

(旅 券 課)

□ 一般事項

1. 직원현황

구분	계	5급	6급	7급	8급	9급		기능직		비고
						행정	전산	사무보조	조무	
정원	30	1	3	6	5	-	1	10	4	
현원	28	-	3	5	5	-	1	10	4	
과부족	-2	-1	-	-1	-	-	-	-	-	

2. 직제 및 사무분장

직제	사무분장	비고
여권행정계	<ul style="list-style-type: none"> · 복무, 보안, 예산, 회계 · 여권발급 대행업체 관리 · 전산망 운영 지도 	
여권 1 계	<ul style="list-style-type: none"> · 여권 발급에 따른 민원 안내 · 여권발급 접수 및 심사 · 기재사항 변경, 분실, 재발급 	
여권 2 계	<ul style="list-style-type: none"> · 신원조회 · 여권제작, 교부 · 공백여권 관리 	

3. 주요시설 및 장비

주요시설				주요장비					비고
계(평)	민원실	사무실	기타	SECOM 장치	단말기(PC)	라미네이터	판독기	무정전 전원장치	
116.5	36.6	45.6	34.3 (기재실: 18.1)	한국 안전 시스템(주)	여권용 14대 업무용 3대	5	2	1	

□ '95 主要業務 推進實績

1. 여권민원 접수처리 - '95.10.1 ~ 12.31 (여권과 신설 '95.10.1)

○ 총 접수건수 : 52,396 건

단위 : 건

구 분	접 수	발 금	처 리 중	비 고
계	52,396	51,216	1,180	
신 규	48,878	47,698	1,180	
기 타 (기재 변경 등)	3,518	3,518	-	

○ 1일 평균 접수 및 발급

단위 : 건

접 수	발 금	비 고
6 8 9	6 7 4	발급율 97.8%

○ 신청인 유형별 - 총 48,878 건

- 개인 : 12,141 건 (25%)
- 단체 : 36,737 건 (75%)

○ 1건(신규)당 평균발급 소요시간 : 1 ~ 2 일

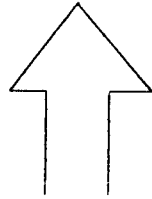
○ 여권 발급 수수료 : 총 2,028,901,300 원

- 영수필증 : 1,355,655,600 원
- 납입필증(국제 교류기금) : 673,245,700 원

□ '96 主要業務計劃

수준 높고 알찬 여권 행정 구현

— 민선자치시대 밝아지는 영등포 —



- 직원별 직무 및 교양교육 강화
 - 웃는 얼굴로 친절봉사
- 민원인 편의시설 유지관리 철저
 - 여권행정 서비스 제공
- 밝고 쾌적한 직무환경 유지
 - 친숙하고 안락한 분위기 조성
- 여권민원 설문조사
 - 미비점 지속 개선 보완

1. 친절봉사 의식수준 향상

- 체계적 여권업무교육 실시 - 실무습득
- 민원인과 한마음이 되는 근무 분위기 조성
 - 몸에 밴 친절봉사 구현

○ 직원 교육

- 교양교육 _____ 시민 봉사실과 연계 추진
- 구청장 정신교육 _____ 연 2회
- 외래강사 초빙교육 _____ 연 2회
- 친절·봉사 자체 교육(과장) _____ 주 1회
- 직무교육(과장) _____ 주 1회
- 특수실무교육(외무부) _____ 연 4회

○ 친절·봉사 리본 착용 - 친절·봉사 의식 생활화 유도

○ 음악방송청취 - 편안하고 친숙한 분위기 조성

○ 민원안내 및 상담제도 추진

- 안내요원 : 계·과장으로 편성 전위근무
- 근무장소 : 민원홀
- 주요업무
 - 민원실 여권업무안내 및 상담
 - 민원홀 청소 및 직원 친절·봉사 상태 확인 지도

2. 민원실 청결 및 편의시설 유지관리

- 지속적인 환경개선 - 밝고 깨끗한 실내 환경 조성
- 민원인 편의시설 점검·보수 - 이용편의제공

○ 밝고 깨끗한 실내 환경 조성

- 화분, 꽃꽂이, 관상수 등의 적정배치로 공간조화 유지
- 1일 4회 이상 실내 청소 실시
 - 정기 : 업무개시전, 오전, 오후, 업무종료후
 - 수시 : 민원인이 버린휴지 등

○ 편의시설 유지 관리

- 여권신청 민원인 불편요인 수시 제거
 - 각종 필기구 등
- 내방하는 민원인에게 최대한의 편의제공
 - 공기청정기, 냉·온수기 등
- 여권신청 증가추세에 따른 민원인의 서서대기 불편요인 제거
 - 번호표시기 설치로 순번제 접수
- 여권신청 민원인의 신청절차 및 규정홍보 강화
 - 신청절차 안내판 및 규정홍보대 설치 활용

3. 여권민원 설문조사

- 주민편의, 친절봉사 수준 진단 - 민원행정 개선자료 활용
- 주민여론 수렴 및 미비점 도출 - 개선, 보완

○ 실시기간 - 연 2회 (상·하반기)

○ 실시대상 - 우리구 여권민원실을 찾아오는 민원인

○ 설문방법

- 민원실에 대기중인 민원인에게 설문지를 배부하여 무기명으로 작성 회수.

○ 설문내용

- 주민편의·친절봉사상태
- 편의시설·환경수준
- 불편사항 및 미비점
- 기타 건의사항

○ 설문결과조치

- 잘된점은 지속향상발전
- 불편사항 및 미비점은 장·단기 대책 수립 개선 보완

4. 여권업무 공무원 해외연수

○ 여권업무 능력배양 견학시찰

- 여권행정의 세계화 밑거름

○ 국가사무대행 경험숙달

- 문제점 보완 발굴, 지속적 제도 개선

○ 회수 : 연 2회 (상반기, 하반기)

○ 대상국 : 선진국 연수

○ 대상인원 : 4명 (상반기 2명, 하반기 2명)

○ 연수목적

- 외국 여권업무 현장시찰
- 외국의 여권 위·변조 방지대책 자료수집
- 각종 업무에 관한 문제점 및 보완대책
- 친절봉사 및 민원인 편의제공 방안 등

○ 소요예산 : 8,000천원

※ 의무부, 각 시·도 및 서울시 4개구청 연계 추진