

# 2002 主要業務報告

2002. 8.



旅 券 課

# 報 告 順 序

## I. 一 般 現 況

## II. 2002 主要業務推進實績

(2002. 7. 31 기준)

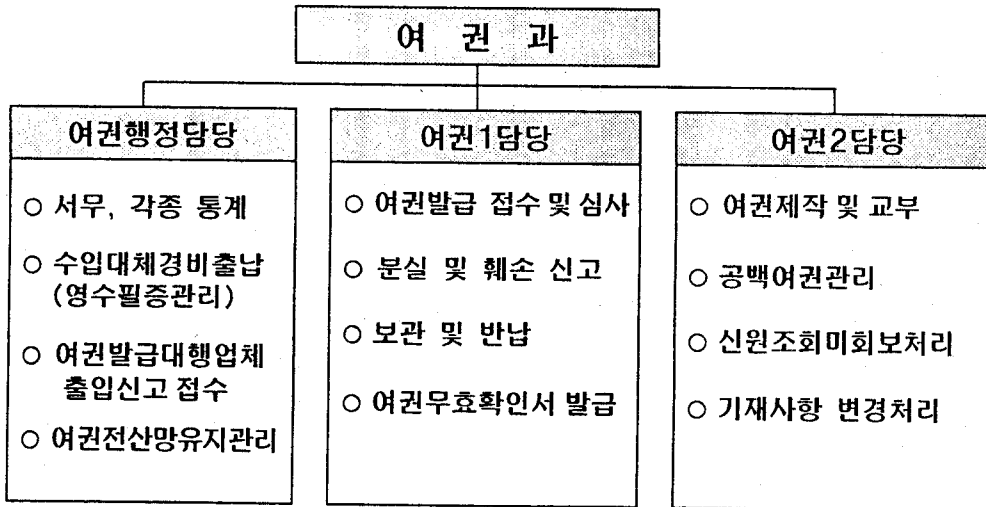
## III. 2002 主要業務推進計劃

# I. 一 般 現 況

## □인력

구분	총원	일 반 직						기 능 직			비고
		계	5급	6급	7급	8급	9급	계	7급	9급	
정 원	21	12	1	3	6	1	1	9	.	9	
현 원	23	14	1	4	5	3	1	9	1	8	
과부족	+2	+2	.	+1	-1	+2	.		+1	-1	

## □조직



## □주요시설 및 장비

주요 시설		주요 장비						
여 권 제 작 실	세공 장 치	모 델 장 치	단말기	제 작 프린터	라 미 네이터	판독기	라우터	무정전 전원장치
여권제작 및 공백여권보관	2조 에스원(주)	2	15	3	5	1	1	1

## Ⅱ. 2002 主要業務推進實積 (2002. 7. 31 기준)

### 1. 여권접수 및 발급

- 접 수 : 159,264건 (전년대비 15.11%증)
- 발 급 : 157,879건
  - 개 인 : 83,676(53%)
  - 대 행 : 74,203(47%)
- ※ 7월 현황 : 접수 26,918건, 발급 26,866건
- 1일 평균 접수 발급 : 1,035건

### 2. 거동불편자 여권우대 발급

- 발급건수 : 365건
- 대 상 : 65세이상 노인 및 거동불편자등
- 실시방법
  - 노인 및 거동 불편자 발급신청 전용창구 이용
  - 여권발급 신청서 대필
  - 신원조회 이상 없는 경우 1시간이내 발급
- 기대효과 : 창구에서 장시간대기 및 교부시 재방문등 불편 해소

### 3. ONE STOP 민원처리시스템 구축 및 운영

- 운 영 : 2002. 3. 11부터
- 내 용
  - 민원 종류별 구분 없이 전 창구에서 접수 가능토록 개선
  - 창구별 민원 종류 구분 폐지
  - 대행업체와 개인 신청량에 따라 창구인력 가변적 운영
- 기대효과
  - 창구별 민원량 불균형으로 인한 체증 해소
  - 민원처리(대기)시간 단축
  - 민원인이 창구를 찾아 다니는 불편해소

#### 4. 여권 유효기간 만료 예고 안내문 발송

- 대 상 : 여권 소지자중 여권만료일 6개월전 영등포구 거주자
- 내 용
  - “여권 유효기간 만료 예고” 안내문을 우리 구민만을 대상으로 사전통보 시행
  - 안내문 우편송달
  - 건 수 : 8,091 건
- 기대효과
  - 구정에 대한 신뢰감 및 만족도를 제고
  - 만료기간 내에 재발급(4,500원)받음으로써 만료일을 경과하여 신규로 (45,000원) 발급 받는 경비 절감 효과

#### 5. 민원실 환경개선

- 민원대기번호 순번기 증설
  - 순번기 : 총2대(접수 1, 교부 1)
  - 기대효과
    - 민원 창구의 대응성 향상으로 민원처리의 효율성 제고
    - 순서에 따라 신속 공정하게 처리
    - 민원인의 불만을 해소하여 행정의 신뢰성 제고
- 민원실 집기류 정비 및 화분 설치
  - 민원용 필기대 제작 : 5조
  - 민원실 대기용 의자 세탁 : 2회
  - 화분설치 : 3회
  - 기대효과
    - 쾌적하고 산뜻한 민원실 환경을 조성
    - 화사한 분위기를 제공하여 편안함을 느낄 수 있도록 함

### Ⅲ. 2002 主要業務推進計劃

#### 1. 친절봉사 수준제고

##### □ 여권발급 처리기간 준수

- 성수기 : 6~7일(최장7일)
- 비수기 : 3~4일
- 기대수준 : 법정기한 5일 이내 발급 개선

##### □ 친절봉사 교육

- 정례조례를 통한 전직원 교육
- 민원처리 담당자 특별교육 : 월 1회
- 매주 월요일 직무교육
- 교육내용
  - 민원처리과정에서의 친절봉사 자세 확립
  - 여권업무 전반에 대한 기본 소양 교육

##### □ 여권 안내 리후렛 제작 발송

- 대 상 : 여권 유효기간 만료 예고(기간연장)대상자
- 부 수 : 20,000부
- 내 용 : 우리구민중 여권 기간연장 대상자에게 조건별 상세 발급 안내 리후렛 제작 발송
- 효 과 : 우리 구민만을 대상으로 리후렛을 발송하므로 구민에게 한발 다가서는 봉사 행정으로 구정에 대한 신뢰감과 만족도 제고

#### 2. 민원실 환경개선

- 대기용 의자 및 작업대 교체 수리
- 민원실에 화분 설치하여 쾌적한 환경개선

### 3. 무인감시 카메라 설치(DVR)

- 배 경 : 최근 강남구청 여권 도난사건과 관련 보안관리 강화를 위해  
무인 감시 카메라를 설치 여권 수령자와 교부부스 출입자를  
24시간 촬영, 발급 여권의 보안과 도난을 방지
- 내 용 : 컴퓨터 1대, 디지털카메라 5대
- 설치시기 : 2002년 9월중
- 기대효과 : 여권 보안 및 도난사고 예방과 부정여권 발급신청 방지