

# '98 主要業務報告書

1998. 2.

旅 券 課

◇ 報 告 內 容 ◇

I. 一 般 現 況

II. '98 主要業務報告

# 1. 一般現況

## 1. 정 원

구 분	계	5 급	6 급	7 급	8 급	8 급 (전산)	기능직	비고
정 원	30	1	3	6	5	1	14	
현 원	27	1	3	4	4	1	14	
과부족	-3	-	-	-2	-1	-	-	

## 2. 직제 및 사무분장

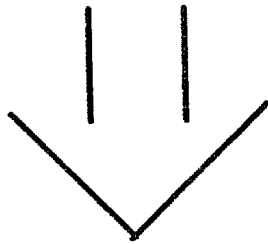
직 제	사 무 분 장	비 고
여권행정계	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 여권업무 통계 및 영수필증 관리</li> <li>· 여권발급 대행업체 관리</li> <li>· 여권 전산망 운영</li> </ul>	
여 권 1 계	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 여권발급 민원안내</li> <li>· 여권발급 접수 및 심사</li> <li>· 기재사항 변경접수 및 심사</li> </ul>	
여 권 2 계	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 신원조회</li> <li>· 여권제작 및 여권교부</li> <li>· 공백여권 관리</li> <li>· 기재사항변경 처리</li> </ul>	

## 3. 주요시설 및 주요장비

주 요 시 설	주 요 장 비						비 고
여 권 제 작 실	SECOM 장 치	모 뎀 장 치	단말기	라 미 네이터	판독기	무정전 전원장치	
인원:8명 면적:18.1평	한국안전 시스템(주)	2	15	5	2	1	

## 1. '98 主要業務報告

민원만족의 여권서비스 창출



- ◇ 직원의식과 행태변화  
- 직원 자질향상으로 알찬봉사행정 실천
- ◇ 깨끗하고 쾌적한 직무환경 조성  
- 밝고 명랑한 분위기 조성
- ◇ 민원 편의시설 유지 관리 및 확충  
- 친숙하고 편안한 서비스 행정
- ◇ 앞서가는 여권행정 실천  
- 신속하고 공정한 행정

## 1. 직원의식과 행태변화

### □ 친절봉사 의식수준 향상

구 분	교육명	시 기	주 관	교육내용	비 고
정신교육	집합교육	연2회 (상, 하반기)	구청장 (부구청장)	○공직자윤리 및 복무기강확립 ○대민친절봉사 자세 확립	
직무교육	자체교육	주1회	과 장	○대민친절봉사 자세 확립 ○개정된 여권 업무숙지 ○부정여권신청 적발요령	

### □ 친절봉사 행정구현을 위한 간담회 개최

○ 목 적 : 유기적인 간담회를 통하여 일반여권발급업무의 문제점과 개선방안을 강구하고 여권발급수요를 원활히 충족시켜 주고 직원사기 진작 고취

#### ○ 추진계획

- 대행업체 교육 및 간담회 : 4회
- 성수기 직원교육 및 격려 : 3회
- 외무부, 서울시 4개 구청과의 간담회 : 2회(상, 하반기)

○ 소요예산 : 3,600천원

## 2. 깨끗하고 쾌적한 직무환경 조성

### □ 밝고 깨끗한 실내환경 조성

- 추진기간 : 연중
- 추진방법 : 전직원 당번제 운영
- 추진내용
  - 화분, 꽃꽂이, 관상수 등의 적정배치로 공간조화 유지
  - 청결한 실내환경 조성
    - 정기 : 업무개시전 및 종식시간, 업무종료 후
    - 수시 : 각종 휴지등

## 3. 민원편의 시설 유지관리 및 확충

### □ 편의시설 유지관리

- 민원실 TV(비디오겸용)제공 : 시사 및 교양, 스포츠, 오락 등 제공
- 민원대기 번호순번기 운영 : 무질서에 따른 불편을 없애고 공정한 양질의 서비스 제공
- 냉.온수기 유지관리 : 깨끗하고 신선한 식수 제공
- 민원실 각종 도서 비치 : 구정홍보물, 신간도서류, 스포츠지 등

□ 여권민원안내 자동응답시스템(ARS)설치 운영

- 목 적 : 전화 한 통화로 민원인들이 필요한 정보를 편리하고 신속하게 얻을 수 있고 직원들의 전화업무 감소로 대민 행정서비스 향상에 기여
- 추진방안
  - ┌ 전화기 이용 : 8회선
  - └ 팩 스 이용 : 2회선
- 민원안내 자동응답시스템 내용
  - 일반여권에 관한 구비서류 안내 등
  - 기재사항 변경 안내
  - 여권발급 및 신원조사 처리상황 안내
  - 여권업무 팩스서비스 안내 및 직원과 전화연결
  - 기타안내
- 소요예산 : 15,000천원

#### 4. 앞서가는 여권행정 실천

□ 민원 상담관제 운영

- 상담자 : 계장, 과장
- 상담석 : 각종 신청서, 돌보기 안경, 필기용품등 비치
- 상담업무
  - 민원인 불편사항 해소
  - 여권신청과 관련 기재사항 및 구비서류 안내
  - 민원야기 사전예방

## 5. 사우디아라비아 사회보험 환불에 따른

### 여권무효확인서 (영문) 발급

89. 2. 15 사우디아라비아측의 사회보험 환불방침 발표에 따라 76 ~ 87. 3.10 이전 사우디아라비아에서 1년이상 취업한 근로자는 근로자 부담금 5%를 환불받을 수 있게 되었으며, 당시의 여권무효확인서(영문)를 발급받기 위한 민원이 급증하고 있는 추세임.

#### □ 보험료 환불 개요

- 환불대상 : 76 ~ 87.3.10 이전 사우디아라비아 1년이상 취업하고 12회이상 보험료를 불입한 자
- 가입인원 및 불입액 : 인 원 - 60개 업체 354,862명  
불입액 - 약 8,000만불 (추정)
- 환불실적 ( 97년말 현재 ) : 10만여명

#### □ 여권무효확인서 발급현황

- 종 전 : 외무부 여권과에서 발급하던 중 발급건수 증가와 민원인의 편의도모 일환으로 각 시도 여권발급 기관으로 이관
- 우리구청 여권무효확인서(영문)발급 개시 : 98. 2. 12
- 98. 2. 25 현재 발급 실적 : 총 964건  
※ 1일 평균 80건으로 계속 증가 추세에 있음