

2018년도 주요업무 계획

민원봉사실 소관

보고 순서

I. 지난 1년간 성과와 과제

II. 2018년도 주요업무계획

□ 정책목표 및 정책과제

□ 정책과제 추진계획

III. 현안·역점 사업

IV. 신규·특수 시책

I. 지난 1년간 군정 성과와 과제

1. 주요성과 (반성할 점 / 시사점 포함)

□ 군민이 감동하는 민원행정 구현

- 주민편의 민원처리 및 민원발급 사전예약제 운영: 93,901건
 - 전자·방문민원 64,817건, 무인민원발급 43,899건, 민원 예약처리 50건
- 현장방문 친절 코칭교육: 2회 27개소
- 민원담당공무원 워크숍 개최: 1회 31명
- 유기한 민원처리단축 평가: 우수부서 4개과, 유공공무원 12명
- 전화친절도(마스터코칭) 평가: 2회/33개 부서 579명

□ 고품질 부동산정보 제공 및 개인정보 보호

- 지적도면 오류사항 정비사업 추진
 - '16~17년 5개면(주상·마리·고제·북상·위천면) 지적도면 정비완료
- 부동산종합공부시스템 개인정보 보호를 위한 암호화 추진
 - 주민등록번호, 외국인번호 등의 개인정보 암호화 완료
 - ⇒ 지적도면 정비사업 지속추진('19년 정비완료)으로 고품질 정보 제공

□ 생활 속 도로명주소 확립

- 경로당/마을회관 자율형 건물번호판 제작·설치: 409개
- 다가구건물 상세주소 건물번호판 제작·설치: 16개
- 도로명주소 지속적 관리
 - 안내시설물 유지관리: 29,080개
 - 도로명주소 안내시설물 확충: 424개
 - 도로명주소 부여·변경·폐지: 463건

□ 건전한 부동산 거래질서 확립

- 부동산 거래신고 및 검인 접수: 거래신고 3,218건, 검인 1,191건
- 개업공인중개사 지도점검: 4회
- 건전한 부동산중개문화를 위한 중개업종사자 교육 실시: 1회/94명

□ 군민이 체감하는 사람중심 위생 관리

- 위생업소 영업허가 등 적정관리
 - 식품 및 공중위생 복합민원 원스톱 창구 운영: 322건
 - 식품제조·가공업소 품목제조보고 검토·관리: 78개소/271건
- 선택과 집중의 지도점검 강화
 - 계절별 테마별 특정시기 위생업소 사전 안전관리: 22회/ 1,948개소
 - 식중독 예방 관련 집단급식소 등 기획점검 및 컨설팅: 2회/139개소
 - 전통시장 등 위생취약 우려시설 특별감시: 3회/84개소
 - 공중위생서비스 평가(아·미용업): 2회/213개소
- 위해식품 사전차단을 위한 수거·검사 실시
 - 식품 유형별 기준·규격 검사: 10회/75건
 - 농·수산물 잔류농약 및 방사능 검사: 4회/22건
- 학교주변 어린이 식품안전보호구역 식품안전관리
 - 어린이식품안전보호구역 전담관리원 지정·운영: 4명
 - 어린이식품안전보호구역 식품조리·판매업소 지도: 58개소
- 안전한 먹을거리 소비문화 확산
 - 모범음식점 지정·관리: 42개소(쓰레기봉투 등 위생용품 지원)
 - 음식점 3無운동 전개: 1,028개소
- 나트륨줄이기 실천 음식점 및 집단급식소 지정·운영: 17개소

□ 국민참여 맞춤형 스마트지적 구축

- 지적재조사사업 추진: 347필 / 270,425㎡
 - 완대지구: 137필 / 63,155㎡(주상면 완대리 340번지 일원)
 - 창선지구: 210필 / 207,270㎡(북상면 창선리 347번지 일원)
- 세계측지계 좌표변환 추진: 69,426필(웅양, 고제, 북상, 위천)

2. 과 제

□ 민원담당공무원의 친절마인드 제고노력

- 민원응대요령 및 인사예절 교육 등을 통한 친절마인드 함양
- 친절교육시 직원들의 심신치유 및 마음의 여유를 위한 힐링프로그램 접목 필요

⇒ 친절도 향상을 위한 민원업무 담당자 친절교육 강화

□ 고객감동 맞춤형 민원행정서비스 강화

- 생활민원 원스톱서비스 확대추진, 군민불편 민원제도 상시 발굴·개선으로 맞춤형 민원서비스 선제적 제공
- 사회배려대상자를 위한 민원서비스 확대, 민원실 환경정비 등 군민 눈높이에 맞춘 민원환경 조성

⇒ 민원편의 제공을 위한 새로운 민원시책 발굴 및 편안하고 쾌적한 민원실 환경 조성

Ⅱ. 2018년도 주요업무계획

정책목표

- 소통·공감·감동 -

고객 만족 고품격 민원서비스 실현

5대 정책과제

- ① 고객감동 맞춤형 민원행정 구현
- ② 신뢰받는 부동산행정정보 제공
- ③ 도로명주소 및 투명한 부동산거래문화 정착
- ④ 현장중심 관리체제로 안전위생망 구축
- ⑤ 세계측지계 기반 스마트지적 구축

□ 이행과제

정책과제	고객감동 맞춤형 민원행정 구현
이행과제	① 군민과 소통·공감하는 친절행정서비스 제공
	② 군민과 함께 하는 맞춤형 민원서비스 제공
	③ 친절행정서비스 수준평가로 군민만족도 향상
정책과제	신뢰받는 부동산행정정보 제공
이행과제	① 지적도면 오류자료 정비사업 지속 추진
	② 부동산관련 공부 불일치 자료 정비
정책과제	도로명주소 및 투명한 부동산 거래 문화 정착
이행과제	① 도로명주소 안내시설 일제조사 및 유지관리
	② ‘생활 속 도로명주소’ 지속 추진
	③ 건전하고 투명한 부동산 거래 문화 정착
정책과제	현장중심 관리체제로 안전위생망 구축
이행과제	① 현장중심의 위생감시체계 강화
	② 위해식품 사전차단 및 부정·불량식품 근절
	③ 위생업소 영업신고 등 관리
	④ 선진 음식문화 정착
	⑤ 차별성 있는 위생관리로 식품안전 체감도 향상
정책과제	세계측지계 기반 스마트지적 구축
이행과제	① 세계측지계 기반 공통점 선정 구축
	② 좌표변환 및 경계점 검증·관리

1. 고객감동 맞춤형 민원행정 구현

① 군민과 소통·공감하는 친절행정서비스 제공

❖ 친절마인드 향상을 위한 다양한 프로그램 운영으로 민원응대능력 향상 및 군민과 소통·공감하는 친절행정서비스 생활화

○ 전 직원 친절마인드 함양교육

- 기 간: 2018년 상·하반기
- 대 상: 전 직원
- 내 용: 친절도 향상을 위한 민원응대요령 및 인사예절 교육

○ 민원응대 매뉴얼 제작 및 배부

- 시 기: 2018. 3월
- 내 용: 민원창구, 전화민원, 방문민원에 대한 응대요령 등

○ 찾아가는 맞춤형 친절교육 운영

- 기 간: 2018. 5월
- 대 상: 본청, 읍·면사무소, 보건소(지소 포함) 등
- 내 용: 친절교육 전문강사 위탁 권역별 순회교육
 - 고객가장 면접 조사법(mystery shopping)형태의 사전모니터링
 - 강사가 직접 현장방문하여 민원응대법에 대한 지도
 - 이미지메이킹 등 1:1 코칭교육 실시

○ 사회적 배려 대상자를 위한 민원서비스 확대

- 기 간: 2018. 1월 ~ 12월
- 장 소: 군청 및 읍면 민원실
- 내 용
 - 취약계층(노약자, 장애인, 임산부 등) '배려창구' 운영
 - 각종 민원서식 외국어 해석본 비치
 - 장애인 편의를 위한 시각장애인용 민원사무편람 비치

② 군민과 함께 하는 맞춤형 민원서비스 제공

❖ 공감과 신뢰를 바탕으로 군민에게 다가가는 수요자중심의 적극적인 친절행정서비스로 고객감동 민원서비스 제공

○ 민원후견인제 운영

- 기 간: 2018. 1월 ~ 12월

- 대상민원

- 처리부서가 다수인 복합민원
- 절차가 까다롭고 처리기간이 10일 이상 소요되는 인·허가 민원
- 노약자, 장애인, 외국인 등 소외계층 및 지원이 필요한 신청민원 등

- 내 용: 행정경험이 풍부한 공무원을 후견인으로 지정하여 민원인의 편의증진과 권익향상 도모

○ 사전심사청구제 운영

- 기 간: 2018. 1월 ~ 12월

- 대상민원

- 복합민원 중 정식으로 신청할 경우 토지매입, 설계 등이 필요하여 사전에 경제적으로 많은 비용이 수반되는 민원
- 행정기관의 장이 거부처분을 할 경우 민원인에게 상당한 경제적 손실이 발생하는 민원 등

- 내 용

- 민원인이 인·허가 등의 정식민원을 제출하기 전에 최소한의 구비서류 제출로
- 행정기관에서 민원의 가부·적부 등을 사전에 심사하여 민원인의 사업수행 안전성 보장 및 시간적·경제적 부담을 절감

○ 여권·국제운전면허증 원스톱 발급

- 기 간: 2018. 1월 ~ 12월

- 내 용: 경찰서나 운전면허시험장 별도 방문 없이 여권과 국제운전면허증 동시 신청·발급

○ 365일 무인민원발급기 운영

- 기 간: 2018. 1월 ~ 12월
- 대상민원: 10개분야 79종
- 설치대수: 9개소 11대
 - 거창군청2, 거창읍사무소2, 가조면사무소1, 거창법원1, 대동농협1, 농협중앙회1, 농협창남지소1, 거창사과원협1, 거창세무서1
- 내 용: 민원발급 편의도모를 위한 무인민원발급기 연중 운영

○ 민원발급 사전예약제 운영

- 운영시기: 매주 화, 목요일 18:00~21:00
- 대상민원: 여권발급 및 교부
- 내 용: 여권민원 접수 및 교부 등 사전예약 후 방문 민원

○ 여권민원 맞춤형 택배발송 서비스 운영

- 기 간: 2018. 1월 ~ 12월
- 대 상: 여권신청자 중 등기수령을 희망하는 민원인
- 내 용: 여권신청시 등기이용신청서(착불등기)제출, 65세이상 노약자는 무료택배제 운영

○ 『정부3.0 폐업신고』 원스톱서비스 추진

- 기 간: 2018. 1월 ~ 12월
- 통합신청: 군청, 세무서
- 내 용: 군청이나 세무서중 한곳만 방문하여 통합폐업신고서 (인·허가영업, 사업자등록) 제출

③ 친절행정서비스 수준평가로 군민만족도 향상

- ❖ 다양한 평가 및 진단시스템을 통해 친절마인드 의식전환의 계기 마련
- ❖ 우수부서·직원 인센티브 부여 및 부족부분 개선으로 행정서비스 만족도 향상에 기여

○ 전화친절도(마스터코칭) 평가

- 기 간: 2018. 1월 ~ 12월
- 대 상: 6급이하 전 직원
- 내 용: 체크리스트를 활용하여 개인별 전화친절도 채점

○ 유기한 민원처리 운영 평가

- 기 간: 2018. 1월 ~ 12월
- 대 상: 법정처리기간 2일 이상인 유기한 민원
- 방 법: 2018년도 단축률 및 전년도 대비 단축향상률
- 내 용: 우수부서 및 직원 인센티브(최우수, 우수, 장려)

○ 지연민원 제로화를 위한 민원처리상황 점검

- 기 간: 2018. 1월 ~ 12월
- 대 상: 유기한 민원
- 점 검 자: 민원심사관 및 분임심사관
- 방 법: 월1회 이상 민원처리상황 정기·수시 점검

○ 민원처리 유공자 포상

- 기 간: 2018. 1월 ~ 12월 / 반기별
- 분 야
 - 스피드·마일리지 민원 단축 공무원
 - 친절 공무원
 - 친절 군민
- 대 상: 전 군민 및 공무원
- 내 용: 친절군민 및 친절공무원 발굴 포상

○ 민원행정서비스 만족도 조사

- 기 간: 2회(6월, 12월)
- 설문대상: 민원인
- 대상업무: 유기한민원 처리업무
- 내 용: 민원신청에서 완료시까지 공무원의 친절도, 신속성, 전문성 측정

○ Best-Smile 친절군민 및 친절공무원 선정 시상

- 기 간: 2018. 1월 ~ 12월
- 대 상: 전 군민 및 공무원
- 내 용: 친절군민 및 친절공무원 발굴 포상

○ 민원행정서비스 만족도 조사

- 기 간: 2회(6월, 12월)
- 대 상: 유기한민원 처리부서
- 내 용: 민원신청에서 완료시까지 공무원의 친절도, 신속성, 전문성 측정

2. 신뢰받는 부동산행정정보 제공

- ❖ 부동산행정정보 오류사항 및 불일치 자료정비를 통한 정확성 제고
- ❖ 미 정리 공공용지 지목변경 및 합병으로 효율적인 관리체계 마련

1] 지적도면 오류자료 정비사업 지속추진

- 오류자료 정비사업 추진현황
 - '16년 2개면(주상·마리면) 20,009건 정비 완료
 - '17년 3개면(고제·북상·위천면) 45,000건 정비 완료
- 2018년 지적도면 오류자료 정비사업 추진계획
 - 기 간: 2018. 1월 ~ 12월(1년)
 - 대 상: 4개면(웅양·남상·남하·신원면)
 - 소요예산: 300백만원
- 2019년까지 지적도면 오류사항 정비완료

2] 부동산관련 공부 불일치 자료 정비

- 지적공부·등기부등본 불일치자료 정비 현황 (단위:필지)

정비대상	정비완료	미정비	비 고
75,942	41,000	34,942	54%정비

- 지적공부·건축물대장 비교 지목불일치자료 정비 현황 (단위:필지)

정비대상	정비완료	미정비	비 고
22,228	18,778	3,450	84%정비

- 공공용지(도로, 하천) 지목변경·합병 추진 현황 (단위:필지)

구 분	정비대상	정비완료	미정비	비 고
지목변경	32,602	23,602	9,000	72%정비
합 병	51,977	23,677	28,300	45%정비

- 향후추진계획
 - 부동산관련 공부 불일치 자료에 대한 지속적인 정비 추진
 - 도로·하천 공사 등 공공사업 완료 후 지목변경·합병 추진

3. 도로명주소 및 투명한 부동산 거래 문화 정착

- ❖ 도로명주소 안내시설물 확대 설치 및 유지관리로 군민 위치 찾기 불편을 해소하고, 지속적 홍보를 통하여 생활 속 도로명주소로 정착
- ❖ 중개업자의 전문성 강화 등 투명한 부동산 거래 문화 정착

① 도로명주소 안내시설 일제조사 및 유지관리

- 관리대상: 29,080개 시설물
- 조사방법: 2개 반 편성조사, 유지보수업체 합동조사
- 조사내용
 - 안내시설물 완전·망실·훼손 여부
 - 설치위치 적정 및 추가설치 필요구간 점검
 - DB자료와 현장의 일치여부 점검
- 소요예산: 36백만원

② ‘생활 속 도로명주소’ 지속 추진

- 거창한마당축제 도로명 홍보부스 운영
 - 소요예산: 3백만원
 - 도로명주소 바로쓰기 이벤트 및 캠페인 등 홍보행사 추진
- 도로명주소 홍보물품 구입: 10백만원

③ 건전하고 투명한 부동산 거래 문화 정착

- 중개업소 전문성 강화를 위한 교육
 - 대 상: 개업공인중개사 및 중개보조원
 - 소요예산: 1백만원
- 불법거래 근절을 위한 홍보물, 현수막 제작 등: 2백만원

4. 현장중심 관리체계로 안전위생망 구축

- ❖ 발로 뛰는 현장중심의 식품 및 공중위생 예방적 감시체계 강화
- ❖ 군민 체감형 위생업소 관리로 음식문화개선 및 친절위생서비스 실현

1] 현장중심의 위생감시체계 강화

- 위생업소 기획·특별·정기점검
 - 계절별·시기별·업종별 위생업소 안전관리: 22회 1,880개소
- 식중독 예방관리(집단급식소, 급식취약시설)
 - 식중독 예방 우려 집중관리대상시설 위생점검: 2회 138개소
- 어린이 식생활 안전관리
 - 학교주변 어린이 식품안전보호구역 위생지도: 6회 348개소
- 위생취약지역 특별관리
 - 전통시장 등 위생 사각지역 지도·계몽: 3회 75개소

2] 위해식품 사전차단 및 부정·불량식품 근절

- 유통식품 수거·검사
 - 다소비식품 및 식품유형별 기준·규격 검사: 10회 70건
 - 농·수산물 잔류농약 및 방사능 검사: 4회 20건
- 부정·불량식품 근절
 - 식품안전소비자신고센터 상시 운영
 - 무신고·무허가 제품 및 허위·과대광고 연중 감시
- 불법 영업행위 차단
 - 무신고(무허가) 영업행위 특별단속반 상시 운영: 1개반 2명

3] 위생업소 영업신고 등 관리

- 만족도 높은 원스톱(One-Stop) 창구 운영
 - 식품 및 공중위생영업 민원처리: 연350건
- 신속·정확한 품목제조보고 검토 및 처리: 78개소 280건

4] 선진 음식문화 정착

- 안전밥상 3無운동 및 좋은식단 실천 전개
 - 1,000개소(음식점 930, 전통시장 70)
 - 찾아가는 외식업 친절지킴이 활동 병행 실시
- 건강한 식단 실천
 - 나트륨줄이기 실천업소 지정·운영: 17개소(음식점 7, 급식소 10)

5] 차별성 있는 위생관리로 식품안전 체감도 향상

- 음식점 위생등급제 운영
 - 대 상: 식품접객업 중 일반음식점
 - 신청목표: 30개소(지정신청을 위한 업무지원 및 컨설팅)
- 모범음식점 지정·관리
 - 일반음식점 50개소(신규 10개소, 재지정 40개소)
 - 쓰레기종량제봉투, 복합찬기, 위생용품 등 지원
- 식품제조·가공업체 위생관리 등급제 운영
 - 신규평가: 4개소(영업등록 1년 경과 업체)
 - 정기평가: 35개소(최초 평가일 이후 매 2년 경과 업체)
 - 평가결과: 자율·일반·중점관리업체로 등급 분류
- 공중위생서비스 평가
 - 공중위생업소 125개소(숙박업 57, 목욕장업 22, 세탁업 46)
 - 평가결과: 최우수·우수·일반관리대상업소로 등급 분류

5. 세계측지계 기반 스마트지적 구축

- ❖ 동경측지계 지적좌표를 국제표준의 세계측지계로 변환
- ❖ 지적측량의 정확성 및 공간정보 공동 활용확산에 기여

① 세계측지계 기반 공통점 선정 구축

- 기 간: 2017. 10월 ~ 2018. 4월
- 대 상: 지적기준점 250점(거창, 남하, 가조, 가북)
- 추진방법: 직접추진
- 추진계획
 - 2017. 10월~12월: 사업지구 선정 및 기초조사
 - 2018. 1월: 좌표변환 실시계획 수립
 - 2018. 2월~ 4월: 공통점 선정 및 관측

세계측지계란?

지구의 질량 중심을 원점으로 전 세계 국가들의 형상과 거의 일치하여 지역적 오차가 없는 국제표준의 측지계

② 좌표변환 및 경계점 검증·관리

- 기 간: 2018. 5월 ~ 2018. 11월
 - 대 상: 102,779필지(거창, 남하, 가조, 가북)
 - 소요예산: 35백만원(군비/측량 수수료)
 - 추진방법: 대행추진(측량사업자)
 - 추진계획
 - 2018. 5월: 사업지구별 변환계수 산출
 - 2018. 6월~ 9월: 좌표변환 및 경계검증측량
 - 2018. 10월~11월: 세계측지계 변환성과 시스템 등록
- ※ 2017년까지 추진사항 : 104,957필지/23개지구(43%/ 244,549필지)

Ⅲ. 현안 · 역점 사업

- ① 지적 영구문서 DB전산화 통합구축 및 암호화
- ② 보행자 중심의 도로명판 확충
- ③ 우리 땅 반듯하게 지적재조사 지속추진

1

지적 영구문서 DB 전산화 통합구축 및 암호화

- ❖ 종이 지적영구문서를 디지털화(전산화)하여 효율적인 보존관리
- ❖ 기 구축된 지적문서통합관리시스템 암호화를 통한 개인정보 보호

□ 사업개요

- 기 간: 2018. 2월 ~ 2018. 6월(5개월)
- 대 상: 토지이동지결의서 36권('16~'17년 정리 분)
- 방 법: 전산화(스캐닝) ⇒ DB구축 및 통합 ⇒ 시스템 암호화
- 내 용: 지적영구문서 통합관리 시스템 구축 개인정보 보호를 위한 암호화 모듈 설치
- 예 산: 22백만원(전산화 11백만원, 암호화 11백만원)

□ 추진현황

- 2015년까지 생산된 토지이동지결의서 전산화 완료
- 2016년까지 생산된 지적측량결과도면 전산화 완료
 - 2017년 “지적영구문서 DB통합구축 사업” 추진완료
 - 측량결과도('15~'16년 정리완료) 전산화 완료
- 토지이동지결의서와 지적측량결과도를 구분하여 매년 사업추진

□ 향후 추진계획

- 매년 생산되는 지적영구문서에 대해 지속적인 전산화 사업추진
- 전산화 된 자료의 효율적인 관리를 위해 통합시스템 구축 및 암호화

□ 기대효과

- 지적영구문서의 효율적인 관리와 업무 효율성 제고
- 개인정보 암호화로 개인정보 유출사고 사전 방지

2

보행자 중심의 도로명판 확충

❖ 이면도로 및 골목길에 보행자 중심의 도로명판을 집중 설치함으로써
 주민 불편을 해소하고 정부합동평가에 대비

□ 사업개요

- 기 간: 2018. 1월 ~ 12월
- 대 상: 보행자용 도로명판(벽면형, 현수식)
- 사 업 비: 25백만원
- 사업내용: 골목길·이면도로 등에 벽면형, 현수식 도로명판 설치

□ 추진현황

- 도로명판 설치현황(2017. 12. 31. 기준)

구분	계	차량용 도로명판	보행자용(현수식) 도로명판	보행자용(벽면형) 도로명판
수량(개)	3,608	1,263	162	2,183

□ 문제점 및 대책

- 대부분의 도로명판이 큰 도로(○○대로,○○로)에 차량중심으로
 설치되어 있어 도로명주소로 위치 찾기가 불편
 ⇒ 이면도로 및 골목길에 보행자중심 도로명판의 집중설치로
 주민불편 해소
- 지방비로 설치한 도로명판 확충이 정부합동평가 지표에 추가
 ⇒ 도로명판 확대설치를 위한 지방비 확보로 정부합동평가에 대비

□ 향후 추진계획

- 2018. 2월~ 3월: 도로명판 설치 위치 조사
- 2018. 4월~10월: 안내시설물 구입·설치
- 2018. 6월~12월: 부착확인 및 관리시스템 시설물 등록

3

우리 땅 반듯하게 지적재조사 지속추진

- ❖ 토지의 실제 현황과 일치하지 않는 지적공부의 등록사항을 바로 잡고 정확한 경계설정으로 효율적인 토지관리 및 군민의 재산권 보호에 기여

□ 사업개요

- 기 간: 2017. 10월 ~ 2019. 12월(2년)
- 대 상: 2개지구, 167필 / 48,328㎡
 - 강선대지구: 70필 / 29,056㎡(북상면 농산리 555번지 일원)
 - 고척지구: 97필 / 19,272㎡(남상면 전척리 835번지 일원)
- 소요예산: 28백만원(국·도비/측량조사비)

□ 추진계획

- 2018년 사업추진
 - 2017. 10월: 실시계획 수립
 - 2017. 11월~12월: 주민설명회 및 동의서 징구
 - 2018. 1월: 사업지구 지정신청
 - 2018. 5월~12월: 일필지조사 측량 및 경계결정
 - 2019. 1월~ 4월: 일필지 경계확정 및 조정금 산정
 - 2019. 6월~12월: 사업완료 및 조정금 지급·징수
- 2017년 사업지구 완료 추진
 - 2018. 1월~ 4월: 일필지 경계확정 및 조정금 산정
 - 2018. 6월~12월: 사업완료 및 조정금 지급·징수

□ 기대효과

- 새로운 경계확정으로 경계분쟁 및 소유권행사 불편 해소
- 불규칙한 토지경계를 조정 토지모양 정형화로 활용 증대

IV. 신규·특수 시책

- ① 민원담당공무원 힐링프로그램 운영
- ② 알기쉬운 지적용어 해설집 제작

1 민원담당공무원 힐링프로그램 운영

❖ 행정서비스에 대한 군민의 기대수준 상승에 따라 민원인과 직접 대면하고 있는 민원담당공무원의 각종 힐링프로그램 참여를 통한 민원응대기법 습득 및 재충전의 기회 제공으로 질 높은 민원서비스 제공

□ 추진방향

- 민원접점부서 직원의 마인드컨트롤 능력 배양 및 역량 강화
- 프로그램 이수를 통한 민원응대 기법 습득으로 민원만족도 개선
- 또 다른 스트레스가 되지 않도록 참휴식을 통한 재충전의 기회 제공

□ 사업개요

- 시 기: 2018. 3월 ~ 11월(상·하반기)
- 대 상: 민원담당공무원중 희망자(40명 정도)
- 내 용: 자가관리를 위한 심리상담 및 개인 심리치료
- 사 업 비: 16백만원

□ 추진계획

- 2018. 3월: 힐링프로그램 참석대상자 확정
- 2018. 3월: 교육기관 위탁(외부 전문기관)
- 2018. 4월: 힐링프로그램 교육 시행

□ 기대효과

- 민원담당공무원들의 스트레스 대응 및 자기치유 능력 강화로 긍정적인 직장분위기 조성
- 자가진단 및 관리를 통한 친절마인드 향상으로 고객만족 행정서비스 제공

2

알기쉬운 지적용어 해설집 제작

- ❖ 생소한 지적관련 용어에 대한 해설집을 홈페이지에 게시하여
군민들이 누구나 쉽게 지적관련 용어를 이해할 수 있도록 함.

□ 추진방향

- 누구나 쉽게 지적업무를 볼 수 있도록 생소한 용어를 쉽게 설명
- 군민들이 쉽게 볼 수 있도록 책자로 제작배부 및 홈페이지에 게시

□ 사업개요

- 기 간: 2018. 1월 ~ 6월
- 방 법
 - 군민들과 밀접한 지적업무에 사용되는 용어 선정
 - 군민들과 밀접한 지적업무의 처리절차 및 유의사항 정리
 - ⇒ 군 홈페이지 게시 및 안내책자 제작 후 배부
- 소요예산: 1백만원

□ 추진계획

- 2018. 1월~3월: 지적용어 선정 및 업무처리절차 정리
 - ※ 군민들이 평소 자주 접하는 토지(임야)대장, 토지이동신청, 지적측량
등에 사용되는 용어 선정
- 2018. 4월~5월: 안내책자 제작
- 2018. 6월: 홈페이지 게시 및 안내책자 배부

□ 기대효과

- 군민중심의 토지행정 서비스 제공으로 주민 만족도 향상
- 지적행정에 대한 주민 친밀도 제고 및 행정 신뢰도 향상