

의정부시 행정서비스헌장



의정부시

의정부시 행정서비스헌장



자치행정국
(민봉사과)

목 차

□ 행정서비스현장 전문	1
□ 공통서비스 이행기준	2
□ 분야별 행정서비스 이행표준	9
1. 시민봉사행정서비스 현장.....	10
2. 정보화행정서비스 현장.....	13
3. 세무행정서비스 현장.....	15
4. 위생행정서비스 현장.....	17
5. 주민생활지원행정서비스 현장.....	19
6. 사회복지행정서비스 현장.....	21
7. 노인장애인행정서비스 현장.....	23
8. 행복가정행정서비스 현장.....	24
9. 보육행정서비스 현장.....	26
10. 건축행정서비스 현장.....	28
11. 교통기획행정서비스 현장.....	30
12. 교통지도행정서비스 현장.....	32
13. 시민건강행정서비스 현장.....	34
14. 수도요금행정서비스 현장.....	38
15. 환경행정서비스 현장.....	40
16. 먹는물행정서비스 현장.....	42
17. 하수도행정서비스 현장.....	44
18. 도서관행정서비스 현장.....	47
19. 차량등록행정서비스 현장.....	49
20. 동민원행정서비스 현장.....	50

행정서비스현장 전문

우리 의정부시청 공무원 일동은 고객 모두가 친절한 행정서비스를 받을 권리가 있고 이를 제공할 의무가 우리에게 있음을 깊이 인식하면서 고객들로부터 사랑과 신뢰를 받는 공직자가 되기 위하여 정성을 다할 것을 다짐하며 다음과 같이 실천하겠습니다.

- ▶ 우리는 모든 민원인을 고객의 입장에서 생각하고 고객을 위하는 마음으로 고객에게 도움이 되는 방향으로 처리하겠습니다.
- ▶ 우리는 고객을 내 가족처럼 친절하게 맞이하고 항상 밝은 미소와 상냥한 목소리로 인사하겠습니다.
- ▶ 우리는 모든 민원을 신속하고 정확하며 공정하게 처리하겠습니다.
- ▶ 민원처리과정에서 불편을 초래하였거나 부당하게 민원을 처리하였을 경우 즉시 시정함은 물론 적절한 보상을 하겠습니다.
- ▶ 우리는 우리의 노력과 실천사항을 고객으로부터 매년 평가를 받고 그 결과를 공표하겠습니다.

이와 같은 우리의 목표를 달성하기 위하여 구체적인 서비스 이행기준을 설정하고 이를 성실히 이행할 것을 약속드립니다.

공통 서비스 이행기준

1. 고객을 대하는 자세

□ 고객이 방문하실 경우

- 가. 사무실 입구에는 담당공무원을 1분 이내에 찾으실 수 있도록 직원의 담당 업무와 함께 좌석배치도 액자 1개를 부착하겠으며, 근무 중 공무원증을 패용하겠습니다.
- 나. 고객께서 방문하시면 하던 일을 5초 이내에 멈추고 “어서 오십시오. 반갑습니다”라는 인사와 함께 정중하게 맞이하겠습니다.
- 다. 긴급하고 중요한 현안이 있는 경우를 제외하고 방문객을 우선 응대하겠으며, 즉시 응대가 어려운 경우에는 양해를 구한 뒤 약속시간을 정해 응대하겠습니다.
- 라. 업무처리 담당자가 없을 때에는 휴대전화 등으로 연결조치 하여 드리고 연락이 되지 않을 경우에는 약속한 시간에 담당자가 전화를 걸어 응대토록 하겠습니다.
- 마. 장애인이나 거동이 불편하신분이 방문하시면 현관의 청원경찰의 도움을 받아 방문 용무가 끝날 때까지 도우미 역할을 하겠습니다.
- 바. 방문 고객을 위하여 복사기, 인터넷방 등 각종 편의시설을 설치 운영하겠으며, 분기별 1회 이상 환경정비를 실시하겠습니다.

□ 고객이 전화를 주실 경우

- 가. 벨소리가 3번 이상 울리기 전에 신속하게 받아“안녕하십니까?(감사합니다) ○○과 ○○○입니다”라고 고객이 알아들을 수 있도록 정확한 발음으로 먼저 인사하겠습니다.
- 나. 부득이 전화벨이 3번 이상 울린 후 받았을 때에는 “늦게 받아서 죄송합니다. ○○과 ○○○입니다”라고 먼저 사과드리겠습니다.
- 다. 고객의 의견을 명확히 이해하기 위하여 메모하며 끝까지 경청하고 중요부분은 한번 더 확인 하겠습니다.

- 라. 담당자가 부재중인 경우에는 담당자가 30분 이내에 고객에게 전화 드릴 수 있도록 하겠으며 연락되지 않으면 그 이유와 함께 약속시간을 다시 정하여 연락드리겠습니다.
- 마. 다른 부서(직원)에 전화를 연결할 경우에는 혼선으로 2번 이상 연결하는 경우가 생기지 않도록 담당자의 전화번호를 알려드리고 연결하겠습니다.
- 바. 대화가 끝났을 때에는 “감사합니다. 좋은 하루(오후, 주말) 되세요” 등 적절한 인사말과 함께 고객이 전화를 끊은 것을 확인하고 1초 후에 수화기를 내려 놓겠습니다.

□ 고객이 우편 및 인터넷을 이용하실 경우

- 가. 우편민원은 도착 즉시, 인터넷 민원은 수시 확인하여 접수 후 1시간 이내에 담당자에게 전달하겠습니다.
- 나. 시청 홈페이지 전자계시판에 올리시는 불만 고충에 대한 사항은 민원처리에 관한 법률에 의하여 건의서는 14일, 진정서는 7일 이내에 회답하여 드리겠습니다.
- 다. 고객이 행정정보공개 서비스를 받으실 수 있도록 시청 민원실에 접수창구를 설치하여 운영하겠으며, 시정소식지 등 각종 홍보매체를 통해 알려드리겠습니다.

【행정정보 공개 청구 방법】

구 분	방 법
인터넷	http://www.open.go.kr
팩 스	031-828-4920(시청)
우 편	경기도 의정부시 시민로1(의정부동) 의정부시청 총무과
직 접	의정부시청 총무과 기록물관리팀(행정정보공개 창구)

2. 고객에 대한 민원처리자세

- 민원을 한번 신청하신 후 2회 이상 방문하시지 않도록 “민원1회 방문처리제”를 성실히 이행하겠습니다.
- 민원서류를 신속히 처리하기 위하여 민원접수 후 실시간으로 해당부서로 이송하며, 법적 처리 기한이 7일 이상인 190종의 민원에 대하여는 실무경험이 많은 팀장(6급)을 주축으로 “실무종합심의회”를 구성·운영함으로써 처리 기한을 30% 이상 단축 처리하겠습니다.
- 시청 홈페이지 “사이버민원”란의 민원사무편람사이트에 시청 및 산하기관에서 처리하는 총 659종의 사무에 대하여 안내하고 고객이 필요한 신청서식은 출력하여 사용하도록 하겠습니다.
- 전자정부시대에 맞춰 행정 내부적으로 공동이용이 가능한 24종의 민원서류는 고객들에게 요구하지 않겠습니다. [120종: 주민등록등(초)본,토지(임야)대장, 지방세납세증명서,지방세세목별과세(납세)증명서(자동차세),개별공시지가확인서, 건축물대장등본(일반/집합),사용승인서(주택건설사업사용검사필증),자동차등록원부(갑/을),이륜자동차사용신고필증,건설기계등록원부(갑/을),건물등기부등본,법인등기부등본,토지등기부등본,가족관계등록정보,사업자등록증명원,휴업사실증명원,폐업사실증명원,국세납세증명서,소득금액증명,납세사실증명,국가유공자(유족)확인,병적증명서,외국인등록사실증명,출입국에관한사실증명등]
- 민원처리 결과는 수용·불수용, 가능·불가능 등 결과만을 답변 드리는 것이 아니라 상세한 설명과 함께 어려운 전문용어는 알기 쉽게 풀어 이해하시기 쉽도록 하겠습니다.
- 민원처리가 완료되어 회신된 민원 중 일부 고객들에게 직원이 전화 등을 활용해 처리과정의 신속성, 담당공무원의 친절도, 처리결과에 대한 만족도, 불만 및 개선요구사항 등을 확인하여 사후관리토록 하겠습니다.

3. 편리하고 쾌적한 청사운영

□ 민원실 운영

- 가. 민원실에는 대기의자와 냉난방기 및 TV, 자동판매기 등 편의시설과 최신 간행물 3종 이상을 비치하고 매일 3회 이상 점검하여 최상의 상태를 유지 시키겠습니다.
- 나. 민원 기장대에는 민원과 관련된 서식과 작성된 건본 및 필기구를 비치하여 민원신청에 불편이 없도록 하겠습니다.
- 다. 민원창구에는 발급된 서류를 넣으실 수 있도록 “민원인봉투”를 20매 이상 비치하여 제공하도록 하겠습니다.
- 라. 휴대폰 소지자의 편의를 위하여 “초고속 배터리 충전기” 3대를 비치하고, 민원사무편람·행정처분기준편람·법령집 등을 비치하여 고객이 편리하게 이용하도록 하겠습니다.

□ 청사 민원실 운영 등

- 가. 청사에는 방화관리자를 지정하고 전문기관의 소방점검을 연 2회 실시하며 1일 1회 자체점검을 실시하고 청사보안대책을 강구하며 자체 보안점검을 매일 실시하겠습니다.
- 나. 거동이 불편하거나 장애가 있는 민원인을 위하여 시청 및 동사무소에 장애인 전용통로 1개소 이상을 설치하고, 민원실에 휠체어 1대 이상을 비치하며 휠체어리프트를 설치운영 하겠습니다.
- 다. 시청 주차장에 장애인 전용주차시설을 6면 이상 설치하겠습니다.
- 라. 우천 시에는 현관에 “젖은 우산 비닐 자동포장기” 2대를 설치 운영하겠습니다.
- 마. 공공정보 및 개인자료의 안전한 보호를 위하여 해킹방지 방화벽(침입차단 시스템)을 24시간 가동 운영하겠습니다.

♣ 고객참여와 의견제시 방법

가. 시정에서 제공한 서비스에 대하여 불친절·불만족을 느끼셨을 경우 또는 친절하여 만족을 느끼신 경우, 기타 개선하여야 할 사항이 있을 경우, 문서, 전화, 우편, FAX, E-mail 등을 통해 의견을 제시하여 주시면 3일 내에 검토하여 그 결과를 알려 드리겠습니다.

나. 의정부시 인터넷 서비스 : <http://www.ui4u.net>

창구명	담당부서	위 치
시정에 바란다	시민봉사과	초기화면 → 시민참여 → 시정에 바란다

다. 주요 서비스 접수 및 처리창구

창 구 명	주관부서	처리부서	전화번호	팩 스
민원부조리신고	감사담당관실	조사팀	031-828-2071	031-828-4914
노래연습장, 게임장 등록 신고 여행업 등록 등	문화관광체육과	관광산업팀	031-828-2391	031-828-4921
문화재현상변경허가		문화예술팀	031-828-2151	
체육시설업 신고 체육시설 이용		체육시설팀	031-828-4071	
국공유재산 대부신청	회 계 과	재산관리팀	031-828-2621	031-828-4924
제증명신청 친절공무원 추천	시민봉사과	민원봉사팀	031-828-2641	031-828-4925
가족관계등록신고		가족관계등록팀	031-828-2661	
담배판매소매업신고	지역경제과	경제정책팀	031-828-2271	031-828-4932
기초생활수급권 신청	사회복지과	통합조사팀	031-828-4091	031-828-4930
보육료지원신청	보육과	보육지원팀	031-828-2751	031-828-8849
환경오염신고	녹색환경과	생활환경팀	031-828-2811	031-828-4934
식품위생업소신고	위 생 과	식품위생팀	031-828-4521	031-828-4669
청소불만신고	청소행정과	폐기물관리팀	031-828-2821	031-828-4943
노점상신고	도 로 과	도로행정팀	031-828-2971	031-828-4941
보안등 수리	도 로 과	도로관리2팀	031-828-2961	031-828-4944
불법주정차 관련	교통지도과	주차지도팀	031-828-2887	031-828-4935
광고물신고	주 택 과	광고물팀	031-828-4501	031-828-4942
상수도관련	업무지원과	요금팀	031-828-4461	031-828-4088
하수도관련	하수도과	하수관리팀	031-828-4411	031-828-4965
차량등록	차량등록사업소	차량등록팀	031-828-2869	031-828-2085

♣ 고객 불만족 시정 및 보상조치

- 가. 담당자의 잘못으로 고객이 두 번 이상 방문하실 경우 즉시 사실 확인을 거쳐 3분 이내 즉시 처리토록 하겠으며, 부서장의 정중한 사과와 5,000원 상당의 문화상품권을 지급해 드리겠습니다.
- 나. 전화를 하셨거나 받으셨을 때 불친절하다고 느끼신 경우 연락을 주시면 해당 공무원에게 1회 이상의 친절교육을 시키겠으며, 3회 이상 지적 받는 공무원에 대하여는 친절교육 2시간을 실시하여 개선토록 하겠습니다.
- 다. 민원접수 후 법적처리기한 내 중간연락이 없거나 처리되지 못한 경우 사실 확인을 거쳐 1시간 이내에 정중한 사과와 함께 지연처리 사유와 처리예정일을 알려드리고 5,000원 상당의 문화상품권을 지급하여 드리겠으며 1일 초과 시 마다 상품권을 추가로 지급하여 드리겠습니다.

♣ 고객만족도 조사 및 결과공표

- 가. 시에서 제공하는 서비스에 대한 고객만족도 조사 및 서비스 이행기준 달성도 조사를 매년 1회 이상 실시하고, 그 결과를 시청 홈페이지 등을 통해 공표 하겠습니다.
- 나. 고객만족도 조사 및 서비스 이행기준 달성도 조사 결과를 토대로 잘못된 점은 시정하여 보다 나은 서비스를 제공할 수 있도록 이에 대한 조치계획을 고객 만족도 조사 결과 발표 후 3개월 이내에 수립 시행 하겠습니다.

♣ 고객에게 협조를 부탁드립니다 사항

- 가. 우리시청 전 공무원은 고객 여러분에게 최고의 행정서비스를 제공하기 위하여 이 현장을 제정하였습니다. 저희 1천여 공직자는 고객과의 약속을 성실히 이행하기 위하여 최선의 노력을 기울일 것을 약속드리며 아낌없는 성원과 협조를 부탁드립니다.
- 나. 고객여러분께서는 친절하고 공정한 행정서비스를 받으실 당연한 권리가 있으므로 시간과 장소에 구애됨이 없이 적극적으로 권리를 행사하여 주시기 바랍니다.
- 다. 지방자치체의 빠른 정착을 위해서는 무엇보다 시민여러분의 참여가 필수적입니다.

공무원의 불편·불친절한 사항이나 재단의 발생 징후 등을 발견하셨을 때는 적극 신고하여 주시고, 모범이 되는 공무원이 있을 때에는 적극 추천하여 보다 나은 서비스제공을 할 수 있도록 동참[www.ui4u.net→시민참여→시정에 바란다(또는 신고센터), 칭찬합시다]하여 주시기 바랍니다.

라. 법규나 제도 상 또는 공익을 위하여 불가피하게 고객의 뜻을 다 수용하지 못할 경우에는 너그러운 마음으로 양해하여 주시기 바랍니다.

분야별 행정서비스 이행표준



시민봉사 행정서비스 현장



1. 고객 지향적 민원행정으로 시민만족을 극대화 해 나가겠습니다.

○ 하나로 민원창구를 운영하여 고객님께서 창구별로 이동하지 않고 한 창구에서 36종의 민원을 신청하고 서류를 수령하실 수 있도록 하겠습니다.

▶ 36종민원 : 주민등록등초본, 가족관계증명서, 제적등초본, 기본증명서, 혼인관계증명서, 토지(임야)대장, 지적(임야)도, 경계점과등록부, 부동산등기용등록번호등록증명서, 공장등록증명서, 수급자증명서, 인감증명서, 입양관계증명서, 친양자입양관계증명서, 지적측량기준점성곽등본, 토지이용계획확인서, 개별공시지가확인서, 자동차등록원부, 출입국사실증명서, 외국인사실증명서, 국내거소사실증명서, 본인서명사실확인서, 전입세대열람신청, 한부모가족증명서, 장애인증명서, 자활근로자확인서, 의료급여대상자증명서, 우선돌봄 차상위확인서, 기초노령연금수급자확인서, 장애인연금, 장애(아동)수당수급자확인서

○ 분야별 일정을 정해 민원상담실을 설치하여 고객님께서 궁금하신 사항을 무료로 상담해 드리겠습니다.

분 야 별	운영주기	운영시간	비고
행정상담	매일	09:00 ~ 18:00	
법률상담	매주 월요일	14:00 ~ 16:00	
세무상담	매주 목요일	14:00 ~ 16:00	
노무상담	매월 둘째 수요일	14:00 ~ 16:00	
복합민원	매일	09:00 ~ 18:00	

○ 접근이 쉬운 장소에서 근무시간 이후 또는 공휴일에도 민원서류를 발급 받으실 수 있도록 다중집합 장소에 무인민원발급기 21대를 설치하였으며, 지속적으로 운영관리에 철저를 기하겠습니다.

구분	설치장소	운영시간
공공기관	의정부시청	24시간
	경기도 북부청사 종합민원실	(연중)09:00~21:00
	북부청사365인제나민원실(의정부역 서부광장)	(연중)08:00~22:00
	신곡2동 · 송산2동주민센터	(평일)09:00~18:00
	호원1,2동 · 신곡1동 주민센터	(연중)03:00~익일 01:00
	의정부지방법원	(평일)09:00~18:00
다중이용 장소	삼성홈플러스(1층)	(연중)10:00~22:30 (매장영업시간)
	성모병원(1층)	(연중)00:00~24:00
	롯데마트(장안동, 용현동)	(연중)10:00~24:00 (매장영업시간)
	망월사역, 회룡역, 의정부역, 가농역	(연중)05:30~24:00
	수락리버시티아파트1단지 관리사무소	(연중)07:00~22:00
제일시장	(연중)08:00~22:00	

2. 신속·정확한 가족관계등록부 관리로 신뢰받는 민원행정을 실현하겠습니다.
 - 가족관계등록 신고 시 첨부서류(가족관계증명서, 기본증명서, 혼인관계증명서)를 신고인에게 요구하지 않고 담당자가 전산정보망으로 확인하며 개명신고 시 당일처리 원칙을 준수하여 행정의 신뢰도를 높이도록 하겠습니다.

3. 최고 수준의 지적행정서비스를 제공할 것입니다.
 - 각종 토지 관련 세금 및 부담금의 부과 기준이 되는 개별공시지가를 공정하고 정확하게 산정하겠습니다.
 - 토지이동(지목변경·분할·합병) 민원을 오전에 신청하시면 당일 오후에 처리, 오후에 신청하시면 익일 오전까지 처리하겠습니다. 토지이동정리 후 5일 이내에 토지표시변경 등기를 이행하겠습니다.
 - 올바른 부동산실거래신고를 위한 시민 홍보와 부동산중개업을 건전하게 지도·육성하여 공정하고 투명한 부동산 거래질서가 확립되도록 하겠습니다.

4. 정확한 도로명주소 정보를 구축·제공하겠습니다.
 - 도로명주소의 활용도를 높일 수 있는 실효성 있는 시민홍보를 적극 추진하겠습니다
 - 시민의 생활안전과 편의를 도모하기 위하여 도로명주소 안내시설물의 설치·관리에 최선을 다하겠습니다.
 - 정확한 건물번호와 상세주소 부여로 물류비 절감 등 국가경쟁력 강화에 이바지 하겠습니다
 - 도로와 건물이 없는 산림 등 비거주 지역에 위치를 나타내는 국가지점번호를 부여하여 응급상황 발생 시 신속한 위치 안내와 인명구조 등에 활용될 수 있도록 하겠습니다.

【고객참여와 의견제시】

서비스별	접수부서	전화번호	FAX
하나로 민원발급	민원봉사팀	828-2641~9	828-4925~6
어디서나민원처리	민원봉사팀	828-2646	
행정사 등록,변경	민원봉사팀	828-2643	
가족관계등록신고 접수처리	가족관계등록팀	828-2661~4	
개별공시지가 조사	토지정보팀	828-4477~8	
토지이동정리	지적등록팀	828-4484	
토지표시변경 등기촉탁	지적등록팀	828-4484	
부동산중개업소 관리	토지정보팀	828-4472	
외국인토지취득허가 신고	토지정보팀	828-4495	
부동산실거래신고	토지정보팀	828-4495	
부동산매매계약서 검인	토지정보팀	828-4495	
도로명주소대장발급	도로명주소팀	828-2323	
건물번호 부여·변경	도로명주소팀	828-2323	
상세주소 부여·변경·폐지	도로명주소팀	828-2326	



정보화행정서비스 헌장



1. 의정부시 홈페이지를 통해 신속한 시정정보를 제공할 것입니다.
 - 우리는 의정부시 홈페이지를 통해 최신의 시정소식을 수시로 제공하여 시민이 필요로 하는 새로운 정보와 다양한 시책개발 등 정보화의 질 향상에 앞장서겠습니다.
 - 홈페이지 통신망의 장애발생을 최소화하기 위하여 월1회 이상 전문업체로부터 사전 점검을 받겠습니다.
 - 우리는 홈페이지를 통해 시민의 소리를 들을 수 있도록 “시정에 바란다”란을 운영하고 시민의 작은 목소리에도 귀를 기울이겠습니다.
2. 시민들의 정보화능력 향상을 위한 교육을 실시하겠습니다.
 - 우리는 시민의 정보화능력 향상을 위하여 노력하겠으며, 특히 노인, 주부, 저소득층 등 정보화에 소외된 계층을 대상으로 매월 4과정 이상 정보화 교육을 실시하겠습니다.
3. 정보통신 사용전 검사 업무처리 기한을 50% 단축하여 처리해 드리겠습니다.
 - 우리는 대민 정보통신 사용전 검사 업무처리기한을 14일에서 7일로 단축하여 처리하여 드리겠습니다.
 - 우리는 정보통신 사용전 검사 업무기반의 적정성을 유지하여 민간분야 고품질 정보통신 인프라 확충과 더불어 대민행정서비스의 만족도를 높여 나가겠습니다.
4. 웹GIS 통해 최신의 생활지도정보를 제공할 것입니다.
 - 우리는 시민의 편익증진을 위해 지도수정 요청을 포함한 지형변동 자료를 매월 갱신하여 최신의 생활지도정보 서비스를 제공할 것입니다.

5. 범죄예방 도우미 방범용 CCTV를 확대 설치하겠습니다.

- 우리는 각종 범죄로부터 시민의 생명과 재산을 보호하기 위한 방범용 CCTV를 지속적으로 확대 설치 및 관리하여 안전한 도시 조성에 기여하겠습니다.

【고객참여와 의견제시】

서비스별	접수부서	전화번호	팩스
시민정보화 교육	정보기획팀	828-2531	828-4913
맞춤형 홈페이지 운영			
새울행정시스템 관리	정보개발팀	828-2541	
전자민원창구 운영			
인트라넷 및 웹 GIS 유지관리			
통신시스템 현대화사업	정보통신팀	828-2301	
정보통신공사 사용전검사			
방범용 CCTV 설치 및 유지관리	U-CITY팀	828-2371	
인트라넷 및 웹 GIS 유지관리			



세무행정서비스 현장



1. 지방세 납세의 편의를 도모하겠습니다.

- 시 홈페이지 지방세 민원에 지방세 안내, Q&A방 및 신청 서식을 게시하여 납세자에게 편의 제공을 실천하겠습니다.
- 지방세 납부방법의 편의 도모를 위해 지방세 ARS 신용카드 및 휴대폰 소액결제 납부제도, 자동이체납부제도, 가상계좌(입금전용)납부제도, 위택스 시스템 신고납부제도 및 전자납부제도를 지속적으로 시행하겠습니다.
- 지방세 납부기한에 대한 정보를 요청하시는 납세자에게는 별도의 문자 발송 시스템으로 안내해 드리겠습니다.

2. 지방세 납세의 편의를 도모하겠습니다.

- 세무조사는 서면조사를 원칙으로 하며 불가피하게 현지조사를 실시하고자 할 때에는 조사개시 13일전까지 조사계획을 통지해 드리겠습니다.
- 납세자가 불가피한 사유를 들어 세무조사를 연기하고자 할 경우에는 2회에 한하여 그 의견을 적극 수용하여 연기하도록 하겠습니다.
- 지방세감면 민원은 민원인께서 구비서류를 첨부하여 제출하시면 4일 이내에 처리하여 드리겠습니다.

3. 납세자 권리신장에 최선을 다하겠습니다.

- 납세자가 이중 납부한 금액이나 착오 납부한 금액에 대해서는 지체 없이 환부 받을 수 있도록 시 홈페이지 지방세 민원에 안내하고 별도 통지해 드리며, 환부신청서를 작성 제출하시면 3일 이내에 희망계좌로 환급해 드리겠습니다.
- 업무상 알게 된 납세자의 과세정보는 법령에 따라 보호하고, 당사자의 과세정보는 특별한 사유가 없는 한 즉시 제공하여 납세자의 권리를 신장하겠습니다.

【고객참여와 의견제시】

서비스별	접수부서	전화번호	FAX
자동차세 및 주민세 관련	시세팀	828-2201~6	828-4922~3
취득세·등록면허세 관련	도세팀	828-2561~5	
재산세 관련	재산세팀	828-2571~4	
재산압류 및 체납세 징수관련	징수팀	828-2192~7	
법인 세무조사 관련	세원관리팀	828-2581~4	
개별주택가격 산정 관련		828-2701~2	
세입금 수납처리 관련	세외수입팀	828-2591~4	



위생행정서비스 현장



1. 모든 민원은 고객의 입장에서 신속하고 정확하게 처리하겠습니다.
 - 즉시 처리 가능한 민원은 2시간 내에 처리하고, 즉시 처리가 어려운 경우는 처리예정일과 처리 상황을 수시로 서면 또는 유선(e-mail 포함)으로 명확하게 알려드리겠습니다.
 - 고객맞춤형 행정서비스 제공을 위해 위생과 전 직원을 대상으로 위생행정서비스현장 교육을 분기 1회 이상 실시하여 업무에 적극 반영하도록 하겠습니다.
2. 안전한 식품이 공급될 수 있도록 위생관리를 철저히 하겠습니다.
 - 위생업소를 월2회 이상 계도위주의 지도·점검을 통해 영업자 스스로 준수 사항을 이행하는 분위기를 조성하겠습니다.
 - 시민이 즐겨 이용하는 식품제조·가공식품, 농산물, 계절적 성수식품 등 국민 다소비 식품의 철저한 위생관리를 위해 종류별로 반기 1회 이상 수거검사를 통하여 믿고 안전하게 먹을 수 있도록 하겠습니다.
 - 무허가(신고)식품 판매행위, 부당가격 징수, 퇴폐영업 등 근절을 위해 부정·불량식품신고센터 및 위생접객업소 고충상담실을 연중 운영토록 하겠습니다.
 - 여름철 식중독 발생예상시기 이전에 맞추어 식중독 발생 방지를 위한 주의사항을 1회 이상 시 홈페이지 및 행복소식지 등을 통해 홍보하여 예방에 만전을 기하겠습니다.
3. 건전한 위생업소 육성을 위해 노력하겠습니다.
 - 명예공중위생감시원과 합동 점검 및 위생서비스수준 평가를 격년제 실시로 영업소간의 자율경쟁을 유도하여 공중위생서비스수준 향상을 도모하도록 하겠습니다.

- 소비자식품위생감시원을 적극 활용하여 분기 1회 이상 합동단속을 실시하고 부정·불량식품 신고, 정보 제공 등 “전 시민 식품안전감시망”을 구축하여 식품의 안정성을 확보하도록 하겠습니다.
- 안전하고 좋은 식단의 조기정착을 위하여 분기1회 모범음식점을 선정하고 행정지원을 통하여 건전한 음식문화가 정착될 수 있도록 최선을 다하겠습니다.

【고객참여와 의견제시】

서비스별	접수부서	전화번호	FAX
공중위생업소 인·허가 민원처리	위생정책팀	828-4371~3	828-4669
공중위생업소 행정처분			
공중위생서비스수준 평가 실시			
식품위생업소 인·허가 민원처리	식품위생팀	828-4521~4	
식품위생업소 행정처분			
위생업소 지도점검	위생관리팀	828-4531~6 (부정불량식품신고 1399)	
음식문화개신사업 및 식중독사업			



주민생활지원행정서비스 현장



1. 재해 이재민에 신속한 구호 실시 및 국가유공자 예우 강화를 위해 보훈단체를 효율적으로 관리하겠습니다.
 - 재해로 인한 이재민 발생 즉시 의정부 중앙초등학교 외 42개 임시 주거 시설에 구호를 실시하며, 구호물품이 필요한 시민에게 해당 구호물품을 신속히 지급하겠습니다.
 - 국가 유공자 예우강화를 위한 보훈명예수당 및 사망위로금을 기한 내에 신속히 처리하겠습니다.
비영리 보훈·민간단체의 자발적인 활동을 보장하고 건전한 보훈·민간단체로의 성장을 지원하여 공익증진 향상에 기여하겠습니다.
2. 민·관 협력 복지전달체계 구축을 통해 지역 복지자원을 통합적으로 관리하겠습니다.
 - 지역 내 민·관이 함께하는 통합적인 복지자원 관리로 효과적인 주민 복지서비스 향상에 앞장서겠습니다.
 - 연중 지속적인 민간 기부 접수 및 연계 활성화로 나눔 문화 확산에 기여하겠습니다.
 - 적극적인 자원봉사 홍보와 자원봉사 프로그램 추진을 통해 자원봉사 문화 확산에 앞장서겠습니다.
3. 무한돌봄행복센터를 운영하여 위기가정에 대한 맞춤형 복지서비스를 제공하겠습니다.
 - 복지사각지대의 위기가정을 발굴하여 스스로 자립할 수 있도록 사례 관리를 통해 맞춤형 통합 복지서비스를 제공하겠습니다.

- 지역복지기관 3개소에 무한돌봄행복네트워크팀 운영을 통하여 통합사례 관리를 수행하고 복지자원을 발굴하여 위기가정을 최소화시키는데 복지 행정력을 총동원 하겠습니다.
- 복지위원을 통하여 지역의 복지전달체계를 확립해 나가고, 위기가정에 공공·민간 자원을 긴급 지원하여 시민의 복지서비스 체감도를 높여 나가겠습니다.

【고객참여와 의견제시】

서비스별	접수부서	전화번호	FAX
재해구호(이재민, 구호용품지급)	주민생활지원팀	828-4051~6	828-4099
보훈명예수당 지급 및 보훈단체 관리			
지역 복지자원 발굴 및 관리	복지자원관리팀	828-4061~5	
자원봉사활동			
무한돌봄·긴급복지지원	무한돌봄복팀	828-8831~9	
통합사례관리 신청			



사회복지행정서비스 현장



1. 저소득 주민의 생활안정과 자립기반을 조성하겠습니다.
 - 국민기초생활보장수급자들에게 다음의 급여를 적기에 지급하겠습니다.
 - 생계·주거·자활장려금(매월 20일 지급), 교육(매분기 지급), 해산·장제(신청 후 7일 이내), 의료급여(수급자 책정 후 즉시 지원)
 - 저소득 주민에 대하여는 지역자활센터 등과 연계한 자활사업 추진으로 자립력을 배양하겠습니다.
 - 국민기초생활수급자 등 저소득주민에게 각종 용자를 신청하시면 15일 이내에 용자가 이루어지도록 하겠습니다.
 - 전세자금(가구당 1천만원 범위 내 연리 3%), 학자금(연1회 등록금 고지서 명시금액, 무이자)

2. 신규복지급여 신청자에 대한 조사를 신속·정확히 추진하겠습니다.
 - 사회복지통합관리망을 통하여 모든 신규복지급여 업무의 자산조사시 선정의 일관성 유지 및 신속·정확성을 강화하겠습니다.
 - 선정 제외자의 경우, 기타 지역 내 사회복지서비스와 연계하여 복지 사각지대 해소에 노력하겠습니다.
 - 시청에 1개소 및 15개 동주민센터에 주민생활 복지상담실을 설치 운영하여 지역주민의 복지욕구 해소에 적극 앞장서겠습니다.

3. 복지수급자에 대한 정확한 자격관리로 복지급여의 적정성을 제고하겠습니다.
 - 기존 복지급여 대상자에 대하여 통합조사관리망(행복e음)을 통하여 중복·오류 지급을 방지하고, 년 1회 이상 확인 조사를 통하여 적절한 복지급여가 지급되도록 하겠습니다.

【고객참여와 의견제시】

서비스별	접수부서	전화번호	FAX
기초생활수급자 지원	기초생활보장팀	828-2214	828-4930
자활지원사업 운영	자활지원팀	828-2733	
복지급여 신규신청	통합조사팀	828-4091~7	
복지대상자 급여 관리	통합관리팀	828-4031~6	



노인장애인행정서비스 현장



1. 다양한 시책개발과 시설 확충으로 노인 복지 서비스 수준을 높였습니다.
 - 65세 이상 어르신들에게 매월 25일에 기초노령연금을 지급하였으며, 저소득결식 어르신들에게 지정된 경로식당에서 무료로 중식을 제공하겠습니다.
 - 경로당 운영비는 매분기 20일한, 난방비는 매년 1월 20일과 10월 20일까지 지원하겠습니다.
 - 노후생활을 편안하고 즐겁게 보낼 수 있도록 노인여가복지시설을 확충하고, 사회 참여 프로그램 개발 등 다양한 복지서비스를 제공하겠습니다.
2. 최고의 장애인 복지서비스를 제공하겠습니다.
 - 장애등급 1~2급 또는 3급 중복장애인으로서 기초생활보장수급자·차상위·소득인정액 기준이하인 자에게 매월 20일에 장애 연금을 지급하겠습니다.
 - 장애등록 3~6급인 장애인으로서 기초생활보장수급자일 경우 매월 20일에 장애수당을 지급하겠습니다.
 - 장애등급 1급 장애인으로서 기초생활보장수급자인 경우 택시 이용권 24매(매당 2300원)를 매분기 초에 지급하겠습니다.
 - 모든 장애인이 사회생활을 하는데 불편함이 없도록 편의시설을 확충하고, 사회참여의 기회를 제공하겠습니다.

【고객참여와 의견제시】

서비스별	접수부서	전화번호	FAX
장기요양기관 신고 및 변경업무	노인정책팀	828-2171~3	828-2179
노인돌봄서비스 추진, 독거노인 관리			
노인여가복지시설 관리 및 지원기초노령	노인지원팀	828-2721~4	
연금 지급, 경로당운영비 지원			
장애인복지시설 운영 지원	장애인복지팀	828-2141~5	
장애연금, 장애수당 지급			



행복가정행정서비스 현장



1. 여성의 참여를 확대하여 그 혜택이 남녀 주민 모두에게 고루 돌아가는 여성친화도시 조성에 앞장서겠습니다.
 - 아동·여성에 대한 각종 폭력행위 근절 및 인권보호 강화를 통한 아동·여성의 권익증진을 도모하여 도시의 모든 공간에서 여성과 아동은 물론 시민 모두가 안전을 누릴 권리를 보장하기 위해 노력하겠습니다.
 - 매년 7월 여성주간행사 개최, 여성단체 지원, 여성 전문인력 발굴 육성으로 사회 전반에 여성참여 분위기를 선도하고, 다양한 연령대와 계층의 여성들이 소통하고 협력하여 지역사회에 활력을 불어넣기 위해 노력하겠습니다.

2. 다문화가정 및 출산장려 지원 통해 건강한 가족문화를 조성하겠습니다.
 - 가족구성원의 역할과 가치관 정립을 위한 포괄적인 교육을 실시하여 가족 간의 갈등요인을 진단하고 해소 방안을 찾아 치유하는 과정을 통해 건강하고 행복한 가정환경 조성에 노력하겠습니다.
 - 다문화가정을 위한 한국어교육, 부부교육 및 문화체험활동 등을 실시하고 경제적으로 자립할 수 있는 맞춤형 취업지원과 자녀양육을 위한 다양한 학습지원 교육 등을 통해 안정적인 조기 정착 및 사회통합을 위해 노력하겠습니다.
 - 출산 및 자녀양육과 관련한 주민의 요구를 보다 신속하고 효율적으로 대처하여, 다자녀 가정에 대한 다양한 지원을 통해 출산친화 사회분위기 조성에 노력하겠습니다.

3. 취약계층 아동 보호에 힘쓰겠습니다.
 - 가정해체 및 학대아동 등 보호가 필요한 아동에 대하여 입양, 가정위탁, 시설보호 등을 통하여 아동이 건강하게 성장할 수 있도록 하겠습니다.
 - 연 1회 급식지원이 필요한 아동을 조사하여, 급식이 필요한 아동들에게 급식을 지원하겠습니다.

4. 아동의 건전한 성장환경 조성에 힘쓰겠습니다.

- 빈곤위기가정의 아동들에게 가구별 문제점과 욕구에 맞는 건강·보육·복지 등 맞춤형 통합서비스를 제공, 공평한 양육여건과 출발기회를 보장하겠습니다.
- 아동복지기관협의체의 운영에 내실을 기하여 지역 내 아동복지 문제에 대해 지역 스스로 해결할 수 있도록 환경조성에 힘쓰겠습니다.

【고객참여와 의견제시】

서비스별	접수부서	전화번호	FAX
여성의 권익증진 향상 가정폭력 성폭력상담소 신고처리	여성정책팀	828-2741~4	828-4931
여성친화도시 조성	여성친화팀	828-4751~3	
다문화가족지원 출산장려금 지원 건강가정지원센터	가족정책팀	828-2261~3	
요보호아동 상담 및 보호 아동급식지원	아동복지팀	828-4041~5	828-4931
빈곤위기아동 발굴 및 지원	드림스타트팀(동부) 드림스타트팀(서부)	850-5701~7 850-5791~6	851-9268 850-5797



보육행정서비스 현장



1. 다양한 보육정책 개발을 통해 아이와 부모가 행복한 최상의 보육 서비스를 제공할 것입니다.
 - 미래 인적자원인 영유아의 바른 인성과 창의성을 강화하고 예체능 특기 개발을 위한 맞춤 보육프로그램을 운영하겠습니다.
 - 보육 재능기부 및 유관기관 연계 프로그램 개발을 통해 더불어 함께하는 보육문화를 조성하겠습니다.
 - 영유아를 믿고 맡길 수 있는 보육환경 조성을 위해 어린이집 평가인증에 적극 참여 할 수 있도록 유도하겠습니다.
 - 보육교직원의 전문성 제고 및 사기 진작을 위하여 교육훈련 제공, 처우 개선비·대체인력·각 종 행사 지원으로 어린이집 교직원의 질적 수준을 제고토록 하겠습니다.

2. 다양한 수요자의 요구에 따른 맞춤 보육서비스를 제공할 것입니다.
 - 맞벌이 가정의 보육문제 해결을 위한 어린이집 이용시간 다양화, 가정 보육교사제도, 영세아전용 어린이집 운영, 장애아통합 어린이집 운영 등 수요자 중심의 맞춤 보육서비스를 제공할 것입니다.
 - 보편적 평등복지와 부모의 육아부담 경감을 위한 정부지원 보육료를 신속히 지원하겠습니다.

3. 안심하고 자녀를 맡길 수 있는 보육환경 조성에 앞장서겠습니다.
 - 아이사랑 부모 모니터링단 운영을 통해 어린이집의 급식·위생·안전 및 영유아의 건강관리 등 최상의 보육서비스 품질 향상을 도모하도록 하겠습니다.
 - 어린이집 운영 실태를 정기·수시 지도 점검 하여 안전한 보육 환경을 조성하겠습니다.

【고객 참여와 의견제시】

서비스별	접수부서	전화번호	FAX
보육사업 발전계획 수립 보육종합지원센터 관리 어린이집 인허가 및 관리 / 기능보강 지원 어린이집 평가 인증 사업 지원	보육정책팀	828-4421~4424	828-8849
보육료, 양육수당, 누리과정 등 지원 원장 및 교사 처우개선 수당 지원 보육교사 보수교육 지원 등	보육지원팀	828-2741-5	
어린이집 지도점검 아이사랑 부모 모니터링단 운영	보육관리팀	828-8841-2	



건축행정서비스 현장



1. 건축물대장 관리 및 불법건축물 단속을 통한 건실한 건축행정을 실현하겠습니다.
 - 건축물 표시·변경을 통하여 잘못된 건축물대장을 법령 등에 적합하게 바로잡아 건축물을 관리할 수 있도록 기재사항 처리에 만전을 기하겠습니다.
 - 위반 건축물 단속을 통한 투명한 행정처분을 성실히 수행하여 건실한 건축행정을 실현하겠습니다.

2. 건축 인·허가 처리 시 신속 정확한 서비스를 제공하겠습니다.
 - 각종 인·허가서류는 민원인의 입장에서 신속·정확하게 검토하여 보완할 사항이 있으면 8근무시간 이내 전화 또는 세움터·컴퓨터통신(우편)으로 통보하여 드리겠습니다
 - 민원사항을 수용할 수 없을 경우에는 그 사유와 대안을 제시하여 민원인에게 충분히 납득할 수 있도록 하겠습니다.
 - 법정처리기간이 7일 이상인 민원서류는 법정처리기간 보다 50%이상 단축 처리하고, 시공현장 출입 시 2일 전에 목적과 방문자를 밝히고, 방문 시 신분증을 제시하겠습니다.

3. 다양한 시책 개발로 주거환경 서비스 수준을 향상시키겠습니다.
 - 시 전체 주거공간의 70%를 차지하는 공동주택 중 10년 이상 노후 공동주택의 부대시설 유지보수비 지원을 위하여 총 사업비의 60%범위 내에서 5,000만원까지 지원토록 하여 쾌적한 주거환경 개선에 최선을 다하겠습니다.

- 공동주택 관리비 집행 비리근절을 위하여 입주자 등 1/10이상 연명하여 감사를 신청한 단지에 대하여 지도점검을 실시하여 깨끗하고 투명한 공동주택 관리에 최선을 다하겠습니다.
 - 공동주택 관계자 교육을 매년 실시하여 공동주택 관리업무 선진화에 노력하겠습니다.
4. 옥외광고물 정비 및 예방을 통해 청결한 가로환경을 조성하겠습니다.
- 옥외광고물 표시 가이드라인 활성화를 통한 건전하고 청결한 도시미관을 조성하여 올바른 광고문화가 정착되도록 하겠습니다.
 - 현수막·벽보 게재대를 수시로 보수 및 시설을 확충하고 옥외광고업 종사자 교육을 연 1회 이상 실시하여 불법광고물 제작을 예방하겠습니다.
 - 광고물제작 종사자 교육을 연 1회 실시하고, 수시로 제작업소를 점검하여 불법 광고물 제작을 방지하겠습니다.
 - 옥외광고물 허가·신고기간 만료 30일전까지 연장허가·신고 안내문을 발송하겠습니다.
 - 불법유동광고물(현수막, 벽보, 전단)은 일일순찰하여 즉시 정비하고, 상습 행위자에 대하여는 과태료 부과, 고발 등 행정조치에 철저를 기하여 엄정한 법질서를 확립토록 하겠습니다.

【고객 참여와 의견제시】

서비스별	접수부서	전화번호	FAX
건축물대장 표시 변경·정정 불법건축물 행정처분	주택행정팀	828-2901~5	828-4942
사업계획 검토 및 승인	공동주택승인팀	828-2911~3	
공동주택 관리	공동주택관리팀	828-8681~4	
건축인허가	건축허가팀	828-4241~4	
불법광고물 행정처분 및 허가	광고물팀	828-4501~4	



교통기획사행정서비스 현장



1. 시민위주의 교통체계 구축에 최선을 다하겠습니다.
 - 교통분야에 정보통신분야를 접목하는 지능형교통체계(ITS)로 실시간 소통 정보 및 신호관리로 시민들이 교통이용이 원활하도록 최선을 다하겠습니다.
 - 버스운행을 실시간으로 관리하여 정시성, 안전성을 제고하고, 버스 도착 예정시간 등을 안내전광판, 인터넷, 휴대폰에서 확인 할 수 있는 서비스를 제공하는 등, 버스도착안내 시스템(BIS)을 점진적으로 시 전역으로 확대·설치하여 시민의 편의 및 서비스 제공에 최선을 다하겠습니다.

2. 시민들의 대중교통편의와 교통약자의 이동권 증진에 전 역량을 다하도록 하겠습니다.
 - 휠체어이용자 및 장애인, 노인, 임산부 등 교통약자가 편리하게 이용할 수 있는 대중교통 수단으로 저상버스 71대(시내버스)를 계속 지원·운영하겠으며 교통시설 등 이동시설이 개선되도록 최선을 다하겠습니다.
 - 시내버스 등 대중교통 이용이 어려운 중증장애인(장애1~2급)의 이동 지원을 위해 이동지원센터에 특별교통수단(휠체어탑승설비차량) 19대를 지속 운영하겠으며, 교통약자이동편의증진법 제7조에 의거 「의정부시 교통약자 이동편의 증진계획」을 수립하여 장애인 등 교통약자의 이동 편의 증진에 최선을 다하겠습니다.

3. 어린이보호구역 및 교통안전시설물에 대한 철저한 추진으로 시민교통안전을 최우선으로 고려하도록 하겠습니다.
 - 어린이들을 교통사고 및 안전사고로부터 보호하기 위하여 어린이보호 구역을 지정하고, 기존시설물을 정비·보완하여 보다 안전하고 쾌적한 보행환경을 만드는데 최선을 다하겠습니다.

- 교통시설 확충에도 불구하고, 교통(사망)사고가 증가하는 추세로 교통 안전시설 정비와 교통안전 문화 확산을 위한 홍보 및 교통사고 줄이기 캠페인을 연 2회 이상 실시하고, 어린이 및 어르신을 대상으로 안전교육을 확대 시행하는 등 다각적인 감소대책의 적극 추진으로 교통사고 예방 및 교통안전을 도모하는데 최선을 다하겠습니다.

【고객 참여와 의견제시】

서비스별	접수부서	전화번호	FAX
교통약자 이동편의 증진 자동차대여사업 관련 인·허가	교통기획팀	828-2841~2	828-4879
택시·버스·대여자동차관련 인·허가 대중교통관련 정책입안	대중교통물류팀	828-2681~2	
광역교통, 지능형교통체계개선, 교통안전 교통시설 확충 및 관련 불편신고	첨단교통시설팀	828-2681~2	



교통지도행정서비스 현장



1. 주차장 확충사업을 지속적으로 추진하도록 하겠습니다.
 - 공영주차장 확충사업을 지속적으로 추진하여 시민에게 편리한 주차공간을 제공할 예정입니다.
 - 민간차원의 주차장 확충을 위한 내집안주차장 보조금 지원 사업을 시행하도록 하겠습니다.
 - ▶ 현행 보조금 지원체계 : 공사비의 90% 범위 내에서 공사유형별 보조금 무상지급

2. 시민이 공감하는 불법 주정차 단속을 추진하겠습니다.
 - 불법 주·정차 단속을 지속적으로 추진하겠습니다.
 - ▶ 상시단속(주간 근무시간),대로 및 교통혼잡지역, 어린이보호구역 단속, 불법 주·정차 고정식 CCTV 단속
 - 교통 체증을 유발하는 불법 주·정차 단속을 중점적으로 추진하겠습니다.
 - ▶ 주행형 CCTV 단속 시스템을 활용하여 교통 체증을 유발하는 고질적인 불법 주·정차 차량에 대하여 강력한 단속을 실시하겠습니다.
 - 불법 주·정차 단속용 CCTV를 확충하도록 하겠습니다. 고질 상습 정체 구간에 대하여 CCTV를 확충하여 불법 주·정차 근절을 위해 최선을 다하겠습니다.

3. 무단 방치차량이 근절될 수 있도록 최선을 다하겠습니다.
 - 차량의 상태를 확인하여 사용이 불가능하고, 교통에 위해를 줄 수 있는 차량에 대해서는 차주에게 자진처리를 유도하는 과정(안내문 발송)을 생략하고 즉시 견인을 실시하도록 하겠습니다.

○ 무단방치차량의 처리기간을 단축하여 민원을 최소화하고, 신속한 견인 조치로 시민께서 만족하실 수 있도록 조치하여 도시미관 개선 및 사고 예방으로 건전한 교통문화를 확립하도록 하겠습니다.

4. 대중교통수단에 대한 철저한 지도·감독으로 안전하고 친절한 대중교통이 운행될 수 있도록 하겠습니다.

○ 사업용 차량 위법행위 단속을 철저히 추진하겠습니다.

▶ 버스·택시 등 대중교통수단에 대한 사업구역 외 영업(서울택시), 장기정차(호객행위), 정류장 질서유지 계도 및 단속을 주2회 실시하여 불법행위 근절에 최선을 다하겠습니다.

○ 사업용 차량 차고지의 밤샘주차단속을 중점적으로 추진하겠습니다.

▶ 매월 2회씩 차고지의 불법 밤샘주차단속을 중점적으로 실시하여 주택가 및 이면도로에 상습주차 사업용 차량이 근절되도록 강력한 단속을 실시하겠습니다.

○ 택시, 버스 등 운수관련 업체에 대하여 연간 1회 이상 지도점검을 실시함으로써, 안전하고 친절한 대중교통 정착에 최선을 다하겠습니다.

【고객참여와 의견제시】

서비스별	접수부서	전화번호	FAX
내집안주차장 설치지원	주차관리팀	828-4101	828-4935
불법주정차 단속	주차지도팀	828-2881	
무단방치차량 처리	교통지도팀	828-2851	
시민교통불편신고 접수 및 처리 택시·버스·화물자동차 등 여객(화물) 운수사업법 관련 지도단속	운수지도팀	828-4871	



시민건강행정서비스 현장



1. 민원 편의를 위한 보건의료서비스를 실시해 나가겠습니다.
 - 건강진단서 및 건강진단결과서의 민원우편서비스를 실시하여 바쁜 현대인들을 위해 찾아가는 서비스를 실시하겠습니다.
 - 찾아가는 민원우편서비스는 민원인에게 안전하고 정확하게 전달하기 위하여 발급 2일 이내에 등기로 발송하겠습니다.
 - 의정부 동부지역 시민들의 건강관리를 위하여 동부보건팀을 운영하여 보건의료 서비스를 지속적으로 제공할 예정입니다.
2. 쾌적한 삶을 위한 감염병 및 만성질환을 예방 관리해 나가겠습니다.
 - 방역취약지에 대한 4계절 방역소독을 실시함으로써 감염병이 없는 도시를 만들겠습니다.
 - 질병정보모니터요원을 100명 이상 확보하여 감염병환자를 조기에 발견하고 급성감염병환자 발생 시 철저한 격리와 치료로 확산을 방지하도록 하겠습니다.
 - 계절별 발생우려가 있는 감염병은 각종 언론매체(지역신문, 행복소식지, CATV 등)를 통하여 월 1회 이상 신속하게 알려서 감염병을 사전에 예방하겠습니다.
 - 급·만성감염병 예방을 위하여 등록 및 검사관리에 만전을 기하겠습니다.
 - 친환경적 방제활동으로 모기유충을 방제하겠습니다.
3. 민원업무처리기간을 법정기간보다 50% 단축 처리하겠습니다.

민원명	법정 처리기간	단축 처리기간	비고
의료기관 개설허가	5일	3일	
의료기관 개설신고	5일	3일	
안경업소 개설등록	3일	2일	
치과기공소 개설등록	3일	2일	
약국개설등록	3일	2일	
의료기기 판매업 신고	3일	2일	
특수의료장비 신고	7일	4일	
진단용방사선발생장치 설치 및 사용신고	3일	2일	

4. 결핵예방관리 및 국가 암 검진율을 향상시키겠습니다.

- 결핵등록환자 월 1회 상담 및 투약의 정기적 관리로 결핵환자 완치율 향상을 통한 결핵확산방지에 노력하겠습니다.
- 민간병의원에 결핵환자들의 접촉자 및 결핵환자 가족검진을 통한 감염자 발견사업과 전염성결핵환자가 입원기간에 생계유지가 어려운 점을 감안한 예산지원 등을 통해 결핵 전파차단을 도모하겠습니다.
- 의료영상저장전송시스템(PACS)의 도입으로 흉부촬영의 판독시간 단축 및 정확한 판독 유도로 폐결핵의 조기발견에 힘쓰겠습니다.
- 분기 1회 이상 국가 암 조기검진사업에 대한 홍보를 실시하여 시민들의 암 검진 참여율을 높여 나가고, 암 치료율 향상과 암 사망률 감소에 기여하겠습니다.

5. 저소득 취약계층 환자의 의료비를 적극 지원하겠습니다.

- 저소득층 희귀·난치성 질환자의 의료비(요양급여의 본인부담금)를 지원하여 경제적 부담을 경감시키며
- 만18세 미만의 저소득 소아 암환자와 성인 암환자의 의료비를 지원하여 투병 중단 방지 및 사회경제적·심리적 안정을 도모하겠습니다.
- 미숙아 및 선천성 이상아 의료비를 지원하고 등록 관리하며, 선천성대사 이상 검사를 실시, 선천성 환아에 대한 의료비를 지원하여 삶의 질 향상을 도모하겠습니다. (예산의 범위 내 인원변동가능)
- 치매환자 발굴을 위한 치매 선별검사를 실시하고, 치매환자에 대하여는 등록 관리하여 치매치료관리비를 지원하겠습니다.

6. 365일 건강생활실천을 위한 프로그램을 운영하겠습니다.

- 시민에게 과학적이고 체계적인 혈압측정, 기초혈액검사, 체력검사, 체성분 검사, 영양평가 등을 통해 올바른 건강증진프로그램을 운영하겠습니다.
- 치아우식증 예방을 위한 불소이온도포, 불소용액양치를 실시하고,

만 65세 이상 기초생활수급자에게 무료의치시술 구강보건사업을 실시하겠습니다.

- 흡연자의 금연실천을 위해 금연상담실을 운영하고 금연환경조성을 위한 시민 대상 금연캠페인을 실시하여 간접흡연 노출률을 최소화하도록 하겠습니다.
- 지역사회 주민 전체를 대상으로 자가관리 능력 향상을 위한 건강교육을 제공하고, 만 30~64세 성인을 대상으로 대사증후군관리를 실시하여 조기에 심뇌혈관질환을 예방할 수 있도록 하겠습니다.

6. 영유아 및 모성의 기초건강을 확보해 나가겠습니다.

- 예방접종을 통한 영·유아 기초건강 확보를 위하여 월별 출생자명단을 100% 파악하고 예방접종대상 및 시기를 놓치지 않도록 안내문 발송과 접종 7일 전에 휴대폰 문자메세지를 제공하여 시민편의를 도모하겠습니다.

종 류	접종시기 및 대상	접종기간	수수료
BCG (결핵)	- 생후 4주 이내	연 중 (월-금)	무 료
DPT (디프테리아,백일해,파상풍)	- 기초접종 : 생후 2, 4, 6개월 - 추가접종 : 18개월, 만4 - 6세		
폴리오(소아마비)	- 기초접종 : 생후 2, 4, 6개월 - 추가접종 : 만4 - 6세		
MMR (홍역,볼거리,풍진)	- 기초접종 : 생후 12 - 15개월 - 추가접종 : 만4 - 6세		
B형간염	- 생후 0, 1, 6개월		
일본뇌염	- 기초접종 : 만12-24개월에 1주일 간격 1회씩 접종 후 12개월 뒤 1회 접종 - 추가접종 : 만6세, 만12세		
수두	- 만 1세		
Td(파상풍,디프테리아)	- 만11세-12세		
뇌수막염	- 생후2개월 - 59개월 및 기타 해당 만12세 이하 영유아		

- 임신부를 등록하여 임신주수에 적합한 검사 및 빈혈치료제를 보급하고 임신부 교실을 연 36회 운영, 안전한 출산과 산모의 건강을 도모하겠습니다.
- 난임부부의 시술비지원, 산모신생아도우미지원, 신생아 난청검사 등 임신·출산·양육에 대한 보건의료지원을 강화하여 건강한 가정을 가꾸는데 기여하겠습니다.

7. 노인의 건강관리능력 향상을 위해 교육 및 치매예방관리 서비스를 제공할 예정입니다.

- 노인대학 및 경로당, 노인복지관 등과 연계하여 노인의 건강과 관련된 다양한 교육을 제공할 예정입니다.
- 치매환자의 조기 발견을 위해 선별검사를 실시하고 치매환자 등록관리 및 치료 관리비 지원을 하겠습니다.
- 한의약 건강증진사업을 통해 한방 중풍예방 및 독거노인 관리 등의 업무를 진행하겠습니다.

【고객참여와 의견제시】

서비스별	접수부서	전화번호	FAX · 주소
보건행정, 예산, 회계	보건행정팀	828-4511~7	828-4960 873-7719 의정부시 범골로 131 (의정부2동 516번지)
감염병관리, 각종검사 방역·소독업무	감염병관리팀	828-4551-3 828-4558-9	
의·약업소 관리 및 인·허가	의약관리팀	828-4781-3	
암 검진 사업, 희귀난치성 질환· 암 의료비 지원, 결핵관리	보건검진팀	828-4791-4 828-4557	
건강증진, 구강보건, 정신보건, 금연클리닉 운영	보건사업팀	828-4561-5	
예방접종, 모자보건 및 미숙아, 선천성 환아 의료비 지원	모자보건팀	828-4541-5	
노인보건관리, 치매예방관리 사업, 한의약공공 보건사업	노인보건팀	828-4861-3	
동부지역 보건의료서비스 (진료 및 검사, 예방접종, 보건교육 등) 제공	동부보건팀	828-4085~7	828-4089 의정부시 산단로 76번길 113-4



수도요금행정서비스 현장



1. 상·하수도요금 부과·징수에 만전을 기하겠습니다.

- 검침원은 매월 정해진 날짜에 신분증을 소지하고, 복장을 단정히 하여 검침을 실시토록 하겠으며, 부재중일 때에는 안내문을 부착하여 드리겠습니다.
- 상·하수도요금 고지서는 매월 납부 마감일 7일전까지 직접 전달하여 드리며, 또는 우편 송달하여 드리고, 검침착오에 의한 부당요금 부과는 즉시 정정 발급하여 2일 이내에 직접 전달하여 드리겠습니다.
- 수용가 검침 시 평균사용량 보다 검침수량이 많으면 물 절약 안내 및 누수점검 요령을 안내하여 수리할 수 있도록 알려드리겠습니다.
누수에 의한 요금감면조정에 있어 고객편의를 최우선으로 안내하고 처리하도록 하겠습니다.
- 상·하수도요금의 이종 또는 과다 납부 시에는 고객이 원하시는 대로 다음고지서에서 정산하거나 환불 처리하여 드리며, 체납으로 단수할시 독촉고지서 교부 후 최고서에 5일전까지 안내하여 드리겠습니다.
- 정수처분세대가 체납요금을 완납하시고, 개전요청을 하실 경우에는 2시간 이내에 처리해 드리겠습니다.

2. 상·하수도요금 납부 편의를 도모하겠습니다.

- 맑은물사업소 홈페이지 내 요금 안내란에 요금조회, 요금납부안내, 요금산정 기준을 게시하여 납부자에 대한 편의를 제공하겠습니다.
요금납부의 편의를 제공하기 위해 자동이체, 가상계좌, 인터넷지로, 전자번호납부 등의 다양한 납부방법을 지속적으로 시행하겠습니다.

- 민원인이 누수감면 및 가구분할 신청·접수를 사업소 및 동주민센터를 직접 방문해야 하는 불편을 해소하고자 맑은물사업소 홈페이지 내에서 신청할 수 있도록 신청방식을 ON-LINE화하여 처리기간을 단축시키고 처리결과를 민원인에게 문자메시지(SMS)로 알려드리겠습니다.
- 맑은물사업소 홈페이지 내 이사 시 연중무휴로 체납금액 존재여부, 당월요금 납부여부, 이사당일까지의 상·하수도요금 확인이 가능하도록 신속한 행정서비스를 제공할 예정입니다.
- 상·하수도요금 납부기한에 대한 정보를 요청하시는 납부자에게 문자 발송 안내를 해드리겠습니다.

【고객참여와 의견제시】

서비스별	접수부서	전화번호	FAX
상하수도사용량 검침 및 요금 안내	요금팀	828-8705~8	828-4468
상하수도 ARS 이용	요금팀	828-4461~6	828-4468



환경행정서비스 현장



1. 고객에게 다가가는 환경서비스를 제공하겠습니다.
 - 환경개선부담금 부과와 관련하여 압류된 차량은 수납과 동시에 압류를 해제하여 민원인이 재차 방문하는 일이 없도록 하겠습니다.
 - ‘오존경보제(여름철)시민대피요령’ 및 ‘미세먼지 예·경보제’에 대하여 소식지 및 홈페이지 등에 홍보하고 관련 피해를 최소화하겠습니다.
 - 토양오염도 및 누출검사 등 정기검사 안내문을 연 1회 이상 발송하여 토양오염 방지 및 대상시설 관리를 철저히 하겠습니다.

2. 쾌적한 생활공간을 제공하기 위해 노력하겠습니다.
 - 수질개선 및 오염 방지를 위해 중량천을 월1회 이상 순찰 및 수질 분석을 통해 지속적으로 관리하겠습니다.
 - 대기환경개선을 위해 배출가스 단속을 실시(전년도 등록차량의 25% 이상) 하고 기준치 초과차량은 과태료 부과 및 정비점검을 유도하겠습니다.
 - 맑고 깨끗한 공기질 관리를 위하여 시내버스(600여대)와 청소차량(35여대)을 친환경적인 천연가스차량으로 2015년까지 연차적으로 교체해 가겠습니다.

3. 녹색생활 실천을 위해 노력하겠습니다.
 - 시민의견을 적극 수렴한 환경시책을 수립하기 위해 시민참여를 확대한 「의정부 의제21(푸른터맑은의정부21)」을 추진하고, 기후변화대응과 녹색생활실천을 위한 그린리더를 육성하여 푸른 의정부를 만들겠습니다.
 - 범시민적 온실가스 감축 실천 프로그램인 탄소포인트제를 적극 홍보하고, 참여자를 점차 확대해 나가겠습니다.
 - 신재생에너지 민간보급 활성화를 위하여 그린홈 보급을 적극 추진하고, 에너지 절약홍보 및 체험수기 공모를 통하여 에너지절약 생활화에 앞장서겠습니다.

【고객 참여와 의견제시】

서비스별	접수부서	전화번호	FAX
환경개선부담금 부과·징수	녹색환경팀	828-2801~5	828-4934
유해야생동물포획허가/수렵면허 교부			
정밀검사과태료 관리			
환경오염관리 및 환경민원	생활환경팀	828-2811~4 (환경신문고 128)	
저공해자동차 보급	대기관리팀	828-4351~3	
신재생에너지 보급	에너지관리팀	828-2781~4	
가스안전관리			
폐수배출업소 인·허가	수질총량팀	828-2671~3	
토양오염관리			



먹는물행정서비스 현장



1. 먹는물을 안정적으로 공급하겠습니다.

- 노후관은 5년 단위로 중기계획을 수립하고 1년 단위로 연간 계획을 수립하여 정비함으로써 고객이 안심하고 마실 수 있도록 하겠으며, 노후수도관 교체공사 완료 후 급수지역 주민을 대상으로 수도서비스 만족도 설문조사를 실시하여 보다 나은 서비스를 제공하겠습니다.
- 상수도시설에 대해 매 5년마다 현황조사 및 기술진단을 실시하여 각 종 설비의 기능저하 요인을 최소화해 먹는 물 공급에 차질 없도록 하겠습니다.
- 고객에게 24시간 맑은 물을 제공하기 위하여 매 1년 단위로 계획을 수립하여 연중 『급수대책상황실』을 운영하겠습니다.

2. 고객만족을 위한 수질관리에 철저를 기하겠습니다.

- 원수 및 정수 등 먹는 물의 수질검사를 매월 1회 실시하고, 그 결과를 요금고지서, 인터넷 홈페이지, 행복소식지 등을 통해 공개하겠습니다.
- 수압 및 수질저하로 인한 생활불편민원은 3시간이내 신속히 처리하여 드리며, 수도물의 수질검사 요청 시 방문 채수 후 5일 이내에 결과를 알려 드리겠습니다.
- 수도공사로 인한 단수 등 고객 불편사항이 예상될 경우 전화 음성 메시지(ARS) 발송 서면통보 플래카드 부착 등 2일 이전에 사전홍보에 철저를 기하여 불편사항을 최소화하겠습니다.

3. 상수도 급수공사를 신속히 처리해드리겠습니다.

- 상수도 급수공사는 신청 후 5일 이내에 공사승인 여부를 통보하고, 공사비 납부 후 착공일로부터 7일 이내에 공사를 완료하여 도로 굴착 등 타부서 기간 내 공사가 어려운 경우 그 사유를 통보하여 드리겠습니다.

- 계량기고장, 누수사고 등의 민원 발생시 1시간 이내에 응급복구반이 출동하여 처리하고 방문공무원의 수리가 어려운 경우에는 급수공사 대행업체를 통해 신속히 처리하겠습니다.

【고객참여와 의견제시】

서비스별	접수부서	전화번호	FAX
수질검사 관련 계량기 및 급수공사	급수관리팀	828-2441~6	828-4945
상수도 공급관련	상수시설팀	828-4451~3	
누수발생 긴급수리 노후관정비공사	누수방지팀	828-4441~5	



하수도행정서비스 현장



1. 하수도 관리에 만전을 기하겠습니다.

- 철저한 하수시설 관리로 시민의 불편이 발생치 않도록 하겠습니다.
노후관은 5년 단위로 중기계획을 수립하고 1년 단위로 연간 계획을 수립하여 정비함으로써 침수피해가 발생하지 않도록, 보다 나은 서비스를 제공하겠습니다.
- 하수도시설에 대해 매 5년마다 관로조사 및 기술진단을 실시하여 각 종 설비의 기능저하 요인을 최소화해 하수배수에 차질 없도록 하겠습니다.
깨끗한 수질보전을 위하여 하수도정비계획에 따라 하수처리구역 및 하수도 시설을 단계적으로 확장하고, 5년마다 하수도정비기본계획의 타당성 여부를 검토하겠습니다.
- 하수도 시설정비를 1회/년 이상 실시하여 주민보건위생 향상 및 주거 환경 개선에 노력하겠습니다.
하수도 배수설비 설치 및 사용개시(변경)신고는 접수 4일 이내에 설치 가능 여부를 알려드리겠습니다.
- 하수도원인자부담금 부과는 건축협의 시 해당 신청건축물의 오수발생량을 산정하여 건축물의 완공예정일 전일까지 완공당시의 오수발생량과 완공 연도의 원인자 부담금 단위단가를 기준으로 산정하여 알려드리겠습니다.

2. 개인하수처리시설 관리에 철저를 기하겠습니다.

- 개인하수처리시설 관리는 매월 1회 이상 내부청소 실시 안내문 발송을 통하여 철저하게 관리함으로써 공중위생 향상과 쾌적한 도시환경을 조성하겠습니다.
- 청소실명제를 통하여 청소요금 부당징수를 근절하고, 고객이 원하는 청소

시간의 사전예약제를 실시하여 고객만족을 위한 서비스 구현에 최선을 다하고 부득이 예약시간 변경 시 24시간 이내에 사전 통지하여 불편 사항을 최소화하겠습니다.

- 악취 및 수질오염 등으로 인한 생활불편민원은 4시간 이내 현장 방문하여 원인파악 후 신속히 처리하고 그 결과를 고객님께 알려 드리겠습니다.

3. 고객만족을 위해 신속하게 민원을 처리하겠습니다.

- 하수도공사로 인하여 고객 불편사항이 예상될 경우 서면통보 및 현수막 부착 등 2일 이전에 사전홍보에 철저를 기하여 불편을 최소화하겠습니다.
- 하수도 시설에 대한 신고 접수 시 2시간 이내에 현지 출장하여, 경미한 경우 현장조치토록하고, 현장 조치가 불가하고 예산이 수반되는 경우 사업대상에 우선 반영하여 신속히 추진토록 하겠습니다.

4. 물 재이용을 활성화 하겠습니다.

- 물의 재이용 촉진을 위하여 10년마다 물 재이용 관리계획을 수립하고 5년마다 물 재이용 관리계획의 타당성 여부를 검토하여 지역 여건과 현실에 부합되는 물 재이용 관리계획이 수립·시행 될 수 있도록 만전을 기하겠습니다.
- 물 재이용의 필요성 및 효과에 대하여 년 2회 이상 홍보 등을 실시함으로써 재이용수에 대한 중요성을 인식시키고 사회 전반에 물의 재이용 활성화 분위기를 선도하겠습니다.
- 중수도 및 빗물이용시설의 설치자에 대한 수도요금 및 하수도사용료의 감면 홍보를 통하여 시설운영에 대한 재정부담 경감뿐 아니라 물 재이용 시설의 설치 활성화를 위하여 노력하겠습니다.
- 중수도, 빗물이용시설 사업장에 대하여 년 2회 지도점검을 실시함으로써 물 재이용 시설이 적정 운영관리 될 수 있도록 최선을 다하겠습니다.

【고객참여와 의견제시】

서비스별	접수부서	전화번호	FAX
하수도 관련 생활민원 처리 하수도 설치 및 보수 공사	하수관리팀	828-4411~6	828-4965
하수도원인자부담금 부과	하수시설팀	828-2451-3	
단독정화조 설치 및 준공검사 오수처리시설 설치 및 준공검사 지하수개발 이용허가	지하수관리팀	828-4401-4	
빗물이용시설 설치신고 중수도 설치신고 하·폐수처리수 재이용시설 설계·시공업 등록	물재생팀	828-4981~2	



도서관행정서비스 헌장



1. 이용자 중심의 열린 도서관을 운영하겠습니다.
 - 모든 직원이 단정한 복장으로 명찰을 패용하고 책임감 있는 근무실명제를 실시하겠습니다.(유니폼착용)
 - 이용자와 응대 시 일어나서 맞이하며, 시선을 교환하고 정중한 말투를 사용하며 공정하게 대하고 또한 이용자와 관련된 개인정보를 보호하겠습니다.
 - 도서관의 각종 시설물과 조명 및 냉·난방 온도(하루 3회 점검)를 항상 점검하여 쾌적한 독서환경을 조성하겠습니다.(불편신고전화 공지) 의정부[㉠]하나로 통합도서관 시스템을 통하여 관내 17개 도서관 자료의 대출과 반납을 원하는 도서관 어디에서든 가능하도록 하겠습니다. (3개 공공도서관의 자료대출 3일 이내처리, 타도서관 반납도서 1일 2회 이상 처리)
 - 홈페이지 및 E-mail, 문자메세지 등을 통하여 자료소장여부, 행사 및 반납일 안내 등의 서비스를 제공하겠습니다.
 인터넷 홈페이지에 “도서관에 바란다” 코너를 설치하여 이용자의 다양한 의견을 수렴하겠습니다.(5일 이내 답변완료)

2. 다양한 자료와 정보를 신속하게 비치하여 제공하겠습니다.
 - 신간자료의 신속한 구입·정리·배가를 통하여 이용자 열람 편의제공에 최선을 다하겠습니다. (구입한 신간자료는 7일 이내로 비치한다)
 - 이용자가 희망하는 자료를 월 2회 이상 구입하고 구입한 자료는 12일 이내에 비치하겠습니다.
 - 도서관의 모든 소장자료를 DB화하여 검색 및 대출 등 이용시간을 최대한 단축하겠습니다.
 - 이용하시고자하는 자료가 이미 대출중인 경우, 도서대출 예약 제도를 통하여 대출우선권을 드리겠습니다.
 - 2년에 1회 이상 정기적인 장서점검을 실시하여 최적의 자료상태를 유지하겠으며 장서점검은 7일 이내로 끝마치겠습니다.

3. 지역 문화수준의 향상을 도모할 수 있는 다양한 문화 및 교육 프로그램
제공하겠습니다.

- 시민의 평생교육을 지원하기 위하여 수준 높은 교육프로그램(연간 200여개 강좌)을 개발하여 운영하겠습니다.
- 연중 다양한 문화행사를 운영하여 연5회 이상 계절별로 문화행사 개최함으로써 시민의 독서생활화를 유도하며 건전한 가치관 확립과 문화생활 수준의 향상을 도모하겠습니다.
- 다양한 천체관측과 우주체험이 가능한 천문우주체험실 운영을 통하여 경기북부 과학 교육을 선도하겠습니다. (우주체험 일 3회, 야관관측 주 2회, 천문교실 연 2회)

【고객참여와 의견제시】

구분	서비스별	접수부서	전화번호
과 학 도 서 관	도서관 운영 전반에 대한 문의 및 이용불편 신고	운영관리팀	828-4838
	회원카드 발급		828-4835
	책 읽는 도시, 의정부 추진	도서관정책팀	828-4492
	생활밀착형 독서환경 조성		828-8858
	책읽는 도시 시책사업 추진		828-4493
	북스타트 프로그램 운영		828-4494
	도서관 시설관리	시설관리팀	828-8653
	도서관 홈페이지 관리		828-8656
	문화행사	문화지원팀	828-8662
	문화강좌		828-8663
	천문우주체험실 운영		828-8658
	희망도서 구입	수서열람팀	828-8674
	도서대출 및 열람		828-8677
도서관 견학	828-8676		
도서관 운영 전반에 대한 문의 및 이용불편 신고	정보도서관팀		828-4844
도서관 시설관리, 희망도서 구입		828-4842	
문화강좌		828-4408	
문화행사		828-4846	
도서대출 및 열람		828-4848	
어 린 이 도 서 관	도서관 운영 전반에 대한 문의 및 이용불편 신고	어린이도서관팀	828-8601
	도서관 시설관리, 문화강좌		828-8602
	문화행사		828-8603
	희망도서 구입		828-8603
	도서대출 및 열람		828-8604



차량등록행정서비스 현장



1. 쾌적한 민원실 환경조성으로 양질의 민원행정 서비스를 제공하겠습니다.
 - 차량등록 대기민원을 위한 대기의자 설치 및 인터넷방을 개설하고, 안전하게 번호판을 부착할 수 있도록 주차공간을 3면 이상 확보하겠습니다.
 - 민원실내 기장대에는 민원과 관련된 서식과 작성된 견본을 비치하여 민원신청에 불편이 없도록 하겠습니다.
 - 민원인께서 보기 편리한 곳에 자동차등록에 따른 각종 구비서류 및 절차 등을 한눈에 알 수 있도록 설치하겠습니다.

2. 적기의 자동차 검사기간 안내로 과태료 부과 등 불이익 행정 처분을 받지 않도록 하겠습니다.
 - 자동차 정기검사 기간경과 안내는 검사 유효기간 경과 후 10일, 20일 이내 경과 안내 및 30일 이내 검사명령 우편으로 통지하여 드리겠습니다.
 - 시 홈페이지 내 교통안전관리공단의 Link 서비스 제공으로 보다 정확한 정기검사 안내를 연중 제공하겠습니다.

3. 고객만족 극대화를 위해 신속·공정하게 민원을 처리하겠습니다.
 - 고객이 만족할 수 있는 각종 시책을 개발하고, 즉결 민원처리 시간을 30분 이내에 처리토록 하겠습니다.
 - 자동차 신규·이전·말소 등록 시 One-stop서비스(세무+차량등록+은행수납+자동차 번호판 부착)를 실시하여 민원인의 편익을 도모하겠습니다.

【고객참여와 의견제시】

서비스별	접수부서	전화번호	FAX
차량등록민원실 환경개선	차량관리팀	828-2081~4	828-4936
자동차 정기검사 과태료 부과	차량관리팀	828-2081~4	
자동차등록(신규·이전·변경·말소)	차량등록팀	828-2861~6	
각종 자동차 등록 정보	차량등록팀	828-2861~6	



동민원행정서비스 현장



1. 쾌적하고 편리한 민원실 환경조성을 위해 노력하겠습니다.
 - 친절3S(Smile, Stand up, Say yes)운동을 적극 실천하여 시민을 위한 섬김행정을 구현하겠습니다.
 - 민원실에는 건전하고 유익한 도서(간행물)를 비치하여 방문 민원인이 대기시간에 활용할 수 있도록 하겠습니다.
 - 각 종 신청서를 쉽게 작성 할 수 있도록 신청서별 서식과 견본을 비치하여 혼자서도 손쉽게 작성 할 수 있도록 하겠습니다.

2. 신속, 정확, 친절, 찾아가는 민원행정 구현에 최선을 다하겠습니다.
 - 유기한 민원서류 접수 시에는‘담당자 및 처리기간’을 설명하여 드리고, 법정처리기한이 도래하기 전에 처리기간을 20%이상 단축하여 신속하고 정확하게 처리해 드리겠습니다.
 - 즉결민원을 제외한 유기한 민원에 대하여 처리결과를 문자서비스(SMS)로 안내해 드리겠습니다.
 - 소외된 주민의 복지서비스를 위하여 요청 시 최대한 빠른 시일 내에 방문 상담해 드리겠습니다.

3. 주민자치센터 운영 활성화를 위하여 노력하겠습니다.
 - 주민자치센터 프로그램 선정 및 운영에 있어 수강생들의 설문조사를 통해 의견 수렴을 강화하고 주민 모두가 참여하는 주민 행정을 추진하겠습니다.
 - 주민의 욕구에 맞는 프로그램을 운영하며 분기별로 프로그램 홍보 전단지를 제작 배포하여 주민자치센터 활성화에 노력하겠습니다.
 - 월 1회 이상 주민자치위원회를 개최하여 발전방향을 토의하고 그 결과를 반영하겠습니다.

【일반민원】

민원명	처리기간		
	법정	현재	이행목표
주민등록 등·초본	3시간 이내	5분	3분
인감증명	3시간 이내	5분	3분
주민등록증신규발급 및 분실신고	3시간 이내	신규 20분 분실 10분	15분 5분
출생신고	3시간 이내	10분	5분
사망신고	3시간 이내	10분	5분
기본증명서 및 가족관계증명서 제적등,초본	3시간 이내	5분	3분
전입신고	3시간 이내	7분	5분
지방세세목별 (납세)과세증명	3시간 이내	7분	5분
토지대장 및 건축물관리대장 지적도	3시간 이내	7분	5분
출입국사실증명	3시간 이내	7분	5분
전입세대열람	3시간 이내	7분	5분
본인서명사실확인서	3시간 이내	7분	5분

【팩스민원】

민원명	처리기간		
	법정	현재	이행목표
대학교 졸업증명 및 성적증명서	3시간 이내	3시간	2시간
농지원부	3시간 이내	3시간	2시간

【복지민원】

민원명	처리기간		
	법정	현재	이행목표
국민기초생활보장 수급자 증명서 발급	3시간 이내	5분	3분
장애인증명서 및 의료급여 증명서 발급	3시간 이내	5분	3분
한부모가족증명서발급	3시간 이내	5분	3분
장애인자동차 표지 발급	3시간 이내	15분	10분
장애진단의뢰서교부		10분	5분
장애인복지카드발급 장애인고속도로할인카드발급		4주	3주
장애등록신청	3시간이내	10분	5분
청소년증발급	14일 이내	4주	3주
의료급여증재발급		5일	3일
신규이동통신요금감면신청 (국민기초수급자, 장애인,국가유공자)		10분	5분
전기요금감면신청 (국민기초수급자, 중증장애인)		10분	5분
자활근로자확인서발급		5분	3분
장애인연금,장애(아동)수당 수급자확인서발급		5분	3분
복지급여계좌변경신청	3시간	5분	3분

※ 이행목표 처리시간은 민원인이 접수한 이후부터 적용되며, 다수민원 신청 시 또는 전산장애가 발생할 경우 다소 지연될 수 있습니다.

【고객참여와 의견제시】

우리들이 제공한 서비스에 대하여 불친절·불만족을 느끼셨을 경우 또는 개선하여야 할 사항이 있을 경우에는 문서, 전화, 우편, FAX 등을 통하여 의견을 제시해 주시면 3일 이내 검토하여 그 결과를 통보해 드리겠습니다.

동주민센터	주 소	전화번호	FAX
의정부1동	경기도 의정부시 가능로 152번길 14	828-4110	828-4118
의정부2동	경기도 의정부시 신흥로 275	828-4120	828-4128
의정부3동	경기도 의정부시 경의로 120	828-4130	828-4138
호원1동	경기도 의정부시 평화로 230번길 12-9	828-4140	828-4148
호원2동	경기도 의정부시 신흥로 115	828-4340	828-4348
장암동	경기도 의정부시 장곡로 250번길 23	828-4150	828-4158
신곡1동	경기도 의정부시 발곡로 17	828-4160	828-4168
신곡2동	경기도 의정부시 추동로 23번길 7	828-4170	828-4178
송산1동	경기도 의정부시 민락로 13	828-4380	828-4388
송산2동	경기도 의정부시 용민로 115	828-4180	828-4188
자금동	경기도 의정부시 거북로 13	828-4190	828-4198
가능1동	경기도 의정부시 신흥로 367	828-4200	828-4208
가능2동	경기도 의정부시 의정로 88번길 9	828-4210	828-4219
가능3동	경기도 의정부시 호국로 1135번길 15	828-4220	828-4228
녹양동	경기도 의정부시 진등로 21	828-4230	828-4238

의정부
행복 특별시

Enhancing Uijeongbu City's Value
의정부의 가치를 높여겠습니다