
- 2006년도 -
군정 주요업무 보고

종합민원실

I. 기본현황

□ 직원현황

구 분	계	5급	6급	7급	8급	9급	기능직
계	23	1	4	7	1	5	5
일반민원담당	8	1	1	1		1	4
지적민원담당	6		1	3		2	
부동산관리담당	6		2	1		2	1
위생담당	3			2	1		

□ 담당별 업무분장

담 당 명	업 무 내 용
일반민원담당	<ul style="list-style-type: none"> ○ 민원서류 접수·심사,종합조정 및 민원안내 상담 ○ 어디서나민원처리,주민등록·인감증명·제증명 발급 ○ 민원서비스혁신(G4C)업무,여권신청접수,행정정보공개 ○ 무인민원발급기 안내·발급,자동차 및 건설기계 등록
지적민원담당	<ul style="list-style-type: none"> ○ 지적측량, 토지이동정리, 토지분할·합병·지목변경 ○ 토지관리정보체계운영관리, 지적공부 보존관리 ○ 토지표시변경 등기촉탁, 필지중심 토지 정보화 ○ 소유권정리, 공유토지 분할 특조법운영 지적도면 전산화
부동산관리담당	<ul style="list-style-type: none"> ○ 개별토지의 특성조사 및 지가 산정,개발부담금제도 운영 ○ 토지평가위원회 운영, 부동산 중개업 지도,관리 ○ 부동산 실거래신고제도 운영(신고 및 검인) ○ 부동산등기 특별조치법에 따른 등기 해태과태료
위생담당	<ul style="list-style-type: none"> ○ 식품접객업소관리,식품제조가공·소분·판매업소관리 ○ 유통식품관리,집단급식소 및 공중위생업소관리 ○ 식품 및 공중위생업 신고(허가)처리 ○ 음식문화 개선사업

□ 주요현황

○ 자동차 및 건설기계 등록현황 (2006. 06. 30기준)

(단위 : 대)

계	승 용	승 합	화 물	특 수	건설기계
21,731	12,000	1,316	6,785	145	1,485

※ 특수자동차 : 구급차, 견인차, 고가사다리, 소방차, 크레인, 트랙터

○ 지적공부현황

- 등록 필지 : 252,455필지 (토지 217,880 임야 30,081, 수치4,494)
- 지적(임야)도 : 5,483매 (지적도 5,100, 임야도383)
- 면적 : 804.09km² (임야 609.70 km² → 75.8 %)

□ 유관단체

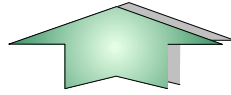
- 대한지적공사 울산경남본부거창지사 : 직원15명(지사장 전봉우)
- 교통안전공단 거창자동차검사소 : 직원4명 (소장 주영욱)

Ⅱ. 2006년도 주요업무추진상황

부서 비전 및 시책목표

비 전

『눈높이 서비스』로 『고객감동 민원행정』 추진



주요 시책

- ① 고객 감동의 민원행정 추진
- ② 민원담당 공무원 연찬회 개최
- ③ 지적측량 면적측정부 전산화 추진 계획
- ④ 개별공시지가 조사·결정
- ⑤ 음식문화개선 및 향토음식 발굴 육성
- ⑥ 지적공부 전산자료 무 결점화 추진
- ⑦ 부동산거래신고 시행
- ⑧ 행정장비의 효율적 운용
- ⑨ 군정(EVENT) 홍보
- ⑩ 유통식품 및 업소 위생관리
- ⑪ 무료전화 『비둘기-폰』 설치 운영
- ⑫ 부동산소유권 이전등기 특별조치법 추진
- ⑬ 개발부담금제 시행
- ⑭ 깨끗하고 친절한 위생업소 만들기
- ⑮ 음식점 입구 손씻는 시설 설치

1 고객감동의 민원행정 추진

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

□ 사업개요

- 민원편의시책 계속추진 및 새로운 시책의 지속적 발굴

□ 추진상황

- 민원담당공무원 친절반복교육 실시
 - 실적 : 24회 815명
 - 강사 : 전직원 윤번제 시행(일용직 포함)
 - 효과 : 자신의 민원응대 자세와 습관등에 대한 반성 및 친절에 대한 고민과 관심의 계기로 고객 친절마인드 제고
- 민원 1회 방문 처리제 정착
 - 복합민원 1회 접수 : 1회보완으로 신속처리
 - 실무종합심의회 : 265회 개최
 - 민원후견인제도 운영 : 4건
 - 민원사전심사 청구제 시행 : 2건
 - 민원후견인 제도 운영 : 4건
- 민원처리 만족도 조사
 - 고객만족도 설문조사(우편조사) : 대체적으로 잘하고 있다 96%
 - 일시 /인원/응답자: '06.4.4~5.5까지/200명/109명(55%)
 - 개선 및 건의사항 : 해당부서별 통보 자체교육 시행
 - 고객감동 민원서비스 향상을 위한 Happy Call실시(전화조사)
 - 일시/인원 : '06.7.1~7.31까지/300명
 - 향후계획 : 조사실시결과 주민의 개선 및 건의사항 수렴 반영
- 노약자·장애자를 위한 담당공무원 Call Service제 운영 : 36건

- 주요내용 : 건축관련 복합민원, 부동산 특조법, 상속등기관관련등
- 전화응대 인사말 발굴 추진 : 162건 발굴 시행
 - 전화응대 인사말 스티커 제작 ⇒거창군 전 직원 수화기에 부착
 - 기타사항 : 진해시 남해군청에서 전화응대 인사말 발굴 및 미소 거울 활용 벤치마킹
- 인터넷 민원사무편람 제작 추진 : 439건
 - 초안작성 : 420건
 - 검토확인 : 332건(신규45,수정261,삭제26) 2차 검토완료
 - 향후계획 : 거창군 홈페이지 게재 대 국민서비스 예정
- 유기한 민원사무처리 기한 단축 계획
 - 단축계획/추진실적 : 법정처리기한의 30%/169건(64%)
 - 유기한 민원사무 목록발굴 : 265건
 - 향후계획
 - 단축불가민원 96건에 대하여 재 검토
 - 단축민원 확정 및 민원행정프로그램에 처리기한 입력 대 국민 서비스 실시
- 여권발급 현장접수 : 5회 52명
- 미소거울 구입 : 50개 구입 민원담당 공무원 표정관리

□ 향후계획

- 발굴된 시책추진에 만전을 기하며, 주민편의 시책 지속발굴 추진

2 민원담당 공무원 연찬회 개최

◆ 직원과의 정보교환 및 선진 민원행정기관 (회사)의 벤치마킹으로 서로간의 지식을 Net-Working함으로서 개혁과 변화에 걸맞는
의식 전환과 자기혁신으로 새 시대에 부응하는 공무원 상 정립

□ 사업개요

- 업무처리 능력 배양을 위한 연찬회 개최
- 우수 기관(회사) 벤치마킹 및 정보교환등으로 친절 마인드 습득

□ 추진상황

- 업무처리향상을 위한 민원담당공무원 연찬회 개최
 - 일 시 : 2006. 5. 11(목) 14:00~16:00
 - 장 소 : 4층 소회의실
 - 참석인원 : 60명
 - 내 용 : 대민친절사례 발표 및 토론
- 민원담당공무원 친절교육 및 우수기관(회사) 벤치마킹
 - 일 시 : 2006. 9월경(1박2일)
 - 장 소 : (추후선정)
 - 선진민원행정기관 견학 및 C·S전문교육기관 현지교육
 - 대상인원 : 70명 정도
 - 소요예산 : 12,000천원

□ 향후계획

- 추경 예산확보

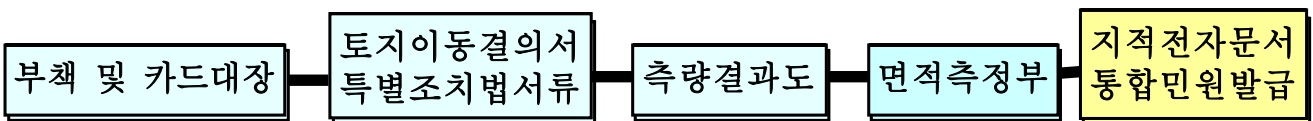
3 지적측량 면적측정부 전산화 추진 계획

- ◆ 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.

□ 사업개요

- 업무량 : 67,000장
- 추진기간 : 2006. 1. ~ 12. 31.
- 소요예산 : 81,100천원

□ 추진상황



(2001. 3월) (2003. 11월) (2005. 8월) (2006년 추진) (2006. 12. 1)

- 전산화 D/B구축 용역 발주 : 2006. 6. 15. 조달청 용역 의뢰
- 용역업체 계약체결 : 2006. 7. 10. (한국전산)

□ 향후계획

- 당면업무 처리 및 신속한 민원처리를 위해 용역업체와의 협의체제 유지
- 영구문서의 체계적이고 효율적인 관리 및 이관에 따른 사전 대비
- 민원에게 신속·정확하고 질 좋은 서비스 제공

□ 문제점 및 대책

- 전산화 작업시 관련자료 장기반출에 따른 당면업무 처리지연 우려
- 용역 업체와 협의 민원 및 당면업무처리에 착오 없도록 분할 반출

4 개별공시지가 조사 · 결정

- ◆ 표준지 공시지가에 의거 개별공시지가를 지역별, 용도별 분석 가격균형 유지에 중점을 두고 조사.산정하여 결정.공시
- ◆ 국세, 지방세 및 개발부담금 등 부과대상토지에 활용

□ 사업개요

○ 조사대상 필지

전체필지	조사대상	정기분	수시분	비 고
252,264	177,213	174,312	2,901	70.2%

□ 추진상황

- 정기분(1.1기준) 5월 31일 결정.공고 : 174,312필

□ 중점 추진상황

○ 개별공시지가 모니터제 운영

- 개별공시지가 모니터 요원 위촉 : 94명(법정리별 1명)
- 개별공시지가 산정시 모니터 요원 의견 청취
⇒ 현지방문, 전화로 실거래가격을 반영, 지가에 대한 저항을 사전에 차단 민원발생 억제

○ 개별공시지가 PDA(Personal Digital Assistants) 활용 특성조사

- 조사 기준일(연 2회) : 1월1일, 7월 1일
- 개인휴대 단말기로 위성위치표시(GPS) 장치를 이용 토지특성별 주제도를 작성하여 정확성을 현장에서 직접 확인
⇒ 임야, 전, 답 등 현지위치를 찾기 힘든 필지를 GPS를 이용하여 확인

□ 향후계획

○ 수시분 (7.1기준) 조사 결정.공시

- 조사필지 : 2,901필
- 특성조사/지가산정/의견접수.처리 등 : 7월 ~ 10월
- 결정.공시 : 10월 31일

□ 기대효과

- 공시지가 산정의 공정성 확보 및 지가균형유지
- 각종 세제, 부담금 등의 부과기준 제시

5] 음식문화개선 및 향토음식 발굴 육성

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

□ 사업개요

- 사업기간 : 2006. 1. 1 ~ 2006. 12. 31
- 사업비 : 88,600천원
- 향토 전통음식 발굴 육성과 음식문화개선을 위한 지도 및 홍보

□ 추진상황

- 음식문화개선 홍보 및 지도
 - 음식문화개선 결의 및 가두 캠페인 실시 1회/30명
 - 좋은식단 실천사항 영업주 교육 3회 : 800명
 - 식단간소화 자율실천 다짐대회 1회/85명
 - 모범음식점 지정 운영 : 52개소
 - 쓰레기봉투지원 배부6회(3,300천원)
- 업소 환경개선 사업 : 40개소(일반음식점20, 이·미용20)
 - 시설개선지원비 : 40,000천원(업소당 1,000천원)
 - 40개소 신청완료 현지 확인 후 추진
- 향토 전통음식 발굴 육성
 - 향토음식 설문조사·결과 : 305명/갈비찜, 청국장, 추어탕, 두부 등
 - 향토음식점 지정 신청 11개업소/7개소 선정, 표지판제작 부착

□ 향후계획

- 모범 및 스마일 음식점 인센티브 제공(쓰레기봉투, 물컵 등)
- 업소 환경개선 사업 추진 마무리
- 우리고장 먹을거리 홍보 소책자 제작 배부(3,000부)
- 음식문화개선 및 좋은식단제 이행을 위한 홍보·지도

□ 문제점 및 대책

- 음식문화개선사업에 대한 주민과 영업주의 참여의식 부족

6 지적공부 전산자료 무 결점화 추진

지적전산자료에 대해 논리적으로 점검 논리오류 사항을 혁신적으로 정비하여 완벽한 지적전산자료를 구축하여 정확한 지적전산자료의 공유 및 제공

□ 사업개요

- 업 무 량 : 대장 ⇒ 252,000필, 도면 ⇒ 5,200매
- 추진기간 : 2006. 1 ~ 2006. 12. 31.
- 대 상 : 전산화되어 있는 지적공부 및 법원 등기부 전량

□ 추진상황

- 오류자료 정비계획 수립 및 오류자료 조서 작성
 - 계획수립 : 2006. 4. 11.
 - 조서작성 : 읍.면별 구분작성 22,837/252,233건(오류 9%)
- 오류자료의 원인 분석 추진
 - 오류항목별 분류하여 분석 추진(누락필지, 공차초과 등)

□ 향후계획

- 지적공부의 무결점에 따른 지적전산자료의 신뢰성 제고
- 지적전산자료의 품질향상과 공동활용 기반조성
- 지적공부와 법원 등기부 일치시켜 지적공부의 공신력 제고

□ 문제점 및 대책

- 지적공부 등록사항 정정에 따른 관련부서(국.공유토지)와 유기적인 협조 체계 유지
 - 오류자료 리스트 작성 및 오류유형 분석 정비

7 부동산거래신고 시행

- ◆ 부동산투기 및 탈세의 원인이 되고 있는 이중계약서 작성을 금지하여 실거래가에 기초한 과세가 이루어지도록 하고
- ◆ 투명하고 공정한 부동산 거래질서를 확립하여 국민의 재산권 보호가 될 수 있도록 『부동산 거래가격 신고제도』를 도입
- ◆ 거래 당사자 또는 중개업자는 매매에 관한 거래계약서를 작성한 때에는 실제 거래가격으로 신고하도록 함

□ 사업개요

- 거래 당사자(또는 중개업자)에게 실거래가 신고의무 부여
 - 거래당사자는 토지·건축물의 매매계약일로부터 30일 이내에 실거래가 등 계약내용을 시·군·구에 신고
 - 위반시 : 취득세의 3배 이하 과태료(거래금액의 6%)

□ 토지거래동향(2006.1.1 ~ 6.30)

구 분	합계	개인⇒개인	개인⇒법인	법인⇒개인	판결 등 기타
2005	2,773	2,390	138	131	114
2006	2,467	2,006	272	111	78
증 감	▽306	▽384	134	▽20	▽36

※ 전년대비 : 306필감(▽12.4%)

□ 향후계획

- 부동산 거래시스템을 이용한 실거래가 신고 방법 및 지속적인 실거래가 신고제도 홍보(6.1 실거래가 등기부 등재)
- 매분기 및 수시 실거래가신고 지원·단속반을 편성 운영하여 부동산 거래질서 확립

□ 문제점 및 대책

- 실거래가격과 개별공시지가의 가격차이로 인한 혼란

8 행정장비의 효율적 운용

- ◆ 행정장비(플로터) 효율적 운용으로 각종 회의 개최 등 행정내부적으로 사용되는 현수막, 게시물을 직접 제작 제공 군정홍보 및 예산절감

□ 사업개요

- 제작기간 : 2006. 1. 1 ~ 2006. 12. 31.
- 제작매수 : 298회
- 예산절감 : 17,880천원(60,000원×1매×298회 = 17,880천원)

□ 추진상황

- 추진기간 : 2006. 1. 1 ~ 6. 30.
- 제작매수 완료 : 155회(9,300천원)

□ 향후계획

- 실과별 제작요구시 조속한 시일내 제작하여 군정홍보에 활용

□ 기대효과

- 행정장비 효율적 사용으로 외주용역 탈피에 따른 예산절감

9] 군정(EVENT) 홍보

◆ 광고의 전성시대를 맞아 개별공시지가 결정통지문의 여백을 활용 이미지, 축제, 특산물 광고로 행정홍보 극대화

사업개요

- 홍보 기간 : 년중 6월, 11월(2회)
- 발송 통수 : 60,000통

추진상황

- 6월중 발송 통수 : 51,500통(관내 35,520, 관외 15,980)

향후계획

- 수시분(7.1기준) 10월 31일 결정.공시 및 소유자에게 통보

기대효과

- 앰블램 삽입 “식중독 예방, 거창국제연극제, 산높고 물맑은 청정 거창” 등 군정홍보를 연계한 시너지 효과 창출

10 유통식품 및 업소 위생관리

- ◆ 위생업소 지도 점검으로 식품의 안전성과 위생수준 향상
- ◆ 민간인 참여 활성화로 국민적 감시 분위기 확산

□ 사업개요

- 사업기간 : 2006. 1. 1 ~ 2006. 12. 31
- 사업비 : 5,400천원
- 한발 앞서는 사전예방체계 구축으로 주민이 안심하는 식생활 보장

□ 추진상황

- 위생업소 지도점검으로 식중독 예방 및 건전영업 풍토 조성
 - 식품접객업소, 제조가공업소, 판매업소, 집단급식소 : 주1회/517개소
- 유통식품 수거 검사의뢰 : 7회/62품목
- 식품제조가공업소 위생등급 평가 : 3개소 (신규평가)
- 부정불량식품 주민신고 홍보 :
 - 거창군청 홈페이지 게재 및 현수막 제작 게시 (주요 게시대 4곳)
- '소비자식품위생감시원' 참여로 민간참여 활성화 : 3회
 - 설 대비 합동점검, 식품자동판매기 점검, 향토음식 전수조사

□ 향후계획

- 지속적인 지도점검으로 안전한 식품의 제조·유통기반을 조성하여 국민보건 향상 및 소비자 신뢰 확보

□ 문제점 및 대책

- 관리대상 업소에 비해 단속 인력 부족으로 지도점검 애로

11 무료전화 『비둘기-폰』 설치 운영

- ◆ 민원행정처리의 after-service로 수신자 부담 『비둘기- 폰』 설치 운영으로 고객불만 해소
- ◆ 능동적인 행정조치로 군민체감 민원행정 서비스 제공

□ 사업개요

- 군민 불편·불만사항, 기대사항등을 신속 수렴·반영함으로써 참봉사 행정 실천
- 예상되는 고객의 불만사항을 찾아서 해결하는 적극적인 행정수행

□ 추진상황

- 폰 설치 : 2대 (종합민원실장석, 일반민원담당석)
 - 민원처리실적 : 12건
 - 민원 유형 : 생활불편사항, 사업(공사)시행후 마무리 관련민원 등

□ 향후계획

- 대민홍보 주력 및 민원 지속적으로 접수 추진

□ 문제점 및 대책

- 이용자가 대중화가 될 수 있도록 홍보에 주력
 - 거창군 홈페이지, 금요회, 반상회보등에 게재

12 부동산소유권 이전등기 특별조치법 추진

소유권보존 등기가 되어 있지 아니하거나 등기부의 기재가 실제 권리 관계와 일치하지 아니하는 부동산에 대하여 한시적으로 용이한 절차에 따라 등기할 수 있게 함을 목적으로 함.

□ 사업개요

- 시 행 기 간 : 2006. 1. 1 ~ 2007. 12. 31(2년간)
- 소 요 예 산 : 78,000천원(도비지원 : 12,000천원)
- 적 용 대 상 : 1995. 6. 30이전에 매매·증여·교환 등으로 사실상 소유권이 양도된 읍·면지역의 토지 및 건물

□ 추진상황

- 특별조치법 보증인 위촉 관리
 - 지역사정에 능통하고 책임감 있는 보증인 위촉 (리별로 3인)
 - 보증인 위촉 : 382명 - 보증인 교육 : 2006. 1. 11 ~ 1. 18.
- 보증취지 및 현장확인 : 2,695필지
- 특별조치법신청토지 공고 및 확인서 발급 : 2,607/509필지

□ 향후계획

- 지속적인 홍보로 특별조치법 시행에 따른 최대한의 혜택부여 및 부당 보증에 의한 이의신청 및 민원발생 방지를 위한 보증인 위촉 관리 철저

□ 문제점 및 대책

- 보증취지 및 현장확인 업무가 신설됨에 따른 현장확인 애로
- 전 직원에게 2~3개면을 지정하여 현장확인 업무추진

13 개발부담금제 시행

- ◆ 개발이익 환수에 관한 법률('89.12.31 제정)에 의거 토지개발이익의 환수로 투기를 방지하기 위해 '90.1.1부터 시행
- ◆ 부동산경기 위축 사유로 부담금관리 기본법을 개정('01.12.31)하여 '02. 1. 1 부과 중지
- ◆ 2006.1.1 부담금관리 기본법을 개정하여 재 부과

□ 사업개요

- 부과대상 : 도시지역 990m², 비도시지역 1,650m²이상
- 부과방식 : 토지개발이익 × 부과율(25%)
- 재원배분 : 시군구 50%, 국가균형발전 특별회계 50%
- ※ 2002년 ~ 2005년 부과 중지

□ 문제점 및 대책

- 인허가준공후 부과로 인하여 체납액 과다발생 우려(3~6개월소요)
- 개발부담금 부과로 인하여 민원 반발 및 개발 위축 우려

※부과대상고지(15일내) → 개발비용내역서제출(40일내) → 부담금 부과예정통지(25일내) → 고지전심사청구(15일내) → 납부고지→ 6월내 납부

□ 기대효과

- 무분별한 개발 방지 및 지방세수 증대에 기여

14 깨끗하고 친절한 위생업소 만들기

- ◆ 식품·공중 등 위생업소를 대상으로 이미지의 환경개선
- ◆ 업종별 친절교육 및 친절미소업소 선정으로 업소 서비스수준 향상

□ 사업개요

- “친절미소업소” 선정 : 6개소(일반음식점 3, 미용업소 3)
- 선정업소 지원 : 시상 및 상품제공(재래시장 상품권 각10만원), 표지판 제작부착
- 소요예산 : 1,200천원

□ 추진상황

- 친절교육실시(정기 위생교육과 병행)
 - 일반음식점 : 800개소(2006. 5. 24, 5. 25, 6. 8)
 - 미용업소 : 101개소(2006. 4. 13)

□ 향후계획

- 현지평가(2006. 9월)
 - 평가기준표에 의거 소비자식품위생감시원 활용평가
- 친절미소업소 선정(2006. 10월)
 - 평가결과 고득점 순으로 일반음식점, 미용업소 각 3개소 선정
- 선정업소 인센티브
 - 시상 및 상품제공(재래시장상품권 각10만원), 표지판 제작부착

□ 문제점 및 대책

- 영업주의 무관심과 인력부족으로 인한 업무추진에 애로

15 음식점 입구 손 씻는 시설 설치

- ◆ 식사하기 전 손씻기 생활화로 식중독 예방
- ◆ 업소의 깨끗한 이미지 개선으로 지역경제 활성화 계기마련

□ 사업개요

- 대상 : 24개소(모범음식점 300㎡이상업소 1, 스마일음식점 23)
- 사업내용 : 업소 출입문 입구쪽에 손씻는 시설(거울,타월기,유리, 물비누공급기,세면대 등) 설치
- 소요예산 : 36,000천원(경상남도 식품진흥기금)

□ 추진상황

- 영업주 신청 및 접수(2006. 6~7월)
 - 신청서, 설계도면, 견적서

□ 향후계획

- 신청업소 현지조사(2006. 7~8월)
 - 설치장소, 배관공사 등 설치가능여부 확인
- 사업대상업소 확정(2006. 8월)
 - 신청업소가 배관공사 등의 이유로 설치 불가능 시 타업소 변경추진
- 사업비 교부신청(2006. 8월)
- 시설설치 및 완료 : 2006. 8 ~10월)
- 사업비 정산 : 집행완료 후 15일 이내에 도에 제출

□ 문제점 및 대책

- 설치공간부족 및 배관공사의 어려움으로 인한 설치 불가능업소 다수 발생 우려