

# 민 원 봉 사 과

- 민원1회 방문 처리제의 정착
- 민원점검의 날 운영
- 민원인 만족도 조사 실시
- 친절 공무원 표창제 실시
- FAX 무료사용 서비스 실시
- 개별 공시지가 조사
- 개발부담금 부과·징수
- 건축물 대장 전산화 등본 발급
- 부동산 중개업소 관리
- 지적측량 기준점 설치 및 관리
- 이륜자동차 관리 전산화 추진
- 국가비상대비 업무 추진
- 민방위 교육훈련 내실 추진
- 민방위 자원관리 강화 추진
- 민방위 시설장비 효율적 관리 운영
- 민방위 경보시설 현대화 사업 추진
- 병무행정 내실 추진
- 병력 동원훈련 소집(항방훈련)시 군정 홍보교육(특강)
- 공익근무요원 기동반 운영

# 민원1회 방문 처리제의 정착

## □ 사업개요

- 민원 1회 방문으로 민원 신청의 가·부를 신속 정확하게 처리함으로써 군민이 체감할 수 있는 참봉사 행정을 조기에 정착시키고자 함.

## □ 추진계획

- 민원처리실태의 정기적인 점검
  - 시 기 : 년 2회(7월, 12월)
  - 대 상 : 민원관련 부서
- 민원처리상황 확인
  - 시 기 : 월별
  - 대 상 : 접수된 복합 민원서류
  - 내 용 : 처리, 불가, 지연, 반려, 취하 등
- 민원인 후견인제 운영
  - 대상민원 : 다수인관련 진정민원, 20일이상 복합 유기한 민원
  - 후견인 지정 공무원 : 군본청 과장, 담당주사급
- 실무종합 심의회 운영 : 매주 3회(화, 목, 토)

## □ 기대효과

- 민원1회 방문처리제의 완전정착으로 군민이 바라는 민원행정 실현

# 민원점검의 날 운영

## □ 사업개요

- 민원서류 및 생활불편민원 처리 등 주민관련 업무 추진실태를 정기적으로 점검하여 민원인의 불편, 불이익과 반복민원 발생의 사전예방을 통해 행정  
에 대한 주민 신뢰성 향상과 양질의 대민봉사행정 구현

## □ 추진계획

- 시 행 시 기 : 2000. 2월부터
- 점검일 지정 : 매월 첫째주 토요일(실무종합 심의회시 병행)
- 점 검 사 항
  - 접수된 민원서류의 처리와 유관기관·군부대 협의실태
  - 군민의 소리, 민원모니터, 전화민원, PC민원등으로 접수된 시정 건의, 개선 사항중 장기적으로 추진중인 사항
  - 진정, 고충, 생활불편사항 처리 후 결과

## □ 운영방법

- 매월 민원점검의 날에 점검대상을 지정하여 소속실과별 자체점검 실시
- 자체점검 결과 문제점 개선

## □ 기대효과

- 민원처리에 대하여 담당공무원으로 하여금 처리후 발생한 사항을 확인하도록 하여 자기성찰의 기회부여와 책임행정 강화
- 고충, 진정, 생활불편민원의 현장확인으로 반복민원이나 집단민원을 사전에  
방함으로써 참봉사 행정 실천

# 민원인 만족도 조사 실시

## □ 사업개요

- 그동안 주민을 상대로 하는 설문조사등 각종 평가들이 주로 시책추진의 성과를 홍보하기 위한 자료로 이용됨에 따라 군청을 1회이상 방문한 민원인을 대상으로 민원 만족도 평가를 정기적으로 실시하여 보다 나은 민원행정 서비스 제공

## □ 추진계획

- 조사주기 : 매월1회(년 12회)
- 조사표본 : 민원 신청인 및 행정기관 내방자(읍·면 포함)
- 조사방법
  - 창구 설문조사(내방인)
  - ARS조사(민원 신청인)

## □ 기대효과

- 조사결과 드러난 민원인의 불만요인을 중심으로 일선행정기관의 민원 처리 실태를 조사하여 그 원인을 파악 개선대책을 수립·시행하므로서 고객 지향적 민원제도 개선

# 친절공무원 표창제 실시

## □ 사업개요

- 군청을 내방하는 민원인에게 친절하게 대하는 우수민원부서 담당 공무원의 발굴 표창으로 사기를 진작시키고 민원담당 공무원의 적극적인 대민 친절화 의식을 제고하고자 함.

## □ 추진계획

- 친절공무원 시상
  - 실 시 일 : 매분기(월례조회시)
  - 시상인원 : 3명
  - 추천방법
    - 전화친절도 및 민원인 만족도 조사를 통한 우수직원
    - 민원인의 추천(구두, 전화, 편지등) 직원
- 민원 우수기관 표창
  - 실 시 일 : 연말
  - 시상기관 : 3개기관(최우수, 우수, 장려)

## □ 기대효과

- 공무원 친절자세 체질화
- 질 높은 대민행정 서비스 제공
- 공무원의 사기진작과 함께 파급효과 거양

# FAX무료사용 서비스 실시

## □ 사업개요

- 통신기기의 보급확대로 신속한 문서(자료) 송신을 위해 FAX의 사용량이 점차 증가하고 있어 군청 방문 민원인에게 FAX를 무료로 사용케함으로써 민원인에게 실질적인 서비스를 제공하기 위함.

## □ 추진계획

- 추진시기 : 2000년 10월부터(신청사 이전후 공간확보)
- 운영대상 : 민원봉사과 FAX 1대
- 운영방법
  - FAX를 사용하고자하는 민원인은 “FAX사용 신청대장”에 신청내용을 기재하여 신청하면 담당직원이 내용을 확인한 후 민원인이 원하는 FAX번호로 문서(자료)를 전송
  - 시내 통화권 : 1회 10매 이내, 시외통화권 : 1인 5매 이내

## □ 기대효과

- 군청을 내방하는 민원인에게 FAX를 무료로 개방함으로써 민원인들이 관청에서 느껴왔던 권위주의적이고 경직된 분위기를 일소하고 「친절하고 친근한 관청」의 이미지를 부여하는 계기마련

# 개별 공시지가 조사

## □ 사업개요

- 2000.1.1기준 개별공시지가를 2000.6.30까지 결정 공고
- 조사대상필지수 : 111,898필지(표준지 1,312필지)
  - 국세 또는 지방세의 부과대상토지(국·공유지의 경우에는 공공용 토지는 제외)
  - 개발부담금 등의 부과대상 토지
  - 관계법령에 의하여 지가의 산정 등에 개별공시지가를 적용하도록 규정되어 있는 토지

## □ 추진계획

- 조사인원 : 3명(군청 3명)
- 추진일정
  - 2000. 1. 3~3.21 : 토지특성조사 및 지가산정
  - 2000. 3.12~4.30 : 산정지가 검증(50일간)
  - 2000. 5. 1~5.20 : 지가열람 및 의견접수(20일간)
  - 2000. 5.12~5.31 : 의견제출지가 검증(20일간)
  - 2000. 5.29~6. 7 : 토지평가위원회심의 및 결과통지
  - 2000. 6. 5~6.10 : 지가확인요청
  - 2000. 6.12~6.29 : 중앙토지평가위원회심의 및 건설교통부장관 확인
  - 2000. 6.30 : 지가결정 및 공시
  - 2000. 6.30~7.29 : 이의신청 접수(30일간)
  - 2000. 7.30~8.28 : 이의신청지가 검증 및 처리(30일간)

## □ 기대효과

- 정확한 토지특성조사에 따른 2000년 개별공시지가의 객관성과 공정성 확보

# 개발부담금 부과·징수

## □ 사업개요

- 부과대상사업 : 대지조성사업, 공장부지조성사업, 골프장조성사업등 기타 11개사업
- 세원내역
  - 개발이익의 25%부과 : 국비50%, 군비 50%  
(국비 50%징수에 대한 수수료 7%군비 배정)

## □ 추진계획

- 부과·징수계획
  - 부 과 : 15건(100,000천원)
  - 징 수 : 15건(100,000천원)
- 개발부담금 징수
  - 부과금액이 납기일에 전액 납부될 수 있도록 사전 홍보
  - 개발이익환수에관한법률 제17조 규정에 적합할시 분납 및 납부연기허가로 체납액 감소
- 개발비용산출내역서 검토철저
  - 산정기준에 의한 산출여부 확인 철저히 과대산출 방지
  - 산출근거 미첨부시 불인정
  - 현장 확인시 지하 매설물 및 물량철저확인
- 체납자 강력 조치
  - 고질체납자는 국세징수법 체납처분의 예에 의거 재산압류
  - 주소지 변동시 재산 추적 확인후 재산압류

## □ 기대효과

- 토지를 개발함으로써 발생하는 개발이익 환수
- 토지에 대한 투기 사전방지



# 건축물대장 전산화 등본 발급

## ☐ 사업개요

- 건축물대장 전산입력 및 DB구축에 따른 전산시스템에 의한 대장정리·등본 발급 등을 처리함으로써 효율적인 업무처리로 민원 편의증진을 도모코자 함

## ☐ 추진계획

- 건축물대장 현황 : 총 29,657건(일반 19,714건, 집합 9,943건)
- 자료 정비 : 2000. 1. 1 ~ 12. 31
- 건축물대장 등본전산발급 : 1999. 11. 1
- 추진방법
  - 전수대사
  - 전산자료정비(신규대장 입력, 변동자료 정리)
  - 대장대조필

## ☐ 기대효과

- 신속한 건축물대장 발급
- 건축물 대장의 규격 현실화
- 민원편의증진

## ☐ 대책 및 건의

- 건축물대장 민원발급 자동화 시스템구축
  - 민원발급용 컴퓨터 구입
  - 민원발급용 프린터 구입

# 부동산 중개업소 관리

## □ 사업개요

- 양주군내 전 업소를 대상으로 실시
- 신규개발사업지역 및 주택밀집지역 집중 점검
- 점검결과 경미한 사항은 시정조치시키고 위법업소는 엄중조치

## □ 추진계획

- 단속기간 : 매분기별 1회 (년4회)
  - 특별단속기간(1/4분기) : 2000. 2.10 ~ 2.28
  - 하계단속기간(2/4분기) : 2000. 6.10 ~ 6.30
  - 추계단속기간(3/4분기) : 2000. 9.10 ~ 9.30
  - 연말단속기간(4/4분기) : 2000.12. 1 ~ 12.20
- 점검대상 : 87개 전 업소(신규발생 포함)
- 점검반 편성 운영
  - 반 장 : 민원봉사과장
  - 반 원 : 부동산관리담당주사 외 3인(필요시 경찰, 세무서와 합동 점검)
- 점검내용
  - 무허가 중개업행위
  - 중개업허가증 및 공인중개사 자격증 양도·대여 행위
  - 부동산중개업법 제15조 금지위반 행위
    - 중개수수료 초과 징수
    - 미등기전매 등 투기조장 행위
  - 허가증 및 요율표 게시, 장부 비치실태
  - 중개업자 교육이수
  - 기타 부동산중개업 관련 위반무방행위 등

## □ 기대효과

- 건전한 부동산중개업 행위로 주민생활의 편익을 도모함
- 투기조장 행위를 사전에 방지

# 지적측량 기준점 설치 및 관리

## □ 사업목적

- 지적측량 난이지역·구획정리사업에 따른 지적확정측량지역·하천개수 및 도로공사등 대단위 사업지역에 지적측량 기준점을 설치하여 측량 부정확에 따른 분쟁을 사전에 예방하고자함

## □ 추진계획

### ○ 설 치

- 기 간 : 2000.5.1~2000.6.28
- 대 상 : 지적삼각보조점(10점), 도근점(100점)
- 설치지역
  - 회천읍 덕정리,고암리 일원(택지개발사업 지역)
  - 광적면 가남리,광석리 일원 (구획정리사업 지역)
  - 도로 및 하천개수 지역등
- 설치방법 : 지적측량대행법인과 합동
- 예 산 액 : 비예산(지적공사 협조)

### ○ 관 리

- 일제조사 : 2000.3.2~2000.4.30
- 대 상
  - 지적삼각점 : 8점
  - 지적삼각보조점 : 8점
  - 지적도근점 : 312점
- 조사방법 : 지적측량대행법인과 합동
- 조사결과 조치 : 망실, 훼손된 기준점은 재설치 하고 원인 행위자에게 보수 비용 부담 조치

## □ 기대효과

- 지적측량의 정확성 제고
- 측량 부정확으로 인한 사인간 경계 분쟁 예방

# 이륜자동차 관리 전산화 추진

## □ 사업개요

- 읍·면에서 관리되고 있는 이륜차 관리업무를 군으로 이관
- 현재 수작업으로 관리되고 있는 업무를 전산화하여 기존 자동차전산망과의 연계를 통한 종합정보망 구축
- 이륜자동차 등록현황

계	50cc이상	100cc이상	200cc이상
6,577대	3,252대	3,274대	51대

## □ 추진계획

- 추진일정
  - 프로그램 설치 자료구축 : 2000. 2월
  - 자료대사 및 시험운영 : 2000.3~4월
  - 민원서비스 실시 : 2000. 5월
- 내 용
  - 장비확보 설치, 프로그램 설치 및 시험운영
  - 기초 자료입력 및 초기 데이터를 이용한 자료 전환
  - 자료구축 후 자료 보정
- 소요예산 : 10,931천원
  - 이륜자동차 전산화 시스템 환경 구축비 : 7,431천원
  - 이륜자동차 관리용 단말기(컴퓨터)구입 : 2,000천원
  - 이륜자동차관리용 프린터기 구입 : 1,500천원

## □ 기대효과

- 효율적 관리 기능
- 전국단위 one stop 민원서비스 제공
- 각종 이륜차 관련 사고시 정확한 데이터 제공

# 국가비상대비 업무 추진

전시·사변 또는 이에 준하는 비상시에 대비하여 인적·물적자원의 종합적인 관리 운영체제를 확립하여 군사작전지원 및 정부기능유지와 국민생활의 안정을 도모하고자 함.

## □ 2000 을지연습 추진

### ○ 행사개요

- 기 간 : 8월중 실시
- 인 원 : 480명 (80명/1일)
- 방 법 : 사건 메시지에 의한 도상연습 (핵심과제 포함)위주 및 실제훈련 병행 실시

### ○ 추진방향

- 전시 지방행정기능유지를 위한 총무계획 내용을 재검토함으로써 공직자의 전시행동능력 숙지
- 2000 을지연습은 도상연습위주로 실시하고 실제훈련을 병행함으로써 대군민 안보의식 함양

## □ 인력동원 자원관리

### ○ 자 원 현 황 : 976명(가용자원 531명)

### ○ 자원관리계획

- 년 1회 동원자원 일제정비(7. 1.~7.20.)
- 월1회 자원확인의 날 운영 및 분기 1회 자원관리 지도·점검 확행
- 자원누락 방지를 위한 전산관리 지속적 관리
- 중점관리대상 자원은 수시확인 및 지속적 관리

## □ 기대효과

- 전시 정부기능유지를 위한 총무계획을 내실있게 수립함으로써 을지연습등을 통한 전시업무를 숙지하여
- 원활한 전시 행정업무수행으로 군사작전 지원능력을 배양함으로써 민·관·군 합동의 총력안보 대비태세를 확립

# 민방위 교육훈련 내실 추진

남북이 대치하고 있는 엄연한 우리의 현실 상황을 도외시한 낙관적 통일관 만연과 해이된 주민의 안보의식을 재정립하고 안보대비와 병행하여 각종 대형사고 예방 및 조기수습을 위한 방재 체제 확립으로 민방위 의식의 생활화에 기여

## □ 현 황

○ 민방위대 현황 : 148개대 17,134명

## □ 추진계획

○ 민방위교육

- 대 상 : 2,836명 (민방위편성 1-4년차)
- 교육시간 : 연 8시간 (상반기 4, 하반기 4)
- 교육기간 : 상반기 3-5월, 하반기 10-11월

○ 민방위 훈련 : 연 12회

- 비상소집 훈련 : 1회
- 민방공 대피훈련 : 4회
- 재난대비 훈련 : 4회
- 마을단위 방재훈련 : 3회

## □ 기대효과

○ 민방위 소양교육의 다양화 및 주민생활과 밀접한 내용의 실기실습 강화로 민방위 교육의 참여율과 교육효과를 최대한 거양하고 발생 가능상황에 대비한 재난방재훈련으로 재난사태 발생시 지역 민방위대의 응급조치능력 강화로 지역별 자율방재태세 확립

# 민방위 자원관리 강화 추진

평소 민방위대 편성대상자 및 누락자원 편성의 차질없는 수행으로 보다 체계적이고 효과적으로 관리, 각종 재난발생시 즉시 동원하여 군민의 생활안정에 기여

## □ 민방위대원 관리 철저

### ○ 민방위 대원 현황

계		지 역 대		직 장 대		기 술 요 원	
대 수	대원수	대 수	대원수	대 수	대원수	대 수	대원수
148	17,134	135	16,051	13	560	3	523

### ○ 추진시기 : 년중

### ○ 추진방향

- 민방위 신규대상자 및 편성제외자 관리 철저
- 전·출입 또는 신분변동(직장 입·퇴사등)에 따른 자원관리 철저

## □ 주민신고망 정비 철저

### ○ 신고망 내역

계	기본신고망	특별신고망	이동신고망	고정신고망	비 고
859	569	87	80	123	

### ○ 추진방향

- 주민신고망에 대해 월별·분기별로 수시 정비
- 전·출입 또는 신분변동(리장 위·해촉 등)시 재정비후 즉시 위촉장 수여
- 비상연락망 정비로 신속한 신고상황 체제 유지

### ○ 기대효과

- 각종 재해·재난 발생시 신속한 체제 상황유지
- 군민의 생명과 재산을 보호

# 민방위 시설장비 효율적 관리운영

활용이 가능한 민간시설을 민방위시설로 지정하여 비상사태시 주민의 안전을 위한 시설로 활용하고 민방위 장비의 효율적 관리로 부식 및 분실을 방지하며 기능별로 분류하여 재해유형에 따른 신속한 장비보급 체계를 확립

## □ 현 황

### ○ 민방위 시설

- 민방위 비상급수시설 : 24개소 (2,440톤)
  - 정부지원시설 : 6개소(900톤)
  - 민간시설 : 18개소(1,540톤)
- 민방위 대피시설 : 37개소 (8,689평)
  - 정부지원시설 : 1개소(300평)
  - 공공 및 민간시설 : 36개소(8,389평)
- 민방위 경보시설 : 10개소 (경보사이렌 1, 무선앰프 9)
  - 민방위경보시설 보수 및 확충사업 추진
    - ⇒ 회천 덕계지역 무선앰프 2개소 증설 및 1개소 보수(소요경비 11,500천원)
    - ⇒ 회천읍 경보시설 합체 보수(소요경비 6,000천원)

### ○ 민방위 및 화생방 장비

(단위 : 종/점)

계	민방위장비	화생방장비	비 고
39 / 13,234	26 / 826	13 / 12,408	

## □ 추진계획

- 민방위시설 지정이 가능한 간이급수시설 및 대형건물을 일제조사 하여 민방위 시설을 보완하는 공공시설로 지정
- 기존 보유장비를 일제조사하여 노후불량장비는 폐기하고 활용 가능 장비 중점관리
- 화생방장비·물자보급
  - 보급물량 : 방독면 등 5종 300점
  - 소요예산 : 6,215천원

## □ 기대효과

- 공공 민방위시설의 부족에 따라 사전에 전시에 대비한 시설을 지역별로 확충함으로써 비상시 주민의 안전보장에 기여하고
- 민방위 장비의 기능별 분류로 재난 발생시 신속한 장비 보급으로 지역 민방위대원의 응급조치능력 강화 및 지역별 자율방재능력 배양



# 민방위 경보시설 현대화 사업추진

- 경보시설을 현대적인 시스템으로 개선하여 보다 신속·정확하고 안정적인 경보 체제 유지
- 경보시설을 재해·재난경보등 다용도로 이용하여 활용 극대화
- 적에 의한 피폭등 재해·재난시에도 경보망을 안정적으로 운영할 수 있도록 인공 위성을 이용 무선망 보강

## □ 사업 추진개요

- 기 간 : '99년 9월 ~ 2000년 10월(이월사업)
- 사 업 량 : 1개소(회천읍)
- 사 업 비 : 31,400천원(국비 30%, 도비 53%, 군비16%)

## □ 추진방침

- 도 시범사업에서 검증된 시스템으로 확장사업 추진
- 기존 노후시설을 새로운 현대화 장비로 교체

## □ 기대효과

- 도시화 및 주민환경의식 변화에 따라 사이렌을 주민 친화적 시설로 개선
- 주민의 생명과 재산피해 최소화로 삶의 질 향상

# 병무행정 내실 추진

## ☐ 징병검사

- 기 간 : 2000. 2. 8 ~ 2. 11
- 장 소 : 의정부병무지청 상설징병검사장
- 수검대상 : 868명(81년생)

## ☐ 현역병입영

- 기 간 : 년 중
- 입영부대 : 육군훈련소 외 2개부대
- 계획인원 : 405명

## ☐ 공익근무요원관리

- 관리인원 : 119명
- 복무교육 : 10회 1,190명
- 복무관리실태점검 : 2회 238명
- 공익근무요원의 날 행사 : 1회 150명

## ☐ 병력동원 훈련소집

- 시 기 : 년중
- 소 집 부 대 : 26사단외 51개부대
- 훈련 대상 인원 : 2,063명
- 추진계획
  - 훈련소집기피자 발생억제
  - 훈련소집연기자 엄정처리

# 병력동원훈련소집(향방훈련)시 군정 홍보교육(특강)

## □ 추진개요

- 병력동원소집 지정자들에 대하여 평시에 부대기능별 임무수행 능력을 배양 시킴과 아울러 전시 임무를 숙지시켜 유사시 신속·정확한 전투대세 확립
- 병력동원 훈련소집 응소율을 높여 유사시 병력동원 소집 대상자의 정예화

## □ 세부추진계획

- 관내 소집부대별로 동원훈련을 실시할 때 지방행정관서 장의 특강시간을 배 정하여 응소 격려와 군정홍보를 실시하므로서 예비군들에게 투철한 국가관 과 애향심을 가지고 훈련에 참여토록 유도
- 읍·면방위협의회에서 응소자에게 간단한 기념품 증정(예 : 볼펜, 샤프펜, 스카프, 수건 등)과 따뜻한 보리차등을 제공할 수 있도록 추진
- 2000년도 병력동원 훈련소집 계획
  - 일 시 : 년 중
  - 대상부대 : 26사단외 5부대
  - 인 원 : 1,170명

## □ 기대효과

- 애국심, 애향심 고취
- 특강을 통하여 의식개혁 도모와 민·관·군 통합 방위태세 구축

# 공익근무요원 기동반 운영

## □ 추진개요

- 민선 자치시대에 즈음하여 각종 민원수요 급증에 따라 과격한 집단민원과 불법 야시장등의 발생이 속출하고 있어, 공공질서유지의 필요성이 크게 대두되나, 공무원 대처인원 부족으로 청내 공익근무요원으로 하여금 기동반을 편성 이에 합동 대처코자 함.

## □ 세부 추진계획

- 기동반 편성
  - 일 시 : 2000년 2월중
  - 인 원 : 45명(청내근무자)

## □ 기대효과

- 각종 집단민원에 적절히 기동대처하여 원활한 공무수행 유지
- 공익근무요원으로 하여금 소속감 및 의무감 부여