

2000年度主要業務計劃報告

旅 券 課

1. 一般現況

1. 정 원

구 분	계	5 급	6 급	7 급	8 급	9 급 (전산)	기능직	비고
정 원	22	1	3	4	1	1	12	
현 원	22	1	4	3	2	1	11	
과부족	0		+1	-1	+1		-1	

2. 업무내용

구 분	내 용	비 고
여권행정업무	<ul style="list-style-type: none"> · 여권업무 통계 및 영수필증 관리 · 여권발급 대행업체 관리 · 여권 전산망 운영 	
여 권 1 업무	<ul style="list-style-type: none"> · 여권발급 민원안내 · 여권발급 접수 및 심사 · 기재사항 변경접수 및 심사 	
여 권 2 업무	<ul style="list-style-type: none"> · 신원조회 · 여권제작 및 여권교부 · 공백여권 관리 · 기재사항변경 처리 	

3. 주요시설 및 주요장비

주요 시설		주요 장비					비고
여 권 제 작 실	SECOM 장 치	모 뎀 장 치	단말기	라 미 네이터	판독기	무정전 전원장 치	
인원: 5명 면적: 18.1평	한국안전 시스템 (주)	2	14	5	1	1	

II. '99主要業務實績

1. 여권민원 접수처리실적 - ('99. 1. 1~ 12. 31)

○ 접수건수 : 195,928건

단위 : 건

구 분	접 수	발 금	비 고
계	195,928	149,961	
신 규	148,894	147,367	
기재변경	2,654	2,594	
반 납	40,458		
분 실	3,922		

○ 1일 평균 접수 및 발급

단위 : 건

구 분	접 수	발 금	비 고
성 수 기	780	750	
비 수 기	470	440	

(성수기 : 6.15 ~ 8.10, 10.30 ~ 1.15)

○ 여권발급 평균 소요시간 : 1~ 3일

○ 여권발급 수수료

· 영수필증(수입대체경비수입) - 3,436,699,200원

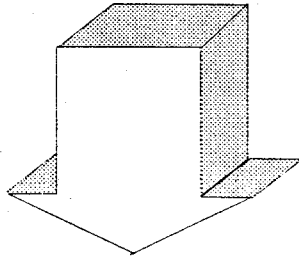
2. 민원편의. 봉사행정 추진실적

추진사항	추진실적 및 기대효과	비고
직원친절봉사교육 및 간담회 개최 실시	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 직원친절교육 : 주 1회 이상 <ul style="list-style-type: none"> - 대상 : 직원 (22명) - 교관 : 여권과장 ◇ 여권업무관련 간담회 개최 : 6회 (234명) <ul style="list-style-type: none"> - 대상:여행사직원 - 여권업무 문제점 도출 및 해소방안 강구 * 문제점- 위,변조여권신청 사전 예방 * 해소방안- 신분증을 정확히 대조하여 사전예방 	
부정여권 발급신청 적발	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 적발건수 : 총18건 <ul style="list-style-type: none"> - 본인이 직접신청 : 9건 - 대행업체(여행사)신청: 9건 (청송3, 비둘기2, 와룡1, 신길1, 부천대신1, 공항국제1)-6개업체 ◇ 조치사항 <ul style="list-style-type: none"> - 경찰서 수사의뢰 : 8명 - 파출소 인계 : 10명 	
여권신청에 따른 무료 복사 제공	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 일일평균 380여매 <ul style="list-style-type: none"> - 신규대리 신청 및 대행업체 주민등록증 복사 : 200여매 - 여권기간 연장시 여권복사 : 180 여매 ◇ 복사로 인한 민원인들의 불편을 해소시켜줌. 	

<p>민원대기 번호순번기 설치 운영</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 번호조작기 3대 <ul style="list-style-type: none"> - 신규접수 : 2대 - 기재변경사항 : 1대 ◇ 순번에 의한 신속하고 공정한 양질의 서비스 제공 	
<p>여권신청민원 안내문 제작, 배부</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 2회 2종 : 29,000매 <ul style="list-style-type: none"> - 여권법개정에 따른 여권발급신청 안내문 배부(각종 구비서류등) 	
<p>민원실 각종 도서비치</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 도서비치대 : 2개 <ul style="list-style-type: none"> - 신간도서류, 구청홍보책자, 여행안내등 비치 	
<p>민원상담제 운영</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 민원상담자 : <ul style="list-style-type: none"> 과장, 각팀 담당주사 - 민원안내석, 민원창구에서 개인상담, 미비한 서류검토 - 민원편의 및 친절봉사행정 서비스 기여 * 추진실적 : 1,157건 <ul style="list-style-type: none"> - 영문성명기재 681건 - 신청서작성 대필 276 건 - 한자성명기재 200 건 	
<p>민원실 환경개선</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 민원실 바닥 왁스칠 <ul style="list-style-type: none"> - 깨끗한 바닥청소로 상쾌한 기분과 전체적 실내환경이 밝아짐 ◇ 화분(난초)적정 배치로 신선한 실내환경 조화유지 	

Ⅲ. 2000 主要業務計劃

민원만족의 여권행정서비스 창출



- ◇ **직원의식과 행태변화**
 - 의식수준 향상으로 알찬봉사행정 구현
- ◇ **깨끗하고 쾌적한 직무환경 조성**
 - 밝고 명랑한 분위기 조성
- ◇ **민원 편의시설 유지 관리 및 확충**
 - 친숙하고 편안한 행정 서비스
- ◇ **앞서가는 여권행정 실천**
 - 신속하고 공정한 행정업무 처리

1. 직원의식과 행태변화

□ 친절봉사 의식수준 향상

구분	교육명	시기	주관	교육내용	비고
정신교육	집합교육	연2회 (상,하반기)	구청장 (부구청장)	○공직자윤리 및 복무기강확립 ○대민친절봉사 자세 확립	
직무교육	자체교육	주1회	과장	○대민친절봉사 자세 확립 ○개정된 여권 업무숙지 ○부정여권신청 적발요령	

□ 친절봉사 행정구현을 위한 간담회 개최

○ 목 적 : 친절봉사 행정 다짐 간담회를 통하여 일반여권 발급업무의 문제점과 봉사행정 기법을 연구 검토하고, 증가 일로에 있는 일반여권 발급수요에 능동적으로 대처하는 방안을 강구토록 분위기를 조성하며, 특히 직원 사기진작 고취에도 기여코자 함.

○ 추진계획

- 대행업체 교육 및 간담회 : 4회
- 성수기 직원교육 및 격려 : 2회

2. 깨끗하고 쾌적한 직무환경 조성

□ 밝고 깨끗한 실내환경 조성

- 추진기간 : 연중
- 추진방법 : 전직원 당번제 운영
- 추진내용
 - 화분, 꽃꽂이, 관상수 등의 적정배치로 공간조화 유지
 - 청결한 실내환경 조성
 - 정기 : 업무개시전 및 중식시간, 업무종료 후
 - 수시 : 민원인이 남긴 각종 휴지등 제거

3. 민원편의 시설 유지관리 및 확충

□ 편의시설 유지관리

- 민원실TV(비디오겸용)제공 : 시사 및 교양, 스포츠, 오락 등 제공
- 민원대기번호순번기 운영 : 무질서에 따른 불편을 없애고 공정한 양질의 서비스 제공
- 냉·온수기 유지관리 : 깨끗하고 신선한 식수 제공
- 민원실 각종 도서 비치 : 구정홍보물, 신간도서류, 스포츠지 등

4. 앞서가는 일반여권 민원행정 실천

□ 여권발급 ONE`-STOP SYSTEM 운영

민원인의 불편해소와 보다 편리하고 신속한 민원처리를 위하여 기존의 창구별 지정민원접수방식을 개선하여 ONE-STOP SYSTEM으로 운영함으로써 민원인의 편의를 도모하고자함

- 추진일시 : 2000.1월부터
- 추진방법
 - 교부창구를 제외한 모든창구(2,3,4,5번)에서 민원처리가 가능토록 창구확대
 - 외교통상부와 협의후 전산단말기 추가설치하여 접수창구 증설(6번창구)
- 기대효과
 - 기존의 지정창구(2,3번창구)에 편중된 일반여권 발급신청민원을 분산처리(4,5,6번 창구)함으로써 민원인 대기 시간을 단축
 - 보다 신속한 일반여권신청 민원처리로 민원인 불편해소
 - 적극적인 행정서비스제공

5. 노인및거동불편자 우대여권발급실시

일반여권 발급을 신청하는 민원인중 65세이상 노인과 거동불편자에 대해서는 일반여권 신청서류를 접수하여 신원조회에 이상이 없을 경우 1시간이내에 일반여권을 발급,교부함으로써 노인 및 거동불편자의 편의를 도모하고자함.

- 실시시기 : 2000. 1. 1부터
- 대 상 : 65세이상 노인과 거동불편자등
- 실시방법

- . 노인 및 거동불편자가 일반여권 발급신청 전용창구 이용
 - 기존 일반여권 발급 안내창구(1번창구)를 노인 및 거동 불편자 일반여권 발급신청 전용창구로 동시 활용
- . 일반여권 발급신청서 기재사항 대필
 - 노인 및 거동불편자에게는 일반여권 발급신청서 기재사항 대필
- . 신원조회 이상이 없을 경우 1시간이내 발급,교부
 - 일반여권 발급신청서를 접수하여 신원조회 이상이 없는 경우 노인 및 거동불편자에게는 여권서류심사와 제작소요 시간을 1시간 이내로 발급,교부함.
- 기대효과
 - . 노인 및 거동불편자 일반여권 발급 우대
 - 노인 및 거동불편자가 창구에서 장시간 대기 및 교부시 다시 찾으러오는 불편해소
 - . 일반여권 발급신청서 기재사항 대필
 - 일반여권 발급신청서 작성시 기재를 잘못하거나 오류가 발생하므로 기재사항을 대필하여 다변화하는 민원요구와 행정서비스에 기여.
- 친절창구 민원 상담관제 운영
 - . 상담자 : 각 담당주사, 과장
 - . 상담석 : 각종 신청서, 돋보기 안경, 필기용품등 비치
 - . 상담업무
 - 민원인 불편사항 해소
 - 여권신청과 관련 기재사항 및 구비서류 안내
 - 민원야기 사전예방 등
 - 노인,부녀자등 일반여권 발급신청서 대필등