

2003 主要業務報告

2003. 7.

旅 券 課

報 告 順 序

I . 2003上半期主要業務推進實績

II . 2003下半期主要業務推進計劃

III . 懸案事項

I. 2003 上半期 主要業務推進實績

□ 여권민원 만족도 수준 제고

○ 여권 접수 및 발급 현황

- 접수 : 77,006건(전년대비 36.8% 감소)

- 발급 : 76,742건

- 1일 평균 접수 발급

· 성수기(1월~2월) : 795건

· 비수기(4월~5월) : 520건

※ 감소사유 : 이라크전 및 중국지역 사스의 영향

○ 친절봉사 교육

- 직원 교육의 정례화

· 민원처리 담당자 특별교육 : 월 1회

· 전직원 직무교육 : 21회

- 교육내용

· 민원처리과정에서의 친절봉사 자세확립

· 여권업무 전반에 대한 기본 소양 교육

○ 전화 친절도 수준 향상

- 전화 수화자 지정 운영

· 전화 10회선을 번호별 수화자 지정 응대

- 전화 친절응대 교육

· 실적 : 20회

·내용 : 전화 예절 및 수화 요령

○ 민원안내 및 상담 창구 설치 운영

- 민원실 입구 별도 창구 설치
- 안내전담요원 배치 : 3명(직원1명, 공익요원 2명)
- 민원안내, 양식배부, 무료 복사 및 팩스 이용 대행

○ 여권 유효기간 만료예고제 안내문 발송

- 대 상 : 여권 소지자중 여권 만료일 6개월전 영등포구 거주자
- 운영내용
 - 「여권 유효기간 만료예고」 안내문을 우리 구민만을 대상으로 명단 출력하여 우편송달
- 운영실적 : 5,066건
- 운영효과 : 우리 구민만을 대상으로 시행함으로써 구정에 대한 신뢰감 및 만족도 제고

○ 노인 및 거동 불편자 여권 우대발급

- 대 상 : 65세 이상 노인 및 거동불편자(장애인, 임산부등)
- 운영내용
 - 노인 및 거동 불편자 발급신청 전용 창구 운영
 - 여권발급 신청서 기재사항 대필
 - 신원조회 이상 없는 경우 1시간이내 발급
- 운영실적 : 340건
- 운영효과
 - 창구에서 장시간 대기하거나 교부시 재방문하는 불편해소
 - 난해한 기재사항 대필로 다변화하는 민원편익 요구에 부응

○ 여권발급 안내 홍보물(리후렛)제작·배부

- 게재내용 : 여권의 종류, 발급(신규, 재발급, 기간연장)에 관한 사항, 해외여행시 유의사항
- 배부현황
 - 배부처 : 관내 각 관공서 민원실 및 관광안내소,아파트관리사무소 등
 - 수 량 : 40,000매
- 기대효과 : 여권을 발급하고자 하는 주민들에게 필요한 서류를 미리 준비 할 수 있도록 안내하여 보다 친절한 민원인 편의제공

○ 여권업무 실무책자 제작·활용

- 제작배경 : 직원들의 업무 적응력 향상 및 날로 복잡해지는 여권 민원의 신속한 대처와 정확한 고객맞춤 민원서비스 등에 적극 활용
- 제작현황
 - 근 거 : 개정 여권법(2003. 6. 1) 및 여권실무편람 등
 - 시 기 : 2003. 6. 15
 - 수 량 : 200부
 - 배부처 : 여권과(34), 외교통상부(5), 서울시청(5), 여권대행구청(10), 출입여행사(98), 기타(48)
- 기대효과
 - 직원간 동일업무에 대한 견해차이가 있던 것을 실무 매뉴얼을 정하여 업무별 표준화 정착
 - 정확하고 신속한 민원처리를 위하여 구비서류 등을 미리 준비 할 수 있도록 예측 가능 행정 실천

□ 쾌적한 민원실 환경 조성

○ 편의시설 유지관리 및 확충

- 민원실 냉, 온수기 유지관리
 - 청결한 식수 제공을 위한 필터 교체 : 3회
- 민원용 각종 도서 비치
 - 교양, 월간잡지 등 : 68권
- 민원인 대기용 의자 향균 세탁
 - 70석 1회
- 무료복사 및 팩스이용 편의 제공
 - 복사기 1대, 팩스 1대
- 전산우편 봉합기 구매
 - 1대, 수작업에 따른 시간 및 인력낭비 요인 제거

○ 쾌적한 환경 조성

- 민원실 바닥 청소(약스)
 - 매분기별 1회
- 민원실내 화분, 관상수 등 구입 비치
 - 매분기별 7분씩 2회
- 청결한 민원실 환경 유지
 - 쓰레기 분리수거함 제작 설치 : 1세트 7개
 - 전직원 일일당번제 운영
 - 각종 휴지 수거등 청소 및 민원용 필기용구 수시 점검

Ⅱ. 2003 下半年 主要業務推進計劃

□ 여권민원 만족도 수준 제고

- 증가일로에 있는 여권 발급수요에 능동적 대처방안 강구 및 여권 발급 업무의 문제점 발견시 적극 개선토록 노력
- 주기적으로 봉사행정 실천을 다짐하는 계기를 마련, 직원 행태변화와 의식수준 향상

○ 여권발급 처리기간 준수

- 성 수 기 : 6~7일(최장7일)
- 비 수 기 : 3~4일
- 기대수준 : 가급적 5일 이내 발급 개선

○ 친절봉사 교육

- 직원 교육의 정례화
 - 민원처리 담당자 특별교육 : 월 1회
 - 전직원 직무교육 : 매주 수요일
- 교육내용
 - 민원처리과정에서의 친절봉사 자세 확립
 - 여권업무 전반에 대한 기본 소양 교육

○ 전화 친절도 수준 향상

- 전화 수화자 지정 운영
 - 전화 10회선을 번호별 수화자 지정 응대
- 전화 친절응대 교육
 - 매주 수요일
 - 전화 예절 및 수화 요령

○ 민원안내 및 상담 창구 설치 운영

- 민원실 입구 별도 창구 설치
- 안내전담요원 배치(직원 1명, 공익요원 2명)
- 민원안내, 양식배부, 무료 복사 및 팩스 이용 대행

□ 쾌적한 민원실 환경 개선

내방하는 여권 민원인에게 불편을 최소화하고, 쾌적한 환경과 공정하고 수준높은 행정서비스 제공

○ 편의시설 유지관리 및 확충

- 대기 민원인 TV 시청 및 구정홍보물 방영
 - 시사, 교양, 스포츠, 오락 등
- 민원 대기번호 순번기 운영
 - 무질서에 따른 불편해소
- 민원실 냉, 온수기 유지관리
 - 청결한 식수 제공을 위한 필터 주기적 교체
- 민원용 각종 도서 비치
 - 교양, 월간잡지 등
- 민원인 대기용 의자 향균 세탁 및 천갈이
 - 향균 세탁 : 70석 × 3회
 - 천 갈 이 : 70석 × 1회
- 무료복사 및 팩스이용 편의 제공
 - 복사기 1대, 팩스 1대

○ 쾌적한 환경 조성

- 민원실내 화분, 관상수 등 구입 비치
 - 매분기별 7분
- 청결한 민원실 환경 유지
 - 전직원 일일당번제 운영
 - 각종 휴지 수거등 청소 및 민원용 필기용구 수시 점검

□ 앞서가는 여권행정 실천

신속하고, 공정하고, 친숙하고 편안한 고객 만족의 여권행정 서비스 창출

○ 여권 유효기간 만료예고제 추진

- 운 영 : 연중
- 대 상 : 여권 소지자중 여권 만료일 6개월 전 영등포구 거주자
- 운영내용
 - 「여권 유효기간 만료예고」 안내문을 우리 구민만을 대상으로 명단 출력하여 우편송달

○ 거동 불편자 여권 우대발급 추진

- 운 영 : 연중
- 대 상 : 65세 이상 노인 및 거동불편자 등
- 운영내용
 - 노인 및 거동 불편자 발급신청 전용 창구 운영
 - 여권발급 신청서 기재사항 대필
 - 신원조회 이상 없는 경우 1시간이내 발급

○ ONE STOP 민원처리 시스템 운영

- 운 영 : 연중
- 운영내용
 - 민원 종류별 구분 없이 전 창구에서 접수민원 처리 가능토록 개선
 - 창구별 민원 종류 구분 폐지
 - 대행업체와 개인 신청량에 따라 창구 인력 가변적 운영

○ 고객 만족도 조사

공공의 서비스에 대한 고객의 요소별 만족도를 조사하여 불편, 불만을 최소화하고 보다 나은 서비스를 제공

- 조사기간 : 2003. 12월중
- 조사장소 : 여권과(민원실)
- 조사방법
 - 여권발급 신청인에게 설문조사
 - 전일 방문한 민원인에게 전화설문
- 조사결과 조치
 - 민원접수 및 대기시 불편사항 시정
 - 대기중 이용할 각종 편의시설 설치 의견수렴
 - 장비개선 등 시정요구사항 최대한 의견수렴

Ⅲ. 縣案事項

□ 발급 여권 우편 배달제 운영

직장생활 등으로 시간적 여유가 없는 민원인을 대상으로 발급된 여권을 우편으로 배달하여 줌으로써 민원의 재방문으로 인한 민원실 및 주차장 혼잡을 해소하고 시간, 교통 등 민원인의 불편을 최소화 하고자 함

- 운영기간 : 2003. 2월부터
- 대 상 : 본인이 직접 신청 접수한 경우에 한함
- 운영방법
 - 여권발급 신청 접수후 우편배달 희망 민원인을 대상으로 접수
 - 민원인이 직접 우편물 수령이 가능한 주소를 우송용 봉투에 기재
 - 등기우편료 민원인 부담(빠른 등기우편 : 1,610원)
 - 매일 오전중 신청인의 여권발급 여부 확인
 - 발급된 여권 우송(당산동우체국. 매일 13:00 이전에 발급된 여권)
 - 발송된 여권이 반송 될 경우 반드시 방문 수령(반송료 민원인 부담)
 - 우편 배달과정에서 분실 사례가 없도록 민원인에게 발송 사실을 알려주는 전화서비스 병행 실시
- 운영실적 : 1,110건
- 기대효과
 - 민원인 1회 방문 처리 실현에 따라 여권교부시 재차 방문하는 불편 해소 및 행정의 신뢰성 제고
 - 내방 민원인 감소로 민원실 혼잡예방과 신속한 민원처리로 친절 봉사 행정구현