

主要業務報告

2002. 11.



旅 券 課

報 告 順 序

I. 一 般 現 況

II. 2002 主要業務推進實績
(2002. 10. 31 기준)

III. 2003 主要業務計劃

IV. 特殊施策事業

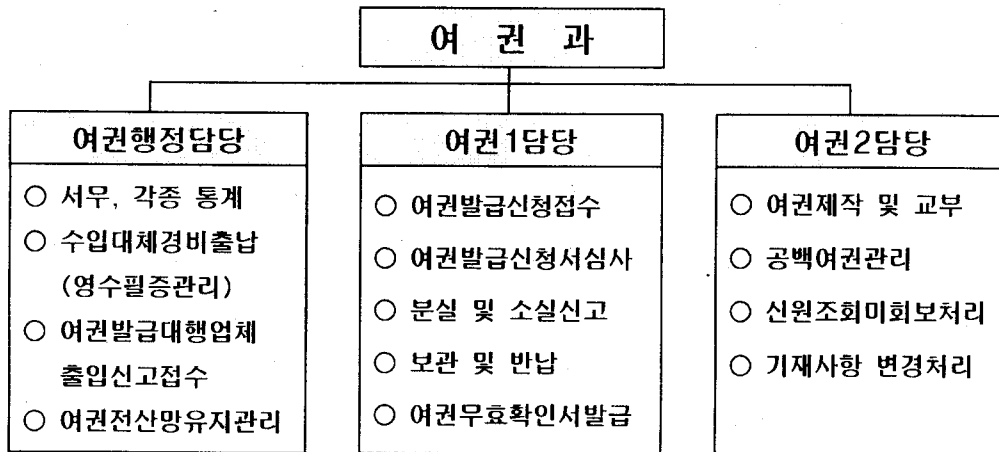
I. 一般現況

□ 인력

(단위:명)

구분	총계	일반직						기능직			비고
		계	5급	6급	7급	8급	9급	계	7급	9급	
정원	21	12	1	3	6	1	1	9	·	9	
현원	23	14	1	4	3	5	1	9	1	8	
과부족	+2	+2	·	+1	-3	+4	·	·	+1	-1	

□ 조직



□ 주요시설 및 장비

(단위:대)

주요시설		주요장비						
여권제작실	세공장치	모뎀장치	단말기	제작프린터	라미네이터	판독기	라우터	무정전전원장치
여권제작 및 공백여권보관	2조 에스원(주)	2	15	3	5	1	1	1

Ⅱ. 2002 主要業務推進實績

1. 여권접수 및 발급

- 접 수 : 212,628건(전년대비 12.3%증)
- 발 금 : 212,098건
 - 개 인 : 112,902건(53.3%)
 - 대 행 : 99,196건(46.7%)
- ※ 1일 평균 접수 발급
 - 성수기(6월 ~ 7월) : 1,039건(최고 1,386건)
 - 비수기(9월 ~10월) : 702건

2. 거동불편자 여권우대 발급

- 대 상 : 65세이상 노인 및 거동불편자등
- 운영내용
 - 노인 및 거동 불편자 발급신청 전용창구 운영
 - 여권발급 신청서 대필
 - 신원조회 이상 없는 경우 1시간이내 발급
- 운영실적 : 477건
- 운영효과 : 창구에서 장시간대기 및 교부시 재방문 등 불편 해소

3. ONE STOP 민원처리시스템 구축 및 운영

- 운 영 : 2002. 3. 11부터
- 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

4. 여권 유효기간 만료 예고 안내문 발송

- 대 상 : 여권 소지자중 여권만료일 6개월전 영등포구 거주자
 - 운영내용
 - 「여권유효기간 만료예고」 안내문을 명단 출력하여 우편송달
 - 운영실적 : 10,789건
 - 운영효과
 - 우리구민만을 대상으로 시행함으로써 구정에 대한 신뢰감 및 만족도 제고
 - 만료기간 내에 재발급 받음으로써 경비 절감효과
- [신규발급 45,000원 ⇒ 기간연장 재발급 4,500원]

5. 민원실 환경개선

□ 민원대기번호 순번기 증설 및 교체

- 순번기 : 2대(접수 1, 교부 1)
- 운영효과
 - 민원 창구의 대응성 향상으로 민원처리의 효율성 제고
 - 순서에 따라 신속 공정하게 처리
 - 민원인의 불만을 해소하여 행정의 신뢰성 제고

□ 민원실 접기류 및 편의시설 정비

- 민원용 필기대 제작 비치 : 5조
- 민원실 대기용 의자 세탁 및 천갈이 : 4회
- 민원실 화분 교체 비치 : 4회
- 민원실 대형 TV 설치 : 1대
- 민원실 각종 도서 교체 비치 : 월별 13종
- 민원대 무늬목 시설 정비
- 운영효과
 - 쾌적하고 산뜻한 민원실 환경을 조성
 - 화사한 분위기를 제공하여 편안함을 느낄 수 있도록 함

Ⅲ. 2003 主要業務計劃

고객 만족 여권행정 서비스 창출

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

1. 친절봉사 수준제고

- 증가일로에 있는 여권 발급수요에 능동적 대처방안 강구 및 여권발급 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 월요일
- 교육내용
 - 민원처리과정에서의 친절봉사 자세 확립
 - 여권업무 전반에 대한 기본 소양 교육

□ 전화 친절도 수준 향상

- 전화 수화자 지정 운영
 - 전화 10회선을 번호별 수화자 지정 응대
- 전화 친절응대 교육
 - 매주 월요일
 - 전화 예절 및 수화 요령

□ **민원안내 및 상담 창구 설치 운영**

- 민원실 입구 별도 창구 설치
- 안내전담요원 배치
- 민원안내, 양식배부, 무료 복사 및 팩스 이용 대행

2. 쾌적한 민원실 환경 개선

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

□ **편의시설 유지관리 및 확충**

- 대기 민원인 TV 시청 제공
 - 시사, 교양, 스포츠, 오락 등
 - 민원 대기번호 순번기 운영
 - 무질서에 따른 불편해소
 - 민원실 냉, 온수기 유지관리
 - 청결한 식수 제공
 - 민원용 각종 도서 비치
 - 교양, 월간잡지 등
 - 민원인 대기용 의자 세탁 및 수리
 - 70석 × 4회
 - 무료복사 및 팩스이용 편의 제공
 - 복사기 1대, 팩스 1대
 - 전산우편 봉합기 구매
 - 1대, 수작업에 따른 시간 및 인력낭비 요인 제거
- [소요예산 : 15,954천원]

□ **쾌적한 환경 조성**

- 민원실내 화분, 관상수 등 구입 비치
 - 매분기별 7분
- 청결한 민원실 환경 유지
 - 전직원 일일당번제 운영
 - 각종 휴지 수거등 청소 및 민원용 필기용구 수시 점검

3. 앞서가는 여권행정 실천

신속하고, 공정하고, 친숙하고 편안한 민원 만족의 여권행정 서비스 창출

□ **여권 유효기간 만료예고제 지속 추진**

- 운 영 : 연중
- 대 상 : 여권 소지자중 여권 만료일 6개월 전 영등포구 거주자
- 운영내용
 - 「여권 유효기간 만료예고」 안내문을 우리 구민만을 대상으로 명단 출력하여 우편송달
- 소요예산 : 6,000천원

□ **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

□ ONE STOP 민원처리 시스템 발전 운영

○ 운 영 : 연중

○ 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

□ 고객 만족도 조사

공공의 서비스에 대한 고객의 요소별 만족도를 조사하여 불편, 불만을 최소화
하고 보다 나은 서비스를 제공

○ 조사기간 : 2003. 6월중

○ 조사장소 : 여권과(민원실)

○ 조사방법

- 여권발급 신청인에게 설문조사
- 전일 방문한 민원인에게 전화설문

○ 조사결과 조치

- 민원접수 및 대기시 불편사항 시정
- 대기중 이용할 각종 편의시설 설치의견 수렴
- 장비개선 등 시정요구사항 최대한 의견수렴

IV. 特殊施策事業

1. 발급 여권 우편 배달제 운영

직장생활 등으로 시간적 여유가 없는 민원인에게 발급된 여권을 우편으로 배달하여 줌으로써 민원편의 제공 및 친절봉사 행정구현

- 추진기간 : 2003. 2월부터
- 추진계획
 - 여권발급 신청 접수후 우편배달 희망 민원인을 대상으로 접수
 - 민원인이 직접 우편물 수령이 가능한 주소를 우송용 봉투에 기재
 - 등기우편료 민원인 부담
 - 매일 오전중 신청인의 여권발급 여부 확인
 - 발급된 여권 우송(당산동 우체국 . 매일 13:00 이전에 발급된 여권)
 - 본제도 운영의 활성화를 위한 홍보
 - 민원실내 이용안내문 게시, 반회보, 지역신문 등 언론매체 이용
- 기대효과
 - 민원인1회 방문 처리 실현에 따라 여권교부시 재차 방문하는 불편해소 및 행정의 신뢰성 제고
 - 내방 민원인 감소로 민원실 혼잡 예방과 신속한 민원처리로 친절봉사 행정구현