



-2005년도-

주요업무추진상황

종합민원실

목 차

'05년 주요업무 추진상황

- ① 군민이 체감할 수 있는 민원행정 추진
- ② 지적측량 결과도 광화일 전산화
- ③ 공공용지(도로) 합병정리 추진
- ④ 개별공시지가 조사·결정
- ⑤ 표준지 공시지가 조사
- ⑥ 위생업소 지도점검 및 음식문화 개선
- ⑦ 시장주변 음식점 시설개선 사업

'06년 주요업무 계획

중점시책

- ① 고객감동의 민원행정 추진

핵심시책

- ① 민원담당공무원 연찬회 개최
- ② 지적측량 면적 측정부 전산화 추진 계획
- ③ 음식문화 개선 및 향토음식 발굴 육성

'05년 주요업무 추진상황

■ 總 評

- One Stop 민원처리 정착을 위한 민원사전심사청구제, 민원만족도를 위한 Happy Call제 시행, 지적관련 민원상담 등 다양한 민원편의 시책을 지속적으로 개발 추진하였으며,
- G4C공동이용정보, 인터넷민원발급, 어디서나 민원처리제 확대시행과 지적공부 건축물대장의 전산화 등 새로운 서비스 유형의 지속적인 창출로 민원만족도가 크게 향상되었으나,
- 개발행위, 설계측량등 금전이 수반되는 민원등은 피해예방을 위한 실무종합심의회 및 장애인 노약자를 위한 Call Service제 민원후견인 제등을 활성화 함으로서 군민본위의 행정서비스 향상을 위해 더 많은 고민과 노력이 요구됨.

■ 主要業務 成果

○ 민원만족 민원 Service

- 방문민원접수처리 : 194,167건(전년대비 6% ↓)
- 전자민원(인터넷 민원) 접수처리 : 20,964건(전년대비 29% ↑)

- 행정서비스의 질적 향상도모,One-Stop민원처리 고객편의제공 지속실시
- 지적측량 결과도 광화일 전산화 및 공공용지 합병추진
- 개별공시지가의 철저한 조사 및 결정으로 객관성 및 공정성 확보
- 위생업소 지도 점검 및 음식문화 개선

■ '05 施賞 内譯

- 2004년도 지적행정 평가“장려”
- 2004년도 음식문화개선 평가 “장려”

1. 군민이 체감할 수 있는 민원행정 추진

■ 概要

- 행정서비스의 질적 향상으로 군정에 대한 군민 시퇴도 제고
- 고객만족 편의시책 계속추진 및 새로운 시책의 지속적 발굴

■ '05年 推進狀況

- 민원1회방문 처리제 정착 : 복합민원 실무종합심의회 466회
- 민원실 환경개선 : 주 1회 화분교체 42회
- 민원만족도 조사 : Happy Call제 시행 290건 조사 만족도 96%
- 민원상담공무원 Call Service제 운영 : 민원상담석 설치 및 Call Service 담당공무원 지정운영(담당주사외 5명) ⇒ 56건
- 행정정보공동이용(G4C) : 1,039건
- 어디서나 민원처리제 시행 : 4,610건
- 민원담당공무원 연찬회 개최 및 선진지 견학 : 연찬회 2회(상,하반기), 선진지 견학 ⇒ 10. 29일 예정

■ 向後 推進計劃

- 고품질 친절서비스를 위하여 업무연찬회 개최 및 민원만족도 조사를 지속적으로 실시 분기별 1회 친절공무원을 발굴 포상하고,
- 민원1회방문 처리제 정착을 위한 실무종합심의회 및 행정정보 공동이용(G4C), 전자민원 발급, 어디서나 민원처리 확대 시행에 관한 홍보 및 교육실시

2 지적측량결과도 광화일 전산화

■ 概要

- 1917부터 보관·관리되어온 영구문서를 광화일로 전산화하여 체계적인 관리와 영구문서의 이관에 사전대비 코자 함
- 업 무 량 : 18,000매
- 추진기간 : 2005. 2. ~ 2005. 11.
- 소요예산 : 90,000천원

■ '05年 推進狀況

- 광화일전산화 제작용역 발주 : 2005. 2. 21
- 한국기록물처리·복사업협동조합
- 광화일전산화 제작용역 착수 : 2005. 2. 23
- 지적측량결과도 반출 및 반입
 - 1차 반출 90권 : 2005. 3. 7.
 - 2차 반출 58권 : 2005. 5. 24.
- 광화일전산화 제작용역 성과납품 및 검수요청 : 2005. 8. 4
- 기 구축운영중인 『지적전자문서관리시스템』에 탑재 및 통합 완료
- 『지적전자문서관리시스템』에 의거 민원발급 개시 : 2005. 9. 1

■ '06年 計劃

- 지적측량 면적측정부 전산화 추진 : 67,000장
- 지적영구문서에 대한 완전전산화 및 통합된 시스템 사용
- 통합된 『지적전자문서관리시스템』으로 민원발급 개시

3 공공용지(도로) 합병정리 추진

■ 概要

- 각종 사업추진으로 분할 및 사업완료 후 무질서하게 늘어난 필지를 현지 이용현황과 같이 일필지로 합병해 지적공부관리의 효율성 제고 및 공공 재산관리에 편의를 제공코자 함
- 업 무 량 : 1,200필지
- 추진기간 : 2005. 1. ~ 2007. 12. 31(3년간)

■ '05年 推進狀況

- 공공용지 합병정리 추진계획 수립 : 2005. 2. 25
- 세부추진 사항
 - 해당 부서와 협조 미정리 필지 조사 : 건설과, 도시건축과
 - 합병대상 토지 지번별 조서 작성 통보
 - 합병대상 토지 토지등기부 열람 : 법원 등기계
 - 현지조사 확인 및 지적공부 정리
 - 지적공부정리에 따른 등기촉탁 및 결과 통보
- 추진실적 : 470필지(39%)

■ '06年 計劃

- 공공용지 합병정리 추진계획에 의거 지속추진
- 관련부서 자료열람 및 신청에 따른 적극적인 협조 요구

4 개별공시지가 조사·결정

■ 概要

- 표준지 공시지가에 의해 개별공시지가를 산정하여 5월 31일 결정·공시
- 분할, 합병 등 지적이동 토지를 추가조사 산정하여 10월 31일 결정·공시
- 조사 대상 및 기간

구 분	조사대상(필지)	조사 기간
정 기 분	187,123	2005. 1. 2 ~ 5. 30
수시분(분할, 합병)	1,924	2005. 7. 1 ~ 10. 30

■ '05年 推進狀況

- 정기분 조사
 - 토지특성조사 : 187,123필지
 - 지가 산정 및 검증 : 산정 → 187,123필 검증 → 93,000필
 - 지가 열람후 의견제출 및 심의 : 11필(하향 2필, 기각 9필)
 - 지가 결정·공시 : 2005. 5. 31
 - 이의신청 및 검증 처리 : 219필(상향 6필, 하향 80필, 기각 133필)
- 수시분 조사
 - 토지특성 조사 : 1,924필
 - 지가산정 및 검증 : 2005. 8. 16 ~ 2005. 9. 10
 - 지가결정·공시 : 2005. 10. 31

■ '06年 計劃

- 정기분 조사 : 253,000필지
 - 토지특성조사 산정 및 검증 : 2006. 1. 2 ~ 2006. 4. 30
- 수시분 조사 : 2,500필지
 - 토지특성조사 산정 및 검증 : 2006. 7. 1 ~ 2006. 9. 10

5 표준지 공시지가 조사

■ 概要

- 1.1기준 토지의 적정 가격을 평가·공시하여 일반적 토지의 감정평가 기준과 개별공시지가 등 산정기준으로 적용
- 용도지역별 분포

계	상업	주거	공업	녹지	관리	농림	자연환경
2,825	63	226	8	191	1,544	765	28

- 조사 담당 기관 : 6개 감정평가법인의 평가사 6명(건교부 지정)

■ '05年 推進狀況

- 표준지 선정 : 2005. 8. 26
- 현장조사 및 토지특성조사 : 2005. 9. 1 ~ 2005. 12. 3
- 인접 시군간 가격 균형 협의 : 2005. 11. 28 ~ 2005. 12. 29
- 의견 청취 : 2006. 1. 17 ~ 2006. 2. 11
- 표준지 선정결과 심사 및 확정 : 2006. 1. 9 ~ 2006. 1. 13
- 결정·공시(관보공고) : 2006. 2. 23

■ '06年 計劃

- 표준지 선정 : 2006. 8. 26.
- 현장 및 토지특성조사 : 2006. 9. 1 ~ 2006. 12. 3.
- 인접 시군간 가격 균형 협의 : 2006. 11. 28 ~ 2006. 12. 29.
- 표준지 선정결과 심사 및 확정 : 2007. 1. 9 ~ 2007. 1. 13.
- 결정·공시(관보공고) : 2007. 2. 23.

6 위생업소 지도점검 및 음식문화 개선

■ 概要

- 식품 및 공중위생업소 지도점검
- 친절서비스 자세, 위생관련 법령 등 교육으로 질적 향상
- 음식문화개선을 위한 좋은식단제 운영 활성화

■ 現況

○식품

계	일반	유형	단란	휴게	집단급식	제조가공	식품소분	자동판매	건강기능	즉석제조	기타
1,692	1,009	42	27	136	44	43	12	197	32	130	20

○공중

계	숙박업	목욕장업	이용업	미용업	세탁업	공중이용시설	위생관리용역업
305	61	23	51	112	52	4	2

■ '05年 推進狀況

- 위생업소 지도점검 및 관리
 - 지도·점검 : 90회/773개소
 - 위반업소 행정처분 : 62개소(영업정지23, 시정명령35, 개선명령4)
- 관련법령 및 친절서비스 교육 : 4회/840개소
- 음식문화개선을 위한 좋은식단제 운영 활성화
 - 모범음식점 지정 /스마일음식점 지정운영 : 62개소/60개소
 - 쓰레기봉투 외 3종 지원 : 11,020천원
 - 좋은식단제 활성화를 위한 음식모형 책자 및 봉투 제작 : 4,500부
 - 우리고장 먹거리 책자 제작 홍보 : 3,000부

■ '06年 計劃

- 음식문화개선을 위한 VTR 테입 제작 홍보
- 향토 전통음식 발굴 육성을 위한 전수조사 및 전통음식점 지정 등

7 시장주변 음식점 시설개선 사업

■ 概要

- 시장주변의 노후된 음식점의 시설 개선으로 위생서비스 향상
- 음식업지부의 추천을 받아 선정 추진

■ 對象

- 한식류 취급업소 650개소 중
- 45개소(시장주변30, 면지역 1)

■ '05年 推進狀況

- 시설개선 내용
-주방, 객실 도색 및 도배, 간판, 화장실 등 제반 시설
- 지원내용
-시설개선비 1,200천원 이상 소요되는 업소로서 200천원 이상 자부담
-시설개선 전,후 현장확인 후 보조금 지원(45,000천원)
- 현재 완료업소 : 44개소

■ '06年 計劃

- 일반음식점 및 이·미용업소로 확대 지원 시설개선

'06년 주요업무 계획

중점시책

1 고객 감동의 민원행정 추진

- ◆ 마음에서 우러나오는 친절 서비스로 군민의 기대에 부응하는 참 봉사행정 구현
- ◆ 새로운 시책의 지속적인 발굴·실천으로 고객감동 민원행정추진

□ 事業概要

- 민원편의시책 계속추진 및 새로운 시책의 지속적 발굴 추진
- G4C활용 활성화로 민원사무 간소화 및 고객만족 민원실 운영

□ 推進計劃

- 민원담당 공무원에 반복 친절교육 실시
 - 시기 : 월 1회(매월 첫째주 화요일) 반복 교육 친절 체질화 도모
 - 교육내용 : 공직자의 바른예절과 친절자세
 - 교육주관 : 종합민원실장
- 민원 1회 방문 처리제 정착
 - 복합민원 1회 접수, 1회 보완으로 신속처리
 - 부군수 주재 심의회 주2회(매주 화, 금요일)정례화
 - 민원후견인제도 운영
 - 민원행정의 신뢰성 확보 및 다양한 민원서비스 제공을 위하여 행정의 직능별로 민원후견인을 구성 민원인의 고충과 궁금사항에 대하여 접수부터 종결까지 민원상담 및 안내 ⇒ 후견인 27명
 - 민원사전심사 청구제 시행
 - 복합민원 중 토지매입, 설계, 측량등이 필요한 민원에 대하여 사전심사 활성화로 불가처리 시 민원인의 금전적 손실 예방
 - 민원은 되는 방향으로 적극처리
 - 충분한 설명과 대안제시로 주민 불이익 예방

- 불가 또는 반려민원 주민의 입장에서 최대한 되는 방향 모색
- 민원처리 만족도 조사(Happy Call조사)
 - 시 기 : 7월중 (연1회)
 - 대 상 : 250명정도(민원처리 발급대장에 의거 무작위 추출)
 - 조사결과 : 민원인 의견 개진사항에 대한 문제점 개선·보완 양질의 서비스 제공
 - 친절공무원 발굴 시상: 훈격 및 시상금 ⇒군수상 2,000천원(분기당 군, 읍면)
- 민원상담 및 담당공무원 Call service제 운영⇒One stop 민원처리
 - 민원안내 상담코너 설치 ⇒ 민원실 대기공간, 상담자 고정배치
 - 시 기 : 타부서 민원 및 해당직원을 찾을 때
 - 방 법
 - 상담공무원 지정 : 종합민원실 민원담당주사 외 5명
 - 근무방법 : 담당공무원 호출 및 안내 연결
 - 민원안내 상담, 무료대서 등 민원편의 도모, 민원실 사무환경 점검 등
- 어디서나 민원처리 (구Fax민원) 발급제도 확대 시행
 - 신 청 : 직장, 가정에서 인터넷이나 Fax를 통해 민원서류 신청
원하는 행정기관 어디서나 발급받을수 있는 제도로써
대상민원 295종 확대 시행
 - 처리시간 : 접수후 3시간이내⇒우리군은 1시간 이내
 - 홍 보 : 인터넷 거창군 홈페이지, 반상회회보, 지역신문 게재
- 고객전용 행정장비 확보
 - 노후장비 교체 : 민원전용 자동 혈압측정기 1대
 - 소요예산 : 5백만원정도(2006년 본예산 반영)

□ 期待效果

- 신속 친절한 민원행정 추진으로 군정 신뢰도 제고
- 고품질 행정서비스로 고객감동 참 봉사행정 구현

1 민원담당 공무원 연찬회 개최

□ 事業概要

- 개혁과 변화에 걸 맞는 의식전환과 자기발전으로 새 시대에 부응하는 공무원상 정립
- 점증하는 고객욕구에 부응하는 민원행정 서비스 마인드 습득

□ 推進計劃

- 업무처리 향상을 위한 민원담당공무원 연찬회 개최
 - 시 기 : 연간 2회 (상, 하반기)
 - 대 상 : 민원담당공무원 60명 정도 (종합민원실, 읍면 민원담당)
 - 장 소 : 군청 소회의실
 - 방 법 : 자체교육 (대민친절사례 발표 및 토론 등)
- 민원담당공무원 친절교육 및 우수기관(회사) 벤치마킹
 - 친절교육 및 견학 : 전문강사 현지 친절교육 및 우수기관(회사) 벤치마킹 등
 - 계 획 : 2006년 상반기 중
 - 대상인원 : 60명 정도
 - 견학일정 : 1박2일 정도 (1, 2차로 나누어 실시)
- 소요예산 : 5,000천원

□ 期待效果

- 고정관념 및 사고의 전환으로 민원서비스 질 향상 도모
- 열심히 일할 수 있는 재충전 기회 제공
- 민원담당공무원 자긍심 고취

핵심시책

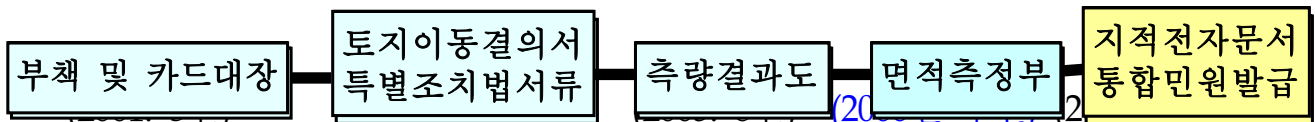
2] 지적측량 면적측정부 전산화 추진 계획

- ◆ 지적측량에 따른 면적측정부는 별도로 편철 영구문서로 보존함에 어려움이 있어 전산화하여 체계적이고 효율적인 관리가 필요하며,
- ◆ 기 구축 운영중인 『지적전자문서관리시스템』 자료와 통합 운영하여 신속하고 질 좋은 서비스를 민원에게 제공코자 함.

□ 事業概要

- 업무량 : 67,000장
- 추진기간 : 2006. 1. ~ 11. 30.
- 소요예산 : 81,100천원

□ 推進實績



□ 推進計劃

- 면적측정부 전산화 작업에 따른 용역의뢰 : 2006. 2월 중
- 기 구축된 시스템 자료와 통합 및 시험운영 : 2006. 11월 중
- 통합된 시스템으로 민원발급 개시 : 2006. 12. 1일

□ 期待效果

- 영구문서의 체계적이고 효율적인 관리 및 이관에 따른 사전 대비
- 민원에게 신속·정확하고 질 좋은 서비스 제공

③ 음식문화개선 및 향토음식 발굴 육성

- ◆ 영업주 등“좋은식단”필요성 홍보로 음식문화에 대한 의식변화 유도
- ◆ 모범 및 스마일음식점 인센티브 제공으로 타 업소 수준향상 유도

□ 概 要

- 음식문화개선을 위한 지도 및 홍보
- 우리군 정서에 맞는 향토 전통음식 발굴 육성
- 기간 : 연중

□ 推 進 計 劃

- 음식문화개선 홍보용 VTR테입 제작
 - 방영시간 : 15분
 - 제작방법 : 전문업체 선정 용역
 - 제 작 비 : 13,000천원
 - 활용방안 : 학생,어린이집,영업주위생교육시,여성단체,공무원 등
- 모범 및 스마일음식점 인센티브 제공
 - 대 상 : 125개소(모범음식점65, 스마일음식점50, 향토음식점10)
 - 제작물품 : 도자기물컵(거창상징 도안)
 - 제 공 수 : 13,000개(업소당 100개씩)
 - 제 작 비 : 28,600천원
 - 활용방안
 - 업소를 찾는 손님에게 깨끗하고 정돈된‘거창’이미지 부각
 - 타 업소 위생 및 친절서비스 수준 향상 유도
 - 기타 쓰레기봉투, 업소물품 등 구입 배부
- 업소 환경개선 사업
 - 일반음식점(20개소), 이·미용업소(20개소)

· 시설 개선지원비 : 40,000천원(업소당1,000)

○ 향토 전통음식 발굴 육성

- 향토전통음식 품목 전수조사

· 대 상 : 지역주민(여성단체 등 300여명)

· 인 력 : 소비자식품위생감시원 3명활용

· 방 법 : 방문설문조사

· 내 용 : 우리지역 향토전통음식의 종류, 조리법, 전수자 등

- 향토전통음식 선정

· 전수조사에 의한 품목(1~5가지 정도)

· 선정기준 : 역사성,전통성,전수자,조리방법 등(평가표)

· 선정방법 : 조사품목에 대하여 심의위원회를 거쳐 선정

- 향토전통음식점 지정

· 지정방법 : 희망업소 신청을 받아 기 선정된 향토전통음식 취급업소
현장점검 후 심의위원회 심의를 거쳐 지정(평가표)

· 사후관리 : 지정증 교부, 표지판 제작 배부, 언론매체 등을 활용
하여 지속적으로 홍보

· 표지판제작비 : 500천원

所要豫算 : 82,100천원

期待效果

모범업소 인센티브 제공 및 향토음식 발굴 육성으로 관광거창의 이미지
제고