

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

### □ 추진사항

- 신속하고 적극적인 민원서비스 제공
  - 어디서나 민원 160건, 「민원24」 99,093건, 국민신문고 5,111건 처리
  - 민원처리기간 단축 추진
    - 인·허가, 고충민원 등 처리기한 사전예고제 운영 : 111회 6,459건
    - 각종 민원 및 보완민원 처리기한 점검 : 24회 874건
- 주민만족 민원서비스 추진
  - 무인민원발급기 운영 : 중구청 외 10개소, 86종 40,373건 발급
  - 야간 민원실 운영 : 매주 화요일 18:00 ~ 21:00, 481건 처리
  - 행복출산 및 안심상속 원스톱 서비스 추진 : 행복출산 670건, 안심상속 228건
  - 장애인, 임산부 등 사회배려자 전용 창구 운영 : 불편사항 매일 점검

### □ 향후 추진계획

- 무인민원발급기 추가 운영 : 7월, 1개소(학성동주민센터)
- 신속한 민원처리를 위한 마일리지제 평가 : 7월, 12월
- 민원행정 우수시책 벤치마킹 추진 : 7월
- 유기한 민원처리 만족도 조사 : 9월

# 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

## □ 추진사항

- 민원인 중심의 민원실 환경 지속적 개선
  - 이용자 기준으로 민원실 물품 교체 및 재배치 : 6회(월 1회)
  - 실내 정원 조성 및 계절별 초화류 배치(원예전문가) : 26회(매주 1회)
  - 환경정비의 날 운영 : 26회(매주 수요일)
  - 민원업무 서식별 견본 재정비 : 2회(가족관계등록 신고 개정서식 등 14종)
- 친근하고 편안한 민원실 조성
  - 혼인신고 기념 인증 포토존 설치·운영 : 3월, 265회 사용
  - 홍보코너 운영 : 구정홍보 DID 상영, 팜플렛 정리대, 홍보게시판
  - 실내 쉼터 조성 : 실내정원, 안락의자, 자판기, 정수기, 혈압측정기 등
  - 전산장비 무료이용코너 운영 : 컴퓨터, 복사기, 팩스기 등
  - 취약계층 편의시설 제공 : 전동·수동 휠체어, 돋보기, 민원용전화기 등

## □ 향후 추진계획

- 민원실 환경 우수기관 방문 우수사례 우리구 접목 : 7월
- 민원실 환경의 지속적 개선 추진

# 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

## □ 추진사항

- 신속·정확한 가족관계등록부 정리 : 4,000건
  - 출생(751), 사망(585), 혼인(839), 이혼(459), 개명(271), 기타(805)
  - 가족관계등록부 추가 및 정정 등 기록관리 : 290건
- 수형인, 결격자 등 결격사유조회 자료 관리 : 410건
- 민원편의 맞춤형 서비스 제공
  - 「안심상속원스톱」 서비스 확대 제공 : 228건
  - 가족관계등록민원 원스톱 서비스 추진 : 2,175건
- 출생·혼인 축하카드 발송 : 1,099건
- 외국인 체류지 변경신고 신속 처리 : 39건
- 가족관계등록신고(출생,사망,개명) 후속절차 안내문 배부 : 1,607건
- 업무연찬으로 완벽한 가족관계업무 지속 추진
  - 담임자 법원 집합교육 : 6회
  - 가족관계업무 담당자 직무교육 : 2회
  - 동 주민센터 가족관계 담당자 교육 및 업무연찬 : 1회

## □ 향후 추진계획

- 가족관계등록 신고와 주민등록 업무를 연계한 One-stop민원처리
- 친절한 가족관계등록 민원서비스 제공으로 주민 만족도 제고

# 민원편의증진 맞춤형 여권발급서비스

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

## □ 사업개요

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

## □ 추진사항

- 신속하고 간편한 여권발급서비스 제공
  - 간이서식지를 통한 간편한 여권발급 : 7,600건
  - 여권발급 시스템(컴퓨터, 카드단말기 등) 교체 : 4월
  - 여권과 국제운전면허증 동시 발급 : 15건
- 수요자 중심의 다양한 여권행정서비스 제공
  - 여권 프리미엄 우편배송 및 장기미수령자 문자발송 : 500건
  - 민원24 등을 통한 신속한 여권정보제공 : 80건
  - 고객만족 야간 여권발급 민원실 운영 : 350건
  - 개명자 여권 재발급 홍보 서비스 : 280건

## □ 향후 추진계획

- 시스템유지보수 강화로 정확한 여권발급을 통한 행정신뢰도 향상
- 친절한 여권발급 서비스 제공으로 민원 만족도 제고

# 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

## □ 추진사항

- 토지이동 정리(분할, 합병, 지목변경) : 752필지
- 지적측량 성과검사 : 72건 / 278필지
- 지적기준점 복구 : 50점
- 부동산행정정보일원화에 따른 오류사항 일제 정비 : 376건
- 부동산종합공부시스템 자료제공 : 12건
- 조상땅 찾기 및 개별법에 의한 재산조회 : 691건 / 2,076필지

## □ 향후 추진계획

- 지적공부정리를 위한 지적측량 성과검사 강화
- 지적공부 세계측지계 변환 구축
- 지적(임야)도면 불일치 자료 정비
- 지적측량기준점 일제조사

# 토지이용가치 상생을 위한 지적재조사사업 추진

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

## □ 사업개요

- 대 상 : 248필 / 42,025㎡
- 사업위치
  - 복산1지구(복산동 361-3번지 일원) : 86필 / 14,857㎡
  - 반구2지구(반구동 759-1번지 일원) : 29필 / 3,792㎡
  - 반구3지구(반구동 613-1번지 일원) : 133필 / 23,376㎡

## □ 추진사항

- 복산1지구, 반구2지구
  - 경계조정 및 임시경계점설치 : 1월 ~ 6월
  - 토지소유자협의회 구성 : 6월
- 반구3지구
  - 실시계획 수립 및 주민 설명회 개최 : 1월 ~ 2월
  - 토지소유자 동의서 징구 : 3월 ~ 4월
  - 지적재조사사업 측량·조사 대행자 선정 : 6월

## □ 향후 추진계획

- 지적확정예정조서 통지 및 경계결정위원회 심의 : 7월
- 지적확정조서 통지 및 이의신청 접수 : 9월 ~ 10월
- 지적재조사위원회 개최 : 11월
- 사업완료 공고 및 지적공부 정리 : 12월

# 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

## □ 추진사항

- 도로명주소 사용률 제고를 위한 지속적 홍보 실시
  - 효율적 홍보를 위한 홍보물 제작 : 리플렛 4,000부, 홍보물 3,300개
  - 다중집합장소 및 구 행사연계 캠페인·홍보 진행 : 6회, 5,000명
  - 구청 및 동주민센터 DID를 통한 대민 홍보 : 17개소
- 도로명주소 안내시설물 일제조사 및 정비 : 2월 ~ 6월
  - 전수조사 - 22,783개, 정비 - 240개(도로명판 232개, 건물번호판 8개)
- 상세주소 부여 및 신청세대별 호수안내판 지급 : 303건
- 동별 상세주소 홍보도우미 지정(13명)을 통한 방문 홍보 및 접수

## □ 향후 추진계획

- 찾아가는 도로명주소 홍보·체험, 각종 매체를 통한 홍보 : 연중
- 도로명주소 안내시설물 확충·유지관리
  - 보행자용 도로명판 확충 및 비표준형 도로명판 교체 추진
  - 하반기 도로명주소 안내시설물 일제조사 및 정비 : 8월 ~ 12월
- 주소 사용 편의 증대를 위한 상세주소 직권부여 추진

## 부동산거래 중개문화 선진화 추진

- 부동산거래중개문화 선진화 추진 및 적극적인 행정 지도·점검
- 부동산거래 신고 제도 정착과 실소유자 중심의 거래질서 확립 및 건전한 중개문화 구현

### □ 사업개요

- 부동산 불법중개행위 근절 및 건전한 부동산 중개문화 조성
- 부동산중개업소에 대한 적극적인 행정지도 및 점검
- 부동산실거래신고제도 안정적 운영
- 개발이익환수제 운영을 위한 개발부담금 부과

### □ 추진사항

- 선진화된 부동산 행정서비스 제공
  - 부동산중개업소 등록현황 공개 : 중구청 홈페이지
  - 대형사진, 대표자 및 소속공인중개사 명찰 제작 배부 : 80건
- 부동산중개업소 행정지도·점검 실시
  - 시, 구·군 합동 교차 점검 : 4. 25. ~ 4. 27.
- 투명하고 건전한 부동산 거래질서 확립
  - 부동산 거래계약 신고·검인 : 2,741건
  - 부동산 거래계약 허위·지연 신고 조사
    - 지연 신고에 따른 과태료 부과 : 7건, 18,000천원
    - 허위 신고에 따른 과태료 부과 : 1건, 26,200천원
  - 등기지연에 따른 해태과태료 대상 조사 : 9건, 2,114천원
  - 부동산거래신고 정밀조사 : 19건
  - 자진신고제 및 신고포상금 제도 운영 : 1건
- 토지의 개발이익 환수를 위한 개발부담금 제도 운영 : 1건 44,156천원

### □ 향후 추진계획

- 불법중개행위 신고센터 연중 운영 : 민원지적과, 중구청 홈페이지
- 부동산실명법 위반(명의신탁 및 장기미등기) 조사 : 수시
- 등기지연에 따른 해태과태료 대상 조사 : 수시
- 부동산실거래가 부적정 혐의자 정밀(자체)조사 : 수시
- 개발부담금 부과대상토지 일제조사 : 7. 2. ~ 8. 31.
- 부동산 중개업소 하반기 지도·점검 : 10. 10. ~ 11. 9.



# 정확하고 신뢰성 있는 토지가격 조사

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

## □ 사업개요

- 조사대상 : 37,000여 필지
  - 1. 1. 기준 : 국세 또는 지방세의 부과대상 토지
  - 7. 1. 기준 : 1. 1~6. 30. 까지 분할·합병 등의 사유가 발생한 토지

## □ 추진사항

- 1. 1.기준 개별공시지가 결정·공시
  - 토지특성조사 : 36,342필지
    - 지적, 건축, 도시계획 등 특성변경 필지 현장조사 강화
  - 산정지가 검증 : 23,000필지, 63%(태평양감정 외 2개 평가법인)
    - 조정필지 907필지(상향 439필지, 하향 460필지, 동일8필지)
  - 부동산가격공시위원회 개최 : 2회
  - 의견제출 접수 및 처리 : 5필지(상향 1, 하향4), 미조정
  - 결정·공시 : 5. 31.
  - 이의신청 접수 : 5. 31. ~ 7. 2.
- 공정한 지가결정을 위한 주민 참여 기회 확대
  - 의견제출 필지 주민입회 현장설명 및 검증 실시 : 5필지
  - 공시지가 상담 창구 운영, 언론보도, 홍보배너 설치
- 개별공시지가 결정통지문 발송폐지에 따른 홍보
  - DID, 전광판 상시 방송, 중구청 블로그 및 페이스북 노출
  - 동 주민센터 현수막 및 홍보배너 설치, 우편봉투 및 전단지 제작배포

## □ 향후 추진계획

- 1. 1.기준 개별공시지가 이의신청처리 및 주민참여제 실시 : 7. 3. ~ 7. 27.
- 7. 1.기준 개별공시지가 결정·공시
  - 6. 29. ~ 7. 27. : 토지특성조사
  - 8. 1. ~ 8. 31. : 지가산정 및 검증
  - 9. 3. ~ 9. 28. : 지가열람 및 의견제출
  - 10. 31. : 결정·공시

신규사업

## 혼인신고 기념 인증 포토존 운영

- 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

### □ 추진사항

- 설치운영 : 3월 ~ 연중(설치일자 : 3. 7.)
- 설치장소 : 민원실내
- 설치내용 : 조형물(플라워 벤치, 장식 등)
- 소요예산 : 3백만원
- 이용대상 : 혼인신고 방문 민원 및 구청 내방 주민 누구나
- 이용실적 : 265회 사용
- 운영방법
  - 누구나 자유롭게 소지한 휴대폰으로 포토존에서 촬영
  - 촬영 요청시 가족관계사무 보조인력 활용 촬영서비스 제공
- 운영홍보 : 연중
  - 홈페이지(메인존), 언론보도, 블로그, 큰애기 인스타그램 등

### □ 향후 추진계획

- 혼인신고 기념 인증 포토존 운영 지속 적극 홍보
  - 홈페이지, SNS, 언론보도, 반사회 자료 제공

## 신규사업

# 부동산중개업 폐업신고 원스톱 서비스 시행

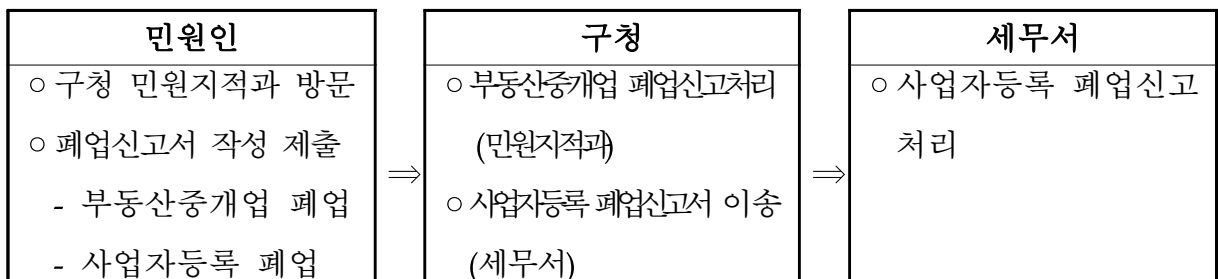
- 부동산중개업 폐업신고 시 세무서의 사업자등록 폐업신고서를 동시에 접수 받아 세무서로 이송함으로써 동일한 목적의 폐업 신고를 위해 2개의 기관을 방문해야했던 기존의 행정절차를 줄여 민원의 불편을 최소화하고자 함

## □ 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

## □ 추진사항

- 동울산세무서 업무협약 : 1. 8. ~ 1. 22.
- 업무처리 흐름도



- 부동산중개업 폐업신고 원스톱 서비스 시행계획 수립 : 2. 1.
  - 한국공인중개사협회 울산광역시 지부 홍보 요청
  - 홈페이지 폐업절차 간소화 내용 홍보
- 부동산중개업 폐업신고 원스톱 서비스 추진실적 : 23건

## □ 향후 추진계획

- 부동산중개업 폐업신고 원스톱 서비스 시행 : 수시