

주요 업무 보고

2004. 11.



여 권 과

보 고 순 서

I . 일 반 현 황

II . 2004년 주요업무 추진실적

III . 2005년 주요업무 추진계획

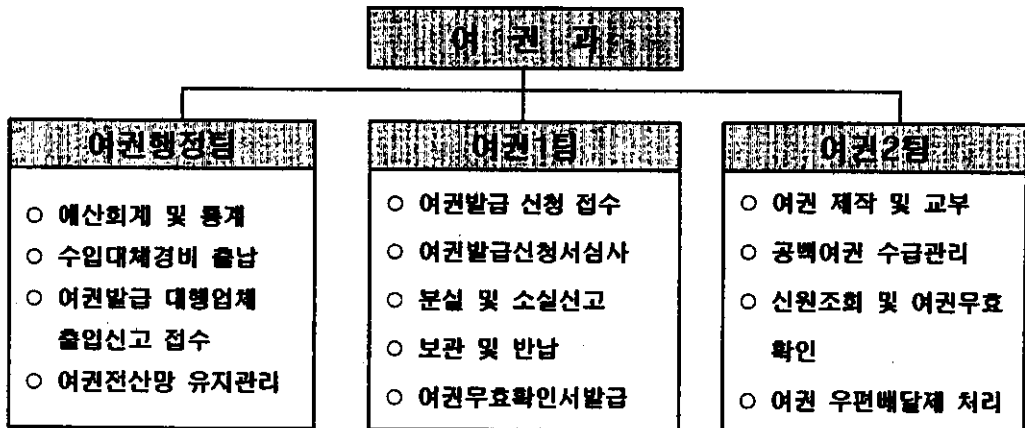
일 반 소 령

1. 인 력

(단위:명)

구분	총계	일 반 직						기능직	비고
		계	5급	6급	7급	8급	9급		
정 원	23	12	1	3	6	1	1	11	
현 원	22	12	1	3	4	3	1	10	
과부족	△1	·	·	·	△2	2	·	△1	

2. 조 직 : 3 담당팀



3. 주요시설 및 장비

(단위:대)

구분	주요시설 및 장비							
	사무용 컴퓨터	복합기	무선랜서 키보드	인쇄기	제작 프레스	관리 내이더	인쇄기	무정전 전원장치
여권제작 및 공백여권보관	2	5	16	3	5	1	1	1

2004년 주요업무 추진실적

1. 여권민원 만족도 수준 제고

여권 접수 및 발급 실적('04.10.31현재)

접 수	발 급		
	계	개 인	대 행
174,885건	174,402건	123,825건(71%)	50,577 건(29%)

- 1일 평균 접수 발급
 - ┌ 성수기(1,2,7,8월) : 705 건
 - └ 비수기(4,5월) : 425 건

○ 인접기관 1일 평균 여권민원 처리현황

구 분	영등포	마 포	구 로
건 수	705	360	420

노인 및 거동 불편자 여권 우대발급

- 대 상 : 65세 이상 노약자 및 거동불편자(장애인, 임산부등)
- 운 영
 - 여권발급 신청서 기재사항 대필
 - 노인 및 거동 불편자 발급신청 전용창구 운영
- 운영실적 : 1,163건

- 여권 유효기간 만료예고제 안내문 발송
 - 대 상 : 여권 유효기간 만료일 1년이내 여권 소지자
 - 운 영
 - 「여권 유효기간 만료예고」 안내문을 유효기간 6개월전 우리 국민을 대상으로 우편송달
 - 운영실적 : 11,952건

- 발급 여권 우편 배달제 운영
 - 대 상 : 우편 배달 희망 민원인
 - 운영실적 : 1,920건

- 민원안내 및 상담 창구 설치 운영
 - 안내 전담요원 배치 : 3명(직원1명, 공익요원 2명)
 - 민원안내, 서식 배부, 복사 및 팩스전송 서비스 제공

- 전화 민원 안내 친절도 수준 향상
 - 전화 수화자 지정 운영 : 4명
 - 전화 친절응대 교육 : 20회

2. 쾌적한 민원실 환경 조성 관리

- 대기 민원인 열람용 각종 도서 비치 : 월 12종 144권
- 청결한 식수 제공을 위한 냉·온수기 필터 교체 : 9회
- 민원실내 화분, 관상수 구입 비치 3회 21본
- 복사기 및 팩스기 무료 제공으로 민원 편의 제공
- 민원인 대기용 의자 향균 세탁 및 쓰레기 분리수거함 설치 : 7개

2005년 주요업무 추진계획

1. 여권민원 만족도 제고

신속하고 질 높은 업무처리를 여권발급 기간 단축 및 ONE STOP 처리시스템 운영을 통한 여권 발급 서비스 극대화를 민원 만족도 제고

- 여권발급 처리기간 준수 및 처리시간 최대한 단축
 - 성수기 : 6~7일
 - 비수기 : 3~4일
 - ※ 개선(안): 가급적 3~5일이내 발급 개선

- 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
 - 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



거동 불편자 여권 우대발급 추진

- 운 영 : 연 중
- 대 상 : 65세 이상 노인 및 거동불편자 등
- 추진내용
 - 여권발급 신청서 기재사항 대필
 - 노인 및 거동 불편자 발급신청 전용 창구 운영
 - 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 구민을 대상으로 우편송달

효력 상실대상 여권의 폐기 예고제 추진

- 운 영 : 연 중
- 대 상 :
 - 여권 발급일로부터 6개월 이상 경과할 때까지 여권을 수령하지 않아 무효화 대상 여권
 - 보관중 유효기간이 만료되어 계속 1년이상 보관하고 있는 여권 (거주여권 제외)
- 추진내용
 - 직권 폐기 2개월 전에 월단위로 우편 및 전화 통보로 민원편의 제공

□ 발급여권 우편 배달제 지속 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
 - 등기우편료 민원인 부담(빠른 등기우편 : 1,640원)
- 우편 배달과정에서 분실예방을 위하여 민원인에게 발송 사실을 알려주는 전화안내 서비스 실시
- 이용 활성화를 위한 홍보 : 민원실 안내판 및 전광판 게재 홍보

□ 여권발급 신청자중 신원조사 미회보자 종결처리 예고제 추진

○ 운 영 : 연 중

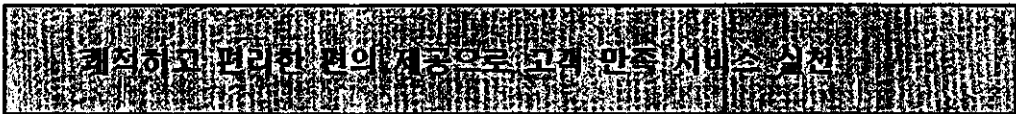
○ 대 상

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

○ 추진내용

- 종결처리 1개월전(30일) 월단위로 우편 및 전화 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, 대기일자 관리철저로 쾌적한 민원실 제공

□ **민원실 환경 개선 추진**

○ **추진 내용**

- 민원실내 노후한 장비 교체로 쾌적하고 청결한 환경 제공
- 행정장비 교체로 사무능률 향상

○ **소요예산 : 12,720천원**

- 민원실 공기청정기 교체: 820천원
- 전자복사기 교체(2대): 9,000천원
- 민원실 냉·난방기 교체: 2,900천원