

시민 중심 맞춤형 원스톱 민원서비스 구현 '박차'

남원시 민원과는 '시민 중심 맞춤형 원스톱 민원서비스 구현'을 목표로 수요자 중심의 민원 행정과 시민의 재산권 보호로 신뢰받는 토지 행정서비스 구현을 위해 박차를 가하고 있다.

이를 위한 중점 추진 과제로 △인·허가 복합민원 원스톱 창구 운영 △사회적 약자를 배려하는 포용적 민원실 조성 △찾아가는 지적 민원 현장 접수 △연속지적도 정비사업 △지적문서 전산화 확대 사업 △토지분쟁 해소를 위한 지적 재조사 사업 △적정량 부동산 가격을 위한 개별공시지가 결정·공시 △정확한 위치정보 제공을 위한 고정밀 수치지형도 구축 등 수요자 맞춤형 시책 추진으로 시민 편의와 만족도 향상에 앞장서고 있다.

시민 눈높이에 맞춘 행복민원실 구현을 위한 분야별 추진 상황에 대해 알아본다.



▲ 활짝 열린 원스톱 민원, 만족도 UP
행정안전부로부터 국민 행복민원실로 인증받은 남원시청 종합민원실은 시민 중심의 편리하고 안전한 민원 환경 조성에 힘을 쏟고 있다.

인·허가 복합민원의 처리를 위해 여러 부서를 방문할 필요가 없도록 1층 민원실 창구에 건축민원, 개발행위, 농지전용, 산지전용, 측량업무 담당자가 한곳에 모여있는 원스톱 민원 창구를 운영한다.

원스톱 민원창구 운영으로 올 한해 민원처리 단축율이 전년 대비 10.8% 증가하는 등 신속한 민원 처리에 특화된 효과를 보이고 있다. 남원시청 민원실은 유니버설 디자인을 적용해 장애, 연령, 언어, 성별에 상관없이 방문하는 시민 누구나 편리하게 이용할 수 있도록 민원창구마다 그림문자(픽토그램)와 영어를 함께 표기하고 있다.

올해 1월부터는 무인민원발급기의 수수료를 전면 무료로 운영해 정부24 인터넷 무료 발급이 어려운 어르신도 민원서류를 무료로 발급받을 수 있다.

또한 행정용어에 어려움이 있는 결혼이민자들을 위해 중국어, 일본어, 베트남어, 필리핀어 4개 언어로 이용할 수 있어 더욱 편리하다. 특히 목요일 야간 민원실이 시민들로부터 큰 호응을 얻고 있다.

목요일 야간 민원실은 공휴일을 제외한 매주 목요일 오후 6시부터 8시까지 운영하고 있으며, 여권 발급신청·교부 및 일반 제증명 발급이 가능하다. 근무시간에 방문이 어려운 민원인이 연령권 200명 이상 방문하고 있다.

▲ 더 쉽고 정확한 가족관계 등록
수요자 중심으로 더 정확하고, 친밀하게 다가가는 가족관계 등록업무를 추진한다. 먼저 기록의 정확성을 기하기 위해 시·읍·면 업무공유는 물론 신규 담당자를 대상으로 찾아가는 법률·시스템 교육으로 직무 역량을 강화한다.

또한 출생, 사망, 개명 등 가족관계 등록신고 후 민원인이 알아야 할 각종 지원 사업과 후속 절차를 책자로 제작해 편의를 제공하고 있으며, 신고서를 쉽게 작성할 수 있도록 필수 기재 사항을 색상과 음영으로 강조한 신고서(주요 4종)를 활용하고 있다.

남원시에서 혼인 신고로 가정을 이루는 부부에게 축하의 의미를 담은 기념품을 제공하고 있다. 앞으로도 출산통보제(7월 19일) 시행과 복잡한 국제신분관계 변동사항 등 사회환경 변화와 시민수요에 발맞춰 내 가족의 일처럼 촘촘하고 세밀하게 가족관계 등록업무를 추진할 방침이다.

▲ 시민에게 가까이 다가가는 편리한 지적 행정

남원시 지적팀과 한국국토정보공사 남원지사 합동 운영반은 월 1회 원거리 읍·면 6곳을 순회 방문해 '찾아가는 지적 민원 현장 접수'를 실시하고 있다.

농번기나 원거리에 거주하는 주민을 위해 분할·합병·지목변경 접수와 측량 상담까지 시민 밀착형 서비스 제공으로 뜨거운 호응을 얻고 있다.

또한 2022년부터 남원시에서 국가사업으로 제안했던 연속지적도 정비사업이 시범지역으



인·허가 복합민원 원스톱 창구 운영 사회적 약자 배려 포용적 분위기 조성 지적문서 전산화 확대·지적 재조사 등 맞춤형 시책 추진... 편의 향상에 앞장

로 선정돼 국비 2억원을 지원받아 올해부터 2년간 추진한다.

각종 인·허가 설계 등에 필요한 토지이용현황을 정확히 볼 수 있는 고정밀 연속지적도를 구축 중이다.

올해로 3년째 진행 중인 지적문서 전산화 확대사업은 종이로 된 부책대장, 카드대장, 폐쇄지적도 등을 스캔해 전산화하는 사업이다. 민원인이 대장 발급을 요청하는 경우 일일이 종이를 복사해 발급하지 않고 전산으로 빠르고 편리하게 발급할 수 있게 된다.

▲ 지적 재조사사업
토지의 실제 현황과 일치하지 않는 지적불부

합치를 해소하고 디지털 지적으로 전환하는 지적재조사사업은 2012년부터 2030년까지 전역 국비로 추진하는 국책사업이다.

남원시는 매년 전국 최고 수준의 국비를 확보해 현재까지 38개 지구 125개 마을 3만4,404필지의 사업을 추진함으로써 계획 대비 약 59.6%의 지적불부합치를 정비하는 성과를 거두고 있다.

올해는 약 8억원(전북 1위, 전국 2위)의 국비를 확보해 황죽·수지1·금지2·태평·효기·산내1·노산지구 21개 마을 4,208필지에 대하여 사업 시행하며 농어촌 취약지역 생활여건 개조사업, 지역특화 임대형 스마트팜 사업과 협업하여 두 분야 효과를 극대화할 수 있도록 역점적으로 추진한다.

또한 2023년 사업지구 '찾아가는 현장 의견 접수'를 운영해 현장에서 즉각적인 임시경계점 확인을 통해 신속한 민원 처리로 농번기 바쁜 토지소유자들을 위한 민원 편의를 제공하며, 이틀 간 경계분쟁 해소를 통한 시민의 재산권 보호에 기여하고 있다.

▲ 개별공시지가 결정·공시

개별공시지가는 토지에 대해서 매년 1월 1일과 7월 1일을 기준으로 결정·공시한다. 이에 따라 지난 4월 30일에 2024년 1월 기준 25만9,632필지를 결정·공시했고, 돌아오는 10월 31일에 7월 1일 기준 분할·합병·지목변경 등 토지이용분을 결정·공시할 예정이다.

개별공시지가에 대한 상시 의견제출이 가능하도록 남원시 누리집에 '개별공시지가 의견제출 365창구'도 운영하고 있다. 더불어 최근

늘어나는 전세사기 예방을 위해 부동산 중개사무소 지도·점검을 실시한다.

이를 통해 전세사기 및 중개수수료 초과 수수 등 불법 중개행위를 사전에 차단해 피해 확산을 방지하고 있으며, 부동산 등기 알람 서비스를 통하여 부동산 등기 해태로 인한 과태료가 발생하지 않도록 안내하여 시민의 재산권이 보호될 수 있도록 노력하고 있다.

▲ 손안에 쏙 한눈에 책!

시민들이 원하는 목적지를 쉽고 정확하게 찾아가기 위한 주소정보 시설물에 대해 지속적으로 신규 설치 및 노후·훼손된 시설물을 정비해 나가고 있다.

주소의 사각지대를 없애고 위급상황 시 신속한 도움 요청이 가능하도록 무더위쉼터, 비상소화장치 등에는 사물 주소를, 다가구·다세대 주택의 개별세대에는 등·호수별 상세 주소를 부여해 다양한 위치 찾기 서비스를 제공한다.

모바일 '남원시 생활공간정보' 웹서비스를 통해서 누구나 손쉽게 부동산 및 숙박, 음식, 의료 등 실생활 정보를 찾아볼 수 있다.

또한 4차산업 및 스마트시티 기반이 될 고정밀 전자지도 구축을 위해 2023년부터 국토지리정보원을 수차례 방문하는 등 적극 대응한 결과 5억5,000만원의 국비를 확보해 6월부터 본격 구축에 들어간다.

고정밀 전자지도는 기존 지도보다 5배나 상세한 지형, 건물 그리고 가로등, 전신주 등의 도로시설물에 대한 디지털 데이터를 담고 있어 민간 및 공공분야의 각종 사업계획을 수립하거나 정책 결정에 활용될 예정이다.

/남원=김기투기자

제1회 전국 품바명인전

2024년 6월 14일 오후 6시30분~ 전주풍남문화광장

주최: (사)전북문화진흥원
주관: (사)전북문화진흥원, 전주매일신문
후원: 전북특별자치도, 전주시

국민MC - 서정우



조대가수 - 미스미스터



조대가수 - 수정



서봉식



최민



올해 출연하는 명인들

광범

