

민원지적과를 소개합니다 ~



- 민원지적과는 민원기록물관리, 가족관계등록팀, 여권팀, 지적팀, 토지정보팀, 부동산관리팀, 새주소관리팀으로 구성되어 있으며, 현원 40명이 맡은 바 소관업무에 최선을 다하고 있다.
- 민원지적과에서는 민원사무 및 종합민원실 운영에 관한 사항, 통합민원 서류 발급, 기록물관리 및 행정정보공개에 관한 사항, 행정자료실 운영에 관한 사항, 가족관계 접수 및 등록에 관한 사항, 신원기록에 관한 사항, 여권발급 등에 관한 사항, 지적측량 및 토지이동에 관한 사항, 개발부담금 부과 및 징수에 관한 사항, 한국토지정보시스템에 관한 사항, 주택거래신고제 운영에 관한 사항, 토지소유권 정리에 관한 사항, 개별공시지가 및 토지거래계약허가에 관한 사항, 부동산중개업무에 관한 사항, 새주소 업무에 관한 사항 등을 추진하고 있다.
- 2007년도 민원지적과에서는 전자정부 구현을 위한 전자민원서비스(G4C), 민원 행정서비스 추진을 위한 민원1회 방문처리제, 특수시책인 민원안내도우미 실시, 기록물 D/B구축 사업 추진 등으로 보다 나은 서비스를 제공하였으며, 호적민원신고 처리 결과 문자서비스 실시, 혼인신고 동시 전입신고 처리 등으로 구민 편의 시책을 제공하였으며, 지적업무 운영지침에 의거 토지합병정리추진, 인·허가 준공 토지 지목변경 일제조사 정리 등 지적행정서비스를 구현하고자 노력하였으며, 실거래가신고 정밀조사 실시, 한국토지정보시스템 구축으로 부동산거래 및 지가관리 등 6대 토지행정업무전산화로 업무의 효율성을 높였고, 개별공시지가 조사, 부동산중개업소 관리, 토지거래계약 관련 업무 처리로 신뢰도를 제고하였으며, 도로명주소의 법적주소 전환에 따른 홍보 등으로 새주소의 조기 정착을 위해 노력하였다.
- 앞으로도 민원지적과 전 직원은 구민의 다변화된 욕구 충족을 위한 민원행정에 능동적으로 대처하고 항상 노력하는 자세로 민원 전 분야에 걸쳐 구민이 감동하는 행정서비스를 위해 노력하고 신속 · 정확한 민원처리와 친절행정을 위해 최선을 다할 것이다.

제 4 절 민원봉사

1. 민 원

가. 기본방향

민원행정의 전산화 및 전문화로 민원행정 능력 향상을 위한 신속·정확한 민원 처리와 친절봉사행정 구현으로 민원행정서비스의 질적 향상을 도모하고, 주요 행정 기록물의 영구적 안전 관리·보존을 위한 전 과정의 전자화 D/B 구축사업 추진으로 구와 구민의 재산권 보호 및 기록물 활용 편의로 행정 능력 향상 및 정보화시대 전자정부 관리기반 구축 및 구민감동 행정을 구현하고자 한다.

나. 개 요

현대사회는 정보화 시대의 발달과 경제, 문화적 수준의 향상으로 구민의 요구가 질적·양적으로 날로 증대되고, 다양한 방법으로 표출되고 있는 실정이다. 이처럼 구민의 다변화된 욕구 충족을 위한 민원행정의 추진방향을 고객감동 행정 구현 및 친절봉사행정을 실현하고자 통합민원창구운영, 무인민원발급기 설치 운영, 민원창구 공무원의 친절자세 확립 등 최선의 노력을 다하고 있다. 또한 중요 기록물의 D/B구축을 통하여 효율적인 기록물관리 및 정보공개청구시 신속하게 서비스를 제공하는 대민서비스 향상을 위한 행정기반 구축에 노력하고 있으며, 총 13,174권의 각종 교양도서, 필독도서, 베스트셀러 등을 비치하고, 열람 및 대출하여 일반구민의 문화욕구를 충족함은 물론, 공무원의 자질과 교양 함양을 통한 대민서비스의 질적 향상에 힘쓰고 있다.

다. 2007년 추진실적 및 성과

일반 민원업무는 전자정부 구현을 위한 전자민원서비스(G4C), 민원구비서류 감축 확대와 민원처리 간소화를 위한 행정정보 공동이용 서비스 제공, 보다 나은 민원행정 서비스 추진을 위한 민원1회 방문처리제, 통합식(은행식)창구 운영, 무인민원발급기, 종합민원신고 주민만족도 조사, 종합민원실 유지관리 등을 운영하고 있으며, 2007년 특수시책으로 6급 팀장 요일별 민원안내도우미 실시, 무료법률상담창구 등을 운영하였다. 또한 주요행정 기록물의 영구적 안전관리 및 보존을 위해 전자화 D/B구축 사

업 추진, 국민이 보다 편리하고 신속하게 공공기관의 정보에 접근할 수 있도록 시스템을 선진화하여 통합정보공개시스템 “열린정부”를 개통하여 공공기관의 정보목록 검색에서부터 정보공개 청구 및 공개자료의 열람까지 원스톱 서비스 제공으로 이용건수가 대폭 증가하는 등 열린정부로 한걸음 나아가고 있다.

1) 전자민원서비스(G4C)

인터넷, 휴대전화, PDA 등 다양한 매체를 이용하여 언제 어디서나 쉽고 편리하게 원하는 민원 행정서비스 및 기관별 행정정보를 이용할 수 있도록 정보화함으로써 국민과 더욱 가까워진 유비쿼터스 전자정부를 만들어가는 시스템으로, 5,300여종의 민원안내 및 650여종의 민원신청 서비스, 주민등록 등·초본 등 30여종의 민원발급 서비스, 토지이용계획확인원 등 146종에 대한 어디서나 민원처리제 서비스, 33종의 구비서류 첨부민원 서비스를 제공하고 있다.

《 2007. 전자민원서비스 시스템 운영 현황 》

(단위 : 건)

구 분	접수건수	처리건수	취 소	처리불가	비 고
계	107,084	106,124	773	187	

2) 행정정보공동이용 시스템 운영

정부에서는 행정기관을 비롯한 공공·금융기관 등에서 발생하는 민원업무에 대하여 업무담당자가 직접 행정정보를 열람, 민원인 신청시 구비서류를 따로 제출하지 않도록 행정정보를 공동이용하는 시스템을 운영, 건축물 대장 등 총 41종의 행정정보를 공동 이용하여 민원구비서류 감축 확대와 민원편의를 제공하고 있다.

《 2007. 행정정보공동이용 현황 》

(단위 : 건)

구 분	공동이용대상정보	열람건수	이용자수	비 고
계	41종	112,774	342명	

3) 민원1회 방문처리제 운영

민원사무를 처리함에 있어서 유기한 복합민원을 대상으로 당해 행정기관의 내부

에서 할 수 있는 자료의 확인, 관계기관·부서와의 협조 등에 따른 모든 절차는 담당 공무원이 직접 처리하고 불필요한 사유로 민원인이 행정기관을 다시 방문하지 아니 하도록 민원1회 방문처리제를 운영하고 있다.

《 2007. 1회 방문민원 접수 및 처리 현황》

(단위:건)

구 분	접 수	처 리		불가처리			비고
		처리	취하	계	불가	반려	
합 계	24,024	23,756	232	36	25	11	
인·허가	복합	5,312	5,218	86	6	2	
	단순	2,668	2,610	47	8	3	
진정·질의	596	583	9	4	4	0	
신고·확인	15,448	15,345	90	13	7	6	

4) 통합창구 운영

각종 증명민원 발급 시 단일창구(은행식 창구)로 통합 운영하여, 기존 12종 발급에서 16종의 증명민원을 발급하는 민원처리 시스템을 주민편의로 개선 운영하여 민원전담 인력 절감으로 업무효율성 향상 및 민원처리의 용이성, 신속성, 편의성을 도모하는 주민 편의 민원행정을 실현하고 있다.



《 2007. 통합창구 민원처리 현황 》

(단위 : 건)

총 계	주민등록 등 본	주민등록 초 본	인 감 증명서	호 적 등 본	호 적 초 본	토 지 대 장	임 야 대 장	지적도	임야도	개별공시 지 가 확 인 원	건축물 대 장	경계점 좌 표 등록부	토지이용계획 확인원
315,398	30,906	60,823	12,679	14,560	654	85,996	4,614	10,541	840	5,400	81,228	366	6,791

5) 무인민원발급 운영

행정기관의 주 5일 근무제 실시와 민원창구에서 즉결 처리가 불가능한 민원서류를 발급하는 무인민원 발급기를 구청민원실 2대, 시청 민원실 2대를 설치하여 부동산 등기부등본을 포함한 17종의 민원서류 발급으로 토요일 휴무일 공휴일 등 행정 공백을 없애고자 365일 민원



발급서비스 코너 운영 및 민원서류 발급을 위하여 이중으로 관공서를 방문하는 불편을 없애는 등 민원편의 시책을 추진하고 있다.

《 2007. 무인민원발급기 민원처리 현황 》

(단위 : 건)

총 계	주민등록 등·초본	토 지 (임야) 대 장	개별공시 지 가 확 인 원	자동차 등 록 부	농 지 원 부	수급자 증명서	의 료 급 여 증명서	병 적 증 명	대지권 등 록 부	호 적 등·초본	등기부 등 본	건축물 대 장	토지이용계획 확인원
33,471	12,736	2,777	670	248	6	109	11	293	319	4,914	10,878	463	47

6) 종합민원신고 주민만족도 조사

주민의 일상생활과 밀접한 생활민원(청소, 교통, 건설, 환경 등)을 주·야간으로 접수하고 이를 신속하게 처리하여 생활안정을 도모하고 생활민원 신고 처리 과정에서 행정서비스 이행여부, 민원처리에 대한 공무원의 자세 및 처리결과에 대한 주민 만족도를 조사·분석하여 반복, 동일하게 발생하는 민원을 사전에 예방하고, 생활불편 민원에 대한 우선 처리로 구민 만족 행정을 구현하는데 주력하여 고객만족 행정을 추진하고 있다.

7) 종합민원실 관리 및 운영

우리구의 첫인상인 종합민원실 이용에 불편이 없도록 최선을 다하고 보다 쾌적하고 안락한 민원실 환경을 제공하고자 무료 인터넷 이용코너, 민원전용 의자 구입, 민원실 분리대 칸막이 공사 및 민원대 낮추기, 휴대폰 급속 충전기 구입, 민원실 자동 유리문 설치, 민원전용 복사기, 민원인 FAX 무료사용, 혈압측정기, 체중 및 신체 측정기, 계절별 화분 비치 등 민원편의 시설을 설치 및 운영하고 있으며, 보다 다양하고 수준 높은 민원실 환경 조성을 위하여 우수 기관의 민원실 벤치마킹을 실시하여 구민이 만족할 수 있는 수준으로 향상시켜 나가고자 노력하고 있다.

8) 기록물관리

○ 기록물 생산현황

구 분	계	영구	준영구	20년	10년	5년	3년	1년
기록물철	6,369건	449	448	36	607	3,106	1,635	88

○ 중요 기록물 자료관 D/B구축(2차)

- 사업기간 : 2007. 8. 6 ~ 2008. 6. 5.
- 사 업 비 : 433백만원
- 사 업 량 : 1,008,000면(일반문서 808,000면/도면문서 200,000면)

9) 정보공개제도 운영

가) 공개청구 및 처리현황

○ 총 관

구 분	청구건수	처 리 현 황				미결정 (계류중)	기타 (취하등)
		소 계	전부공개	부분공개	비공개		
2007년	686	553	451	64	38	-	133

○ 청구방법별 현황

구 분	청구건수	직접방문	우 편	모사전송	정보통신망
2007년	686	271	5	8	402

○ 공개방법별 현황

구 분	공개 건수	공 개 형 태						교 부 방 법					
		소계	열람· 시청	사 본· 출력물	전자 파일	복 제· 인화물	기타	소계	직접 방문	우편	모사전송	전자우편	기 타
2007년	515	515	14	243	247	1	10	515	192	40	16	261	6

○ 공개여부 결정기간별 현황

구 분	계	당일 (즉시)	3일 이내	5일 이내	10일 이내	20일 이내	20일 초과
2007년	553	13	99	87	265	89	0

○ 비공개 사유별 현황

구 분	비공개 건 수	법령상 비밀비 공 개 (제1호)	국방 등 국 의 침 해 (제2호)	국민의 생명 등 공익침해 (제3호)	재 관관련 정보 등 (제4호)	공정한 업무수행 지장 등 (제5호)	개 인 사생활 침 해 (제6호)	법인 등 영업상 비밀침해 (제7호)	특정인의 이 의·불이익 (제8호)	자 료 부존재	기타
2007년	38	0	1	2	0	0	3	0	1	17	14

나) 정보공개제도 교육 실시

○ 통합정보공개시스템 기능개선 교육 실시

- 일시·장소 : 2007. 3. 21 ~ 3. 22 / 구청 3층 전산교육장
- 참석자 : 실, 과, 소, 동, 의회 서무담당자

○ 정보공개 교육 실시

- 일시·장소 : 2007. 11. 6(화) 15:00 ~ 17:00 / 구청 2층 대강당
- 참석인원 : 250명
- 강사 : 전문강사

10) 행정자료실 운영

○ 도서구입 현황

(단위 : 권)

구분	계	종류	철학	종교	사회과학	순수과학	기술과학	예술	어학	문학	역사
현황	467	26	35	18	114	53	19	26	12	128	36

※ 구 홈페이지에 행정자료실 도서목록을 등록·게시하여 도서검색서비스 실시

라. 특수시책

1) 민원사무처리기간 단축 확대 운영

유기한 민원사무 중 법정처리 기간이 7일 이상인 사무 164건 중 88건에 대하여 처리기간 단축률을 33.2% 확정 및 시행하고 있으며, 2008년도에는 3일 이상 유기한 민원사무 364개 사무에 대하여 확대하여 지속적으로 실시함으로써 고객감동의 신속한 민원행정서비스 제공은 물론 단축처리 우수부서 및 직원 대상 인센티브 부여로 민원담당 공무원의 사기진작 및 제도정착의 계기를 마련 할 계획이다.

2) 복합민원 사전심사청구제 운영

다수의 관계기관 또는 경제적 부담이 수반되는 민원사무에 대하여 정식민원을 제출하기 전에 약식의 신청서류와 최소한의 구비 서류만 제출하도록 하여 민원의 가부, 적부 등을 사전에 심사하는 복합민원 사전심사제를 운영하여 구민의 사업 수행상 안전성 보장과 시간·경제적 부담을 절감하고자 사전심사청구 민원사무를 선정하여 운영하고 있다.

3) 민원사무처리상황 확인 및 점검

민원사무 전반에 대한 처리상황의 수시 점검을 통해 민원서류의 유형별 접수처리 현황, 처리결과 및 반려·불가, 고충민원, 처리지연 민원에 대한 원인분석을 실시함은 물론 지연처리 민원에 대한 독려 실시로 민원사무 소홀로 인한 구민 불편사항을 확

인 및 점검으로 사전에 예방 및 개선하고자 한다.

마. 향후 발전방향 및 전망

다양화된 현대사회의 특성과 다변화되는 민간서비스 수준의 극대화로 민원서비스 요구가 증대됨에 따라 구민의 요구나 선호도에 대하여 효율적으로 대처하고자 공무원 마인드 함양을 위한 친절교육 실시 및 고객만족 행정에 대한 지속적인 직무교육 등 보다 혁신적인 시스템 등이 구축될 것이며, 민원인의 접근 용이성과 아늑한 분위기의 쾌적성을 고려한 민원실로 개선하여 민원처리에 적절히 대응할 수 있는 환경조성이 요구되며, “전자정부” 구축으로 민원서류 감축과 민원서비스와 정보공동이용대상을 행정기관뿐만 아니라 다른 공공기관, 민간기관까지 확대함으로써 모든 국민과 기관이 필요한 모든 정보를 인터넷으로 확인하고 민원업무를 처리할 수 있는 U-Government 구현을 목표로 하고 있어 민원행정 분야의 혁신적인 발전을 이룰 것으로 전망된다.

또한 기록물관리 전 과정의 전산화 추진으로 체계적인 기록물관리 기반을 조성하고 중요 기록물에 대한 지속적 정비로 안전하게 보존·관리하는 체계를 구축할 계획이며, 사전적이고 자발적인 정보공개운영을 위하여 전 직원 정보공개 마인드 향상을 위한 교육을 실시 및 구체적인 비공개 세부기준을 마련하여 적극적으로 운영할 계획에 있으며, 도서보급의 확충과 독서의 생활화를 위하여 구민과 직원의 요구에 부응하는 대민서비스 향상에 노력할 것이다.

바. 2008년도 사업계획

1) One-Stop 토탈 민원발급서비스 운영개선

통합민원창구에서 발급되는 One-Stop 민원발급 대상민원을 토지대장 외 16종에서 17종으로 지방세과세증명을 추가 확대하여 민원증명발급 시간을 단축하고 민원편의를 도모하고자 지속적으로 확대 운영할 계획이다.

2) 민원실 환경정비 및 개선

「U-민원행정서비스 실현」을 위한 기초적인 민원실 환경정비 사업으로 양질의 구민만족 및 서비스를 제공하고자 종합민원실 창구 직원 근무복 제작·착복, 대형수족관, 인공폭포, 화분 비치 등 쾌적한 민원실 환경을 조성할 계획이다.

3) 365코너 무인민원발급창구 확대 운영

무인민원발급기 4대 운영으로 민원편의를 제공하고 있으며, 관내 주민센터 중 인

구 및 거리 등을 감안하여 2개소를 추가로 선정하여 설치함으로써 피부에 와 닿는 실질적인 민원행정서비스를 제공할 계획이다.

4) 기록물관리

중요 기록물 자료관 D/B구축 3차 사업을 6월 말주 예정에 있으며, 사업비 300백 만원을 투입하여 중요기록물 685,000면을 D/B구축 전문업체 용역 의뢰하여 자료관 D/B를 구축할 계획이다.

2. 호적관리

가. 기본방향

호적민원 신고에 대한 신속하고 정확한 서비스 제공과 친절한 민원응대 및 호적 전산화 체계 확립으로 호적민원의 신뢰를 구축하고 구청 1회 방문 혼인신고 동시 전 입신고 운영 등 구민편의 시책을 제공하여 구민만족 행정을 실현하고 있다.

나. 개 요

우리 구의 호적인구는 2007년 12월말 기준 48,409가구에 189,285명이다.

《 2007. 호적인구 현황 》

구 분	호 수	인 구	호적부책
호 적	48,409가구	189,285명	1,129권

다. 2007년 추진실적

1) 호적민원신고 처리결과 문자서비스 실시

- 기 간 : 2007. 1. 2 ~ 2007. 12. 31
- 대 상 : 우리 구에 본적을 갖고 있는 자 중 출생, 혼인, 전적 등 신고자
- 문자서비스 메시지 예시

《 축*고객님*의 출생(혼인·전적 등)신고가 완료되었습니다.

행복하십시오! - 남동구청 - 》

- 문자메시지 전송실적(2007. 1. 2 ~ 2007.12.31) : 4,012건
(혼인 1,261건 / 출생 1,324건 / 전적 611건 / 기타 816건)

3) 호적민원 접수 및 처리실적

《 2007. 호적민원 처리실적 》

(단위 :건)

구 분	계	호적제신고	호적제증명	과태료	인구동태	신원조회
2006년	73,227	28,541	28,823	336	9,084	6,443
2007년	73,412	27,579	28,831	284	10,467	6,251

《 2007. 호적 제신고 접수 · 처리실적 》

(단위 :건)

구 분	계	출생	혼인	사망	전적	호주 승계	이혼	호적 정정	분가	기타
2006년	28,541	5,863	5,076	2,341	521	872	1,791	2,242	1,462	8,373
2007년	27,579	5,867	5,079	2,340	524	876	1,333	2,711	1,311	7,538

라. 특수시책

1) 혼인신고 동시 주민등록 전입신고 처리

- 목 표 : 구청 1회 방문으로 혼인신고 · 전입신고를 동시에 one-stop으로 처리하여 민원 편의 및 민원행정 서비스 극대화
- 기 간 : 2007. 1. 2 ~ 연중
- 대 상 : 혼인신고 대상자 중 남동구 세대로 주민등록 편입대상자
- 방 법
 - 혼인신고자 중 남동구 전입자 전입신고 동시 접수(호적팀)
 - 전입신고서를 관할 동사무소로 FAX전송(호적팀)
 - 주민등록 전입담당자 당일 전산입력 처리(동사무소)
 - 전입신고서 원본 동사무소 사송담당자 인계(호적팀)
 - 통장사후확인(동사무소)
- 전입신고 처리실적(2007.1.2 ~ 2007.12.31) : 746건

마. 향후 발전방향

구민을 위한 적극적이고 능동적인 서비스를 제공하여 민원처리 결과의 구민만족을 구현하고 호적민원 업무의 신속 · 정확한 해결로 구민생활 안정을 도모함은 물론, 구민 만족 행정서비스를 구현하고자 한다.

바. 2008년도 사업계획

1) 혼인신고 동시 주민등록 전입신고 처리

구청 1회 방문으로 혼인신고·전입신고를 동시에 one-stop으로 처리하여 민원 편의 제공 및 민원행정 서비스 극대화

2) 가족관계등록부 오류 주민등록번호 일제정비

가족관계등록부 오류 주민등록번호를 정비하여 정확한 가족관계등록부의 발급으로 가족관계등록의 신뢰성을 제고하여 구민만족 행정 구현