

# 主要業務報告

2000. 12.

旅券課

◇ 報 告 順 序 ◇

I . 一 般 現 況

II . 2000主要業務推進實績

III . 2001主要業務計劃

# 1. 一般現況

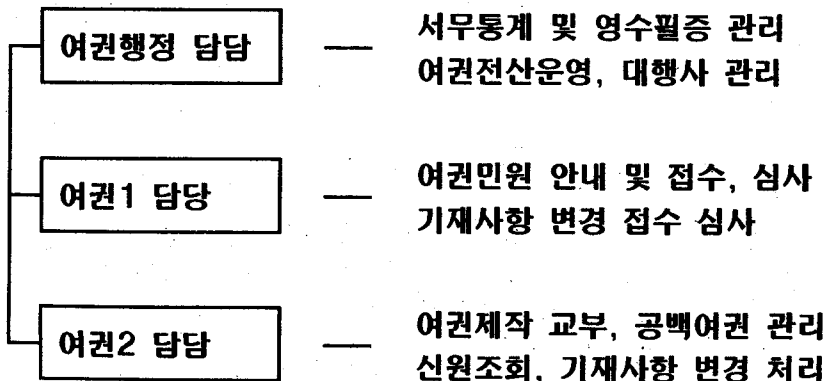
## 1. 정 현 원

구분	계	5급	6급	7급	8급	9급	기능직	비고
정원	22	1	3	6	1	2	9	
현원	23	1	3	5	3	1	10	
과부족	+1			-1	+2	-1	+1	

## 2. 주요시설 및 장비

주요 시설		주요 장비						비고
여권 제작실	세공 장치	모뎀 장치	단말기	프린터	라미네이터	판독기	무정전 전원장치	
여권제작 및 공백여권보관	2조 에스원(주)	2	14	3	5	1	1	

## 3. 업무내용 및 분장



## II. 2000주요업무 추진실적

### 1. 여권접수 및 발급현황(2000.1 ~ 11.30)

- 접 수 : 181,676건 (전년대비 35.9%증)
- 발 급 : 180,548건
- 1일평균 접수 발급
  - 성수기 (5~7월) : 862건 (최고1,169건)
  - 비수기 (2~4월) : 656건

### 2. 거동불편자 여권우대 발급 : 343건

### 3. 민원실 환경개선

- 집기류 개선 및 정비 : 1회 4,300천원
  - 대기용 의자 28조 72석 - 간행물 게시대 3조
  - 민원 필경대 5조 - 민원대 1석

### 4. 친절 봉사 추진

- 민원상담관제 운영 : 주 5일 - 6~7급 근무자 별도 지정
- 민원용 도서교체 비치 (8-10종) : 월1회
- 무료복사, 팩스, 기재사항 대필

### Ⅲ. 2001주요업무 계획

#### 1. 친절봉사 수준유지

##### □ 여권발급 처리기간 준수

○ 현 황 - 성수기 6~7일 (최장9일)

비수기 3~4일

○ 기대수준 - 법정기한 3일이내 발급

○ 여권발급 장비 보강 - 3종 6대 (19,200천원)

- 프린터기교체 3대 10,500천원

- 열처리기 교체 2대 1,200 "

- 검색기추가구입 1대 7,500 "

○ 여권발급 보조인력 확보 - 공익근무요원 5명 ( 7,244천원)

- 프린트보조 2명 - 열처리보조 1명

- 검색보조 1명 - 교부보조 1명

##### □ 여권민원 접수창구 추가 설치

○ 현 황 : 총 8개창구 (안내, 신규4, 재발급, 기간연장, 교부)

○ 추가소요 : 3개 창구 (신규2, 교부1)

○ 기대효과 : 대기시간 단축

- 성수기 : 28분 ~ 1시간대기 → (10분~30분 단축)

□ **여권민원실 실내배치(장식) 개선**

○ **현 황** : 민원대기 공간이 협소하여 내부배치 및 장식이  
산만하고 극히 취약함.

○ **추진계획**

- 인테리어 전문업체 디자인 의뢰후 검토 결과에 따라  
저비용안 선택 개선

- **소요예산** : 총 25,000천원

· 인테리어 15,000천원

· 민원안내판(싸인보드) 10,000천원

○ **개선 및 기대효과**

- 새롭게 변화하는 구정의 모습을 고객이 체감

- 고객만족과 이미지 쇄신 기대

## 2. 안내서비스 수준 제고

### □ 민원안내 및 상담 코너 설치 운영

- 위 치 : 민원실내 별도 코너 설치
- 운 영 : 6~7급 안내 전담요원 배치 민원안내, 양식배부, 문의사항 상담, 내방고객 희망시 무료복사, FAX 이용대행

### □ 전화친절도 수준 향상

- 전화수화자 지정운영
  - 회선수 : 10회선
  - 지정및운영: 매전화번호 수화자 지정응대
- 전화친절 마인더 교육
  - 회 수 : 주1회(매주수요일)
  - 주요내용 : 친절서비스 마인드 전화예절 및 수화요령
- 전화자동 응답장치(ARS)설치 운영
  - 민원전화 대다수가 신규, 기간연장, 분실, 발급여부 (4개항목)등 간단한 민원 전화임
  - ARS설치시 “전화늦게받는다” 시민오해 불식과 이미지 개선
  - 소요예산 : ARS 1식 - 20,000천원
- 전화전담반 운영
  - ARS설치후 별도 계획 추진

### 3.고객만족편의 시설 확충

#### □ 무료복사 팩스이용 편의 제공

- 대 수 : 민원전용 2대 (복사기1,팩스1)
- 운 영 : 서비스요원 전담 배치
- 기대효과 : 래방민원 불편 해소, 고객만족
- 소요예산 : 10,000천원(·복사기 2대 7,000천원·팩스 2대 3,000천원)

#### □ PC인터넷방 설치 운영

- 대 수 : PC3대 수준(1.5m×1m) - 3,000천원
- 운 영 : 설치후 고객 자유이용, 관리자 지정 관리
- 기대효과 : 여권발급 전산조회, 열린게시판 참여 고객만족

#### □ 유아 놀이방 설치

- 규 모 : 유아 2-3명 수용 규모(1.5m×1m)
- 운 영 : 유아동반 부녀자 고객 자유이용
- 기대효과 : 부녀자고객 기대부응 및 편의제공
- 소요예산 : 5,000천원 (설치비 3,500, 놀이용품 1,500)

#### □ 대행사 전용 부스 설치

- 규 모 : 1.5m×3.5m (1.6평) - 3,500천원
- 운 영 : 자유이용,여권발급신청서 대필 자원봉사 (영문,한자)
- 기대효과 : 출입대행사 편의제공, 민원안내 대행