

# 主要業務報告

2001. 3.

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

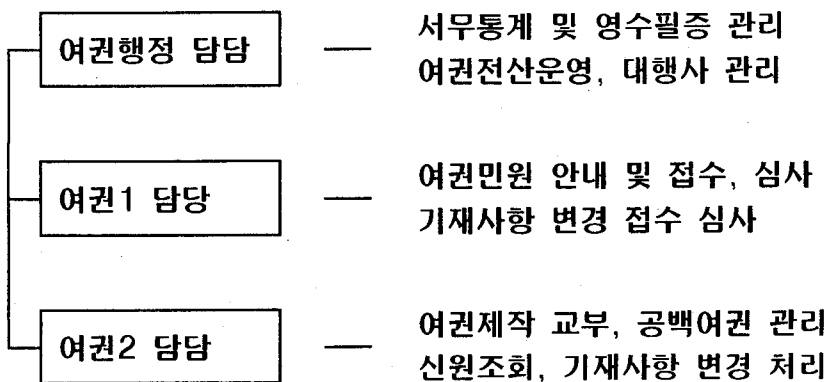
## 1. 정 현 원

구분	계	5급	6급	7급	8급	9급	기능직	비고
정원	22	1	3	6	1	2	9	
현원	22	1	5	3	3	0	10	
과부족	0		+2	-3	+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	14	3	5	1	1	

## 3. 업무내용 및 분장



## II. 2000주요업무 추진실적

### 1. 여권접수 및 발급현황(2000.1 ~ 12.31)

- 접수 : 199,224건 (전년대비 33.8%증)
- 발급 : 197,361건
  - 개 인 : 102,628건(52%)
  - 대행사 : 94,733건(48%)
- 1일평균 접수 발급
  - 성수기 (5~7월) : 862건 (최고1,169건)
  - 비수기 (2~4월) : 656건

### 2. 거동불편자 여권 우대 발급

- 추진기간 : 2000.1.1 ~ 12.31
- 대 상 : 65세이상 노인, 거동불편자
- 추진실적 : 385건
- 추진방법 : 신원조회 이상이 없을 경우 1시간이내 발급, 교부
- 기대효과 : 노인 및 거동불편자가 창구에서 장시간 대기 하거나 교부시 다시 구청을 방문하는 불편해소

### 3. 민원실 환경개선

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

### 4. 친절 봉사 추진

- 직원친절 교육 : 년 48 회 1,056명
- 대행사 직원교육 : 1회 26명 (여권발급대행 출입자 준수사항 및 관계법규)
- 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)

## 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(매주 수요일)
  - 주요내용 : 친절서비스 마인드 전화예절 및 수화요령

### □ 여권민원안내 자동 응답 장치 설치운영

- 설치기간 : 2001. 2 ~ 4월
- 시험운영 및 개통 : 4월중(예정)
- 시스템 구축개요 :
  - 구청 + 외교통상부 전산망 연결 음성안내 코드 입력 방식

□ 여권민원실 이전 및 환경개선

○ 사무실 현황

-위 치 : 구청 5층

-면 적 : 116.6평

· 민원실 31.6평

· 사무실 37.6평

· 부수시설 47.4평(기재실,여권보관실,탈의실,서고등)

○ 이전계획

-위 치 : 1층 제2민원실

-면 적 : 155.5평

-이전시기 : 2001년 5월(예정)

○ 환경개선 계획

-개선대상

· 민원대 및 창구

· 민원안내판

· 민원편의시설

· 내부 장식

-개선방법

· 실내배치 인테리어 전문업체 디자인 의뢰 개선

○ 기대 효과

· 사무실 5층에 위치 래방 민원의 오랜불편을 해소

· 발전하는 구정을 민원인이 체감 고객만족 기대

### 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 : 자율이용,여권발급신청서 대필 자원봉사 (영문,한자)
- 기대효과: 출입대행사 편의제공,민원안내 대행



## Ⅳ. 특수사업

### 1. 노인 및 거동불편자 여권우대 발급 실시

일반여권발급 신청 민원인중 65세이상 노인과 거동불편자에 대해서는 일반여권 신청 접수후 신원조회에 이상이 없을 경우 1시간이내 여권을 발급, 교부함으로써 노인 및 거동불편자의 편의 도모

□ 추진기간 : 2000. 1. ~ 계속

※ 2000년 실적 : 385건

□ 대 상 : 65세이상 노인, 거동불편자

□ 추진계획

- 노인 및 거동불편자가 일반여권 발급 신청 전용창구 이용
- 일반여권 발급신청서 기재사항 대필
- 신원조회 이상이 없을 경우 1시간이내 발급,교부

□ 기대효과

- 노인 및 거동불편자가 창구에서 장시간 대기 하거나 교부시 다시 구청을 방문하는 불편해소
- 일반여권 발급신청서 기재사항 대필로 적극적인 행정 서비스제공

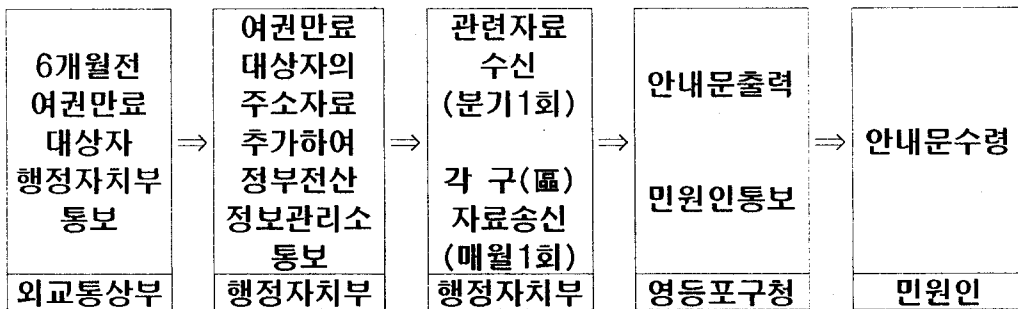
## 2. 여권 유효기간 만료 예고제 실시

여권발급은 전국민을 대상으로 하고 있으나 관내 거주 여권 소지자에게 『여권유효기간 만료예고제』 안내문을 사전 통지하여 여권 소지자가 기한내 연장토록 함으로써 연장 재발급 기간을 경과하여 신규발급으로 인한 경제적 부담을 덜어 주고 구정에 대한 신뢰감 및 구민 만족도를 제고 하고자 함.

### □ 추진개요

- 추진기간 : 2001. 2월
- 대 상 : 여권만료일 6개월전 영등포구 거주자
  - ※ 영등포구 여권만료일 도래자 : 월평균 1,600 ~ 1700명
- 내 용 : 여권 기간 연장 안내문 우편송달
  - ※ 우리구 여권 소지자 약 10만명 (복수여권)

### □ 추진절차



### □ 추진현황

- 여권만료 예고 시스템 구축 : 2001. 1월 완료
- 여권연장 재발급 창구 2개소 운영(2001년 2월 1개소 증설)
- 예고제시행 주민홍보 : 반상회보 및 지역신문 (2001. 2월)
- 여권만료 안내문 송부 : 2001년 2월 23일. 7,979명

□ 문제점 및 대책

- 여권기간 연장 안내문 발송후 여권재발급 민원 급증이 예상됨
- 여권기간 연장 접수창구 2개소 추가 증설 예정(재발급,기간연장)

□ 기대효과

- 여권신규 재발급에 따른 경제적 부담 해소  
( 기간연장 4,500원 ⇒ 신규발급 45,000원 )
- 여권유효기간 만료일 사전 안내로 연장기간내에 재발급을 받는  
편익제공
- 여권발급은 전국민을 대상으로 발급하고 있으나  
『여권유효기간 만료예고제』 안내문 송부는 우리구민을 대상으로  
시행함으로써 구정에 대한 신뢰감 및 구민 만족도 제고