

제 3 절 종 합 민 원

1. 민원 행정

모든 민원을 친절 신속 공정하게 처리하기 위하여 종합민원실 활성화 Roadmap (로드맵)을 선정, 친절하고 편안한 향기나는 민원실을 만들기 위한 직원들의 대민 친절 마인드 구축, 민원처리 과정 개선을 통한 민원 만족도 제고, 민원실 환경개선을 통한 감동 민원실을 조성하였으며, 7일 이상 소요되는 민원 159종에 대하여 민원처리기간을 50% 단축처리 함으로써 민원행정 만족도를 향상시켰고, 원-스톱 민원사무처리 프로세스를 개선하여 민원관련 실무자들이 전원 참석하는 실무중합심의회에는 반드시 민원인이 직접 참여토록 하여 민원인의 권익을 보호하고 있으며, 민원사무 착오로 행정기관을 재방문한 민원인에게 시간적, 경제적 손실에 대한 보상을 하기 위하여 민원사무착오 보상제를 실시 군민제일주의 행정 구현에 심혈을 기울이고 있다. 특히 행정기관을 방문하는 민원인들이 불편함이 없도록 하고 민원실 환경 개선을 위해 자동문 설치, 실내조경, 바닥교체, 웃음사랑방 설치, 천장형 냉.난방기 설치 등 아늑하고 정감있는 친환경 민원실을 조성하였으며, 노약자, 장애인 등 거동이 불편한 소외계층을 위한 지적민원 콜(Call) 제를 운영하여 민원신청 시 3일이내 현지방문 일괄 처리토록 하고 있으며, 민원처리과정에 직접 주민이 참여하고 체험하는 고객(주민)참여 체험형 자원봉사 운영으로 주민들로부터 큰 호응을 얻었으며, 2002년 2월부터 군청별관 옥외부스에 무인행정민원발급기를 설치하여 24시간 Non-Stop민원체제를 구축하여 고객만족, 고객감동의 고품격민원행정서비스를 위해 최선을 다하고 있다.

【민원실 공무원 현황】

구 분	계	5급	6급	7급	8급	9급	기능직
계	53	1	19	9	11	10	3
군	21	1	5	5	6	1	3
읍	6		1	1	1	3	
면	26		13	3	4	6	

【민원처리 실적】

○ 분야별

구분	계	제증명	인가허가	특허면허	승인지정	시험검사	확인증명	신고등록	진정건의	기타
계	553,939	461,835	2,940	114	3,328	182	4,480	9,957	644	70,459
군	307,874	256,832	2,530	114	3,328	181	567	7,220	546	36,556
읍	86,225	72,310	36			1	789	1,475	91	11,523
면	159,840	132,693	374				3,124	1,262	7	22,380

○ 형태별

구분	계	유 기 한 민 원	창 구 즉 결 민 원
계	553,939	92,104	461,835
군	307,874	51,042	256,832
읍	86,225	13,915	72,310
면	159,840	27,147	132,693

○ 유기한 민원

구 분	계	인가허가	특허면허	승인지정	시험검사	확인증명	신고등록	진정건의	기타
건 수 비 율	92,104 (100)	2,940 (3.2)	114 (0.1)	3,328 (3.6)	182 (0.2)	4,480 (4.9)	9,957 (10.8)	644 (0.7)	70,459 (76.5)

○ 창구 즉결 민원

구 분	계	여권	제증명	어디서나 민원처리	차량
건 수 비 율	524,669 (100)	1,691 (0.3)	461,835 (88.0)	26,313 (5.0)	34,830 (6.7)

2. 민원 편의를 위한 특수시책

가. 민원 후견인제

민원 1회 방문처리제의 완전정착을 위하여 7일 이상 소요되는 인·허가 등 복합민원에 대하여 군청 6급 공무원 11명을 후견인으로 지정. 민원인을 대신하여 보완, 협의 등 제반사항에 대해 처리과정을 민원인에게 알려줌으로써 민원처리에 대한 궁금증을 해소하고, 불가·반려되는 민원사항에 대해서는 명백한 사유와 대안을 제시하여 행정에 대한 신뢰성을 확보하여 지정된 후견인은 타 업무에 우선하여 민원처리과정을 지원해 주고 있다.

나. 민원사무착오 보상제

민원사무의 착오로 인하여 행정기관을 재방문하여 민원인에게 시간적, 경제적 보상 차원에서 주민등록상 군내 거주자일 경우에는 10,000원 경상남도 도내일 경우 20,000원 타시도일 경우 30,000원을 지급함으로써 사무착오 민원건수 감소 및 공무원의 대민업무 자세확립에 기여하기 위하여 시행하고 있으며, 2008년에는 완벽한 업무처리로 사무착오 민원건수가 한 건도 없었다.

다. 무인민원발급창구 운영

군청 별관 앞 옥외부스와 고성읍, 하이면, 영오면, 회화면, 동해면, 거류면에 무인민원발급 창구를 설치하여 주민등록 등·초본, 토지(임야)대장 외 14종의 행정민원과 부동산등기부등본을 민원인이 직접 발급할 수 있으며, 각종 부동산등기 신청 시 군청과 등기소를 방문하여야 하는 불편을 해소하여 민원편익증진에 크게 기여하고 있다.

【2008 무인민원발급기 발급현황】

(단위:통)

계	발 급 현 황						
	등기부 등 분	주민등록 등·초본	토지대장 (임야대장)	개 별 공시지가	건축물 대 장	제 적 등·초본	기 타
17,524	8,762	6,046	2,154	56	400	106	-

라. 민원서비스혁신(G4C)시스템 운영

민원서비스혁신(G4C)시스템은 정보기술(IT)을 행정에 도입하여 인터넷을 통해 민원서비스를 제공하고 행정기관이 보유하고 있는 주요 정보를 전 행정기관이 공동 이용토록 하는 제도로서 주민등록등본 등 650여종의 민원을 인터넷으로 신청할 수 있고, 이 중 300여종의 민원을 가정이나 사무실에서 우편으로 받아볼 수 있도록 하였으며, 주민등록등본·가족관계등록부·등기부등본·토지대장·사업자등록 등 주요 행정정보를 행정기관 간 공동이용으로 해결함으로써 민원인들은 행정기관에 980여종의 서류를 제출하지 않아도 되며, 지적도 외 33종의 민원서류에 대하여 2005년 2,720건, 2006년 12,871건, 2007년 21,641건, 2008년 22,226건을 처리하였다.

마. 어디서나민원 운영

행정기관을 찾지 않고도 필요한 민원서류를 안방에서 신청 받아볼 수 있도록 하여 21세기 정보화 사회에 부응할 수 있는 대응능력을 배양하고 대국민 서비스 강화와 행정의 능률성을 제고해 나가기 위하여 1999. 4. 26.부터 호적등본 외 19종을 발급하던 것을 현재 300종으로 확대 운영하고 있으며, 2006년 23,479건, 2007년에 30,765건, 2008년 26,313건을 접수·처리하였다.

바. 민원사전예고제 시행

인·허가, 면허, 검사 등 각종 민원 중 기간이 정해진 민원에 대하여 만기 도래사실의 사전통보로 불필요한 문의, 이의제기 등을 줄이고 갱신시기의 경과로 인한 민원 불편 및 불이익을 예방하기 위하여 2002. 4. 2.부터 민원사전예고제를 시행하고 있다. 2008년도 민원사전예고제 처리실적은 자동차정기검사 사전예고 등 10종 11,546건을 사전 예고하여 민원인의 행정기관 방문·전화문의, 이의제기 등을 최소화하였고 민원행정의 경쟁력 제고 및 양질의 민원행정 서비스를 제공하는데 최선을 다하였다.

사. SMS 통합문자메세지 서비스 발송

고객만족 혁신을 위한 민원처리 SMS문자발송시스템을 구축하여 처리기간이 3일 이상인 복합민원, 인감증명 대리발급 사실 통보, 업무와 관련된 대량문자메시지를 발송하여 민원 처리과정을 문자메세지로 제공함으로써 민원의 처리사항에 대한 궁금증 해소로 차원 높은 행정서비스 제공 및 민원처리과정의 투명성 제고로 감동 행정 구현에 이바지하고 있다.

바. 군민 잘 모시기 실천운동 추진

군민과 민원인을 위한 최선의 서비스를 제공하기 위하여 군민 잘 모시기 실천운동을 하여 처리기간 3일 이상인 유기한 민원사무 410종에 대하여 처리기간 단축 시 마일리지를 제공·포상하여 민원을 신속하게 처리하도록 하였으며, 친절하고 편안한 향기 나는 민원실을 만들기 위한 추진 목표로 “프로의식과 친절서비스”라는 주제로 직원친절교육을 실시하고, 매일 업무 시작전 웃음시간을 정하여 즐거운 근무환경을 조성하여 웃음이 넘치는 친절한 민원실을 운영하여 군민 체감 민원서비스를 추진하여 2008년 하반기 군민만족도 조사결과 방문민원 및 전화친절도 91점으로 매우 높게 평가되어 전체적으로 고성군 행정서비스는 긍정적인 평가를 받고 있는 것으로 나타났다.

3. 자동차 등록

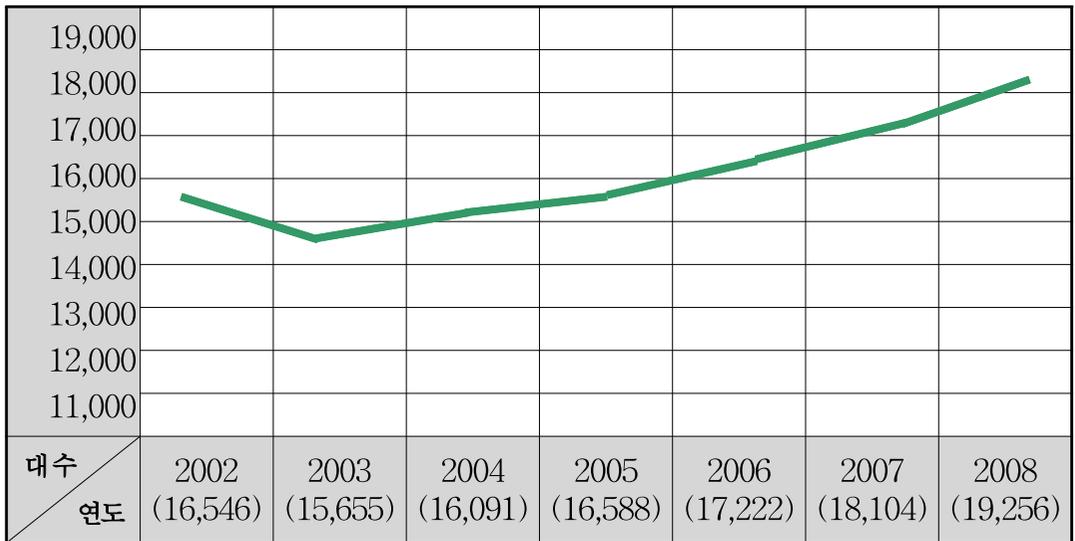
가. 자동차 현황

급속한 경제성장과 생활수준 향상으로 자동차가 급격히 증가하여 심각한 교통난과 주차 공간 확보 등의 새로운 사회문제로 대두되고 있다.

관내 자동차는 2002년에 16,546대에서 2008년에 19,256대로 1.2배나 늘어났으며, 특히 비사업용(자가용) 자동차의 증가가 주요인으로 2008년 현재 관내 등록 대수의 96.7%를 차지하고 있다.

【자동차등록 증가현황】

구 분	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
계	16,546	15,655	16,091	16,588	17,222	18,104	19,256
관 용	126	131	134	142	138	140	144
사 업 용	483	385	400	405	420	433	482
비사업 용	15,937	15,139	15,557	16,041	16,664	17,531	18,630



나. 자동차 소유자 『알권리』 제공

자동차 소유자에게 자동차 정기검사 유효기간 경과 시 과태료 처분에 대한 경제적 부담을 경감하기 위해 정기 검사일을 매월 1회 우편으로 사전통지하고 있으며, 2008년에는 19,256대 차량에 대하여 12회 10,198건의 사전통지로 군민에게 다가가는 참 봉사 행정을 실천하고 있다.

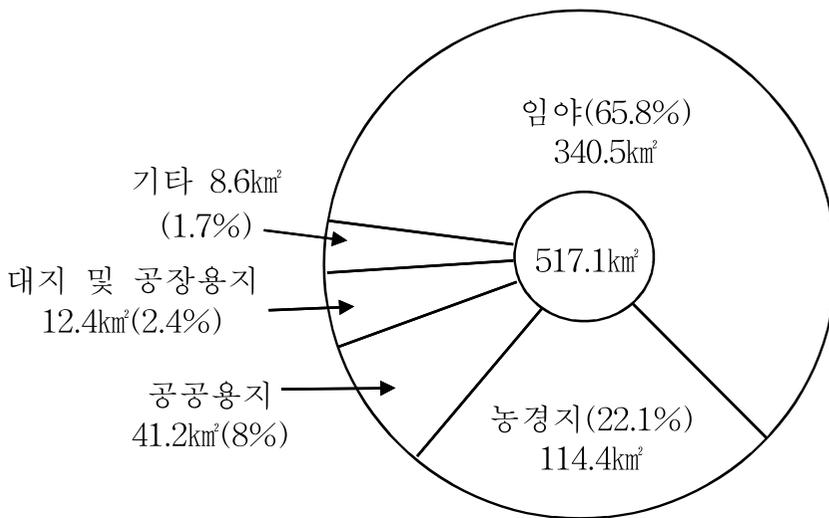
작성자 : 일반민원담당 정 동 진
 확인자 : 종합민원실장 이 승 상

4. 지적관리

가. 지적관리

군의 총면적은 517.1km²로서 경상남도 면적 10,524.4km²의 4.9%를 차지하고 있으며, 농경지 114.4km², 대지 및 공장용지 12.4km², 임야 340.5km², 공공용지 41.2km², 기타 8.6km²로 분류되어 있다.

1) 토지 이용 지목별 면적 분포



2) 토지 지목별 연도별 변동 추세

지목별 연도별	총 면 적	농 경 지	임 야	대 지 및 공 장 용 지	공 공 용 지	기 타
2003	516.9	118.5	342.5	11.5	36.7	7.7
2004	516.9	118.2	342.3	11.6	36.9	7.9
2005	517.0	118.2	341.2	11.7	39.7	8.2
2006	517.0	115.8	341.0	11.8	40.2	8.2
2007	517.1	115.4	341.0	12.0	40.4	8.3
2008	517.1	114.4	340.5	12.4	41.2	8.6
2008년 기준 지 목 별 증 감 률	0.04%	△3.5%	△0.6%	7.8%	12.3%	11.7%

※ 2003년도를 기준으로 최근 5년간의 토지이용 실태를 살펴보면 농경지, 임야는 감소되는 반면 대지 및 공장용지와 도로, 하천, 공원 등의 공공용지는 증가되고 있는 추세이다.

3) 지적 공부 현황

구 분	계	대 장		공유지 연명부		지 적 도
		토 지	임 야	토 지	임 야	
지적화일	321,341	264,211	57,130	9,227	3,675	계 5,231 지적도 4,492 수치지적도 441 임야도 298
마이크로필름	99롤	83	13	2	1	

4) 지적 기초점 현황

구 분	점 수	위 치
계	2,131점	
지적삼각점	19점	좌표 X:165,133.42, Y:137,095.94 외 18점
지적삼각보조점	91점	좌표 X:170,799.60, Y:144,277.85 외 90점
지적도근점	2,021점	좌표 X:166,363.68, Y:138,224.17 외 2,020점

나. 지적 민원

1) 2008 지적창구 민원

구 분	건 수	필 수	수수료(천원)
계	108,324	121,509	72,065
지 적 공 부 발 급	99,821	111,942	60,458
토지이용계획확인원	8,503	9,567	11,607
지 적 공 부 열 략	0	0	0

2) 2008 토지이동 및 소유권 정리

구 분		건 수	필 수	수수료(천원)
토 지 이 동	계	2,329	9,653	4,432
	토 지 분 할	639	3,076	2,153
	토 지 합 병	535	2,669	1,320
	지 목 변 경	526	3,231	931
	신 규 등 록	8	33	0
	등 록 전 환	32	55	28
	경 지 정 리	0	0	0
	기 타	589	589	0
소 유 권 정 리	계	24,245	24,245	0
	이 전	15,424	15,424	0
	보 존	1,897	1,897	0
	기 타	6,924	6,924	0

3) 2008 토지표시변경 등기축탁 실적

(단위:필지)

이 동 종 목	등기부 열람	등기축탁접수	등기축탁완료
계	7,714	7,714	7,714
분 할	2,749	2,749	2,749
합 병	2,963	2,963	2,963
지 목 변 경	1,813	1,813	1,813
등 록 전 환	36	36	36
등록사항정정	153	153	153

다. 지적도면 전산화 사업

1) 현 황

현재의 지적공부는 90여년 전 제작된 것으로 도면의 신축, 마모로 인해 주민이 요구하는 정확한 측량성과와 다양한 정보를 제공하지 못하고 있음으로써, 토지 정보시스템 구축의 기본 자료로, 지적도면 전산화에 의한 필지중심의 정보시스템을 구축 완료하였으며 2005년 하반기부터 필지중심 토지정보시스템(PBLIS)과 토지관리정보시스템(LMIS)을 통합한 한국토지정보시스템(KLIS)을 구축하여 운영하고 있습니다.

2) 추진계획

가) 추진일정

- 2000년도 : 지적도 3,074매 D/B화
- 2002.11월~2003.12월 : 필지중심 토지정보시스템 구축(PBLIS)
- 2004.1.1 ~2005.11월 : 필지중심 토지정보시스템운영(PBLIS)
- 2005.11월 : 필지중심 토지정보시스템과 토지관리시스템 통합
- 2005.12.01~ : 한국토지정보시스템(KLIS) 운영 - 전국 확산
- 2006.07~2007.05 : 한국토지정보시스템(KLIS) 1차 고도화사업 완료
- 2007.06~2008.04 : 한국토지정보시스템(KLIS) 2차 고도화사업 완료
- 2008.08~2009.06 : 한국토지정보시스템(KLIS) 3차 고도화사업 완료

(단위:천원)

구 분	업 무 량	예 산			비 고
		계	D/B구축비	장비구입비	
계	4,706매	262,691	245,467	17,224	
1998		17,224		17,224	
1999	1,632매	84,320	84,320		
2000	3,074매	161,147	161,147		

3) 기대효과

- 가) 토지대장과 지적도면의 통합·입체적 민원서비스 제공
- 나) 도시계획도, 지가현황도 등 토지관련 정보의 공동 활용으로 사업부서별 중복투자 방지
- 다) 건전한 부동산 거래질서 확립

작성자 : 지적관리담당 김진세
 확인자 : 종합민원실장 이승상

5. 토지평가

가. 토지거래 관리

부동산투기 억제 시책 등 토지정책의 효율성을 제고하고 토지시장과 거시경제 지표와의 상관관계를 분석하고 토지거래에 관한 정확한 정보를 수집, 통계자료로 활용을 위하여 모든 부동산거래 시 부동산 매매계약서에 의한 신고·검인절차를 거쳐야만 등기할 수 있으며, 이는 토지거래 현황 파악, 외지인거래 급증지역 투기조짐 지역파악, 토지거래허가구역의 지정 또는 해제, 각종 부동산 투기억제 시책과 토지거래 동향을 비교 분석하고 있으며, 토지거래 현황 작성으로는 용도지역, 지목, 매입자, 거주자, 거래규모, 거래원인별로 구분 작성 관리함으로써 토지 투기 방지와 부동산거래 활성화 노력에 최선을 다하고 있으며, 우리군의 토지거래 현황은 다음과 같다.

【토 지 거 래 현 황】

(단위:필지,천㎡)

구 분	2004	2005	2006	2007	2008
필 지 수	5,458	6,860	6,602	7,953	8,610
면 적	11,811	24,836	15,517	15,517	16,114

나. 개별공시지가 조사 결정 공시

개별공시지가는 국토해양부장관이 매년 공시하는 표준지 공시지가를 기준으로 개별 필지의 특성을 조사하여 표준비율을 적용 산정하여 감정평가사의 검증을 받아 토지소유자의 의견 수렴과 부동산평가위원회의 심의 등의 절차를 거쳐 개별토지의 단위면적(㎡)당 가격을 결정·공시하며, 총 조사대상 필지는 190,696필지로 이는 국세(양도소득세, 증여세, 상속세), 지방세(등록세, 종합토지세, 재산세), 기타(부담금, 대부료) 부과기준이 되며 지가조사의 정확·신속한 업무추진을 위하여 지가현황 전산도면을 자체 제작하여 조사함으로써 인근 지가와와의 균형유지 등 지가의 객관성과 공정성 확보에 주력하고 있으며, 2002년부터는 관련법 개정으로 인하여 연중 분할, 합병 등 토지이용 필지의 적정지가 산정을 위하여 연 2회(1. 1기준, 7. 1기준) 조사 체제로 전환하여 추진하고 있다.

【조사필지현황】

구 분	총 필지수(A)	조사대상필지수(B)	B/A(%)	표준지수
2004	260,458	184,716	70.0	2,910
2005	262,417	185,279	70.0	2,910
2006	261,111	174,308	66.8	2,841
2007	261,585	189,318	72.4	2,892
2008	260,970	190,696	73.1	2,892

【지가조사결과 최고 최저현황】

(단위:원)

연 도	구 분	소 재 지	지 목	지 가
2004	최고	고성읍 동외리 301-4	대지	1,500,000
	최저	영현면 연화리 산25	임야	65
2005	최고	고성읍 동외리 301-4	대지	1,600,000
	최저	상리면 동산리 산181-5	임야	59
2006	최고	고성읍 동외리 301-4	대지	1,650,000
	최저	영현면 연화리 산25	임야	114
2007	최고	고성읍 동외리 295-14	대지	1,760,000
	최저	대가면 송계리 산19-2	임야	62
2008	최고	고성읍 동외리 295-14	대지	1,810,000
	최저	영현면 연화리 산20	임야	136

다. 부동산중개업자 지도·관리

부동산중개업의 건전한 지도관리, 공정한 거래질서와 공신력을 제고하고 균 관내 업소에 대한 분기별 지도단속을 실시하였으며, 부동산중개업소는 총 75개소(중개인 17, 공인중개사 58)로 현재 영업 중에 있다.

작성자 : 토지평가담당 문 일 경
 확인자 : 종합민원실장 이 승 상