

# 원스톱 민원과

## ① 추진목표

- 시민을 행복하게 하고 시민의 삶의 질 향상
- 시민들의 신속한 민원처리 요구에 능동적 대응
- 『사람중심의 행정구현』과 『시민 만족행정』 실현을 위해  
주민에 대한 품격 높은 민원행정서비스 제공

## ② 추진전략

- 민원인을 가족처럼 섬기는 감성행정 추진
- 적극적인 원스톱 민원처리로 전국 최고의 명품서비스 제공
- 창의적이고 혁신적인 행정으로 시민과 함께 하는 인·허가 업무 추진
- 공장부지 내 가설건축물 관리로 관내 기업의 경제활동 편의 도모

## 목 차

### I. 주요업무계획

1. 고객만족의 원스톱 민원서비스 제공
2. 가족관계등록 업무의 완벽한 처리
3. 건축 인·허가 및 공장설립 원스톱 처리
4. 위반 건축물 정비로 깨끗하고 쾌적한 도시 조성
5. 종합적인 개발 민원서비스 제공 및 불법개발행위 사전예방
6. 신속·정확한 민원서비스 제공 및 불법농지전용 사전예방

### II. 주요사업예산조서

# I. 주요업무 추진계획

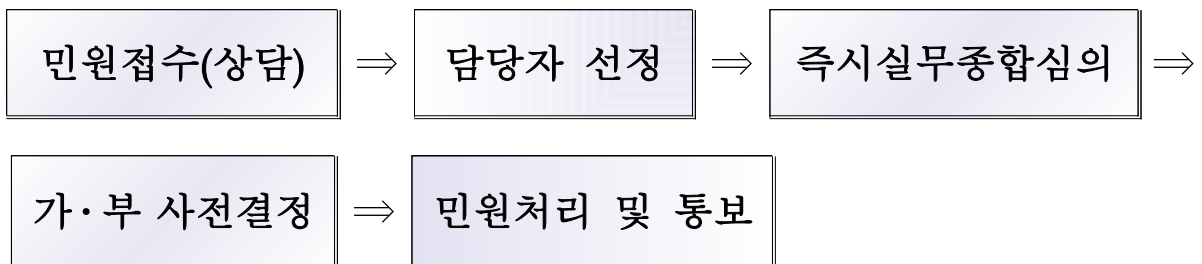
## 1 고객만족의 원스톱 민원서비스 제공

- 신속하고 정확한 고품질 서비스를 통해 민원만족도 제고
- 여권발급 수요가 증가함에 따라, 시민중심의 쉽고 간편한 여권 관련 서비스 제공으로 민원만족도 향상

### [1] 인허가 민원 원스톱 서비스제공

- 사업기간 : 2017. 1. ~ 2017. 12.(연중)
- 건축·개발·전용 등 분야별 실무종합심의로 신속한 민원처리
  - 인·허가 민원 허가여부 결정 및 처리기간 단축을 위한 실무협의
  - 매주 각 분야 담당자들의 민원처리 현황 분석회의 개최

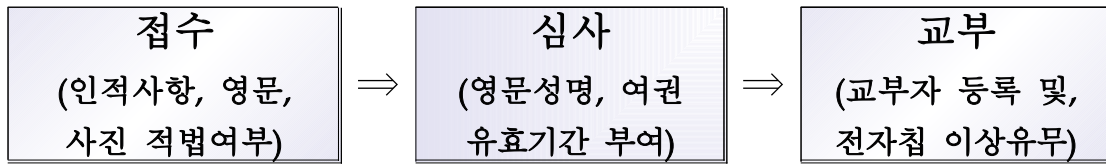
#### ▶ 처리절차



### [2] 여권발급 1회방문 서비스 제공

- 사업기간 : 2017. 1. ~ 2017. 12.(연중)
- 내 용

▶ 여권발급 절차



○ 1회 방문서비스 추진

- 우편택배 교부 신청시 재방문 절차없이 수령 가능
  - ※ 여권발급 신청에서 수령까지 기관1회 방문으로 해결
- 당일 접수, 심사로 여권발급기간 단축, 택배, 문자서비스 실시

○ 여권발급 서비스 확대

- 여권발급 신청 시 국제운전면허증 희망자에 한하여 동시 접수 처리
  - ※ 국제운전면허증은 민원인 대신 기관 간 협업처리

**[3] 폐업신고 원스톱 서비스**

- 사업기간 : 2017. 1. ~ 2017. 12.(연중)
  - 폐업신고시 세무서와 시청 중 한곳만 방문하여 민원처리
- 대상업종 : 49개 업종
- 처리절차
  - 민원인 : 시청 또는 세무서에 폐업신고서 제출
  - 시청, 세무서 : 행정기관간 신고자료 전달 담당업무 처리 (사업자 등록, 인·허가 관련)

## 2 가족관계등록 업무의 완벽한 처리

- 가족관계등록부의 정확하고 체계적인 관리로 공부로서의 신뢰성 제고
- 특히, 시민생활과 밀접한 4대 신고(출생, 혼인, 이혼, 사망)의 원스톱 처리로 시민불편 최소화

### [1] 가족관계등록 민원의 신속처리 및 효율적 관리

○ 사업기간 : 2017. 1. ~ 2017. 12.(연중)

○ 사업내용

- 가족관계등록부 및 제적부 오류자료 정비
- 출생, 혼인, 이혼, 사망 신고등의 접수 및 신속·정확한 처리

○ 가족관계등록민원 신속처리

- 당일 접수, 당일 처리 원칙(추가시간 소요시 민원안내 실시)
- 가족관계등록관계 사전안내로 시민불편 최소화

○ 가족관계등록부 및 제적부의 효율적 관리

- 착오 기재사항 조기발견 및 직권정정 실시
- 가족관계등록부는 개인의 신분관계를 공적장부에 등록 및 공시·공증하고 신분상 권리의무, 친족, 재산상속의 근거자료로 정확하고 체계적인 관리 필요

### 3 건축 인·허가 및 공장설립 원스톱 처리

- 건축허가(신고) 및 사용승인, 건축현장 등 전반에서 공정하고 신뢰받는 투명한 건축행정 구현
- 공장설립·창업사업계획 승인완료에 따른 완료신고 사전예고를 통하여 시기를 놓치지 않고 적기에 원활한 사업추진을 유도

#### [1] 건축행정 건실화 추진

##### ○ 사업개요

- 건축행정 건실화 추진 종합계획 수립
- 연4회 분기별, 계절별(동절기, 우기, 해빙기), 명절대비 점검

##### ○ 추진계획

- 2017. 1. : 건축행정 건실화 추진 종합계획 수립
- 2017. 2.~ 12. : 분기별 현장지도 점검
- 점검결과 발생된 문제점은 현장지도 및 시정조치

#### [2] 소규모 건축물 감리자 지정제도 운영

##### ○ 사업개요

- 지정대상 : 16. 8. 4 이후 접수 처리된 건축허가 건축물
- 기 간 : 2017. 1. 1. ~ 2017. 12. 31
- 주요내용 : 감리자 선정에 대한 지정방향 설정
- 인·허가 업무처리로 내칭하는 시민들에게 불편사항 최소화

## ○ 추진계획

- 2017. 1월초 : 충남 건축사협회와 감리자 지정 위·수탁 협약서 체결
- 2017. 2월중 : 건축사 간담회 개최 투명한 감리자 지정 실천

### ▶ 지정대상 건축물

- 대상 : 「건설산업기본법」 제41조제1항 각 호에 해당하지 아니하는 소규모 건축물로서 건축주가 직접 시공하는 건축물 (단독주택 제외)
  - 분양을 목적으로 하는 건축물(30세대 미만인 경우만 해당)  
가. 아파트      나. 연립주택      다. 다세대주택

## [3] 건축공사 현장 세외수입 징수 운영계획

### ○ 사업개요

- 기 간 : 2017. 1. 1. ~ 5. 30.
- 홍 보 : 시 홈페이지 및 건축허가(신고)시 안내문 조건에 기입
- 시 행 : 건축행정 건실화 점검시 건축 공사중인 현장 현지확인

### ○ 추진계획

- 분기별, 명절대비, 계절(우기, 동절기, 해빙기) 대비 건축공사현장 중점 지도점검 실시
- 수시 무단 도로 점용자 도로교통과로 통보 점용료 부과 확인 후 건축물 사용승인 절차 이행

## [4] 건축법 제도개선 발굴협의회 운영

### ○ 사업개요

- 사업기간 : 2017. 1월 ~ 2017. 12월(연중)

- 구 성 : 1개반 7인(건축사, 건축분야, 공장분야, 개발행위분야)
  - 주요내용
    - 건축법 및 관계법 불합리한 제도개선 발굴
    - 건축인·허가 운용 업무편람 배포 및 관내 건축사 간담회
- ⇒ 민원편의 서비스 제공

<b>상 담</b>	<p style="text-align: center;"><b>사전 예약안 후 원스톱민원과에서 압등 상담</b> ⇒ 연장 확인이 필요한 경우 연장 출장 상담</p>
------------	--

○ 추진계획

- 건축사 간담회 개최 및 제도개선 발굴 (연 2회)
- 건축사와 함께하는 실무협의단 운영(매월)

**[5] 공장설립 승인후 완료신고 사전안내 시행**

○ 사업기간 : 2017.1. ~ 2017.12(매월 1개월 전 안내문 발송 시행)

○ 사업대상

- 「중소기업창업기본법」 제33조에 따른 창업 사업계획 승인건
- 「산업집적활성화및공장설립에 관한 법률」 제13조 및 제14조의 3에 의한 공장설립(신설, 증설, 업종변경) 및 제조시설 설치 승인 건

○ 주요내용 : 완료기한 1개월전부터 매월초 사전안내 시행

○ 추진계획

- 매월말 공장설립 등 공장 완료기한 도래한 승인 건 분석
- 매월초 사전안내 공문 발송 통지 및 사업추진 촉구



## **4 위반건축물 정비로 깨끗하고 쾌적한 도시 조성**

- 사전 홍보와 지속적인 지도 단속으로 위반 건축이 없는 깨끗하고 쾌적한 도시 조성
- 위반 건축물에 대한 벌칙 강화 사전홍보로 위반 건축 사전예방 및 주민부담 경감
- 이행강제금 제도 홍보 및 철저한 부과로 위반 건축물 발생 최소화

### **[1] 위반 건축물 지도 단속**

#### ○ 추진방향

- 위반행위에 대한 사전홍보 강화
- 위반행위자 고발조치 및 자진철거 유도
- 적법조치 후 추인허가 및 이행강제금 관리

#### ○ 추진일정

- 기 간 : 2017. 1 ~ 2017. 12 (년중 수시 점검)
- 건축행정 건실화 연계 분기별 세부점검

### **[2] 위반 건축물 벌칙강화 홍보**

#### ○ 추진방향

- 위반건축물 벌칙강화 내용 주민에게 적극 홍보
- 여러 홍보 매체를 통한 사전예방 및 근절 효과
- 위반사항이 결국은 주민의 부담이 된다는 인식 제고

#### ○ 추진일정

- 홍보기간 : 2017. 2 ~ 2017. 12

- 홍보매체 : 시 홈페이지, 지역 언론, 반상회보, 전광판
- 홍보내용
  - 도시지역 안 건축허가 : 벌금 5천만원 ⇒ 벌금 5억원
  - 도시지역 밖 건축허가 : 벌금 1천만원 ⇒ 벌금 1억원
  - 신고하지 않은 경우 : 벌금 5백만원 ⇒ 벌금 5천만원
- ※ 허가는 2017. 2. 4 시행, 신고는 2016. 8. 4부터 시행중

### Key point

사전홍보로 주민 벌금납부 부담 없도록 아는 것이 중요

## [3] 이행강제금 철저 운영

### ○ 추진방향

- 이행강제금제도에 대한 적극적인 주민홍보
- 이행강제금의 지속적인 부과로 위반건축물 자진철거 유도
- 이행강제금 징수독려 및 체납관리 철저
- 지방세외수입금의 징수 등에 관한 법률에 의거 예금 및 부동산 압류조치

### ○ 추진일정

- 기 간 : 2017. 1 ~ 2017. 12 (신규 위반건축물 수시부과)
- 기 발생된 위반건축물에 대하여 상·하반기로 나누어 년1회 부과
- 이행강제금 체납자에 대하여 분기별 독촉고지서 발부

## 5 종합적인 개발민원서비스 제공 및 불법개발행위 사전예방

- 개발행위허가관련 종합적인 민원서비스를 제공하여 민원인이 체감하는 서비스만족도를 높이고, 불법행위 근절로 토지의 효율적인 관리

### [1] 종합적인 개발민원서비스 제공

#### ○ 개발행위허가 준공 예고

- 기간 : 연중 실시(비예산)
- 대상 : 국토의 계획 및 이용에 관한 법률 제56조에 의한 개발행위허가
- 내용 : 매월초 준공기한 1개월 남은 허가대상자 안내통지

#### ○ 개발행위허가(협의) 등 업무처리 기한 단축

- 개발행위허가(협의) 신청 시 신속한 현지 및 서류 확인으로 민원처리 기간을 단축하여 민원 만족 서비스 제공

### [2] 불법개발행위 사전예방

#### ○ 불법개발행위 사전 지도·점검

- 시기 : 정기단속(연2회) 및 수시단속(사업비: 비예산)
- 대상 : 불법개발행위 및 허가사항 위반
- 내용 : 상시 및 정기 지도·단속으로 불법행위 근절

#### ○ 불법개발행위 적발

- 불법행위 적발 시 관련법에 따라 원상복구 명령, 고발 등 엄중 조치로 재발 방지

## 6 신속·정확한 민원서비스제공 및 불법농지전용 사전예방

- 농지·산지관련 민원의 신속하고 정확한 정보 제공을 통해 민원인 만족 서비스 제공과 농지의 지속적 사후관리로 불법행위 근절

### [1] 신속·정확한 민원서비스 제공

#### ○ 농지원부 자료 수시정비 추진

- 시기 : 년중 실시(비예산)
- 대상 : 농지원부에 등재된 농지 및 농업인
- 내용 : 농지원부 상 등재된 농지 및 농업인에 대하여 수시 점검을 통해 발급 신청 시 즉시 처리가능토록 정비 추진

#### ○ 농지·산지전용허가(협의) 등 업무처리 기한 단축

- 농지전용허가(협의) 신청 시 신속한 현지 및 서류 확인으로 민원처리 기간을 단축하여 민원 만족 서비스 제공

### [2] 불법 농지전용 사전예방

#### ○ 불법 농지전용 사전 지도·점검

- 시기 : 연4회 분기별 실시(사업비: 2백만원)
- 대상 : 농지법 제2조 제1항의 규정에 따른 관내 전 필지
- 내용 : 불법전용 사전 지도·점검, 시군 교차단속 실시 및 취약지 수시 순찰을 통한 농지불법전용 최소화

#### ○ 불법 농지전용 적발

- 불법행위 적발 시 관련법에 의거 원상복구 명령, 고발 등 엄중 조치로 재발 방지

