



‘06년도 업무추진 실적 및

---

2007년도 주요업무 계획

종합민원실

## I 2006년도 성과 및 주요업무 추진실적

### 1. 성과 및 시사점

#### □ 주요성과

- 친절마인드 향상을 위한 직원 친절교육, 스마일 아침방송, 전화응대 인사말 개발 추진 등으로 고객 눈높이 맞춤 친절 서비스를 제공하였으며,
- 인터넷 민원사무편람제작, 유기한 민원 30%단축시행, 비둘기-폰 민원처리 등 다양한 시책을 추진하여 고객만족도를 크게 향상시켰음,
- 부동산 특조법 시행, 공정한 개별공시지가조사·결정 등으로 주민숙원 해소 및 위생업소 지도단속, 시설개선 등 음식문화 개선에도 크게 기여 하였음.

#### 【 2006년도 수상실적 】

- 2005년도 지적행정평가(도주관) “우수”
- 2005년도 개별공시지가 평가(건교부) “장려”
- 2005년도 음식문화개선평가(도주관) “장려”
- 2005년도 식품안전관리 평가(도주관) “최우수”

#### □ 시사점

- 군민의 다양한 기대욕구에 부응하기 위해서는 지속적인 업무 연찬과 중단없는 민원편의시책을 개발 추진하여 고객만족도를 제고하고,
- 종합민원실 뿐 아니라 전공무원들의 친절마인드 향상을 위해 수시 소양교육이 필요한 것으로 생각됨

## 2. 2006년도 업무추진 실적(06.10월말 현재)

### □ 민원처리 : 176,839건

- 정보공개 : 136, 민원접수 : 11,376, G4C민원 : 3,866, 무인민원발급기 : 7,659
- 여권접수 : 1,950, 어디서나민원처리 : 14,442, 즉결민원 : 137,410

### □ 고객만족 편의시책 추진

- 친절 마인드 향상을 위한 직원친절교육 : 40회
- 고객만족 민원설문조사 : 1회 200명 실시 ⇒ 96%가 잘하고 있다
- 서비스 마인드 향상 Happy Call 조사 : 1회 300명 실시  
⇒ 97%가 잘하고 있다
- Call Service제 추진 : 37건
- 비둘기 폰 민원 접수처리 : 35건
- 민원행정 리콜제 실시 : 3회
- 유기한 민원사무 30%단축 : 371건(200종, 8. 1부터 시행)
- 인터넷 민원사무 편람 제작 : 441건제작 홈페이지 게시
- 전화응대 인사말 개발 : 162건, 스티커 1,000매제작 수화기부착
- SMS문자서비스 : 42,176건
- 여권현장접수 : 93건
- 스마일 아침방송 : 11회('06. 9월부터 시행)

### □ 군민편의 지적업무추진

- 지적민원 Happy Call센터 운영 : 48건
- 토지이동정리 : 5,757건
- 토지표시변경 촉탁등기 : 3,620건 181,000천원 부담경감
- 지적 전산도면변동자료 정비 : 20,595필
- 부동산 특별조치법 접수 : 3,557건/4,049필

## □ 부동산 관리

- 개별공시지가 결정·공시
  - 2006. 1. 1기준 : 174,312필지, 2006. 7. 1기준 : 2,841필지
  - 의견·이의신청 처리 : 68건(2006. 1. 1기준)
- 표준지 공시지가 조사·결정 : 2,825필지
  - 현실거래 90% 상향조정, 지가 괴리감 해소
- 행정장비 효율적 운용
  - 현수막 자체 제작 지원 : 224회 13,440천원 절감

## □ 음식문화개선 및 위생업소 관리

- 향토전통음식점 발굴 홍보
  - 향토음식점 선정 : 7개소, 표지판 제작 부착
  - 우리고장 먹을거리 홍보 소책자 제작 배부 : 3,000부
- 모범음식점 쓰레기봉투 지원 : 10회/52개소/6,280천원
- 음식문화개선 홍보 : 캠페인 1회, 30명/영업주 교육 등 4회, 885명
- 식중독예방 및 건전영업 풍토조성 지도·점검 : 40회/534개소
- 식품제조·가공, 판매업소 지도점검 : 35회/372개소
- 집단급식소 지도 점검 : 4회/55개소
- 위생업소 시설개선 : 36개소(일반음식점 17/이·미용업소 19)
- 음식점 입구 손 씻는 시설 설치 : 24개소(모범14, 스마일10)

## II 2007년도 주요업무 추진계획

### 비전

## 『눈높이 서비스』로 『고객감동 민원행정』 구현

#### 일반시책

1. 고객눈높이 맞춤 민원서비스
2. 부동산특별조치법 추진마무리
3. 공정한 부동산 관리
4. 위생업소 및 유통식품 관리
5. 위생업소 시설개선 및 손 씻는 시설 설치

#### 신규시책

6. 도로명 및 건물번호부여사업 추진
7. 폐쇄된 지적(임야)도 전산화 추진
8. 국·공유재산 개별공시지가 조사·산정
9. 개발부담금 부과·징수
10. One-Stop 지가종합관리시스템개발

#### 특수시책

11. 민의 눈으로 행정을 보는 민원체험단 운영
12. 향토음식 개발

## 1 고객 눈높이 맞춤 민원서비스

- ◆ 삶의 질 향상으로 다양화 되어가는 주민욕구에 부응
- ◆ 지속적인 민원편의시책 발굴 추진과 업무연찬으로 한차원 높은 고객눈높이 맞춤 민원서비스를 제공

### □ 사업개요

- 고객만족 민원편의시책 개발 추진
- **One-Stop** 통합민원 발급시스템 도입
- 공정한 친절마인드 제고 방안 강구

### □ 추진계획

- 직원서비스마인드 향상 교육 지속추진
  - 주1회(매주 화 08:30) 종합민원실근무 전 직원
- 민원서비스 만족도 조사
  - 연 2회(5월,7월) / 우편설문조사, Happy Call(전화)조사
- 민원행정 유공공무원 표창
  - 훈격/시기 : 군수/연4회(매 분기말)
  - 소요 예산 : 1,200천원(2007년 본예산 반영)
- 찾아가는 여권현장접수제 운영
  - 5인이상 다수인 여권발급신청시
- 휴대폰 문자 서비스 제공
  - 민원처리결과 및 군민에게 유익한정보 문자메세지 전송
- 스마일 아침방송 실시
  - 매주 2회(화·목 08:50) 명상과 방송청취로 스마일 마인드 제고

○ 민원처리기간 단축 『누적점수제』 추진

- 민원서류를 법정시한보다 빠르게 처리한 공무원중 누적점수제를 추진 최다점자에게 인센티브 제공 민원사무단축처리 분위기 확산

○ 인터넷 민원사무편람 정비 관리

- 법개정 등 변동 사항분을 분기별 1회 정비하여 정확한 민원사무 편람 서비스 제공

○ 비둘기 폰 민원 지속 추진

- 민원행정 불편, 불만사항 및 생활주변 민원사항 비둘기 폰 One Click해결

○ 행정서비스 리콜제 실시

- 각종민원 처리시 착오, 누락, 지연발급 등 보상
- 소요 예산 : 600천원(2007년 본예산 반영)

○ One-Stop 통합증명 발급 시스템 구축 운영

- 민원신청서식 작성 없이 말 한마디로 한 창구에서 증명을 발급 하는 One-Stop 증명발급 시스템을 구축
- 종합민원실에 1대 설치 시범 운영 후 확대 시행
- 소요 예산 : 11,000천원 (2007본예산 반영)

## 2 부동산특별조치법 추진 마무리

◆ 소유권보존등기가 되어 있지 아니하거나 등기부의 기재사항이 실제 권리 관계와 일치하지 아니하는 부동산에 대해 한시적으로 간이한 절차에 의하여 등기하므로서 주민숙원 해소

### □ 사업개요

- 추진기간 : 2006. 1. ~ 2007. 12. 31(2년간)
- 목 표 량 : 10,350필지 정도
- 소요예산 : 45,000천원(도비: 6,000천원)

### □ 추진실적 (2006. 10.월말 현재)

- 접수현황 : 3,557건, 4,049필지
- 확인서 발급 및 사실통지 : 3,722건, 6,674명
- 이의신청접수 처리 : 15건, 25필지

### □ 추진계획

- 법정처리절차 및 기간을 준수 최단기간내 처리 민원편의 제공
- 해당 부동산에 대한 현장조사 및 보증사실의 진위확인 철저
- 부당한 보증으로 인한 이의신청 및 소제기 등 민원발생 사전예방

### □ 기 타

- 신청기간 만료에 따른 신청폭주 및 이의신청 발생 우려
- 위촉된 보증인에 대가 없이 책임만 주어져 보증회피 및 사기저하
- 법 시행 만료시 위촉된 보증인이 자동 해촉됨에 따른 격려 필요



### 3 공정한 부동산 관리

- ◆ 개별공시지가의 적정조사·산정으로 신뢰기반 구축
- ◆ 부동산 실거래가 신고제도에 따른 불법중개행위 지도단속으로 부동산 거래질서 확립 및 군민의 재산권 보호

#### □ 사업개요

- 개별공시지가 조사·산정
  - 조사필지 : 194,886필지(전체 255,000필지의 76.4%)
  - 정기분(2007.1.1기준) : 2007.5.31 공시
  - 수시분(2007.7.1기준) : 2007.10.31공시
- 중개업소 관리 : 30개소(공인중개사 : 24, 중개인 : 6)

#### □ 추진계획

- 공정한 공시지가 산정
  - 토지 실거래 가격조사 : 2007.1 ~3월까지
  - 개별공시지가 모니터제 운영 : 94명
  - 부동산 평가 심의회 내실운영 : 지가 괴리감 조정 등
- 투명한 토지 거래질서 확립
  - 정기·수시 지도,점검 : 불법행위 색출, 엄단
  - 부동산 거래가격 동향분석 : 월 1회 현장체험

## 4 위생업소 및 유통식품 관리

- ◆ 업소별 맞춤식 교육으로 군민이 안심하는 식생활 보장
- ◆ 정기적인 지도·단속으로 건전영업 풍토 조성

### □ 사업개요

- 관리대상 : 1,924개소(식품접객업 1,214, 제조업410, 공중위생300)
- 찾아가는 맞춤식 위생교육 실시
  - 대상 : 26개소(일반음식점 300㎡이상, 대형판매·제조가공업소)
- 합동단속반 운영
  - 2개반 10명(행정4, 소비자위생감시원4, 경찰2)
- 좋은 식단체 및 음식문화 개선
  - 모범업소 인센티브 제공 등

### □ 추진계획

- 현장 체험한 위반사례 중심교육 : 분기1회
- 위생업소 지도 점검으로 건전영업 풍토 조성 : 주 1회
- 주민 다소비식품 및 유통식품 수거 검사의뢰 : 분기 1회
- '1399' 부정불량식품 주민신고를 위한 홍보 : 지역신문, 인터넷 등
- '소비자식품위생감시원' 민간참여 활성화 : 분기1회
- 음식문화 개선을 위한 인센티브 제공
  - 110개소(모범60, 스마일50) : 핸드타올, 내프킨, 쓰레기 봉투 등

## 5 위생업소 시설개선 및 손 씻는 시설

◆ 열악한 위생업소의 시설개선 및 손 씻는 시설 설치로 식중독 예방과 군민이 안심하는 선진 식생활 문화의 조기 정착

### □ 현 황

계	일반음식점	미용업	이용업
1,177	1,017	113	47

### □ 사업개요

- 위생업소 시설개선
  - 대 상 : 40개소(일반음식점25, 이·미용15)
  - 사업내용 : 전반적인 영업장 시설개선
  - 소요예산 : 40,000천원(업소당 1,000천원, 자부담 200천원 이상)
- 음식점 손 씻는 시설 설치
  - 대 상 : 6개소(모범·스마일음식점)
  - 사업내용 : 거울, 타올기, 물비누공급기, 세면대, 배수관 등
  - 소요예산 : 9,000천원(도 식품진흥기금/업소당 1,500천원)

### □ 추진계획

- 공정한 대상업소 선정
  - 신청업소에 대한 실태조사 철저
  - 심의위원회 구성 심의로 비 선정업소 불만 사전 예방
- 업소별 실정에 맞는 사업시행 및 행정지도
  - 완료신고 업소 현장확인후 사업비 지급

6

도로명 및 건물번호부여사업 추진

- ◆ 현 주소는 일제시 수탈 및 조세징수 목적으로 부여한 토지지번 방식
- ◆ 『도로명주소 등 표기에 관한 법률안』 2006. 09. 08일 국회 통과
- ◆ 2012년 주소체계 전면개편 대비에 따른 법적 주소화 전환 추진

□ 사업개요

- 추진기간 : 2007년 1월 ~ 2009년 12월(3개년)
  - 2007 ~2008 : 데이터 베이스 구축
  - 2009 : 도로명판 부착 홍보
- 사업량 : 거창군(804km<sup>2</sup>), 도로구간(730개구간), 건물수(24,300동)
- 소요예산 : 1,200백만원(국비 : 30%, 도비 : 20%, 군비 : 50%)
  - ※ 2007년도 340백만원(국비: 100, 도비: 70, 군비: 170)

□ 추진계획

- 세부추진계획 수립 및 사업대상 지역 선정 : 2007. 2월중
- 사업추진 용역 및 도로망 체계구성(시·종점) : 2007. 3 ~2007. 4
- 지명위원회 및 읍·면협의회 구성 : 2007. 4
- 건물주출입구 조사 : 2007. 4 ~2007. 8
- 도로명 및 건물번호 부여 (읍·면협의회 개최, 주민의견 청취, 한글학회 자문, 지명위원회 심의 확정) : 2007. 4 ~ 2007. 9
- 데이터베이스 구축 : 2007. 10
- 새주소안내 데이터 구축 : 2007. 12
- 도로명판 · 건물번호판부착 및 새주소안내도 작성 홍보(2009년)

7

## 폐쇄된 지적(임야)도 전산화 추진

- ◆ 폐쇄된 지적(임야)도면을 전산화하여 체계적이고 효율적으로 관리
- ◆ 기 구축된 자료의 오류정비 및 정밀연속도면 제작등 참고자료로 활용

### □ 사업개요

- 추진기간 : 2007. 1. ~ 2007. 12
- 사업량 : 777장 (폐쇄된 지적(임야)도 전량)
- 소요예산 : 88,456천원(도비 : 44,228천원, 군비 : 44,228천원)

### □ 추진계획

- 『지적(임야)도 전산화작업지침』을 준수하여 전산화 추진
- 전산화대상 지적(임야)도면 반출계획 수립 : 2007. 1
- 반출승인(도지사) 신청 : 2007. 2
- 지적(임야)도 전산화 용역(지적공사) : 2007. 3 ~ 2007. 10
- 전산화된 용역자료의 검수·수정 : 2007. 11
- 전산화(폐쇄)자료와 실시간 자료 대조작업 : 2007. 12
- KLIS시스템에 탑재 : 2007. 12
- 영구문서의 효율적 관리와 영구문서 이관에 따른 대비 철저

## 8 국공유재산 개별공시지가 조사산정

- ◆ 관내 국·공유재산에 대한 정확한 특성조사와 지가산정으로 지가의 객관성·공정성 확보
- ◆ 복식부기에 따른 공공용지 자산 재평가 필요

### 사업개요

- 조사 대상

(단위 : 필)

합계	공원	대	도로	유지	임야	잡종지	전	체육용지	하천	기타
20,574	144	287	16,563	547	492	145	384	56	1,363	593

### 추진계획

- 2007년 토지특성조사 및 개별공시지가 조사·산정과 병행 추진
  - 토지특성조사 분석 : 2006. 10 ~ 2006. 12. 31
  - 조사 및 산정 : 2007. 1 ~ 2007. 3
  - 감정평가사 검정 : 2007. 4
  - 결정공시 : 2007. 5. 31
- 감정평가사와 심층 분석하여 산정 및 검증

### 기 타

- 국공유지에 대한 표준지가 없어 가격의 통일성 유지가 어려움

## 9 개발부담금 부과징수

◆ 토지로부터 발생하는 개발이익 환수 및 적정 배분으로 투기의 방지 및 토지의 효율적 활용

### □ 사업개요

- 법적 근거 : 개발이익 환수에 관한 법률
  - 2002 ~ 2005년 비수도권지역 개발부담금 부과 중지
  - 2006. 1. 1이후 인가 등을 받은 사업 부과·징수
- 부과대상
  - 규모 : 도시지역 990㎡이상, 비도시지역 1,650㎡이상
  - 종류 : 택지개발사업 외 9개 사업
  - ☞ 우리군의 주된 사업 : 지목변경이 수반되는 개발사업
    - 부담률 : 개발이익 × 25%(국비 50%, 군비 50%)
- 업무처리절차
  - 개발사업 승인(조사·통보) ⇒ 부과대상고지(15일내) ⇒ 개발비용 내역서 제출(준공후 40일내) ⇒ 부담금 부과 예정통지(25일내)  
⇒ 고지전 심사청구(15일내) ⇒ 납부고지 ⇒ 6월내 납부
- ※ 개발부담금 부과 대상 : 9건 22,250㎡(2006.10월말현재)

### □ 추진계획

- 인허가부서 협조로 부과대상 누락 방지
- 준공 후 부과로 인한 체납액 발생 예상 : 징수 독려
- 부과에 적정성 문제 조정 : 필요시 전문용역 의뢰(민원마찰 예방)
- 개발부담금 부과시책 홍보 : 주간지, 홈페이지 게재 등

10

One-Stop 지가종합관리시스템 개발

- ◆ 지가도면, 현장조사 사진 및 기본공부자료의 통합검색으로 민원 행정의 One-Stop 서비스를 위한 행정정보화 추진
- ◆ 심의대상 필지에 대한 지가정보, 심의조서, 도면 및 사진자료 등을 한 화면으로 제공하여 심의 업무의 효율성 증대

□ 사업개요

- 기 간 : 2007. 4 ~ 2009. 12(3년)
- 프로그램 구입(web상 운영)
- 소요예산 : 10,000천원(2007년도 예산편성)

□ 추진계획

- 시스템 구입 : 2007. 4월
- 토지현황 사진촬영 및 D/B구축
  - 1차 ⇒ 표준지일반대장 2,966필 : 2007. 4 ~ 2007. 12월
  - 2차 ⇒ 거창읍 지역 5,912필(대지, 공장, 잡종지) : 2008년도
  - 3차 ⇒ 그 외 지역 12,243필 : 2009년도

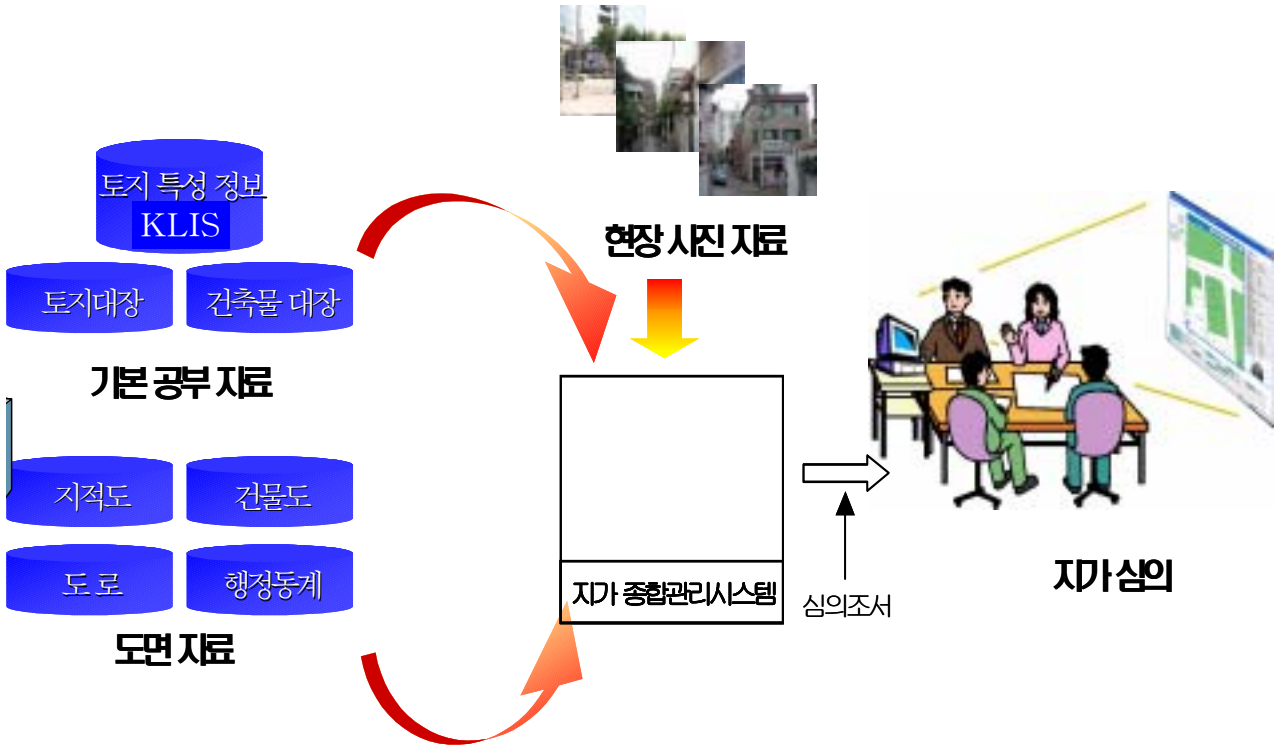
□ 기 타

- 종이문서·도면, 심의조서 작성 등 생략으로 예산절감
- 신속한 민원처리 및 타부서 사업에 기초 자료로 활용 가능  
⇒ 건축, 국·공유재산 관리, 주택, 교통, 위생 등



(예시)

# 시스템의 구성



■ 지가 정보, 심의 조사, 도면 및 사진 자료를 한 화면에서 조회



## 11 민의 눈으로 행정을 보는 민원체험단 운영

- ◆ 민원체험단(Blind Shoppin)을 구성 민원인의 입장에서 타 기관 (회사) 방문 민원신청 및 민원공무원 친절자세 등 민원행정 전반에 대한 행정 서비스 質의 체험,평가로 고객만족 민원서비스 제공

### □ 사업개요

- 민원체험단(Blind Shoppin) 구성
- 타 기관, 회사 현지 출장 민원신청 및 처리 전반 체험
- 평가보고회 개최 피드백(Feed Back)
- 소요예산 : 12,000천원(2007 본예산에 반영)

### □ 추진계획

- 민원체험단 구성 : 신규직원 민원담당직원으로 구성
- 체험단 인원 : 80명(신규직원 10명, 민원담당직원70명)
- 시 기 : 연 2회(상, 하반기)
- 개인별 체험계획 수립
  - 방문기관, 체험민원명, 고의적인 민원야기 등 민원처리 대처 방안에 대한 다양한 사례체험
  - 사례체험별 체크리스트 작성
- 평가보고회 : 2회(상, 하반기) 개최
  - 체험사례 결과 상호 토론
  - 체험결과 민원행정 우수사례 파급 시행, 잘못된 관행 개선

## 12 향토음식 개발

- ◆ 우리 군에서 생산된 특산물을 활용한 향토의 대표음식을 발굴 개발
- ◆ 청정지역의 먹을거리를 관광 상품화하여 지역경제 활성화 도모

### □ 그동안 추진상황

- 향토음식 경연대회 : '04.0.22/30팀(개인,음식점)
  - 결과 : 대상(호박맛장돼지갈비-제조업소), 금상(애우밤찜-애우협회,축협)
- 향토음식점 지정 : '06.3.27/7개소/청국장,갈비찜,송어회,메기씨래기찜 등

### □ 추진방향

- 기 지정된 향토전문음식점 중점 육성
- 특색 있는 향토음식 추가 지정 : 산채음식점, 애우전문점

### □ 추진계획

- 산채음식 전문점 지정 : 3개소정도
  - 향토음식 관련 주민 의견수렴 : 07. 3월
  - 희망 업소 신청 및 실태조사 : 07. 5월
- 애우 전문점 창업 지원
  - 메뉴 : 애우밤찜('04 음식축제 수상작), 애우갈비탕 등
  - 창업자 : 거창축협(애우 전문점 창업지원사업과 연계추진)
  - 시설규모 : 지상2층(1층 판매점, 2층 음식점)
- 향토 음식 육성 지원책 강구
  - TV, 신문등 언론매체를 통한 대외 홍보
  - 각종 행사시 향토음식 이용 권장
  - 간판, 홍보책자 발간 등