

민원지적과

수혜자 중심의 민원서비스 제공

- 주민 중심의 소통·배려·공감 민원서비스 선제적 제공으로 주민 만족도 제고

□ 사업개요

- 친절·신속한 민원서비스 제공을 위한 다양한 시책 추진
- 주민불편 민원 개선으로 고객만족 민원행정 서비스 제공

□ 세부실천계획

- 신속하고 적극적인 민원서비스 제공
 - 민원담당공무원 역지사지 체험 : 타 기관 민원실 방문체험
 - 24시간 열려있는 온라인 「민원24」 전용 창구 적극이용 안내
 - 민원처리기간 단축 추진
 - 인·허가, 고충민원 등 처리기한 사전예고제 운영 : 매일
 - 신속한 민원처리를 위한 마일리지제도 운영 : 년 2회, 6명 표창
 - 민원조정위원회, 민원실무심의회, 민원후견인제 등 운영 만전
- 주민만족 민원서비스 추진
 - 무인민원발급기 운영 : 중구청 외 10개소
 - 야간 민원실 운영 : 매주 화요일, 18:00 ~ 21:00
 - 행복출산 및 안심상속 원스톱 서비스 추진 : 수시
 - 유기한 민원처리 만족도 조사 : 년 1회
 - 장애인, 임산부 등 사회배려자 전용 창구 운영 : ③번 창구활용

고객이 편안한 행복민원실 운영

- 민원실의 환경을 개선하여 구민에게 밝고 행복한 공간 제공

□ 사업개요

- 민원실 환경의 지속적 개선으로 구민 행복 공간 조성
- 분야별 테마공간 조성으로 이용자 만족 극대화

□ 세부실천계획

- 민원인 중심의 민원실 환경 지속적 개선
 - 이용자 기준으로 민원실 물품 교체 및 재배치 : 분기별 1회
 - 업무별 안내간판 입체화로 민원 안내 가시화 : 8개 분야
 - 민원실 환경우수기관 방문 우수사례 우리구 접목 : 상반기
 - 실내 정원 조성 및 계절별 초화류 배치(원예전문가) : 주 1회
 - 환경정비의 날 운영 : 주 1회
- 친근하고 편안한 민원실 조성
 - 홍보코너 운영 : 구정홍보 DID 상영, 팸플렛 정리대, 홍보게시판
 - 실내 쉼터 조성 : 실내정원, 안락의자, 자판기, 정수기, 혈압측정기 등
 - 전산장비 무료이용코너 관리 : 컴퓨터, 복사기, 팩스기 등
 - 취약계층 편의시설 : 전동·수동 휠체어, 돋보기, 민원용전화기 등

맞춤형 가족관계등록서비스 추진

- 단순한 민원신고 처리에서 세심하게 배려하는 감동 행정 추진
- 다양한 서비스 발굴로 수요자 맞춤형 행정서비스 제공

□ 사업개요

- 가족관계등록 관련 신고 자료의 신속·정확한 접수 및 기록 정리
- 지속적이고 효율적인 업무연찬으로 완벽한 가족관계업무 추진

□ 세부실천계획

- 신속·정확한 가족관계등록부 정리
 - 출생, 사망, 혼인, 이혼 등 각종 신고시 신분변동 신속 처리
 - 신고 및 오류에 의한 직권정정 등 가족관계등록부 완벽 처리
- 민원편의 맞춤형 서비스 제공
 - 혼인신고 기념 포토존 운영
 - 2018년 2월중/민원실내 혼인신고 기념 인증 포토존 제작 설치
 - 「안심상속 원스톱」 서비스 확대 제공
 - 1회 방문 및 온라인 신청처리
 - 사망신고 후 사망자 재산정보 조회(금융거래, 지방세등 6종)
 - 가족관계등록민원 원스톱 서비스 추진
 - 출생·사망·혼인·개명 등 가족관계등록 신고 : 3~5일 ⇒ 1일
 - 출생·혼인 축하카드 발송, 출생자 기본증명서 무료 발급
 - 가족관계등록신고(출생, 사망, 개명) 후속절차 안내문 배부
- 업무연찬으로 완벽한 가족관계업무 지속 추진
 - 담임자 법원 집합교육 : 월 1회
 - 가족관계업무 및 동 주민센터 담당자 교육 및 업무연찬 : 연 2회

민원 편의 증진 맞춤형 여권발급서비스

- 신속하고 간편한 업무처리로 여권발급기간 최소화
- 주민 맞춤형 여권발급서비스로 수요자 중심의 행정체계 구축

□ 사업개요

- 수요자 요구에 맞춘 다양한 여권 행정 서비스의 제공
- 여권과 국제운전면허증 동시 발급을 통한 민원 편의 증진

□ 세부실천계획

- 신속하고 간편한 여권발급서비스 제공
 - 간소화된 여권신청서, 전자서명제 실시로 민원 대기시간 최소화
 - 여권발급시스템 및 기기 유지보수 강화로 신속한 업무 처리
 - 안내도우미 창구 운영으로 쉽고 빠르고 정확한 여권 발급
 - 여권과 국제운전면허증 동시 발급으로 민원 편의 증진
- 수요자 중심의 다양한 여권행정서비스 제공
 - 여권 프리미엄 우편배송서비스 및 장기 미수령자 안내문 발송
 - 민원24를 통해 여권번호, 영문성명 등 신속한 여권 정보 제공
 - 고객 만족 야간(매주 화요일 21시까지) 여권발급 민원실 운영
 - 개명자 여권 재발급 안내문 발송

지적기반 창조적 토지정보서비스 확산

- 지적기준점 기반 위성측량으로 도해지역 수치화 기반 조성
- 세계 공통 좌표계 변환을 위한 초정밀 위치정보 구축

□ 사업개요

- 위성측량 활용 신속하고 정확한 측량성과검사 시행
- 수요자 중심의 맞춤형 토지정보 제공
- 세계표준측지계 좌표 위치정보 구축 및 공간정보산업과의 융합환경 조성

□ 세부실천계획

- 위성측량을 활용한 정밀 측량성과검사 : 수시
 - 대상 토지 및 인근 토지의 자료조사 여부 확인
 - 기준점 성과 및 기지경계선 부합 여부
- 토지이동지 지적공부정리 : 수시
- 세계측지계 변환사업 실시
 - 사업지구 선정 및 실시계획 수립 : 2월
 - 공통점 측량 및 좌표변환 용역발주 : 3월
 - 사업지구 자료조사 : 3월 ~ 4월
 - 자료정비 : 4월 ~ 10월
 - 공통점 선정 및 측량 : 4월 ~ 10월
 - 좌표변환 및 성과검증 : 11월
 - 세계측지계 변환 성과 검사 : 11월
 - 세계측지계 변환사업 완료보고 : 12월
- 측량기준점(지적·국가기준점) 관리·운영 : 연 1회
- 부동산행정정보일원화에 따른 오류사항 일제정비 : 수시
- 공유토지 분할 및 홍보실시 : 수시
- 지적측량수행자와 간담회 개최 : 연 1회

토지이용가치 상승을 위한 지적재조사사업 추진

- 종이도면 기반의 지적·임야도를 디지털지적으로 전환
- 토지실제 현황과 지적공부현황 일치로 지적행정 공신력 제고

□ 사업개요

- 대 상 : 115필 / 18,649㎡
- 사업위치
 - 복산1지구(복산동 361-3번지 일원) : 86필 / 14,857㎡
 - 반구2지구(반구동 759-1번지 일원) : 29필 / 3,792㎡

□ 세부실천계획

- 경계조정 및 임시경계점 설치 : 1월 ~ 2월
- 지적확정예정조서 통지 : 3월
- 의견제출 접수 : 3월
- 경계결정위원회 심의 : 4월
- 지적확정조서 통지 : 5월
- 이의신청 접수 : 6월 ~ 7월
- 경계결정위원회 심의(이의신청토지) : 8월
- 조정금 산정 : 10월
- 지적재조사위원회 개최 : 11월 ~ 12월
- 사업완료 공고 및 지적공부정리 : 12월
 - 면적증감에 따른 조정금 정산 및 지급

주민과 상생하는 주소정책 인프라 구축

- 도로명주소 활성화를 위한 생활밀착형 홍보활동 추진
- 정확하고 최신화된 주소정보를 토대로 한 선진행정 구현
- 상세주소 직권부여를 통한 주소 정밀도 향상 및 생활 편의 증진

□ 사업개요

- 도로명주소 사용률 제고를 위한 맞춤형 홍보 실시
- 도로명주소 안내시설 확충을 통한 길찾기 편리성 제고
- 도로명주소 기초공간정보 정확성 및 최신성 유지
- 직권부여를 통한 상세주소 사용 활성화로 주민생활 편의 증진

□ 세부실천계획

- 도로명주소 활성화를 위한 캠페인 및 홍보활동 진행
 - 다중집합장소 및 각종 행사와 연계한 홍보활동 추진 : 연중
- 수요도 높은 생활밀착형 도로명주소 홍보물 제작·배부 : 상·하반기
- 도로명주소 안내시설물 일제조사 및 정비 실시
 - 도로명주소 안내시설물 일제조사 계획 수립 : 1월, 7월
 - 일제조사 실시 및 조사결과에 따른 시설물 정비 : 상·하반기
- 교차로 대비 보행자 및 차량용 도로명판 확충 : 상시
- 국가기초구역 및 국가지점번호 운영 : 상시
- 상세주소 확대 대상 선도지역 활성화 추진 : 연중
- 국가주소정보시스템 DB 정비 및 무결성 검증 : 상시
- 상세주소 직권부여를 위한 기초조사 및 고지 등 절차 이행 : 연중

부동산거래 중개문화 선진화 추진

- 부동산거래 중개문화 선진화 추진을 위한 부동산중개업소 대표자 실명제 운영 및 적극적인 행정지도·점검

□ 사업개요

- 부동산 불법중개행위 근절 및 부동산거래 중개문화 조성
- 부동산실거래신고제도 안정적 운영
- 부동산중개업소에 대한 적극적인 행정지도 및 점검
 - 중개업소 현황

구 분	계	공인중개사	중개인	법인
등록업소	403	383	19	1

□ 세부실천계획

- 선진화된 부동산 행정서비스 제공
 - 부동산중개업소 등록현황 공개 : 홈페이지(수시)
 - 부동산중개업 대표자 실명제 운영 : 대형사진, 명찰 배부(수시)
 - 부동산매매(임대차)계약 시 중요 확인 사항 홍보물 제작 배부(수시)
- 부동산중개업소 행정지도·점검 실시
 - 불법거래행위 단속 및 부동산관련법령 홍보 : 연 1회(하반기)
 - 시, 구·군 합동 교차 점검 : 연1회
 - 부동산거래 증가지역 대상 점검 : 수시
- 불법중개행위 신고센터 상시 운영 : 민원지적과, 홈페이지
- 부동산중개업 업무보증 기한 만료 예고 서비스 운영 : 월1회
- 토지의 개발이익 환수를 위한 개발부담금 제도 운영 : 수시

정확하고 신뢰성 있는 토지가격 조사

- 현장 중심의 정확한 토지특성조사 및 지가 산정으로 토지가격의 신뢰성 제고
- 주민참여 확대로 공정하고 투명한 토지가격 결정

□ 사업개요

- 조사대상 : 37,000필지 정도(중구 전체 필지수의 약 88%)
 - 1. 1. 기준 : 국세 또는 지방세의 부과대상 토지
 - 7. 1. 기준 : 1.1.~6.30. 까지 분할·합병 등의 사유가 발생한 토지

□ 세부실천계획

- 세부 일정 계획

구 분	2018. 1. 1.기준(정기분)	2018. 7. 1.기준(수시분)
토지특성조사	2017.11.21. ~ 2018. 2.10.	2018. 6.30. ~ 2018. 7.28.
지가산정 및 검증	2018. 2.15. ~ 2018. 4. 7.	2018. 8. 1. ~ 2018. 9. 1.
지가열람, 의견제출 및 검증	2018. 4.13. ~ 2018. 5. 9.	2018. 9. 2. ~ 2018.10.13.
부동산가격공시위원회 심의	2018. 5.10. ~ 2018. 5.16.	2018.10.13. ~ 2018.10.20.
지가 결정 · 공시	2018. 5. 31.	2018. 10. 31.
이의신청 및 검증처리	2018. 5.31. ~ 2018. 7.28.	2018.10.31. ~ 2018.12.28.

- 현장조사 중심의 토지특성조사 실시
 - 토지관련 각종 공부 및 인·허가, 타부서 협조를 통한 기초조사
 - 지가현황도면 및 모바일 시스템을 활용한 효율적 현장 조사
- 주민 참여 기회 확대로 투명한 지가 결정
 - 의견제출 및 이의신청 시 소유자 및 이해관계인 현장 참여로 주민의견 적극 수렴
- 개별공시지가 전자열람 홍보
 - 2018년부터 개별공시지가 우편 발송 폐지 안내, 전자열람 방법 등 다각적인 방법으로 홍보

신규사업

혼인신고 기념 인증 포토존 설치

- 부부로서 법적의미를 부여하는 혼인신고의 중요성 인지
- 인증샷을 좋아하는 젊은 세대에 특별한 추억거리 제공

□ 사업개요

- 혼인신고일을 소중한 기념일로 간직할 수 있도록 혼인신고 신혼 부부를 위한 기념 인증 포토존 설치 운영
- SNS 세대에 색다른 재미와 특별한 추억거리 제공

□ 세부실천계획

- 추진시기 : 2018년 2월
- 추진대상 : 혼인신고를 위해 구청을 방문한 신혼부부
- 설치장소 : 민원실내
- 추진내용 : 혼인신고 기념 인증 포토존 제작 설치
 - 유 형 : 벤치, 장식
 - 크 기 : 130cm × 160cm

신규사업

부동산중개업 폐업신고 원스톱 서비스 시행

○ 부동산중개업 폐업신고 시 세무서의 사업자등록 폐업신고서를 동시에 접수 받아 세무서로 이송함으로써 동일한 목적의 폐업신고를 위해 2개의 기관을 방문해야했던 기존의 행정절차를 줄여 민원의 불편을 최소화하고자 함

□ 사업개요

- 기존 행정절차는 부동산중개업 폐업신고를 위해 2개 기관(관할 구청, 세무서)을 각각 방문하여 신고하여야 하므로 민원 불만 야기
- 부동산중개업 폐업신고 시 세무서의 사업자등록 폐업신고서를 동시에 접수 받아 이송함으로써 민원인의 시간적·경제적 부담 경감

□ 관련근거

- 부가가치세법 시행령 제13조 제5항
- 공인중개사법 제21조

□ 세부실천계획

- 시행시기 : 2018. 2. 1.
- 대 상 : 관내 등록된 부동산중개업소(2018. 1. 1. 현재 403개소)
※ 2017년 폐업 건수 : 49건
- 추진내용
 - 동울산세무서 업무협약 : 1. 9. ~ 1. 12.
 - 부동산중개업 폐업신고 원스톱서비스 추진계획 수립 : 1. 19.
 - 한국공인중개사협회 울산광역시 지부 홍보 요청 : 1. 22.
 - 시 및 구청 홈페이지 폐업절차 간소화 내용 홍보 : 1. 22.