

# 2004. 주요업무보고

2004. 9.

 여 권 과

# 순서

---

□ 2004. 주요업무추진실적 51

□ 2004. 주요업무추진계획 54

## 2004년 주요업무 추진실적

### 1. 여권민원 만족도 수준 제고

#### 가. 여권 접수 및 발급 실적(2004.8.31현재)

접 수	발 급		
	계	개 인	대 행
117,847건	116,742건	82,886건(71%)	33,856건(29%)

- 1일 평균 접수 발급
  - ┌ 성수기(1월~2월) : 696 건
  - └ 비수기(4월~5월) : 425 건

#### ※ 인근기관 여권발급 처리현황 (1월~8월)

기 관	영등포	마 포	구 로	성 동
건 수	116,742	40,821	45,405	18,856

#### 나. 친절봉사 교육

- 직원 교육의 정례화 (월 2회이상) : 16회
- 교육내용
  - 여권업무전반에 대한 기본 소양 교육
  - 민원 처리과정에서의 친절봉사 자세

#### 다. 전화 민원안내 친절도 수준 향상

- 전화 수화자 지정 운영 : 4명
- 전화 친절응대 교육 : 16회

라. 민원안내 및 상담 창구 설치 운영

- 안내전담요원 배치 : 3명(직원1명, 공익요원 2명)
- 민원안내, 서식 배부, 복사 및 팩스전송 서비스 제공

마. 여권 유효기간 만료예고제 안내문 발송

- 대 상 : 여권 소지자중 여권 만료일 6개월전 영등포구 거주자
- 운 영
  - 「여권 유효기간 만료예고」 안내문을 우리 구민을 대상으로 우편송달
- 운영실적 : 9,738건

바. 발급여권 우편배달제 추진

- 대 상 : 우편배달 희망 민원인
- 운영실적 : 1,641건

사. 노인 및 거동 불편자 여권 우대발급

- 대 상 : 65세 이상 노약자 및 거동불편자(장애인, 임산부등)
- 운 영
  - 노인 및 거동 불편자를 위한 접수 전담직원 배치
  - 여권발급 신청서 기재사항 대필
  - 신원조회 이상 없는 경우 1~2시간 이내 발급
- 운영실적 : 943건

2. 쾌적한 민원실 환경 조성 관리

- 가. 민원 열람용 각종 도서 비치 : 월 12종 96권
- 나. 복사기 및 팩스기 무료제공으로 민원 편의 제공
- 다. 민원실내 화분, 관상수 등 구입 비치

- 라. 청결한 식수 제공을 위한 냉·온수기 필터 교체 : 7회
- 마. 민원인 대기용 의자 항균 세탁
- 바. 청결한 민원실 환경 유지: 쓰레기 분리수거함 제작 설치 7개

## 2004년 주요업무 추진계획

### 1. 여권민원 만족도 수준 제고

여권발급 업무 능동적 대처로 업무착오로 인한 불편사항 해소와 친절 봉사를 통한 민원 편의 증진 극대화

#### 가. 여권발급 처리기간 준수 및 처리시간 최대한 단축

○ 성수기 : 6~7일

○ 비수기 : 3~4일

※ 개선(안): 가급적 3~5일 이내 발급 개선

#### 나. 민원안내 및 상담 창구 설치 운영

○ 안내전담요원 배치 : 3명(직원 1명, 공익요원 2명)

○ 민원안내, 서식배부, 복사 및 팩스전송 서비스 제공

#### 다. 전화 친절도 수준 향상

○ 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

#### 라. ONE STOP 민원처리 시스템 운영

○ 운영 : 접수 창구(개인 5, 대행업체 2)

○ 운영내용

- 민원 종류별 구분 없이 전 창구에서 접수민원 처리 가능토록 개선 운영

- 대행업체와 개인 신청량에 따라 창구 인력 탄력적 운영

## 2. 앞서가는 여권행정 실천

신속하고, 정확한 고객 만족의 여권행정 서비스 창출

### 가. 거동 불편자 여권 우대발급 지속 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 1~2시간 이내 발급

### 나. 여권 유효기간 만료예고제 지속 추진

- 운 영 : 연 중
- 대 상 : 여권 소지자중 여권 만료일 6개월전 영등포구 거주자
- 추진내용
  - 「여권 유효기간 만료예고」 안내문을 우리 구민을 대상으로 명단 출력하여 우편송달

### 다. 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 : 1,610원)

- 우편 배달과정에서 분실사례가 없도록 민원인에게 발송 사실을 알려주는 전화서비스 병행 실시
- 이용 활성화를 위한 홍보 : 민원실 안내판 설치 및 전광판 게재 홍보

### 3. 쾌적한 민원실 환경 조성

내방하는 여권 민원인에게 불편을 최소화하고, 쾌적한 환경과 수준높은 민원 편의 증진

#### 가. 편의시설 유지관리 및 확충

- 대기 민원인을 위한 볼거리 제공
  - 각종 도서 교체 비치(교양, 월간잡지 등) : 월12종
  - 대형 TV시청 제공 및 구경 홍보물 방영(시사, 교양, 스포츠, 오락 등)
- 민원 대기번호 순번기 운영으로 질서유지 및 행정의 신뢰성 제고
- 복사기 및 팩스기 무료이용 제공으로 민원편의 증진
  - 복사기 1대, 팩스기 1대
- 민원실 냉·온수기 유지관리
  - 청결한 식수 제공을 위한 필터 주기적 교체

#### 나. 쾌적한 환경 조성

- 민원실내 화분, 관상수 등 구입 비치
- 공기 청정기 및 냉·난방기 유지관리
  - 필터 교체 및 분해 세척 : 연 4회
- 민원실집기, 대기석 세탁 및 청소철저로 청결한 민원실 유지