

민원여권분야 서비스 이행기준

1. 우리 구 민원실을 방문하시면

- ◆ 민원 안내 도우미의 친절한 안내를 받으실 수 있고, 무인민원 발급기를 이용하여 신청서 없이 짧은 시간에 각종 증명서류를 발급받을 수 있도록 하겠습니다.
- ◆ 민원실 내에는 항상 청결을 유지하며 정수기, 냉·난방기 등을 설치하고 생태정원을 정비하여 쾌적한 휴식공간을 조성하도록 하겠습니다.
- ◆ 민원실 내에 월간지, 교양 도서 및 건강 도서를 비치하여 기다리시는 시간을 유용하게 보낼 수 있도록 하겠습니다.
- ◆ 민원실 내 서식 기재대에 각종 서식과 작성된 견본을 비치하여 손쉽게 작성하실 수 있도록 하겠습니다.
- ◆ 시력이 좋지 않은 고객을 위해 돋보기를 비치하였으며, 작성에 어려움을 느끼시는 고객의 민원서류 작성을 민원 안내 도우미가 친절하게 도와드리겠습니다.
- ◆ 인터넷을 활용할 수 있도록 컴퓨터 및 전용회선을 설치하여 최신 정보를 수집할 수 있도록 하겠습니다.
- ◆ 고객 전용 인터넷, 컴퓨터, 복사기, 팩스기 등을 설치하여 불편없이 사무를 처리할 수 있도록 하겠습니다.
- ◆ 담당업무별 좌석배치도를 비치하여 담당자와 손쉽게 대화할 수 있도록 하겠습니다.
- ◆ 장애인의 편의를 위해 점자 보도블럭을 설치하고 점자청사 안내판을 비치하는 등 편의시설을 확충하고 도우미가 대신해서 민원을 처리해 드리겠습니다.

2. 민원실에 민원을 접수하시면

- ◆ 방문·인터넷 등 가장 편리한 방법으로 민원을 접수·신청 하시면 신속·정확하게 발급해 드리겠습니다.
- ◆ 어디서나민원 발급 신청 시 3시간 이내 발급해 드리도록 하겠으며, 발급 결과를 휴대폰 알림메시지로 알려 드리겠습니다.
- ◆ 여권 발급 신청 시 접수일로부터 8일 이내(공휴일 제외) 발급해 드리도록 하겠으며 처리 완료 시 휴대폰 알림메시지로 알려 드리겠습니다.
- ◆ 가족관계등록 신고 후 후속 결과를 휴대폰 알림메시지로 통보하여 고객의 궁금증을 해소하여 드리겠습니다.
- ◆ 정부24 운영으로 집에서 민원 신청을 하실 수 있도록 안내해 드리겠습니다.
 - 인터넷주소 <https://www.gov.kr> 정부민원포털
- ◆ 민원 신청 시 첨부서류는 특별한 사유가 없는 한 1부만 받도록 하고, 고객이 소지한 휴대용 증명서 또는 우리 구에 보관 중인 공부로 확인이 가능한 경우에는 첨부서류를 요구하는 일이 없도록 하겠으며, 주민등록 등·초본 등 구비서류는 행정 내부적으로 확인하여 고객의 시간적·경제적 부담을 덜어 드리겠습니다.
- ◆ 복잡하고 어려운 복합민원이나 노약자·다문화가정 등 취약계층이거나 처리 절차가 복잡한 경우에도 공무원을 후견인으로 지정하여 종결 시까지 최선을 다하여 도와드리도록 하겠습니다.
- ◆ 건축허가 등과 같이 여러 기관과 부서에 관련이 있는 민원은 민원 1회방문처리제의 철저한 시행으로 한 번의 방문으로 종결될 수 있도록 하겠습니다.
- ◆ 유기한 민원 담당자에 대해서는 고객만족도 측정을 실시하여 주민 불편 사항을 지속적으로 개선하도록 하겠습니다.

- ◆ 정보공개청구에서 처리결과까지의 전 과정을 인터넷과 휴대폰 문자메시지로 안내하여 공정하고 투명한 민원행정을 구현하도록 하겠습니다.
- ◆ 사하구 전자민원창구를 운영하여 생활불편신고, 구정문의, 시정요구 등을 쉽고 빠르게 온라인으로 처리하도록 하겠습니다.

3. 서비스별 접수·문의창구

서비스명	담당	전화번호	팩스 (FAX)
민원서류 접수 및 인·허가증 교부, 어디서나민원발급, 사하구전자민원창구 운영	고객만족담당	220-4261~6, 220-4821~4	220-4269
주민등록등·초본, 가족관계사항별증명, 지적관련 증명, 세무관련 증명 등 발급	고객만족담당	220-4821~4	
행정정보공개	기록물관리담당	220-4291~4	
여권발급	여권담당	220-4811~7	
가족관계등록 접수, 신원조회	가족관계등록 담당	220-4271~4	

4. 구민여러분께서 알아 두셔야 할 사항

- ◆ 주민등록등·초본 등과 같이 개인정보와 관련이 있는 민원은 본인 외에는 발급요건을 갖추어야 하니 위임장 등의 구비서류를 지참하여 신청하시기 바랍니다.
- ◆ 민원서류 발급을 위하여 구청을 방문하실 때에는 미리 전화로 구비서류 등을 문의하시어 서류 보안을 위해 재차 방문하는 일이 없도록 해주시기 바랍니다.