영 : 461,034건 / 47,720천원(수입금)

[하반기 계획]

- 2025년 3, 4분기 민원사무편람 정비 : 2025. 9. / 12.
- 「서구청 우편취급국」 운영 : 연중

☐ **일반** 디지털 비대면 민원서비스 「무인민원발급기」 운영

[추진개요]

- 무인민원발급기 운영 대수 : 총 34대
 - 시·구·동 민원실 21대 / 공공기관 및 민간다중시설 13대
- 운영시간 : 05:00 ~ 익일03:00(설치장소에 따라 시간 상이)
- 민원 종류 : 주민등록등초본 등 111종 ~ 122종 ※ 발급 기기별 상이

[상반기 추진실적]

- 무인민원발급기 유지·보수 관리 : 연중
- 발급기 내 시스템 및 시설보안·관리 등 자체점검 : 월 1회
- 무인민원발급기 신규 설치(푸른새마을금고 금호지점) : 2025. 3. 25.
- 무인민원발급기 미래등기시스템 설치(20대) : 2025. 6. ~

[하반기 계획]

- 무인민원발급기 자체 점검 실시 : 월 1회

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

4

가족관계등록 맞춤안내 서비스 제공

가족관계등록 업무 처리결과 및 후속절차에 대한 맞춤형 안내 제공과 안심 상속 원스톱서비스 운영을 통한 고객 만족도 제고

□ 일반 가족관계등록 신고 맞춤형 안내서비스

[추진개요]

- 가족관계등록신고 처리결과 및 맞춤형 후속절차 문자안내서비스 제공
 - 구 홈페이지 신고유형별 후속절차 안내사이트 운영 및 문자발송 시 링크 안내
 - 출생신고 : 다태아축하금, 부모급여, 첫만남이용권 등
 - 사망신고 : 안심상속 원스톱서비스, 상속처리 관련 안내 등
 - 혼인이혼 신고(전입신고 안내 등) 및 개명 신고(주민등록증 등 재발급 신청 안내)
- 가족관계등록 신고 유형별 후속 절차 안내 리플릿 제작 배부

[상반기 추진실적]

- 가족관계등록신고 처리결과 및 맞춤형 후속절차 문자알림서비스 제공 : 2,984건
- 가족관계등록 신고 분야별 접수 및 처리 현황

(단위 : 건)

총 계	출 생	사 망	혼 인	이 혼	개 명	기 타 (등록부정정, 입양 등)
3,686	556	999	729	445	223	734

[하반기 계획]

- 가족관계등록신고 후속 처리 안내 사이트 운영 및 문자발송 시 링크 안내

□ 일반 「안심상속 원스톱 서비스」 운영 안내

[추진개요]

- 사망신고 후 피상속인의 상속 후속처리를 위해 각종 재산조회를 통합·처리하여 알려주는 맞춤서비스 제공
 - 신청방식 : 구·동 행정복지센터 가족관계등록 민원창구 및 (일부)온라인 신청

[상반기 추진실적]

- 안심상속 원스톱 서비스 건수 : 888건

[하반기 계획]

- 재산조회 등 19종 안심상속 원스톱서비스 제공

민원봉사과장 김동관(360-7230) 가족관계팀장 오미옥(360-7942) 주무관 최은희(360-7611)

광주 중심부에 위치한 상무지구 수요 민원 및 야간·공휴일에 바쁜 직장인과 긴급한 민원 등에 대응한 연중무휴 「상무지구 365일 민원봉사실」 운영으로 주민 만족 민원행정 구현

□ 일반 주민과 함께하는 연중무휴 상무지구 365일 민원봉사실 운영

[추진개요]

- 연중무휴 365일 민원봉사실 운영
 - 위 치 : 서구 시청로 40(롯데마트 맥스 상무점 1층, ' 07.03.12. 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 : 71,586건(2022 ~ 2024년, 3년 평균) ※ 1일 평균 200여명 196건

[상반기 추진실적]

- 365일 민원봉사실 제증명 발급 수수료 수입금 : 18,227천원
- 365일 민원봉사실 제증명 발급 실적

(단위 : 건)

총 계	주민등록	인감증명	가족관계	지적민원	세무민원	기 타
31,629	10,281	9,867	7,085	285	879	3,232

[하반기 계획]

- 공휴일 및 명절연휴 등 연중무휴 365일 민원봉사실 지속 운영
- 각종 구정 홍보물 비치 및 안내 강화

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