2015년도 주요업무보고

민 원 봉 사 과

2015년도 주요업무 추진계획

1. 고객중심, 고객감동을 실현하는 행복 민원실 운영

▪ 민원인과 함께하는 친근하고 편안한 민원실 환경을 꾸며 고객에게 감동을 주는 가족적인 분위기 조성 ▪ 친절·신속·정확한 수요자 중심의 다양한 민원행정 서비스로 고객만족 민원행정 구현

□ 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, 혈압측정기 등 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(Smile), 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 마일리지제도 운영

▪ 민원서류의 신속한 처리로 법정 민원처리기간을 단축하여 시간적, 경제적 비용절감 및 고객만족 서비스로 행정의 신뢰성 향상 도모

□ 사업개요

○ 기　　간 : 2015. 1월 ~ 2015. 12월(상・하반기 평가실시)
○ 대　　상 : 유기한 민원 254종(처리기한 3일 이상)
○ 예 산 액 : 3,400천원

□ 추진계획

○ 민원사무의 법정처리기간에서 처리완료까지의 소요기간을 차감한 기간을 마일리지 점수로 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/1인
▪ 우　수 : 2명, 300,000원/1인
▪ 장　려 : 3명, 200,000원/1인

□ 기대효과

○ 신속한 민원처리로 주민에게 양질의 민원행정서비스 제공 및 행정의 신뢰도 향상

3. 지적측량 성과검사 및 토지 이동지 조사 정리

▪ 지적측량 성과검사 및 지목변경, 합병 등 토지이동 신청시 신속한 현장 조사와 지적공부정리로 양질의 지적행정서비스 제공

□ 사업개요

○ 기　　간 : 2015. 1월 ~ 2015. 12월

○ 대　　상 : 민원신청 및 공공사업에 따른 분할, 지목변경, 합병 등

○ 업 무 량

- 지적측량(분할 등) : 500건 / 2,300필
  - 일 반 민 원 : 400건 / 1,000필
  - 도로, 구거, 제방 등 공공사업 : 100건 / 1,300필
- 토지이동(지목변경, 합병 등) : 800건 / 1,500필

□ 추진계획

○ 지적공부 정리를 필요로 하는 지적측량성과 결정 적정 여부에 대한 현지검사 병행

○ 토지이동 신청에 대한 사실여부 현지조사 후 지적공부정리 및 등기촉탁 의뢰

□ 기대효과

○ 지적측량 성과의 정확도 제고로 토지경계 분쟁 사전 예방

○ 현지 토지이동 현황과 지적공부 지목의 일치로 지적공신력 제고 및 지방세 과세에 따른 정확한 과세자료 제공

4. 토지 표시변경 등기업무 무료 대행

▪ 토지이동(분할·지목변경·합병 등)에 따른 토지표시변경 사항을 등기 촉탁하여 줌으로써 주민의 비용 절감은 물론 지적공부와 등기부를 일치시켜 주민편의 제공

□ 사업개요

○ 기　　간 : 2015. 1월 ~ 2015. 12월

○ 대　　상 : 분할, 지목변경, 합병 등 토지 이동지

○ 사 업 량 : 1,900건 정도

□ 추진계획

○ 토지이동 정리 후 즉시 성주등기소에 등기촉탁 의뢰

○ 토지 소유자에게 공부정리 및 등기촉탁 결과 통지

□ 기대효과

○ 토지이동에 따른 지적공부와 등기부 토지표시변경 사항의 일치로 공적장부 공신력 제고

○ 토지이동 신청으로 등기촉탁까지 해주므로 주민의 비용절감 및 주민편의제공

5. 지적민원 현장방문 처리제 운영

▪ 오지지역 주민과 노약자들의 시간적, 경제적 불편을 덜어주기 위해 현장을 직접 방문하여 부동산관련 민원을 해결해 줌으로써 군민이 만족하는 찾아가는 지적행정서비스 제공

□ 사업개요

○ 기　　간 : 2015. 2월 ~ 2015. 11월

○ 대　　상

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

□ 추진계획

○ 장　　소 : 읍면 오지마을 및 주민 희망지역

- 마을회관 등 주민의 편의를 위해 집결이 용이한 곳
- 오지마을을 선정하여 가급적 인근마을과 병행하여 실시
- 농기계수리, 보건소 건강검진 등 타 부서와 연계하여 실시

○ 방문계획 : 20회 이상(읍면별 연 2회 이상)

○ 처 리 반 : 6명(민원봉사과장 외 4명, 지적공사 1명)

□ 기대효과

○ 오지지역 주민들의 시간적, 경제적 불편 해소

○ 주요 군정 추진사항에 대한 적극적 홍보로 군정에 대한 관심과 참여 유도

6. 지적재조사사업 추진

▪ 토지의 실제현황과 불일치하는 지적공부의 등록사항을 바로잡고 지적불부합으로 인한 소유권 분쟁 등 사회적 비용과 문제점을 해소하여 군민의 재산권 보호에 기여

□ 사업개요

○ 기　　간 : 2015. 1월 ~ 2015. 12월

○ 지적재조사 사업지구 선정 준비

○ 2014년 추진실적

- 용암면 상언지구 일필지조사 및 현황측량 완료(27필, 4,096㎡)

□ 추진계획

○ 지적재조사 전담추진단 구성·운영 : 2~3명

○ 기본계획수립 → 사업지역확정 → 일필지조사 및 측량실시 → 경계조사 및 경계합의 → 경계확정 측량 → 이의신청 및 조정 → 사업완료 공고 → 공부작성 → 등기촉탁

□ 문제점 및 대책

○ 지적재조사 전담조직 및 인력부족으로 원활한 재조사 사업추진 및 예산확보에 애로

○ 사업기간(2030년까지) 동안 전담조직을 구성하여 연차적으로 사업수행

□ 기대효과

○ 지적공부와 불일치한 현실 경계를 바로잡고 주민요구를 반영한 경계조정으로 토지이용 가치상승 및 지역경제 활성화 기대

○ 3차원 입체디지털 지적을 통한 주민의 재산권 보호

○ 사회적 갈등 완화 및 지적측량 비용 감소

7. 2015년 개별공시지가 조사

▪ 각종 토지개발사업 시행지구와 토지이동 등으로 지가 변동이 심한 지역의 토지특성 등을 보다 정확하게 조사하여 지가의 형평성을 유지하고, 각종 제세 등의 기초 자료를 제공하고자 함.

□ 사업개요

○ 기　　간 : 2015. 1월 ~ 2015. 12월

○ 대　　상 : 약 22만필

○ 예 산 액 : 230,000천원(국80,000 군150,000)

□ 추진계획

○ 연중 상시 조사로 정확한 토지특성조사와 지가 산정

○ 산정지가에 대한 전문 감정평가사의 검증 실시

○ 개발대상지역, 보상지역, 도시계획변경 등 현지조사

○ 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

8. 부동산 중개업소 지도 단속

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

□ 사업개요

○ 대　　상 : 42개소

○ 시　　기 : 정기 및 수시

○ 내　　용

- 초과 중개수수료 행위 방지
- 거래질서 문란 및 투기조장 행위 방지
- 불법중개행위 연중 수시 단속
- 무등록중개업자의 중개행위에 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

9. One-Touch 공간정보열람시스템 고도화 추진

▪ 군청 및 읍·면에 설치되어 있는 공간정보시스템을 고도화 하여 민원인의 토지 및 공간정보 접근성을 강화하여 효율적인 토지 행정서비스 제공

□ 사업개요

○ 사업기간 : 2015. 2월 ~ 2015. 12월

○ 대　　상 : 11개소(군청 1, 읍·면10)

○ 사 업 비 : 총 14,700천원(도 2,940, 군 11,760)

□ 추진일정

○ 사업추진 기본계획수립 : 2014. 10월

○ 도비 및 군부담액 확보 : 2014. 10월 ~ 12월

□ 공간정보 열람시스템 고도화 추진방향

○ 기 구축 및 '15년 설치되는 공간정보열람시스템의 광역 검색 기능을 추가

○ 23개 시군의 토지대장, 지적도, 공시지가 등 토지종합정보를 실시간 조회기능

□ 기대효과

○ 군청 및 읍·면 단말기에 23개 시·군 토지 및 공간정보 열람기능

☞ 정부3.0 시대 맞는 광대역 정보제공 가능

○ 대면·수기방식의 지가열람을 민원인 직접 확인 방식으로 전환

☞ 민원처리 시간 단축 : 20분 → 2분

10. 도로명주소 시설물 설치 및 일제조사

▪ 도로명주소 시설물(도로명판, 건물번호판)에 대한 일제조사 실시로 국가주소정보시스템을 정비하고 ▪ 시설물을 최적의 상태로 유지함으로써 안전한 시설물 관리 및 주민편의를 도모코자 함.

□ 사업개요

○ 기　　간 : 2015. 1월 ~ 2015. 12월(연간)

○ 대　　상 : 도로명주소 시설물

- 도로명판 : 966건
- 건물번호판 : 19,494건

○ 예 산 액

- 일 제 조 사 : 45,000천원(도로명판 22,000천원, 건물번호판 23,000천원)
- 시설물 설치 : 31,500천원(도로명판 50개, 건물번호판 500개)

□ 추진방법

○ 국가주소정보시스템상의 도면을 내려 받아 현장 조사

○ 시설물 위치의 적정성, 안전한 설치상태, 시스템과 차이점 및 현장의 문제점 등 도출

○ 일제조사 결과에 따라 도로명주소 시설물 정비

□ 추진계획

○ '15. 1 ~ 6월 : 도로명주소 시설물에 대한 일제조사 및 점검 실시

○ '15. 7월 ~　 : 국가주소정보시스템 자료 정비 및 유지관리

특 수 시 책

1. 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

2. 공간정보(지하시설물) 전산화 사업

▪ 국가공간정보사업(GIS)에 따라 주요 지하시설물의 위치정보를 체계적으로 관리하기 위하여 도로를 기반으로 지하에 설치된 상·하수도 시설 등 지하매설물에 대한 전자지도 구축

□ 사업개요

○ 사업기간 : 2015년 ~ 2019년(5개년)

○ 총사업비 : 70억(국비60%, 군비40%)

○ 사업내용

- 1/1,000 수치지형도 제작(도시지역 우선) : 10㎢

- 지하시설물 조사/탐사를 통한 통합 DB 구축 : 약 893㎞

(단위 : 백만원)

재원별	총사업비	연도별 투자계획			비 고
		2015년도	2016년도	2017년도 이후	
계	7,000	250	1,100	5,650	
국 비	4,200		660	3,540	
도 비					
군 비	2,800	250	440	2,110	

□ 추진계획

○ 2015년 : 1/1,000 수치지형도 제작 및 기본계획수립

※ 1차년도 수치지형도 제작 소요예산 2억5천(군비)

○ 2019년까지 : 전자지도 구축 사업 완료

○ 국토교통부의 사업계획에 따라 연계 추진

□ 기대효과

○ 공간정보시스템을 활용 도시기반시설의 과학적·체계적 관리

○ 안전사고 등 재난 시 시설물 복구에 신속·정확한 정보 제공