

# 主要業務報告

2001. 12.

旅券課

## 報告順序

### I. 一般現況

### II. 主要業務推進實績

(2001. 1. 1 ~ 2001. 10. 31)

### III. 2002. 主要業務推進計劃

# 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	5	4	3	0	10	
과부족	+1		+2	-2	+2	-2	+1	

## 2. 주요시설 및 장비

주요시설		주요장비						비고
여권제작실	세콤장치	모뎀장치	단말기	프린터	라미네이터	판독기	무정전전원장치	
여권제작 및 공백여권보관	2조 에스원(주)	2	15	3	5	1	1	

## 3. 업무내용 및 분장

- 여권행정 담당 (4명)

 — 서무통계 및 영수필증 관리  
여권전산운영, 대행사 관리
- 여권1 담당 (12명)

 — 여권민원 안내 및 접수, 심사  
기재사항 변경 접수 심사
- 여권2 담당 (7명)

 — 여권제작 교부, 공백여권 관리  
신원조회, 기재사항 변경 처리

## 4. 여권접수 및 발급현황

년도별	접 수	발 급	비 고
2000년	199,224	197,361	10월 기준 - 접수:165,929 - 발급:164,925
2001년 10월 현재	189,292	188,950	전년대비 - 접수:23,363 증 (14.1%) - 발급:24,025 증 (14.6%)

## II. 2001主要業務推進實積

### 1. 여권접수 및 발급현황(2001.1 ~ 10.31)

- 접 수 : 189,292건 (전년대비 14.1%증)
- 발 급 : 188,950건 - 개인:98,443(52.1%)  
- 대행:90,507(47.9%)
- 1일평균 접수 발급
  - 성수기 (6~7월) : 1,025건 (최고1,325건)
  - 비수기 (1~2월) : 650건

### 2. 거동불편자 여권우대 발급 : 630건

- 실시시기 : 2001. 1. 1부터
- 대 상 : 65세이상 노인 및 거동불편자등
- 실시방법
  - 노인 및 거동 불편자 발급신청 전용창구 이용
  - 여권발급 신청서 대필
  - 신원조회 이상 없는 경우 1시간이내 발급
- 기대효과 : 창구에서 장시간대기 및 교부시 재방문등 불편 해소

### 3. 여권 유효기간 만료 예고제 실시

- 추진실적 : 2001. 1.~2002. 3.
- 대 상 : 여권만료일 6개월전 영등포구 거주자
- 내 용 : 여권 기간 연장 안내문 우편송달
- 우편물발송 누계 : 20,696 건
- 기대효과 : “ 여권유효기간 만료 예고제” 안내문 우편송달은 우리  
구민만을 대상으로 시행함으로써 구정에 대한  
신뢰감 및 만족도를 제고
- 소요예산 : 4,100천원( 창봉투 및 일반우편료 등)

○재발급 건수

- 예고제 실시후 : 46,376 건 (2001.2.1 ~ 10. 31)
- 예고제 실시전 : 38,383 건 (2000.2.1 ~ 10. 31)
- 전 년 대 비 : 7,993 건 ( 21%증 )

○추진결과

- 여권유효기간 만료일을 여권 소지자에게 사전 통보하여 만료기간 내에 재발급(4,500원)받으므로써 만료일을 경과하여 신규로 발급(45,000원) 받는 경비를 절감하는 효과가 있었음.

#### 4.민원실 환경개선

□ 민원안내 표지판(싸인보드)설치

- 일 시 : 2001. 5. 25
- 규 모 : 25cm×26m
- 제 질 : 우레탄 아크릴 페인트도색
- 기대효과 : 민원 내용별 창구이용의 편리성 제고 및 산뜻한  
민원실 환경조성
- 소요예산 : 8,500천원

□ 여권교부창구 설치

- 일 시 : 2001. 5. 25
- 규 모 : 3,4m×2,5m
- 재 질 : 스텐물,유리
- 기대효과 : 제작된 여권의 보안유지 및 도난방지
- 소요예산 : 3,200천원

□ 민원대기용 비품구입

- 현 황 : 필기대(탁자) 6식, 대기의자 : 100석
- 구입비품
  - 필기용 탁자 : 1식
  - 대기용 의자 : 25석
- 소요예산 : 2,000천원

□ 여권민원대기실 실내장식

- 현 황 : 민원대기실의 벽면이 세멘으로 되어있고 라지에타, 에어컨 시설등의 개방으로 내부가 산만하여 민원인에게 불쾌감을 초래하고 있음
- 개선내역 : 벽면 인테리어, 대행사 전용 사물함 및 에어컨과 라지에타 카바 설치
- 총 면 적 : 413㎡(125평)
  - 민원대기실 : 148.7㎡(45평)
  - 기재실 : 55.5㎡(16.8평)
  - 사무실 : 156㎡(47.2평)
  - 부수시설(서고, 탈의실, 탕비실등) : 52.8㎡(16평)
- 일 시 : 2001. 10. 12
- 실내장식 면적 : 민원대기실 148.7㎡(45평)
- 재 질 : 합판 오크 무늬목 마감
- 기대효과 : 내방 민원인에게 쾌적한 환경을 제공함으로써 고객 만족도 제고
- 소요예산 : 14,000천원

## 5.고객만족편의 시설 확충

### □ 무료복사 팩스이용 편의 제공

- 일 시 : 2001. 5. 30
- 대 수 : 민원전용 2대 (복사기1, 팩스1)
- 운 영 : 서비스요원 전담 배치
- 기대효과 : 내방민원 불편 해소, 고객만족
- 소요예산 : 7,500천원

### □ 여권발급 진행과정 전산열람코너 설치

- 설치장소 : 민원 대기실
- 대 수 : PC 1대
- 이용방법 : 민원인이 여권신청 접수번호를 컴퓨터에 직접 입력하여 여권발급 진행과정 확인
- 기대효과 : 주민에게 다가서는 열린행정으로 민원 편의증진
- 소요예산 : 비예산

### □ 여권민원접수 창구 추가 설치

- 일 시 : 2001. 7. 12
- 현 황 : 총9개창구(안내1, 신규3, 재발급1, 기간연장1, 교부1, 대행사 2) → 기간연장 추가 설치
- 기대효과 : 여권유효기간 만료예고제 실시로 증가하는 기간연장 민원인의 대기시간 단축
- 소요예산 : 비예산



## 6. 안내서비스 수준 제고

### □ 여권민원 자동 응답안내 시스템(ARS)설치 운영

○목 적 : 급속히 발전하는 첨단 음성 정보 통신 시스템 제도를 도입하여 24시간 민원을 안내함으로써 이용자의 편의를 제공 하고자 함.

○설 치 : 2001. 10월

○시험운영 및 개통 : 9월 28일

○시스템 구축개요

- 구청 + 외교통상부 전산망 연결 음성안내 코드 입력 방식

○전화회선 : 여권과 전화10개 회선중 2개회선을 연결 안내

○안내 내용

- 구청위치 · 여권발급 신청안내

- 여권발급 진행사항 여부 안내

○소요예산 : 20,000천원

○사업효과

- 근무시간외 및 공휴일에도 전화를 이용하여 여권발급에 대한 안내를 받을 수 있어 민원 편의도모

- 여권발급 신청안내, 여권발급 진행사항 여부 등 민원인 편의 제공

- 단순 반복적인 여권발급 문의 전화 감소로 방문 민원인에게 서비스 향상

- 직원의 업무 역할을 수행함으로 인력증원 효과

### Ⅲ. 2002主要業務推進計劃

#### 1. 친절봉사 수준제고

- 여권발급 처리기간 준수
  - 현 황
    - 성수기 : 3~4일 (최장5일)
    - 비수기 : 2~3일
  - 기대수준 : 법정기한 3일이내 발급
- 친절봉사 교육
  - 교육시기
    - 정례조례를 통한 전직원 교육
    - 민원처리 담당자 특별 교육 : 월1회
  - 교 관 : 여권과장
  - 교육내용
    - 민원처리과정에서의 친절봉사 자세확립
    - 여권업무 전반에 대한 기본 소양 교육

#### 2. 민원실 환경개선

- 민원대기번호 발급기 증설 및 교체로 민원불편 최소화
  - 발 급 기 : 총 3대
  - 내 용 : 1대 증설(대행)  
2대 교체(신규, 기간연장)
  - 필요성 : 민원창구의 대응성 향상으로 민원처리의 효율성 제고 세 종류(신규, 기간연장, 대행)의 민원을 분리하여 순서에 따라 신속하고 공정하게 처리함으로써 민원인의 불만을 해소하여 행정의 신뢰성을 제고
  - 소요예산 : 7,000천원

□ 민원실 화분 설치

- 장 소 : 민원대 및 필기대
- 회 수 : 분기별 1회
- 분 수 : 12분(민원대--6분, 필기대--6분)
- 소요예산 : 2,000천원

□ 여권기재실(제작실)확장 및 작업대 설치로 작업능률 향상도모

- 면 적 : 기재실 55.5㎡(16.8평) → 72㎡(21.8평)으로  
확장 (증 16.5㎡(5평))
- 내 역
  - 칸막이 1조
  - 작업대 4조
  - 실내장식 등
- 필 요 성 : 여권제작 방식이 사진 전사방식으로 개선됨에 따라  
인력 및 장비 증가로 사무실 재배치 및 전산장비  
를 장치할 수 있는 작업대 설치
- 소요예산 : 10,000천원
- 산출내역
  - 칸막이 1조 : 3,000천원(12m×2.5m×100천원)
  - 작업대 4조 : 3,000천원(750천원×4조)
  - 실내장식 등 : 4,000천원

### 3.여권발급제도 개선

#### □ 여권발급 사진전사 시스템 도입

여권에 사진 부착하여 발급하는 현재의 방식을 신청서의 사진을 여권에 전사하여 제작함으로써 여권의 위조방지

○시행일 : 2002. 1월 시행 예정

○처리절차

·심사

- 심사전에 신청서를 스캐너로 이미지형태 입력

- 심사완료 신청서 : 기재실로 전산이송

- 미회보 신청서 : 해당경찰서에서 미회보자 신청서를 이미지 형태로 출력한 후 업무를 처리하므로 현재 미회보자 신청서 복사본을 경찰청으로 송부하는 업무는 없어짐

- 경찰청에서 회보 입력한 미회보 신청서는 심사 후 기재실로 전산 이송

·발급 : 접수번호를 입력하면 스캐너 이미지형태로 입력된 신청서의 사진과 접수시 입력된 기본 인적사항(성명, 주민등록번호등)이 화면에 나타난 후 인적사항 (영문성명, 남편성, 유효기간등)을 추가로 입력하면 신원정보지의 여권사진 부착란에 사진이 인쇄되는 과정으로 여권에 사진부착 불필요 (신원정보지는 100매 단위로 정보지함에 넣어두게 되면 자동으로 인쇄되어 배출됨)

○작업변동사항

- 스캐너 입력(신청서는 일정량을 장착하면 자동으로 입력됨)
- 경찰청 송부용 미회보 신청서 복사업무 불필요
- 여권 사진부착 업무 불필요
- 여권발급신청서 외통부 송부업무 불필요

○효과

- 여권발급 사진전사시스템 도입으로 여권의 위조 방지
- 여권발급신청서를 문서로 이송하던 방식을 이미지 형태로 전산 이송되어 업무능률 제고 (외통부,경찰청,여권발급 기록조회등)

○심사 및 발급 현황

구분	심 사	발 급(제작)
현행	- 1시간 1인 처리:60건 - 60건×8시간×3명=1440건 ※ 소요인원 : 3명	- 1시간 1인 처리:53건 - 53건×8시간×3명=1272건 ※ 소요인원 : 3명
전사 방식	·심사 - 1시간 1인 처리:60건 - 60건×8시간×3명=1440건 ·스캐너 작업 - 1시간 1인 처리:60건 - 60건×8시간×3명=1440건 ·전산이송업무 :1명 ※ 소요인원 : 7명	- 1시간 1인 처리:20건 - 20건×8시간=160건 - 160건×8명 =1280건 ※ 소요인원 : 8명
비고	4명증원(스캐너:3,이송:1)	5명 증원

#### 4. 노인 및 거동불편자 여권우대 발급 실시

일반여권발급 신청 민원인중 65세이상 노인과 거동불편자에 대해서는 일반여권 신청 접수 후 신원조회에 이상이 없는 경우에만 한하여 1시간이내 여권을 발급, 교부함으로써 노인및거동불편자의 편의를 도모하고 친절봉사 행정구현 실현

□ 추진기간 : 2002. 1. ~ 년중계속

※ 2001. 10. 31 현재 실적 : 630건

□ 대 상 : 65세이상 노인, 거동불편자, 임산부

□ 추진계획

- 노인 및 거동불편자를 위한 전용창구 이용 접수
- 접수후 발급에서 교부시까지 전담직원을 지정하여 신속하게 처리하여 교부
- 여권 발급신청서 기재사항 대필
- 신원조회 이상이 없을 경우 1시간이내 발급, 교부원칙

□ 기대효과

- 노인 및 거동불편자가 창구에서 장시간 대기 하거나 여권 교부시 재차 방문하는 불편해소
- 여권 발급신청서 기재사항 대필로 적극적인 행정 서비스제공