

# 2003 主要業務報告

2003. 2.



旅 券 課

## I . 2003 主要業務推進計劃

### 고객 만족 여권행정 서비스 창출

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

## 1. 여권민원 만족도 수준 제고

- 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 5일이내 발급 개선

### □ 친절봉사 교육

- 직원 교육의 정례화
  - 민원처리 담당자 특별교육 : 월 1회
  - 전직원 직무교육 : 매주 수요일
- 교육내용
  - 민원처리과정에서의 친절봉사 자세확립
  - 여권업무 전반에 대한 기본 소양 교육

### □ 전화 친절도 수준 향상

- 전화 수화자 지정 운영
  - 전화 10회선을 번호별 수화자 지정 응대
- 전화 친절응대 교육
  - 매주 수요일
  - 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 통합기 구매
  - 1대, 수작업에 따른 시간 및 인력낭비 요인 제거

□ **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

□ **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

○ 운영 : 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 최소화하고 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

## 【 特殊施策事業 】

### 1. 발급 여권 우편 배달제 운영

직장생활 등으로 시간적 여유가 없는 민원인을 대상으로 발급된 여권을 우편으로 배달하여 줌으로써 민원의 재방문으로 인한 민원실 및 주차장 혼잡을 해소하고 시간, 교통 등 민원인의 불편을 최소화 하고자 함

- 운영기간 : 2003. 2월부터
- 대 상 : 본인이 직접 신청 접수한 경우에 한함
- 운영계획
  - 여권발급 신청 접수후 우편배달 희망 민원인을 대상으로 접수
    - 민원인이 직접 우편물 수령이 가능한 주소를 우송용 봉투에 기재
    - 등기우편료 민원인 부담(빠른 등기우편 : 1,610원)
  - 매일 오전중 신청인의 여권발급 여부 확인
    - 발급된 여권 우송(당산동 우체국 . 매일 13:00 이전에 발급된 여권)
  - 발송된 여권이 반송 될 경우 반드시 방문 수령토록 함(반송료 민원인 부담)
  - 우편 배달과정에서 분실 사례가 없도록 민원인에게 발송 사실을 알려주는 전화서비스 병행 실시
- 기대효과
  - 민원인1회 방문 처리 실현에 따라 여권교부시 재차 방문하는 불편해소 및 행정의 신뢰성 제고
  - 내방 민원인 감소로 민원실 혼잡 예방과 신속한 민원처리로 친절봉사 행정구현