

2004. 주요업무보고

2004. 2.

 여 권 과

순서

- 2003 주요업무추진실적
-

- 2004 주요업무추진계획
-

I . 2003년 주요업무추진실적

1. 여권민원 만족도 수준 제고

□ 여권접수 및 발급

- 접 수 : 184,506건(전년대비 25.3% 감소)
- 발 금 : 183,170건
- 1일 평균 발급
 - 성수기(6월~7월) : 1.039건
 - 비수기(3월~5월) : 505건

※ 감소사유 : 중국지역의 사스 영향

□ ONE STOP 민원처리시스템 구축 및 운영

- 운 영 : 접수 창구(개인 5, 대행업체 2)
- 운영내용
 - 민원 종류별 구분 없이 전 창구에서 접수 가능토록 개선
 - 창구별 민원 종류 구분 폐지
 - 대행업체와 개인 신청량에 따라 창구인력 가변적 운영
- 운영효과
 - 창구별 민원량 불균형으로 인한 체증 해소
 - 민원처리(대기)시간 단축
 - 민원인이 창구에서 줄을 서서 기다리는 불편해소

2. 앞서가는 여권행정 실천

□ 여권 유효기간 만료예고제 안내문 발송

- 대 상 : 여권 소지자중 여권 만료일 1년 전 영등포구 거주자
- 운영내용
 - 「여권 유효기간 만료예고」 안내문을 우리 구민만을 대상으로 명단 출력하여 우편송달
- 운영실적 : 11,437건
- 운영효과 : 우리 구민만을 대상으로 시행함으로써 구정에 대한 신뢰감 및 만족도 제고

□ 노인 및 거동 불편자 여권 우대발급

- 대 상 : 65세이상 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 : 805건
- 운영효과
 - 창구에서 장시간 대기하거나 교부시 재방문하는 불편해소
 - 난해한 기재사항 대필로 다변화하는 민원편익 요구에 부응

□ 발급여권 우편 배달제 운영

- 운영기간 : 2003. 2월부터
- 대 상 : 본인이 직접 신청 접수한 경우의 우편배달 희망 민원인
- 운영방법
 - 민원인이 직접 우편물 수령 주소를 우송용 봉투에 기재
 - 등기우편료 민원인 부담(빠른 등기우편 : 1,610원)

- 매일 오전중 신청인의 여권발급 여부 확인
 - 발급여권 우송(당산동우체국, 매일 13:00 이전에 발급된 여권)
- 우송된 여권이 반송 될 경우 반드시 민원인이 방문수령(반송료 민원인 부담)
- 배달과정에서 분실 사례가 없도록 민원인에게 발송 사실을 알려 주는 전화서비스 병행 실시
- 운영실적 : 2,892건
- 운영효과
 - 여권접수후 교부민원의 재방문으로 인한 민원실 및 주차장 혼잡해소
 - 민원 1회 방문으로 시간, 교통등 사회적 비용 감소 및 민원불편 최소화

Ⅱ . 2004년 주요업무추진계획

고객 만족 여권행정 서비스 창출

- 여권민원 만족도 수준 제고
- 앞서가는 여권행정 실천
- 쾌적한 민원실 환경 조성
 - 편의시설 유지관리 및 확충
 - 쾌적한 환경 조성

1. 여권민원 만족도 수준 제고

- 증가일로에 있는 여권 발급수요에 능동적 대처방안 강구 및 여권 발급 업무의 문제점 발견시 점진적 개선
- 주기적으로 봉사행정 실천을 다짐하는 계기를 마련, 직원행태 변화와 의식수준 향상

□ 여권발급 처리기간 준수

- 성수기 : 6~7일(최장7일)
- 비수기 : 3~4일
- 기대수준 : 가급적 5일 이내 발급 개선

※ 여권대행기관(마포, 구로구) 신설에 따른 여권발급 추이

○ 여권접수현황

구 분	2003년 (1.12-1.31)	2004년 (1.12-1.31)	증 감	비 고
건 수	11,076건	10,109건	-8.7%	동남아 지역 조류독감 발생등의 원인

○ 1일 평균 처리현황 (1.12-1.31)

구 분	영등포	마 포	구 로	비 고
건 수	674건	84건	93건	지리적 접근성 및 교통 여건이 편리한 관계로 분산효과 미미

□ **전화 친절도 수준 향상**

- 전화 수화자 지정 운영
 - 전화 번호별 수화자를 지정 친절효과 유도
- 전화 친절응대 교육
 - 매주 수요일
- 교육내용
 - 민원처리과정에서의 친절봉사 자세확립
 - 여권업무 전반에 대한 기본 소양 교육
 - 전화 예절 및 수화 요령

□ **민원안내 및 상담 창구 설치 운영**

- 민원실 입구 별도 창구 설치
- 안내전담요원 배치 : 3명(직원 1명, 공익요원 2명)
- 민원안내, 양식배부, 무료 복사 및 팩스 이용 대행

□ **ONE STOP 민원처리 시스템 발전 운영**

- 운 영 : 접수 창구(개인 5, 대행업체 2)
- 운영내용
 - 민원 종류별 구분 없이 전 창구에서 접수민원 처리 가능토록 개선 운영
 - 창구별 민원 종류 구분 폐지
 - 대행업체와 개인 신청량에 따라 창구 인력 가변적 운영

2. 앞서가는 여권행정 실천

신속하고, 공정하고, 친숙하고 편안한 고객 만족의 여권행정 서비스 창출

□ 거동 불편자 여권 우대발급 지속 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

□ 여권 유효기간 만료예고제 지속 추진

- 운 영 : 연중
- 대 상 : 여권 소지자중 여권 만료일 1년 전 영등포구 거주자
- 운영내용
 - 「여권 유효기간 만료예고」 안내문을 우리 구민만을 대상으로 명단 출력하여 우편송달

□ 발급여권 우편 배달제 지속 추진

- 운 영 : 연중
- 대 상 : 본인이 직접 신청 접수한 경우 우편배달 희망 민원인
- 운영내용
 - 민원인이 직접 우편물 수령 주소를 우송용 봉투에 기재
 - 등기우편료 민원인 부담(빠른 등기우편 : 1,610원)
 - 매일 오전중 신청인의 여권발급 여부 확인

- 발급여권 우송(당산동우체국, 매일 13:00 이전에 발급된 여권)
- 우송된 여권이 반송 될 경우 반드시 민원인이 방문수령(반송료 민원인 부담)
- 우편 배달과정에서 분실 사례가 없도록 민원인에게 발송 사실을 알려주는 전화서비스 병행 실시
- 이용 활성화를 위한 홍보 : 민원실 안내판 설치 및 전광판 게재

3. 쾌적한 민원실 환경 조성

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

□ 편의시설 유지관리 및 확충

- 대기 민원인을 위한 볼거리 제공
 - 대형 TV 시청 제공 및 구정 홍보물 방영(시사, 교양, 스포츠, 오락 등)
 - 각종 도서 교체 비치(교양, 월간잡지 등) : 월13권
- 민원 대기번호 순번기 운영
 - 무질서에 따른 불편해소
- 민원실 냉, 온수기 유지관리
 - 청결한 식수 제공을 위한 필터 주기적 교체
- 민원인 대기용 의자 세탁 및 수리
 - 항균 세탁 : 70석 년 4회
- 무료복사 및 팩스이용 편의 제공
 - 복사기 1대, 팩스 1대

□ 쾌적한 환경 조성

- 민원실 바닥 청소(왁스) : 연 4회
- 공기 청정기 및 냉·난방기 유지관리
 - 필터 교체 및 분해 세척 : 연 4회
- 민원실내 화분, 관상수 등 구입 비치
 - 연 6회 7분씩
- 청결한 민원실 환경 유지
 - 전직원 일일당번제 운영
 - 각종 휴지 수거등 청소
 - 민원용 필기용구 수시 점검