


행정서비스헌장



노 원 구

목 차

 현장전문 -----	02
---	-----------

 공통 이행기준 -----	03
--	-----------

1. 고객을 맞이하는 자세 ----- 3
2. 알권리 충족과 비밀보장 ----- 5
3. 잘못된 서비스의 시정 및 보상조치 ----- 6
4. 고객참여와 의견제시 방법 -----7
5. 고객만족도 조사와 공표 -----8
6. 고객에게 협조를 부탁하는 사항 -----8

 분야별 이행기준 -----	09
---	-----------

1. 홍보체육·문화행정 서비스 현장 -----9
2. 민원행정 서비스 현장 -----13
3. 세무행정 서비스 현장 -----16
4. 지적행정 서비스 현장 -----20
5. 복지행정 서비스 현장 -----22
6. 산업환경 행정서비스 현장 -----33
7. 청소행정 서비스 현장 -----39
8. 건축행정 서비스 현장 -----45
9. 공원녹지 행정서비스 현장 -----49
10. 교통행정 서비스 현장 -----51
11. 보건위생 행정서비스 현장 -----55
12. 동 민원행정 서비스현장 -----61
13. 교육행정 서비스현장 -----64
14. 도시관리 행정서비스현장 -----68
15. 건설관리 행정서비스 현장 -----72
16. 치수행정 서비스 현장 -----75
17. 도로시설 행정서비스 현장 -----78

헌 장 전 문

우리 노원구 공무원은 “서울 동북부 중심도시 건설”이라는 목표아래 구민에게 양질의 행정서비스를 제공하기 위하여 맡은바 직무에 최선을 다하고 구민들로부터 사랑과 신뢰받는 공직자가 되도록 다음 사항을 실천하겠습니다.

1. 항상 밝은 미소와 단정한 용모로 고객을 맞이하고 고객이 만족할 수 있는 친절을 서비스를 제공하겠습니다.
1. 고객의 입장에서 모든 민원을 신속·공정·정확하게 처리하겠습니다.
1. 잘못된 서비스에 대하여는 사과와 함께 즉시 시정하고 이에 대한 보상을 하겠습니다.
1. 고객을 배려하고 고객의 의견을 수렴하여 현장에 적극 반영하겠습니다.
1. 고객으로부터 매년 평가를 받아 그 결과를 공개하고 보다 나은 서비스제공을 위하여 개선해 나가겠습니다.

이와 같은 우리의 목표를 달성하기 위하여 구체적인 서비스 이행표준을 정하고 이를 성실히 실천할 것을 약속합니다.

1. 고객을 맞이하는 자세

고객이 직접 방문하시는 경우

- 차량을 이용하시는 고객을 위하여
 - ⇒ 주차장 입구에 주차안내 직원 1명을 배치하여 편리하고 신속하게 주차하실 수 있도록 하겠습니다.
- 고객이 1분 이내에 해당 부서를 찾으실 수 있도록
 - ⇒ 본관 1층 로비 및 민원여권과에 민원안내 도우미 2명을 배치하여 고객이 원하시는 사무실 위치를 정확히 알려 드리겠으며,
 - ⇒ 산뜻한 첫 인상을 줄 수 있도록 항상 단정하고 깔끔한 용모와 복장으로 맞이 하겠습니다.
- 고객이 1분 이내에 담당자를 찾으실 수 있도록
 - ⇒ 사무실 입구에 부서 명패 및 직원의 사진, 담당업무가 표시된 좌석 배치도를 게시하고 직원은 항상 명찰을 패용 하겠습니다.
- 민원을 접수할 때에는
 - ⇒ 10초 이내에 처리시간(기한)을 알려드리고, 업무와 관련하여 문의하는 고객에 대해서는 친절한 설명과 함께 더 궁금한 사항이 없는지 다시한번 여쭙겠으며, 민원은 신속·명확하게 처리해 드리겠습니다.
- 업무처리 중 방문하시는 고객에 대해서는
 - ⇒ 10초 이내에 하던 일을 잠시 중단하고 고객을 정중히 맞이하겠습니다.
- 민원처리를 마치고 돌아가는 고객에게는
 - ⇒ “감사합니다.” “안녕히 가십시오.” 라고 정중히 인사하겠습니다.
- 장애인이나 노약자 고객을 위하여
 - ⇒ 구청현관에 점자 블록·청사 안내판 및 도움 벨 등을 설치·운영하고 있으며, 도움 벨을 이용하실 경우 안내 직원이 30초 이내에 친절하게 도와 드리겠습니다.

● 고객의 편의를 위하여

- ⇒ 각 부서에 FAX 1대, 복사기 1대를 설치·운영하고 있으며, 대기시간에 고객의 건강을 검진 할 수 있도록 구청 1층 민원여권과에 혈압·맥박 측정기 및 비만도 측정기 각 1대와 정보검색을 위한 인터넷 광장을 설치·운영하고 있습니다.

☐ 전화로 서비스를 요청하시는 경우

● 전화 벨소리가 3회 울리기 전에

- ⇒ “안녕하십니까?” 지적과 ○○○입니다. 라고 먼저 인사 하겠으며 3회 이상 울린 후 받을 때는“늦게 받아 죄송합니다.” 라고 정중히 사과 후 응대하겠습니다.

● 고객의 의견에 대한 명확한 처리를 위하여

- ⇒ 고객의 말씀 중 중요부분은 1회 이상 확인하고, 문의사항은 동감을 표현하며 끝까지 경청한 후 처리절차 등을 명확하고 친절하게 답변하겠습니다.

● 다른 직원 또는 다른 부서에 전화를 연결할 경우

- ⇒ “잠시만 기다려 주십시오.” “곧 연결해 드리겠습니다.”
“혹시 끊어 지면 ○○○-○○○○번으로 걸어 주시기 바랍니다.” 라고 안내 후 연결하겠습니다.

● 담당자가 부재중인 경우

- ⇒ “죄송합니다만, 지금자리에 안 계십니다.” “메모를 남겨 주시면 돌아오시는 대로 연락 드리겠습니다.” 라고 양해를 구한 후 고객의 이름, 용건, 전화번호 등을 메모한 뒤 담당자에게 전달하겠으며, 고객이 요구하실 경우 3시간(근무시간)이내에 처리절차 등을 연락 드리겠습니다.

● 대화가 끝났을 때는

- ⇒ “더 궁금하신 점은 없으십니까? “감사합니다.” “안녕히 계십시오.” 라고 정중히 인사하고, 고객이 수화기를 내려놓은 뒤 1초 이상 경과한 후 전화를 끊겠습니다.

우편·FAX 및 인터넷 등으로 서비스를 요청하시는 경우

- **우편, FAX, 인터넷 등 민원을 제출하신 경우**
 - ⇒ 담당자에게 전달하여 3시간(근무시간)이내에 처리절차 등을 연락 드리겠습니다.
- **전국 어디서나 민원업무를 보실수 있도록**
 - ⇒ 393종의 민원을 인터넷으로 신청받아 처리하겠으며, 특히 토지(임야)대장, 개별공시지가 확인, 장애인증명, 모자가정증명, 농지 원부등본, 주민등록등(초)본, 국민기초생활수급자증명, 건축물관리대장 등은 고객이 직접 컴퓨터에서 프린터로 출력하여 사용 할 수 있습니다.
- **처리가 불가능한 업무는**
 - ⇒ 관련 법령등 불가 사유를 고객에게 명확히 설명하고 구제신청 방법을 안내해 드리겠습니다.

2. 알권리 충족과 비밀보장

민원처리 과정 공개

- 인·허가 민원처리과정을 서울시홈페이지(www.seoul.go.kr→민원처리공개)에 공개하고 있습니다.

행정실명제 이행

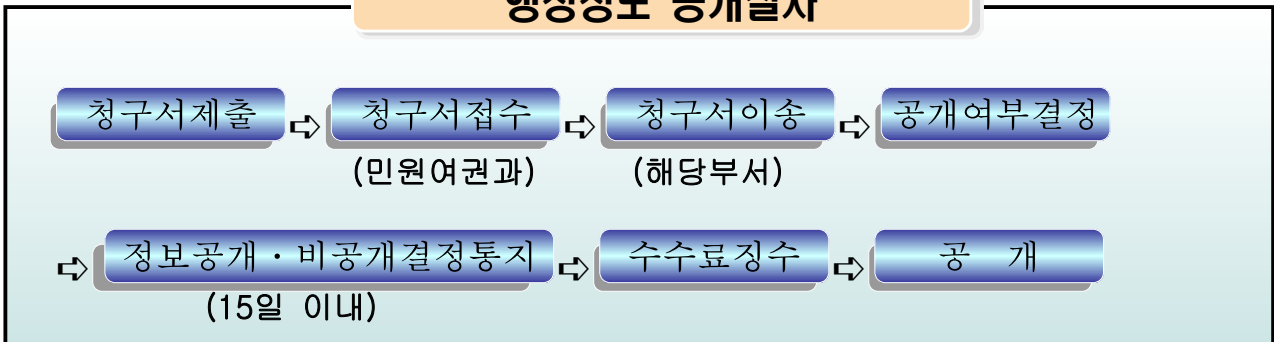
- 모든 서류에 처리부서, 담당자 성명 및 E-Mail, 상급자 성명, 전화번호,FAX번호 등을 기재 하겠습니다.

투명성 제고

- 행정정보공개제도를 충실히 운영하여 고객의 알권리를 보장하고, 행정의 투명성을 확보하겠습니다.

(WWW.nowon.go.kr→행정정보→행정정보공개)

행정정보 공개절차



- 인터넷 정보 공개 : 24시간 운영
- 평 일 : 방문민원 등 09:00~18:00
- 토요일 : 휴 무

※ 종합상황실 : 950-3300,3330 (fax 950-3388~9)

☞ 컴퓨터에 의하여 처리되는 개인정보의 보호

- “공공기관의 개인정보보호에 관한법률” 을 준수함으로써 고객의 권리와 이익을 보호하겠습니다.

3. 잘못된 서비스의 시정 및 보상조치

☞ 2회 행정사무 착오로 구청을 3회 이상 방문하신 경우

- 우선 업무를 처리해 드리고, 담당 공무원의 정중한 사과와 함께, 5,000원 상당의 물품(도서상품권)으로 보상하겠습니다.

☞ 전화 또는 업무처리 때 불친절한 경우

- 연락을 주시면 해당 공무원을 주의·교육시키고, 4회 이상 누적 될 경우 인사상 조치를 취하겠습니다.

4. 고객참여와 의견 제시방법

☞ 저희들이 제공하는 서비스에 대하여 불친절, 불만족을 느끼셨을 경우 또는 개선하여야 할 사항이 있을 경우

- 우편, 전화, 팩스, 인터넷 및 신고엽서 등을 통하여 의견을 제시하여 주시면 검토 후 그 결과를 알려 드리겠습니다.

☞ 의견제시 방법

구 분	서비스명	담당부서	전 화	팩 스
전화 및 팩스	친절,불친절	총 무 과	950-3031,3314	950-3678
	부조리관련	감사담당관	950-3051	950-3649
우 편	(우139-703) 서울시 노원구 노해길 183(상계동 701-1)			
인 터 넷	http://www.nowon.seoul.kr (칭찬게시판, 민원부조리신고, 구청에 바라는 글) ※의견제시 내용은 7일 이내 인터넷, 서면 등을 통하여 알려드립니다.			

☞ 신고엽서

구 분	비치장소	운영방법	전 화
그린, 옐로우카드 (친절, 불친절)	구청민원여권과,보건소, 자동차민원실, 1층 안내 데스크 및 동사무소	구청은 주1회, 동사무소는 월1회 수거 후 3일 이내 처리결과를 알려드립니다.	950-3398
주민의소리 카드	구청(민원여권과)		

☞ 근무시간 : 09:00 ~ 18:00

5. 고객만족도 조사와 결과공표

더 나은 행정서비스 제공을 위하여

⇒ 매년 1회 이상 고객만족도 조사를 실시하겠습니다.

고객만족도 조사에 대하여

⇒ 노원구 홈페이지 및 구 소식지 등을 통하여 1개월 이내에 그 결과를 알려 드리겠으며, 검토하여 향후 현장의 개선 시에 반영하겠습니다.

6. 고객께 부탁드립니다 사항

모든 고객께서는 친절하고 공정한 민원응대를 받으실 권리가 있으므로 때와 장소에 구애됨이 없이 적극적으로 권리를 행사 하여 주시기 바랍니다.

고객께서 제공하신 의견은 구정발전에 밑거름이 될 수 있으므로 잘못된 점에 대해서는 반드시 연락하여 주시기 바랍니다.

고객이 보실 때 모범이 되며 자랑스럽다고 여겨지는 공무원은 적극적으로 추천하여 모든 공무원의 표본이 되도록 하여 주십시오.

1. 홍보체육·문화행정서비스 현장

----- 홍보체육과, 문화과

민원서류를 신속히 발급하기 위하여

● 법정처리기한보다 20%이상 단축하여 처리하여 드리겠습니다.

업 무 명	처 리 기 한			구비서류	수수료
	법정처리 기 한	현재처리 기 한	목표처리 기 한		
관광사업등록 (여행,호텔업)	7일	7일	6일	· 신청서, 사업계획서 · 법인등기부등본(법인)	30,000원 (숙박시설경우 실당700원가산)
관광사업 변경등록	국내 여행업	3일	3일	· 신청서, 등록증 · 변경사실 증명서류	15,000원 (숙박시설경우 실당600원가산)
	국외 여행업	5일	5일		
유통관련업 등록 (비디오감상실,게임장 복합유통제공업,노래 연습장업)	3일	3일	2일	· 신청서, 등록증 · 변경사실을 증명 서류 · 소방방화시설완비 증명 · 전기안전점검필증	등록 20,000원 신고 10,000원
유통관련업 변경등록 (비디오감상실,게임 장업,복합유통제공업 노래연습장업)	3일	3일	2일	· 신청서, 등록증 · 변경사실을 증명하는 서류 · 소방방화시설완비 증명 · 전기안전점검필증	10,000원
공연장 등록 (영화상영관 포함)	7일	7일	6일	· 신청서, 평면도, 배치도 · 부동산소유권 또는 사용권을 증명할 수 있는 서류1부 · 시설설치 내역서 1부 · 전경 및 주요사진 각1매	20,000원
공연장업 변경등록 (영화상영관 포함)	3일	3일	2일	· 신청서, 등록증 · 변경사실을 증명하는 서류	10,000원
출판사·인쇄소 등록	3일	3일	2일	· 신청서	무 료
출판사(인쇄소)등록 사항 변경	3일	3일	2일	· 신청서, 등록증	무 료
체육시설업 신고 (당구장,골프장,연습장)	3일	3일	2일	· 신고서 · 건물임대차계약서사본 ※건물용도-근린생활시설 · 영업설비 개요서 1부	30,000

지역 문화정보 제공

● 보도자료실 운영

⇒ 구 홈페이지에 각종 구정 소식 및 생활정보 등 행정정보를 적기에 제공, 쌍방향 커뮤니케이션 행정을 통해 주민 알권리를 충족하고 구정 참여 행정을 실천하겠습니다.

● 노원구소식지 제작 배부

⇒ 매월25일 발행되는 소식지를 통하여 구정시책과 다양한 생활정보를 제공하겠습니다.

● 「노원이 좋아요!」 책자 발간

⇒ 공공시설과 프로그램, 생활 및 지역정보, 동별 주요시설·업소안내 우리고장의 역사, 향토문화 유적을 비롯하여 어제와 오늘의 노원의 모습을 쉽게 알려 일상생활에 도움이 되게 하겠습니다.

● 기타 문화정보

⇒ 문화관람실, 문화사랑방, 문화창작실, 놀이방, 노래방, 인터넷부스, 음악감상실을 갖춘 『문화의 집』을 통하여 다양한 프로그램을 운영하겠습니다.

⇒ 『노원정보도서관』 『노원어린이도서관』은 열람실, 디지털자료실, 유아열람실, 문화교실, 전시실등 문화공간을 제공하여 주민들의 독서를 통한 문화수준향상과 문화활동의 장으로 다양한 프로그램을 이용 할 수 있도록 운영하겠습니다.

구민의 생활체육 프로그램에 대하여

● 구민산길걷기대회 등 다양한 체육행사 개최와 생활체육(레크레이션) 프로그램을 다양화 하도록 하겠습니다.

● 구민의 건강증진을 위하여 구민체육센터운영 활성화를 위하여 노력하겠습니다.

생생한 영상정보 제공

- 노원구 인터넷방송국(nbs) 홈페이지를 통하여 문화, 교육, 교양 강좌 등 생생한 구정소식을 제작하여 방영하겠습니다.
- 구정소식과 문화정보 및 유관기관의 다양한 생활정보를 전광판을 활용하여 신속히 제공하겠습니다.

문화·체육시설 안내

시 설 명	주 소	전화번호	비 고
노원구민체육센터	노원구 중계동 360-18	950-3733	
노원문화예술회관	노원구 중계동 364-3	950-4345	
노원문화의집	노원구 상계동 7호선 마들역사내	950-3531	
노원문화원	노원구 중계동 364-3(3층)	950-1244	
노원어린이도서관	노원구 중계동 356	933-7145	
노원정보도서관	노원구 상계동 486	934-6282	
월계문화정보도서관	노원구 월계2동 598	991-0871	

부서별 업무내용 및 연락처

팀 명	업 무 (홍보체육과)	전 화
홍보팀	<ul style="list-style-type: none"> · 구정홍보업무 총괄 · 홍보기획 및 보도자료 관리 · 구 소식지 및 홍보물 등 관리 	950-3081~6
생활체육팀	<ul style="list-style-type: none"> · 레크리에이션 교실운영 <ul style="list-style-type: none"> - 생활노래,댄스,요가,탈춤,건강디스코,한국무용, 사랑댄스, 재즈댄스, 밸리댄스, 실버교실 · 체육교실 운영 <ul style="list-style-type: none"> - 어린이축구, 풋살, 여성축구 · 여가체육교실 운영 - 생활체육, 야간체육교실 · 노원구체육회, 생활체육협의회, 사격단 운영 및 체육단체 육성, 구민산길걷기 	950-3100~2
체육시설팀	<ul style="list-style-type: none"> · 체육시설업 신고 및 동력 수상레저기구 등록 	950-3103~5
영상홍보팀	<ul style="list-style-type: none"> · 전광판 운영 및 IP-TV 송출관리 · 프로그램 제작관리(촬영 및 편집) 	950-4389~90
팀 명	업 무(문화과)	전 화
문화진흥팀	<ul style="list-style-type: none"> · 전통사찰,종무행정,시문화행사,마들농요 	950-3411~2
문화관리팀	<ul style="list-style-type: none"> · 인터넷컴퓨터게임 시설제공업 · 게임제공업, 복합유통게임 제공업 	950-3092~3
문화시설팀	<ul style="list-style-type: none"> · 노원문화의집,수락홀공연장, 도서관 관리운영 · 노원잉글리쉬 카페, 동 마을문고, 문화의집운영 	950-3080 950-4307
문화기반조성팀	<ul style="list-style-type: none"> · 노원 문화의 거리 및 소극장 조성 · 상설야외무대 관리 및 문화의 거리 행사 	950-4396~8
문화기획운영팀	<ul style="list-style-type: none"> · 서울국제퍼포먼스페스티벌 및 문화발전협의체 운영 · 출판업, 인쇄업, 관광업 신고 접수 	950-4391~2
공연기획팀	<ul style="list-style-type: none"> · 전시기획, 대관공연, 문화강좌 · 대관전시, 시설대관 	950-3562
공연시설팀	<ul style="list-style-type: none"> · 문화예술회관 시설물 및 용역직원 관리 · 주차시설 관리 및 주차료 징수 	950-3563

고객편의시설 제공

- 민원실을 방문하는 민원인을 위하여
 - ⇨ 민원실 입구에 민원안내도우미 2명을 배치하여 찾고자 하는 민원 창구를 1분이내로 찾을 수 있도록 친절하게 안내하여 드리겠습니다.
- 고객편의를 위하여
 - ⇨ 복사기, FAX, 컴퓨터, 전화기, 무인민원발급기 및 무인등기부등본발급기 등을 설치·운영하겠습니다.
 - ※ 무인민원발급기 설치 : 24시간 운영
 - 무인등기부등본발급기 설치 : 09:00~18:00

편리한 민원행정서비스

- 민원서류를 신속히 발급하기 위하여
 - ⇨ 법정처리시간보다 10%이상 단축하여 처리하여 드리겠습니다.
- 민원실을 방문하는 민원인을 위하여
 - ⇨ 민원을 접수하신 후 민원실에 2회이상 방문할 것을 요구 하거나 법령에서 정하지 아니한 서류는 절대로 요구하지 않겠습니다.
- 민원 첨부서류 감축을 위하여
 - ⇨ 법령에서 정한 첨부서류일지라도 주민등록 등·초본 등 24종에 대하여는 행정정보공동이용 창구(G4C)를 적극 활용하여 민원서류를 감축하도록 하겠습니다.
- 무인민원발급기를 설치·운영하여
 - ⇨ 주5일 근무제 시행으로 직장인, 자영업자 등 시간적인 여유가 없는 고객에게 휴무 토요일에도 각종 제증명을 발급받을 수 있도록 하겠습니다.
(주민등록등·초본, 토지(임야)대장, 자동차등록원부, 개별공시지가확인원, 건축물대장, 건설기계등록원부, 농지원부, 의료급여명세서, 병적증명서, 국민기초생활수급자증명서)

● 민원사무 처리기간 현황

업 무 명	처 리 기 한			구 비 서 류	수수료 (원)
	법정처리 기 한	현재처리 기 한	목표처리 기 한		
주민등록등·초본	3시간	5분	4분	· 본인 : 신분증 · 대리인 : 신분증 이해관계사실확인서	350
인감증명서(외국인)	3시간	5분	4분	· 외국인등록증, 인장	600
어니어나 민원	3시간 이내	25시간	2시간	· 신분증,신청서,위임장 (이해관계 입증서류)	100~1300원
조리사면허 발급	3시간	1시간	30분	· 신청서,국가기술자격 수첩,적성검사, 건강진단서, 사진2매	신규 5,500 재교부3,000
이·미용사면허발급	3시간	2시간	1.5시간	· 신청서,국가기술자격 수첩,적성검사서,사진2매	신규 5,500 재교부3,000
가족관계등록부의 등록사항별 증명서	3시간	7분	5분	· 본인-신분증 · 대리인 -신분증,신청서,위임장	사항별증명서당 1,000
건설기계조종사면허	1일	1시간	30분	· 신청서,국가기술자격 수첩, 운전면허증 또는 적성검사서,사진2매	1면허당 2,500
수렵면허발급신청	3시간	2시간	1.5시간	· 신청서 · 총포소지허가증 또는 신체검사서, 사진2매	면허세36,000 채권 1종/150,000 2종/75,000
출생신고접수	3시간	30분	10분	· 신고서 1부 · 출생증명서 1부	무 료
사망(호주승계)신고	3시간	30분	10분	· 신고서 1부 · 사망진단서 1부	무 료
혼인신고서 접수	3시간	30분	10분	· 신고서 1부	무 료
이혼(친권자지정)신고	3시간	30분	10분	· 신고서 1부 · 판결문 또는 확인서	무 료
여권 신규발급 ※일반 타기관 조회 이상 없을 시	7일	5일	4일	· 여권발급신청서 1부 · 여권용 사진2매 · 신분증(대리신청의 경우 대리인 신분증지참)	복수여권 -10년/55,000원 -5년 /47,000원 단수여권 -20,000원
여권 분실신고	3시간	즉시	즉시	· 분실신고서 1부 · 신분증	무 료
여권 교부	3시간	즉시	즉시	· 접수증 및 신분증 · 대리인일 경우 본인과 대리인 신분증, 위임장	무 료

부서별 업무내용 및 연락처

팀 명	업 무(민원여권과)	전 화
민 원 행정팀	<ul style="list-style-type: none"> · 기록물관리, 정보공개 · 우편물관리, 구민만족도 	950-3108~12
민 원 처리팀	<ul style="list-style-type: none"> · 전화민원안내, 전자민원 · 유기한민원 접수, 통합민원 · 외국인 관련업무, 면허관리 · 각종 인허가·신고증 교부 	950-3113 950-3478
가족관계 등록 팀	<ul style="list-style-type: none"> · 신원관리업무, 문자서비스전송 · 가족관계등록 교합 · 간이직권정정 및 인구동태 · 가족관계등록증명서 발급 (기본,가족,혼인,입양,친양) · 제적등본 증명서 발급 	950-3115~7
여 권 접수팀	<ul style="list-style-type: none"> · 여권접수업무 	950-3749~52
여 권 교부팀	<ul style="list-style-type: none"> · 여권교부 및 발급여권 심사 · 신원미회보자 신원조회, 미수령 여권 폐기 	950-3131 950-3126

☐ 지방세부과의 신의·성실

- **정확한 과세관리**
 - ⇒ 각종 지방세 부과 오류율을 0.1%이내로 하겠습니다.
- **편리한 납부방법**
 - ⇒ 전자고지를 이용한 세금납부
 - ⇒ 인터넷 또는 자동이체를 이용한 세금납부
 - ⇒ 편의점 또는 휴대폰을 이용한 세금납부
 - ⇒ 전용계좌(가상계좌)를 이용한 세금납부
- **지방세 수시분 부과안내**
 - ⇒ 부과근거 및 내용에 대하여 사전에 전화 또는 안내문으로 알려드리겠습니다.
- **납부기한 7일전까지 고지서 송달**
 - ⇒ 납세자가 원하는 곳으로 송달하고, 반송된 경우 주소지 등을 확인하여 납부기한 7일전까지 반드시 다시 보내드리겠습니다.
- **재산세가 바뀌었습니다.**
 - ⇒ 2005년부터 재산세가 7월에는 주택분 재산세액의 1/2과 주택 이외의 건축물분 재산세가 과세되고 주택분 재산세액의 1/2과 주택 부속토지 이외의 모든 토지에 대하여 재산세가 과세됩니다.

구 분	내 용
주택분 재산세	· 주택의 건물과 부속토지를 합산한 재산세(건물+토지)
건축물 재산세	· 상가 등의 건물 재산세
토지분 재산세	· 주택 부속 토지 이외의 모든 토지

⇒ 2006년부터 주택분 재산세에 대한 『세부담상한제』가 완화 되었습니다

※ 『세부담 상한제』 : 직전년도 재산세액의 5~50%이상을 초과할 수 없는 제도

● 주택분 재산세 부과기준

주택 공시가격	상한세액 범위
3억원 이하	· 직전년도 재산세액 × 105%
3억원 초과 6억원 이하	· 직전년도 재산세액 × 110%
6억원 초과	· 직전년도 재산세액 × 115%

※ 토지 및 주택이외의 건축물 : 직전년도 재산세액 × 150%

☐ 합리적인 세무조사 실시

● 세무조사 시에는

- ⇒ 고객이 미리 알고 준비할 수 있도록 조사개시 7일전까지 조사계획을 고객에게 통지하고, 노원구 홈페이지에 게재토록 하겠습니다.
- ⇒ 고객이 세무사나 회계사 등 전문가의 조력을 받을 권리를 보장받을 수 있도록 1인 이상의 전문가를 참여시키도록 하겠습니다.

● 세무조사 결과는

- ⇒ 조사 종료후 7일 이내에 고객에게 통보함으로써 고객의 궁금증을 해소하고, 개인정보를 침해하지 않는 범위 내에서 노원구 홈페이지에 게재토록 하겠습니다.

● 고객이 불가피한 사유로 세무조사를 연기하고자 할 경우에는

- ⇒ 조사개시 5일전까지 연기신청을 할 수 있도록 하겠습니다.

☐ 지방세 도우미 운영

- 지방세 분야에서 5년 이상 근무한 세무담당 공무원 1명을 매일 징수·부과과에 배치하여 내방 민원인을 상냥한 미소로 맞이하고 신속히 안내하여 드리겠습니다.

☞ 세무민원 처리기간 단축

- 신속한 세무행정서비스를 제공하기 위하여 민원처리 기한을 20% 이상 대폭 단축하겠습니다.

연번	민원명	처리기간			수수료 (연락처)
		법정처리 기간	현행처리 기간	목표처리 기간	
1	세목별 납세증명서 발급	3시간	40분	20분	800원
2	과오납금 환부신청	없음	확인 후 3일	확인 후 2일	없음
3	과오납금 양도신청	14일	14일	10일	없음
4	자동차 압류해제	없음	50분	30분	없음
5	부동산 및 채권 압류해제	없음	7일	5일	무료
6	지방세 기한연장 승인 신청	7일	6일	5일	없음
7	분납신청서 (재산세 세액이 1,000만원 이상)	3시간	1시간	40분	
8	납세관리인 설정(변경)신고	14일	10일	8일	
9	지방세 징수유예 등의 신청	7일	7일	5일	
10	구세 이의신청	60일	55일	50일	
11	지방세 감면신청	7일	5일	3일	없음
12	세무조사 연기신청	7일	7일	5일	
13	자동차세 분할납부 신청	없음	20분	10분	
14	주택 가격 확인서 발급	3시간	40분	20분	800원

부서별 업무내용 및 연락처

팀 명	업 무(징수과)	전 화
세 입 총괄팀	<ul style="list-style-type: none"> · 과오납환부 업무총괄 · 현계(구세,시세,국세) 	950-3203~6
세 무 관리팀	<ul style="list-style-type: none"> · 체납 및 독촉고지서 발송, 교부청구 · 체납 및 독촉 고지서 발송 · 관허사업 제한, 부동산 공매 	950-3207~10
징수1팀	<ul style="list-style-type: none"> · 부동산(회원권)압류 및 해제 · 공공기록정보 제공 · 출국금지 및 고발 	950-3211~4
징수2팀	<ul style="list-style-type: none"> · 번호판 영치 · 자동차 압류 해제 및 말소 촉탁 · 자동차 압류 및 공매 	950-3215~7
세 외 수입팀	<ul style="list-style-type: none"> · 세외수입 자동차, 부동산 압류 및 해제 · 세외수입 교부청구, 결손, 고지서발송 · 세외수입 현계, 소인, 과오납 환부 	950-3218~21
팀 명	업 무(부과과)	전 화
재산1,2팀	<ul style="list-style-type: none"> · 취득등록세, 재산세, 지역개발세 부과 	950-3173~5 950-3187~8
자동차세팀	<ul style="list-style-type: none"> · 자동차세, 취득등록세 부과 	950-3199
법 인 관리팀	<ul style="list-style-type: none"> · 법인조사 	950-3176
주 택 평가팀	<ul style="list-style-type: none"> · 개별주택가격 조사 및 산정 	950-3171
주민세팀	<ul style="list-style-type: none"> · 면허세 · 종합소득할 주민세 · 특별징수 주민세 부과 · 재산할 사업소세 부과 · 균등할주민세 및 종업원할사업소세 부과 	950-3172

4. 지적행정서비스 현장

지적과

민원처리기간 단축제 운영

연번	업 무 명	처 리 기 한			구비서류	수수료
		법정처리 기 한	현재처리 기 한	목표처리 기 한		
1	건축물대장등본	즉시	20분	5분	없 음	건당 500원
2	토지(임야)대장등본	즉시	20분	5분	없 음	500원
3	토지이용계획확인서	1일	25분	15분	없 음	1,000원
4	지적(임야)도등본	즉시	20분	5분	없 음	700원
5	개별공시지가확인서	즉 시	15분	5분	없 음	800원
6	부동산중개사무소 개설등록신청	7 일	6일	5일	자격증, 교육이수증서본 임대차계약서사본 반명함사진1매 인감증명서	20,000원
7	부동산중개사무소 이전신고	1 일	1 일	4시간	등록증원본 임대차계약서사본	없 음
8	토지(임야)신규등록	3 일	3일	2일	소유권에 관한 서류	1,400원
9	토지분할신청	3 일	3일	3일	없 음	1,400원
10	토지(임야)등록 전환신청	3 일	3일	3일	없 음	1,400원
11	토지(임야) 합병신청	5 일	5일	5일	없 음	1,000원
12	토지(임야)지목변경 신청	5 일	5일	5일	증빙서류	1,000원
13	부동산등기용 등록번호 부여	즉 시	즉 시	즉 시	정관기타의규약 대표자증명서	1,000원
14	부동산중개업 휴업(폐업)신고서	즉 시	즉 시	즉 시	등록증원본	없 음
15	부동산중개업 휴업기간연장통보서	즉 시	즉 시	즉 시	없 음	없 음
16	부동산중개사무소 개설등록증재교부신청	즉 시	즉 시	즉 시	등록증원본 반명함판사진1매	3,000원

☐ **공정하고 투명한 부동산 거래질서 확립을 위하여**

- 부동산중개업소의 위법·부당한 중개행위로 인한 시민의 불편 및 피해를 예방하기 위하여 중개업소 지도단속반 운영
- 위법행위 신고센터를 설치하여 불법중개행위를 근절하여 선량한 국민의 재산권보호에 앞장서겠습니다.

☐ **ONE-STOP 증명민원 발급처리제 시행**

- 줄을 서서 기다리는 불편이 없이 단일창구에서 지적증명발급 관련 모든 민원을 원스톱으로 처리하여 드리겠습니다.

☐ **각종 편의시설 설치·운영**

- 지적측량(경계,분할,현황측량 등)을 하고자 할 때
 - ⇒ 담당공무원이 직접 안내해 드림으로써 고객의 편의를 도모 하겠습니다.
 - 지적공사 측량, 노원구 지사 ----- ☎ 938-0491
 - 지적과 파견근무 ----- ☎ 938-0485
- 지적과 민원실의 편의시설로서
 - ⇒ 무인민원(토지대장, 건축물관리대장 등) 발급기설치 및 무료 행정장비(복사, 팩스, 전화)를 사용할 수 있도록 편의를 제공

☐ **서비스별 접수·처리창구**

서비스구분	담당 팀	안내전화	FAX
· 부동산중개업 · 토지거래계약허가	지적행정팀	950-3229	950-3656 950-3477
· 주택거래/실거래신고 · 건축물대장 관리	건축물관리팀	950-3234	
· 지적현황측량 · 토지이동	지적관리팀	950-3238	
· 개별공시지가	지가조사팀	950-3242	

[주민생활지원과]

☞ 복지기획 분야

● 보훈대상자에 대한 예우에 대하여

- ⇒ 국가를 위하여 희생하거나 공헌한 보훈대상자에 대한 지원을 확대하여 현재 지원중인 보조금, 위문품, 전적지순례, 현충원 참배 사업 이외에도 다양한 보훈사업을 발굴 추진하여 국가유공자에 대한 존경심과 숭고한 애국정신이 지역사회에 확산 되도록 노력 하겠습니다

● 주민서비스 포털(www.oklife.go.kr) 활성화를 위하여

- ⇒ 주민서비스 전달체계 혁신을 통하여 누구나 자유롭게 인터넷에 접속하여 주민생활에 필요한 복지, 보건, 고용 등 8대 서비스를 ONE-STOP 통합 제공하는 주민서비스 포털(www.oklife.go.kr) 활성화를 위하여,
- ⇒ 대 주민 홍보를 강화하고 관내에 산재한 신규 지역자원을 지속적으로 발굴 관리하여 주민욕구에 맞는 실질적인 통합서비스를 제공하여 주민 편의 극대화를 도모하겠습니다.

☞ 서비스연계 분야

● 주민네트워크 활성화를 위하여

- ⇒ 지역주민에게 보다 나은 주민서비스 지원을 위하여 순수민간조직인 주민네트워크를 구축하고 생애주기별로 영유아, 아동청소년, 청중장년, 노인, 여성, 장애인 분과를 구성하여 지역에 산재한 다양한 민·관 자원을 종횡으로 Networking하여 주민에게 필요한 다양한 서비스를 발굴·지원하겠습니다.

● 종합사회복지관 활성화를 위하여

- ⇒ 지역사회 주민들을 위하여 다한 복지서비스와 좋은 프로그램들이 시행될 수 있도록 적극 지원하여 지역사회 주민들을 위한 복지행정이 되도록 하겠습니다.
- ⇒ 사회복지시설의 인사, 재무, 조직 관리가 투명하게 운영될 수 있도록 지도 점검 등 노력하겠습니다.
- ⇒ 사회복지시설 근무자의 심신수련을 위하여 연 1회 수련회를 개최하는 등 사기진작을 위하여 노력 하겠습니다.

● 푸드마켓 이용에 대하여

- ⇒ 관내 저소득층에 양질의 물품을 신속하고 공정하게 제공하여 실질적인 생활비 절감과 생활고를 완화하여 더불어 사는 복지공동체를 구현하는데 기여하겠습니다.
- ⇒ 기부식품을 모집하거나 제공함에 있어 주의 의무를 다하여 푸드마켓 이용회원들에게 안전하고 깨끗한 식품을 제공할 수 있도록 노력하겠습니다.
- ⇒ 푸드마켓에 대한 홍보, 기부물품의 모집 및 관리를 통하여보다 많은 이웃들에게 혜택이 돌아갈 수 있도록 하고, 기부품목을 다양화하여 이용자들의 선택권이 확대될 수 있도록 하겠습니다.

● 긴급복지 신청에 대하여

- ⇒ 여러분께서 필요로 하는 긴급복지 지원사업에 대한 정보와 상담서비스가 신속하게 이뤄지도록 노력하겠습니다.
- ⇒ 중한 질병, 사업실패 등으로 어려움을 겪는 가정에 대하여, 긴급지원의 필요성이 인정되는 경우 신속하게 지원토록 하겠습니다.
- ⇒ 또한, 도움을 필요로 하는 긴급복지 지원사업내용에 대하여 친절하고 정확하게 안내드리도록 하겠습니다.

● 따뜻한 겨울보내기 캠페인 추진

- ⇒ 매년 12. 1일부터 다음해 2월 말까지 사회복지 공동모금회와 함께 관내 직능단체, 기업체, 지역주민들을 대상으로 이웃돕기 성금.품을 모금하고 있습니다. 모금된 성금은 홀몸노인, 소년소녀가정, 한부모가정, 장애인가정 새터민 등 도움을 필요로 하는 저소득세대에 생계비, 의료비, 학비, 긴급구호비 등으로 지원하며 지역 사회복지시설과 연계하여 저소득 주민지원 사업들을 후원 하겠습니다

● 자원봉사센터운영 활성화를 위하여

- ⇒ 자원봉사활동을 희망하는 구민이 쉽고 편리하게 접근하고 필요로 하는 수요처에 대한 정보에 접근 할 수 있도록 자원봉사센터 홈페이지를 통해 다양한 자료를 제공하고 관내 복지시설 및 유관기관과도 연계하여 정보를 공유하는 공간으로 발전시켜 나가겠습니다.
- ⇒ 자원봉사자의 능력제고 및 전문봉사단 육성을 위한 교육을 적극 추진해 나가겠습니다. 전문교육을 한층 강화해 더욱 내실있는 전문교육프로그램으로 발전시키고 신규등록 봉사자에 대한 기초교육 과정을 알차게 운영 하도록 하겠습니다.
- ⇒ 자원봉사자의 보호를 위하여 자원봉사보험 또는 공제 가입대상 및 절차를 정함으로써 봉사자가 안심하고 봉사활동에 참여할 수 있도록 하고, 자원봉사자의 동기부여 및 사기진작 인센티브 제도를 지속적으로 추진 하겠습니다.

팀 명	업무(주민생활지원과)	전화
복지 기획팀	· 주민생활지원 종합계획 · 보훈, 재해구호	950-4436~40
서비스 연계팀	· 긴급복지 및 종합사회복지관 관리 · 이웃돕기, 후원 결연사업, 푸드마켓 · 지역복지자원관리(동원, 개발, 연계, 조정) · 따뜻한 겨울보내기 사업 · 서비스연계, 자원조사, 보편형아동투자 바우처	950-3004~6
자원 봉사팀	· 자원봉사 등록 및 관리	950-4105~8
통합 조사팀	· 복지대상자 신규.책정 · 장애인복지 및 보건소와의연계업무 (희귀,난치성질환등)	950-4441~2

[사회복지과]

국민기초생활보장 급여대상자 지원분야

- 기초생활보장수급자 급여신청을 한 세대에 대하여
 - ⇒ 거주지 동주민센터 사회복지 전담공무원이 복지대상자 신규 접수 및 초기 상담후 신청서류를 통합조사팀으로 이첩합니다.
 - ⇒ 통합조사팀 사회복지 전담공무원이 신청서류 민원접수 및 가정 방문을 통해 재산, 소득을 조사하여 14일 이내에 급여결정 및 신청결과를 대상자에게 통보하겠습니다.
- 기초생활수급자에 선정된 세대에 대하여
 - ⇒ 생계비와 주거비를 수급자 가정의 계좌에 매월20일 까지 구청에서 일괄 지급하고, 20일이 공휴일 경우에는 전일 지급토록 하겠습니다.
 - ⇒ 또한 중·고등학생 자녀가 있는 경우, 학비 납입일 이전에 교육비를 지급하겠습니다.

● 기초생활수급자중 조건부수급자 세대에 대하여

- ⇒ 가구별 자활능력, 가구여건 등을 감안하여 수급자에게 자활 근로 사업, 지역봉사, 고용지원센터의 취업의뢰 등 적합한 자활지원계획을 수립하여 자활할 수 있도록 하겠습니다

☐ 장애인복지 분야

● 저소득 중증장애인의 생활안정을 위하여

- ⇒ 국민기초생활보장법에 의한 수급자 및 차상위계층 장애인에게 장애수당 및 자녀학비를 매월 지정일자(해당월 20일)에 지급토록 하고 보장구비, 의료비지원 등을 통하여 해당 장애가구의 생활안정을 도모 하겠습니다.

● 장애인의 공공건물(시설)에 대한 이동권 확보를 위하여

- ⇒ 항상 “장애인 먼저”를 실천하여 공공건물(시설) 이용시 보호자 없이 혼자서도 시설이용에 어려움이 없도록 장애인 무료셔틀버스를 주6일(월-토)운행하는 한편, 편의시설 확충에 최대한 노력하겠습니다.

● 장애인생활이용시설의 종합적인 재활서비스 제공을 위하여

- ⇒ 장애인복지관, 장애인공동생활가정, 장애인주간보호시설 등을 통하여 장애인에게 전문적인 상담·치료·훈련 등 종합적인 재활서비스를 제공하고 장애인도 정상인과 동등한 대우를 받아야 하며, 장애종류·정도에 따라 기능을 특화하여 사회활동에 적극 동참해야 한다는 등 장애인에 대한 사회적 인식개선작업을 관내 학교, 복지관 등의 유관기관과 연계, 추진하여 장애인복지증진과 사회활동 참여에 적극 노력하겠습니다.
- ⇒ 장애인생활시설 및 요양시설 입소 신청시 정원범위 내에서 관내 시설과 사회활동 참여에 적극 노력하겠습니다.

부서별 업무내용 및 연락처

팀 명	업 무(사회복지과)	전 화
자 활 고용팀	<ul style="list-style-type: none"> · 지역자활센터 관리, 운영 지원 · 가사간병방문도우미사업 / 지역사회복지협의체운영 · 근로유지형자활근로 및 주거현물급여 집수리사업 · 특별취로사업/조건부수급자관리 · 취업정보은행 및 고용촉진훈련 · 기초생활보장기금 및 생업자금 	950-3251~5
생 활 보장팀	<ul style="list-style-type: none"> · 기초생활보장급여 및 보장비용징수 · 의료급여일수 연장승인 및 선택병원 업무 · 장애인 보장구 급여비 지급 및 사후관리 · 행려환자 의료급여 책정 및 관리 · 의료급여진료비 부당이득금 환수 및 이의신청 처리 · 각종 부당이득금 체납관리 · 의료급여 자격 및 독립유공자 진료증 관리 · 진료비 대불금 업무 및 해산급여, 장제급여 지급 · 본인부담보상제,상한제,과오납 환급금 관리 	950-3256~60
주 거 복지팀	<ul style="list-style-type: none"> · 저소득가구 전세자금 대출 추천, · 주민소득 및 생활안정자금 융자 · 노숙인 보호 및 저소득층 임대주택 입주 관련 	950-3261~3
장애인 복지팀	<ul style="list-style-type: none"> · 장애인편의시설 및 장애인셔틀버스운행 · 장애인편의시설 지원센터운영 · 장애아동 부양수당 및 장애인자녀 교육비 · 장애인의료비 지급/저소득장애인재활보조기구지원 · 인공달팽이관지원, 장애인자립자금지원 · 장애인차량표지판 및 장애인 LPG차량 지원 · 장애인고속도할인카드수령.교부,장애인등록 · 장애인생활시설 및 장애인직업재활시설업무 · 장애인생활시설입소 장애인활동보조지원사업 	950-3357

[가정복지과]

가정복지 분야

- **보육사업의 육성자원을 위하여**
 - ⇒ 구립 및 민간시설에 인건비 및 운영비를 매월(연 12회) 지원하여 경제적 부담을 덜어주겠습니다.
 - ⇒ 기초생활수급자 및 저소득 가정 영유아 자녀에게 보육료를 매월(연 12회) 지원하겠습니다.
- **보육아동 한마음잔치 및 종사자들의 심신수련을 위하여**
 - ⇒ 보육아동 및 종사자의 사기양양을 위해 연1회 보육아동 한마음 잔치와 종사자 수련회를 개최하겠습니다.
- **보육시설의 안전과 쾌적한 환경조성을 위하여**
 - ⇒ 우리구 관내 모든 보육시설 아동의 안전을 위해 정기적으로 안전 점검을 실시하여 영·유아를 안심하고 맡길 수 있는 쾌적한 보육 환경을 조성하도록 최선을 다하겠습니다.
- **영·유아 보육에 대한 제반 정보제공 및 보육혜택을 위하여**
 - ⇒ 우리구 관내 영유아 자녀 및 부모에게 정보제공, 부모상담, 교재 교구 및 장난감 대여 등을 지원함으로써 구민에게 보육에 대한 편의를 제공하고, 보육시설과의 연계체제를 구축하여 보육시설 운영의 효율성을 높이도록 하겠습니다.

여성복지 분야

- **요보호 아동보호 및 가족기능 보강을 위하여**
 - ⇒ 소년소녀가정, 가정위탁아동 등 보호가 필요한 아동에게 보호비(양육보조금)를 매월 20일 전까지 구청에서 일괄 지급하고, 20일이 공휴일일 경우에는 전일 지급토록 하겠습니다.
 - ⇒ 가족기능의 결손 등으로 끼니를 거를 우려가 있는 아동들에게는 1일 1식 이상의 급식을 지원하여 결식하는 아동이 없도록 하겠습니다.

● **요보호 가정의 지원을 위하여**

⇒ 저소득 부·모자 가정의 생활안정을 위하여 연4회 자녀학비, 교통비, 양육비 등의 복지급여를 지급하겠습니다.

● **가정문제 및 성폭력 피해여성들을 돕기 위하여**

⇒ 가정폭력, 성폭력 등의 문제를 안고있는 여성들에게 상담기관을 안내해 드리고 법적절차 및 쉼터제공 등의 지원을 관련기관과 연계 운영하여 피해자의 권익을 보호하겠습니다.

⇒ 성적피해 예방교육을 위한 성희롱 예방교육·홍보활동을 연 1회 이상, 청소년 성교육·홍보활동을 연 1회 이상 실시하겠습니다.

● **여성의 능력개발 및 사회참여를 위하여**

⇒ 여성의 자질향상 및 교육, 훈련의 기회확대를 위하여 여성교실을 연2회 이상(1기당 3개월)운영하고 “여성주간행사”등 각종행사 및 전시회를 연1회 실시 하겠습니다.

 **청소년복지 분야**

● **청소년들의 정서함양을 위하여**

⇒ 청소년들이 다양한 분야의 체험학습과 또래 축제문화를 통해 정서를 함양하고 건전하게 여가를 보낼 수 있도록 “노원유스페스티벌”과 “청소년프로그램”을 연중 6회이상 개최하겠습니다.

● **청소년 이용시설의 다양한 프로그램개발을 위하여**

⇒ 청소년 이용시설인 노원구 청소년쉼터, 상계2동, 상계3.4동, 상계5동 공부방 등의 운영을 통해 영어·수학·속셈·글쓰기교실 등 다양한 청소년프로그램을 운영하여 청소년의 능력개발에 최선을 다하겠습니다.

● **건전한 청소년들의 발굴과 육성을 위하여**

⇒ 청소년들의 건전한 육성을 위하여 “청소년 공부방등”을 운영하여 면학 분위기를 조성토록 하겠으며, 연1회 모범 어린이·청소년들을 표창하여 청소년들의 선행을 격려 하겠습니다.

부서별 업무내용 및 연락처

팀 명	업 무(가정복지과)	전화
여 성 정책팀	<ul style="list-style-type: none"> · 저소득한부모가정, 출산장려금, 결혼중개업 · 일군위안부, 가정폭력상담소, 직장내성희롱예방교육 · 건축물대장 정리 및 관리 업무 · 구민알뜰장, 성별영향평가, 여성단체, 여성발전기금 · 여성위원회, 여성정책, 저소득한부모가정 · 다둥이카드, 출산양육지원금 	950-3271~3
보 육 행정팀	<ul style="list-style-type: none"> · 가정보육시설 통계 및 연합회 행사 지원 · 가정보육시설 공모사업 운영지원 및 전산관리 · 가정보육시설 설치인가 운영 · 보육종사자 자격관리 	950-3718~9
보 육 지원팀	<ul style="list-style-type: none"> · 가정보육시설 · 민간보육시설 인가, 운영관리 및 지도감독 	950-3276~8
청소년 복지팀	<ul style="list-style-type: none"> · 아동복지시설 지원 및 요보호아동 지원 · 안전강사뱅크제 · 초등학교 안전협의회운영 및 결식아동 지원 · 직영공부방 운영(상계2동, 상계5동) 	950-3286~7

[노인복지과]

노인복지 분야

● 노후소득 및 고용안정 보장을 위하여

⇒ 매월 소득인정액 기준 이하인 노인에게 기초노령연금을 지급하고 사회활동 기회를 드리기 위해 우리고을 환경지킴이 등 일자리창출 사업을 추진하겠으며, 소외당하기 쉬운 노인분들의 소득보장을 위하여 지역사회 봉사활동(교통할아버지, 골목할아버지, 공원할아버지·할머니봉사) 등의 기회를 제공할 예정입니다.

● 건강한 노후생활 보장을 위하여

⇒ 장기요양등급 판정을 받은 노인에게 신체활동 및 가사활동 등의 요양급여 서비스를 제공하고 국민기초생활수급 노인 및 차상위 계층 노인의 건강검진을 연 1회 실시하겠습니다.

● 안전한 노인보호를 위하여

⇒ 독거노인에 대하여 노인돌보미를 지원하고, 거동 불편한 노인장기요양등급 외 노인들에게 노인돌봄(종합)서비스사업을 제공하며, 기초생활보장수급(저소득)노인 가정이 건전하고 안정된 생활을 하도록 서울가정도우미를 배치하며, 가정형편이 어렵고 거동이 불편한 어르신들에게 경로식당, 식사배달, 밑반찬배달 사업 지원으로 더불어 사는 사회분위기 조성 등 사회안전망 기능을 강화하겠습니다.

● 활기찬 노후생활 지원을 위하여

⇒ 노인의 건전한 취미생활을 위한 노인교실 및 경로당에 다양한 프로그램을 운영하며 경로당 순회 효도안마시술 서비스를 실시하고 구립실버악단을 창단하여 밝고 명랑한 노후생활 기회를 제공할 것이며, 매년 연 1회 동별로 경로잔치를 개최하여 실질적인 경로·효친사상에 힘쓰겠습니다.

● **편안한 노인 여가시설 지원을 위하여**

⇒ 경로당 운영과 편의물품을 지원하고 노후된 경로당 환경개선을 위해 시설 개·보수 및 리모델링을 실시하며 노인생활시설과 재가노인복지시설 등의 운영을 지원하여 노인문화 활성화 거점으로 활용하겠습니다.

 **법정처리기한 서비스이행기준**

업 무 명	처 리 기 한			구비서류	수수료
	법정처리 기 한	현재처리 기 한	목표처리 기 한		
보육시설설치신고	14일	14일	7일	· 신청서 1부 등	없 음
노인여가복지시설 설치신고	7일	7일	7일	· 신청서 1부 등	없 음

 **부서별 업무내용 및 연락처**

팀 명	업 무(노인복지과)	전 화
노 인 행정팀	· 공공근로 관리, 노원구립실버약단, 납골당 업무	950-3097~9
노인시설 관리팀	· 노인종합복지관 및 노인생활시설 운영관리 · 재가노인복지시설 운영관리, 데이케어센터 설치 · 경로당, 노인장기요양기관 설치 및 운영관리 · 노인의집 운영관리	950-3280~3
노인생활 지 원 팀	· 9988프로젝트, 노인일자리사업(고령자 취업) · 경로식당 운영관리, 식사(밑반찬배달)사업, · 노인일거리마련사업, 할아버지,할머니 사회봉사 관 · 기초노령연금 및 노인위생비 지급 · 경로당 순회 효 안마서비스, 노인교실 운영비지원 · 가정도우미 및 수혜노인 관리 · 독거노인 관련사업 추진, 노인 돌보미 바우처 운영지원, 시니어 아카데미 운영	950-3515~9

지역경제 활성화

- 중소기업 경영안정을 위해
 - ⇒ 중소기업육성기금을 조성하여 자금난을 겪고 있는 관내 중소기업체에 상·하반기 2회에 걸쳐 시중은행금리보다 저리로 업체당 최고 2억원 까지 지원하도록 하겠습니다.
- 지역경제 단체 지원을 위해
 - ⇒ 노원상공회를 지원하여 기업체간 정보교환 및 기술지원, 창업 지원교육, 애로사항 협의등 상호협력을 통한 경쟁력 향상과 지역경제 활성화에 기여하겠습니다.
- 재래시장 현대화를 통해
 - ⇒ 건물이 노후되고 편의시설이 미비한 재래시장을 재건축 및 증축, 대수선 등 환경개선사업을 적극 추진하여 지역 주민들에게 생활편의를 제공하고 지역경제 활성화에 기여하겠습니다.

물가안정 및 유통질서 확립

- 주민생활과 밀접한 주요생필품 및 개인서비스요금의 안정적 관리를 위해
 - ⇒ 2회이상 개인서비스업소 대한 지도점검을 실시하겠습니다.
- 소비자 권익을 보호하기 위해
 - ⇒ 소비자보호센터를 설치하여 소비자 피해상담 및 조정, 중재를 통하여 사안에 따른 교환, 반품, 환불등 적정한 피해 구제가 이루어지도록 하겠습니다.
- 부정/불량 축산물에 대한 지도점검을 월1회이상 실시하고 AI등 가축방역 예방에 힘쓰겠습니다.

- 도시가스 보급을 확대하고 기준미달로 설치할 수 없는 지역을 제외하고 도시가스 보급률 100% 달성될 수 있도록 최선을 다하고,
- 가스공급시설 및 다중이용시설에 대하여 소방서 등과 합동점검을 실시하여 위해요인을 사전에 제거하고 안전사고 예방에 힘쓰겠습니다.

환경 친화적인 주변조성

- 맑고 깨끗한 대기환경을 보전하기 위
 - ⇒ 대기오염물질 배출업소에 대한 관리·감독 뿐만 아니라 방지시설을 설치하지 않은 무허가 시설에 대한 단속을 강화하여 대기오염행위를 근절토록 하겠습니다.
 - ⇒ 어린이집, 학원, 지하철 역사 등 다중이용시설에 대한 실내공기질을 수시로 측정하고 모니터링 하여 문제시설을 개선토록 하겠습니다.
 - ⇒ 비산먼지발생을 억제하기 위해 건설공사장을 관리를 함에 있어 계절별(갈수기), 공정별(토목공정) 먼지발생 취약시기에 점검을 강화토록 하겠습니다.
 - ⇒ 자동차배출가스 발생을 저감하기 위해 친환경 행정차량 구매, 배출가스 노상단속, 버스나 택시 등 차고지 배출가스 단속, 매주 화요일 중계동 등나무 근린공원앞에서 무료점검을 실시토록 하겠습니다.
 - ⇒ 오존, 먼지, 황사피해를 예방하기 위해 대기오염현황을 실시간으로 파악하여 경보 발령시 신속히 상황을 전파하여 피해가 최소화 되도록 노력 하겠습니다

● **맑은 물 보전을 위해**

- ⇒ 폐수배출업소에 대해 지속적으로 관리·감독을 실시하는 한편 방지시설을 설치하지 않은 무허가 시설에 대한 단속을 강화하여 수질오염행위를 근절토록 하겠습니다.
- ⇒ 고농도 악성폐수를 배출하는 소규모 수질오염원에 대해 관리 강화로 수질오염사고 발생을 예방하고 만일의 사고시 신속히 대응하여 피해가 최소화하도록 하겠습니다.
- ⇒ 건기, 우기, 연휴 등 취약시기에 하천감시활동을 강화하여 물고기 집단 폐사사고 등의 수질오염사고가 발생하지 않도록 하겠습니다.

● **정온한 주거환경을 조성하기 위해**

- ⇒ 특정장비를 사용하는 공사장에 대한 분기 1회이상 정기점검을 실시하고 소음을 측정하여 생활소음피해가 발생하지 않도록 하겠습니다.

● **토양환경을 보전하기 위해**

- ⇒ 주유소 등 특정토양오염관리대상시설에 대한 정기토양 오염 검사를 실시하는 한편, 어린이 놀이터 등 토양오염 우려시설을 별도로 선정하여 관리토록 하겠습니다.

● **유독물 오염과 위해를 예방하기 위해**

- ⇒ 유독물 사용업소에 대한 수시점검을 강화하고 유독물 유출 사고에 대비 방제대책을 마련하는 한편, 사고 발생시 신속히 대응 조치하여 피해가 최소화 되도록 하겠습니다.

● 환경행정의 투명성 제고 및 주민참여를 유도하기 위해

⇒ 명예환경감시단을 운영하여 환경시설에 대한 합동점검을 실시하는 한편, 관내에서 행해지는 환경오염행위를 수시로 모니터링하여 조치토록 하겠습니다.

⇒ 환경단체, 일반시민, 초등학생 등을 대상으로 환경행사나 워크숍을 수시로 개최하여 시민 자율환경 관리의식을 고취하고 인적 환경자원 육성에 이바지 하겠습니다.

 **법정처리기한 서비스 이행기준**

업 무 명	처리기한		구 비 서 류	수수료
	법정처리 기 한	목표처리 기 한		
배출시설 설치허가신고	5일	3일	<ul style="list-style-type: none"> · 수질 【위치도,공정흐름도,원료(용수포함)의 사용명세 및 제품의 생산량과 오염물질발생 예측서,오염물질처리계획서】 · 대기 【원료(연료포함)의 사용명세 및 제품의 생산량과 오염물질 발생예측서, 설치내역서, 일반도,유지관리계획서 등】 	10,000원
배출시설및 방지시설가 동개시신고	5일	4일	<ul style="list-style-type: none"> · 신청서 1부 · 배출시설 설치허가증(신고필증) 원본 1부 	없음
특정공사 사전신고	4일	3일	<ul style="list-style-type: none"> · 특정공사개요(공사목적 및 공사일정포함) · 공사장위치도, 방음방진시설 설치내역 및 도면 등 	없음
특정토양오 염관리대상 시설설치신고	7일	6일	<ul style="list-style-type: none"> · 설치내역서 및 도면 1부 · 토양오염물질에 관한 내역서 1부 · 토양오염방지 시설 설치계획서 1부 · 유발시설의 주변지형 등 도면 1부 	없음
휘발성유기화합 물질배출시 설설치신고	5일	3일	<ul style="list-style-type: none"> · 휘발성 유기화합물질 배출시설 및 방지시설 설치명세서 1부 	없음
기타수질오염 원설치관리신고	4일	3일	<ul style="list-style-type: none"> · 기타 수질오염원 명세서 및 도면 1부 · 오염물질 방지시설 설치· 조치계획서 1부 · 원료, 사료, 약품 등 사용량 예측서 1부 	없음

업 무 명	처리기한		구 비 서 류	수수료
	법정처리 기 한	목표처리 기 한		
제조담배소매인 지정신청	7일	5일	· 신고서 1부 · 사업자등록증 번호, 사용권리증, · 소매소 약도 등 1부	없 음
노동조합설립 신고	3일	3일	· 신고서 1부 등	없 음
비산면지발사업 (변경)신고	4일	3일	· 신청서 1부	없음
유독물 영업등록	10일 (판매5일)	10일 (판매4일)	· 법인인 경우 법인등기부 등본 1부 · 유독물의 취급예정량에 관한 서류 1부 · 유독물 취급 시설 · 장 등 내역서 1부 · 취급과정에서 유출이 예상되는 유독물의양 및 방지계획 검토내역서 1부 · 화물자동차운송사업등록증(운반) 1부 · 안전관리규정(가스상 유독물의 제조 · 저장 운반시설 등 유독물 영업자)1부 · 자체방제계획(유해화학물질)1부	13,000원
직업소개소 등록신청	20일	20일	· 신청서 1부 등	없 음
공장등록신고	7일	4일	· 신고서 1부 등	없 음
동물병원개설 신고	3일	2일	· 신청서 1부 등 · 수의사면허증 사본 1부 · 배치도 및 시설내역서 1부	5,000원
식육판매업 영업신고	3일	3일	· 신고서 1부 · 배치도 및 시설내역서 1부 ·	10,000원
전화권유업 신고	3일	3일	· 신고서 1부	없 음
방문판매업 신고	3일	2일	· 신고서 1부	없 음
통신판매업 신고	3일	3일	· 신고서 1부 · 사업자등록증 1부	없 음

부서별 업무내용 및 연락처

팀 명	업 무(산업환경과)	전 화
지역 경제팀	<ul style="list-style-type: none"> · 노원구 상공회 및 노동조합 관련업무 · 서울테크노파크 · 중소기업육성기금 지원 · 중소기업제품 구매 홍보 및 인력지원 · 공장등록 및 관리 	950-3804~7
소상공인 지원팀	<ul style="list-style-type: none"> · 재래시장 현대화(정비)사업 · 직업소개소 등록 및 계량검사 관련업무 · 대규모 점포관리 및 담배소매업관리 	950-3811~2
유통 지도팀	<ul style="list-style-type: none"> · 농지관리 및 전자상거래 업무 · 물가관리 및 조사 및 물가모니터 · 축산물 관련업무, 동물관련업 허가 · 유기동물, 가축방역 업무 	950-3809~10
에너지 관리팀	<ul style="list-style-type: none"> · 신재생에너지 관련 업무 · 전기, 전문건설업(가스, 난방), · 석유(주유소, 일반판매소 등)관련업무 · 도시,고압, 액화석유가스 관련 업무 · 에너지 절약 및 연탄 관련 업무 	950-3816
환경 계획팀	<ul style="list-style-type: none"> · 환경보전계획 관련업무 · 환경영향평가 및 친환경상품 관련업무 · 시설물, 자동차분 환경개선부담금 	950-3373
환경 관리팀	<ul style="list-style-type: none"> · 대기,수질,소음,진동,악취,유독물,배출가스, · 정밀특정검사,실내공기 등 관련업무 총괄 · 비산먼지발생사업 규제 총괄 · 자동차배출가스 수시단속 	950-3818~22

☞ 일반쓰레기 수거

- 고객께서 일몰후 배출한 쓰레기는
 - ⇒ 20시 부터 익일 12시까지 수거 , 구민 생활 활동 시간대를 피함으로서 불편을 최소화 하여 깨끗이 청소하겠습니다.
- 노원자원회수시설 가동 중단시에는
 - ⇒ 자원회수시설 가동 중단시 3일 간격으로 쓰레기를 수거하겠으며, 중단 사실을 3일 이전에 구민에게 알려 사전 대비토록 하겠습니다.
 - (※노원자원회수시설 안내 : ☎ 930-8999)
- 가전,가구등 스티커를 붙여 배출한 대형폐기물은
 - ⇒ 가전, 가구 등 대형폐기물의 배출은 3일전 동장에게 신고 지정 일시 및 장소에 배출하시면 즉시 수거하고, 부득이 수거가 어려운 경우 예정일자를 미리 알려드리겠습니다.
- 가로청소는
 - ⇒ 매일 3회 이상 실시하고 토요일은 전구간 가로청소, 일요일은 역세권 주변을 청소토록 휴일근무를 실시하여 항상 깨끗한 가로환경을 유지하겠습니다.
- 도로청소는
 - ⇒ 매일 흡입차량과 살수차량으로 간선도로와 이면도로를 대상으로 주 2회 이상 보도 살수청소와 보도시설물, 가로웬스, 가로휴지통을 세척하여 항상 쾌적한 보도와 도로환경이 되도록 노력을 다하겠습니다.
- 청소대행업체 지도·점검은
 - ⇒ 매분기별로 실시하며 수시로 간담회와 회의를 통하여 청소대행업체의 시정사항을 지시하여 궁극적인 불편사항이 발생하지 않도록 청소행정서비스 개선에 노력하겠습니다.

● 노원구 청소대행업체 이용안내(문의사항 : ☎950-3832)

업체명	전화번호	수 거 지 역	비 고
한국진개	905-0088	월계2,월계3,하계1,중계본,상계2동	
토재기업	937-7500	중계2·3동,상계1,상계5,상계8, 상계3·4동(34~59통)	
철한기업	974-0352	공릉1·3,공릉2,하계2, 상계6·7동	
영명환경	933-2729	월계1,중계1,중계4,상계9·10 상계3·4동(1~33통)	

● 청소민원 기동처리반 운영

⇒ 민원접수 3시간 이내에 깨끗이 처리하겠으며, 취약지역(뒷골목, 나대지 등)은 주1회 이상 정기적으로 수거하여 쾌적한 환경을 조성하겠습니다.

● 무단투기로 인한 구민불편 사항은

⇒ 단속반을 투입하여 매일 수시로 단속하겠으며, 신고 접수시 1시간 이내에 현장 조사하여 조치하고 처리결과를 3시간 이내에 전화, 인터넷, 문서 등으로 알려드리겠습니다.

 **재활용품 수거**

● 재활용품(종이,페트,캔,플라스틱,병류,기타)은

⇒ 각 동별로 지정된 수거요일에 신속히 수거토록 하겠습니다.

● 배출시 불편사항에 대하여 신고하시면

⇒ 3시간 이내에 처리하여 자원이 낭비되는 일이 없도록 하겠습니다.

 **음식물류 쓰레기 분리수거**

● 분리배출된 음식물쓰레기는

⇒ 밤22시부터 익일 새벽 4시까지 신속히 수거하여 주민불편이 없도록 하겠습니다.

📖 1회용품 사용억제

- 1회용품을 사용 또는 무상 제공하거나 재활용품의 교환·판매 장소를 설치·운영하지 않는 사업장에 대하여 과태료 부과 및 예산 범위내에서 신고 포상금을 지급하겠습니다.

📖 정화조 청소

- 정화조 청소 도래기간 1개월 전에 반드시 안내문을 발송하여 드리겠습니다.
- 정화조 청소 신청시 사전 예약제를 실시하여 7일전까지 예약신청시 100% 고객과 원하는 날짜와 시간을 조정하여 처리하겠습니다.
- 정화조를 청소한 후 뒷마무리를 깨끗이 하고, 별도의 수고비 등을 요구하지 않도록 하겠습니다.

● 노원구 정화조업체 이용안내 (부당요금 신고 ☎ 950-3378)

업 체 명	전화번호	수 거 지 역	비 고
건양흥업	938-9509	월계동, 공릉동, 상계5동 상계3·4동(34~59통)	분뇨수거 (전지역)
마들환경	952-8037	중계동, 하계동, 상계1·2동, 상계6·7동 상계3·4동(1~33통), 상계8~10동	

📖 종량제 규격봉투의 점진적 질 개선 공급

- ⇒ 쓰레기 봉투는 품질관리와 수요예측으로 공인기관의 합격제품만 각 판매소에서 10분이내에 구매할 수 있도록 하겠습니다.
- ⇒ 사전에 구입한 쓰레기봉투가 이사 또는 사정에 의하여 불필요하게 되었을 경우에는 대행업체 또는 판매소에서 환불, 교환등 불편함이 없도록 하겠습니다.
- ⇒ 신축아파트의 경우 입주개시 5일 이내에 쓰레기봉투 구입요령 및 구입처 등 안내문을 보내드리겠습니다.

● **안정된 가격유지를 위하여**

⇒ 쓰레기 봉투 가격의 인상을 최대한 억제하겠으며, 부득이 인상할 경우 구의회 심의를 거쳐 결정하고 노원구소식, 노원구홈페이지에 그 내용을 알려드리겠습니다.

 **재활용센터 운영**

- 재활용이 가능한 대형폐기물(가전·가구)은 무료로 3일 이내에 수거하여 저렴한 가격으로 판매하겠습니다.
- 재활용센터에서 구입한 제품은 6개월 간 무료로 A/S를 실시하여 드리겠습니다.
- 노원구 재활용센터 이용안내(문의전화☎950-3837)

위 치		전화번호	취급품목	운영시간
제1관	노원구 하계1동 170-14	974-7282	가구류, 전자제품, 냉난방제품, 컴퓨터 등	09:00~19:00 (연중 무휴)
제2관	노원구 중계1동 210-7	933-8289	가구류, 전자제품, 냉난방제품, 컴퓨터 등	09:00~19:00 (연중 무휴)

 **청소차량 청결 운행**

- 침출수 등으로 인한 환경오염을 사전에 예방하기 위하여
 - ⇒ 청소차량에 오수탱크를 부착하고 운행 전·후로 매일 탱크 청소를 실시하겠습니다.
- 청소차량을 항상 청결하게 운행하기 위하여
 - ⇒ 매일 1회이상 세차를 실시하고, 연1회 이상 도색을 실시하겠습니다.
- 청소차량의 책임제 운행 투명성을 확보하기 위하여
 - ⇒ 운전자 실명표지판을 차량내부 운전석 우측 앞 유리창에 부착하겠으며, 고객불편사항 신고접수시 운전자를 문책 조치하고 처리 결과를 3일 이내에 전화, 인터넷, 문서, 팩스 등으로 알려드리겠습니다.

📖 환경미화원 근무

- 환경미화원이 친절한 자세로 구민을 대하도록
 - ⇒ 매월1회 이상 정신교육을 실시하여 깨끗한 근무복장, 공손한 언행으로 구민을 대하겠습니다.
- 효율적인 작업능률을 확보하기 위하여
 - ⇒ 지역책임제를 실시하고 명찰을 패용하여 구민에게 질높은 청소 서비스를 제공 하겠습니다.

📖 쓰레기 무단배출 예방

- 쓰레기 무단배출 사전예방을 위하여
 - ⇒ 쓰레기 무단배출 금지 및 처벌규정 등에 관한 홍보를 실시하여 무단투기의 불법성을 알리겠습니다.
 - ⇒ 쓰레기 무단배출을 신고한 구민에게는 예산의 범위 내에서 과태료 부과금액의 20%를 포상금으로 지급하겠습니다.
 - ⇒ 쓰레기 무단투기 감시용 CCTV를 설치·운영하여 무단투기 사전예방에 힘쓰겠습니다.
 - 쓰레기 무단배출 사후관리를 위하여
 - ⇒ 무단배출로 적발된 경우에는 엄격한 법 집행으로 선량한 이웃을 보호하고 재발을 방지하겠습니다.
 - ⇒ 상습무단투기지역에 화분과 화단, 블라드를 설치하여 깨끗한 환경으로 변화되도록 노력하겠습니다.
- ※ 노원구홈페이지 <http://www.nowon.seoul.kr>

📖 민원서류 법정처리 기한 서비스 이행기준

민원종류	처 리 기 한			구비서류	수수료
	법 정 처리기한	현 재 처리기한	목 표 처리기한		
사업장(일반)배출자(변경)신고	3일	3일	2일	신청서	없 음
지정폐기물 처리계획 확인	5일	5일	4일	신청서, 계획서, 분석결과,수탁확인서	없 음

부서별 업무내용 및 연락처

팀 명	업 무(청소행정과)	전 화
폐기물 관리팀	<ul style="list-style-type: none"> · 무단투기쓰레기, 담배꽂초 무단투기단속 · 대형생활폐기물 및 재활용품 수거 · 가로청소, 불연성폐기물 처리 등 · 건설폐기물,사업장지정폐기물 인허가처리 · 도로물청소 	950-3834~6
재활용팀	<ul style="list-style-type: none"> · 재활용선별장관리 · 환경 청소체험학교 운영 · 폐형광등, 폐건전지 관련 업무 · 시민환경모니터 업무 · 음식물류폐기물(단독주택) · 공동주택음식물류폐기물 	950-3837~8
시 설 관리팀	<ul style="list-style-type: none"> · 정화조업무, 공중화장실관리 · 청소차량관리, 노원자원회수시설 	950-3841~2

민원처리 온라인 공개

- 인·허가 민원처리 및 영선사업에 대한 처리과정을 온라인에 공개하여 보다 투명한 건축행정 서비스가 제공될 수 있도록 최선을 다하겠습니다.

- 인 허 가 - 세움터(www.eais.go.kr),

- 영선사업 - 민원처리온라인 공개방 (<http://open.seoul.go.kr>)

건축공사장의 안내표지판 설치 의무화

- 모든 일반건축물(건축신고대상 제외)의 공사장에 안내표지판 설치를 의무화하여 공사와 관련된 내용을 지역 주민께 공개하도록 하겠습니다.

현장방문 사전 예고제 실시

- 모든 건축공사장의 현장점검 시에는 3일 전에 점검내용과 시기를 사전 안내하고 방문자는 현장 관계자에게 점검사항을 확인토록 하겠습니다.

건축행정 안내문 배부

- 건축행정 처리사항을 안내할 수 있는 건축행정 안내문을 건축허가시 고객에게 배부하겠습니다.

민원상담 전담직원 배치 및 민원예약제 실시

- 건축과 사무실에 민원상담석을 마련하고 풍부한 업무 능력을 갖춘 직원을 상담원으로 지정 배치하여 건축 인·허가 및 기타 민원에 대하여 안내를 받을 수 있도록 하고, 담당자가 있어야 처리가 가능한 사항에 대하여는 민원상담을 사전 예약하여 예약일자에 담당자나 팀장과 상담을 할 수 있도록 하겠습니다.

📁 건축복합민원 일괄협의회 운영

- 건축허가시 관련부서 일괄협의회를 개최하여 허가 가·부 및 보완 사항을 신속하게 결정하여 1회 방문에 의한 One-Stop 민원 처리를 하겠습니다.

📁 건축물 등기촉탁 서비스 실시

- 건축물 철거,멸실에 의한 말소 대상건축물과 기존건축물의 면적, 구조, 용도 및 층수가 변경되는 민원은 등기업무를 대행하는 등기촉탁 서비스를 실시하여 대행수수료 절감 및 민원인의 편의에 앞장서겠습니다.

- 구비서류 : 등록세 납부영수증 1부(부과과 발급)

법원등기 수입증지 2매(우리은행 노원구청출장소내 판매)

📁 신속한 건축민원 서비스

- 건축 민원서류에 대하여는 법정처리 시간을 단축하여 아래기간 내에 처리하도록 노력하겠습니다.

업 무 명	처리기한		구 비 서 류	연락처	
	법정처리 기 한	목표처리 기 한			
건 축 허 가	16층 이상 또는 30,000㎡초과	25일	20일 이내	<ul style="list-style-type: none"> · 건축허가신청서,대지소유권증빙서류 · 건축계획서,배치도,평면도,입면도,단면도 · 기타 건축법에서 요구하는구비서류 	950-3390~1 950-3902~9
	10층이상16층미만, 5,000㎡ ~ 30,000㎡ 미만	20일	15일 이내	“	“
	3층이상 10층미만 1,000㎡~5,000㎡ 미만	7일	3일 이내	“	“

업 무 명	처리기한		구 비 서 류	연락처
	법정처리 기 한	목표처리 기 한		
건축사 업무대행 건축물의 사용승인 (특별검사원 사용 검사 대상제외)	3일	2일 이내	· 사용승인신청서,공사감리,완료보고서, 현황도면(신고대상에 한하고연면적 합계 100제곱미터를 초과하는 단독 주택의 경우는 제외)	“
건축사사무소 등록	3일	2일 이내	· 건축사 업무신고서, 건축사자격증 사본, 사무실보유증명서,법인등기부 등본	950-3391
건축계획 심의	30일	15일 이내	· 현장 조사보고서1부, · 건축계획서15부	950-3390
용도변경 신고	3일	2일 이내	· 변경하고자 하는 층의 전,후 평면도 변경되는 내화, 방화, 피난 또는 건축 설비에 관한 사항을 표시한 도서	950-3390~1 950-3902~9
(임시)사용 승인	5일	3일 이내	· 사용승인신청서, 공사감리완료 보고서 현황도면(신고대상에 한하고 연면적 합계100㎡를 초과하는 단독주택의 경우는 제외)	950-3390~1 950-3902~9
건축물 표시변경	7일	3일 이내	· 건축물표시변경신청서, 건축물현황도 건축물의 표시에 관한 사항이 변경 되었음을 증명하는 서류	“
건축관련 진정민원	7일	5일 이내	· 민원 제기자의 인적사항을 명기하고 민원내용을 기재(별도양식 없음)	“
건축물대장 전환신청	7일	4일 이내	· 건축물대장 전환신청서, 건축물현황도, 소유권증명서류, 대장전환 사실확인서	“

부서별 업무내용 및 연락처

팀 명	업 무(건축과)	전 화
건축 관리팀	<ul style="list-style-type: none"> · 건축인허가, 위법건축물 관리 · 영선공사(토목), 재난관리, 건축물 등기축탁 	950-3902~6
건축 지도팀	<ul style="list-style-type: none"> · 건축사 등록 및 행정처분 · 건축허가 사전예고제, 가설건축물 · 건축인허가,건축행정(온라인공개처리)시스템업무 	950-3907~9
건축 영선팀	<ul style="list-style-type: none"> · 건축영선업무(건축,전기,기계설계 분야) 	950-3910~4

❏ 쾌적한 공원시설물 유지관리

- 공원을 쾌적한 휴식 및 여가활용 공간으로 제공하기 위해
 - ⇒ 공원시설물 파손시는 기동순찰반 6명을 활용 즉시 정비 보수 하고, 공원내 화장실은 항상 깨끗한 상태를 유지하도록 하겠습니다.
 - ⇒ 공원내 먹는 물터는 연4회 수질검사를 실시하고, 결과를 게시판에 알려 구민들이 안심하고 먹을 수 있도록 하겠습니다.
 - ⇒ 공원내 운동장 등 예약시설물에 대하여는 전화, 팩스로 예약이 가능 하도록 하며, 즉시 이용가능 여부를 유선으로 통보하겠습니다.
 - ⇒ 어린이공원 시설물은 매년 정비보수 및 도색을 실시하여 항상 안전하고 깨끗하게 관리하겠습니다.
 - ⇒ 구민이 공원이용 및 관리에 대해 문의할 경우 친절하고 신속하게 안내하겠습니다.
- 수준 높은 공원시설의 현대화를 위해
 - ⇒ 노후된 시설물에 대하여는 예산에 반영하여 현대화된 공원시설물로 교체하고 안전사고가 우려되는 시설물은 즉시 철거 하겠습니다.
 - ⇒ 보는 공원에서 이용하는 공원이 되도록, 수변시설 설치, 자연학습장 운영, 우리꽃 및 지피식물 등을 식재하겠습니다.
 - ⇒ 청소년들의 공원이용 활성화를 위하여 공원에 청소년 이용시설을 확충하겠습니다.
- 깨끗한 공원관리를 위해 직원 근무태도 개선
 - ⇒ 공원시설물을 관리하고 있는 시설관리원 들에게 분기1회 교육을 실시하여 항상 깨끗한 복장과 공손한 언행으로 구민에게 봉사하도록 하겠습니다.

● 공원을 구민 및 학생들의 산교육장으로 활용하기 위해

⇒ 공원내 각종 공연 등을 유치하여 많은 구민들이 “공원을 문화의 공간”으로 이용하도록 하겠습니다.

법정처리기한 서비스 이행기준

● 법정처리기간보다 30% 이상 단축하여 처리해 드리겠습니다.

항 목 별	처 리 기 간			수수료
	법정처리 기 한	현재처리 기 한	목표처리 기 한	
도시공원·녹지점용허가신청	15	15	10	없 음
조수등 수출입 반입허가신청	5	4	4	없 음
박제업등록신청	3	2	2	없 음

부서별 업무내용 및 연락처

팀 명	업무(공원녹지과)	전 화
공원팀	<ul style="list-style-type: none"> · 근린공원조성 및 유지관리 · 동네뒷산 공원화 사업/공원용지 보상 · 운동장 사용 승인(노해운동장) · 공원점용, 사용허가/자연학습장운영 · 어린이공원 / 근린공원 관리 	950-3893~8
자연 생태팀	<ul style="list-style-type: none"> · 위험시설물 및 절개지 관리, 사방사업 · 숲가꾸기사업, 도시생태림 조성 · 산림병해충, 항측 및 이행강제금 총괄 · 산불예방 및 진화, 수락산·불암산 현장관리 	950-3888~91
조경팀	<ul style="list-style-type: none"> · 학교공원화사업, 걷고싶은녹화거리 조성사업 · 가로수 및 녹지대 관리, 옥상 공원화 사업 · 자투리땅 녹화사업, 마을마당 조성사업 · 도시구조물벽면녹화, 가로변녹시율 증진사업 · 골목길녹화사업, 나무은행 조성·관리 · 녹지유지관리 및 환경순찰 	950-3886~7
하천 녹화팀	<ul style="list-style-type: none"> · 경춘선 폐선부지 공원화 관련 업무 · 경춘녹지 유지관리에 관한 사항 	950-3640~1

10. 교통행정서비스 현장

----- 교통행정과, 교통지도과

☐ 교통소통개선 및 교통불편 해소

- 고객들의 대중교통이용 편의를 위하여
 - ⇒ 대중교통연계 보조수단으로써의 마을버스 노선을 주기적으로 확인하여 주민의 불편을 해소할 수 있도록 노력하겠습니다.
 - ⇒ 관내 이면도로 정체 및 병목지점을 연 1회 이상 조사·발굴하고 정체 원인을 연구·분석하여 교통소통 개선대책을 제시하겠습니다.
 - ⇒ 무단방치차량 신고시 3일 이내에 현장 확인후 방치차량 여부를 판단하여 무단방치 안내→강제견인(불응시)→이전명령→공고→폐차조치

☐ 교통불편신고센터 운영

- 교통불편신고센터를 운영하여 전화, 교통불편신고엽서 등을 통해 불편신고를 접수받아 30일 이내 행정처분 등 개선·시정조치하고 처리후 3일 이내 서면 또는 유선(SMS)으로 처리내용을 알려 드리겠습니다.

구 분	접수처	전화번호	팩 스
불법 주·정차 단속	교통지도과	950-3485~8	950-3681
버스전용차로 단속	교통행정과	950-3951	950-3651
불법주차 과태료	교통지도과	950-3485~8	950-3681
교통불편신고	교통행정과	950-3952	950-3651

- 교통불편 신고인에 대하여 100% 비밀유지와 신분 보장으로 신고인에게 피해가 없도록 하겠습니다.

❏ 자동차등록 민원서비스 수준 향상

● 친절 · 신속한 민원서비스를 제공하겠습니다.

민원종류	처리기한			구비서류	수수료
	법정 처리기한	현재 처리기한	이행목표 처리기한		
자동차 신규등록	3시간	40분	30분	· 신청서,제작증외 4종	차종별상이
자동차 소유권 이전	3시간	40분	30분	· 신청서, 자동차등록증, 양도증명서,양도자인감 증명서,세목별납세증명서, 책임보험가입증명서	차종별상이
자동차 말소등록	3시간	1시간	30분	· 신청서,자동차등록증, 폐차인수증 또는 도난 신고확인서	7,500원
이륜자동차사용 신고	3시간	40분	30분	· 신청서,제작증,책임보험 영수증,신고필증	차종별상이
자동차압류등록 해제처리	2시간	10분	5분	· 차량번호,소유주 성명 및 주민등록번호	차량별상이
자동차관리사업 등록신청	21일	15일	10일	· 신청서,사업장의 위치도 및평면도,시설일람표 및 배치도,사업계획서	20,000원
자동차관리사업 변경등록신청	5일	5일	4일	· 자동차관리사업등록증, 변경하고자하는 사항을 증명하는 서류 및 도면	13,100원

❏ 불법 주 · 정차 단속

- 선진 주차질서 확립과 고객의 교통불편을 최소화하기 위해 불법 주 · 정차 단속을 위한 CCTV증설 및 이동식 무인 단속차량 운영으로 교통소통을 원활히 하며, 특히 이면도로, 통행불편지역 등은 1일 2회 이상 중점적으로 단속하겠습니다.
- 불법 주 · 정차 단속 및 계도시 공정하고 엄정한 단속이 될 수 있도록 단속공무원에 대하여 주1회 이상 관련법규 및 친절교육을 실시하겠습니다.

☐ 교통소통개선 및 교통불편 해소

- 교통시설물에 대하여 노후시설물 교체 및 보수·도색을 하여 고객의 편의 제공 및 청결한 도시미관을 조성하겠습니다.
- 이면도로 정체 및 병목지점을 연 1회 이상 조사하여 정체원인을 검토·분석하여 개선대책을 제시하겠습니다.
- 자전거 이용 활성화를 위해 자전거도로, 자전거보관대, 자전거 대여소 등을 확충·정비하겠습니다.

☐ 주차장 확보 적극 추진

- 주택가 주차난 해소를 위하여 거주자우선주차장을 확충 공동주차장 설치를 검토하여 적극적으로 추진하겠습니다.
- 건축물 부설주차장을 좀 더 효율적으로 활용할 수 있는 방안으로 부설(학교)주차장에 대한 야간개방 사업을 적극 홍보 추진하겠습니다.

☐ 담장허물기 사업

- 주차면수가 1면일 경우 최고 650만원, 2면일 경우 800만원, 2면 이상일 경우 매 1면 초과시마다 100만원씩 추가하여 최고 1,600만원을 주차장 설치비용으로 지원하는 『담장 허물기 사업』을 연중 실시하겠습니다.

☐ 교통행정 주요 전화번호

구	분	접 수 처	전 화 번 호	팩 스
불법 주·정차 단속		교통지도과	☎ 950-3983	950-3681
불법주차 과태료		교통지도과	☎ 950-3972	
교통시설물 정비		교통지도과	☎ 950-4196	
부설주차장 야간개방		교통지도과	☎ 950-3989	
담장허물기사업		교통지도과	☎ 950-3979	

부서별 업무내용 및 연락처

팀 명	업무 (교통행정과)	전화
교통행정팀	<ul style="list-style-type: none"> · 화물자동차 운송사업 · 자가용화물자동차 사용신고 · 개인택시, 버스노선 등 관련 업무 	950-3944~7
운수지도팀	<ul style="list-style-type: none"> · 사업용 차량(버스) 단속 및 행정처분 · 버스전용차로 지도·단속 · 법인택시업체 지도·점검 및 행정처분 · 교통불편 민원신고 처리 · 운송주선,대여업 지도 및 단속처분 업무 · 유상운송 지도 및 단속처분 업무 · 사업용차량(관광,화물 등) 지도 및 단속처분 업무 	950-3951~5
자동차등록팀	<ul style="list-style-type: none"> · 자동차 등록업무,자동차 이전등록(타시도) · 임시운행허가, 차령연장,자동차말소 · 멸실사실인정서 발급,자동차번호판재교부 · 변경등록, 용도변경 자동차 압류등록 및 해제 	950-3694~9
자동차정비팀	<ul style="list-style-type: none"> · 자동차관리사업(정비,매매,폐차업)등록,지도점검 · 무등록 자동차정비업소 단속 · 자동차방치행위자 범칙금 통고처분 및 송치 · 자동차불법구조·장치변경 단속 및 처분 · 자동차 정기검사 미필 번호판 영치업무 · 방치차량 단속 및 처리 	950-3956~60
교통세외수입팀	<ul style="list-style-type: none"> · 무보험운행차량수사(특별사법경찰) · 무보험차량 특별사법경찰업무 · 교통유발부담금 부과,징수 등 · 버스전용차로·자동차관리법위반과태료 부과 및 징수 	950-3961~5
팀 명	업무(교통지도과)	전화
주차지도팀	<ul style="list-style-type: none"> · 주차단속 민원사항 접수 및 처리 	950-3982~6
교통과징팀	<ul style="list-style-type: none"> · 렌트카이의신청(차적변경), 대체압류등재 · 자동차 압류(대체압류)등록, 과오납 환불 	950-3974~5
교통시설팀	<ul style="list-style-type: none"> · 어린이보호구역, 자전거도로, 교통시설물 관리 · 학교주변 및 교통관련 개선사업, · 담장허물기공사, 공동주차장 건립 	950-3976~7
주차장관리팀	<ul style="list-style-type: none"> · 거주자, 부설, 기계식주차기관리 	950-3988~9
그린파킹팀	<ul style="list-style-type: none"> · 그린파킹업무, 주민설명회 및 현장조사 	950-4198~9

11. 보건위생행정서비스 현장 --- 보건위생과,지역보건과,의약과

신뢰할수 있는 위생서비스

- 고객서비스 의식 향상과 질을 높이기 위하여
 - ⇒ 전직원을 대상으로 친절교육은 주1회, 실무교육은 월1회 이상 실시 하겠습니다.
- 식품에 대한 안전성을 확보하기 위하여
 - ⇒ 시중에 유통되는 도시락류, 빵류, 김치절임식품 등 구민 다소비 식품 및 수입식품 등에 대하여 지역과 계절을 고려하여 월1회 이상 집중 수거 검사를 실시하겠습니다.
- 소비자식품위생감시원의 자질향상을 위하여
 - ⇒ 각 동 부녀회임원 및 청소년지도자협의회 회원 등으로 구성된 소비자식품 위생감시원에 대해 연2회 이상 위생교육을 실시하고, 합동단속외에 부정·불량식품 신고 및 정보제공 등 민간 감시 활동을 활성화해 나가겠습니다.
- 부정·불량식품 주민신고를 위하여
 - ⇒ 우편, 전화(국번없이1399)로 접수받고 신원과 내용에 대하여 100% 비밀을 보장하겠으며, 실명의 신고자에게는 1만원~30만원 범위 내에서 보상금을 지급하겠습니다.
- 집단식중독 발생을 예방하기 위하여
 - ⇒ 영업자, 영양사, 위생관리인 등 종사자를 대상으로 연1회 이상 식중독 예방교육을 실시하겠으며, 집단급식소 등 다중이용시설에 대하여 연2회 이상 지도점검을 실시하겠습니다.
- 위생민원 허가처리 전화리콜제 실시를 위하여
 - ⇒ 허가와 동시에 연락을 드리고, 고객의 의견을 청취하여 업무에 반영토록 하겠습니다.

예방접종 및 전염병 관리 · 홍보

- 예방 접종 실시 전·후 대상자 및 미실시자에 대하여
 - ⇒ 관내 출생자 전원에게는 출생신고시 영유아 정기예방접종을 안내해 드리겠습니다.
 - ⇒ 임신 예방접종 실시 전 해당기관 및 반상회보에 홍보하겠습니다.
 - ⇒ 영유아 정기예방접종 미실시자를 파악하여 개별통보 하겠습니다.
- 계절적 전염병에 대하여는
 - ⇒ 계절별로 시기에 맞추어 노원구소식과 노원구홈페이지에 예방법과 치료법을 게재하겠습니다.
- 급성전염병 발생징후 발견 또는 신고 접수에 대하여
 - ⇒ 응급방역기동반 6명을 구성하여 1시간 이내에 현지에 도착하여 확산방지 등 응급조치를 취하겠습니다.

예방접종 및 전염병 관리 · 홍보

- 재가 정신질환에 대하여
 - ⇒ 등록된 정신질환자의 진료기관 연계처리를 실시하고 사회복지 재활프로그램을 주1회 이상 운영하겠습니다.
- 의탁할 곳 없는 독거노인을 위하여
 - ⇒ 월1회 이상 방문하여 각종 진료를 해 드리고, 상담내용을 기록 관리하며 입원진료가 필요할 때에는 도와드리겠습니다.
- 저소득 밀집지역 주민들에 대하여
 - ⇒ 구자체 진료반은 매월 넷째주 목요일, 의료기관 진료반은 월1~2회 무료진료를 해드리겠습니다.
- 재가 장애인 및 노인의 장애 심화 방지와 사회복지를 돕기 위하여
 - ⇒ 재활 이동 방문팀 운영을 주1회 이상 실시하여 거동이 불편한 환자들에게 순회 진료를 해 드리겠습니다.

- 만성퇴행성 질환을 앓고 계시는 분에 대하여
 - ⇒ 방문간호팀을 중심으로 거동이 불편한 환자들에게 적절한 프로그램을 실시해 드리겠습니다.
- 의료급여대상자 및 저소득주민에 대하여 건강검진을 해 드리겠습니다.

예방접종 및 전염병 관리·홍보

- 주민들의 전염병 감염예방을 위하여
 - ⇒ 방역소독은 취약지역, 사회복지시설을 대상으로 주1회 이상 연중방역을 실시하겠습니다.
- 방역소독을 위하여
 - ⇒ 분무소독과 유충구제에 중점을 두고 실시하고, 동력소독은 하천 등 전염병 발생 예상지역을 대상으로 실시하겠습니다.

의·약물관리

- 의약품 소비자 보호에 대하여
 - ⇒ 의약품 판매가격 동향을 위하여 소비자보호센터를 운영하 것이며, 노원구 약사회 및 도매업소에 통보하여 불량약품이 유통되지 않도록 지도감독 홍보하겠습니다.
- 의·약무 업소에 대하여
 - ⇒ 연1회 이상 정기 지도점검을 실시하여 위반사항 적발시 철저한 행정처분으로 재발방지에 힘쓰겠습니다.
- 의료민원에 관한 진정사안이 제기될 경우
 - ⇒ 관련기관과 협의하여 조치한 후, 문서로 해당고객이 충분히 납득할 수 있도록 알려드리겠습니다.

● 마약류에 대한 오·남용을 예방하기 위하여

⇒ 관내 의료용 마약류 취급업소에 대한 지도점검을 연1회 이상 실시하겠으며, 관내 대중 밀집지역인 노원역 주변에서 보드 전시회 및 캠페인을 연1회 이상 실시하겠습니다.

● 신규 마약류 취급에 대하여

⇒ 마약류 관리에 관한 교육을 1회 이상 실시하여 의료용 마약류의 불법유통을 사전 방지함으로써 국민의 건강 수호에 만전을 기하겠습니다.

 **민원업무 처리시간 단축**

● 법정처리 기한 서비스이행기준

업 무 명	처 리 기 한			구 비 서 류	수수료
	법정처리 기 한	현재처리 기 한	목표처리 기 한		
방역소독신고	7일	7일	3일	· 소독업신고서 · 인력.시설 및 장비 내역서	없 음
B형간염검사	7일	7일	5일	· 구비서류 없음	3,510원
의료기관 개설신고	7일	5일	4일	· 의료기관 개설신고서 · 의료인면허증 사본 · 시설평면도 · 의료보수표	의원 40,000원 병원 100,000원

부서별 업무내용 및 연락처

팀 명	업 무(보건위생과)	전 화
서 무 관리팀	<ul style="list-style-type: none"> · 민원접수 및 발급업무 · 건강진단서 및 건강진단결과서 · 구급차 관리 	950-4051~3
식 품 위생팀	<ul style="list-style-type: none"> · 식품접객업소 행정처분 및 인.허가(신고) · 웰빙 건강요리 교실 및 채식요리 전시 · 식중독 관련업무 · 집단급식소 및 위탁급식업 관리 	950-5054~8
공 중 위생팀	<ul style="list-style-type: none"> · 기타식품판매및즉석판매제조가공업업무 · 1399신고 전화 및부정.불량식품 단속 · 이용,숙박,세탁,목욕장업 관리 · 위생용품제조업,위생처리업 관리 · 식품제조가공유통업 관련 민원접수 · 건강기능식품 관련 영업의 민원접수 · 식품제조가공업 및 미용업 관리업무 	950-4061~5
위 생 지도팀	<ul style="list-style-type: none"> · 청소년유해업소 정비 · 무신고 업소 	950-4066~8
팀 명	업 무(지역보건과)	전 화
보 건 기획팀	<ul style="list-style-type: none"> · 1동1의료봉사 	950-4149~50
모 자 보건팀	<ul style="list-style-type: none"> · 영유아 예방접종, 모자보건사업 · 임신부 건강관리,혼인전 건강검진 · 불임부부,미숙아및 선천성이상아 등록 관리 · 출산장려사업 조기사력, 산후조리원 신고관리 · 산.전후 프로그램 운영, 산모신생아 도우미 사업 	950-3434
방 문 간호팀	<ul style="list-style-type: none"> · 방문진료 및 웰다잉 사업 · 재가암 관리사업, 호스피스사업, · 맞춤형방문보건사업, 치매 및 국가암사업 · 희귀난치, 가정간호의료비지원 	950-3776~7
건 강 관리팀	<ul style="list-style-type: none"> · 전염병, 방역, 에이즈예방, 독감예방접종 등 · 결핵 및 성병관리업무 · B형간염 수직감염 및 방역소독 업무 	950-4074~5

팀 명	업무(의약과)	비고
의무팀	<ul style="list-style-type: none"> · 의료기관 지도점검 및 안마시술소 관련업무 · 의료업소 민원처리 행정처분 · 물리치료, 일차진료접수, 의약업소관리 · 만성질환 상담, Tele-PACS 시스템 관리 	950-3423
약무팀	<ul style="list-style-type: none"> · 의약품 조제 및 투약, 복약 상담 · 의약품 판매업소 및 한의원 인허가 · 약국 개설, 마약류 및 의료기기 관련 민원처리 	950-4084
검진팀	<ul style="list-style-type: none"> · 검강검진, 병리검사실 업무 · 방사선실, 골밀도실 운영 · 임상병리검사 	950-4088
건강증진팀	<ul style="list-style-type: none"> · 만성질환 관리, 건강증진서무, · 금연클리닉사업, 금연교육 및 금연홍보사업 · 치과 환자진료 및 상담, 구강 보건교육 	950-3647~8

어디서나 민원처리제 운영

- 『어디서나 민원처리제』 운영으로 구민들이 어디서나 3시간 이내에 빠르고 편리하게 행정서비스를 제공받을 수 있도록 하겠으며, 정해진 시간내에 발급이 불가능할 경우 전화로 알려드리겠습니다.

주민자치센터 운영의 내실화

- 지역특성에 맞고 다수계층이 참여할 수 있는 프로그램을 운영하도록 하겠습니다.
- 주민자치센터 프로그램에 참여를 원하시는 경우에는 원하시는 프로그램의 내용, 참여인원, 기간 등을 확인하여 접수 처리하여 드리며, 원하는 프로그램이 거주지가 아닌 주민자치센터에 개설되어 있는 경우 참여가능 여부를 파악하여 즉시 알려드리겠습니다.
- 주민자치센터 운영위원회가 활성화 될 수 있도록 월 1회 위원회를 개최하여 발전방향을 토의하고 그 결과를 반영토록 하겠습니다

편리하고 쾌적한 민원환경 조성을 위하여

- 고객께서 순서를 기다리는 동안 편히 쉴 수 있도록 민원실내에 대기 의자를 설치하고 생활에 유익한 도서를 비치하겠습니다.

민원서류 감축을 위하여

- 법령에서 정한 첨부서류일지라도 주민등록등·초본 등 민원서류에 대하여는 행정 내부 부서간 확인하여 보완하겠습니다.

신속한 민원서류 발급을 위하여

● 법정처리시간보다 20%이상 단축하여 처리하여 드리겠습니다.

업 무 명	처 리 기 한			구 비 서 류	수수료
	법정처리 기 한	현재처리 기 한	목표처리 기 한		
주민등록 등·초본	3시간	5분	4분	·본 인 : 신분증 ·이해관계인 : 신분증, 위임장, (이해관계서류)	350원
인감증명	3시간	5분	4분	·본 인 : 신분증 ·대리인 : 신분증, 위임장, 도장 위임자신분증	600원
출생신고	3시간	20분	10분	·출생증명서, 신고인(부)도장	없음
사망신고	3시간	20분	10분	·사망진단서(사체검안서 원본) 호주승계인 도장	없음
주민등록증신규 분실, 재발급신고	3시간	30분	20분	·신규 : 반명함판사진1매 ·분실 : 반명함판사진1매 ※ 6개월내 촬영한 사진	신규:없음 분실:5,000원
전입신고	3시간	20분	10분	·신분증, 세대주도장, 주민등록증 - 전세계약서(해당자)	전입신고:없음 확정일자:600원
세목별납세 증명 발급	3시간	20분	10분	·본인:신분증(대리:위임장, 신분증) ·개인사업자:신분증, 사업자등록증 ·법인사업자:신분증, 위임장, 법인등기부등본(사업자등록증)	건당800원
어디서나민원 (전국 FAX온라인 민원발급 237종)	4시간	3시간	관내:2시간 관외:3시간	· 신청서 및 위임장	무료~ 1,300원
장애인등록	3시간	10분	5분	‘반명함판 사진 2매	무료
장애인증명	3시간	10분	5분	‘없 음	무료
노령연금신청	30일~60일			‘대리인:임대차계약서, 본인명의 통장, 인감증명, 대리인신분증 ‘본 인:신분증, 임대차계약서 본인명의 통장	무료

※ 이행목표는 고객이 민원을 접수한 이후 부터 적용되며, 1회 10건이상 민원신청시 지연될 수 있습니다.

부서별 업무내용 및 연락처

팀 명	업무(자치행정과)	전화
동행정팀	<ul style="list-style-type: none"> · 선거사무,동정보고,당면지시사항,동향보고, 행정구역조정,동복무관리,구동업무조정 · 사회단체보조금 지원, 북한이탈주민 정착지원 · 새마을금고 인가, 새마을 장학금, 120다산콜센터 · 방법용 CCTV 관리, 자율방법대 운영 및 관리 · 표창, 대학생 부직알선 관리, 민주화조사, · 통반장 관리, 일제진상조사 	950-3022~8
주민자치팀	<ul style="list-style-type: none"> · 주민자치센터, 권역별 조정위원회 운영 · 주민자치센터 조례 제개정 업무 · 동예산, 청사관리, 행정장비, 차량관리 · 거주외국인 지원, 주민자치 위원회 운영 · 주민등록·전산업무, 취학아동 관리 등 	950-4135~9
민방위팀	<ul style="list-style-type: none"> · 민방위 교육 훈련, 을지연습, 충무계획 · 민방위 편성 관리, 공익근무요원 관리 	950-3136~8
새주소추진팀	<ul style="list-style-type: none"> · 도로명판 및 새주소 전산시스템 관리 · 건물번호 부여 및 건물번호판 유지 관리 	950-3456~8
승용차요일제팀	<ul style="list-style-type: none"> · 승용차요일제 관련업무 	950-3139~40

외국어교육 심층 특화사업에 대하여

- 초·중학교 원어민 영어 보조교사 배치
 - ⇒ 관내 초등학교와 중학교에 원어민 영어 보조교사를 배치하여 영어 조기 교육 정착과 의사·표현능력을 신장시켜 나가겠습니다.
- 노원 영어마을 월계캠프 운영
 - ⇒ 어린이 및 청소년들에게 영어권 지역의 생활문화체험 기회를 제공하여 국제적 감각능력과 영어 구사능력을 향상시키겠습니다.
- 서울 영어·과학교육센터 운영
 - ⇒ 영어와 과학을 접목시킨 새로운 형식의 교육효과를 창출하고 효과적인 현장체험과 생산적인 여가활용으로 구민의 삶의 질을 향상시켜 나가겠습니다.
- 노원 영어페스티벌 개최
 - ⇒ 학생은 학교에서 주부 및 어르신들은 각자의 위치에서 그동안 같고 닮은 영어능력을 함께 나누며 즐기고 화합하는 축제의 장을 마련하겠습니다.
- 노원 어린이 영어교실 운영
 - ⇒ 영어에 대한 흥미유발, 자신감 고취, 기초실력 함양은 물론 수행능력을 배가시킬 수 있는 기능훈련과 다채로운 학습활동으로 언어역량을 강화 시키겠습니다.

교육환경 개선에 대하여

- 학교 교육경비 보조금 지원
 - ⇒ 학교내·외의 열악한 교육환경 개선, 학교급식시설 개선, 지역사회와 관련한 교육사업 개발 등 교육특구에 걸 맞는 교육인프라를 구축해 나가겠습니다.

● 초등학교 주변 CCTV 설치

⇒ 학교폭력, 교통사고, 유괴 등 학교주변 유해환경으로부터 벗어나 어린이들이 안심하고 학교를 다닐 수 있도록 안전망을 구축해 나가겠습니다.

● 학교운동장 인조잔디 조성사업

⇒ 학교 운동장에 인조잔디를 조성 지역 주민들에게 개방함으로써 건전한 스포츠 활동 및 생활체육의 장을 마련하고, 학교 체육수업의 내실화와 지역 주민의 심신 단련 및 여가선용의 기회를 제공하겠습니다.

● 학교민원 One-Stop 서비스 운영

⇒ 각 부서에서 분산 · 처리하고 있는 학교행정의 각종 민원 및 건의사항을 일괄 · 접수 · 처리함으로써 신뢰있는 행정을 구현해 나가겠습니다.

📖 평생교육에 대하여

● 노원평생학습센터 건립

⇒ 주민들의 실질적인 학습권 보장을 위한 평생교육 전용학습장을 건립하여기존의 학습자원들을 연계 · 활용토록 함으로써 자아실현을 극대화하고, 사회적 통합 추구하고 지식, 정보격차를 해소해 나가겠습니다.

● 이화-노원 여성아카데미 운영

⇒ 여성들에게 급변하는 사회에 적응할 수 있도록 배움의 장을 마련하여 능동적이고 주체적인 소양과 전문성을 배양한 여성인력을 배출 지역 사회발전에 기여하도록 하겠습니다.

● 노원 교양대학 운영

⇒ 세계화, 정보화, 지방화라는 환경변화에 부응하기 위하여 교육, 문화, 경제,역사 등 각 분야별 저명인사를 초빙하여 구민들의 삶의 질 향상 및 시민의식을 함양할 수 있는 기회를 제공하겠습니다.

● **구민을 위한 정보화교육 프로그램 운영**

⇒ 일상생활에 필요한 정보화 프로그램을 운영하여 정보격차를 해소함은 물론, 거동이 불편한 주민들에게는 방문교육을 실시하여 교육복지를 실현하겠습니다.

● **여성교실 운영**

⇒ 여성들의 경제력 향상을 위한 다양한 프로그램을 개발 · 운영하여 여성의 사회참여 기회 제공 및 복지증진을 도모해 나가겠습니다.

● **성인문해교육 실시**

⇒ 학령기 동안 경제적 사정, 건강, 성적 차별로 인해 교육을 받을 기회를 놓친 비문해, 저학력 성인들을 대상으로 최소한의 국민기초 교육을 받을 수 있는 기회를 제공하겠습니다.

 **교육강화 사업에 대하여**

● **청소년 과학체험교실 운영**

⇒ 화학, 생명과학실험 및 천체관측, 지층체험 활동을 통해 과학에 대한 호기심 유발 및 동기를 부여하고 일선 교육현장에서 실시 할 수 없는 과학체험의 기회를 제공하겠습니다.

● **어린이 사이버교실**

⇒ 홈페이지를 통해 관내 초등학생들에게 무상 교육서비스를 제공하여 저소득층에 대한 교육 불균형 해소는 물론 사교육비에 대한 경제적 부담을 경감시켜 나가겠습니다.

부서별 업무내용 및 연락처

팀 명	업무(교육진흥과)	전화
총괄 계획팀	<ul style="list-style-type: none"> · 교육발전위원회, 교육특구 업무 · 국제교류, 원어민교사 배치 · 교육복지투자우선지역 지원사업 · 입시지원 프로그램 운영 	950-4351~4
전문 교육팀	<ul style="list-style-type: none"> · 잉글리쉬존 조성, 영어골든벨, 사회단체관리 · 방학중영어 캠프, 과학체험교실, 어린이 영어교실 · 논술경시대회, 구정현장학습, 사이버교실 · 영어마을 월계캠프 	950-4355~8
평생 교육팀	<ul style="list-style-type: none"> · 평생학습센터 건립 및 운영 · 여성교실, 이화-노원여성아카데미 · 교양대학, 성인문해, 학력비인정 평생교육 · 구민정보화 교육, 방과후 교실 운영 	950-4359~62
학교 지원팀	<ul style="list-style-type: none"> · 학교 교육경비 보조금 지원 · 청소년 영어과학 공원 운영 · 사회단체 관리, 초등학교주변 CCTV설치 · 학교시설 복합화사업, 인조잔디구장조성사업 	950-4363~6

도시계획 분야

● 투명한 도시계획 입안을 위하여

- ⇒ 주민들의 생활과 밀접한 도시관리계획을 수립함에 있어 주민들의 불편사항 및 조정이 필요한 도시계획사항을 적극 발굴하여 도시계획을 정비할 계획이며, 주민들께서도 도시계획정비가 필요한 사항은 언제든지 우리구로 제안서를 제출하여 주시면 적극 검토하여 처리하겠습니다, 수시로 진행사항을 유선으로 알려드리겠습니다
- ⇒ 도시관리계획 입안을 위한 열람공고 방법으로 현행 법령상에 규정된 일간신문에 게재하여 공고하는 방법 이외에도 각종 지역 언론매체를 이용한 홍보와 해당 토지 소유자에 대한 개별통지 및 필요시 주민설명회개최 등의 방법을 통하여 도시관리계획(안)에 대해 주민들이 충분히 알 수 있도록 홍보하도록 하겠습니다.
- ⇒ 도시관리계획(안)에 대하여 주민들께서 제출하신 의견은 반영 여부를 적극 검토하여 우편으로 통보하기 전에 유선으로 먼저 알려드리겠습니다, 중요한 도시계획이 결정되면 각종 지역언론 매체를 통하여 결정사항을 알려 드리겠습니다.
- ⇒ 아울러 모든 민원을 고객의 입장에서 긍정적으로 처리함은 물론, 명쾌한 공개 행정으로 고객의 알권리를 충족시키겠습니다.

● 뉴타운 사업 추진 홍보와 관련하여

- ⇒ 주민의 관심도가 높은 뉴타운 사업 추진에 따른 홍보방안으로는 플랜카드 설치, 구홈페이지 및 반상회보 게재, 주민설명회 및 공청회 개최 등을 이용하여 적극 홍보하겠습니다, 공청회시 문자 서비스(SMS) 시행 및 공청회 동영상서비스를 제공하여 민원 발생 해소 및 주민 참여 기회를 확대하겠습니다.

재개발 사업 분야

● 민원상담 도우미 운영

⇒ 모든 과정이 복잡하고 어려운 만큼 상담이나 도움을 희망하는 고객에게 전담도우미로 직원 1명씩을 요일별로 지정하여 구역 지정 입안에서부터 사업시행 완료시까지 모든 과정을 성실히 안내하여 도움을 드리도록 하겠습니다.

신속한 민원처리 단축제 운영

민원서류명	법령상 처리기한	현행 처리기한	목표 처리기한	비고
<ul style="list-style-type: none"> • 토지형질변경 <ul style="list-style-type: none"> - 토지형질, 토석채취 - 죽목벌채, 죽목재식 	21일	18일	15일	
• 체비지확인	즉시	즉시	즉시	
• 재개발조합설립인가	30일	30일	25일	
• 재개발사업시행인가	60일	55일	50일	
• 재개발사업관리처분 계획인가	30일	30일	25일	

서비스별 접수·처리창구

서비스구분	담당팀	안내전화	FAX
<ul style="list-style-type: none"> • 도시계획시설 결정 • 토지이용규제 업무 	도시계획팀	950~3872	950-3632
<ul style="list-style-type: none"> • 지구단위계획구역지정, 변경 • 지구단위계획 재정비 	지구단위팀	950~3967	
• 주택 재개발업무 등	재개발팀	950~3686	
• 뉴타운지구지정 및 관련 업무	뉴타운추진팀	950~3687	

☐ 깨끗한 가로환경 조성

● 깨끗하고 아름다운 간판

- ⇒ 옥외광고물 디자인 가이드라인을 엄격히 적용하여 건물의 주변 거리와 조화를 이루는 간판이 아름다운 거리를 만들겠습니다.
- ⇒ 불법 광고물의 정비·단속을 주 3회(1일4시간)이상 실시하겠습니다.

● 불법유동 광고물 수거보상제

- ⇒ 주민이 참여하는 “불법유동광고물 수거보상제”를 월 1회 1인 1,500매 수거시 50,000원을 보상해 드리겠습니다.

● 불법 유동광고물 수거안내

수거종류	수거일시	수거장소	보상금액(원)
벽보,전단지류	매월	노원구전지역	50,000 (월1회한도지급)

☐ 부서별 업무내용 및 연락처

팀명	업무(도시개발과)	전화
도시계획팀	<ul style="list-style-type: none"> · 구 도시계획위원회 운영 · 도시계획시설, 온천관련 업무 · 토지이용규제 업무 	950-3868
지구단위팀	<ul style="list-style-type: none"> · 지구단위계획구역 	950-3385
재개발팀	<ul style="list-style-type: none"> · 주택재개발업무 · 재개발공사장 안전관리 · 수방 및 제설관련 업무 · 재개발사업 기금관리 · 특별회계변상금 부과징수 및 재산관리 	950-3386
뉴타운추진팀	<ul style="list-style-type: none"> · 상계뉴타운지구 지정 · 상계뉴타운재산관리 	950-3387

팀 명	업무(도시디자인과)	전화
도시디자인 정책 팀	<ul style="list-style-type: none"> · 디자인위원회,디자인협의체 운영관리 · 스카이갤러리 및 갤러리파크 조형물관련 업무 · 갤러리파크 국제조각심포지움 업무 · 서울디자인올림픽 업무 · 디자인관련 대내외 업무협의 수명.지시사항등 업무 	950-4492
도시디자인 운영 팀	<ul style="list-style-type: none"> · 디자인서울거리(노원골) 조성사업 · 천상병공원 · 디자인서울거리 설계 공사감독 · 공공시설물 디자인개선관련 업무 · 노원골간판이 아름다운 거리조성사업지원 	950-4485
광고물 관리팀	<ul style="list-style-type: none"> · 광고물 허가 신고 및 민원 관리 · 광고물심의위원회 관리 및 운영 · 전광판 설치업 · 옥외광고물 허가,신고, 지정게시대 및 시민게시판 	950-3915
광고물 정비팀	<ul style="list-style-type: none"> · 불법고정광고물 정비업무 · 시민불편살피미, 환경순찰, 수거보상제, 세외수입관리 	950-3918

신속한 민원처리를 위하여

- 민원서류에 대하여는 법정처리 시간을 단축하여 아래 기간내에 처리하도록 노력하겠습니다.

업 무 명	처 리 기 한			구 비 서 류	수 수 료
	법정처리 기 한	현재처리 기 한	목표처리 기 한		
도로점용 허가신청	5일	4일	3일	·신청서, 설계도면 각1부	1,000원 (950-3938)
하천점용 허가신청	10일	5일	3일	·본인 - 신분증, 신청서, 위치도(평면도) 이해관계인 동의서 ·이해관계인 - 신분증, 신청서, 위임장, 위치도 (평면도) 각1부	없음 (950-3928)
권리·의무 승계신고	1일	1일	즉시	·신고서 1부 ·권리·의무의양도 관련 내역서1부	없음 (950-3928)
건설기계 감·을부발급	3시간	10분	5분	·신청서 1부 ·본인 : 신분증 이해관계인 : 신분증, 위임장 이해관계서류	500원 (타시도 : 1,500원) (950-3401)
건설기계 등록증발급	3시간	20분	10분	·신청서 1부 ·본인 : 신분증 이해관계인 : 신분증, 위임장 인감증명서	500원 (950-3401)
전문건설업 등록수첩 및 등록증 재교부	1일	5시간	2시간	·신청서 1부 ·본인 : 신분증 이해관계인 : 신분증, 위임장 이해관계서류	2,000원 (950-3401)

국공유재산의 적절한 관리를 위하여

- 공공용지 점유현황을 조사하고 불법점유에 대한 변상금을 부과하여 효율적인 행정재산 관리체계 구축에 노력하겠습니다.

도시계획사업 구간이 원활한 보상을 위하여

- 도시계획사업 구간에 편입되는 토지와 지장물을 정확히 조사하여 토지보상법에 의거 보상사업을 원활하게 수행하겠습니다.

쾌적한 가로환경 조성을 위하여

- 아파트 주변도로 및 학교주변 등에 주차하는 불법주기 건설 기계에 대하여 이동명령 및 과태료를 부과하는 등 지속적인 단속을 통하여 민원불편 최소화에 최선을 다하겠습니다.
- 평시는 물론 야간 및 공휴일에 대로변의 보도 및 인도상에 보행자의 통행을 방해하는 불법 노점상을 지속적으로 단속·정비하여 구민의 안전한 통행로 확보 및 가로환경 개선에 노력하겠습니다.
- 동사무소와 연계된 “노점이용안하기 캠페인”을 지속적으로 실시 하겠습니다.

부서별 업무내용 및 연락처

팀 명	업무(건설관리과)	전화
관리1팀	<ul style="list-style-type: none"> · 하천 및 공유수면 관리 · 행정재산 용도폐지 · 지중관로의 전기,가스,통신관련 점용,사용허가 	950-3400
관리2팀	<ul style="list-style-type: none"> · 건설기계 등록 및 관리 · 전문건설업 등록 및 관리 · 도로 및 도로부지 용도폐지 · 세외수입 현년도 체납정리 총괄 	950-3401
보상팀	<ul style="list-style-type: none"> · 미불용지, 도시계획사업보상, · 도시계획사업 보상, 보상관련 소송 수행 	950-3402
가 로 정비팀	<ul style="list-style-type: none"> · 노점상,노상적치물 단속 · 도로불법점용 행정처분 · 구두수선대 관리, 수거물품 행정조치 · 가로환경정비, 노점단속 	950-3403
대집행팀	<ul style="list-style-type: none"> · 대집행 및 민원처리 	

신속 정확한 하수민원 처리

- 하수도 준설, 하수도악취발생 등 주민불편 민원접수시 『준설기동반』을 활용하여 즉시(3시간 이내) 현장을 확인하여 처리하고 결과를 통보하여 드리겠습니다.
- 즉시 처리가 불가능한 사안은 조치계획을 우편, FAX, 유선 등으로 통보하여 드리고 장기간이 소요될 경우는 진척사항을 정기적(주1회)으로 통보하여 드리겠습니다.
- 하수분야 『기동순찰반』을 운영 매일 1회 이상, 취약지역은 수시로 순찰을 실시하여 밝고 깨끗한 도시 환경을 만들겠습니다.
- 침수지역 및 하수관거에 토사, 오니 등이 퇴적되어 하수소통이 원활치 못한구간은 연간단가준설계약업체 또는 직영 준설반으로 하여금 우선 순위를 정하여 준설을 시행하여 재해를 사전예방하고 쾌적하고 깨끗한 하수도를 만들겠습니다.
- 노후하수관 및 경사불량 등으로 하수소통이 원활하게 소통되지 않는 구간 및 도로 동공발생시 하수시설물 정비 연간단가계약 업체로 하여금 신속히 보수토록 하고, 또한 연차적 계획을 수립하여 하수관개량공사를 시행하겠습니다.

구민이 안심하고 살 수 있는 완벽한 방재시스템 운영

- 항상 종합 재해방지시스템을 운영하여 전 구민이 안심하고 살 수 있도록 하겠습니다.
- 재해취약시설(하천, 대형공사장, 침수지역 등)에 대한 특별관리로 재해 없는 노원구로 만들겠습니다.
- 피해발생시 응급복구 및 구호대책, 방역, 청소대책을 수립하고 유관기관과 유기적인 협조로 피해 사전예방 및 피해발생시 완벽하게 대처하겠습니다.
- 관내하천(중랑천,당현천,우이천,묵동천)을 전 구민이 쾌적하고 편리하게 이용할 수 있도록 만들겠습니다.

☐ 고객께 협조바라는 사항

- 하수도 시설물 파손 행위를 금지하여 주시고 보시면 꼭 신고하여 주시기 바랍니다.
- 하수도에 음식물 투기 및 음식물 분쇄기 사용을 금하여 주시기 바랍니다.
- 정화조 청소는 정해진 시기 및 절차에 따라서 반드시 하셔서 악취가 발생되지 않도록 협조하여 주시기 바랍니다.
- 자기집 앞 청소는 스스로 해주시고 하수관, 맨홀, 빗물받이 등에 쓰레기 및 담배꽂초, 휴지 등이 유입되지 않도록 협조하여 주시기 바랍니다.
- 지하수를 개발하시거나 이용 변경 및 종료시에는 반드시 신고 하시고 절차에 따라 처리하시기 바랍니다.
- 물 절약운동을 범 국민적으로 생활화하여 물 부족사태 해결 및 하수처리 비용 절감, 생태계보전등에 적극 협조하여 주시기 바랍니다.
- 구민 여러분께서 노원구청과 거주지 동사무소를 찾아오시거나 전화상담을 원하실 경우 미리 예약하여 주시면 훨씬 만족스러운 하수행정 서비스를 받으실 수 있습니다.

☐ 신속한 민원처리를 위하여

민원내용	처리기간			구비서류	수수료
	법정	현행	개선		
지하수개발·이용허가	30일	30일	25일	설치도,원상복구계획서,영향조사서	30,000
지하수개발·시공업등록	10일	10일	8일	대차대조표,장비및기술보유현황	50,000
지하수개발·이용준공	10일	10일	4일	준공시설도,수질검사서	없음
지하수개발·이용신고	7일	7일	3일	설치도,원상복구계획서	없음
지하수개발·이용종료신고	7일	7일	3일	신고증,원상복구계획서	없음
하수도준설 민원접수	3일	3일	2일	없음	없음

부서별 업무내용 및 연락처

팀 명	업무(치수방재과)	전화
치수팀	<ul style="list-style-type: none"> · 수방대책 및 재난관리업무(안전관리등) · 설계심사및준공,물품검사 · 투자사업심사업무및민자유치사업 · 관내하천및하천시설물 	950-3415
하수팀	<ul style="list-style-type: none"> · 하수관련법규업무, 하수도준설업무 · 하수도통계 및 G.I.S운영 · 배수설비설치,신고 및 환경순찰,182업무 	950-3416
지하수팀	<ul style="list-style-type: none"> · 간이펌프장. 수문점검관리 · 하수도사용료조정.소인.환불.현계 · 빗물펌프장.수문관련전기,원격제어분야관리 · 지하배출수관련전기통신분야관리 · 지하수개발이용허가.신고처리및관리 · 공공하수도사용(개시.중지.폐지)신고 	950-3417
방재관리팀	<ul style="list-style-type: none"> · 재난대비동원자원파악및NDMS입력 	950-3145
복구지원팀	<ul style="list-style-type: none"> · 복구지원분야업무 	950-3142

☞ 고객중심의 도로행정 서비스 제공

● 안전한 통행권 확보를 위하여

⇒ 도로관련 공사 시 공사안내문 등을 공사장 입·출구에 2개 이상 설치하여 시민 고객에게 공사내용을 알게 하고 안전한 통행권을 확보해 드리겠습니다.

● 포장도로의 주민불편 해소와 안전사고의 방지를 위하여

⇒ 포장도로의 노후 및 파손된 부분(소파)에 대하여는 1시간 이내에 응급조치를 취하고 3일 이내 보수를 완료하여 실생활에 불편함이 없도록 하겠습니다.

● 도로행정의 투명성 확보를 위하여

⇒ 부실공사 예방을 위해 2명 이내의 지역 주민을 주민 참여 감독관으로 선정 운영하고, 해당 주민센터 및 구의원에게 주요 공사진행 사항을 통보하겠습니다.

● 신속한 제설작업의 이행

⇒ 강설시 제설작업은 큰 길을 우선하여 이행하고 이면도로는 염화칼슘 보관함 203개소, 고갯길, 고지대 등은 염화칼슘 보관의 집 151개소를 설치 운영하여 주민 스스로 응급조치 할 수 있도록 하고 고객이 미흡한 부분을 신고하시면 1시간 이내에 조치하도록 하겠습니다.

● 장애인 우대 서비스 시행

⇒ 장애우를 위한 편의시설 정비 및 설치 등에 최선을 다하고 보도턱 낮춤 및 보도요철 부분이 파손될 경우에는 1시간 이내의 응급조치와 2일 이내에 보수를 완료함으로써 타 업무에 우선 처리하겠습니다.

- 도로시설물(웬스 등)이 훼손되었을 경우에는
 - ⇒ 시설물 안전관리를 위해 수시 및 정기점검을 실시하여 안전사고를 사전에 예방하고 고객의 신고가 접수되면 시설물 보수업체에게 1시간 이내의 안전조치와 3일 이내에 보수 완료토록 하겠습니다.
- 중복굴착으로 인한 고객 불편을 해소하기 위하여
 - ⇒ 매년 상·하반기를 구분하여 유관기관 사업 시행자로 부터 도로굴착 사업계획서를 제출받아 도로굴착 시행 시기 등을 종합적으로 심의·조정하여 중복 및 이중굴착을 미연에 방지함으로써 고객 불편을 최소화 하겠습니다.
- 도로굴착시 먼지저감을 위하여
 - ⇒ 굴착 공사는 당일 굴착 및 복구를 원칙으로 하며, 굴착시 발생하는 발생토 및 잔재를 즉시 처리토록 조치하고 복구 완료시까지 부직포 설치 및 물청소 등을 실시하여 비산먼지가 발생하지 않도록 조치하겠습니다.
- 야간 도로이용 차량 및 보행자의 안전을 위하여
 - ⇒ 도로의 밝기가 현재 22Lux이하인 10개 노선에 대하여 22Lux 이상이 되도록 연차적으로 개선하여 도로이용 안전을 확보하겠습니다.
 - ⇒ 가로등 부점등이 발생할 시에는 특별한 경우를 제외하고는 24시간 이내에 수리 조치토록 하겠습니다.
- 안심하고 거닐 수 있는 골목길 거리 조성을 위하여
 - ⇒ 보안등에 대하여 지속적으로 신설 및 개량하여 이면도로의 밝기를 최소한 3 ~ 5Lux를 유지하도록 최선을 다하겠습니다,
 - ⇒ 내구성에 문제가 있어 고객 신고가 잦은 불량 보안등에 대해서는 점진적으로 개량을 추진하여 고객 불편을 최소화 하겠습니다
 - ⇒ 보안등 고장으로 부점등 민원이 접수 되었을 때는 24시간 이내에 신속하게 수리하여 밤거리 보행에 불편함이 없도록 하겠습니다.

신속한 민원처리

서비스 내용	처리기한		구비서류	수수료
	법정기간	약속기간		
도로굴착허가	10	8	위치도면 및 설계도면	1,000

서비스별 전화번호 안내

서비스명	전화번호	FAX	비고
도로개설(계획)업무	950-4011, 950-4015	950-3696	
도로보수, 시설물관리	950-4020 ~ 4023		
도로굴착업무	950-4019, 950-3407		
가로등, 보안등 업무	950-4025, 950-4028		

부서별 업무내용 및 연락처

팀 명	업무(토목과)	전화
토목팀	<ul style="list-style-type: none"> · 건설기술자문회의 운영 · 하자검사업무, 공유재산관리 · 미집행 도시계획시설 	950-4011~3
도로관리팀	<ul style="list-style-type: none"> · 제설업무, 포장도로 유지관리 · 도로시설물 유지관리 · 도로순찰 기동반 관련 업무 · 방음벽 및 르네상스 관련업무 · 제설업무 · 도로보수반 작업 및 장비관리 총괄 · 도로순찰 및 보수 작업관리 	950-3405
도로굴착팀	<ul style="list-style-type: none"> · 도로굴착업무 	950-3406~7
도로조명팀	<ul style="list-style-type: none"> · 도로조명 담당업무 · 보안등 유지관리 · 가로등, 기전시설 보수 	950-3408