



제2부 부문별 행정



제3편 총무국 _ 제6장 민원봉사과

제1절 / 민원행정

제2절 / 기록물 관리

제3절 / 가족관계등록 관리

제4절 / 여권발급

제1절 민원행정

1. 고객만족 민원행정

민원을 접수하여 처리부서에 배분하는 총괄을 맡고 있는 통합민원팀에서는 방문 및 온라인 전자민원창구를 통해 접수한 민원의 신속·정확한 부서 지정에 최선의 노력을 기울였다. 또한 접수된 모든 민원이 기간 내에 처리되는지 확인·통제하여 처리기한 및 절차 준수를 독려하였으며, 직원 마음가짐 교육과 민원 관련 평가를 실시하여 민원행정의 질적인 향상을 도모하였다.

모든 구민에게 열린 공간으로서의 민원실 운영, 어르신·사회적 배려자의 업무 처리 편의를 돕는 민원안내 도우미 채용, 방문민원의 효율적인 증명발급 처리를 위한 통합민원창구 운영, 무인민원발급기 관리 등 ‘민원 만족’을 목표로 신속·정확·친절 행정을 실천하였다.

가. 민원사무 처리 실적

〈유기한 민원 접수〉

(단위 : 건)

구분 년도	계	인허가	면허	승인	신고등록	진정이의	건의기타	검사
2018	43,132	3,580	340	2,637	13,054	457	22,928	136
2017	43,568	4,117	434	1,619	12,439	408	24,287	264

〈새울 상담민원 접수〉

(단위 : 건)

분야별 년도	계	건설	청소	환경	건축	교통	복지	기 타
2018	9,743	904	149	564	565	3,378	2,769	1,414
2017	8,084	598	415	304	424	2,636	1,375	2,332

〈바로바로 서비스 접수〉

(단위 : 건)

분야별 년도	계	건설	청소	환경	건축	교통	기 타
2018	2,041	123	336	290	28	404	860
2017	1,817	122	354	232	44	422	643

〈통합민원창구 즉결민원 처리〉

(단위 : 건)

구분 년도	계	어디서나 민원 (FAX민원)	차량등록 원 부	주민등록 등초본	인감	무인 민원 발급	가족관계등 록증명	지적 민원
2018	116,677	787	1,246	15,436	8,365	56,477	15,115	19,251
2017	105,774	715	1,966	15,075	9,263	48,312	13,120	17,323

나. 민원 처리 상황 확인 및 점검 독촉예고

부적절한 민원 처리를 예방하고 공정하고 투명한 민원 관리를 위해 매월 초, 전월의 민원 처리 상황을 확인·점검하였으며, 처리기간 만료 전 업무 담당자에게 민원독촉예고장을 발송하여 총 2,947건의 민원이 기한 내 처리되도록 하였다.

국민신문고, 부산민원 120 등 온라인으로 접수되는 새을 상담민원 역시 처리기한 내 답변 여부를 상시 모니터링하고 매월 초, 전월의 처리 현황 점검 결과를 전 부서에 통보하여 기한 내 처리 누락이 없도록 관리하였다.

월별 민원 처리 현황의 점검을 통해 지속적인 업무 연찬과 개선을 유도하고 적절한 민원 처리의 중요성을 일깨우는 계기가 되었다.

다. 친절 마음가짐 함양을 위한 교육과 평가

직원들의 친절 마음가짐을 함양하고 경청과 소통의 민원행정 분위기를 활성화하기 위해 직원 교육 다양화 및 객관적인 친절도 평가를 추진하였다.

2018년 11월, 전문강사를 초청하여 ‘감성소통의 중요성과 실천 방법’에 대한 전 직원 교육을 실시하였으며 민원응대 실무 능력 배양을 목적으로 ‘민원응대 전문가 육성 교육’ 2회, 신규·전입 직원 대상 민원응대 기본교육을 3회 추진하였다. 그리고 민원담당자의 직무 스트레스로 인한 ‘소진’을 방지하기 위해 심신회복 프로그램을 기획하여 심리상담사의 스트레스 자가진단·자가관리 강의와 체험활동을 병행하여 일선 직원들의 민원맛이가 향상 되도록 하였다.

전화친절도 조사, 방문민원 응대 모니터링은 외부 전문기관에 의뢰하여 객관적인 평가가 가능하도록 하였으며, 결과에 따라 우수 직원과 부서를 격려하고 미흡한 직원에 대해서는 개인 코칭을 하는 등 공직자 민원응대 지침이 생활화 되도록 노력하였다.



직원 친절 교육
(감성소통의 중요성과 실천 방법)



민원응대 전문가 육성 교육 1기



민원응대 전문가 육성 교육 2기



심신 회복 프로그램

라. 신속·정확·친절 실천 노력

1) 민원처리 마일리지제 운영

유기한 민원의 법정 처리기간 대비 단축처리한 일수를 마일리지로 산출하여 실적에 따라 인센티브를 부여하는 ‘민원처리 마일리지제’ 운영으로 2018년 평균 54.7% 처리기한 단축을 달성하였다. 분기별 우수 직원에게 온누리상품권을 지급하여 격려하는 등 신속한 업무 처리를 독려하여 결과적으로 민원인의 시간적·경제적 비용 절감을 유도하고 이는 민원 만족으로 이어지고 있다.

2) 행정사무착오 보상제 운영

직원의 업무 착오 또는 처리지연으로 인해 불편을 겪은 민원인에게 보상을 하는 제도인 ‘행정사무 착오보상제’는 2014년 도입되었다. 2018년에는 착오 1건, 처리 지연 3건에 대해 총 4명의 민원인에게 온누리상품권 각 1만 원을 지급하였다. 민원인에게는 잘못된 민원 처리에 대한 소정의 보상으로 행정 신뢰성을 회복하는데 도움이 되었으며, 직원에게는 업무 연구와 처리에 더욱 최선을 다짐하는 계기가 되었다.

3) 민원안내 도우미 배치

구민회에 민원안내 도우미 기간제근로자 2명을 배치하여 구청을 방문하는 분들의 필요사항을 신속하고 정확하게 파악하여 부서 안내, 간단한 민원 상담, 편의기기 이용 등에 도움을 드려 친절한 구정 이미지 제고에 기여하였다.

마. 열린 공간, 행복민원실 조성

쾌적하고 편안한 민원실 환경을 조성하여 다시 찾고 싶은 관공서로 거듭나고자 민원실에 낮은 서류작성대 2조를 설치하였다. 또한 통합민원창구에는 점자 민원 안내 책자, 8배율 돋보기, 공공이용보청기 그리고 휠체어를 구비하여 방문하는 누구나 민원 업무를 보는 데에 불편함이 없도록 하였다.

특히 「민원상담실」은 사생활 노출 걱정 없이 심도 있는 민원상담을 할 수 있어서 고층민원이나 어르신 상담 공간으로 잘 활용되고 있다.

민원실이 업무를 보는 공간 이상의 주민쉼터, 구정 정보 취득 공간의 역할을 하도록 휴게카페 휴(休) 철거 자리에 일자리경제과의 기존 대형 모니터를 이전 설치하여 구인정보를 포함한 구정을 접하기 쉽도록 하였고, 각 민원창구에도 민원안내 모니터를 통해 새로운 제도, 우리 구 행사 그리고 시기적인 건강정보 등 적극적인 안내가 필요한 정책을 상시 홍보하였다.



행복민원실 조성(구인정보시스템 설치)

제2절 기록물 관리

1. 기록물 관리

가. 일반현황

2004년 1월 기록물관리 전담부서를 신설하여 기록관리의 기반을 마련하였고, 2010년 10월 기록연구사를 배치하여 전문적인 기록관리 체계를 확립하였다.

2004년 8월 『금정구자료관』을 개관하였으며, 문서보존실의 이동식 서가 교체·조명 공사·향온항습설비 설치 등 서고 관리방식을 개선하여 보존시설을 확충하고, 기록물 보존환경을 최적화하였다.

「공공기록물 관리에 관한 법률」에 의해 기록물 생산부터 활용·처분 등이 전자기록 환경에서 이루어질 수 있도록 제도적 기반이 마련되었고, 2007년 10월 8일 「부산광역시 금정구 기록관 운영 규칙」을 제정 『금정구기록관』으로 명칭을 변경 기록물의 보존과 기록관 운영에 필요한 세부사항을 규정하였다.

○ 시설 및 장비현황

시설명	위치	면적	주요시설 및 장비
행정자료실 및 DB작업실	금정구청 지하1층	135㎡	열람석 12석, 향온항습기 1대, 공기청정기 1대 도면스캐너 1대, 고속스캐너 2대, 컴퓨터 6대, 디지털복사기 1대
문서보존실	금정구청 지하2층	396㎡	향온항습기 4대, 자동소화시설 2식 이동식서가 105조, 도면보관용서가 6조, 고정식서가 24조, 자기온습도계 2대

○ 보존기록물 현황

(단위 : 권)

구 분	총계	영 구	준영구	30년	10년	5년	3년	1년
총 계	153,078	5,295	28,447	2,511	16,631	55,849	34,580	9,765
비전자	31,154	2,594	19,036	1,240	5,524	2,760	0	0
전 자	121,924	2,701	9,411	1,271	11,107	53,089	34,580	9,765

○ 행정자료 현황

총 계	시청각 기록물(매)				간행물(권)
	소계	사진/필름류	비디오류	오디오류	
9,392	5,092	3,969	1107	16	4,300

나. 주요업무 추진내용

기록물 관리를 위한 기본정보를 취합하고 관리하기 위해 우리구에서 생산·접수된 모든 기록물의 정리된 결과를 취합하여 매년 국가기록원에 『생산현황보고』를 하고 있으며, 생산등록 의무 기록물을 지정하여 기록물의 생산 단계에서부터 철저히 관리하여 기록관리 대상을 확대하고 있다.

기록물의 집중관리 및 사후변조·유출·은폐방지를 위하고, 기록정보의 활용 및 공유를 위해 전문적 시설·장비·인력을 갖춘 기록관으로 매년 기록물을 『이관』 받아 관리하고 있다.

『보존기간 경과 기록물 평가 및 폐기』를 실시하여 10,600권을 폐기하고 146권을 보존기간 재책정, 734권을 보류하여 관리하고, 기록물평가심의회 결정의 객관성 확보를 위해 민간위원의 비율을 40%에서 60%로 확대하여 신중하고 다양한 관점의 심사를 할 수 있는 기반을 마련하였다.

보존기록물을 보존기간별·부서별로 집중 관리하여 기록물의 효율적, 안정적 관리를 도모하였다.

온-나라시스템의 도입으로 기능분류시스템(BRM)이 운영되어 기관에서 수행하는 모든 업무에 대한 통합·표준화된 분류체계를 구축하였다.

2001년 7월부터 기록물의 보존·활용을 체계적으로 관리하기 위하여 영구준영구 기록물의 전산화작업을 추진하여 왔으며, 2004년 3월부터는 자료관 시스템을 구축하고 전산화 장비를 마련함으로써, 보존기록물 색인목록의 전산화와 영구준영구 기록물의 입력·작업으로 보존기능만 수행하였던 기록물을 열람·검색기능 체제로 전환하는 기반이 마련되었다. 2012년 6월 기존 자료관시스템보다 한단계 업그레이드된 법정 기록관리 기능과 요건을 준수한 표준 기록관리 시스템을 도입하여 전자 환경에 적합한 선진적 기록물 관리 정보시스템을 운영하고 있다.

2. 정보공개제도

국민주권을 실현하기 위한 국민의 ‘알권리 보장’ 및 국정에 대한 국민의 참여와 국정 운영의 투명성을 확보하기 위한 정보공개제도는 2006년 4월 27일부터 중앙부처, 지자체 등 정부 단일의 온라인 정보공개포털 서비스인 통합정보공개시스템 ‘열린정부 (open.go.kr)’ 서비스 개통으로 정보목록 검색, 정보공개 청구, 결정통지서 조회, 공개자료 열람 등이 통합 제공됨으로써 국민의 접근성이 향상되었으며, 정보목록의 자동연계로 정보공개제도의 질적 향상을 도모하였다.

2013년 8월부터 생산문서 중 공개로 분류된 문서(부구청장 이상 결재)에 대해 원문정보를 공개함에 따라 보다 적극적인 정보공개 문화가 정착될 수 있도록 노력하였다.

정보공개 처리기한 단축(법정처리기간 10일을 7일로 단축하여 운영)하였으며, 원문정보 공개율 향상, 적극적 사전공개(구민생활에 영향을 주는 시책, 사업, 예산 등 사전공표 목록을 홈페이지 또는 구보 등에 공개)로 구민 참여 기회를 확대하였다. 또한, 우리구 실정에 맞는 ‘비공개대상 정보의 범위에 관한 세부기준’을 수립하여 홈페이지에 공개함으로써 정보공개 청구가 많고 공개여부 판단이 어려운 분야에 대한 세부 공통기준을 마련하였고, 정보공개 업무담당자 교육 등을 강화하여 담당자의 전문성 제고를 도모하였다.

〈 2018년 정보공개제도 운영 현황 〉

(단위 : 건)

구 분	청구건수	처 리 현 황				기 타 (취하 등)
		소 계	전부공개	부분공개	비공개	
2018	1,767	1,316	1,206	74	36	451
2017	1,423	1,101	1,024	66	11	322
2016	1,335	1,027	929	83	15	308
2015	1,346	936	871	47	18	410
2014	1,180	696	646	34	16	484

제3절 가족관계등록 관리

1. 가족관계등록관리

2005년 헌법재판소의 헌법불합치 결정 및 민법개정으로 호주제가 폐지됨에 따라 호적법 대체 법으로 「가족관계의 등록 등에 관한 법률」을 제정, 2007. 5. 17. 법률 제 8435호로 공포, 2008. 1. 1.부터 시행하고 있다

가족관계등록제도는 호적제도와 달리 ① 부성주의 원칙의 수정, ② 성(姓)변경, ③ 친양자 제도 등의 시행으로 개인의 존엄과 양성 평등의 헌법이념을 구체화 할 수 있게 되었으며, 증명서를 5가지 목적별로 세분화하고, 증명서의 교부청구권자를 제한하여 개인 정보의 철저한 보호와 공시기능을 도모하였다

2년여에 걸친 사전작업으로 전산시스템에 의거 호적부를 가족관계등록부로 전환하였으나 시스템이 인식할 수 없는 가족 누락자에 대하여는 지속적인 정비작업으로 완벽하게 가족관계등록부를 관리할 계획이다.

〈 유형별 가족관계등록민원 현황 〉

(단위 : 건)

구 분	계	출생	사망	혼인	이혼	개명	직권 정정	기 타
2018년	7,413	1,130	1,719	1,038	411	715	870	1,530
2017년	7,517	1,223	1,594	980	392	726	1,386	1,216
2016년	7,460	1,338	1,582	1,082	396	818	1,700	544

2. 다양한 가족관계등록행정 서비스 시책 추진

가. 개명허가자 여권재발급 안내서비스운영

개인의 인격 및 행복 보장 차원에서 최근 개명허가가 쉬워짐에 따라 개명판결 사건이 급증하여 행정절차에 익숙하지 못한 주민들을 대상으로 개명신고서 작성 안내 및 여권 소지자에 한해 긴급한 출국사유 발생 시 개명으로 인한 불편함을 해소코자 여권재발급 안내문을 교부하여 수요자 중심의 고객만족 행정실현에 기여하였다.

▷ 2018년도 실적 : 253 건

나. 『가족관계등록신고 애프터서비스』 시행

가족관계등록 신고 처리완료 후 그 결과를 민원인에게 휴대폰 문자메시지로 전송하여, 신고 후 처리여부에 대한 민원인의 궁금증을 해소함으로써 신속·정확한 민원처리 서비스 제공 및 주민위주의 행정서비스를 통한 주민만족도 제고에 기여하였다.

▷ 2018년도 실적 : 문자전송 5,246건

다. 가족관계등록 「후속민원 안내 리플릿」 배부

가족관계등록신고(출생, 사망, 개명 등) 후 후속민원 안내 리플릿을 배부하여 후속 조치사항 미신고에 따른 민원불편 및 불이익을 사전에 예방하게 함으로써 민원인편의 증진의 맞춤형 행정서비스를 제공하였다.

▷ 2018년도 실적 : 4,000매

가족관계등록신고 후속절차에 대한 안내

출인 및 이혼신고 이후

전입신고
출인·이혼신고 후에는 가족관계등록신고와는 별도로 주민등록 주소지 이전신고도 해야 합니다.

신고기반 이사는 날로부터 14일 이내 신고지 관할지 동 주민센터, 정부 24(www.gov.kr) 신고자 세대주 또는 장남·장녀

지참물 세대주 도장, 전입지 주민등록증, 운전면허증, 건설기계 면허증(소지자에 한함), 주택임대차계약서(확정일자 부여)

* 출입신고 시 급경구 관내 전입 희망자에 한해 전입신고 접수 대행 시행

개명신고, 생년월일 정정 후

▶ 주민등록증, 초본발급 : 정부 24(www.gov.kr) - 무료 발급

▶ 주민등록증 재발급 : 읍·면·동 주민센터

▶ 인감도장 변경 : 주소지 읍·면·동 주민센터

▶ 운전면허증 재발급 : 경찰서 민원실

▶ 국민연금, 건강보험증 변경 : 해당 기관

▶ 각종 보험, 신용카드 정리 : 해당 금융기관

▶ 은행통장 변경 : 해당 금융기관

▶ 전화기 소유자 변경 : 해당 통신회사

▶ 부동산 등기부 영의 변경 : 관할 등기소

▶ 토지대장, 건축물대장 영의 변경 : 해당 구청

▶ 사업자등록증 변경 : 해당 세무서

▶ 여권 재발급 : 시청, 구청

▶ 통신판매업자의 경우 영의변경 - 개명신고일로부터 15일 이내에 신고하지 않으면 과태료가 부과됩니다. (해당 구청)

영유아 보육료 지원(무상교육)

■ 지원대상 : 어린이집을 이용하는 만 0~5세아이(전제준)

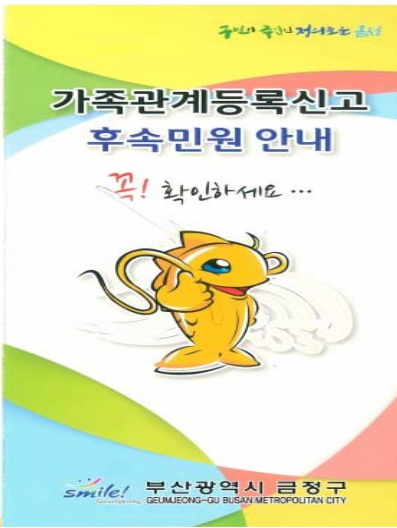
■ 지원내용 : 0세 430,000원, 1세 378,000원, 2세 313,000원, 3~5세 220,000원 (총일반 기준, 정부차임에 의해 변경 가능)

* 가정양육수당 ⇔ 보육료간의 변경시는 주소지 관할 동 주민센터 복지담당자에게 문의

생애주기별 출산장려 사업별 신청장소

사업명	신청장소	신청시기
출산지원금	관할 동 주민센터	출생신고시
보육료 및 양육수당	관할 동 주민센터	매월
아이돌보미 서비스	관할 동 주민센터	수시
저소득층 기저귀·조제분유 지원사업 신청	보건소 관할 동 주민센터	수시 (생후24개월 위부터 지원)
산모 산생아 건강관리사 등 영유아 건강서비스	보건소	수시
임산 출산 진료비 (국민행복카드)	국민건강보험공단 (1577-1000)	임산확인시
출산가구·다자녀가정 전기료 감면	한국전력 (국민연립1123)	출생신고시
다자녀 가정 우대카드 발급	부산은행 지점	출생신고시
다자녀 가정 차량용 스티커	관할 동 주민센터	수시

* 가족관계증명서 및 기본증명서 집에서 무료로 발급 받으세요.
대법원 전자가족관계등록시스템
<http://efamily.go.kr>



가족관계등록신고 후속민원 안내

꼭! 확인하세요...

smile! 부산광역시 금정구
GEUMJEONG-GU BUSAN METROPOLITAN CITY

후속민원 안내 리플릿 1

출생신고 이후

건강보험 취득신고
출생한 자녀가 병원이나 약국 등 의료기관 이용에 불편이 없도록 국민건강보험증당에 신고해야 합니다.

직접 신청(축사처리)
구비서류 : 건강보험증, 주민등록등본

출생신고일 현재
출생신고를 하면 출생자명부가 전송되어 공단에서 직권으로 자격 취득, 신규 건강보험증 우편 발송

자녀양육수당 신청
신청대상 : 출생신고 중 주민등록이 된 자(출생일로부터 60일 이내 신청)
구비서류 : 신청인의 신분증, 통장
지급액 : 1개월~1개월(20만원), 12개월~23개월(15만원), 24개월~86개월(10만원)
지급일 : 매달 25일
신청장소 : 주소지 관할 동주민센터, 복지포 [www.bokji.go.kr]

자녀 출산축하(지원금) 신청
부산광역시(금정구)에서는 출산축하(지원금) 등을 지급하고 있습니다.

지급시기 : 신청서 제출 다음달 10일 이내
제출서류 : 신청인의 신분증, 출산 서비스 통합처리 신청서, 신청장소 예금통장 사본
신청장소 : 동 주민센터, 정부 24(www.gov.kr)
지원내용 : 출산축하금, 출산지원금

▶ 출산축하금(금정구 구민만)

신청대상 : 신청일 현재 자녀 출산 가정
(부 또는 모가 출생신고일 현재 급경구 주민등록 거주자)
※ 출생일로부터 1년 이내 신청 가능
출생자녀 → 10만원(2017년 출생아부터 지원)
출생자녀 → 20만원(1회)
셋째이후 자녀 → 2회 총 70만원 (출생시 50만, 둘째가 20만)

▶ 출산지원금

신청대상 : 신청일 현재 둘째 이후 자녀출산 가정
(부 또는 모가 출생신고일 현재 부산시 주민등록 거주자)
출생자녀 → 50만원(월 30만원, 20만원, 2회 지급)
셋째이후 자녀 → 150만원 (월 30만원, 20만원, 10만원 *10회 지급)
※ 지급금액은 2018년 출생아부터 적용

사망신고 이후

안심상속 원스톱 서비스(사망자 재산조회 통합처리)
금융거래내역 조회, 자동차·세금(세납액 미납액·할증액) 연금가입유무 등 상속재산 조회를 주민센터에서 한번에 통합 신청하는 서비스입니다.

▶ 방문 신청
신청자격 : 상속인 제1순위(자녀, 배우자) 제2순위(부모, 배우자) 제3순위(형제, 자매)/대습상속인, 실종신고자의 상속인
- 후견인
발원에 의해 선임된 성년후견인 및 권한 있는 완성후견인

신청장소 : 가까운 시·구, 읍·면·동(주민센터) (사망자 재산조회시) 신문증, 가족관계증명서 등 상속관계 증명서류 (피후견인 재산조회시) 후견권기사항전부증명서 또는 성년(후견)후견기시신문증 및 확정증명서

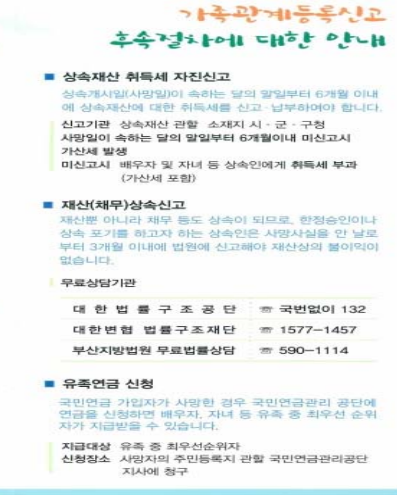
신청기간 : 사망일이 속한달의 말일부터 6개월 이내

▶ 장제 급여 신청
국민기초생활보장수급자가 사망하였을 경우 동 주민센터에 장제급여를 신청하면 장제비용을 지급 받을 수 있습니다.

지급대상 : 사망자의 장제를 직접 행한 자
신청장소 : 사망자의 주소지 관할 읍·면·동 주민센터
구비서류 : 신청인의 신분증, 예금통장 사본, 사망진단서 등

▶ 자동차상속 이전등록
상속개시일(사망일)이 속하는 달의 말일부터 6개월 이내 상속인이 자동차 상속이전등록을 해야 합니다. (배차시는 3개월 이내 배차, 말소 등록)

신고 지면서 최고 50만원의 과태료 부과
상속인의 주소지 관할 자동차등록사업소에 신고



가족관계등록신고 후속절차에 대한 안내

상속재산 취득세 지원신고
상속개시일(사망일)이 속하는 달의 말일부터 6개월 이내에 상속재산에 대한 취득세를 신고·납부하여야 합니다. 신고기간 상속재산의 말소제지 시·군·구청 사망일이 속하는 달의 말일부터 6개월 이내 미신고시 가산세 발생 미신고시 배우자 및 자녀 등 상속인에게 취득세 부과 (가산세 포함)

재산(채무)상속신고
재산만 아니라 채무 등도 상속이 되므로, 한정승인이나 상속 포기 등을 하고자 하는 상속인은 사망사실은 안 날로부터 3개월 이내에 법원에 신고하여 재산상의 불이익이 없습니다.

무료상담기관
대한법률구조공단 ☎ 국번없이 132
대한변협 법률구조재단 ☎ 1577-1457
부산지방법원 무료법률상담 ☎ 590-1114

유족연금 신청
국민연금 가입자가 사망한 경우 국민연금관리공단에서 연금을 신청하면 배우자, 자녀 등 유족 중 최우선 순위자가 지급받을 수 있습니다.

지급대상 : 유족 중 최우선순위자
신청장소 : 사망자의 주민등록지 관할 국민연금관리공단 지사에 청구

후속민원 안내 리플릿 2

제4절 여권발급

1. 여권업무 추진

우리 구는 국제화, 정보화시대에 적극적으로 부응하고, 수준 높은 대민 행정서비스 제공을 위하여 2007년 11월 14일 외교부로부터 여권사무 대행기관으로 지정받아 여권담당을 신설하는 등 조직을 개편하고 사무실 설치, 각종 집기 및 장비를 배치하였으며, 또한 여권발급을 위하여 구청을 방문하는 민원인에게 편리하고 쾌적한 환경을 제공하기 위하여 타 신설 여권사무대행기관보다 가장 먼저 여권민원실을 새롭게 조성하여 타 여권사무대행기관의 벤치마킹대상이 되었다.

또한 착오 없는 정확한 여권발급을 목표로 외교부, 부산시청 등 기존 여권발급대행기관에 대한 현장견학 및 부산시청에서 수차례 합동근무를 실시하여 새롭게 시작하는 여권발급에 대한 철저한 업무숙지로 언제든지 여권발급업무를 시행할 수 있도록 모든 준비를 완료하여 2008년 6월 9일부터 여권발급 업무를 시작하였다.

2008년 8월 25일부터는 칩과 안테나를 내장하여 여권정보를 한번더 수록한 전자여권 발급을 시작하여 여권의 위변조를 차단하고 여권 도용 가능성을 최소화하고 있다. 이러한 전자여권의 발급은 궁극적으로 우리 국민들이 보다 편리하게 출입국 수속과 해외여행을 할 수 있도록 하기 위함이다.

또한, 2013년 6월 1일부터 영수필증 전자소인제가 도입되어 민원실내 수납창구를 설치하여 여권발급 수수료를 직접 납부하는 것으로 바꾸어 영수필증 구매를 위해 부산은행까지 방문하는 번거로움을 개선하게 되었다.

민원인들의 여권발급신청을 보다 쉽고 편리하게 할 수 있도록 각종 편의 시책을 발굴 추진하였으며 2018년도 우리 구에서 처리한 여권발급 현황은 다음과 같다.

〈2018년 여권발급 현황〉

(단위 : 건)

구 분	합계	일반여권 발급			기재사항변경
		소계	단 수	복 수	
2018년	26,186	26,073	676	25,397	113

2. 여권민원 편의 시책 추진

가. 편리한 『여권등기제』 시행

행정기관을 재방문하여 여권을 수령하는 불편을 덜어주기 위해 여권을 신청 시 희망자에 한해 원하는 장소로 안전하게 배달하는 여권 등기서비스를 시행하고 있다.

▷ 2018년도 실적 : 712건

나. 여권 장기간 미수령자 『수령안내 문자 발송』

여권을 신청한 후 여권발급일로부터 1개월 이상 장기간 미수령자에 대하여 여권수령안내 문자서비스(SMS발송)를 제공하여 6개월 이상 미수령하여 직권 폐기되는 사례를 미연에 방지토록 하였다.

▷ 2018년도 실적 : 12회 488명

다. 여권 야간민원실 운영

2008.8.25.자 여권법 개정에 따른 여권 대리신청제도의 폐지로 본인이 직접 여권을 신청하게 되어 근무시간 내 여권신청이 어려운 직장인들의 불편해소를 위해 매주 수요일마다 오후8시까지 근무시간을 연장하여 여권을 발급해 주므로 실제 피부로 느낄 수 있는 행정서비스를 제공하였다

▷ 2018년도 실적 : 898건(접수 498건 교부 400건)



여권 야간민원실 운영 1



여권 야간민원실 운영 2