

# 부동산공시업무는 공무원 전용 Portal 하나로 OK!

## -전용공간 개설을 통한 사용자 중심의 공시업무지원기능 구축-

작성자 : 한국감정원 부동산공시처 최지혜(053-663-8218)

### 1. 추진배경

‘한국감정원에서 생산하고 있는 다양한 정보와 부동산공시 데이터를 어떻게 활용할 수 있을까?’, ‘한국감정원이 제공할 수 있는 많은 정보가 가장 유용하게 활용될 수 있는 방법은 무엇일까?’ 향후 100년의 한국감정원 비전수립을 위한 자체적 부서워크숍에서 부동산 공시업무의 전문성을 바탕으로 국민편의에 이바지할 수 있는 방안을 고민하던 중 국민을 응대하는 최전방의 접점이면서 공시업무의 한 축을 담당하고 있는 지자체공무원을 매개체로 하여 부동산공시통계 등 부동산 정보를 지원하고 이들을 창구로 하여 대국민서비스를 실현하는 과제를 발굴하기에 이르렀다.

각종 세금 및 보험수급기준으로 활용되고 있는 개별부동산 공시가격은 공시담당 공무원이 산정하나 부동산 시장에 대한 이해나 부동산 정보접근성 등이 부족하고 업무노하우 등의 축적 및 전수방법이 없어 개별적 담당자의 역량에 따라 정확도가 좌우되는 현실에서 온라인 상 양방향 소통의 장(場)을 마련하고 업무노하우를 축적·공유하여 전파할 수 있는 수단이 시급했다. 한국감정원은 부동산전문 공기업이자 부동산 공시업무 총괄기관으로서 이러한 어려움을 지원하고자 지자체 공무원이 필요한 기능 제공하는 공무원 전용 Portal을 개설하기로 하였다.

■ 개별토지 및 개별주택 공시가격 산정 업무지원시스템 (공무원 전용)

원>고객센터>공시가격업무지원>로그인



[그림 1 공시업무 담당 공무원 전용공간(한국감정원 홈페이지 내)]

### 2. 추진내용

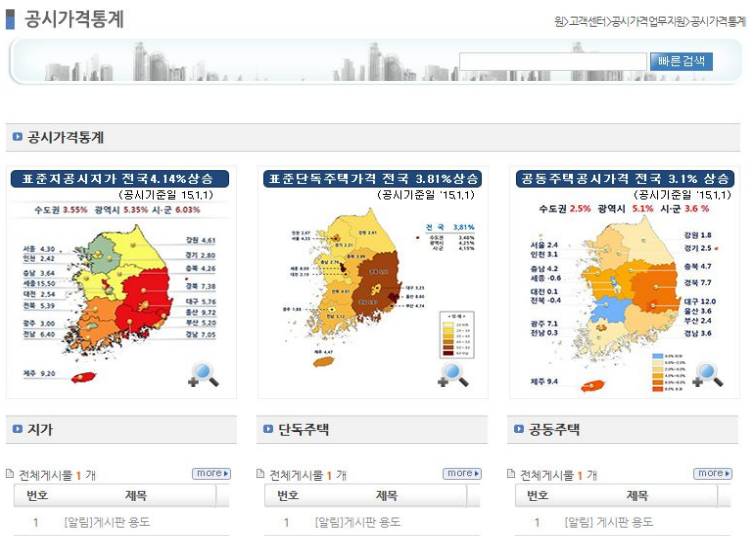
#### 가. 그들이 필요한 것이 무엇인가

공시업무 담당 공무원을 대상으로 한 시·도별 의견수렴회의에서 지속적으로 제기되어온 문제점은 바로 의사소통이었다. 급변하는 부동산시장 환경과 온라인 환경 구축으로 인한 정보의 홍수 속에서 전문성 있는 정보를 얻기란 오히려 힘들어졌으며, 부동산 과표산정 업무를 담당하는 공무원은 전문성의 한계, 특수성 판단의 어려움을 지속적으로 호소하고 있었으나 마땅한 의사소통 창구가 없었다. 공시업무담당 공무원이 필요한

것은 무엇이며, 공시업무 총괄기관으로서 한국감정원이 해야 할 역할이 무엇인가를 파악하기 위해서 공시업무 담당자인 공무원을 대상으로 한 설문조사를 실시한 결과 1. 가격에 대한 전문성을 보완해 줄 수 있는 자문기능, 2. 지역적 특수성에 응대할 수 있는 지역전문성 추가, 3. 부동산공시관련 자료를 한 번에 얻을 수 있는 자료실 기능, 4. 인접 시군구간 또는 관할 시·도 내 가격균형협의 및 의견교류의 장 등 사용자가 필요한 지원기능을 도출할 수 있었다.

## 나. 우리가 줄 수 있는 것은 무엇인가

① 다양한 부동산 통계에 기반한 전문성을 바탕으로 부동산 공시가격에 대한 자문기능을 제공하고 ② 전국 29개의 지사·지부 인력을 통한 지역적 특수성에 능통하다는 강점을 바탕으로 지역별 맞춤형 자문을 할 수 있었다. ③ 개별적으로 자료를 찾아야했던 수고스러움을 덜 수 있도록 공시업무에 필요한 법령, 지침 등 자료를 모으고 주택공시가격 통계 e-book 및 다양한 부동산 공시통계



[그림 2 부동산공시가격 통계 제공]

역시 온라인 게재하여 별도의 검색 없이도 양질의 정보를 얻을 수 있도록 공무원전용공간에 윈스톱 자료실을 마련하였다. 마지막으로, ④ 인접지역 및 전국적 공시가격의 균형성확보를 위하여 시간적, 공간적 제약을 받지 않고 다자간 의견교류가 가능한 온라인 상 장소를 마련하고 공시업무 처리 등에 대한 노하우를 공유하도록 시도별, 업무별 자유토론방을 개설하였다.

## 다. 지속적 운영 및 자생적 발전모델을 위해서는 무엇이 필요한가

사용자 중심의 인터페이스 구축하고 사용자 요구기능을 완비하였으나 공시담당 공무원 전용공간이 지속적으로 운영되기 위해서는 사용자를 위한 유인책이 필요하였다. 즉 단발성 접속에 그치지 않고 지속적으로 접속하여 정보를 공유하고, 노하우를 집대성하기 위해 전용공간 활성화 방법에 대한 논의가 필요하였다. 우선 정식 오픈 전 사용자인 공무원 모니터링단 구성·운영을 통하여 서비스 수요자의 능동적 참여를 촉진하여 다시 한 번 사용자 편의중심의 개선을 시행하였고, 오픈 후에도 자발적 모니터링 운영을 통하여 지속적인 개선 및 환류활동을 도모하였다. 또한 메일알림 서비스를 통해 업무별 공지사항, 공시통계 업데이트 등을 알려주어 지속적 관심을 유도하고, 건의방을 별도로 두어 필요한 기능을 실시간으로 반영하여 자생적 발전을 도모할 수 있는 기반을 마련하였다.

### 3. 실패 및 갈등 극복과정

#### 가. 한국감정원 업무범위가 아니라는 직원들의 인식 전환

개별부동산은 공무원이 산정하고 그 정보는 KRAS에서 관리하고 있어 한국감정원의 업무범위 밖이라는 인식이 많았다. 하지만 전문성이 기반이 된 표준부동산의 가격은 한국감정원에서 총괄하고 있고 부동산전문 공기업으로서 국민의 재산권에 공헌하는 일이 곧 한국감정원 업무라는 생각으로 누군가 해야 한다면 내가, 언젠가 해야 한다면 지금이라는 마인드로 지원해야한다고 내부를 설득하였다. 한국감정원 임직원의 협업을 통하여 7건의 한국감정원만이 제공할 수 있는 맞춤형 서비스안이 제출되었고, 58명의 지역전문가가 지역별 맞춤형 서비스를, 업무별 전담직원 6명이 공시업무 전반에 대한 자문을 제공하기로 하였다.

#### 나. 난색을 표하던 지자체 공무원을 모니터링단 참여로 이끌어내

전국의 각 시·도별 의견수렴회의에 참석해 일선의 관련공무원들의 의견을 직접 들었으며 지자체 설문조사에서는 전국 각지의 시군구에서 17건의 고견이 접수되었다. 하지만 구체적으로 시스템 모니터링단을 운영하기 위하여 담당공무원들의 참여를 부탁했을 때 그 필요성에 대해서는 공감하면서도 실질적 참여 및 능동적 역할 수행에는 거부감을 나타냈다. 지속적인 통화를 시도하고 취지를 공유하기 위하여 한국감정원 내 감정평가사를 동원하여 설득하는 한편 한국감정원이 제공할 수 있는 부동산 정보, 자문서비스에 대한 이해를 바탕으로 당초 3명에 불과했던 모니터링단 참여자가 난색을 표하던 공무원을 포함하여 각 시도별 대표시군구 담당자 총 16명으로 늘어났다.

#### 다. 주관행정청인 국토교통부 오해

표준부동산가격공시업무의 주무부서인 국토교통부는 공무원 전용공간 개설과 관련한 협의 시 질의답변을 국토부의 '질의회신' 기능으로 오해하여 반대의사를 나타냈다. 하지만 이는 질의회신이 아닌 업무에 대한 Q&A 기능으로서 업무관련 판단이 어렵거나 전문성이 필요한 경우 관련 전문가에 의한 정확한 처리기준을 제시하여 기준을 통일화하기 위함을 설명함으로써 설득하였다.

#### 라. 부동산행정일원화사업단(KRAS)와의 업무경계 허물기

개별부동산 공시 관련 데이터베이스의 관리는 KRAS에서, 표준부동산공시업무의 총괄은 한국감정원에서 맡고 있어 기관 이원화에 따른 데이터 불일치 가능성 등 자료의 신뢰성 문제가 있었다. 기존 기관 간 업무범위라는 틀에 얽매어 공시업무 수행시 소통(疏通)을 방해하고, 공시업무의 일관성이 저해되어 행정의 신뢰성이 훼손되는 일을 방지하기 위하여 업무경계 허물기가 필요했다. 데이터 일괄관리는 KRAS를 통하되 자료일치여부 확인을 위하여 개별적으로 데이터베이스를 송수신할 수 있는 시스템을 공시담당 공무원 전용공간에도 갖추어 데이터 관리의 정확도를 개선하도록 하였다.

## 4. 주요성과

### 가. 체계적 접근에 기반한 실사용자 편의 중심의 시스템 개발

사용자 편의증진을 위한 기획의도에서부터 실사용자 대상으로 한 설문조사를 통한 요구기능 도출, 사용자 대상의 모니터링단 운영을 통한 오류 및 보완과정을 통한 사용자중심의 인터페이스 구축에 이르기까지 철저히 사용자 needs에 초점을 맞추어 공무원전용공간을 체계적으로 설계하였다. 정식 오픈 전 모니터링단 운영을 통하여 오류 및 개선사항을 반영함으로써 오류를 최소화하고 건의방을 별도로 개설하여 문제점 및 보완사항을 실시간으로 반영할 수 있도록 하였다. 또한 자신의 업무와 직접 관련되는 유용한 자료를 원스톱으로 제공함으로써 공무원들이 자신의 필요에 의해 시스템에 접속하도록 유도하고 주요 업데이트 사항은 메일링서비스를 통하여 알려줌으로써 지속적인 관심을 가질 수 있도록 하는 등 사용자 편의 중심으로 설계하였다.

### 나. 본·지사 전담직원 지정 운영

공무원 전용공간 개설에 필수적인 요소 중 하나는 지역의 부동산 시장을 정확하게 파악하고 특수성 이해를 갖추어 지역공무원의 문의에 답변할 수 있는 전문가의 자문이었다. 한국감정원의 장점은 전국 29개의 지사에 거점을 둔 수많은 지역전문가들이며, 이들의 노하우와 부동산시장의 지역적 특수성 파악이 중요한 정보이자 자산이다. 한국감정원만의 장점을 십분 발휘하고자 본·지사별 전담직원을 지정하였고 그 결과 본사의 토지, 단독주택, 공동주택의 전문가 6명이 업무별 공시업무 전반에 대한 자문을 맡고 전국 각지 58명의 지역전문가가 지정되어 관할지역별 특수성을 겸비한 자문을 맡기로 하여 지역별 맞춤형 서비스를 제공하게 되었다.

## 5. 성공요인 분석

### 가. 업무관련 원스톱 자료실 제공

한국감정원이 생산하고 있는 전국 지가변동률 등 공시업무에 기초가 될 수 있는 부동산 통계 자료를 공시담당 공무원들이 손쉽게 접근할 수 있도록 하고, 관련지침 및 법령은 물론 관련 판례 및 질의회신을 게재하여 업무의 편의성을 향상시켰다. 또한 매년 발표되는 공시가격통계를 발 빠르게 제공하여 각 지자체별 보도자료 생산 시 활용할 수 있도록 제공하였다. 이러한 기능은 한국감정원이 기존 가지고 있던 정보를 단순한 공유에 그치지 않고 다양한 콘텐츠를 맞춤형 정보로 정제하여 원스톱으로 제공하고 있어 양질의 부동산 정보습득에 어려움을 겪던 공시업무 담당 공무원들의 전문성을 향상시킬 수 있는 계기가 되었다.

### 나. 한국감정원 직원들의 협업과 지속적 설득

한국감정원이 가진 부동산공시업무의 전문성을 바탕으로 국민편의에 이바지할 수 있는

방안을 찾아보고자 시작된 고민이지만 내부직원들을 설득하는 과정이 필요했다. 부동산전문 공기관으로서 국민뿐만 아니라 공무원 역시 한국감정원의 고객이므로 개별부동산공시업무 지원 역시 한국감정원의 역할임을 진정성 있게 설득하고, 설문조사 및 의견수렴과정을 통하여 공감대를 형성하였다. 공시업무 지원 기능에는 적극적 찬성을 표명했지만 직접적 참여에는 거부감을 보였던 지자체 공무원을 설득하기 위해서 공시업무 전용공간 개설시 전문성을 강화할 수 있으며, 전담직원을 통한 즉각적인 문제해결 및 민원응대 가능하다는 점 등 장점을 내세워 실질적 참여를 이끌어낼 수 있었다.



[그림 3 자료실]

## 6. 향후계획

### 가. 성과분석 및 환류활동

① 지자체별 방문횟수 분석 및 기능별 클릭수 분석 등 계량적 분석을 통한 기능 활성화 정도 등을 파악하여 이를 바탕으로 시스템 보완작업을 실시하고, ② 온라인 건의방을 통해 수집된 개선의견은 실시간으로 반영하되 별도로 전화모니터링 및 온라인 설문조사 등을 실시하여 추가적인 개선을 지속적으로 추진할 예정이다. 또한 공시지원 시스템에서 발굴된 실무에 바탕을 둔 업무제안 및 개선사항을 공시업무에 반영하여 공시업무 개선작업도 실시할 예정이다.

### 나. 체계화 및 교육활용 방안 마련

공시업무와 관련된 각 지자체별 노하우를 모으고 시도별 자유토론방을 통한 자유로운 의견개진과 공시업무 개선방안을 자율적으로 논의할 수 있는 장을 통하여 도출된 공시업무 개선방안은 부동산공시업무 제도개선에도 반영할 수 있도록 체계화하고 향후 공시업무 교육에도 활용할 수 있는 방안을 마련할 예정이다.

공시담당 공무원 전용공간 개설을 통하여 한국감정원이 가진 부동산 정보를 공유함과 동시에 지자체 공무원이 가진 지역적 특수성에 기반한 다양한 의견을 수렴하는 창구가 됨과 동시에 국민에게 신뢰받는 부동산공시가격 생산의 밑거름이 될 것이다.