

# 주요업무보고

2003. 11.



여 권 과

# 순서

---

- 일반 현황

---

- 2003년 주요업무추진실적

---

- 2004년 주요업무추진계획

---

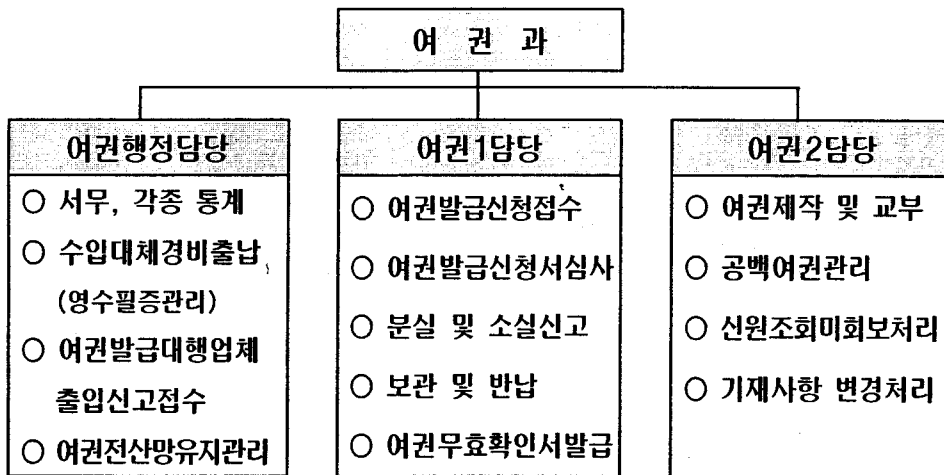
# 1. 일반 현황

## □ 인 력

(단위:명)

구분	총계	일 반 직						기 능 직	비고
		계	5급	6급	7급	8급	9급		
정 원	23	12	1	3	6	1	1	11	
현 원	23	13	1	3	4	4	1	10	
과부족	.	+1	.	.	-2	+3	.	-1	

## □ 조 직



## □ 주요시설 및 장비

(단위:대)

주요 시설			주요 장비					
교부부스, 여권제작실	세공 장치	무인감시 카메라	단말기	제작 프린터	라 미 네이터	판독기	라우터	무정전 전원장치
여권제작 및 공백여권보관	2	5	16	3	5	1	1	1

## II . 2003년 주요업무추진실적

### 1. 여권민원 만족도 수준 제고

#### □ 여권접수 및 발급

○ 접 수 : 150,908건(전년대비 29.03% 감소)

○ 발 급 : 149,919건

○ 1일 평균 발급

- 성수기(6월~7월) : 1.039건

- 비수기(3월~5월) : 505건

※ 감소사유 : 중국지역의 사스 영향

#### □ 친절봉사 교육

○ 직원 교육의 정례화

- 민원처리 담당자 특별교육 : 월 1회

- 전직원 친절교육 : 24회

○ 교육 내용

- 민원처리 과정에서의 친절봉사 자세확립

- 여권업무 전반에 대한 기본 소양교육

#### □ 전화 친절도 수준 향상

○ 전화 수화자 지정 운영

- 전화 6회선을 번호별 수화자 지정 응대

○ 전화 친절응대 교육

- 실적 : 24회

- 내용 : 전화 예절 및 수화 요령

□ **민원안내 및 상담 창구 설치 운영**

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

□ **ONE STOP 민원처리시스템 구축 및 운영**

- 운영 : 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**

- 대상 : 여권 소지자중 여권 만료일 1년 전 영등포구 거주자
- 운영내용
  - 「여권 유효기간 만료예고」 안내문을 우리 구민만을 대상으로 명단 출력하여 우편송달
- 운영실적 : 10,010건
- 운영효과 : 우리 구민만을 대상으로 시행함으로써 구정에 대한 신뢰감 및 만족도 제고

□ 노인 및 거동 불편자 여권 우대발급

○ 대 상 : 65세이상 노인 및 거동불편자(장애인, 임신부등)

○ 운영내용

- 노인 및 거동 불편자 발급신청 전용 창구 운영
- 여권발급 신청서 기재사항 대필
- 신원조회 이상 없는 경우 1시간이내 발급

○ 운영실적 : 578건

○ 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 : 2,242건

○ 운영효과

- 여권접수후 교부민원의 재방문으로 인한 민원실 및 주차장 혼잡해소
- 민원 1회 방문으로 시간, 교통등 사회적 비용 감소 및 민원불편 최소화

□ **여권발급 안내 홍보물(리후렛)제작·배부**

- **계재내용** : 여권의 종류, 발급(신규, 재발급, 기간연장)에 관한 사항,  
해외여행시 유의사항, 우리구 홈페이지 여권발급 안내사항 등
- **배부현황**
  - 배부처 : 관내 각 관공서 민원실 및 관광안내소,아파트관리사무소 등
  - 수 량 : 10,000매
- **기대효과** : 여권을 발급하고자 하는 주민들에게 필요한 서류를 미리  
준비할 수 있도록 안내하여 보다 친절한 민원인 편의 제공

□ **여권업무 실무책자 제작·활용**

- **제작배경** : 직원들의 업무 적응력 향상 및 날로 복잡해지는 여권  
민원의 신속한 대처와 정확한 고객맞춤 민원서비스등  
에 적극 활용
- **제작현황**
  - 근 거 : 개정 여권법(2003. 6. 1) 및 여권실무편람 등
  - 시 기 : 2003. 6. 15
  - 수 량 : 200부
- **기대효과**
  - 직원간 동일업무에 대한 견해차이가 있던 것을 실무 매뉴얼을 정하여  
업무별 표준화 정착
  - 정확하고 신속한 민원처리를 위하여 구비서류 등을 미리 준비  
할 수 있도록 예측 가능 행정 실천

### 3. 쾌적한 민원실 환경 조성

#### □ 편의시설 유지관리 및 확충

##### ○ 민원실 냉, 온수기 유지관리

- 청결한 식수 제공을 위한 필터 교체 : 4회

##### ○ 민원인 대기열자 유지관리

- 향균 세탁 : 70석 2회
- 천 갈 이 : 70석 1회

##### ○ 대기 민원인을 위한 볼거리 제공

- 대형 TV 시청 제공 및 구정 홍보물 방영
- 각종 도서 교체 비치(교양, 취미, 월간잡지등) : 매월 12권

##### ○ 무료복사 및 팩스이용 편의 제공

- 안내 창구에 설치
- 복사기 1대, 팩스 1대

#### □ 쾌적한 환경 조성

##### ○ 민원실 바닥 청소(왁스) : 매분기별 1회

##### ○ 민원실 화분, 관상수 등 구입 비치 : 7분씩 4회

##### ○ 공기 청정기 및 냉, 난방기 유지관리

- 필터 교체 및 청소 : 3회

##### ○ 청결한 민원실 유지

- 쓰레기 분리수거함 제작 설치 : 1세트 7개
- 전직원 일일 당번제 운영
- 휴지 수거등 청소
- 민원용 필기용구 등 점검 및 정리정돈



### Ⅲ . 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

### □ 친절봉사 교육

- 직원 교육의 정례화
  - 민원처리 담당자 특별교육 : 월 1회
  - 전직원 직무교육 : 매주 수요일
- 교육내용
  - 민원처리과정에서의 친절봉사 자세확립
  - 여권업무 전반에 대한 기본 소양 교육

### □ 전화 친절도 수준 향상

- 전화 수화자 지정 운영
  - 전화 6회선을 번호별 수화자 지정 응대
- 전화 친절응대 교육
  - 매주 수요일
  - 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 반송될 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 구경 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
  - 향균 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