

1. 구민과 함께 가는 참봉사 민원행정 추진

21C에 걸맞게 틈새 없는 고품질의 민원행정서비스 제고를 위한 친절마인드 정립과 지속적인 공무원 의식·행태를 개선하고 친절을 체질화하여 구민을 주인으로 모시는 구민만족, 구민감동의 친절봉사 민원행정의 구현

□ 추진 방침

- 구민이 만족하고 감동할 때까지 「주민눈높이 참봉사 민원행정」 실천
- 처음부터 끝까지 민원인의 입장에서 책임 처리
- 지속적인 학습과 업무연찬으로 신속, 공정, 정확한 대응
- 각종 불편 불만사항을 찾아서 해결하는 365친절봉사대 운영

□ 세부 추진계획

- 친절봉사자세 확립을 위한 의식·행태 개선교육 강화
 - 소그룹 친절교육과정 상설 운영 : 매월 1회(팀별, 부서별)
 - 친절아카데미 위탁교육 실시 : 분기별 1회(신세계백화점, 광주은행 등)
 - 불친절공무원(공익포함) 삼진아웃제 실시
 - 친절공무원 : 표창상신, 선진지 견학, 인사가점 등 인센티브 부여
 - 불친절공무원 : 인사고과 반영, 실명공개, 담당업무 변경조치 등
 - 굿모닝 친절방송 실시 : 매일 2회(서구청방송국 협조)
- 친절봉사 집종의 날 운영 : 친절봉사 캠페인 적극 전개
 - 대 상 : 민원봉사과 6급 이상 직원(6명)
 - 장 소 : 민원봉사과 민원 홀
 - 시 기 : 매월 둘째 주 월요일 (09:00 ~ 10:00)
 - 내 용 : 방문하는 민원인들에게 인사하기, 고객만족 행동예절, “Yes” 민원도우미, 청사안내 등
- 건전한 가정 지키기를 위한 “무료 가훈 써주기 행사” 지속 추진
 - 대 상 : 서구를 방문하는 모든 민원인
 - 장 소 : 민원봉사과 민원 홀
 - 시 기 : 매월 넷째 주 월요일
 - 내 용 : 매 분기마다 전시회 등 이벤트 행사 실시

○ 친절도 평가제 실시

- 창구민원 담당자 「사진과 명패」 제작 부착 : 친절 실명제 실시
- 친절도에 따라 Green, Yellow 카드제 실시 : 불친절의 근원 척결
- 민원응대 「친절 스마일상」 시상 : 반기별 평가(연 2회)
- 「불친절 Zero운동」 전개 : 연중

○ 내집 처럼 편안하고 아늑한 종합민원실 운영

- 민원인 이용시설 집중점검 : 무료복사기, FAX, 주요민원 안내판, 필기도구, PC, 대기석의자, 음료수대, 쓰레기통, 무인민원발급기, 각종 자판기 등
- 민원실을 시민문화 공간으로 활용
 - 민원대기 홀에 그림, 서예, 공예품 등 전시
 - 서구 사진공모전 입상작품 전시 : 수시
- 홍보 코너 마련 운영
 - 인터넷 카페(PC 3대) 및 종합민원안내 코너 활성화
 - 구정홍보판 설치 및 프로젝션 TV 운영

○ 구민참여를 통한 민원행정서비스 개선

- 주부 민원모니터 활성화 : 상·하반기 워크숍 개최 등
- 홈페이지를 통한 전자민원상담실 운영 내실화
- 24시간 이동민원실 운영(야간은 당직실)

□ 2004년 개선방향과 중점 추진사항

○ 민원창구 담당직원의 보강

- ⇒ 참신하고 상냥한 여성인력으로 점진 교체(3명 → 6명)

○ 민원실 환경개선

- ⇒ 매주 월요일을 『환경정비의 날』로 지정 항상 깨끗하고 쾌적한 환경 조성

○ 자랑스런 친절공무원(스마일상) 선정 표창 → 반기별

○ 민원행정서비스헌장 인증 마크 적극 활용 (2004년 행자부 승인)

- ⇒ 민원서류, 영상홍보물, 간행물, 봉투, 명암, 현수막 등에 표시

○ 종합 민원 안내 코너 활성화

- ⇒ 1회 방문 민원처리제 정착과 복합민원 상담으로 주민불편사항 사전 해소

○ 무인 민원 발급기 확대 설치 : 2개소(검토)

- ⇒ 대단위 아파트 단지, 구·동과 원거리 지역 대상

2. 한마음 한가족 민원전용창구 개설 운영

거동이 불편한 노약자나 장애인 등이 민원실을 방문 시 해당 실·과를 방문하는 번거로움을 없애고 “한마음 한가족 민원창구”에서 원하는 민원을 일괄 처리하여 주는 양질의 행정서비스 제공

□ 추진개요

- 한마음 한가족 민원전용창구 상시 운영
- 장애인 및 노약자를 위한 1인 전담 공무원 배치
- 민원인이 요청 시 민원서류 택배 및 자택까지 교통편의 제공

□ 세부 추진계획

- 한마음 한가족 민원전용창구 설치
 - 설치시기 : 2004. 2월중
 - 대 상 : 장애인, 임산부, 노인 등 거동 불편자
 - 내 용 : 전담 공무원이 일괄 접수 처리
 - 민원서류 택배 및 귀가차량 제공 : 희망하는 민원인
 - 이용차량 : 구 의전 차량 또는 민원봉사과 직원차량
 - 전담인력 배치 : 직원1명, 공익 1명
- ※ 기 운영중인 종합민원안내코너 요일별 담당직원 활용

□ 기대효과

- 거동이 불편한 노인이나 장애인이 1회 민원서류 접수만으로도 여러 가지 민원을 동시에 우선적으로 처리해줌으로써, 민원처리 과정을 몰라 느끼는 불안함과 부담감 해소
- One-None Stop 서비스 실천으로 행정 신뢰도와 만족도 제고

3. 인터넷 민원처리(G4C) 활성화

인터넷을 통해 행정기관이 보유하고 있는 모든 정보를 공유하여 공무원의 원활한 업무수행에 기여하고, 인터넷 서비스를 통하여 민원인이 행정기관을 방문하지 않고 시간적, 경제적 낭비를 줄여 안방이나 사무실에서 직접 서류를 발급 받을 수 있도록 해 줌으로써 주민 편의 극대화

□ 추진개요

- 2002. 11. 1 : 대한민국전자정부(G4C) 단일창구 개통
- 2003. 1. 1 : 호적, 건축물대장 등 발급서류 전폭 확대
 - 신청가능민원 393종, 열람가능민원 40종, 정보공동이용 20종
- 2003. 8. 4 : 법원등기 등 3종 열람수수료 무료화 실시
(토지, 건물, 법인등기부등본)
- 2003. 9. 30 : 인터넷발급서비스 개시
(토지대장, 개별공시지가, 국민기초수급자 증명 등 민원 3종)
- 2004. 1월중 : 주민등록등·초본, 건축물대장 등 총 9종의 민원서류를 인터넷으로 발급할 예정

□ 세부 추진계획

- G4C 대구민 홍보 및 주민교육
 - 시 기 : 2004. 1. 1 ~ 12. 31(연중)
 - 대 상 : 서구민
 - 방 법 : 구청 홈페이지, 서구민한가족신문을 통한 홍보와 정보홍보담당관실 주관의 주민전산 교육 시 병행 실시
- 민원봉사과 G4C전용 PC확보 및 전담직원 배치
- 민원실 내방객에 대한 대구민 홍보 : 민원실 내 프로젝션 TV 및 칼라 구경전광판
- 다량 민원서류 발급요구 기관에 대한 홍보물 제작 배부
: 법무사, 부동산 중개업소, 신용정보회사, 은행, 카드회사 등

4. 호적·제적부 오류사항 정비

호적·제적부의 전산화가 종료됨에 따라 기재의 오류와 주민등록번호 등의 누락사항을 정밀검증하여 정정함으로써 행정의 신뢰성 제고

□ 추진개요

- 호(제)적부
 - 호적 : 31,899가구(인구수 156,853명)
 - 제적 : 19,435가구(인구수 161,310명)
- 호(제)적부 대사를 통한 누락·오기사항 추출 후 정정 입력

□ 세부 추진계획

- 추진기간 : 2004 ~ 2006년까지(3개년)
- 사업량 : 34,000건(주민등록번호·성명·본관 등의 오기 및 누락)
- 추진방법 : 호적부 법정동 별 전수조사로 자료 추출
 - 자료추출 : 공공근로 활용
 - 자료입력 : 호적 직권기재서 및 정정허가서 작성 후 호적 전산입력 수정

□ 기대효과

- 호(제)적의 오류사항을 추출 후 정정하여 행정의 신뢰성 향상
- 호적 전국 온라인 전산체계 구축 완료로 고품질의 행정 서비스 제공

5. 개별공시지가의 엄정 관리

건설교통부장관이 매년 공시하는 표준지 공시지가를 기준으로 공정하게 조사 산정, 확정하여 각종 과세표준 등에 적기 활용코자 함

□ 추진개요

○ 추진방향

- 지가행정의 투명성을 제고하여 대민 신뢰회복과 공신력 향상
- 지가 균형유지와 관계인 의견수렴 등으로 민원발생 최소화

○ 근거

- 조사기준일 : 년2회(1월1일, 7월1일)
- 지가공시 및 토지 등의 평가에 관한 법률 제10조2항과 제12조3항
- 2004년 개별공시지가조사 산정 지침서(건설교통부)

□ 세부 추진계획

○ 2004년 1월 1일 기준 조사 ⇒ 전체 필지

- 조사대상 : 총 39,624필지 중 38,494필지(표준지 1,130필지 제외)
- 토지특성조사 및 산정 : 2004. 1. 2 ~ 4. 30
- 지가열람 및 의견제출 : 2004. 5. 1 ~ 5. 20
- 개별지가 결정·공시 : 2004. 6. 30
- 이의신청 접수·처리 : 2004. 7. 1 ~ 8. 28

○ 2004년 7월1일 기준 조사 ⇒ 분할 및 합병 등 토지

- 조사대상 : 약 1,200필지(예정)
- 토지특성조사 및 산정 : 2004. 7. 1 ~ 8. 20
- 지가열람 및 의견제출 : 2004. 8. 21 ~ 9. 9
- 개별지가 결정·공시 : 2004. 10. 30
- 이의신청 접수·처리 : 2004. 11. 1 ~ 12. 30

□ 기대효과

- 토지 관련 국세, 지방세, 각종 국·공유재산 사용료 등의 부과기준으로 행정의 효율성 제고에 기여

6. 토지정보 및 생활주소의 효율적인 관리

토지소유권의 신속한 정비로 주민의 재산권 행사에 만전을 기하고 새로운 주소를 효율적으로 관리하여 주민에게 편리한 생활지리정보 제공

□ 추진개요

- 신속·정확한 토지 소유권 정비
- 생활주소 시설물 유지보수
- 생활주소 데이터베이스 구축 및 변동사항 관리

□ 세부 추진계획

- 토지 소유권 정비
 - 대 상 : 등기필 통지 및 소유자 신청분(연 20,000여 건)
 - 내 용 : 소유자, 주소 등 변동사항 정비 및 과세자료 통보
- 도로명판 및 건물번호판 유지보수
 - 대 상 : 도로명판 1,515개소, 건물 번호판 20,535개소
 - 망실·훼손 시설물 일제정비 : 년 2회(5,10월)
 - 확장·개설도로 명판 설치 및 신·증축건물 번호판 부착
- 생활주소 데이터베이스 관리
 - 신·개축건물 속성조사 및 자료입력
 - 주요 건축물 사진촬영 입력
- 생활주소 홍보 실시
 - 서구민 한가족신문 게재 및 부동산중개업소를 통한 홍보 및 활용
 - 배달업체 및 전입세대에 대한 안내지도 배부 등

□ 예상 문제점 및 대책

- 도로명판 및 건물번호판 파손·망실이 빈번하여 재정손실 초래
 - ⇒ 사후관리 책임에 대한 법규 제정 건의

□ 기대효과

- 토지 전산자료의 신속·정확한 정리로 민원예방 및 수요자 이용편의 도모

7. 지적 전산화에 따른 DB 완벽 구축

주민생활과 직결된 지적도면을 완벽하게 정비하여 주민불편사항을 해소하고 지적공부의 공신력 제고와 지적행정의 과학화 도모

□ 추진방침

- 전산화된 지적도면을 완벽하게 정비하여 지적행정의 과학화 도모
- 지적측량 기준점을 철저히 관리하여, 정확한 지적측량성과 제공
- 토지이동에 따른 지적공부를 명확하게 정리함으로써 주민의 재산권 보호에 만전

□ 세부 추진계획

- 지적도면 전산화 DB 정비
 - 2004년도 토지이동자료 좌표입력 및 정리 : 수시
 - PBLIS(필지 중심 토지정보 시스템)탑재 오류자료 정비 : 8,392필지
 - 경계, 면적 불부합지 발생에 따른 민원소지 해소 : 정확한 자료조사 후 결의에 의거 등록사항 정정
- 폐쇄도면 및 지적측량원도 DB 구축
 - 시 기존장비를 이용 폐쇄도면 및 측량원도 DB구축 : 9,915매
 - 폴리에스테르 필름을 활용 최초 작성된 도면과 정밀 대사 : 714매
- 지적측량 기준점 관리 : 대한지적공사와 합동으로 일제조사와 보수
- 지적측량 성과도의 정밀 검사 : 지적 기초측량, 등록 전환, 분할 등
- 토지이동사항 공부정리 : 합병, 지목변경 등 현지 확인 후 신속 처리
- 토지표시변경 등기촉탁 추진 : 등기관서에 등기촉탁 의뢰 후 결과 개별 통지