

## II. 민원지적 행정서비스 이행기준

### 1. 편리한 민원행정 서비스 제공

#### 1. 신속하고 정확한 민원서비스

가. 모든 업무를 민원의 입장에서 신속·정확하고 공정하게 처리하겠으며, 민원처리 기한은 최대한 단축하겠습니다.

나. 민원부서 직원친절도 교육을 강화하여 각종 민원처리시 친절한 민원 서비스가 제공될 수 있도록 노력 하겠습니다.

다. 인터넷을 이용하시는 고객을 위하여 전자민원창구(<http://www.minwon.go.kr>)를 이용하여 각종 민원서류의 신청은 물론 민원안내 및 서식을 편리하게 제공받아 사용할 수 있도록 하겠습니다.

라. 민원실에 접수한 민원서류 처리에 대한 진행상황을 과천시홈페이지 전자민원창구(<http://eminwon.gccity.go.kr>)에 공개하여 궁금증을 해소해 드리겠습니다.

※ 이용서비스 : 민원신청 결과조회, 전자고지, 민원처리 공개, 전자 민원 상담

마. 무인민원발급기 설치·운영 및 『민원24』 이용안내를 통하여 공휴일에 민원서류를 발급 받고자 하는 민원인의 불편을 최소화 하겠습니다.

※ 민원24(온라인 민원창구) : [www.minwon.go.kr](http://www.minwon.go.kr)로 접속발급

바. 시청에서도 인감증명서를 신속하게 발급하고 인감증명의 대리발급시 본인에게 대리발급 사실을 SMS(문자메시지서비스)나 우편으로 통보 하여 허위 인감발급으로 인한 인감사고를 미연에 방지하겠습니다.

- 사. 여권업무 처리시에는 여권만료기간을 문서 또는 SMS(문자메시지서비스)로 사전 안내하여 기간경과 등으로 빗어질 수 있는 불편사항을 최소화 하겠습니다.
- 아. 여권발급(신규, 연장)신청 시 최대한 신속히 발급 될 수 있도록 하고, 여권 수령에 대한 전화 또는 휴대폰 안내를 함으로써 행정의 신뢰도를 향상 시키겠습니다. 또한, 여권택배 서비스를 실시하여 여권이 신속하게 교부 되도록 하겠습니다.

## 2. 친근하고 쾌적한 민원실 조성

- 가. 민원실에 꽃, 화분, 수족관, 책, 의자, TV 등을 비치하여 편안하고 쾌적한 만남의 장소로 개방하겠습니다.
- 나. 주간지·월간지 및 홍보용 간행물을 민원실에 비치하여 다양한 정보를 제공하고 FAX, 컴퓨터, 프린터 등을 설치하여 편리하게 행정업무를 보실 수 있도록 하겠습니다.

## 2. 주민을 위한 지적·부동산관리 운영

### 1. 토지정보 공동활용을 위한 지적정보센터 운영

- 가. 본인 및 조상명의로 토지소유현황에 관한 자료를 방문 신청시 1시간 이내에 확인하여 드리겠습니다.
- 나. 토지소유자의 사망으로 토지소재를 모르는 후손들을 위하여 「조상땅 찾아주기」 행정서비스를 지속적으로 시행하겠습니다.
- 다. 지적측량을 신청하는 민원인을 위하여 민원실에 “지적측량민원접수창구”를 설치하여 지적측량 대행기관인 지적공사의 전담직원을 배치·

운영함으로써 경계복원, 토지분할측량 등의 신청을 위하여 지적공사에 가시는 번거로움이 없도록 하겠습니다.

## 2. 과천시 「도로명 주소안내 서비스」

- 가. 과천을 처음 방문하거나 과천 지리를 잘 모르는 분들을 위해 목적지를 쉽게 찾아가실 수 있도록 안내해 드리겠습니다.
- 나. 도로명주소 안내지도를 필요한 모든 분들께 나누어드리겠습니다.
- 다. 2014년부터 도로명주소를 전면 사용함에 따라 시민들이 혼란을 겪지 않도록 지속적이고 체계적인 홍보를 해나가도록 하겠습니다.

## 3. 건전한 부동산 거래질서 확립

- 가. 부동산중개업자의 불법행위 근절을 위한 지도·단속 활동을 연2회 이상 실시하여 건전한 부동산 중개문화가 정착되도록 하겠습니다.
- 나. 불법 부당한 부동산중개행위 신고창구 설치운영 및 인터넷 신고망을 구성하여 중개행위로 인한 주민 피해를 최소화하겠습니다.
- 다. 부동산 중개수수료 관련 자료를 과천시 홈페이지에 게시하여 주민이 활용함으로써 중개수수료에 대한 다툼이 없도록 하겠습니다.
- 라. 부동산 실거래가 신고자료 중 아파트 거래내역을 홈페이지에 게시하여 건전한 아파트 거래질서를 확립하도록 하겠습니다.

### 3. 시정 및 보상조치

1. 전화를 하셨거나 받으셨을 때 불친절한 경우에는 공무원이 정중히 사과를 드리고, 해당 공무원에게 주의·친절교육을 실시하여 개선토록 하겠습니다.
2. 담당자의 잘못으로 민원이 두 번 이상 방문하실 경우 정중히 사과드리고 모든 업무에 우선하여 처리하며, 1만원 상당의 보상(문화상품권)을 하겠습니다.

### 4. 고객 참여와 의견제시

담당부서	서비스명	전화번호	FAX
민원봉사과 민원조정팀	민원접수	3677-2134	2150-1508
	생활민원	3677-2485	
민원봉사과 가족민원팀	가족관계등록업무	3677-2132	
	주민등록업무	3677-2133	
민원봉사과 지적팀	지적관련업무	3677-2151	
	도로명주소업무	3677-2158	
민원봉사과 부동산관리팀	부동산관련업무	3677-2155	
민원봉사과 여권팀	여권발급업무	3677-2136	

### 5. 시민 여러분께 부탁드립니다 사항

1. 현행 법규나 제도상 또는 불가피하게 시민의 뜻을 수용하지 못할 경우에도 이를 개선하고자 최선의 노력을 다하겠습니다. 널리 이해하여 주시기 바랍니다.

2. 시민들께서 타의 귀감이 되는 친절하고 모범이 되는 공무원을 알려주 시면 모든 공무원의 본보기가 되도록 하겠습니다.
3. 시민들께서 방문하시거나 전화 상담을 원하실 경우 미리 예약을 해 주시면 더욱 편리한 서비스를 받으실 수 있습니다.
4. 시민들께서 시정에 적극 참여하실 때 우리 모두는 더불어 살며 행복해 지리라 확신합니다.
5. 민원처리와 관련하여 금품·향응 등을 받지도 요구하지도 않고, 부당한 이권개입과 청탁을 하지 않겠습니다.

※ 공무원이 청렴하지 않으면 신고해주세요

◎ 전화 : 경기도공무원부조리신고센터 080-900-0188  
과천시 감사팀 02-3677-2071~2074

◎ 경기도청([www.gg.go.kr](http://www.gg.go.kr)) 홈페이지  
: 언제나민원실 → 민원신고 → 공직자부조리신고

◎ 과천시청([www.gccity.go.kr](http://www.gccity.go.kr)) 홈페이지  
: 종합민원 → 민원상담신고 → 클린신고센터

※ 우리 공무원은 이 현장에 제시된 서비스의 내용을 계속 검토하고 제안된 의견을 소중하게 받아들여 민원서비스의 질을 높여 나가도록 최선의 노력을 다하겠습니다.