

2006. 11.

2007년도 주요업무계획보고

종합민원과

목 차

□ 2006년도 주요 업무 추진 실적	3
□ 2007년도 주요업무 추진 계획	9
○ 전자 민원행정 구현	11
○ 민원사무 편람 정비	12
○ 감동주는 창구 민원 실현	13
○ 도로명 및 건물번호 부여 사업	14
○ 부동산 소유권 이전등기에 관한 특별 조치법 시행	15
○ 지적측량 성과의 정확성	16
○ 지적측량 결과에 대한 A/S제 운영	17
○ 개별공시지가의 정확한 조사·결정	18
○ 토지거래 계약 허가	19
○ 개발 부담금 부과 징수	20
□ 특수시책	21
○ No없는 무한봉사 365일 추진	23
○ 부동산 중개업소 지도·점검 및 모범업소 표창	24

2006년도 주요업무 추진실적

2006년도 주요업무 추진 실적

사 업 명	사 업 내 용	추진 실적	진도 (%)
고객만족 민원 서비스	○ 민원행정서비스추진	○ 고객만족 평가결과 3회 - 만 족 77% - 보 통 10% - 불만족 13% ○ 자체 친절교육 매주 1회 43회 ○ 민원만족도 설문함 비치 2개소	100
고객중심의 민원실 분위기조성	○ 민원인 편의시설 확충	○ 민원인 자전거 대여제 운영 5대 - 대여실적 72회 ○ 인터넷 무료 카페 운영 연중 ○ 화분대여 진열 매주5점 교체 ○ 멀티큐브운영 연중 ○ 전광판 군정홍보 연중 ○ 양심우산 대여제 운영 20개 ○ 민원인전용도서 구입운영 매월 ○ 의료기구설치 혈압기외 3종	100
주요민원 시책추진	○ 민원인을 위한 편의 시책	○ 어디서나 민원 및 여권발급 휴대폰 문자 안내 - 여권외 303종 4,571건 ○ One-stop 민원 상담제 운영 - 위치 : 민원실입구 - 근무 : 상담관 1명	100

사 업 명	사 업 내 용	추진 실적	진도 (%)
창구민원 신속·정확 추진	○ 민원1회 방문처리	○ 유기한민원처리 15,140건 - 복합민원처리 2,354건 - 단순민원처리 10,583건 - 고충민원처리 143건 - 즉결민원처리 2,060건	100
	○ 전자민원 창구운영	○ 인터넷 민원처리 20,480건 - G4C 민원처리 20,088건 - 군 홈페이지이용 392건 · 사이버신문고 344건 · 전자민원상담 48건	100
	○ 연간 민원처리량	○ 창구 즉결 민원 296,679건 - 토지(임야)대장, 지적(임야)도 발급 및 열람 219,387건 - 개별공시지가확인서 1,975건 - 토지이용계획확인원 57,582건 - 부동산매매계약서검인 5,629건 - 부동산등기용 등록번호 부여 및 발급 315건 - 주민등록 등(초)본 발급 9,947건 - 인감증명서 발급 1,844건 ○ 무인민원증명 발급 - 등기부 등본 외 15종 17,905건 ○ 어디서나 민원(증명, 교부) - 지적도외 302종 28,130건 ○ 여권 신청 접수 1,816건	100

사업명	사업내용	추진실적	진도(%)
주민편의 위주의 지적행정 구현	○ 토지이동 및 소유권정리 ○ 토지표시변경 등기촉탁	○ 토지이동정리 7,439필지	100
		○ 소유권정리 14,311필지	
		○ 등기 촉탁 8,136필지	100
		- 분 할 3,393필지	
		- 합 병 859필지	
	○ 지적측량 성과검사	- 지목변경 2,806필지	
		- 기 타 1,078필지	
		○ 지적측량 성과도 발급 4,277필지	100
		- 등 록 전 환 142필지	
		- 분 할 3,440필지	
	○ 지적측량 결과 A/S제 운영	- 지적 기준점 407점	
		- 기 타 288필지	
		○ 지적측량 결과 A/S제 운영	100
		우편엽서 발송	
		- 우편엽서 발송건수 1,319건	
개별공시 지가의 정확한 산정 운영	○ 개별공시지가 조사 결과 - 2006. 1. 1일 기준	- 우편엽서 불만족건수 2건	
		○ 표준지 조사 결정 2,218필지	100
		○ 조사 필지수 139,669필지	
		○ 토지 특성조사 및 지가산정 139,669필지	
		○ 산정지가 검증 139,669필지	
	- 2006. 7. 1일 기준 (상반기중 분할, 합병, 지목변경 등)	○ 개별공시지가 결정공시 139,669필지	
		○ 의견 제출 필지 542필지	
		○ 조사 필지수 2,467필지	
		○ 토지 특성조사 및 지가산정 2,467필지	
		○ 의견제출 22필지	
	○ 개발 부담금 ○ 토지거래 허가	○ 개별 공시지가 결정공시 2,467필지	
		○ 개발 부담금 부과 6건 485,168천원	
		○ 토지거래 허가 24건	

2007년도 주요업무 추진계획

전자 민원 행정 구현

- 시급을 요하는 인터넷 민원에 대하여 처리기간을 최대한 단축하여 민원인의 입장에서 신속 정확히 처리
- 빠르고 편리한 인터넷서비스 제공으로 주민에게 한발 다가서는 고객만족의 신속한 민원행정 구현

□ 추진방침

- 신속한 민원처리 및 답변으로 주민의 알권리 및 궁금증 해소
- 문제점 발굴 개선으로 선진 사이버 민원행정 체계 구축

□ 사이버 민원 창구 운영

- 사이버신문고
- 전자민원 상담

□ 세부추진계획

- 법정처리기간 단축 운영
 - 일반민원 7일이내 → 3일이내 처리
 - 법령에 의한 질의 14일이내 → 7일이내 처리
- 민원처리의 내실있는 운영
 - 처리결과 보고(종합민원과 → 군수) 매주
 - 민원처리 현황 통보(실·과·단·소) 매월

□ 기대효과

- 신속한 민원처리로 행정의 신뢰성과 투명성 확보
- 군민의 의견수렴을 통한 군정 반영으로 열린 행정 구현

민원사무편람 정비

- 민원사무처리기준 및 불이익 처분에 대한 개정사항을 정비하여 민원인의 입장과 편의를 최우선으로 제공하는 고객중심의 서비스 행정을 실천하고
- 제공되는 행정서비스의 기준을 고객이 쉽게 알 수 있도록 구체적으로 명확하게 작성하여, 시정 절차 및 보상 조치를 명확히 하고자 함.

□ 추진방침

- 법 개정에 따른 민원 사무 기준 및 불이익 편람 제작
- 공무원 위주가 아닌 민원인 위주 제작

□ 추진계획

- 민원사무처리 기준 및 불이익처분편람 자료 작성
 - 대 상 : 실·과·단·소
 - 기 간 : 2007. 7. 30일까지
 - 정비내역 제출기한 : 2007. 7. 20일 한
- 인쇄 및 교정 : 2007. 8 ~ 9월까지
 - 규격 및 재질 : 18절 80모
 - 소 요 금 액 : 500만원정도(추경확보 시행)
- 편람정비 완료 : 2007. 10월말
 - 실·과·단·소·읍면별 가제정리 후 민원인이 활용하기 쉬운 곳에 비치

□ 기대효과

- 고객 중심의 행정서비스 실천
- 민원인의 입장과 편의를 최우선 제공
- 민원인을 맞이하는 고객중심의 대민 봉사자세 확립

감동주는 창구 민원 실현

- 모든 고객에게 질 높은 수준의 행정서비스를 『신속·정확·공정』하게 추진하여 행정의 신뢰도 제고
- 고객 지향적인 새로운 패러다임을 지속적으로 개발하여 신뢰받는 민원 공무원상 정립

□ 추진 방침

- 신속·정확한 민원처리로 주민에게 질 높은 행정서비스 제공
- 주민 위주의 행정 처리로 신뢰받는 민원 공무원상 정립

□ 추진 계획

○ 민원 리콜제 운영

- 운영시기 연중
- 리콜대상 민원 착오발급, 시간지연, 1회 방문 불이행 등
- 보상액 음성사랑 상품권 / 건당 5,000원 지급

○ 주민감동 친절봉사 반복교육

- 운영시기 연중(매주 수요일 / 오전 08:40~09:00)
- 장 소 종합민원과내
- 대 상 32명(정규직 22, 비정규직 9, 기타 1)
- 교육내용 인사요령, 표정관리, 창구자세, 전화응대, 혁신교육 등

□ 기대 효과

- 고객 지향적 행정서비스 신뢰도 향상
- 마음에서 우러나오는 고객감동의 행정서비스 제공
- 민원인들에게 친절봉사 자세 확립

도로명 및 건물번호 부여사업

- 국제 표준인 도로 명 주소 제도 도입으로 국민 편의 향상 및 국가 경쟁력을 제고하고자
- 모든 도로와 건물에 이름과 번호를 부여하고 도로명판과 건물번호판을 설치하여 생활주소로 활용

□ 업무개요

- 토지지번 및 주소로 사용하던 주소체제 변경
 - 지번과 건물을 분리하여 건물에 번호 부여, 생활주소로 활용
- 주민등록 등 각종 공부상의 서식은 현행대로 사용

□ 추진계획

- 단계별 추진계획 2006년 ~ 2009년(4년간)
 - 1단계(2007.2.28) 음성읍, 소이면, 원남면 D/B구축
 - 2단계(2007년), 3단계(2008년)
 - 금왕읍, 맹동, 대소, 삼성, 생극, 감곡면 D/B구축 및 도로명, 건물번호 부여
 - 4단계(2009년) 안내 지도 제작 및 홍보

- 소요예산 (단위 : 백만원)

구 분	총사업비	2006년	2007년	2008년	2009년	비 고
계	1,400	133	800	200	267	2006~2009
국·도비	701	67	400	100	134	- 국·도비 50%
군 비	699	66	400	100	133	- 군비 50%

□ 문제점

- 소요 인력 부족 : 업무 추진단 설치 운영 - 공무원 5명 내외 필요

□ 기대효과

- 공공부문의 GIS화를 촉진시켜 전자 정부 구현
- 위치 찾기 및 안내 포털서비스로 국민 편의 증진 기여

부동산소유권 이전등기에 관한 특별 조치법 시행

소유권 보존등기가 되어 있지 아니하거나 등기부의 등기사항
권리 관계와 일치하지 아니하는 부동산(토지)을 간소한 절차에
의하여 등기할 수 있도록 하여 주민편의 도모

□ 추진 방침

- 담당공무원 및 보증인 교육 실시
- 대민홍보를 실시하여 시행 기간내 적용대상 토지전량 정리

□ 추진 계획

- 적용대상 범위
 - 1995. 6. 30 이전에 매매·증여·교환 등의 법률행위로 인하여
사실상 양도된 부동산
 - 상속된 부동산 및 소유권 보존등기가 되어 있지 아니한 부동산
- 시행기간 2006. 1. 1~2007. 12. 31
- 적용대상
 - 토지대장과 임야대장에 등록된 토지
 - 건축물 관리대장에 등록된 토지
- 예상 업무량 4,000필지
- 추진실적(2006.10.31일 현재) 540필지

□ 기대 효과

- 미등기 토지의 해소 및 주민의 사유재산권 보호
- 주민의 등기비용 등 경제절감 및 시간절약으로 주민편의 제공

지적측량 성과의 정확성

- 지적측량기준점 설치로 정확하고 투명한 지적측량 성과 제공
- 지적측량 성과검사의 철저로 지적측량에 대한 공신력 제고

□ 지적측량 기준점 설치

- 지적측량 기준점 표지 관리 총 1,213점
 - 지적삼각점 8점, 지적 삼각 보조점 9점, 도근점 1,196점
- 지적 도근점 재설치 60점
 - 설치시기 2007. 7월중
 - 소요예산 5,700천원
- 지적 측량 기준점 네트워크 사업 280점중 60점
 - 설치시기 2007. 10월 중
 - 소요예산(도비 50%, 군비 50%) 6,000천원

□ 지적측량 성과검사 철저

- 검사대상 지적 기초측량, 세부측량 등 측량업무 전반
- 연간 계획량 5,000필지 정도
- 측량 검사기간 단축 7일이내 → 5일이내
- 지적측량 검사 강화
 - 측량준비도 작성시 군 검사 확행
 - 측량대행계획서 검토철저로 측량지연 예방
 - 지적측량 성과 검사시 현지 측량검사 이행 철저

□ 기대효과

- 정확한 지적 측량을 위한 기준점 확보
- 기준점을 이용한 정확한 측량으로 지적측량 신뢰 회복
- 군민의 재산권 보호와 지적 측량에 대한 공신력 제고

지적측량 결과에 대한 A/S제 운영

지적 측량 업무의 개방에('04.1.1)에 따른 토지 경계 분쟁 등 민원 발생 증가 요인을 사전에 예방하고 민원인의 궁금증 해소 및 알 권리를 충족시켜줌으로서 신뢰받는 지적측량 서비스 실현

□ 추진방침

- 측량의뢰인에게 성과도 송부시 만족도 조사를 위한 엽서 함께 통지
 - 경계복원측량의 경우 인접 토지 소유자에게도 통지
- 불만족회신 건은 자료 조사 등 검토 후 민원인과 협의 현지 확인 측량
 - 지적공부 정리를 하지 않는 측량(경계복원 등)의 경우 필요에 따라 지적공사의 「지적측량 심사 위원회」 회부
(청구인 : 민원인, 지사장, 본부장)
- 「지적민원 10%줄이기 운영」과 연계 추진

□ 추진계획

○ 대 상	지적측량 신청민원 전량(일반업무)
○ 업무량	1,400건
- 토지이동측량	400건
- 경계복원측량	750건
- 지적현황측량	250건

□ 기대효과

- 지적측량 신청인의 측량결과에 대한 불만족 요인 및 궁금증 해소
- 경계분쟁 등 지적측량 관련 민원 사전 예방
- 지적공부 및 지적측량 성과 등 관련 자료의 충분한 검토·처리로 지적 행정의 신뢰도 및 서비스 향상

개별공시지가의 정확한 조사·결정

- 공정하고 객관적인 공시지가 산정으로 각종 조세제도의 형평성 도모 및 토지 공개념 조기 정착 유도
- 각종 개발계획 등 지가 변동 요인의 적극적인 실태조사로 개별 공시지가 산정의 적정성 및 적시성 도모

□ 추진방침

- 조사대상 필지부 산정자료 작성 및 현지 조사(약 150,000필지)
- 정밀 지가 산정을 통한 산정 지가 반영률 극대화
- 지가 균형을 통한 주민 이의 신청률 최소화

□ 추진계획

주요과제	추진내용	비고
토지 특성 현지조사 (2007. 1. 2 ~ 2. 28)	○ 개별지가 토지 특성자료 입력 ○ PDA를 이용한 전 필지 현지조사 · 지적 도면과 토지 특성 자료 입력 ○ 산정후 자체 토의 실시	
조사대상 필지부 산정 (2007. 3. 1 ~ 3. 24)	○ 개별지가 산정자료 추출 ○ 개별지가 관리 토지특성 산정 입력	
감정평가사 산정지가 반영률 목표달성 (2007. 3. 27 ~ 5. 31)	○ 토지 특성 오류자료 자체 검증 ○ 산정 결과 자체 교육(1회) ○ 문제필지 공통 산정 ○ 개별지가 결정·공시(2007. 5. 31일)	
주민 이의신청 최소화 (2007. 6. 1 ~ 6. 30)	○ 이의신청 예상필지 사전 점검 · 소유자와 전화상담 · 주변 지가와 균형 조정 ○ 주민 의견 제출 기회 부여 ○ 인근 시·군 지가 균형 협의	

□ 기대효과

- 정확한 토지 특성조사 및 공정하고 객관적인 개별 공시지가 산정으로 공시지가 제도 및 행정의 신뢰성 회복
- 토지 공개념 제도의 기반조성으로 부동산 가격 안정 및 투기억제 유도

토지거래계약 허가

- 「국가 균형발전 특별법」에 의거 공공기관 지방이전 시책으로 추진되는 혁신도시 확정 발표와 함께 예정지 및 주변 일부지역이 토지거래 허가구역으로 지정됨에 따라
- 토지의 투기를 방지하고 실수요자·중심의 정상적인 거래질서를 확립하여 지가의 안정을 통한 토지의 합리적인 이용 도모

□ 추진방침

- 혁신도시 확정에 따른 토지거래 계약 허가구역내 투기행위 근절
- 토지거래 허가에 따른 고충민원 사전예방과 업무능률 향상
- 서민경제의 기본 틀을 위협하는 부동산 투기 수요를 사전에 차단하여 부동산 거래 질서 확립

□ 추진계획

- 지정기간 2006. 1. 4 ~ 2011. 1. 3(5년간)
- 지정지역 맵동면 쌍정리, 신돈리, 본성리, 두성리, 통동리, 군자리
- 허가대상 허가구역내에 소재한 토지의 소유권, 지상권의 유상거래
- 허가대상 토지면적
 - 농지 : 500㎡ 초과시
 - 임야 : 1,000㎡ 초과시
 - 농지 및 임야 이외의 토지 : 250㎡ 초과시
- 허가기준
 - 실수요성 : 투기적 거래가 아닌 실수요 목적에 의한 거래 여부
 - 이용목적의 적절성 : 토지의 이용 및 관리에 관한 계획의 적절성
 - 면적의 적합성 : 토지면적이 토지의 이용 목적에의 적합성
- 사후관리 : 허가의무 불이행 토지는 취득가액의 최고 10%이내에 해당하는 이행강제금 부과

□ 기대효과

- 부동산 거래의 투명성을 높이고 경제 활성화 기여
- 부동산 투기 수요를 사전에 차단하여 부동산 거래 질서 확립

개발 부담금 부과 · 징수

토지로부터 발생하는 개발 이익을 환수하여 이를 적정 배분함으로써 토지 투기방지와 토지의 효율적 이용을 촉진하여 국민경제의 건전한 발전에 이바지 하고자 함. :

□ 추진방침

- 1990. 1. 1일 최초 시행
- 2002. 1. 1일 이후 인가 받은 사업부터 부과중지(부담관리기본법)
- 2006. 1. 1일부터 재 부과
(법률 제7709호 개발 이익 환수에 관한 법률<2005.12.07>)

□ 추진계획

- 부과대상사업
 - 택지개발, 공업단지 조성, 도심지 재개발, 유통단지 조성, 관광단지 조성, 지목변경 등 총 10종 30개 사업으로 사업 면적이 기준 면적을 초과하는 경우
- 도시 계획 구역 : 990m²이상(특별시, 광역시 660m² 이상)
- 도시 계획 구역 외 지역 : 1,650m²이상
- 납부의무자 : 사업 시행자
 - ※ 토지소유자와 사업 시행자가 다른 경우 토지소유자
- 부담금 산정방법
 - 사업 준공 후 3월이내에 부과
 - 부과 후 6월이내 납부

□ 기대효과

- 토지 투기 수요 차단 및 부동산 시장의 안정화

특 수 시 책

No없는 무한봉사 365일 추진

- 민원 업무를 추진하면서 안 된다는 말 때문에 민원인과 언쟁을 벌여 일부 직원으로 인하여 우리군 전체가 불친절하다는 원성을 사고 있어,
- No없고, 무 언쟁 무한 봉사 행정 기록판을 설치하여 고객 만족 행정서비스를 제공하고자 함.

□ 추진 방침

- 상위법에 저촉되지 않도록 민원인에게 No없는 무한봉사 추진
- 무한봉사 365일 기록판 설치 추진

□ 추진 계획

- 직원 교육을 통한 실천의지 함양
 - 교육일시 : 주 1회(직원 교육시 : 매주 수요일)
 - 교육방법 : 매주 직원 교육시 실천의지 결의
- 무한봉사 365일 기록판 설치

『작은 친절 큰 감동』
No없고 무 언쟁 ○○○일 달성
- 음성군 종합민원과 -

- 설치장소 : 종합민원과 민원인용 인터넷 카페 벽
- No라는 답변이나 언쟁시 기록판은 초기화

□ 기대 효과

- 행정오류 또는 지연 사례 방지
- 365일 실천 다짐으로 고객 만족 행정서비스 추진

부동산중개업소 지도·점검 및 모범업소 표창

부동산의 불법 중개 행위를 집중 지도·점검하여 투기조장을 사전에 예방하고 모범 중개 업소를 지정 표창하여 공정한 부동산 거래 질서 정착

□ 추진방침

- 부동산 중개업소 지도·점검 및 투기 우려지역 동향파악 철저
- 모범 부동산 중개업소 지정 표창

□ 추진계획

- 부동산 중개업소 지도·점검
 - － 점검대상 : 부동산중개업소 115개소
(법인 2, 공인중개사 90, 중개인 23)
 - － 정기점검 : 분기 1회
 - － 수시점검 : 수시
- 음성군 홈페이지를 통한 불법 중개행위 고발창구 운영
- 모범 부동산 중개업소 지정 및 선발 : 12월중
 - － 선발대상
 - 3년이상 운영 업소
 - 최근 1년간 15건 이상 중개 실적이 있는 업소

□ 기대효과

- 부동산 시장의 제도적 변화 도모 및 바람직한 공인중개 업무제도 확립
- 실무 교육 제도의 활성화를 통한 수준 높은 부동산 중개업자 양성

2006년 특수시책 추진상황

(부서명 : 종합민원과)

구분	시책명	추진상황(실적)	비고 (미추진사유 등 기재)
상 반 기	민원처리 결과 문자서비스 확대 운영	○ 운영실적 : 19,921건 - 어디서나 민원 : 18,908건 - 여권 : 1,013건 - 인터넷 민원 : 42건	
	OK민원 서비스 운영	○ 처리시간 단축 - 어디서나 민원 : 30,858건 - 제 증명 민원 : 19,386건	
	One-Stop 민원 담당제 운영	○ 민원 상담창구 운영 - 위 치 : 종합민원과내 - 근무자 : 민원상담관 (행정6급 1명)	
	부동산 중개업소 지도·점검 및 모범업소 표창	○ 부동산 중개업소 지도·점검 - 점검대상 : 125개소 - 점검회수 : 2회	모범업소 표창 : 시기 미도래 (12월)
하 반 기	민원처리 결과 문자서비스 확대 운영	○ 운영실적 - 어디서나 민원 : 21,637건 - 여권 : 942건 - 인터넷 민원 : 35건	
	부동산 중개업소 지도·점검 및 모범업소 표창	○ 부동산 중개업소 지도·점검 - 점검대상 : 113개소 - 점검회수 : 1회	모범업소 표창 : 시기 미도래 (12월)