

제 3 절 종합 민 원

1. 민원행정

친절하고 편안한 민원실을 만들기 위하여 직원들의 대민친절 마인드 구축, 민원 처리과정 개선을 통한 민원만족도 제고, 민원실 환경개선을 통한 감동민원실을 조성하는 등의 종합민원실 활성화 로드맵을 선정하였다.

원-스톱 민원사무처리과정을 개선하여 민원관련 실무자들의 실무종합심의회에는 반드시 민원인도 참여토록 함으로써 민원인의 권익을 보호하고 있으며, 7일 이상 소요되는 민원 159종에 대하여 민원처리기간을 50% 단축처리 함으로써 민원행정 만족도를 향상시켰다.

노약자, 장애인 등 거동이 불편한 민원인을 위한 지적민원 콜(Call)제를 운영하여 신청 3일 이내 현지방문으로 일괄 처리토록 하고 있으며, 민원사무 착오로 행정기관을 재방문한 민원인에게 시간적·경제적 손실에 대한 민원사무착오 보상제 또한 실시하여 군민제일주의 행정구현에 심혈을 기울이고 있다.

민원처리과정에 주민이 직접 참여하고 체험하는 고객(주민)참여 체험형 자원봉사 운영으로 주민들로부터 큰 호응을 얻었으며, 2002년 2월부터 군청별관 옥외부스에 무인행정민원발급기를 설치하여 24시간 Non-Stop 민원체제를 구축, 고객만족과 고객감동의 고품격 민원행정서비스를 위해 최선을 다하고 있다.

【민원처리 실적】

○ 분야별

구분	계	제증명	인가허가	특허면허	승인지정	시험검사	확인증명	신고등록	진정건의	기타
계	493,619	444,851	2,202	85	2,262	168	1,111	6,575	507	35,858
군	209,850	168,844	2,114	85	2,261	166	351	5,995	499	29,535
읍면	283,769	276,007	88		1	2	760	580	8	6,323

○ 형태별

구분	계	유 기 한 민 원	창 구 즉 결 민 원
계	545,864	48,768	497,096
군	250,951	41,006	209,945
읍면	294,913	7,762	287,151

○ 유기한 민원

구 분	계	인가 허가	특허 면허	승인 지정	시험 검사	확인 증명	신고 등록	진정 건의	기타
건 수 비 율	48,768 (100)	2,202 (4.52)	85 (0.17)	2,262 (4.64)	168 (0.34)	1,111 (2.28)	6,575 (13.49)	507 (1.04)	35,858 (73.52)

○ 창구 즉결 민원

구 분	계	여 권	제증명	어디서나 민원처리	차 량
건 수 비 율	497,096 (100)	1,513 (0.31)	444,851 (89.48)	22,248 (4.48)	28,484 (5.73)

2. 민원 편의를 위한 시책

가. 민원 후견인제 시행

다수기관에 관련되거나 7일 이상 소요되는 인·허가 등의 복합민원에 경험이 많은 관련 공무원을 후견인으로 지정, 민원인을 대신하여 보완, 협의 등 제반사항을 처리하고 그 과정을 민원인에게 알려줌으로써 민원처리의 궁금증을 해소시키고, 불가·반려되는 사항에 대해서는 사유와 대안을 제시하여 행정에 대한 신뢰성을 확보하고 있다.

나. 민원사무착오 보상제

민원사무착오로 인하여 행정기관을 재방문한 민원인에게는 시간적, 경제적 보상 차원에서 주민등록상 군내 거주자는 1만원, 경남도내 거주자는 2만원, 타 시도 거주자는 3만원을 지급함으로써 사무착오 민원건수 감소 및 공무원의 대민업무 자세 확립에 기여하고 있으며 2009년에는 완벽한 업무처리로 보상건수가 한건도 없었다.

다. 무인민원발급창구 운영

고성읍, 하이면, 영오면, 회화면, 동해면, 거류면과 군청 별관 앞 옥외부스에 무인 민원발급창구를 설치하여 주민등록 등·초본, 토지(임야)대장 등 14종의 행정민원과 부동산등기부등본을 직접 발급받을 수 있도록 함으로써 민원편익 증진에 크게 기여하고 있다.

【2009 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
9,207	4,885	3,151	729	29	202	75	136

라. 전자민원서비스(G4C) 운영

전자민원서비스(G4C)는 정보기술(IT)을 행정에 도입하여 인터넷을 통해 민원서비스를 제공하고 각 행정기관이 보유하고 있는 주요정보를 전 행정기관이 공동으로 이용토록 하는 제도이다. 전입신고 등 1,800종의 민원을 인터넷으로 신청할 수 있게 하였고, 토지(임야)대장등본 교부 등의 민원서류 접수로 2005년 2,720건, 2006년 12,871건, 2007년 21,641건, 2008년 22,226건, 2009년 32,591건을 처리하였다.

마. 어디서나민원 운영

행정기관을 찾지 않고도 필요한 민원서류를 안방에서 신청하고 민원인이 원하는 곳에서 받아볼 수 있도록 함으로써 21세기 정보화 사회에 부응할 수 있는 대응 능력을 배양하고 있다. 대 군민 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 26,313건, 2009년 22,248건을 접수, 처리하였다.

바. 민원사전예고제 시행

인·허가, 면허, 검사 등 각종 민원 중 기간이 정해진 민원에 대해서 만기도래 사실을 사전에 통보하여 불필요한 문의와 이의제기 등을 줄이고, 갱신시기 경과로 인한 민원불편 및 불이익을 예방하기 위하여 2002.4.2.부터 민원사전예고제를 시행하고 있다.

2009년도 민원사전예고제 처리실적은 자동차 정기검사 사전예고 등 5종 14,205건으로 민원인의 불편을 최소화했음을 보여주고 있으며 이후에도 민원행정의 경쟁력 제고 및 양질의 민원행정서비스를 제공하는데 최선을 다하고 있다.

3. 외국인 등록현황

가. 읍면별 · 자격별 현황

구 분	합 계			제조업		배우자		기 타	
	계	남	여	남	여	남	여	남	여
계	1,454	1,076	378	713	46	1	210	362	122
고성읍	390	249	141	174	26	1	71	74	44
삼산면	79	59	20	9	4		15	50	1
하일면	45	33	12	1			11	32	1
하이면	19	10	9	3			7	7	2
상리면	7	0	7	0			5		2
대가면	21	11	10	5			8	6	2
영현면	1	0	1	0			1		0
영오면	17	9	8	3			5	6	3
개천면	15	3	12	0			11	3	1
구만면	36	30	6	24			3	6	3
회화면	83	56	27	23	1		12	33	14
마암면	71	62	9	42	0		7	20	2
동해면	546	470	76	366	15		25	104	36
거류면	124	84	40	63	0		29	21	11

나. 국적별 · 자격별 현황

구 분	합 계			제조업		배우자		기 타	
	계	남	여	남	여	남	여	남	여
계	1,454	1,076	378	713	46	1	210	362	122
베트남	446	310	136	281	13	0	117	29	6
한국계 중국인	297	209	88	3	0	0	14	206	74
스리랑카	213	212	1	212	1	0	0	0	0
중국	88	47	41	4	0	0	37	43	4
인도네시아	78	72	6	37	5	0	1	35	0
우즈베키스탄	68	60	8	58	6	0	1	2	1
타이	55	46	9	46	5	0	4	0	0
몽골	44	33	11	29	7	0	1	4	3
캄보디아	38	16	22	15	9	0	12	1	1
필리핀	30	14	16	11	0	1	14	2	2
네팔	12	11	1	6	0	0	1	5	0
일본	11	0	11	0	0	0	5	0	6
타이완	10	3	7	0	0	0	0	3	7
미국	10	6	4	0	0	0	0	6	4
기타	54	37	17	11	0	0	3	26	14

4. 자동차 등록

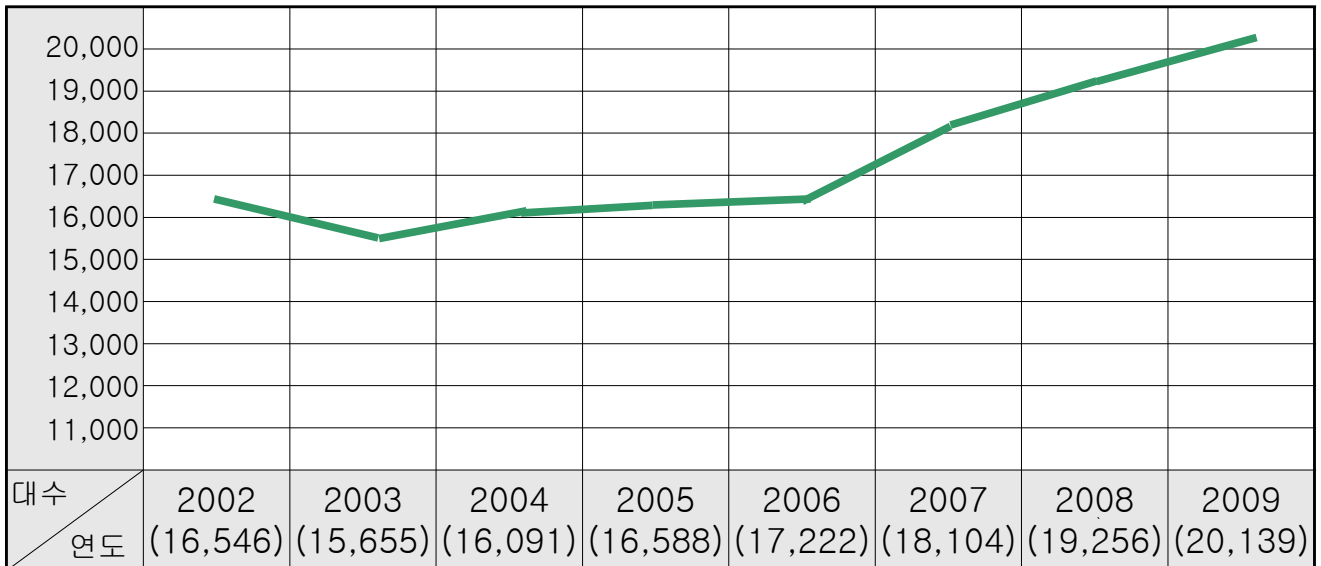
가. 자동차 현황

급속한 경제성장과 생활수준 향상으로 자동차가 급격히 증가하여 심각한 교통난이 발생하고 있으며 주차공간 확보 등이 사회문제로 대두되고 있다.

관내 자동차는 2002년에 16,546대에서 2009년에 20,139대로 1.2배나 늘어났으며, 비사업용(자가용) 자동차의 증가가 주요인으로 2009년 현재 관내 등록대수의 96.7%를 차지하고 있다.

【자동차등록 증가현황】

구 분	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
계	16,546	15,655	16,091	16,588	17,222	18,104	19,256	20,814
관 용	126	131	134	142	138	140	144	175
사 업 용	483	385	400	405	420	433	482	500
비사업용	15,937	15,139	15,557	16,041	16,664	17,531	18,630	20,139



나. 자동차 소유자 『알권리』 제공

자동차 정기검사 유효기간 경과 시 과태료 처분에 대한 경제적 부담을 경감하기 위해 자동차 소유자에게 정기검사일을 매월 1회 우편으로 사전통지하고 있으며, 2009년에는 20,139대 차량에 대하여 12회 11,772건의 사전통지로 군민에게 다가가는 참 봉사행정을 실천하고 있다.

작성자 : 일반민원담당 이 연 옥

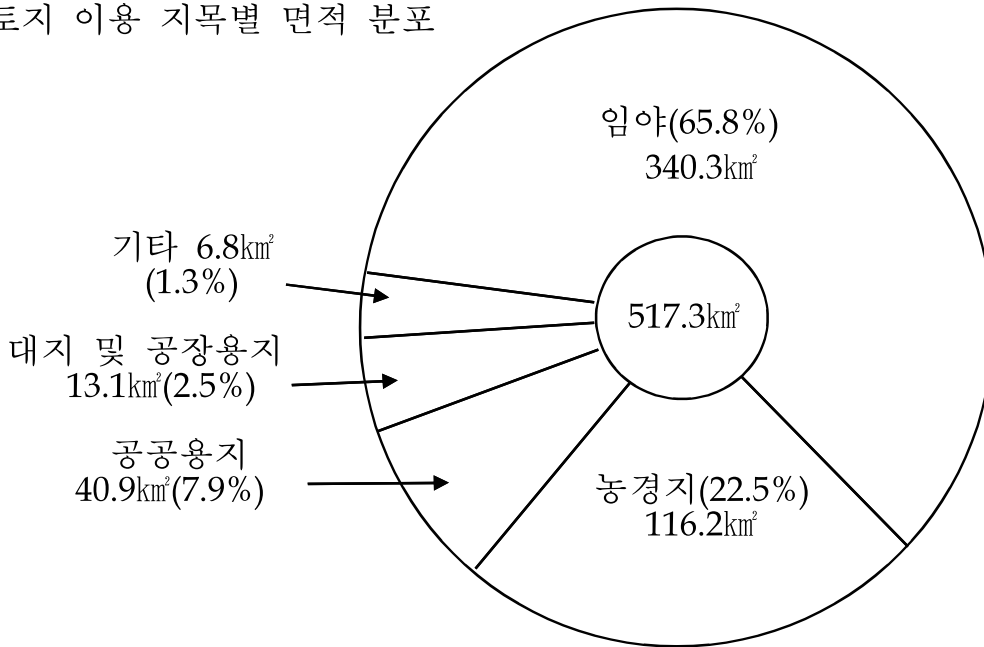
확인자 : 종합민원실장 이 승 상

5. 지적관리

가. 지적관리

군의 총면적은 517.3km²로서 경상남도 면적 10,532.1km²의 4.9%를 차지하고 있으며, 농경지 116.2km², 대지 및 공장용지 13.1km², 임야 340.3km², 공공용지 40.9km², 기타 6.8km²로 분류되어 있다.

1) 토지 이용 지목별 면적 분포



2) 토지 지목별 연도별 변동 추세

(단위:km²)

지목별 연도별	총 면 적	농 경 지	임 야	대지 및 공장용지	공공용지	기 타
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
2009	517.3	116.2	340.3	13.1	40.9	6.8
2004년 기준 지 목 별 증 감 률	0.08%	△1.7%	△0.6%	12.9%	10.8%	△13.9%

※ 2004년도를 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	9,017	3,431	계 5,232 지적도 4,492
미지정필지	99롤	83	13	2	1	수치지적도 441 임야도 299

4) 측량기준점 현황

구 분	점 수	위 치
계	2,438점	
지적삼각점	19점	좌표 X:165,133.42, Y:137,095.94 외 18점
지적삼각보조점	113점	좌표 X:170,799.60, Y:144,277.85 외 112점
지적도근점	2,306점	좌표 X:166,363.68, Y:138,224.17 외 2,305점

나. 지적 민원

1) 2009 지적창구 민원

구 분	건 수	필 수	수수료(천원)
계	120,367	127,460	66,559
지 적 공 부 발 급	98,139	102,737	56,230
토지이용계획확인원	22,228	24,723	10,329
지 적 공 부 열 램	0	0	0

2) 2009 토지이동 및 소유권 정리

구 분		건 수	필 수	수수료(천원)
토 지 이 동	계	1,551	8,811	10,252
	토 지 분 합	536	4,032	5,644
	토 지 분 합	461	3,319	3,319
	지 목 변 경	360	1,186	1186
	신 규 등 록	12	22	0
	등 록 전 환	29	45	63
	경 지 정 리	3	29	40
	기 타	150	178	0
소 유 권 정 리	계	16,669	16,669	0
	이 전	11,153	11,153	0
	보 존	939	939	0
	기 타	4,577	4,577	0

3) 2009 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
등 록 사 항 정 정	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, 토지정보시스템 구축의 기본 자료로, 지적도면 전산화에 의한 필지중심의 정보시스템을 구축 완료하였으며 2005년 하반기부터 필지중심토지정보시스템(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 : 지 적 담 당 문 일 경
확인자 : 종합민원실장 이 승 상

6. 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登記할 수 있으며, 이는 토지거래 현황 파악, 외지인거래 급증지역 투기 조짐 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	2009
필지수	5,458	6,860	6,602	7,953	8,610	7,427
면 적	11,811	24,836	15,517	15,517	16,114	14,112

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 190,114필지로 이는 국세(양도소득세, 증여세, 상속세, 종합부동산세), 지방세(재산세, 취득세, 등록세), 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.

【조사 필지 현황】

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
2009	260,618	190,114	72.9	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
2009	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 군 관내 업소에 대한 분기별 지도단속을 실시하였으며, 부동산중개업소는 총 85개소(중개인 17, 공인중개사 68)로 현재 영업 중에 있다.

작성자 : 토지평가담당 윤 신
 확인자 : 종합민원실장 이 승 상