

“민원인을 나의 가족처럼”

# 2007 업무구상 보고

종합민원실

# 목 차

I . 업무여건과 운영방향	----- 2
II . 주요 업무 구상	----- 3

# Ⅰ . 업무여건과 운영방향

## 《 업무여건 》

- 민원인들의 다양한 욕구 증대와 지식정보화시대의 인터넷 민원이 증가할 것으로 예상되며
- 민원행정의 신속·공정·정확한 투명성이 보장된 친절한 『고품질민원행정서비스』 기대욕구의 팽배
- 경제관련민원의 증가와 군민의 『재산권행사에 관한관심』이 지속적이고도 소지역적 집단이기주의등으로 다양하게 표출될 것으로 전망

## 《 운영방향 》

- 민원인 친화형 통합증명발급 운영으로 고품질의 『민원행정서비스』 제공
  - 『인터넷정보화시대』에 대비한 민원행정 추진
  - 복합민원 1회 방문처리제 운영의 정착
  - 공정한 『개별공시지가 조사』 및 토지거래허가제도의 적극 추진
  - 개발이익환수제 운영 추진
  - 지적민원의 신속·정확한 처리와 전산화에 따른 『지적공부관리』 철저
  - 부동산소유권이전등기에 관한 특별조치법 적극 추진
  - 건축민원의 신속하고 공정한 처리
- ☞종합민원실은 군민을 위하여 존재한다는 확고한 자세로 친절서비스 제공

## Ⅱ . 주요 업무 구상

1. 고객이 만족하는 민원행정 추진----- 4
2. 민원행정 서비스 실천을 위한 시책 추진 - 4
3. 365 무인민원발급기 운영 추진----- 5
4. 민원인 친화형 통합증명발급 추진--- 5
5. 복합민원 1회 방문 처리제 운영----- 6
6. 토지거래 허가 제도 운영----- 6
7. 개별공시지가 조사----- 7
8. 부동산중개업소 지도·단속----- 7
9. 개발이익환수제 운영----- 8
10. 정확한 지적관리 업무 추진----- 8
11. 새주소 부여 사업 추진----- 8
12. 부동산소유권이전등기에관한 특별조치법 추진 9
13. 건축민원의 신속하고 공정한 처리--- 9

# 1. 고객이 만족하는 민원행정 추진

**기존시책** [일반민원담당 윤기성, 담당자 이주범·김윤희 ☎ 330-2241]

- 고객만족의 친절한 민원처리 체계 구축
  - 민원담당 공무원의 친절서비스 교육강화
- 다양한 방법을 통한 민원개선 사항 의견 수렴
  - 군민의 제언카드제 및 군민의 참여 마당 실시
- 어디서나 민원처리제 및 전화민원 예약제 지속 운영
- 민원처리기한의 단축 및 운영
  - 자체 단축기간 적극 준수로 고객만족의 민원행정 추진
- 민원환경 개선 추진
  - 사계절 꽃 있는 민원실 운영 →계절별 다양한 꽃 비치
- 편리한 민원실 운영
  - 민원인용FAX,컴퓨터,프린터,휴대폰급속충전기,복사기비치등

# 2. 민원행정 서비스 실천을 위한 시책 추진

**기존시책** [일반민원담당 윤기성, 담당자 이주범·산정숙·김가수·염민경·김경란 ☎ 330-2229]

- 고객 감동의 민원행정서비스 시책 적극 실천
  - 친절 민원행정 민원길라잡이 수정발간
  - 장애인, 국가유공자등에 대한 제증명 수수료 면제 지속적 실시
- 고객 위주의 다양한 민원시책 적극 추진
  - 야간민원 처리제, 민원인 건강 체크코너 운영, 민원서류택배제, 여권민원, 자동차 정기검사 사전안내통보등

### 3. 365 무인민원 발급기 운영 추진

**신규시책** [일반민원담당 윤기성, 담당자 이주범 · 김정숙 ☎ 330-2241]

주5일제 정착에 따른 휴일 및 야간에도 365일 무인민원 발급기를 사용할 수 있도록 종합민원실 현관입구에 설치하여 주민 불편해소

- 무인민원 발급기 교체 및 옥외형 부스 설치 : 35,000천원
  - 무인민원 발급기 1대 : 20,000천원
  - 옥외형 부스 설치 1식(냉 · 난방포함) : 15,000천원
- ⇒ 주민편의 제공
  - 낮 시간 활용이 어려운 직장인들에게 행정적인 편의제공
  - 연중무휴로 민원서류 발급하여 민원불편 해소

### 4. 민원인 친화형 통합증명발급 추진

**특수시책** [일반민원담당 윤기성, 담당자 이주범 ☎ 330-2241]

현행 증명민원을 발급 받고자 할 경우 단위업무 창구별로 이동하여 신청서를 작성하고 교부받던 것을 하나의 통합창구에서 일괄 접수하고 동시에 발급하는 통합증명발급기 도입 설치

- 통합증명 발급기 19대 도입 설치
  - 군청5대, 예산 · 삽교읍 각 2대, 기타면 각 1대
  - 소요예산 : 256,000천원
- ⇒ 주민 서비스의 획기적 개선
  - 여러 창구를 이동, 신청서 반복 작성, 대기후 수령의 불편 해소
  - 증명서 발급 대기시간 단축(7단계→4단계)
  - 가까운 읍면사무소에서 민원서류를 직접 교부하여 민원인의 편의 제고 및 비용/시간의 절감

## 5. 복합민원 1회 방문 처리제 운영

**기존시책** [복합민원담당 이무희, 담당자 김용봉 · 조성수 ☎ 330-2249]

- 민원1회 방문 상담 창구운영으로 민원상담에서 허가까지 신속하고 투명한 복합민원 1회 방문 처리제 확립
- 민원인 입장에서 성의 있고 신속 · 정확하게 민원처리
- 복합민원 사전 심사 청구제 및 실무종합심의회 운영
- 민원처리기간 반(50%)으로 감축 두배만족의 민원처리
- 민원처리 중간 통보 및 현장확인 예약제 운영

## 6. 토지거래허가제도 운영

**기존시책** [부동산관리담당 조광준, 담당자 신장식 · 김용섭 · 최신규 ☎ 330-2461]

- 부동산가격의 안정으로 지역경제의 성장 도모
- 부동산의 투기적 거래를 방지하고 실수요자 중심의 토지거래 유도
- 도청이전 예정지역 및 주변지역에서의 불법 토지거래행위 단속  
→ 명의신탁 · 수탁, 위장증여, 미등기 전매행위 등
- 토지거래허가 받은 토지의 사후 이용실태조사 강화  
→ 위반자에 대한 이행명령 및 이행강제금 부과로 투기목적의 토지취득을 억제

※ 이행강제금 : 토지취득가액의 10% 범위 안에서 부과

## 7. 개별공시지가 조사

**기존시책** [부동산관리담당 조광준, 담당자 이해정·박철휘·서희원 ☎ 330-2462]

- 조사요원의 직무교육을 강화하고 지가 자동산정프로그램을 내실 있게 운용하여 조사의 신속성과 신뢰성 제고
- 인근지 및 연도별 지가와의 균형유지로 지가의 공정성 확보
- 감정평가사의 사전 검증을 받아 부동산평가위원회의 심의를 거쳐 지가의 객관성 확보
- 지가열람 및 개별통지등 주민참여와 홍보를 통한 민원 사전예방

## 8. 부동산중개업소 지도·단속

**기존시책** [부동산관리담당 조광준, 담당자 신장식 ☎ 330-2461]

- 부동산중개업소의 철저한 지도·단속으로 불법중개행위 예방
- 부동산거래현황 추적감시로 불법행위 강력 단속
- 합동조사 단속반 운영(도+시·군+경찰+세무서+중개업협회)  
→ 자체실정에 맞도록 지도·단속계획수립 추진(분기별 1회)
- 부동산실거래신고제도와 연계하여 불법중개행위자 색출  
→ 실거래 가격에 기초한 부동산거래내역을 당사자 및 중개업자가 계약체결일로부터 30일 이내에 신고(인터넷 또는 방문)



## 9. 개발이익환수제 운영

**신규시책** [부동산관리담당 조광준, 담당자 김용섭 330-2461]

- 개발이익을 목적으로 하는 투기 방지
- 개발이익을 환수하여 토지의 효율적 이용 촉진
- '06. 1. 1 이후 인가등을 받은 사업 개발부담금 부과·징수
  - 택지개발사업, 지목변경등 총10개 종류 30개사업  
(도시지역은 990㎡ 이상, 비도시지역은 1,650㎡ 이상 개발시)
  - 토지개발에 소요된 비용을 공제한 개발이익의 25% 부과

## 10. 정확한 지적관리 업무 추진

**기존시책** [지적관리담당 손상호, 담당자 김종섭·윤경진·김진호 ☎ 330-2261]

- 정확한 지적측량성과 검사로 군민의 재산권 보호
- 지적측량 기준점의 완벽한 관리로 지적측량 민원 예방
- 완벽한 토지이동(분할, 합병, 지목변경) 관리로 지적공부 신뢰 제고
- 공유토지분할에관한특별법 시행 추진으로 재산권 행사의 편의제고
- 토지이동분 등기촉탁 확행으로 지적 행정서비스 실현

## 11. 새 주소 부여 사업 추진

**기존시책** [지적관리담당 손상호, 담당자 김종섭 ☎ 330-2261]

- 무질서한 주소체계를 도로명 및 건물번호 부여 체계로 개선
- 법제정(생활주소→법적주소)등 환경변화에 능동적으로 대처
- 새 주소사업 인지도 및 활용확산을 위한 홍보 강화
- 도로명판 및 건물번호판의 철저한 유지관리

## 12. 부동산소유권이전등기에 관한 특별조치법 추진

**기존시책** [지적정보담당 김용룡, 담당자 강명신 · 이완정 ☎ 330-2262]

- 2006년 1월 1일부터 2007년 12월 31일까지 2년간 한시 시행
- 부동산소유권이전등기에 관한 특별조치법 적극적인 주민 홍보로  
시행기간 내 적용대상 토지 전량정리
- 마을별 보증인의 위·해촉 및 관리
- 법정처리절차 및 기간을 준수하여 최단 기간 내 처리
- 부당한 보증으로 인한 이의신청 또는 소송제기등 민원발생방지

## 13. 건축민원의 신속하고 공정한 처리

**기존시책** [건축민원담당 함용섭, 담당자 이순철 · 하현진 · 장석훈 · 김경화 ☎ 330-2472]

- 건축허가로 인한 민원발생 사전예방
  - 관련법 연찬등 건축업무담당 공무원의 질적 향상
- 건축복합민원 일괄협의회 운영으로 건축민원 단축
  - 해당 부서별 담당공무원이 한자리에 모여 관련법등 협의하여  
적극 민원처리
- 건축민원 도움방 운영
  - 건축관련 상담 및 건축계획에서 사용승인까지 일괄처리 행정추진
- 건축 민원서류의 처리기간 50%단축 추진