

주요 업무 보고

2005. 3.



여 권 과

보 고 순 서

I . 2005 주요업무 추진계획

II . 2004 행정사무감사 지적사항 및 처리결과

2005년 주요업무 추진계획

1. 여권민원 만족도 제고

신속하고 정확한 업무처리로 여권발급 기간 단축 및 ONE STOP 처리시스템 운영을 통한 여권발급 서비스 극대화로 민원 만족도 제고

- 여권 신청 접수 ONE STOP 처리 시스템 운영
 - 운 영 : 접수 창구 7개 운영(개인 5, 대행업체 2)
 - 내 용
 - 민원 종류별 구분 없이 전 창구에서 접수 처리 가능토록 운영
 - 대행업체와 개인 신청량에 따라 창구 인력 탄력적 운영

- 여권 발급 상담 및 안내 창구 운영
 - 안내전담요원 배치 : 3명(직원 1명, 공익요원 2명)
 - 민원안내, 서식배부, 복사 및 팩스전송 서비스 제공

- 전화 민원 응대 서비스 수준 향상 제고
 - 전화 수화자 지정 운영 : 4명(안내도우미 1, 공익요원3)
 - 전화 번호별 수화자를 지정 친절하고 정확한 안내
 - 전화 친절응대 교육(월 2회 이상)
 - 여권업무 전반에 대한 기본 소양 교육
 - 전화 예절 및 수화 요령, 여권발급 절차등

2. 선진 여권 민원 행정 구현

앞서가는 여권민원 행정 구현으로 민원 편의 행정 서비스 실현

- 거동 불편자 여권 우대발급 추진
 - 운 영 : 연 중
 - 대 상 : 65세 이상 노인 및 거동불편자 등
 - 추진내용
 - 노인 및 거동 불편자 발급신청 전용 창구 운영
 - 여권발급 신청서 기재사항 대필
 - 신원조회 이상 없는 경우 2시간 이내 발급 (단, 본인이 직접 내방한 경우에 한함)

- 여권 유효기간 만료 예고제 추진
 - 운 영 : 연 중
 - 대 상 : 여권 유효기간 만료일 1년 이내 여권 소지자
 - 추진내용
 - 「여권 유효기간 만료예고」 안내문을 유효기간 6개월 전 우리 국민을 대상으로 우편송달

- 효력 상실대상 여권의 폐기 예고제 추진
 - 운 영 : 연 중
 - 대 상 :
 - 발급한 여권중 발급일로부터 6개월 이상 경과할 때까지 여권을 찾아가지 않은 무효화 대상 여권
 - 보관 여권중 유효기간이 만료되어 계속 1년이상 보관하고 있는 여권 (거주여권 제외)
 - 추진내용
 - 적권 폐기 2개월 전에 월단위로 우편 및 전화 통보로 민원편의 제공

□ 발급여권 우편 배달제 추진

○ 운 영 : 연 중

○ 대 상 : 본인이 직접 신청 접수한 경우 우편배달 희망 민원인

○ 추진내용

- 민원인이 직접 우편물 수령 주소를 우송용 봉투에 기재 신청
 - 동기우편료 민원인 부담(빠른 동기우편 : 1,640원)
- 우편 배달과정에서 분실예방을 위하여 민원인에게 발송 사실을 전화안내 및 문자(SMS)서비스 병행 실시
- 이용 활성화를 위한 홍보 : 민원실 안내판 및 전광판 게재 홍보

□ 여권 발급 신청자중 신원조사 미회보자 종결처리 예고제 추진

○ 운 영 : 연 중

○ 대 상

- 여권 발급 신청 접수일로부터 90일까지 보완하지 않은자
(91일째 되는날 종결처리)

○ 추진내용

- 종결처리 1개월전(30일) 월단위로 우편 및 전화로 종결처리 예고 통보

3. 쾌적하고 편리한 여권 민원실 제공



□ 민원실 편의제공 및 유지관리 철저

○ 민원 대기 순번기 운영으로 공정한 업무처리 및 질서유지

○ 대기 민원인을 위한 휴식편의 제공

- 각종 도서 비치(교양도서, 월간지 등) : 월12종
- 대형 TV방영 및 구경 홍보물 방영(시사, 교양, 스포츠, 오락 등)

- 복사기, 팩스기 무료이용 및 냉온수기 제공으로 민원편의 증진
 - 복사기 1대, 팩스기 1대, 냉온수기 1대
- 민원실내 화분, 필기대, 대기의자 관리철저로 쾌적한 민원실 제공

□ 민원실 환경개선 추진

- 추진 내용
 - 민원실내 노후한 공기청정기, 냉난방기 및 전자복사기등을 교체하여 쾌적하고 청결한 환경 제공 및 사무 능률향상
- 소요 예산 : 12,720천원
 - 민원실 공기청정기 교체 : 820천원
 - 전자복사기 교체 : 9,000천원 (4,500천원/대*2)
 - 민원실 냉·난방기 교체 : 2,900천원