2016년도 주요업무 계획

민원봉사과 소관

보고 순서

Ⅰ. 기본현황

Ⅱ. 지난 1년간 성과와 과제

Ⅲ. 군정 여건

Ⅳ. 2016년도 주요업무계획

❑ 정책목표 및 정책과제

❑ 정책과제 추진계획

Ⅴ. 주요 현안·전략과제

Ⅵ. 신규·특수시책

Ⅰ. 기 본 현 황

❑ 조직현황

(4개담당 / 25명)

구 분	계	민원	지적	새주소	위생
계	25	12	5	3	5
정규직	22	10	4	3	5
공무직	2	2	0	0	0
기간제	1	0	1	0	0

❑ 예산규모

[단위 : 백만원]

구 분	계	민원	지적	새주소	위생
예산액	590	205	138	124	123

※ 2015년 본 예산 기준

❑ 일반현황

○ 민원사무처리 현황(2015. 8월말)

[단위 : 건수]

계	일반민원	인터넷 민원	여권	어디서나 민원처리	정보공개	즉결민원
209,690	65,139	91,735	2,401	6,819	848	42,748

○ 자동차 및 건설기계 등록현황(2015. 8월말)

[단위 : 대수]

자동차					건설기계
계	승용	승합	화물	특수	
28,204	18,324	1,241	8,456	183	1,868

○ 식품접객업소 · 공중위생업소 관리현황

– 식품접객업수 현황

계	일반음식점	유흥주점	단란주점	휴게음식점	제과점	집단급식소
1,160	924	40	16	95	16	69

– 공중위생업소 관리현황

계	숙박업	이용업	미용업	세탁업	목욕장업	위생관리용역업
339	57	44	160	47	21	10

○ 위원회 현황

– 위원회수 : 7개(2015. 8월 기준)

– 구성인원 : 59명(남 56, 여 3)

– 구성현황

구분	정보공개 심의회	공유토지 분할위원회	도로명주소 위원회	지명 위원회	식품진흥 기금운영 위원회	경계결정 운영 위원회	지적 재조사 위원회
위원수	7	9	11	7	5	10	10

Ⅱ. 지난 1년간 군정 성과와 과제

1. 주요성과

❑ 거창韓 친절리더 양성 및 친절도 대한민국 넘버원 거창

○ 고객만족 거창한 친절리더 양성 : 16명(민원응대 방법, 역할 등)
○ 경남 베스트 친절공무원 콘테스트 참가 : 우수
○ 제3회 전국 미소친절 선발대회 참가 : 금상
○ 거창군 친절King 공무원 콘테스트 개최 : 12명 참가
○ 읍·면, 보건소 등 1:1 친절코칭 2회, 전화친절도 상시 점검 600회
○ 하하호호 친절꽃이 피는 사무실 환경조성 : 자체 친절교육 등

❑ 고객만족을 위한 토지행정 서비스 추진

○ "바른 땅 찾기" 지적재조사사업 추진
  – 사업량 : 352필지(228,078㎡)
○ 고객만족을 위한 토지행정 서비스 추진
  – 지적측량민원 "알리미" 시행 : 252필

❑ 찾기 쉽고 편리한 도로명주소 전면 시행

○ 도로명주소 안내 시설물(26,173개) 전수조사 2회
○ 신속정확한 도로명주소(부여,변경,폐지) : 192건
○ 도로명주소 사용활성화를 위한 다양한 도로명주소 홍보 실시 : 8회

❑ 맛과 서비스! 감동이 있는 음식점 육성

○ 맞춤식 현장방문 친절교육 실시 : 85개소/3회
○ 위생업소 화장실 시설개선사업 추진 : 40개소(음식점)
○ 깔끔 화장실 지정 및 인센티브 지원 : 5개소(표지판부착 및 위생용품지급)

❑ 불량식품 STOP! 클린거창 GO

○ 계절별, 시기별, 테마별 지도점검 : 29회 / 832개소

1. 반성할 점

❑ 직원 친절도 향상을 위해 찾아가는 친절교육, 친절 리더양성, 친절 콘테스트 개최 및 시상, 전화친절도 점검 등을 추진하였으나 군민들에게 눈높이에 와 닫는 감동적인 민원친절 행정에는 미흡하였음

❑ 민원인식 부족에 따른 지속적인 지적공부 미정리 토지 발생

❑ 주민들의 실생활에서 도로명 주소 · 새 우편번호 사용률 제고를 위해 보다 다양한 홍보가 필요함.

❑ 지속적인 친절교육에도 불구하고 종업원의 이직률 증가 등으로 고객이 체감하는 음식점 친절도는 여전히 만족할 만한 수준에 이르지 못하고 있음.

2. 과 제

❑ 고객만족 친절리더 양성교육 지속 추진

○ 교육일정 : 2016년 상반기
○ 인　　원 : 10여명
○ 방　　법 : 전문기관에 위탁
○ 교육내용 : 민원인 응대방법 및 친절관리자 역할 등

❑ 국민행복 민원실 선정을 위한 민원실 공간 개선

○ 목　　표 : 정부3.0 구현의 일환으로 민원실 시설·환경 개선
○ 선정기준 : 민원실 공간 구성, 취약계층 배려 등 6개 지표
○ 민원실 협소로 다시 찾고 싶은 편안한 민원실 조성 불가
　- 민원실 공간 확대 : 장기적 과제
　- 민원실 환경 개선 : 고객쉼터 운영, 매월 화분 교체 등

Ⅲ. 군정 환경(여건)

❑ 원문정보공개 실시 및 직원별 정보공개율 전면 공개

○ 국민의 알권리와 정부 투명성을 획기적으로 제고하기 위해 부단체장 이상 결재문서 중 공개로 분류된 문서는 전면 공개

– 공개장소 : 정보공개포털(open.go.kr)

○ 전국에서 다양한 내용의 정보공개 청구 급증

– 연도별 정보공개 청구 건수

구 분	2013년	2014년	2015년 8월말
건 수	713	991	840

○ 정보공개율 제고를 위해 기관별 개인별 공개율 전면 공개

– 공개장소 : 정보공개포털(open.go.kr)

❑ 칭찬 문화 소멸

○ 우리 주위에는 묵묵히 자신의 자리에서 열심히 일하며, 어려운 이웃을 보살피는 크고 작은 선행과 미담사례가 많이 있으나, 따뜻한 칭찬보다는 사건사고에 귀를 기울이는 경향이 많음

○ 거창군 홈페이지의 “칭찬합시다” 란은 1년에 1~2건 정도만 소개되고, 상업성 광고 등의 난립으로 폐쇄

Ⅳ. 2016년도 주요업무계획

정책목표 **군민에게 더 가까이 소통 감동 행정 구현**

8대 정책과제

1 군민에게 더 가까이 소통행정 추진

2 군민이 행복한 민원실 운영

3 지적재조사사업 추진

4 지목변경 전자접수 시행

5 생활속 도로명(새 우편번호)주소 완벽 정착화

6 정정당당! 부동산 거래 질서 확립

7 깨·친·맛 거창음식점 만들기

8 The(더) 안전하고 체계적인 위생관리

❑ 이행과제

정책과제	군민에게 더 가까이 소통행정 추진
이행과제	① 찾아가는 친절교실 운영
	② CS강사 양성으로 직원 친절리더 운영
	③ 내실있는 친절시책 추진
정책과제	군민이 행복한 민원실 운영
이행과제	① 유기한 민원 처리기간 단축으로 고객만족도 향상
	② 여권민원 사전예약 처리제 및 택배서비스 운영
	③ 민원행정 고객만족도 설문조사
	④ 편안하고 쾌적한 민원실 환경조성
	⑤ 원문정보 공개 확대 및 직원별 정보공개율 제고
정책과제	지적재조사사업 추진
이행과제	① 지적재조사 지구에 대한 경계결정 및 심의·의결
	② 토지 경계분쟁 해소를 통한 개인재산권 보호
정책과제	지목변경 전자접수 시행
이행과제	① 건축행정시스템을 활용한 지목변경신청 접수·처리
	② 업무체계 개선을 통한 민원중심 행정서비스 제공
정책과제	생활속 도로명(새 우편번호) 주소 완벽 정착
이행과제	① 도로명(새 우편번호) 사용 홍보 강화
	② 도로명주소 안내시설 확충 및 유지관리 철저
정책과제	정정당당! 부동산 거래 질서 확립
이행과제	① 공인중개사 지도 점검 및 교육 강화
	② 투명한 부동산 실거래 유도
정책과제	깨·친·맛 거창음식점 만들기
이행과제	① 현장방문 맞춤형 친절·청결교육
	② 음식점 위생등급제 도입에 따른 인프라 구축
	③ 모범음식점 심사 정례화 및 인센티브 제공
정책과제	The(더) 안전하고 체계적인 위생관리
이행과제	① 업종별 위생업소 지도·점검 강화
	② 군민 다소비 식품 수거·검사 실시
	③ 공중위생서비스수준 평가

정책 과제

1. 고객에게 더 가까이 소통행정 추진

1 추진목표

○ “친절은 거창하게” 찾아가는 친절운동으로 전국 TOP10 친절도시 진입

○ 군민본위의 내실있는 민원서비스 제공으로 군민만족감 UP

2 사업개요

○ 추진기간 : 2016. 1 ~ 12월

○ 주요내용

- 찾아가는 친절교실 운영, 고객만족 친절리더양성교육 추진
- 다양한 친절시책 내실있게 추진

○ 사 업 비 : 38.7백만원

3 추진계획

○ **찾아가는 친절교실 운영**

- 사업소, 읍면 찾아가는 친절교실 운영 : 2회(CS전문강사)
- 읍·면장 버스안내 체험 : 연 2회

○ **CS강사 양성으로 직원 친절리더** : 10명 정도

- 교육방법 : 전문기관 위탁 (직원대상 친절교육 확대)
- 친절콘테스트 참가 및 민원담당공무원 워크숍 개최 : 연 1회

○ **친절리더자 해외 벤치마킹** : 공무원 배낭여행 신청(상반기)

○ **내실있는 친절시책 추진**

- 일일 민원안내 담당관제 운영 : 매주 월요일 (담당주사 4명)
- 친절군민 선발 표창 : 연 2회(4명)
- 사전심사청구제 및 민원1회 방문 상담창구 운영
- 민원사무착오 및 지연 보상제 운영 : 10,000 ~ 20,000원

4 기대효과

○ 군민욕구에 부응하는 맞춤형 민원서비스로 고객감동행정 추진

○ 군민들에게 더 가깝게 다가가는 민원행정으로 소통행정 추진

정책 과제

2. 군민이 행복한 민원실 운영

1 추진목표

○ 고객 중심의 편의제공으로 맞춤형 민원친절 서비스 제공
○ 친절꽃이 피는 쾌적하고 힐링할 수 있는 민원실환경 조성

2 사업개요

○ 추진기간 : 2016. 1 ~ 12월
○ 주요내용 : 민원처리 사전안내로 군민편의 제공, 고객만족도 모니터링으로 소통행정 추진, 친절꽃이 피는 쾌적한 환경조성
○ 사업비 : 44.2백만원

3 추진계획

○ 유기한 민원 처리기간 단축으로 고객만족도 향상
  - 대상업무 : 2일이상 유기한 민원 259종 (지연시 독촉장 발부)
○ 여권민원 사전예약 처리제 및 택배서비스 운영
  - 사전예약 : 전화, 인터넷 (매주 화, 목 18:00 ~ 21:00)
  - 택배서비스 : 본인 요구 시 우체국 등기로 교부(택배비 본인부담)
  - 여권 수령 SMS 문자 서비스
  - 국제 운전면허증과 동시 발급
○ 자동차 시도변경 및 상속이전 등록 사전 안내
○ 자동차 및 건설기계 정기검사 사전안내 및 경과 알림 서비스
○ 민원행정 고객만족도 설문조사 : 년 2회 / 우편, 직접 면담조사
○ 편안하고 쾌적한 민원실 환경조성
  - 창구민원 담당자 근무복 착용으로 밝고 친절한 이미지 제공
  - 고객쉼터 운영 : 커피, 차 제공, 셀프 민원실, 칭찬 메아리 게시판
  - 친절꽃동산 조성 등 매월 다양한 수종의 화분 배치
○ 원문정보 공개 확대 및 직원별 정보공개율 제고

4 기대효과

○ 고객중심의 민원행정으로 고객만족도 향상
○ 민원인을 위한 휴식공간 제공으로 쉬어가는 민원실 운영

정책 과제

3. 지적재조사 사업 추진

1 추진목표

○ 토지의 실제 현황과 일치하지 않는 지적공부의 등록사항을 바로 잡고

○ 정확한 경계설정으로 효율적인 토지관리 및 군민의 재산권 보호에 기여

2 사업개요

○ 사업기간 : 2015. 1월 ~ 2016. 12월(2년)

○ 사업지구 : 고제면 봉산리 779번지 일원

○ 사 업 량 : 352필지(228,078㎡)

○ 소요예산 : 90백만원(국·도비 보조)

3 그간 추진사항

○ 실시계획 수립 및 사업지구 지정 : 2015. 2월

○ 주민설명회 및 동의서 징구 : 2015. 2월 ~ 4월

○ 토지소유자협의회 구성 : 2015. 4월

○ 측량대행자 선정 : 2015. 5월

○ 일필지 조사 및 지적재조사 측량 : 2015. 6월 ~ 12월

4 추진계획

○ 지적재조사 경계결정 : 2016. 1월 ~ 6월

○ 경계결정위원회 심의·의결 : 2016. 6월

○ 감정평가 및 조정금 산정 : 2016. 6월 ~ 7월

○ 지적재조사위원회 심의·의결 : 2016. 7월

○ 조정금 징수·지급 : 2016. 7월 ~ 12월

○ 지적공부정리 및 등기촉탁 : 2016. 7월

5 기대효과

○ 정확하고 동일한 측량성과 제공으로 토지행정 신뢰성 확보

○ 지적공부의 경계분쟁 해소에 따른 개인 재산권 보호

정책 과제

4. 지목변경 신청 전자접수 시행

1 추진목표

○ 지목변경 신청을 위해 군청을 방문하는 민원불편 해소를 위해

○ 건축행정시스템 활용 지목변경 ONE-STOP 민원처리 서비스

2 사업개요

○ 추진기간 : 2016. 1 ~ 12월

○ 추진대상 : 건축인·허가 사용승인 분 전량

○ 업 무 량 : 년 300필 정도

3 추진계획

○ 현　　황 : 업무 이원화에 따른 지목변경 신청서 중복 제출

○ 개　　선 : 건축 사용승인 및 지목변경 신청 일괄 접수 처리

건축 사용승인 및 지목변경 일괄 신청	→	사용승인 처리 후 지목변경 처리	→	처리결과 통 보
(민원→세움터 전자접수)		(지적·건축민원담당)		

○ 홍　　보

- 관내 건축사무소 일괄 추진계획 통보
  - · 건축행정시스템을 활용한 지목변경 신청 권장
  - · 지목변경신청서 및 정리수수료 시스템 등록·납부
  - · 지목변경신청서 : 토지소유자 도장 날인
  - · 공부정리수수료 : 1필지당 1,000원

4 기대효과

○ 지목변경 신청을 위해 군청을 방문하는 민원 불편 해소

○ 업무 체계 개선을 통한 민원중심 행정서비스 제공

정책 과제

5. 생활속 도로명주소(새 우편번호) 완벽 정착

1 추진목표

○ 도로명주소(새 우편번호) 완벽한 정착을 위한 맞춤형 홍보강화

○ 쉽고·편리한 도로명주소 사용을 위한 철저한 시설물 확충·관리

2 사업개요

○ 추진기간 : 2016. 1 ~ 12월

○ 추진사항

- 군민들의 눈높이 맞춤형 홍보
- 각종 축제·행사 등에 홍보캠페인 실시
- 도로명주소 안내시설의 철저한 관리

○ 사 업 비 : 37백만원

3 추진계획

○ 군민 눈높이 맞춤형 홍보추진

- 독거노인 및 기초생활수급자 등 주소 취약계층 홍보 실시
- 찾아가는 홍보 실시 : 경로당, 어린이집, 독거노인 가정 등
- 다중이용시설(영화관, 버스터미널, 전통시장 등) 홍보 추진

○ 지역축제 홍보 캠페인 및 이벤트 실시

- 국제연극제·한마당 대축제 홍보 실시 : 홍보물품 및 리플렛 배부
- 도로명주소(새우편번호) 바로 쓰기 체험행사 및 이벤트 실시

○ 도로명주소 안내시설물 철저한 유지관리

- 도로명주소 안내시설 일제조사 및 정비 : 상·하반기 2회
- 교차로 · 미설치 도로구간에 도로명판 등 안내시설 추가설치

4 기대효과

○ 다각적· 집중적인 도로명주소 홍보로 도로명주소 완전정착

○ 안내시설확충 및 철저한 유지관리로 군민의 위치찾기 편리

정책 과제

6. 정정당당! 부동산 거래 질서 확립

1 추진목표

○ 정정당당한 부동산거래질서 확립으로 군민재산권 보호

○ 관내 공인중개사의 전문성강화 및 업무능력 향상

2 사업개요

○ 추진기간 : 2016. 1 ~ 12월

○ 추진내용

- 공인중개사사무소 지도·점검 및 간담회 실시
- 공인중개사 명찰 및 부동산거래관련 홍보물 제작 배부
- 투명한 부동산 거래질서 확립을 위한 홍보 캠페인 전개
- 부동산거래신고 홈페이지 게시 및 부적정 부동산 정밀조사

○ 사 업 비 : 4백만원

3 추진계획

○ 공인중개사사무소 지도 점검 및 간담회 실시

- 지도·점검 매분기별 1회, 자격증 대여·무등록 중개행위 등 조사

○ 공인중개사 명찰 및 부동산거래관련 홍보물 제작 배부

- 명찰제작대상 : 개업공인중개사 및 중개보조원

거창후훈거창 공인중개사 사진 ○○공인중개사사무소 홍 길 동	거창후훈거창 중개보조원 사진 ○○공인중개사사무소 홍 길 동

○ 부동산거래신고 홈페이지 게시 및 부적정 부동산 정밀조사

- 홈페이지 게시 : 매주 , 부정적 정밀조사 : 매분기

4 기대효과

○ 투명한 부동산 거래질서 확립으로 군민의 재산권 보호에 기여

정책 과제

7. 깨 · 친 · 맛 거창음식점 만들기

1 추진목표

○ “깨·친·맛 (깨끗하고, 친절하고, 맛있는)” 거창음식점으로 거듭나기

○ 최고의 맛과 최상의 서비스로 고객감동을 전하는 진정한 음식점 육성

2 사업개요

○ 추진기간 : 2016. 1 ~ 12월

○ 주요내용

- 현장방문 맞춤형 친절·청결교육 및 컨설팅 실시 : 85개소
- 위생등급평가제 도입에 따른 인프라 구축
- 모범음식점 지정 · 관리의 내실화

○ 사업비 : 50백만원

3 추진계획

○ 현장방문 맞춤형 친절·청결교육 및 컨설팅 실시

- 친절·청결교육 및 컨설팅 대상 업소 선정 : 3월
- 친절지킴이 보수교육 : 3월
- 지킴이 활동 : 4월 ~ 12월 (월1회)

○ 위생등급평가제 도입에 따른 인프라 구축

- 설명회 개최 : 4월
- 위생등급 평가 전면시행 대비 위생용품 지원(정비) : 6월
- 영업주 자율평가 실시(면적 100㎡이상) : 5월

○ 모범음식점 지정 · 관리

- 모범음식점 심사 정례화(연 1회 → 2회) 및 인센티브 제공

4 기대효과

○ 다시 찾고 싶은 맛과 친절의 도시 거창 이미지 제고

정책 과제

8. The(더) 안전하고 체계적인 위생 관리

1 추진목표

○ 부정·불량식품 사전 차단으로 안전한 식품 공급

○ 현장중심 체계적 위생관리를 통한 건전하고 쾌적한 영업풍토 조성

2 사업개요

○ 추진기간 : 2016. 1 ~ 12월

○ 추진대상 : 1,879개소(식품업소 1,536 / 공중업소 343)

○ 사 업 비 : 35백만원

3 추진계획

○ 계절별, 시기별, 테마별 단속계획 수립 시행 : 40회 / 1,879개소

○ 식품제조가공업소 관리 및 품목제조보고서 검토 : 65개소 / 200건

○ 어린이 식품안전보호구역(특정기념일, 저가제품 등) 관리 : 6회 / 60개소

○ 집단급식소 등 식중독 취약업소 집중관리 및 교육 : 4회 / 68개소

○ 전통시장 등 위생 사각지대 식품안전 관리 : 분기별 1회 / 71개소

○ 유통식품 수거 검사 : 180건

○ 식품안전소비자신고센터 및 허위과대광고 모니터링 : 상시 운영

○ 공중위생업소 관리 및 위생 지도점검 등 실시 : 6회 400개소

○ 공중위생서비스평가 실시(숙박업, 목욕장업, 세탁업) : 5회 125개소

4 기대효과

○ 선제적 체계적 먹을거리 관리로 식품안전 신뢰 제고

○ 소비자 중심 위생 서비스 강화로 군민 건강보호 및 안심행정 구현

Ⅴ. 주요 현안·전략 과제

1 민원서비스 우수기관 인증 및 재인증 추진

2 농산물 가공·창업 운영지원 컨설팅

1 민원서비스 우수기관 인증 및 재인증 연속추진

❖ 우리군 민원행정 서비스 수준을 상향평준화하여 군민 중심의 서비스를 제공하기 위함
❖ 행정자치부로부터 민원서비스 우수기관 인증과 재인증 2회 연속 선정됨으로써 우수지자체 반열에 진입하여 자긍심 고취

❑ 사업개요

○ 재인증 신청대상 : 2015년 신규인증 지자체
○ 심사지표 관리 : 2016년
○ 심사 지표 : 3개 영역 97개 지표
  - 3개 영역 : 민원행정서비스 운영기반 구축, 운영, 성과
○ 재인증 신청 : 2017년
○ 인센티브 : 은색 인증마크 수여 (신규인증과 차별화)

❑ 추진현황(계획)

○ 심사지표별 사업 추진 : 2014. 7월 ~ 현재
○ 신규인증 신청 : 2015. 8. 28
○ 현지 심사 : 2015. 9 ~ 10월
○ 신규인증 지자체 선정 및 인증서 수여 : 11월 중순

❑ 현안사항

○ 2015년 신규 인증 지자체에 선정 (필수조건)
○ 2015년 신규 인증 지자체에 탈락시 2016년 재도전

❑ 향후 추진계획

○ 행정자치부 방문 사업성과 보고 및 현지 심사 준비 만전
○ 2016년도에 3개 영역 97개 지표사업 지속 추진으로 점수관리

2 농산물 가공 창업 · 운영 지원 컨설팅

❖ 창업 지원에만 그치지 않고 지속적 관리로 군과 상생 발전하는 농산물 가공산업 육성
❖ "제대로 잘 만들어 제대로 잘 파는" 농산물 가공을 통하여 거창군 소득 증대

❑ 사업개요

○ 지역 농산물을 이용해 가공식품을 만드는 소규모 창업농가 컨설팅 시행
○ 식품위생법령상의 까다로운 절차 등에 대한 쌍방 의견교류 및 테마별 학습전략을 통해 운영상 애로사항 해결 → 식파라치 등으로부터 영업주 보호
○ 창업 지원에만 그치지 않고 운영지원 컨설팅을 통한 지속적 관리로 농산물 가공산업 육성 → 지역경제 발전에 기여

❑ 추진현황

○ 인력부족으로 농산물가공 교육, 개인상담, 현장지원 등 제한적 실시
⇒ '15년 7월 인사 시 농산물 가공 운영 지원 컨설팅팀 구성 안됨

❑ 문제점

○ 최근 소규모 농가공식품 정책지원에 따른 무분별한 창업 증대
○ 행정지원도 보조사업 등을 통한 농산물 가공 창업 지원 수준에 그치고 있어 가공업소 운영에 따른 영업주의 좌절 부담 가중 ⇒ 생산·판매 등 실질적 수익사업으로 연결되지 못하고 있음.

❑ 개선 대책

○ 식품가공 운영 컨설팅 팀을 구성하여 맞춤식 교육 및 지원활동 실시
- 가공 매뉴얼에 의한 식품위생법 준수사항 등 집합 및 개인 교육 실시
- 각 사업장 운영의 애로사항 청취로 "손톱밑 가시 뽑아주기"
  · 품목제조보고, 자가품질검사, 표시, 광고, 생산작업일지, 원료수불 관계 서류작성 등 생산에서 판매까지 단계별 컨설팅
  · 시설기준, 영업자 준수사항 등 상시 모니터링을 통해 식약처 합동점검 등에 대비함으로써 행정처분, 식파라치 신고 등으로부터 농산물 가공사업자 사전 보호

.❑ 향후 추진계획

○ 식품가공 운영 지원 컨설팅 팀 구성

- 내부 전문인력 컨설팅팀 구성 : 팀장 1명, 팀원 2명 (2016년 1월 인사)

- 소규모(무신고) 농산물 가공업소 등 컨설팅 업소 파악 : 2016년 2월

○ 각 업소별 컨설팅 활동 및 교육 실시 : 연중

○ 농산물 가공에 대한 전문 상담창구 개설 운영 : 연 중

○ 식품가공 운영 컨설팅 팀 성과분석 : 반기별

Ⅵ. 신규·특수 시책

1 민원처리 홍보 및 예약처리제 확대 운영

2 “내가 거창군의 얼굴” 친절 슬로건 갖기

3 “지적도면 정비사업 추진

4 건물에 꼭 맞는 자율형 건물번호판 부착

5 삼삼한 식습관, 팔팔한 건강습관

1 민원처리 홍보 및 예약처리제 확대 운영

❖ 민원 24시와 무인민원발급기를 이용하면 시간에 구애없이 언제든지 발급 가능함을 적극 홍보하여 민원인 편의도모
❖ 민원부서를 직접 방문해야 하는 민원은 업무시간 외 민원 예약 처리제를 확대하여 친절한 민원서비스 제공

❑ 추진방향

○ 민원 24시, 무인민원발급기 이용 홍보
○ 민원예약 처리제 확대 운영

❑ 사업개요

○ 민원 24시, 무인민원발급기 발급민원 전단지 제작 : 4,000매
– 발급민원 현황

(단위 : 종)

민원 24시		무인민원발급기	군, 읍면 민원실 방문
수수료 무료	수수료 감액		
50	32	24	4

○ 민원예약 처리제 확대 운영 : 군, 읍면 민원실 방문 4종

❑ 추진계획

○ 전단지 제작 배부 : 민원봉사과, 읍면
○ 민원예약 처리제 확대 운영
– 대상 : 4종(인감증명,본인서명사실확인서,여권발급,주민등록증 발급)
– 민원봉사과 : 매주 화, 목 (여권예약처리제와 병행 실시)
– 읍면 : 자체 실정에 맞게 추진 (읍면과 협의)

❑ 기대효과

○ 군민 편의 도모 및 민원친절도 향상

2 "내가 거창군의 얼굴" 친절 슬로건 갖기

❖ 민원행정 최일선에서 근무하는 직원들에게 고객감동행정을 위한 동기부여를 함으로써 신나는 직장, 활기찬 직장을 조성하기 위함

❑ 추진방향

○ 민원봉사과 전직원 친절 슬로건 갖기
○ 슬로건을 성실히 실천한 직원 선발
○ 경쾌한 음악과 즐거움이 있는 민원실 분위기 조성

❑ 사업개요

○ 기 간 : 2016. 1 ~ 12월
○ 대 상 : 민원봉사과 전직원 (공무직, 기간제, 공공근로 포함)
○ 슬로건 제작 및 부착 : 직원별 책상 위
○ 슬로건 성실 이행자 선발 : 분기별 1명 (연 4명)
○ 민원실내 경쾌한 음악 제공 : 일과 시작 전 (08:30 ~ 09:00)

❑ 추진계획

○ 친절 슬로건 갖기 계획 수립 : 2016. 1월
  - 슬로건 제작 및 부착 : 2월
  - 슬로건 성실이행자 상품권 지급 : 온누리상품권 5만원
  - 선발방법 : 민원인이 친절사례 등 추천한 자, 자체선발
○ 경쾌한 음악 제공 : 팝송, 최신 인기곡, 경음악 등
○ 소요예산액 : 50만원(시책업무추진비)

❑ 기대효과

○ 민원실 방문객들에게 더 가깝게 다가가는 고객 감동행정 전개
○ 동기부여에 따른 친절행정 효율성 극대화

3 지적도면 정비사업 추진

❖ 지적공부에 등록되어 있는 지적도면의 오류를 정비하여
❖ 세계측지계좌표변환 및 지적재조사 사업의 원활한 추진과
❖ 공적장부의 신뢰성 확보 및 토지행정서비스 품질향상 도모

❑ 사업개요

○ 추진기간 : 2016. 1 ~ 2019. 12(4년간)
○ 사 업 량 : 14,096필지(군전체 5.4% → 258,836필지)
○ 사업예산 : 548백만원(4년간 추진)
※ 2016년 소요예산 : 74백만원
○ 추진방법 : 지적측량 수행기관 용역 → 도면정비 및 현황측량

❑ 추진계획

○ 추진계획 수립 및 도면오류 유형별 목록 작성 → ‘16. 1. ~ 2.
○ 자료정비 과업지시서 작성 및 수행기관 계약 → ‘16. 3.
○ 오류원인 분석에 따른 현황측량 실시 → ‘16. 4. ~ 9.
○ 자료정비데이터 작성 및 지적공부 정비 → ‘16. 5. ~ 12.

❑ 기대효과

○ 지적도면의 오류 정비를 통한 국가정책사업의 원활한 추진
○ 무결정 기본정보 구현으로 다양한 공간정보의 구축·활용
○ 고품질 토지행정 서비스로 민원감소 및 행정 신뢰도 향상

4 건물에 꼭 맞는 자율형건물번호판 부착

❖ 기존 획일적·일률적인 건물번호판 대신 건물이미지·지역특성을 살릴 수 있고 도시미관에 어울리는 자율형건물번호판 설치

❑ 추진방향

○ 전통한옥마을(황산마을) 및 승강기산업의 이미지를 살릴 수 있는 자율형건물번호판 설치

❑ 사업개요

○ 기　　간 : 2016. 1. ~ 6.
○ 대　　상 : 위천 황산마을 및 승강기 산업단지 일원
○ 내　　용 : 건물 및 지역 이미지에 맞는 자율형 건물번호판 설치
○ 사 업 비 : 10백만원

❑ 추진계획

○ 사업대상지역의 건물현황 파악 : ‘16. 2.
○ 특성에 맞는 자율형건물번호판 제작 : ‘16. 5.
※ 부착예시

⇒

○ 자율형건물번호판 부착 : ‘16. 6.

❑ 기대효과

○ 자율형건물번호판 설치 활성화로 건물 및 도시의 미관개선
○ 주민들의 도로명주소 관심도 제고로 주소사용 활성화

5 삼삼한 식습관, 팔팔한 건강습관!

❖ 「나트륨줄이기 실천 음식점 및 집단급식소」 지정· 운영으로 외식 증가에 따른 식습관 개선 유도 및 군민건강 보호

❑ 추진방향

○ 건강한 외식선택 환경조성 및 소비자 식습관 변화 유도

○ 나트륨 저감화를 위한 모범음식점과 공공기관 집단급식소의 주도적 참여

❑ 사업개요

○ 추진기간 : 2016. 1월 ~ 12월

○ 대상업소 : 15개소 정도 (모범음식점 및 급식소)

○ 주요내용

– 신청업소 기초자료 수집, 염도계 지원 및 염도 측정법 교육

– 실천음식점 사전 운영 및 현장평가

· 염도측정 앱(나코디)을 통한 염도 관리 및 나트륨 일지 작성 : 주1회

▷ 10%이상 나트륨 저감, 단일메뉴 1인분 1,300㎎이하 유지

· 지정여부 결정을 위한 평가 : 필수항목 적합, 총점 70점 이상인 경우 지정

– 실천음식점 지정 관리 : 현판 및 메뉴보드 제공 (식약처)

– 사후관리 : 나트륨 함량유지 여부 평가 후 재지정 (연2회 이상)

○ 추진체계

수요조사 ⇨ 사전운영 ⇨ 현장평가 ⇨ 실천음식점 지정 ⇨ 사후관리

❑ 추진계획

○ 수요조사 및 실천음식점 신청 접수 : 3월

○ 사전운영 : 6개월(4월 ~ 9월)

○ 현장평가 및 실천음식점 지정 : 10월

❑ 기대효과

○ 나트륨 과잉섭취에 따른 질병예방, 군민 건강수준 향상

사업별 소요예산 및 재정 건전화 대책

❑ 소요예산 전망

[단위 : 백만원]

구분	사업명	사업량	사업비					2015 예산
			계	국비	도비	군비	기타	
총 계			380.9			380.9		236.2
계속	군민에게 더 가까이 소통행정 추진	위탁 교육비등	38.7			38.7		30
“	군민이 행복한 민원실 운영	홍보물 제작 및 환경개선	44.2			44.2		44.2
계속	지적재조사 사업	352필지	90			90		58
신규	지적도면 자료 정비 사업		74			74		0
계속	생활속 도로명 주소(새 우편번호) 완벽 정착	홍보물 제작 등	37			37		37
신규	건물에 꼭 맞는 자율형 건물번호판 부착	200EA	10			10		0
계속	정정당당 부동산 거래질서 확립	부동산 중계업자 명찰제작 100EA	2			2		2
계속	깨·친·맛 거창음식점 만들기	1,000개소	50			50		30
계속	The(더) 안전하고 체계적인 위생관리		35			35		35

2016년도 업무계획 주민의견 수렴 결과

❑ 개　　요

❍ 일　　시 : 2015. 6 ~ 9월

❍ 참석주민

- 민원친절 : 민원행정 신청자
- 위생분야 : 외식업 거창군지부

❍ 내　　용 : 2016년도 업무계획 사전 설명 및 토론

❑ 업무계획 반영 및 조치계획

제 안 자	제안의견	조 치 계 획	비 고
민원행정 신청자 200명	○ 민원친절 전문강사를 통한 다양한 민원응대 개별코칭 ○ 전화친절도 향상을 위한 상시 전화응대 자가학습 체계 구축	○ 고객만족 강사 친절리더 양성 교육 추진 ○ 부서별 전화응대 매뉴얼 실습 및 친절도 점검 ※ 반영	
신은범 (외식업 거창군지부)	○ 음식점 전 업소 위생용품 지원 - 음식점 위생등급제 전면도입 관련 사전 모의평가 시범사업 등 인프라 구축을 위함	반영	