2014년도 주요업무보고

민 원 봉 사 과

2014년도 주요업무 추진계획

1. 군민이 주인이 되는 행복 민원실 운영

- 신속·정확·친절한 민원행정서비스 제공 및 쾌적한 민원실 환경 조성
- 군민과 소통하는 찾아가는 행정서비스 제공으로 군민 중심의 감동 행정구현

□ 쉼터가 있는 쾌적한 민원실 환경 조성

○ 민원인 정서함양과 머물고 싶은 문화 공간 확보

- 미니 북카페 운영 : 신간 교양도서 비치 및 음료 제공
- 녹색 민원실 조성 : 사계절 꽃화분·관상목 배치, 시화 전시

○ 민원인 편의시설 확충

- 원터치 부동산정보 열람시스템 구축, 건강코너 마련
- 민원인전용컴퓨터·FAX·복사기, 휴대폰충전기, 돋보기안경 등 비치
- 청각·언어장애인에 대한 화상수화 통역서비스 제공

□ 군민이 중심되는 행정서비스 제공

○ 고객감동을 위한 직원 친절교육 강화 : 주 3회

- 고객맞이 인사, 전화응대요령, 표정관리, 스트레칭 등

○ 민원상담 및 민원안내 도우미 운영

- 민원안내, 민원서류 대서, 무인민원발급기 사용 안내 등

○ 민원사무 안내체계 강화

- 성주군 홈페이지 민원사무 처리기준표 분기별 1회 이상 자료정비
- 민원실 비치용 컴퓨터 바탕화면 게시

□ 주민편의 민원시책

○「민원 24」를 통한 안방민원 시대 구축

○ 무인민원 발급창구 활성화 및 보안 강화

○ 민원처리 진행과정 홈페이지 게시 및 신청시 문자 메세지 전송

2. 민원처리 마일리지 제도 운영

▪ 민원서류의 신속한 처리로 법정 민원처리기간을 단축 시간적, 경제적 비용 절감 및 고객만족 서비스로 행정의 신뢰성 향상 도모

□ 사업개요

○ 기　　간 : 2014. 1월 ~ 2014. 12월

○ 대　　상 : 유기한 민원 254종(처리기한 3일 이상)

○ 예 산 액 : 3,400천원

□ 추진계획

○ 민원사무의 법정처리기간에서 처리완료까지의 소요기간을 차감한 기간을 마일리지 점수 환산

○ 반기별 새올행정시스템 민원사무처리부 처리결과를 토대로 담당자별 마일리지 점수 부여

○ 민원사무심사관제 운영과 연계 추진, 개인별 단축일수를 집계하여 마일리지 점수 순위에 따른 포상금 지급

• 상하반기 총2회 우수공무원 포상

- 최우수 : 1명 500,000원
- 우　수 : 2명 300,000원
- 장　려 : 3명 200,000원

□ 기대효과

○ 신속한 민원처리로 주민에게 양질의 민원행정서비스 제공 및 행정의 신뢰도 향상

3. 야간 여권발급의 날 및 민원상담 사전예약제 운영

▪ 평일 근무시간에 민원실 방문이 어려운 민원인의 편의를 위하여 ▪ 민원시간을 탄력적으로 조정하여 수요자중심의 민원서비스를 제공 하고자 함

□ 사업개요

○ 대　　상 : 여권 발급 및 교부, 토지이동 접수, 지적측량 접수 및 상담, 개별공시지가 의견제출 및 이의 신청접수, 부동산 실거래 신고, 비법인단체 등록 신청, 일반민원 서류 접수 등

○ 운 영 일 : 매주 수요일 18:00~20:00

○ 내 용

- 학생, 직장인, 농민 등 근무시간에 방문이 불가능한 민원인을 위해 매주 수요일을 여권 야간발급의 날로 지정·운영
- 민원인들이 사전 요청하면 민원실 근무 공무원들이 대기하여 일회방문으로 민원처리 가능하도록 노력
- 무인민원 창구 점검 및 안내 등

□ 기대효과

○ 여권 발급 시 평소 민원인이 많아 대기시간이 지체되었으나 민원 방문의 분산으로 대기시간 단축됨

○ 민원상담 사전 예약 시 담당자가 관계법령 등 업무를 숙지하여 충실한 상담 가능함

○ 수요자 중심의 서비스 제공으로 고객감동에 기여

4. 소외계층 맞춤형 민원-복지서비스 추진

▪ 독거노인, 장애인, 다문화가족 등 사회 소외계층에 대한 개인별 맞춤형 민원·복지서비스를 확대하여 양질의 민원서비스 제공 및 복지사각 지대를 해소하고자 함

□ 거동불편인 민원서류 배달

○ 대 상 : 독거노인, 장애인, 다문화가족 중 전화로 민원을 신청한 자

○ 이용사무 : 8종 (건축물관리대장, 토지·임야대장, 개별공시지가확인원, 지적·임야도, 토지이용계획확인원, 자동차등록원부)

○ 운영방법

민원신청 (민원인)		**민원접수** (공무원)		**서류발급** (공무원)		**배달확인** (집배원, 공무원 등)
전화민원 접수	⇒	신청내용 인적사항 확인	⇒	민원서류 발급 후 등기발송	⇒	수령자 확인 후 교부 (본인신청민원은 공무원 배달)

□ 사회적 취약계층을 위한 민원서비스 제공

○ 민원후견인제 운영 활성화

• 노약자 등 취약계층을 위해 처리절차가 복잡한 민원업무에 대해 경험이 많은 공무원을 민원후견인으로 지정·운영

○ 청각, 언어 장애인을 위한 복지민원상담 안내

• 장애인석 및 영상전화기 설치, 온라인 화상(수화)채팅 상담서비스 제공

○ 외국인을 위한 외국어 민원서비스 확대

5. 지적측량 성과검사 및 토지이동지 조사 정리

▪ 지적측량 성과검사 및 토지이동지 신청 시 신속한 현장 조사 및 공부정리로 양질의 지적행정서비스 제공

□ 사업개요

○ 기　　간 : 2014. 1월 ~ 2014. 12월

○ 대　　상 : 민원신청 토지, 도로, 용수로, 제방분할 등 공공사업에 따른 분할 측량 및 토지이동지(지목변경, 합병 등)전량

□ 추진계획

○ 사 업 량 : 1,150건 / 3,900필

• 일반민원 측량 : 440건 / 1,180필

• 도로, 구거, 제방 등 분할측량 : 120건 / 1,300필

• 토지이동(지목변경, 합병 등) : 590건 / 1,420필

○ 지적측량 성과검사 : 584건 / 2,874필

○ 토지이동지 조사(지목변경, 합병 등)조사 : 428건 / 1,120필

□ 문제점 및 대책

○ 전문인력(지적직) 부족으로 정확한 지적측량성과 검사 우려

○ 지적경계 분쟁민원 발생 우려 ⇒ 지적공사에서는 3개조 9명이 운영 하고 있으나, 소관청은 지적담당 부서 지적직 공무원 4명이 타업무와 병행하여 지적측량검사 업무를 수행하고 있는 실정임

○ 신규직 채용시 전문직(지적직) 공무원 3명 정도 추가 모집 필요

6. 토지표시변경 등기업무 무료 대행

▪ 토지이동 (분할·합병·지목변경 등)에 따른 토지표시 변경사항을 등기 촉탁하여 줌으로써 주민의 비용절감은 물론 지적공부와 등기부를 일치시켜 양질의 지적행정서비스 제공

□ 사업개요

○ 기　　간 : 2014. 1월 ~ 2014. 12월
○ 대　　상 : 민원신청에 따른 분할·합병·지목변경 등 토지이동 분 전량
○ 사 업 량 : 3,400건 정도

□ 추진계획

○ 표시변경 등기 : 3,400건 ⇒ 등기비용 혜택 : 1억7천만원 정도
○ 토지이동 정리 후 즉시 등기소에 등기촉탁 의뢰
○ 등기완료 후 즉시 토지 소유자에게 공부정리 및 등기 결과 통지

□ 기대효과

○ 민원인의 토지이동 신청 한번으로 토지표기변경 등기까지 대행해줌으로써 주민의 시간적 경제적 부담을 경감
○ 등기부와 지적공부 일치로 주민의 소유권 행사 원활
○ 취득세, 등록세, 재산세 등 지방세 부과에 따른 정확한 과세자료 제공

7. 지적민원 현장방문처리제 운영

▪ 오지지역 주민과 노약자들의 시간적, 경제적 불편을 덜어주기 위하여 공무원이 민원현장을 직접 방문하여 민원을 해결함으로써 주민이 만족하는 지적민원 행정서비스 제공

□ 사업개요

○ 기　　간 : 2014. 2월 ~ 2014. 11월
○ 대　　상 : 10개읍면(교통 취약지역 및 주민 희망지역)
○ 장　　소 : 각 읍・면 마을회관

□ 추진계획

○ 상담반 편성 : 1개조 6명 (공무원 및 지적공사 직원)

○ 방 문 회 수 : 20회 정도(읍·면별 2회)

○ 대상업무

- 토지이동지(분할, 합병, 지목변경 등) 접수 처리
- 지적측량 접수 및 상담, 각종 제증명 위탁 발급
- 개별공시지가 및 부동산 실거래가 신고 요령 안내
- 새주소 사업홍보 및 비법인단체 등록 요령 안내
- 기타 부동산관련 업무 전반 및 군정 주요업무 홍보 등

□ 기대효과

○ 오지지역 주민과 노약자들의 불편해소는 물론 농번기 농촌일손을 덜어주고,

○ 각종 주요군정 추진현황을 홍보하여 주민으로 하여금 군정추진에 관심과 동참 유도

8. 지적재조사사업 추진

▪ 토지의 실제현황과 불일치하는 지적공부의 등록사항을 바로잡고종이에 구현된 지적을 디지털 지적으로 전환함으로써, 지적 불부합으로 인한 소유권 분쟁 등 사회적 비용과 문제점을 해소하여 군민의 재산권 보호에 기여함

□ 사업개요

○ 기 간 : 2014. 1월 ~ 2016. 12월

○ 사업지구 : 월항면 수죽리 일원(필지수 197필, 면적 136천㎡)

○ 예 산 액 : 37,000천원(국비)

□ 추진계획

○ 지적재조사 전담추진단 구성·운영 : 3~4명

○ 기본계획 수립 → 사업지역 확정 → 일필지조사 및 측량실시
→ 경계조사 및 경계합의 → 경계확정 측량 → 이의신청 및 조정
→ 사업완료 공고 → 신공부 작성 → 등기촉탁

□ 기대효과

○ 잘못된 지적공부를 바로잡고 주민요구를 반영한 경계조정으로 토지이용 가치상승 및 지역경제 활성화 기대

○ 3차원 입체디지털 지적을 통한 주민의 재산권 보호

○ 사회적 갈등 완화 및 지적측량 비용 감소

○ 지적전산시스템 구축을 통해 지적행정업무의 온라인 서비스를 구현

9. 2014년 개별공시지가 조사

▪ 개별공시지가의 객관성과 신뢰성을 확보하여 시군간·지역간·필지간 지가균형 유지로 부동산관련 공평과세를 실현하고 적기에 지가자료의 토지정책정보 제공

□ 사업개요

○ 기 간 : 2014. 1월 ~ 2014. 12월

○ 대 상 : 약 22만필

○ 예 산 액 : 230,000천원(국80,000 군150,000)

□ 추진계획

○ 지가조사·산정(연 2회)

○ 산정지가에 대한 감정평가업자의 검증 실시

○ 지가열람 및 의견제출, 이의신청 접수처리

○ 주민 의견수렴과 부동산평가위원회 심의로 적정지가 결정·공시

□ 기대효과

○ 각종 부동산 관련 조세, 국민건강보험료, 국민연금 산정 등 관계 기관의 지가 수요에 적기 부응

○ 지가의 객관성과 신뢰성 확보로 행정의 공신력 제고

10. 부동산 중개업소 지도 단속

▪ 부동산 중개업자의 불법 중개행위를 사전에 차단함으로써 부동산 시장의 안정과 실수요자 위주의 건전한 토지 거래 질서 확립

□ 사업개요

○ 대 상 : 41개소

○ 시　　기 : 정기 및 수시
○ 내　　용
- 초과 중개수수료 행위 방지
- 거래질서 문란 및 투기조장 행위 방지
- 불법중개행위 연중 수시 단속
- 무등록중개업자의 중개행위 대한 지도 단속
- 인터넷 신고방법 홍보 등

□ 추진계획
○ 점검반 편성 : 2인 1조 2개반
○ 매 분기별 1회 이상 중개업소 지도 점검 실시
○ 합법적이고 안정된 부동산거래 정착을 위해 지속적으로 점검

□ 기대효과
○ 과세누락, 미등기 전매방지 등 불법거래 사전예방
○ 부동산 거래 질서 확립으로 군민 재산권 보호

11. One-Touch 공간정보 민원열람시스템 구축

▪ 공간정보를 쉽고 편리하게 이용할 수 있도록 터치스크린 방식의 열람시스템을 설치하여 주민 밀착형 실시간 행정서비스 제공 및 주민 만족도 제고

□ 사업개요
○ 대　　상 : 2개소(가천·초전면)
○ 예 산 액 : 21,429천원(도4,286　군17,143)
○ 주요내용
- 읍면에 대형 스크린 열람시스템 구축
- 선택한 부동산에 대한 지적도면과 항공(위성)사진 등 다양한 공간정보 열람 서비스를 실시간으로 제공

□ 추진계획
○ 2014. 4월 : 사업계획 및 발주
○ 2014. 7월 : 사업완료(시스템 운영)
○ 운영결과 분석 후 편의기능 보강 등 시스템 고도화 추진

□ 기대효과

○ 한 곳에서 다양한 토지관련 공간정보 열람이 가능하여 토지정보 부족으로 인한 불필요한 확인서 발급에 따른 주민 불편해소 및 시간적 경제적 경비 절감

○ 오지지역, 다문화가정 등 정보에 취약한 소외계층을 위한 토지정보 열람시스템 구축으로 공시지가, 지적도, 토지이용계획, 관광 등 실시간 정보 제공

12. 도로명주소 기본도 현행화사업

▪ 도로명주소기본도, 위치정확도 개선사업 이후 측량이 수반되지 않고 등록·갱신되는 도로· 건물의 위치정확도 확보

□ 사업개요

○ 기　　간 : 2014. 7월 ~ 2014. 12월(6개월)

○ 대　　상 : 520건정도

○ 방　　법 : 위탁시행

○ 예 산 액 : 13,000천원(국6,000천원　도2,000천원　군5,000천원)

○ 내　　용

- 위치결정이 어려운 도로·건물에 대한 지적현황 측량 실시
- 기존측량 결과 및 항공사진을 활용한 위치결정 자료 생성
- 측량성과도로 도로명주소시스템(KAIS) 정확도 확보

□ 추진계획

○ 2014. 7월　 : 지적현황 측량 업무 운영 사업자 선정

○ 2014. 10월한 : 도로·건물에 대한 지적현황 측량 실시

○ 2014. 12월한 : 도로명주소시스템의 위치정확도 확보

□ 기대효과

○ 현황 측량을 통한 정확한 위치정보 확보로 도로명 주소시스템의 안정운영 및 주민편익 제공

특 수 시 책

1. 벽면형 도로명판 등 안내시설 확충

▪ 현재 도로명판은 “대로”, “로” 등 큰 도로에 차량용 중심으로 설치 되어 보행자 의 편리성 및 접근성 미흡 ▪ 실생활에 사용빈도가 높은 이면도로, 골목길, 교차로 등에 보행자 ▪ 중심의 안내시설 확충으로 도로명주소 조기에 안정적 정착 유도

□ 사업개요

○ 기 간 : 2014. 7월 ~ 2014. 12월(6개월)

○ 대 상 : 성주군 전체(도로명판 253, 기초번호판 1,726)

○ 방 법 : 위탁시행

○ 예 산 액 : 142,222천원(국71,000천원 군71,222천원)

○ 내 용

- 국민생활 불편 해소를 위해 골목길 및 이면도로 등에 보행자 중심 벽면형 도로명판 등 설치
- 긴급상황에서 쉽게 위치를 찾거나 알려주고, 도로명주소 활용 촉진을 위해 농촌 산간도로, 유원지, 승강장 등에 기초번호판 설치

□ 추진계획

○ 2014. 7월 : 현장조사 실시 및 도면제작

○ 2014. 9월 : 도로·건물에 대한 시설물 설치

○ 2014. 12월 : 도로명주소시스템(KAIS) 정비

□ 기대효과

○ 도로명주소 활용불편 해소로 도로명주소 조기 정착에 기여

○ 건물이 없는 농촌, 유원지, 산간도로 등에서 응급상황 발생시 관계 기관 신속 출동으로 국민생명 보호