

행정서비스 헌장

노원구



목 차

헌장 전문

공통 서비스 이행기준

1	고객을 맞이하는 자세	-----	4
2	알 권리 충족과 비밀보장	-----	6
3	잘못된 서비스에 대한 시정 및 보상조치	-----	7
4	고객 참여와 의견 제시 방법	-----	7
5	고객만족도 조사와 결과 공표	-----	8
6	고객에게 부탁드리는 사항	-----	8

분야별 서비스 이행기준

1	미디어홍보 행정서비스 헌장	-----	9
2	문화·체육 행정서비스 헌장	-----	11
3	민원 행정서비스 헌장	-----	15
4	지역경제 행정서비스 헌장	-----	17
5	세무 행정서비스 헌장	-----	20
6	복지 행정서비스 헌장	-----	23
7	어르신 행정서비스 헌장	-----	31
8	교육 행정서비스 헌장	-----	34
9	가족·보육 행정서비스 헌장	-----	37
10	아동청소년·청년 행정서비스 헌장	-----	40
11	공동주택지원 행정서비스 헌장	-----	43
12	재건축·재개발 행정서비스 헌장	-----	48
13	도시관리 행정서비스 헌장	-----	50
14	건축 행정서비스 헌장	-----	53
15	부동산정보 행정서비스 헌장	-----	58
16	안전도시 행정서비스 헌장	-----	61
17	교통 행정서비스 헌장	-----	63
18	토목 행정서비스 헌장	-----	66
19	치수 행정서비스 헌장	-----	69
20	힐링도시 행정서비스 헌장	-----	72
21	탄소중립추진 행정서비스 헌장	-----	79
22	자원순환 행정서비스 헌장	-----	85
23	보건 행정서비스 헌장	-----	91
24	자치행정·동민원 행정서비스 헌장	-----	97

헌 장 전 문

우리 노원구 공무원은 “새로운 도약, 내일을 여는 미래경제 도시 노원”이라는 목표 아래 구민에게 양질의 행정서비스를 제공하기 위하여 맡은 바 직무에 최선을 다하고 구민들로부터 사랑과 신뢰받는 공직자가 되도록 다음 사항을 실천하겠습니다.

1. 항상 밝은 미소와 단정한 용모로 고객을 맞이하고 고객이 만족할 수 있도록 서비스를 제공하겠습니다.
1. 고객의 입장에서 모든 민원을 신속·공정·정확하게 처리 하겠습니다.
1. 잘못된 서비스에 대하여는 사과와 함께 즉시 시정하고 이에 대한 보상을 하겠습니다.
1. 고객을 배려하고 고객의 의견을 수렴하여 현장에 적극 반영하겠습니다.
1. 필요시 고객으로부터 평가를 받아 그 결과를 공개하고 보다 나은 서비스 제공을 위하여 개선해나가겠습니다.

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

공통 서비스 이행기준

1. 고객을 맞이하는 자세



고객이 직접 방문하시는 경우

- ◎ 고객이 쉽게 부서를 찾으실 수 있도록 정문에는 주차 안내 직원을, 본관 1층 로비에는 민원 안내 직원을 배치하여 친절하게 안내하겠습니다.
- ◎ 고객이 담당자를 찾으실 수 있도록 사무실 입구에 부서 명패 및 담당업무가 표시된 좌석 배치도를 게시하겠습니다.
- ◎ 고객이 민원을 접수할 때는 친절한 설명과 함께 신속·명확하게 일을 처리해 드리겠으며, 민원 처리를 마치고 돌아가는 고객에게는 ‘감사합니다. 안녕히 가십시오.’라고 정중히 인사하겠습니다.
- ◎ 담당 직원이 자리에 없는 경우에는 업무 대행자나 담당 팀장이 대신 응대해 드리겠으며, 더욱 자세한 상담을 원하시는 경우 용건을 정리하여 특이사항이 없을 시 담당자가 1시간 이내에 전화를 드리도록 하겠습니다.



전화로 문의하시는 경우

- ◎ 전화벨이 울리면 벨소리가 3회 울리기 전에 신속하게 받고, 전화를 받은 직원은 ‘○○○과 ○○○입니다.’라고 밝고 정확하게 인사를 하며 친절히 응대하겠습니다.
- ◎ 고객의 의견에 대한 명확한 처리를 위하여 고객의 말씀 중 중요 부분은 1회 이상 확인하고, 문의 사항은 동감을 표현하며 끝까지 경청한 후 구비서류, 처리 절차 등을 명확하고 친절하게 답변하겠습니다.

- ◎ 다른 직원 또는 부서에 전화를 연결할 경우에는 ‘잠시만 기다려 주십시오. 곧 연결해 드리겠습니다.’ 혹시 끊어지면 〇〇〇-〇〇〇〇 홍길동으로 걸어주시기 바랍니다.’ 라고 안내 후 연결하겠습니다.
- ◎ 담당자가 부재 중인 경우 ‘죄송합니다만, 지금 자리에 안 계십니다. 메모를 남겨 주시면 돌아오시는 대로 연락드리겠습니다.’라고 양해를 구한 후 이름, 용건, 전화번호 등을 메모한 뒤 담당자에게 전달하였으며, 고객이 요구하실 경우 특이사항이 없을 시 1시간(근무시간) 이내에 전화를 드리도록 하겠습니다.
- ◎ 전화 통화가 끝났을 때는 ‘더 궁금하신 점은 없으십니까? 감사합니다. 안녕히 계십시오.’ 라고 정중히 인사하고, 고객께서 전화를 먼저 끊으신 것을 확인한 후 수화기를 내려놓겠습니다.

우편·FAX 및 인터넷 등으로 민원을 요청하시는 경우

- ◎ 신속한 처리를 위하여 접수 후 1시간 이내에 담당자에게 전달하고, 즉시 처리 가능한 민원에 대해서는 3시간 이내에, 일반민원에 대해서는 7일 이내에 처리해 드리겠습니다.
- ◎ 처리된 민원을 편리하게 받아 보실 수 있도록 인터넷, FAX, 우편, 맞춤형 등기, 방문 수령 가운데 고객이 원하시는 방법으로 교부해 드리겠습니다.
- ◎ 처리가 불가능한 업무는 관련 법령 등 불가 사유를 고객에게 명확히 설명하고 해결 방법, 구제 절차 등을 안내해 드리겠습니다.

고객의 편의를 위하여

- ◎ 민원서류 작성에 어려움을 느끼시는 고객을 위하여 구청 민원실 및 동주민센터에 돋보기 등을 비치하고, 담당 공무원이 서류작성을 도와 드리겠습니다.

- ◎ 각 부서에 FAX 1대, 복사기 1대를 설치·운영하고 있으며, 대기 시간에 고객의 건강을 검진할 수 있도록 구청 1층 민원여권과에 혈압·맥박 측정기 1대를 설치·운영하고 있습니다.
- ◎ 장애인이나 노약자 등 고객을 위하여 구청 현관에 점자 블록·청사 안내판 및 도움 벨 등을 설치·운영하고 있으며, 도움 벨을 이용하실 경우 빠른 시간 내에 안내 직원이 친절하게 도와 드리겠습니다.
- ◎ 임산부 고객 및 영유아 국가 대상 건강검진(예방접종 포함)을 위해 차량을 이용하여 보건소 진료를 보러 오는 고객에게는 확인을 거쳐 주차 비용을 무료(1시간 이내)로 해 드리겠습니다.

2. 알 권리 충족과 비밀보장

노원구 홈페이지 운영

- ◎ 우리는 구 홈페이지에 자치법규, 구정홍보 사항 등 최신 자료를 성실하게 게재하여 민원정보, 처리과정 등 정보를 쉽고 편리하게 얻을 수 있게 운영하겠습니다.

행정 실명제 이행

- ◎ 모든 서류에 처리부서, 담당자 성명 및 전화 번호, FAX번호 등을 기재하겠습니다.

투명성 공개 행정 구현

- ◎ 행정정보공개제도를 충실히 운영하여 고객의 알권리를 보장하고 행정의 투명성을 확보하겠습니다. [민원여권과에서 신청]

고객의 개인정보의 보호

- ◎ 모든 업무 처리 시 개인정보보호법을 준수함으로써 항상 고객의 권리와 이익을 보호하겠습니다.

3. 잘못된 서비스에 대한 시정 및 보상 조치

현장에서 공표한 사항을 이행하지 못하였을 때

- ◎ 우선 업무를 처리해 드리고 담당 공무원의 정중한 사과와 함께 예산의 범위 내에서 현금 또는 물품으로 보상하겠습니다.

전화 또는 업무 처리 시 불친절한 경우

- ◎ 연락을 주시면 해당 공무원에 대해 주의·교육 등 적절한 조치를 취하도록 하겠습니다.

4. 고객 참여와 의견 제시 방법

저희들이 제공하는 서비스에 대하여 불만족하거나 개선하여야 할 사항이 있을 경우

- ◎ 우편, 전화, 팩스, 인터넷 등을 통하여 의견을 제시하여 주시면 검토 후 그 결과를 알려드리겠습니다.

의견제시 방법

구 분	담당부서	전 화	팩 스	비 고
친절	행정지원과	2116-3094	2116-4608	근무시간 09:00~18:00
부조리 관련	감사담당관	2116-3182	2116-4607	근무시간 09:00~18:00
야간 민원	종합상황실	2116-3300~1	2116-4666	
우 편	(01689) 서울시 노원구 노해로 437(상계동)			
인터넷	http://www.nowon.kr (민원상담/신고, 구청장에게 바란다, 서울시 응답소) * 의견제시 내용은 7~10일 이내 인터넷, 서면 등을 통하여 답변드립니다.			

5. 고객만족도 조사와 결과 공표

더 나은 행정서비스 제공을 위하여

- ◎ 현장부서의 장은 필요시 현장의 운영 실태를 평가하겠습니다.

현장의 운영실태 평가 결과에 대하여

- ◎ 행정서비스에 대한 우리 구 구민만족도 조사를 연 1회 이상 실시하고 노원구 홈페이지 및 구 소식지 등을 통하여 그 결과를 알려드리겠습니다. 검토하여 향후 현장의 개정 시에 반영하겠습니다.

6. 고객에게 부탁드리는 사항

-  모든 고객께서는 친절하고 공정한 민원 응대를 받으실 권리가 있으므로 때와 장소에 구애됨이 없이 적극적으로 권리를 행사하여 주시기 바랍니다.

-  고객께서 제공하신 의견은 구정 발전에 도움이 되므로 개선이 필요한 부분, 잘못된 점에 대해서는 건의하여 주시기 바랍니다.

-  고객이 보실 때 모범이 되며 자랑스럽다고 여겨지는 공무원은 추천과 함께 많은 격려를 부탁드립니다.

-  서울시 노원구청 공무원은 법규나 제도에 맞춰 업무를 처리하며, 이로 인하여 불가피하게 고객의 뜻을 받아들이지 못하는 경우 널리 이해하여 주시기 바랍니다.

미디어홍보담당관

 살아 있는 구정 정보 제공

◎ 보도 자료실 운영

- 구 홈페이지에 신속하고 정확한 보도 자료를 제공하여 주민의 알권리를 충족시키고 구정에 참여할 수 있는 쌍방향 소통의 행정을 실현하겠습니다.

◎ 노원구 소식지 제작 배부

- 매월 25일 소식지를 발행하여 구정 시책과 다양한 생활정보를 주민들에게 제공할 예정입니다.

 뉴미디어를 통한 생생한 영상정보 제공

◎ 노원구 유튜브 및 온라인매체 운영

- 노원구 유튜브 및 온라인매체(홈페이지, 페이스북 등 SNS)를 통하여 문화, 교육, 교양강좌 등 생생한 구정 소식을 제작하여 방영하겠습니다.

◎ 옥내외 광고매체(DID) 콘텐츠 운영

- 구정 소식과 문화정보 및 유관기관의 다양한 생활정보를 전광판을 활용하여 신속히 제공하도록 하겠습니다.

◎ 아파트 엘리베이터 내 모니터를 통한 구정 홍보

- 행사, 문화, 강좌, 공연, 모집안내 등 각종 구정 관련 공지사항을 해당 아파트 엘리베이터 내 모니터를 활용하여 홍보하도록 하겠습니다.

 구민을 위한 체감형 행정정보서비스 제공

◎ 노원마을미디어지원센터 운영

- 주민들이 쉽게 미디어교육을 받고 콘텐츠 제작 및 온라인 활동을 할 수 있도록 커뮤니티 공간을 제공할 예정입니다.

[문화도시과, 체육도시과]

문화도시과

문화도시과

문화예술 진흥 기반 구축을 위하여

- 공연·전시장 등 다양한 공공문화시설을 확충하여 구민에게 힐링과 행복감을 선사할 수 있는 생활문화 활성화 기반을 조성하도록 하겠습니다.

일상 속 힐링문화 확대를 위하여

- 노원문화의 컨트롤타워인 『노원문화재단』을 주축으로 명품공연, 명품축제로 주민의 삶의 질을 높이고, 노원지역예술인 지원, 문화강좌 운영으로 지역문화예술진흥에 힘쓰겠습니다.

문화기관 안내

시 설 명	주 소	전화번호
노원문화예술회관	중계로 181(중계동)	2289-3400
노원어린이극장	노해로 502(상계동)	2289-3453
노원문화원	동일로197길 24(공릉동)	6380-0022
상계예술마당	상계로10길 41-7(상계동)	2289-3408
경춘선골길 갤러리	화랑로612(공릉동) (화랑대 철도공원 내)	2289-3440
문화공간 정담	중계로 169(중계동)	2289-3463
노원전통문화체험관 「다완재」	중계로 181, 6층 (중계동)	2116-2474
불암산아트포레 갤러리	한글비석로12길 37(중계동)	2116-7137

민원서류를 신속히 발급하기 위하여

◎ 법정 처리기한보다 20%이상 단축하여 처리해 드리겠습니다.

업 무 명		처 리 기 한			구비서류	수수료
		법 처 기 한	현 재 처 기 한	목 표 처 기 한		
관광사업등록 (여행, 호텔업)		7일	7일	6일	· 신청서, 사업계획서 · 자본금증빙서류 · 자가건물일 경우 건물등기부 등본 · 임차한 경우 임대차 계약서	30,000원
관광사업 변경등록	여행업 등	4일	4일	3일	· 신청서, 기존 등록증 · 변경사실을 증명하는 서류 · 보증보험	15,000원
유통관련업 등록 (비디오감상실,게임장 복합유통제공업, 노래연습장업)		3일 ~ 7일	3일	2일	· 신청서, 임대차 계약서 · 영업시설·기구 및 설비 개요서 · 안전시설등 완비증명서 · 전기안전점검확인서	20,000원
유통관련업 변경등록 (비디오감상실게임장업 복합유통제공업 노래연습장업)		3일 ~ 7일	3일	2일	· 신청서, 기존 등록증 · 변경사실을 증명하는 서류 · 임대차 계약서 · 안전시설등 완비증명서 · 전기안전점검확인서	5,000원
공연장 등록 (영화상영관 포함)		7일	7일	6일	· 신청서, 평면도, 배치도 · 부동산소유권 또는 사용권을 증명할 수 있는 서류 · 시설설치 내역서 · 전경 및 주요사진 각1매 · 안전진단 관련 서류	20,000원 (영화상영관) 10,000원 (공연장)
공연장업 변경등록 (영화상영관 포함)		3일	3일	2일	· 신청서, 등록증 · 변경사실을 증명하는 서류	10,000원 (영화상영관) 5,000원 (공연장)
출판사·인쇄소 등록		3일	3일	2일	· 신청서 · 부동산소유권 또는 사용권을 증명할 수 있는 서류 1부	무 료
출판사(인쇄소)등록 사항 변경		3일	3일	2일	· 신청서, 등록증	무 료

☀️ 구민이 건강한 체육도시 조성

◎ 구민의 여가선용과 건강증진을 위하여

- 구민체육대회 등 다양한 체육행사 개최와 체육교실 운영 등 생활체육 프로그램을 다양화하도록 하겠습니다.

◎ 구민 참여 확대를 위하여

- 유아부터 노년층까지 생애주기별 맞춤형 체육 프로그램을 개발 및 운영하고 스포츠 취약계층의 체육활동 참여 증진을 위하여 체육복지사업을 추진하도록 하겠습니다.

◎ 생활체육발전과 체육활동 활성화를 위하여

- 구민체육센터운업을 활성화하고 공공체육시설 인프라가 부족한 지역에 다양한 체육시설을 확충하여 생활체육 발전과 구민의 삶의 질 향상에 기여토록 하겠습니다.

☀️ 법정처리기한 서비스 이행기준

- ◎ 법정 처리기한보다 20%이상 단축하여 처리해 드리겠습니다.

업 무 명	처 리 기 한			구비서류	수수료
	법 정 처 리 기 한	현 재 처 리 기 한	목 표 처 리 기 한		
체육시설업 신고	7일	7일	6일	· 신분증 · 부동산 임대차 계약서 등 사용권 증명서류 사본 · 시설 및 설비 개요서 · 체육지도자 자격증(해당 시)	30,000원
체육시설업 변경 신고	5일	5일	4일	· 신분증 · 부동산 임대차 계약서 등 사용권 증명서류 사본 · 변경내용을 증명할 수 있는 서류	10,000원

				· 시설 및 설비 개요서 · 체육지도자 자격증(해당 시) · 기존신고필증(원본)	
동력수상레저기구 신규 등록	3일	3일	2일	· 안전검사증(사본) · 기구와 추진기관의 양도증명서, 제조증명서, 수입허가서, 매매계약서 등 그 밖에 등록원인을 증명할 수 있는 서류 · 등록하고자 하는 수상레저기구의 사진 · 보험가입증명서(사본) · 공유자가 있는 경우 그에 관한 증명서류	1,500원
동력수상레저기구 변경 등록	3일	3일	2일	동력수상레저기구 등록증 변경증명서류(양도/매매증명서) 안전검사증 사본(구조,장치 변경하는 경우) 보험가입증명서 사본(소유권 변경하는 경우)	
동력수상레저기구 말소 등록	즉시	즉시	즉시	동력수상레저기구등록증/ 등록번호판 분실,도난 신고 확인서(분실,도난의 경우) 사용폐지증명서류(분실,도난 외) 안전검사증(구조,장치 변경의경우) 수출증명서류(수출하는 경우) 이해관계 있는 3자 있는 경우 승낙서 또는 대항증명서	

민원여권과

 고객편의시설 제공

◎ 고객편의를 위하여

- 복사기, FAX, 컴퓨터, 무인민원발급기를 제공할 예정입니다.

※ 무인민원발급기 운영 : 24시간(노원구보건소 앞),

06시~20시(평일), 06시~18시(공휴일)(구청1층로비)

 편리한 민원 행정서비스

◎ 민원실을 방문하는 민원인을 위하여

- 민원을 접수하신 후 민원실에 2회 이상 방문할 것을 요구하거나 법령에서 정하지 아니한 서류는 절대로 요구하지 않겠습니다.

◎ 민원 첨부서류 감축을 위하여

- 법령에서 정한 첨부서류일지라도 주민등록 등·초본 등 82종에 대하여는 행정정보공동이용 창구를 적극 활용하여 민원서류를 감축하도록 하겠습니다.

◎ 무인민원발급기를 설치·운영하여

- 직장인, 자영업자 등 시간적인 여유가 없는 고객에게 야간, 주말, 공휴일에도 각종 제증명을 발급받을 수 있도록 하겠습니다.

※ 설치장소 : 노원구 보건소 앞, 구청 1층 로비

(주민등록등·초본, 토지(임야)대장, 자동차등록원부, 개별공시지가확인원, 교과부증명, 건축물대장, 건설기계등록원부, 농지원부, 병적증명서, 국민기초생활수급자증명서, 가족관계등록부의 등록사항별 증명서 등)

◎ 일과시간 외 민원실을 운영하여

- 정규 근무 시간 내 구청 방문이 어려운 직장인, 학생 등을 위하여 매주 수요일 2시간씩 연장근무를 하여 여권, 민원증명 발급 및 가족관계신고 접수를 할 수 있도록 하겠습니다.

(매주 수요일 18:00~20:00)

지역경제과

 일자리 창출 및 지원

◎ 일자리 창출 및 지원을 위해

- 주민 생활 안정에 도움을 드리고자 공공근로 사업을 추진하고 있으며, 노원구 특색에 맞는 공공서비스 일자리 창출, 주민 생활에 필요한 각종 사업을 주민과 연계하는 일을 하고 있습니다.
- 일자리 창출을 위한 전문가그룹 자문단 구성하여 공공부문과 민간 부문 협력 방안 및 역할 구분 지원방안과 지속적인 일자리 창출을 위한 활성화 기반 및 여건 조성하겠습니다.
- 또한, 취약 계층에게 사회서비스 및 일자리를 제공하고 지역사회에 공헌하는 등 사회적 목적을 추구하는 사회적기업을 발굴, 육성하는 업무도 수행하고 있습니다.
- 직업소개소에 대한 지도점검을 지속 실시하여 건전한 취업 질서를 확립하겠습니다.

 지역경제 활성화

◎ 중소기업 및 소상공인 경영안정을 위해

- 중소기업·소상공인육성기금을 조성하여 자금난을 겪고 있는 관내 중소기업과 소상공인에 상·하반기 2회에 걸쳐 시중은행 금리보다 저리로 지원하도록 하겠습니다.

◎ 소상공인·중소기업 단체 지원을 위해

- 노원상공회 등을 지원하여 기업체간 정보교환 및 기술지원, 창업 지원 교육, 애로사항 협의 등 상호협력을 통한 경쟁력 향상과 고용안정을 도모하겠습니다.
- 찾아가는 소상공인 매니저가 직접 발로 뛰며 소상공인들의 목소리에 귀 기울이고, 최대한 많은 지원 혜택을 받을 수 있도록 돕겠습니다.

◎ 지역 상권활성화를 위해

- 지역의 자산을 활용한 브랜딩과 민간 주도 상권 거버넌스를 구축하여 다양한 지역 가치를 경험할 수 있도록 상권을 육성 함으로써 지역 상권의 활력을 제고하겠습니다.

◎ 사회적경제 지원을 위해

- 사회적경제기업을 적극 육성·발굴 및 지원하고, 노원사회적경제 지원센터 운영을 통해 체계적인 사회적경제 사업 추진 및 지원으로 지역경제 활성화에 기여하겠습니다.

 물가안정 및 유통질서 확립

◎ 주민생활과 밀접한 주요생활품 및 개인서비스요금의 안정적 관리를 위해

- 주 3회 이상 개인 서비스 업소에 대한 지도점검을 실시하겠습니다.

◎ 소비자 권익을 보호하기 위해

- 소비자 피해상담 및 조정, 중재를 통하여 사안에 따른 교환, 반품, 환불 등 적정한 피해 구제가 이루어지도록 하겠습니다.

◎ 대부업의 건전한 발전을 위해

- 대부업자에 대한 지속적인 지도점검을 통하여 금융이용자를 보호하고 국민의 경제생활 안정에 이바지하겠습니다.

법정처리기한 서비스 이행기준

업 무 명	처리기한		구 비 서 류	수수료
	법정	목표		
노동조합설립신고	3일	3일	· 신고서 1부	없 음
직업소개소 등록신청	15일	15일	· 신청서 1부 등	없 음 (25.6까지)
협동조합설립신고	20일	20일	· 신청서 1부 등	없 음
공장등록신고	7일	4일	· 신고서 1부, 사업계획서 1부	없 음
제조담배소매인 지정신청	7일	5일	· 신고서 1부 · 사업자등록증 번호 · 점포 사용권리를 증명하는 서류	없 음
대부업등록 신고	14일	10일	· 대부업·대부중개업 교육이수증 사본 1부 · 고정사업장 증명 1부 · 가족관계등록부 기본증명서 1부 · 대표자인감증명서 1부 등	100,000원
전화권유업 신고	3일	3일	· 신고서 1부 · 사업자등록증 사본 1부 등	없 음
방문판매업 신고	3일	3일	· 신고서 1부 · 사업자등록증 사본 1부 등	없 음
통신판매업 신고	3일	3일	· 신고서 1부 · 사업자등록증 1부 · 구매안전서비스이용 확인증 1부 등	없 음

5

세무 행정서비스 헌장

【징수과, 재산세과, 지방소득세과】

신뢰받는 지방세정 구현

◎ 정확한 과세 관리

- 각종 지방세 부과 오류율을 0.1% 이내로 하겠습니다.

◎ 지방세 수시분 부과 안내

- 부과 근거 및 내용에 대하여 사전에 전화 또는 안내문으로 알려 드리겠습니다.
- 납세고지 세액 30만원 이상 수시 부과하는 경우 과세 예고 통지 하여 납세자의 권리보호에 최선을 다하겠습니다.

◎ 납부 기한 7일 전까지 고지서 송달

- 납세자가 원하는 곳으로 송달하고, 반송된 경우 주소지 등을 확인하여 납부 기한 7일 전까지 다시 보내드리겠습니다.

합리적인 세무조사 실시

◎ 성실추정

- 납세자는 신고 등의 협력의무를 다하지 않았거나 지방세를 탈루 했다는 명백한 혐의가 없는 한 성실하다고 추정합니다.

◎ 사전통지

- 납세자는 증거인멸의 우려 등이 없는 한 세무조사 기간과 사유를 미리 통지받으며, 세무대리인의 조력을 받을 수 있고 지방세 탈루 혐의 등이 없는 한 중복조사를 받지 않을 권리가 있습니다.

◎ 연기신청

- 납세자는 천재지변, 질병 등 불가피한 경우에는 세무조사 연기를 신청할 수 있습니다.

◎ 결과통지

- 납세자는 세무조사 기간이 연장 또는 중지되거나 조사가 끝났을 때 그 사유와 결과를 서면으로 통지받을 권리가 있습니다.

 지방세 체납자에 대한 행정제재 최소화

◎ 관허사업 제한은

- 체납자의 재산, 영업활동, 체납의 고의성 등 여러 요인을 고려하여 최소한으로 하겠습니다.

◎ 고액·상습체납자 명단공개는

- 체납자의 명예와 관련된 제재로 체납자와 충분한 협의를 거쳐 체납의 고의성, 재산은닉 등 부당한 방법이 있는 경우에 한해 공개하도록 하겠습니다.

 편리한 납부방법

- ◎ 전자고지를 이용한 세금납부
- ◎ 인터넷(ETAX) 또는 자동이체를 이용한 세금납부
- ◎ 휴대폰 앱(STAX)을 이용한 세금납부
- ◎ 전용계좌(가상계좌) 또는 신용카드를 이용한 세금납부
- ◎ 은행의 CD/ATM기를 이용하여 고지서 없이 세금납부
- ◎ 카카오톡 알림톡을 이용한 세금납부

 납세자권리 안내

◎ 납세자권리현장 게시

- 납세자의 권리는 헌법, 법령, 자치 법규에 따라 존중되고 보장됨을 안내하기 위해 징수과·재산세과·지방소득세과 민원실에 노원구 납세자권리현장을 상시 게시하겠습니다.

◎ 납세자 구제제도

- 과세예고 통지, 납세고지 시 납세자에게 사전적·사후적 구제제도를 안내하여 납세자 권리보호에 최선을 다하며,
- 납세자가 권리나 이익을 침해당했을 때는 불복을 제기하여 구제받을 수 있으며 또한 납세자보호관 등을 통해 정당한 권익을 보호받을 권리가 있음을 안내하겠습니다.

 세무민원 처리기간 단축

- ◎ 법정처리 기한보다 20% 이상 단축하여 신속한 세무행정서비스를 제공해 드리겠습니다.

연번	민원명	처리기간			수수료 (연락처)
		법정처리 기한	현행처리 기한	목표처리 기한	
1	지방세 세목별 과세증명서 발급	3시간	40분	20분	800원
2	주택가격 확인서 발급	3시간	40분	20분	800원
3	지방세환급금 양도 요구	지체없이	지체없이	즉시	없음
4	자동차 압류해제	없음	50분	30분	없음
5	부동산 및 채권 압류해제	없음	7일	5일	없음
6	지방세 납부기한 연장 신청	3일	3일	2일	없음
7	지방세 징수유예등의 신청	10일	7일	5일	없음
8	구세 이의신청	90일	85일	80일	없음
9	지방세 감면신청	5일	5일	3일	없음
10	지방세 세무조사 연기신청	7일	7일	5일	없음
11	자동차세 연세액 신청	없음	30분	20분	없음

복지정책과

 복지기획 분야

◎ 보훈대상자 예우에 대하여

- 국가를 위해 희생하거나 공헌한 보훈 대상자에게 지원 중인 운영 보조금, 호국·보훈 위문금, 전적지 순례, 현충원 참배 사업 등의 지원 내역을 확대하여, 국가유공자에 대한 존경과 숭고한 애국정신이 지역사회에 널리 확산되도록 노력하겠습니다.

◎ 생활복지서비스 지원 활성화를 위하여

- 구 지역사회보장협의체, 동(洞) 주민복지협의회 운영 활성화를 통해 '노원형 복지공동체'를 확립하고, 교육복지재단 운영으로 틈새계층 및 위기가정을 발굴·지원하여 복지 사각지대를 해소하며, 주민의 요구에 부응하는 실질적인 통합서비스를 제공함으로써 주민 편의 증진을 위해 최선을 다하겠습니다.

◎ 북한이탈주민의 보호와 정착지원을 위하여

- 탈북민의 지역사회 적응 및 생활 안정을 위하여 지원체계를 구축하고, 취업·의료·교육 등 분야별 지원사업과 생활밀착형 서비스를 체계적으로 제공함으로써 자립을 적극 지원하겠습니다.

◎ 찾아가는 보건복지서비스 사업 추진

- 「복지+건강」 중심의 동주민센터 기능 강화로 주민생활 밀착 서비스 제공기반을 마련하여 복지정책의 공공성을 실현하고 구민 만족도 제고를 위해 노력하겠습니다.

- 지역주민의 다양한 욕구를 파악하여 통합적인 서비스를 제공하고 찾아가는 보건복지 상담대상자 범위 확대, 복지사각지대 위기 가구 발굴·지원을 통해 지역사회 안전망을 강화하겠습니다.
- 민·관협력을 통해 '지역복지력'을 강화하여 주민과 함께하는 복지공동체, 주민과 함께하는 동주민센터를 만들어 지역사회 주민의 복지증진을 위한 복지행정이 되도록 하겠습니다.

 복지자원관리 분야

◎ 종합사회복지관 활성화를 위하여

- 지역사회 주민들을 위하여 다양한 복지서비스와 우수한 프로그램들이 시행될 수 있도록 적극 지원하여 지역 주민의 복지증진과 삶의 질 향상을 위한 복지행정이 되도록 하겠습니다.
- 사회복지서비스 욕구가 있는 모든 지역주민을 대상으로 보호서비스, 사례관리, 자립능력 배양을 위한 교육훈련 등 필요로 하는 복지서비스를 제공할 예정입니다.
- 가족기능강화 및 주민상호 간 연대감 조성, 각종 지역사회 문제를 예방·치료하는 종합적인 복지서비스 전달기구로서 지역사회 복지 실천의 중심적 역할을 수행하겠습니다.

◎ 푸드마켓 이용에 대하여

- 노원구 저소득 주민에게 양질의 기부식품 등을 공정하게 제공하여 사회복지 증진과 지역사회 공동체 문화 확산에 기여하겠습니다.
- 기부 물품의 접수부터 제공까지 정해진 절차를 준수하여 이용자가 안심하고 이용할 수 있도록 위생과 안전에 힘쓰겠습니다.
- 기부식품 등을 적극적으로 모집하고 관리하여 이용자의 품목 선택권을 확대하도록 노력하겠습니다.

◎ 희망온돌 따뜻한 겨울나기 사업 추진

- 서울사회복지공동모금회와 함께하는 민간협력 사업으로 매년 11월 중순부터 다음해 2월 중순까지 3개월간 지역주민, 기업, 종교기관, 민간단체 등을 대상으로 이웃돕기 성금·품을 모금하고 있습니다.
- 모인 성금·품은 독거노인, 한부모가정, 장애인가정, 북한이탈주민 등 도움이 필요한 관내 저소득가구의 생계비, 의료비, 주거비, 교육비, 긴급구호비 등을 지원하는 데 사용하겠습니다.

◎ 긴급복지 신청에 대하여

- 중한 질병, 실직, 폐업 등의 위기 상황으로 도움을 필요로 하는 가정에 긴급 지원의 필요성을 파악한 후 신속하게 지원하겠습니다.
- 또한, 긴급복지 지원사업에 대해 친절하고 정확하게 안내하며, 위기에 있는 구민에게 도움이 될 수 있도록 노력하겠습니다.

주거복지지원 분야

◎ 저소득층 집수리사업 추진

- 신속한 집수리 대상자 발굴 및 연계로 사회적·경제적 위험으로 벗어나 쾌적하고 안정적인 주거환경에서 인간다운 주거생활을 영위할 수 있도록 최선을 다하겠습니다.
- 구민의 눈높이에 맞는 집수리 사업 추진을 통해 복지서비스 대상자로 하여금 우리 구 복지정책의 공공성을 체감할 수 있도록 하겠습니다.

◎ 임대주택 연계 추진

- 주거취약계층을 발굴하고 주거상향을 위한 임대주택 연계 추진을 통해 구민의 주거 안정을 도모할 수 있도록 만전을 기하겠습니다.

◎ 주거급여사업 추진에 대하여

- 주거급여 수급이 가능한 어려운 이웃을 적극적으로 발굴하고 친절한 민원응대로 구민 주거복지의 토대를 마련하겠습니다.

1인가구지원 분야

◎ 고독사 예방의 체계적 대응을 위하여

- 사회적 고립 위험이 있는 가구를 대상으로 실태조사를 실시하여 고독사 위험군을 조기에 발견하고, 지속적인 모니터링과 함께 대상자의 특성과 욕구를 반영한 맞춤형 복지서비스를 연계하겠습니다.
- 고독사 예방에 대한 지역사회의 관심과 참여를 확대하고, 민·관 협력체계를 구축하여 지속 가능한 촘촘한 사회안전망을 조성하겠습니다.

◎ 1인 가구의 행복한 생활 지원을 위하여

- 증가하는 1인 가구의 다양한 삶의 형태를 존중하고, 생애주기별 특성과 수요를 반영한 맞춤형 정책을 추진하여 삶의 질 향상과 사회적 가족 도시 구현에 기여하겠습니다.

국민기초생활보장 급여대상자 지원 분야

- ◎ 기초생활보장수급자 급여신청을 한 세대에 대하여
 - 거주지 동주민센터 사회복지담당공무원이 복지대상자 신규 접수 및 초기 상담 후 신청서류를 통합조사관리팀으로 이첩합니다.
 - 통합조사관리팀은 복지급여 신청자 및 부양의무자 관련한 소득·재산 조사를 실시하고, 그 결과를 생활보장팀으로 통보하면 생활보장팀에서는 기초생활수급자로 책정 및 제외 확정하여 그 결과를 대상자에게 통보하겠습니다.
- ◎ 기초생활수급자에 선정된 세대에 대하여
 - 생계비를 수급자 가구의 계좌에 매월 20일에 구청에서 일괄 지급하고 20일이 공휴일 경우에는 전일 지급하도록 하겠습니다.
- ◎ 기초생활수급자중 근로능력 있는 생계급여 수급자는
 - 대상자 근로능력, 자활욕구, 자활의지, 가구여건 등을 감안하여 조건부 수급자로 선정하고 자활지원계획을 수립하여 자활근로사업, 고용지원센터 취업의뢰 등으로 연계하여 자활 능력이 향상될 수 있도록 하겠습니다.

통합복지 관리·조사 분야

- ◎ 기초생활보장수급자 신청 세대에 대하여
 - 통합조사관리팀 사회복지담당공무원이 신청서류 민원접수 및 가정방문을 통해 재산, 소득을 조사하여 30일 이내(연장 시 60일)에 급여 결정 및 신청 결과를 대상자에게 통보하겠으며,
 - 복지대상자 신청자에 대한 조사업무를 수행함에 있어 조사의 전문화 및 대상자 선정의 객관성, 공정성, 신속성을 높여 복지대상자 신청자에 대한 조사가 원만히 이루어지도록 하겠습니다.

장애인복지 분야

- ◎ 저소득 중증장애인의 생활 안정을 위하여
 - 「국민기초생활보장법」에 따른 수급자 및 차상위계층 장애인에게 장애인연금 및 장애(아동)수당을 매월 지급하고, 보조기구 및 의료비 지원 등을 통하여 장애인 가구의 생활 안정을 도모하겠습니다.
- ◎ 장애인의 이동 편의 증진을 위하여^준
 - 장애인의 이동 수단인 전동휠체어, 전동스쿠터의 수리 비용을 지원하고 급속 충전소를 설치하여 장애인의 이동과 생활편의 향상 및 장애인 이동권 보장에 최대한 노력하겠습니다.
- ◎ 장애인생활이용시설의 종합적인 재활서비스 제공을 위하여
 - 장애인복지관, 장애인공동생활가정, 장애인주간보호시설 등을 통하여 장애인에게 전문적인 상담·치료·훈련 등 종합적인 재활 서비스를 제공하고 장애인도 비장애인과 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 입소 신청 시 정원 범위 내에서 관내 시설과 사회 활동 참여에 적극 노력하겠습니다.
 - 발달장애인 평생교육센터를 이용한 학령기 이후 발달장애인의 재활에 적극 노력하겠습니다.
- ◎ 장애인 생활체육 활성화를 위하여
 - 노원구 장애인 체육시설을 통한 장애인 재활 운동 및 체육행사 개최 등 생활체육 프로그램을 다양화하도록 하겠습니다.

통합돌봄 체계 구축 분야

◎ 지역사회 중심의 촘촘한 통합돌봄 체계 구축을 위하여

- 노쇠, 장애, 질병, 사고 등으로 일상생활에 어려움을 겪는 구민을 대상으로 건강하고 안정적인 삶을 영위할 수 있도록 노원구의 지역적 특성을 반영한 ‘노원형 통합돌봄 서비스’를 제공할 예정입니다.

◎ 체계적이고 전문적인 돌봄 지원을 위하여

- 보건·의료·요양·복지 등 유관기관과 협력하여 구민 개개인의 욕구에 적합한 맞춤형 통합지원계획을 수립하고 서비스의 품질을 높일 것입니다.
- 민·관 전문가로 구성된 ‘통합지원협의체’를 통해 지역돌봄 정책을 지속적으로 점검하고 발전시켜 나가겠습니다.

맞춤형 돌봄 지원 분야

◎ 돌봄 사각지대 해소와 지역 안전망 강화를 위하여

- 지역 인적 안전망인 ‘노원뚝뚝뚝돌봄단(우리동네돌봄단)’을 운영하여 위기 가구를 선제적으로 발굴하겠습니다.
- 복지 자원을 신속히 연계하여 고독사를 예방하고 사회적 고립을 방지하는 데 최선을 다하겠습니다.

◎ 갑작스러운 질병이나 사고로 긴급한 도움이 필요한 구민을 위하여

- ‘돌봄SOS 사업’을 적극 운영하여 구민의 돌봄 부담을 덜어드리고 일상으로의 빠른 복귀를 돕겠습니다.
- 구민 맞춤형 특화 돌봄 서비스 제공을 위하여 일상생활 수행이 어려운 구민을 대상으로 재가 돌봄, 가사 지원 등을 제공하는 ‘일상돌봄 서비스’와 우리 구만의 차별화된 ‘노원형 통합돌봄

특화 사업’을 추진하여 구민이 체감할 수 있는 복지 서비스를 실현하겠습니다.

통합사례관리 지원 분야

◎ 위기가구의 통합적 지원과 복지 체감도 향상을 위하여

- 민관 협력을 바탕으로 복합 위기에 처한 가구에 통합적·맞춤형 복지서비스를 제공하고, 문제 해결 능력과 자립 역량을 강화하여 위기를 극복하고 안정적인 생활을 누릴 수 있도록 충실히 수행하겠습니다.

어르신지원과

어르신복지 분야

◎ 편안한 노인 여가시설 지원을 위하여

- 경로당 운영과 편의물품을 지원하고 노후된 경로당 환경개선을 위해 시설 개·보수 및 리모델링을 실시하겠습니다. 취미·여가·건강관리·일자리·사회참여·상담 등 다양한 기능을 갖춘 신개념의 수락노인 종합복지관을 비롯해 시·구립 노인복지관을 운영하여 어르신들의 필요에 맞는 다양한 활동을 누리실 수 있도록 최선을 다하겠습니다.

◎ 건강한 노후생활 보장을 위하여

- 매월 소득 인정액 기준 이하인 어르신에게 기초연금을 지급하고, 장기요양등급 판정을 받은 어르신에게 신체활동 및 가사활동 등의 요양급여 서비스를 제공할 예정입니다. 또한 가족돌봄의 약화 및 생활고 등으로 돌봄이 필요한 어르신에게 맞춤형 돌봄서비스를 제공할 예정입니다.

◎ 안전한 어르신보호를 위하여

- 기초생활보장수급(저소득) 어르신 가정이 건강하고 안정된 생활을 하도록 서울재가관리사를 배치하고, 가정형편이 어렵고 거동이 불편한 어르신들에게 경로식당, 식사배달, 밑반찬 배달사업 지원으로 더불어 사는 사회분위기 조성 등 사회안전망 기능을 강화하겠습니다.

◎ 초고령화 시대 어르신 중심의 여가문화 지원을 위하여

- 어르신의 여가·문화·배움 활동을 지원하고 건강증진 및 사회참여 기회를 제공하는 중계어르신센터를 운영하겠습니다. 또한 시설방문이 어려운 고령 어르신을 위하여 찾아가는 경로당 프로그램을 운영하여 지역사회 어르신의 건강하고 활기찬 노후를 지원하고, 초고령화 사회에 따른 어르신의 다양한 수요에 부응할 수 있도록 여가문화 기반 조성에 힘쓰겠습니다. 아울러 매년 10월 노인의 날 기념식을 개최하여 모범 어르신을 발굴·격려하고, 어르신에 대한 사회적 관심을 높여 경로효친사상 함양에 기여하겠습니다.

법정처리기한 서비스 이행기준

업 무 명	처 리 기 간			구비서류	수수료
	법 정 처리기한	현 재 처리기한	목 표 처리기한		
장기요양기관 이용신고	7일	7일	7일	· 신청서 1부 등	없 음
노인복지시설 설치신고	7일	7일	7일	· 신청서 1부 등	없 음

어르신복지 분야

◎ **어르신복지 향상 및 인프라 구축을 위하여**

- 어르신들의 건강하고 활력있는 삶을 위해 노원구 어르신 실태 조사 및 욕구 조사를 반영한 맞춤형 실행계획을 수립하여 노년의 건강하고 활기찬 삶을 지원하는 제반 환경을 조성하도록 하겠습니다. 또한 시니어유튜브 방송국을 운영하여 노원구의 어르신 복지 정책 및 유익한 정보를 적극적으로 홍보하였으며, 어르신전문상담 센터를 운영하여 어르신의 정서적 건강 회복을 지원하고 어르신 친화도시의 기틀을 마련하도록 하겠습니다.

◎ **어르신일자리 창출 및 안정된 노후생활을 위하여**

- 어르신에게 경제활동 참여 기회를 드리기 위해 안전한 어르신 일자리 창출을 추진하였으며, 소외된 노년층의 소득 보장을 위하여 참여자 조건을 완화하여 노원형 어르신일자리사업 시행, 노원구 직영의 다양한 어르신 일자리와 민간취업형 일자리를 발굴·연계 하여 사회참여, 정서적 고립 해소 등 안전한 노후생활을 보장 하겠습니다.

◎ **활기찬 노후생활 지원을 위하여**

- 어르신의 건전한 취미생활을 위해 청춘극장, 청춘카페, 노인교실 등 다양한 여가복지시설을 운영하고, 실버축구단과 어르신스포츠 센터를 지원·운영하는 등 어르신들의 건강관리와 여가문화 활성화의 기회를 제공할 예정입니다.

미래교육과

교육환경 개선에 대하여

◎ **교육기관 교육경비 보조금 지원**

- 교육기관 내·외의 열악한 교육환경 개선, 급식시설 개선, 지역 사회와 관련한 교육사업 개발 등 교육특구에 걸맞은 교육 인프라를 구축해 나가겠습니다.

교육강화 사업에 대하여

◎ **노원교육플랫폼 운영**

- 급격히 변화하는 교육환경에 능동적으로 대처하는 다양한 자기 주도 학습 프로그램과 교육지원 서비스를 제공하여 사교육비를 절감하고, 창의적인 미래형 인재를 양성하겠습니다.

◎ **노원수학문화관 운영**

- 노원수학문화관에서는 놀이를 통해 수학의 원리를 이해하도록 마련된 체험·탐구 중심의 수학체험 학습 공간을 제공하고, 다양한 수학 관련 프로그램을 운영하여 수학문화 확산 및 대중화에 기여할 수 있는 주민 복합 문화 공간을 제공할 예정입니다.

◎ **노원교육협력특화지구 사업**

- 아동·청소년, 학부모, 교사 등 교육 주체별의 성장과 협력을 통해 양질의 교육콘텐츠를 발굴하고 연계하여 학교와 마을이 함께하는 마을교육공동체를 구축하겠습니다.

어린이 및 청소년 교육사업에 대하여

◎ 노원 원어민 영어캠프 운영

- 관내 대학교의 시설과 강사진을 활용한 원어민 영어캠프를 운영하여 사교육비 경감 및 계층 간 교육 불균형 해소에 기여하고 글로벌 인재 양성에 적극 기여하겠습니다.

◎ 노원 원어민 영어화상학습 운영

- 원어민 영어화상학습을 통해 원어민과 실시간 대화로 영어 구사능력을 향상하여 미래 인재 양성에 앞장서겠습니다.

학교급식 지원에 대하여

◎ 안전하고 우수한 식재료 공급 지원

- 각급 학교 및 유치원에 친환경 학교급식비를 지원하여 성장기 학생들의 균형잡힌 식단 제공과 안전하고 우수한 학교급식 식재료 공급으로 학생들의 건강증진을 도모하겠습니다.

평생교육에 대하여

◎ 노원평생교육원 운영(3개소)

- 다양한 프로그램을 개발·운영함으로써 주민들의 평생학습 요구를 충족하고 시설 대관을 통해 자율적인 학습의 장을 제공함으로써 주민들의 평생학습 역량 향상에 기여하도록 하겠습니다.

◎ 글로벌교육원 운영(1개소)

- 외국어 특화 평생교육 프로그램을 제공하기 위한 글로벌교육원을 조성하여 주민들의 글로벌 경쟁력을 향상시키고 언어 능력을 배양하는 거점을 마련하겠습니다.

◎ 동네배움터 운영 지원

- 노원구민 누구나 참여할 수 있는 근거리 동네배움터를 조성하여 평생학습의 접근성을 강화하고, 지역사회에 긍정적인 영향을 미칠 수 있는 기반을 마련하겠습니다.

◎ 관학협력사업 지원

- 관내 대학의 우수한 시설 등 학습공간을 개방하여 주민들의 학습 욕구에 부응하는 수준높은 교육기회를 제공할 예정입니다.

◎ 경계선지능인 평생교육 지원

- 경계선지능인의 생애주기별 평생교육 지원과 체계적인 사회지원망 구축을 통해 경계선지능인의 사회참여를 촉진하겠습니다.

◎ 평생교육이용권(바우처) 지원

- 저소득층의 평생교육 접근성을 강화하여 평생교육 참여 기회를 확대하고 자립능력향상과 사회통합에 기여하겠습니다.

보육가족과

안심 보육 사업 분야

◎ 보육사업의 육성지원을 위하여

- 국공립 및 민간시설에 인건비 및 운영비를 매월(연 12회) 지원하여 경제적 부담을 덜어주겠습니다.
- 어린이집을 이용하는 모든 영유아에게 무상보육료를 매월(연12회) 지원하겠습니다.
- 보육교사 1인당 아동 비율 축소하는 노원안심어린이집 사업을 추진하여 보다 안전하고 품질 좋은 보육환경을 조성하도록 하겠습니다.

◎ 보육교직원의 사기진작을 위하여

- 보육교직원의 사기양양과 동기부여를 위하여 연1회 보육인의 날 행사를 운영하겠습니다.

◎ 보육시설의 안전과 쾌적한 환경조성을 위하여

- 우리 구 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 보육 혜택을 위하여

- 우리 구 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 가정의 지원을 위하여

- 저소득 한부모 가정의 생활안정을 위하여 양육비(매월), 학용품비 및 교통비(분기별) 등의 복지급여를 지급하고, 한부모가족복지시설(동광모자원)을 지원·관리하고 시설 입소자에게 거주지 제공 및 각종 자립지원을 하겠습니다.

◎ 가정문제 및 성폭력 피해여성들을 돕기 위하여

- 가정폭력, 성폭력 등의 문제를 안고 있는 여성들에게 상담기관을 안내해 드리고 피해자 의료비 등을 관련기관과 연계하여 지원하겠습니다.

◎ 여성의 능력개발 및 사회참여를 위하여

- 여성단체 활동지원, 양성평등주간행사 등을 통한 사회적 인식 개선과 자발적 활동기반 확대를 지원하겠습니다.

◎ 출산율 저하에 따른 저출생 문제 해결을 위하여

- 영유아, 난임부부, 임신부에게 노원 아이편한택시, 서울엄마아빠 택시, 서울시 임신부 교통비 지원 등 이동 서비스를 제공하여 아이 키우기 좋은 환경을 조성하겠습니다.
- 아기 신분증 발급, 아기 돌 기념사진 촬영지원 등으로 아이 낳기 좋은 환경을 조성하겠습니다.
- 두자녀 이상 출산가정에 출산 축하용품과 세자녀 이상 가정에 지원품을 제공함으로써 저출생 해소에 기여하겠습니다.
- 부모의 양육부담 경감을 위하여 해당 가정에 양육수당, 부모급여를 지급하고 아이돌봄사업을 통한 재가아동의 건강한 성장·발달을 지원하겠습니다.

- 아동에게 아동수당을 지급하여 아동 양육에 따른 경제적 부담을 경감하고 아동의 기본적 권리와 복지를 증진하겠습니다.
- 임신·출산 과정을 겪은 산모의 건강권 회복을 위하여 산후조리 경비를 지원하겠습니다.

◎ **건강한 가정회복을 위하여**

- 가족센터(건강가정·다문화가족지원센터)와 연계하여 맞춤형 프로그램 제공하고 다양한 실수요에 대처함으로 건전한 가족공동체 회복에 힘쓰겠습니다.

10 아동청소년 · 청년 행정서비스 현장

[아동청소년과, 청년정책과]

아동청소년과

청소년복지 분야

◎ **청소년들의 진로·직업체험을 위하여**

- 청소년들이 다양한 분야의 직업체험을 통해 자신에게 알맞은 진로를 탐색하기 위해서 “상상이룸센터 등”을 운영하여 폭넓은 직업 체험을 제공하도록 노력하겠습니다.

◎ **건전한 청소년들의 발굴과 육성을 위하여**

- 청소년들의 건전한 육성을 위하여 연1회 모범 어린이·청소년들을 표창하고 청소년지도협의회 및 아동위원협의회와 연계한 요호보 아동 발굴과 지원에 힘쓰겠습니다.

◎ **청소년들의 잠재적 역량을 발휘하기 위한 장을 마련하고자**

- 청소년들이 기획·홍보·운영 등으로 직접 참여할 수 있는 축제를 공연·스포츠·체험활동 등 다양한 모습으로 준비하여 청소년들이 열정과 잠재적 역량을 발휘할 수 있는 무대를 만들 수 있도록 노력하겠습니다.

◎ **위기청소년들의 학업중단이 문제를 해결하기 위하여**

- 학업중단위기에 놓인 청소년에게 “노원청소년상담복지센터 및 대안학교 등”을 운영하여 청소년 상담 및 지역자원을 연계 지원하여 학업 중단 예방에 최선을 다하겠습니다.

◎ **위기청소년 통합사례관리 및 맞춤형 지원서비스를 제공하기 위하여**

- 구청·경찰·교육청·민간이 협력하여 청소년 중심의 원스톱 지원체계를 구축하고자 청소년안전망 통합지원센터를 전국 최초로

설치·운영함으로 위기청소년의 비행예방과 올바른 성장을 위해 적극 노력하겠습니다.

아동복지 분야

- ◎ **취약계층 아동에게 맞춤형 통합서비스 제공을 위하여**
 - 가정환경이 취약한 12세 이하의 저소득층 아동과 가족에게 지역 자원과 연계한 보건·복지·돌봄 서비스를 지원하여 아동의 건강한 성장과 발달을 도모하고 공평한 출발기회를 갖도록 통합서비스를 제공할 예정입니다.
- ◎ **아동복지 종합기능 구축**
 - 요보호아동에 대한 보호체계 기능 및 취약계층 아동의 건강한 성장·발달 지원을 위하여 어린이도서관과 북카페, 지역아동센터, 아동보호전문기관, 아동복지관 등 아동복지시설을 확충하여 보편적 아동복지 구현을 위해 노력하겠습니다.
- ◎ **노원형 아동·청소년 친화도시 조성 및 활성화**
 - 아동 최상의 이익 원칙을 실현할 수 있는 노원형 사업 및 지역 사회에 기반을 구축하여 마을단위에서 온전한 아동·청소년 권리를 실현하는 도시를 만들고자 아동·청소년 참여권 실현 활성화, 아동 보호구역 지정·운영을 통한 아동 안전권 강화 등 안심(安心) 동심(童心) 아동·청소년 친화도시 조성 및 활성화를 위해 노력하겠습니다.
- ◎ **초등 방과후 돌봄 전면 확대하여 마을 중심의 돌봄 생태계 구축**
 - 지역사회 중심의 아동 돌봄 체계 구축을 통해 틈새 없는 초등 돌봄 전면 확대하여 돌봄 사각지대 해소하고, 맞벌이 가정 부모 등이 일과 가정을 양립할 수 있도록 등교전 돌봄, 밥상돌봄, 아픈 아이 돌봄 등 수요자 중심의 맞춤형 돌봄 지원을 통해 안심(安心) 동심(童心) 노원형 돌봄 실현을 위해 노력하겠습니다.

청년정책과

청년정책 분야

- ◎ **청년의 사회참여 확대 및 활성화를 위하여**
 - 청년을 지원할 수 있는 체계를 구축하고 청년활동 생태계 조성을 위한 다양한 청년정책을 발굴하여 청년의 능동적인 사회참여 기회를 보장하고 자립 기반을 마련하는데 최선을 다하겠습니다.
- ◎ **청년의 삶의 질 향상을 위한 청년 일자리 지원을 위하여**
 - 청년의 적성 및 진로 탐색과 능력 개발을 지원하고 다양한 일자리를 발굴하여 청년의 구직을 돕고 이를 통해 삶의 질이 향상될 수 있도록 일자리 사업 및 취업·창업 지원 사업에 힘쓰겠습니다.
- ◎ **청년의 심리적 안정과 권리보호를 위하여**
 - 경제·사회적 위기로 인한 청년의 심리·정서 문제를 돕기 위한 심리 정서 지원 사업과 일경험 참여 청년에 대한 역량 강화 등 다양한 청년지원 사업을 실시하여 청년들이 안정된 삶을 누릴 수 있도록 최선을 다하겠습니다.

공동주택지원과

 공동주택관리 지원 분야

◎ 공동주택 지원사업

- 20세대 이상 공동주택 및 150세대 이상으로 공동주택의 구조를 갖춘 준주택을 대상으로 공용시설물 유지관리 등을 위하여 사업비 일부를 지원하고 있습니다.

◎ 경비원·미화원 기본시설 지원사업

- 아파트 경비원·미화원 근로환경 개선과 고용불안 해소를 위한 경비원·미화원 인권 증진 비용을 지원하여 공동주택 관리주체와 근로자가 상생하는 지역사회를 형성하는 데 기여하고자 합니다.

◎ 영구 임대아파트 등 공동관리비 지원

- 저소득층이 거주하는 영구 임대아파트, 공공재개발 임대아파트에 공동관리비(전기료, 수도료)를 지원하여 주거비 경감 및 삶의 질 향상을 위해 노력하고 있습니다.

◎ 입주자대표회의 운영 교육 실시

- 공동주택 입주자대표회의 구성원을 대상으로 공동주택 관리 법령, 장기수선계획, 사업자 선정지침 등 수요자 맞춤형 교육을 실시하여 공정하고 투명한 관리능력을 함양할 수 있도록 지원하고 있습니다.

 공동주택 민원조정 분야

◎ 공동주택관리 분쟁조정 및 민원 상담 창구 운영

- 공동주택 관리와 관련한 분쟁이 끊임없이 발생하고 있어 법률,

주택관리 등의 전문가로 구성된 분쟁조정위원회를 운영하여 분쟁을 사전에 해결하겠습니다.

- 또한 공동주택과 관련된 공동주택관리법령 및 관리규약해석, 관리에 관한 자문·상담 등을 위해 월 1회 공동주택 상담실을 운영하여 쾌적한 주거환경 조성과 주민화합을 도모하겠습니다.

 공동주택 기술지원 분야

◎ 공동주택관리 자문단 운영

- 공동주택 유지, 보수 등 각종 공사나 용역 등의 사업 결정 시 확보하겠습니다.
- 자문단은 전기, 방수, 조정, 승강기, 법률 등의 전문가 30명 내외로 구성되며 공동주택에서 입주자대표회의의 의결을 거쳐 구에 요구할 시 무료로 자문을 하여 드리겠습니다.

◎ 공동주택 안전 점검

- 아파트 및 연립주택 단지에 대하여 상·하반기 2회에 걸쳐 축대, 옹벽 등 시설물의 구조 안전과 전기, 가스, 소방, 승강기 등을 점검하여 조치함으로써 재난 사고의 사전 예방과 시설물의 안정성을 확보하여 주거수준 향상에 기여하고자 합니다.

 위반건축물 정비분야

◎ 위반건축물 단속 및 정비

- 향측점검, 수시단속, 건축이행강제금 부과 등 위반건축물에 대한 지속적인 정비를 통해 위반건축물 발생을 최소화하여 쾌적하고 살기 좋은 노원을 만들도록 노력하겠습니다.

신속한 민원 서비스

◎ 민원서류에 대하여는 법정처리 시간을 단축하여 아래 기간 내에 처리하도록 하겠습니다.

업 무 명	처리기한		구 비 서 류	연락처
	법 정 처 리 기 한	목 표 처 리 기 한		
주택관리업 등록	20일	15일 이내	· 법인인 경우에는 납입자본금에 관한 증빙서류, 개인인 경우에는 자산평가서와 그 증빙서류 · 장비보유현황 및 그 증빙서류 · 기술자의 기술자격 및 주택관리사의 자격에 관한 증명서 사본 · 사무실 보유를 증명하는 서류 (건물 임대차 계약서 사본 등 그 사용권을 증명하는 서류)	2116-3842
주택관리업 등록변경신고	2일	2일	· 변경내용을 증명하는 서류	2116-3843
주택관리사 자격증 발급 신청	7일	6일 이내	· 공동주택관리법 시행규칙 별지 제36호서식 · 실무경력 증명서류 · 증명사진 1매(3개월 이내) · 주택관리사보 합격증서 · 건강보험자격득실확인서 · 소득금액 증명원	2116-3843
주택관리사(보) 자격증(합격증서) 재발급 신청	3일	2일 이내	· 공동주택관리법 시행규칙 별지 제37호서식 · 증명사진 1매(3개월 이내)	2116-3842
임대사업자신규등록	5일	4일 이내	· 신분증 및 행정정보공동이용사전동의서(결격사유) · 국세·지방세 완납증명서 · 매매(분양)계약서 · 임차인 있을 경우 보증가입증서(또는 미가입동의서) 및 임대차계약서 · 임대주택이 오피스텔인 경우 : 임차인의 행정정보공동이용사전동의서 또는 입주확인서	2116-3845 2116-3781 2116-3921

임대사업자 등록사항 변경신고(물건추가)	5일	4일 이내	· 신분증 · 매매(분양)계약서 · 임차인 있을 경우 보증가입증서(또는 미가입동의서) 및 임대차계약서 · 국세·지방세 완납증명서 · 임대주택이 오피스텔인 경우 : 임차인의 행정정보공동이용사전동의서 또는 입주확인서	2116-3845 2116-3781 2116-3921
임대차계약신고	10일	7일 이내	· 신분증 · 표준임대차계약서 · 보증가입증서 또는 미가입/일부가입동의서 · 임대주택이 오피스텔인 경우 : 임차인의 행정정보공동이용사전동의서 또는 입주확인서	2116-3845 2116-3781 2116-3921
입주자대표회의 구성(변경) 신고	7일	5일 이내	· 입주자대표회의 구성현황 (임원 및 동별대표자의 성명, 주소, 생년월일 및 약력과 선출에 관한 증명서류) · 관리규약의 제·개정 제안서와 그에 대한 입주자 등의 동의서 각 1부	2116-3924 2116-3925 2116-3830 2116-3832 2116-3841
관리규약 제·개정 신고			· 관리방범의 제안서 및 그에 대한 입주자 등의 동의서 각 1부	2116-3842 2116-3843
관리방범 신고				

업 무 명	처리기한		구 비 서 류	연락처
	법 정 처 리 기 한	목 표 처 리 기 한		
행위허가	10일	7일 이내	· 변경 전·후 도면 · 파손·철거 또는 용도폐지 사유서 · 단지 배치도 · 입주자 동의서 · 비내력벽 철거사유서	2116-3838 2116-3839 2116-3859
행위신고	10일	7일 이내	· 변경 전·후 도면 · 파손·철거 또는 용도폐지 사유서 · 단지 배치도 · 입주자 동의서	
사용검사	15일	12일 이내	· 시공자의 공사확인서	

기존무허가건물 명의변경	10일	7일 이내	· 공통 : 소유자 명의변경신청서, 건물내역확인서, (위임할 경우) 위임장 및 위임용 인감증명서, 신고자 신분증 · 매매 : 매매계약서 사본(원본지참), 매도용 인감, 부동산거래신고필증 · 상속 : 상속인 인감증명서, 제적등본 (배우자, 자녀 등 상속대상자 포함 필수) (소유자 사망이 표시된) 가족관계증명서 또는 기본증명서 (상속인이 2인 이상일 경우) 협의분할(상속포기) 각서 및 상속포기자 인감증명서 · 증여 : 증여계약서, 증여인·수증인 인감증명서	2116-3822, 2116-3831, 2116-3833, 2116-3835 2116-3836
기존무허가건물 개·보수 신고서	10일	7일 이내	· 무허가건축물 (개수보수) 신고서 · 건축물 배치도 및 평면도 · 건축물 (개수보수)공사 설명서 · 신고인 각서	2116-3822, 2116-3831, 2116-3833, 2116-3835 2116-3836
임대사업자 등록사항 변경신고 (물건추가)	5일	4일 이내	· 신분증 · 매매(분양)계약서 · 임차인 있을 경우 보증가입증서(또는 미가입동의서) 및 임대차계약서 · 국세·지방세 완납증명서 · 임대주택이 오피스텔인 경우 : 임차인의 행정정보공동이용사전동의서 또는 입주확인서	2116-3845 2116-3781 2116-3921
임대차계약신고	10일	7일 이내	· 신분증 · 표준임대차계약서 · 보증가입증서 또는 미가입/일부가입동의서 · 임대주택이 오피스텔인 경우 : 임차인의 행정정보공동이용사전동의서 또는 입주확인서	2116-3845 2116-3781 2116-3921

12 재건축·재개발 행정서비스 현장

【재건축사업과 및 재건축과속추진단, 미래도시과】

재건축·재개발사업

◎ 신속한 재건축·재개발사업 추진

- 사업성 개선 등 제도개선을 통해 사업추진 동력을 확보하고, 사업기간 단축을 위한 절차 간소화 등 인·허가 신속처리 방안 마련하여 신속한 주거환경 개선과 주택공급을 추진하고,
- 사업 단계별 추진상황과 주요 현안을 지속적으로 점검하고, 관계부서·전문가와 협력하여 사업 과정에서 발생하는 문제에 대해 해결방안을 마련하는 등 정비사업이 원활하게 추진될 수 있도록 최선을 다하겠습니다.

◎ 소통하는 재건축·재개발사업 추진

- 민·관 협의체, 전문가자문단 등을 통한 지속적인 주민과의 소통으로 규제발굴 및 제도개선, 현안 공유 및 해결 방안 모색, 갈등 조정 및 공정관리하고, 찾아가는 정비사업 컨설팅 및 주민학교 개최, 정비사업 교육·홍보 등 맞춤형 행정서비스를 지원하는데 최선을 다하겠습니다.

◎ 투명한 재건축·재개발사업 추진

- 구 홈페이지를 통한 재건축·재개발사업 추진사항 공개와 주민 설명회 및 공청회 개최 등을 통해 주민의 민원해소 및 참여기회를 확대하고,
- 정비사업 초기단계의 음성적인 자금 지원 및 비리 등으로 인한 분쟁, 갈등을 원천적으로 해소하고자 정비사업 종합정보시스템 (정비사업 정보모방)을 통한 정보공개가 원활히 이루어질 수 있도록 관리·감독에 철저를 기하여 합리적이고 투명한 정비사업이 추진 되도록 최선을 다하겠습니다.

◎ 안전한 재건축·재개발사업 추진

- 재건축·재개발지역 위험시설물에 대해 정기적인 안점점검 실시하여 (동절기, 해빙기 등) 안전사고 예방에 최선을 다하고,
- 재건축·재개발 공사장의 안내표지판 설치를 의무화하여 공사와 관련된 내용을 지역주민에게 공개하도록 하고 불편사항에 대비하여 불편신고 안내 게시판을 게시하도록 의무화하여 공사장 관리에 최선을 다하겠습니다.

13

도시관리 행정서비스 헌장

도시관리과



도시계획 분야

◎ 투명한 도시계획 입안을 위하여

- 도시관리계획을 수립함에 있어 공공복리를 증진시키고 주민 삶의 질을 향상시킬 수 있도록 필요한 도시계획사항을 발굴하여 도시를 체계적·계획적으로 관리하며,
- 도시관리계획 입안을 위한 열람공고 방법으로 현행 법령상 규정된 서울도시공간포털(<http://urban.seoul.go.kr>) 등에 14일간 게재하여 주민의 알권리를 충족시키고, 제시된 주민 의견에 대하여 그 의견이 타당하다고 인정되면 도시관리계획안에 적극적으로 반영하도록 하겠습니다.
- 아울러, 도시관리계획의 입안 및 결정 내용은 토지이음 (<https://www.eum.go.kr/>) 서비스를 통해 제공하고 있습니다.



국공유재산의 적절한 관리를 위하여

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



쾌적한 가로환경 조성을 위하여

- ◎ 아파트 주변도로 및 학교주변 등에 주차하는 불법주기 건설기계에 대하여 이동명령 및 과태료를 부과하는 등 지속적인 단속을 통하여 민원불편 최소화에 최선을 다하겠습니다.

지속가능한 도시공간 조성

- ◎ 노원구 대규모 개발사업 검토 및 도시관리방안 계획 수립을 통해
문화도시 노원 조성에 최선을 다하겠습니다.

신속한 민원처리 단축제 운영

업 무 명	처 리 기 한			구 비 서 류	수 수 료
	법 정 처 리 기 한	현 재 처 리 기 한	목 표 처 리 기 한		
· 개발행위허가 - 토지형질, 공작물설치	15일	15일	13일	· 신청서, 소유권증빙자료, 공사관련 도서 등	없음 (2116-3864)
도로점용 허가신청	5일	5일	5일	· 신청서, 설계도면 각1부	1,000원 (2116-4013)
하천점용 허가신청	10일	4일	3일	· 본인 - 신분증, 신청서, 위치도 (평면도) 이해관계인 동의서 · 이해관계인 - 신분증, 신청서, 위임장, 위치도(평면도) 각1부	없음 (2116-4008)
권리.의무 승계신고	7일	3일	3일	· 신고서 1부 · 권리.의무의 양도 관련 내역서 1부	없음 (2116-4013)
건설기계 갑.을부발급	3시간	10분	5분	· 신청서 1부 본인이 아니어도 등록번호 와 소유자(현 혹은 전 소유 자)가 일치하면 발급가능	500원 (2116-4015)
건설기계 등록증발급	3시간	20분	10분	· 신청서 1부 · 본인 : 신분증 · 이해관계인 : 신분증, 위임장 인감증명서	500원 (2116-4015)
전문건설업 등록수첩 및 등록증재교부	1일	5시간	2시간	· 신청서 1부 · 본인 : 신분증 · 이해관계인 : 신분증, 위임장 이해관계 서류	2,000원 (2116-4015)

서비스별 접수·처리창구

서 비 스 구 분	담 당 팀	안내전화	FAX
· 도시계획시설 결정 · 개발행위허가	도시계획팀	2116-3861~3865	2116-4633
· 저이용 대규모 개발부지 검토 · 도시관리방안 계획 수립	지역계획팀	2116-3851~3853	
· 지구단위계획구역지정, 변경 · 지구단위계획 재정비	지구단위계획팀	2116-3866~3868	
· 하천재산관리 · 도로재산관리 · 전문건설업 등록 및 관리 · 건설기계등록 및 사업자관리	공공용지관리팀	2116-4008~4009 2116-4013~4017	

건축과

 민원처리 온라인 공개

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

※ 인 허가 - 세움터(www.eais.go.kr),

 건축공사장의 안내표지판 설치 의무화

- ◎ 모든 일반건축물(건축신고대상 제외) 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 점검 사항을 확인토록 하겠습니다.

 건축 행정 안내문 배부

- ◎ 건축 행정 처리사항을 안내할 수 있는 건축 행정 안내문을 건축 허가 시 고객에게 배부하겠습니다.

 민원 상담 전담 직원 배치 및 민원예약제 실시

- ◎ 건축과 사무실에 민원 상담석을 마련하고 풍부한 업무능력을 갖춘 직원을 상담원으로 지정 배치하여 건축 인·허가 및 기타 민원에 대하여 안내를 받을 수 있도록 하고, 담당자가 있어야 처리가 가능한 사항에 대해서는 민원 상담을 사전 예약하여 예약 일자에 담당자나 팀장과 상담을 할 수 있도록 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(세무1과 발급)

 신속한 건축민원 서비스

- ◎ 건축 민원서류에 대해서는 법정처리 시간을 단축하여 아래 기간 내에 처리하도록 노력하겠습니다.

업 무 명		처리기한		구 비 서 류	연락처
		법 처리기한	정 목 표 처리기한		
건 축 허 가	16층 이상 또는 30,000㎡초과	25일	20일 이내	· 건축허가신청서, 대지소유권증빙서류 · 건축계획서, 배치도, 평면도, 입면도, 단면도 · 기타 건축법에서 요구하는 구비서류	2116-3881 2116-3892 2116-3895,7 2116-3903 2116-0612
	5,000㎡ ~ 30,000㎡미만	20일	15일이 내	“	“
	10층이상16층미만, 3층이상 10층미만 1,000㎡~5,000㎡미만	7일	3일 이내	“	“

업 무 명	처 리 기 한		구 비 서 류	연락처
	법 처리기한	정 목 표 처리기한		
건축사 업무대행 건축물의 사용승인 (특별검사원 사용 검사 대상제외)	7일	5일이내	· 사용승인신청서, 공사감리, 완료보고서, 현황도면(신고대상에 한하고 연면적 합계 100제곱미터를 초과 하는 단독주택의 경우는 제외)	“
건축사사무소 등록	5일	3일이내	· 건축사 업무신고서, 건축사자격 증 사본, 사무실보유증명서, 법인등기부등본	2116-3903
건축(전문)위원회 심의	30일	15일 이내	· 건축심의 도서 1부. · 해당 심의 별첨 자료 각 1부.	2116-3895 2116-3897
용도변경 신고	5일	3일이내	· 변경하고자 하는 층의 전후 평면도 변경되는 내화, 방화, 피난 또는 건축설비에 관한 사항을 표시한도서	“
(임시)사용 승인	7일	5일이내	· 사용승인신청서, 공사감리완료 보고서 현황도면(신고대상에 한하고 연면적합계 100㎡를 초과하는 단독주택의 경우는 제외)	“
건축물 표시변경	7일	5일이내	· 건축물표시변경신청서,건축물현황도 건축물의 표시에 관한 사항이 변 경되었음을 증명하는 서류	“
건축관련 진정민원	7일	5일이내	· 민원 제기자의 인적사항을 명기하 고 민원내용을 기재(별도양식 없음)	“
건축물대장 전환신청	7일	5일이내	· 건축물대장 전환신청서,건축물 현황도,소유권증명서류,대장전환 사실확인서	“

건축물 안전관리 분야

◎ 소규모 노후 건축물 직권 안전 점검

- 안전에 취약하거나 재난 위험이 있는 30년 이상의 조적조 건축물 등의 소규모 노후 건축물에 대하여 안전 점검을 실시하여 주민의 생명과 재산을 보호하고 사고를 예방할 수 있도록 최선을 다하겠습니다.

◎ 민간건축물 찾아가는 안전 점검

- 안전사각지대에 있는 민간건축물의 안전 점검을 신청하시면 건축안전센터 전문인력이 안전 점검을 실시하여 건축물 안전 사고 예방을 위해 노력하겠습니다.

◎ 위험건축물 안전조치 및 구조보강 지원사업

- 직권, 찾아가는 안전점검 결과 ‘미흡 또는 불량’ 등급 판정을 받은 위험건축물에 대하여 안전조치 및 구조보강 비용 지원을 통해 건축물 안전사고 예방에 최선을 다하겠습니다.

◎ 건축물관리법상 정기점검

- 연면적 3천㎡ 이상의 집합건축물, 다중이용 건축물 등의 정기 점검대상 건축물의 관리자가 건축물관리점검기관을 통해 안전 점검을 실시하도록 모니터링하여, 건축물의 안전과 기능을 효율적으로 개선할 수 있도록 노력하겠습니다.

◎ 소규모 노후 주택 담장 보수·보강비 지원사업

- 사용승인일로부터 10년 이상 경과한 20세대 미만 공동주택 및 단독·다가구주택의 위험 담장에 대하여 보수·보강비 지원을 통해 안전하고 쾌적한 주거환경을 조성하는데 힘쓰겠습니다.

◎ 시설물안전법상 (제1,2,3종)시설물 안전관리

- 시설물의 유지관리 및 안전에 관한 의무사항을 관리주체가 이행할 수 있도록 유지관리계획 수립, 시설물의 시기별 안전 점검 결과 등을 수시로 모니터링하여 안전사고 예방에 최선을 다하겠습니다.

◎ 지진안전시설물 인증 지원사업

- 지원대상 민간건축물이 지진안전 시설물 인증을 지원 받을 수 있도록 홍보 및 안내하여 민간건축물 내진보강 활성화를 위해 노력하겠습니다.

 건축공사장 안전관리 분야

◎ 건축공사장 안전점검 및 착공 전 안전교육 실시

- 건축공사장에 대해 정기·수시 안전점검 등을 시행하고, 건축공사 관계자를 대상으로 전문직 건축사가 진행하는 건축공사장 착공 전 안전교육을 실시함으로써 안전사고 예방에 최선을 다하겠습니다.

◎ 해체공사장 안전점검 및 착공 전 안전교육 실시

- 건축물 해체심의 전 내부전문가의 해체계획서 사전검토와 해체공사장 집중안전점검을 통해 해체공사장의 안전사고를 예방하고, 해체공사 관계자의 안전의식 고취를 위해 해체공사장 착공 전 안전교육을 실시함으로써 해체공사장의 안전 환경 조성을 위해 힘쓰겠습니다.

◎ 건축공사장 안전살피미단 운영

- 관내 건축사들이 건축공사장 수시 순찰을 실시하고 그 결과를 실시간 메신저(카카오톡)로 담당자와 소통하여 쾌적하고 안전한 공사장 환경 조성에 기여하겠습니다.

15

부동산정보 행정서비스 현장

부동산정보과

 민원처리기간 단축제 운영

연번	업 무 명	처 리 기 한			구비서류	수수료
		법정처리기한	현장처리기한	목표처리기한		
1	건축물대장등본	즉시	20분	5분	없 음	건당 500원
2	토지(임야)대장등본	즉시	20분	5분	없 음	필지당 500원 20장 초과 시 추가 매 1장당 100원
3	토지이용계획확인서	1일	25분	15분	없 음	1,000원
4	지적(임야)도등본	즉시	20분	5분	없 음	700원
5	개별공시지가확인서	즉시	15분	5분	없 음	800원
6	부동산중개사무소 개설등록신청	7일	3일	2일	자격증, 교육 이수증사본 임대차계약서사본 여권용사진 1매	20,000원 법인: 30,000원
7	부동산중개사무소 이전신고	7 일	6 일	5일	등록증원본 임대차계약서사본	관내: 없음 관외: 800원
8	토지(임야)신규등록	3 일	3일	2일	소유권에관한 서류	1,400원
9	토지(임야)분할신청	3 일	2일	2일	없 음	분할 후 1필지당 1,400원
10	토지(임야)등록전 환신청	3 일	2일	2일	없 음	1,400원
11	토지(임야) 합병신청	5 일	4일	4일	없 음	합병 전 1필지당 1,000원
12	토지(임야)지목변 경 신청	5 일	4일	4일	증빙서류	1,000원
13	부동산등기용 등록번호 부여	즉 시	즉 시	즉 시	정관기타의 규약 대표자증명서	1,000원

14	부동산중개업 휴업(폐업)신고서	즉 시	즉 시	즉 시	등록증원본	없 음
15	부동산중개업휴업 기간연장신고서	즉 시	즉 시	즉 시	진단서등 (6개월이상)	없 음
16	부동산중개사무소개 설등록증제교부신청	즉 시	즉 시	즉 시	등록증원본 여권용사진 1매	800원
17	등기부등본무인발급	즉 시	즉 시	즉 시	없 음	1,000원

공정하고 투명한 부동산 거래질서 확립을 위하여

- ◎ 부동산중개업소의 위법·부당한 중개행위로 인한 시민의 불편 및 피해를 예방하기 위하여 중개업소 지도·점검반 운영
- ◎ 위법행위 신고센터를 설치하여 불법중개행위를 근절하여 선량한 구민의 재산권 보호에 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 관련 내용을 안내해 드림으로써 고객의 편의를 도모하겠습니다.
 - 한국국토정보공사 서울북부지사 ----- ☎ 6937-2240
 - 부동산정보과 내 한국국토정보공사 직원 상주 ---- ☎ 6937-2267
- ◎ 부동산정보과 민원실의 편의시설로서
 - 무인민원(토지대장, 건축물대장, 등기부등본 등) 발급기설치 및 무료 행정장비(복사, 팩스, 전화)를 사용할 수 있게 편의 제공

도로명주소가 궁금하세요?

- ◎ 도로명주소에 대해 궁금한 사항이나 우리집 도로명주소가 궁금하실 때 언제든지, 무엇이든 물어보세요.

도로명주소 안내사이트

· 전 국 : www.juso.go.kr

안전도시과

 구민을 위한 체감형 행정정보서비스 제공

◎ 행정정보시스템의 운영

- 구민 중심의 편리하고 신뢰받는 행정서비스를 제공하기 위하여 행정정보시스템을 체계적으로 운영·관리하겠습니다.

◎ 지역 정보격차 해소

- 환경 변화에 따라 발생할 수 있는 지역 정보격차를 해소하기 위하여 IT희망나눔 사업을 지속적으로 추진하고 누구나 행정정보에 쉽게 접근할 수 있도록 노력하겠습니다.

 구민 만족 정보통신서비스 제공

◎ 정보통신망 확충을 통한 정보통신망 복지서비스 향상

- 스마트 노원 구현을 위한 정보통신망을 확충하고, 구민의 스마트기기 사용에 불편함이 없도록 무료 공공와이파이를 확대하는 등 통신복지서비스 향상을 위해 노력하겠습니다.

◎ 사이버 보안 사고에 안전한 노원 구현

- 365일 24시간 각종 사이버테러 및 해킹에 대한 대응체계를 구축하여, 안전하고 편리한 정보통신서비스를 제공토록 하겠습니다.

◎ 주민에게 편리한 인터넷 전화시스템 운영

- 담당직원 1인 1대 직통 전화번호 부여 및 안정적인 인터넷전화 시스템 운영으로, 각종 문의사항에 대한 빠른 안내를 통해 구민이 만족할 수 있는 전화시스템을 운영하겠습니다.

 구민을 위한 노원 스마트도시통합운영센터 운영

◎ 노원 스마트도시통합운영센터 관제업무 운영

- 관내 설치된 CCTV의 365일 24시간 모니터링(생활 및 공원안심, 주정차단속 등)을 통해 구민들이 안전한 삶을 영위할 수 있도록 심도 있는 관제업무를 수행하겠습니다.

◎ 유관기관과의 업무 협조

- 구민들이 실생활에서 일어나는 다양한 사건·사고에 신속히 대응할 수 있도록 CCTV열람 및 제공에 만전을 기하겠습니다.

◎ 관내 CCTV통합 유지 관리

- 구민들의 안전을 위해 CCTV 추가 설치 및 유지보수 등 시설 관리에 만전을 기해 안전한 마을 조성에 앞장서겠습니다.

 삶의 질 향상을 위한 구민중심 스마트노원 구현

◎ 공공데이터 제공 및 이용활성화 추진

- 국가기관, 지방자치단체, 공공기관 등이 법령 등에서 정하는 목적을 위하여 생성 및 취득하여 관리하는 데이터베이스, 전자화된 파일 등 광(光) 또는 전자적 방식으로 처리된 공공데이터를 민간에 제공할 예정입니다.

◎ 빅데이터를 활용한 정책 발굴 및 협의체 운영

- 빅데이터 기반의 정책연구 협의체 운영을 통하여 노원구 지역 현안사항 발굴 및 데이터 분석 결과를 활용하여 정책 개발 및 신사업 추진하겠습니다.

◎ 스마트도시 기반 마련 추진

- 구민 맞춤형 스마트 서비스의 도입으로 안전하고 편리한 스마트 도시 인프라 조성하겠습니다.

【교통행정과, 교통지도과】

교통소통 개선 및 교통불편 해소

◎ 고객들의 대중교통 이용 편의를 위하여

- 대중교통연계 보조수단으로써의 마을버스 노선을 주기적으로 확인하여 주민의 불편을 해소할 수 있도록 노력하겠습니다.
- 관내 주요도로 정체 원인을 연구·분석하여 교통소통 개선대책을 마련하도록 하겠습니다.
- 무단방치차량 신고 시 3일 이내에 현장 확인 후 방치차량 여부를 판단하여 무단방치 안내→강제견인(불응시)→이전명령→공고→폐차조치 절차에 따라 처리하도록 하겠습니다.

교통불편신고센터 운영

- ◎ 교통불편신고센터를 운영하여 전화, 교통불편신고엽서 등을 통해 불편신고를 접수 받아 30~60일 이내 행정처분 등 개선·시정조치 하고 처리 후 3일 이내 서면 또는 유선(SMS)으로 처리내용을 알려드리겠습니다.

구 분	접수처	전화번호	팩 스
불법 주·정차 단속	교통지도과	2116-4082~7	2116-4642
불법 주차 과태료	교통지도과	2116-4093~4	2116-4642
교통불편신고	교통행정과	2116-4043,4045	2116-4639

- ◎ 교통불편 신고인에 대하여 100% 비밀 유지와 신분 보장으로 신고인에게 피해가 없도록 하겠습니다.

자동차등록 민원 서비스 수준 향상

- ◎ 친절·신속한 민원 서비스를 제공할 예정입니다.

민원종류	처리기한			구비서류	수수료
	법 정 처리기한	현 재 처리기한	이행목표 처리기한		
자동차신규등록	즉시	30분	25분	.신청서, 제작증외 4종	차종별상이
자동차 소유권 이전	즉시	30분	25분	.신청서, 자동차등록증, 양도증명서, 인감증명서	차종별상이
자동차 말소등록	즉시	30분	25분	.신청서, 자동차등록증, 폐차인수증또는관련공문	16,000원
이륜자동차 사용신고	즉시	30분	25분	.신청서,제작증,양도증명서, 신고필증, 폐지증명서, 신분증	차종별상이
자동차압류등록해제처리	즉시	10분	5분	.압류등록(해제)촉탁서 압류(해제)조서, 관련 공문	등록권리자 별 상이
자동차관리사업등록신청	15일	12일	9일	.신청서,사업장의 위치도 평면도, 시설일람표, 배치도, 사업계획서	20,000원
자동차관리사업 변경등록신청	5일	5일	4일	.자동차관리사업등록증, 변경하고자하는 사항을 증명하는 서류 및 도면	13,100원

불법 주·정차 단속

- ◎ 선진 주차 질서 확립과 고객의 교통 불편 사항을 최소화하기 위해 불법 주·정차 단속용 고정식 CCTV를 운영하고 상습불법주차지역, 민원신고지역에 대한 상습 불법주차와 민원을 신속하게 처리하기 위해 현장단속반을 운영하여 주민 불편 사항을 해소토록 하겠습니다.
- ◎ 불법 주·정차 단속 및 계도 시 공정하고 엄정한 단속이 될 수 있도록 단속공무원에 대하여 주 1회 이상 관련법규 및 친절교육을 실시하겠습니다.

교통안전시설물 유지관리

- ◎ 도로상에 설치된 각종 교통시설물의 제 기능을 위하여 상시 유지관리에 만전을 기하여 주민들의 불편이 최소화되도록 노력하겠습니다.
- ◎ 도로상 노면표시 및 안전표지판, 도로표지판 등을 수시 점검·정비하여 안전한 교통도시가 되도록 노력하겠습니다.

주차장 확보 적극 추진

- ◎ 주택가 주차난 해소를 위하여 거주자우선주차장 확충과 공영주차장 설치를 검토하여 적극적으로 추진하겠습니다.
- ◎ 건축물 부설주차장을 좀 더 효율적으로 활용할 수 있는 방안으로 부설(학교) 주차장 야간 개방 사업을 적극적으로 홍보하고 추진하겠습니다.

담장허물기 사업

- ◎ 일반주택의 경우 주차면수가 1면일 경우 최고 1,000만원, 매 1면 추가 시 200만원씩 추가하여 최고 3,000만원을 주차장 설치비용으로 지원하고,
- ◎ 공동주택의 경우 주차장 조성공사비의 50%이내, 1면당 최대 100만원, 아파트당 최대 5천만원까지 지원하는 『담장허물기 사업』을 연중 실시하겠습니다.

교통행정 주요 전화번호

구 분	접 수 처	전 화 번 호	팩 스
불법 주·정차 단속	교통지도과	☎ 2116-4082~7	2116-4642
불법 주차 과태료	교통지도과	☎ 2116-4093~4	
교통시설물 정비	교통지도과	☎ 2116-4104~8	
부설주차장 야간개방	교통지도과	☎ 2116-4099	
담장허물기 사업	교통지도과	☎ 2116-4101	

토 목 과

고객 중심의 도로 행정서비스 제공

- ◎ **안전한 통행권 확보를 위하여**
 - 도로 관련 공사 시 공사안내문 등을 공사장 입·출구에 2개 이상 설치하여 시민 고객에게 공사내용을 안내하고, 시민 고객의 안전한 통행권을 확보하도록 하겠습니다.
- ◎ **포장도로의 주민 불편 해소와 안전사고의 방지를 위하여**
 - 포장도로의 노후 및 파손된 부분(소파)에 대해서는 신속히 안전 조치를 취하고 당일 보수를 원칙으로 하여 실생활에 불편함이 없도록 하겠습니다.
- ◎ **도로 행정의 투명성 확보를 위하여**
 - 부설공사 예방 및 주민참여 확대 등을 통한 도로행정의 투명성 확보를 위하여 구민감사관제를 실시하고 있으며, 해당 주민센터 및 구의원에게 주요 공사 시행 등 추진 사항을 통보하겠습니다.
- ◎ **신속한 제설작업의 이행**
 - 강설 시 제설작업은 간선도로를 우선하여 이행하고 이면도로는 제설제 보관함을 설치하고, 고갯길, 고지대 등은 제설제 보관의 집을 설치·운영함으로써 주민 스스로 제설에 동참할 수 있도록 하고 제설이 미흡한 부분을 신고하시면 신속히 조치하도록 하겠습니다.

◎ **교통약자 우대 서비스 시행**

- 교통약자를 위한 편의시설 정비 및 설치 등에 최선을 다하고 보도턱 낮춤 및 보도 요철 부분이 파손될 경우에는 신속히 보수 함으로써 타 업무에 우선 처리하겠습니다.

◎ **도로시설물(펜스 등)이 훼손되었을 경우는**

- 시설물 안전관리를 위해 수시 및 정기 점검을 실시하여 안전 사고를 사전에 예방하고 고객의 신고가 접수되면 신속한 안전 조치를 취하고 조속히 보수를 완료하겠습니다.

◎ **중복굴착으로 인한 고객 불편을 해소하기 위하여**

- 매년 상·하반기를 구분하여 유관기관 사업 시행자로부터 도로 굴착 사업계획서를 제출받아 도로 굴착 시행 시기 등을 종합적으로 심의·조정하여 중복 및 이중 굴착을 미연에 방지함으로서 고객 불편을 최소화하겠습니다.

◎ **도로 굴착 시 먼지 저감을 위하여**

- 굴착 공사는 당일 굴착 및 복구를 원칙으로 하며, 굴착 시 발생 하는 발생토 및 잔재를 즉시 처리토록 조치하고 복구 완료 시 까지 먼지 저감 덮개 및 물청소 등을 실시하여 비산먼지가 발생 하지 않도록 조치하겠습니다.

◎ **야간 도로 이용 차량 및 보행자의 안전을 위하여**

- 소비전력이 적고 수명이 길어 친환경적인 LED 조명으로 개선하여 도로의 밝기를 15~22Lux로 유지해 도로 이용 안전을 확보 하겠습니다.
- 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 접수되었을 때는 24시간 이내에 신속하게 수리하여 밤거리 보행에 불편이 없도록 하겠습니다.



신속한 민원처리

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



서비스별 전화번호 안내

서비스명	전화번호	FAX	비고
도로개설(계획)업무	2116-4141~4142	2116-4643	
도로보수, 시설물관리	2116-4146~4147		
지하안전관리, 보도관리	2116-4162~4163		
도로굴착 및 불량맨홀 업무	2116-4154~4155		
가로등, 보안등 업무	2116-4157~4159		

치 수 과

 신속 정확한 하수 민원 처리

- ◎ 하수 시설물 파손 및 하수 악취 발생 등 주민 불편 민원 접수 시 『하수기동반』을 활용하여 즉시 현장을 확인하고, 조치 결과를 통보하여 드리겠습니다.
- ◎ 즉시 처리가 불가능한 사안은 조치계획을 우편, FAX, 유선 등으로 통보하여 드리고 장기간이 소요될 경우는 추진사항을 정기적으로 통보하여 드리겠습니다.
- ◎ 하수 분야 『기동순찰반』을 운영 매일 1회 이상, 취약지역은 수시로 순찰을 실시하여 밝고 깨끗한 도시 환경을 만들겠습니다.
- ◎ 침수지역 및 하수관로에 토사, 협잡물 등이 퇴적되어 하수 소통이 원활치 못한 구간은 민영 준설 업체 또는 직영 하수 기동반으로 하여금 우선 순위를 정하여 준설을 시행함으로써 재해를 사전 예방하고 쾌적하고 깨끗한 하수도를 만들겠습니다.
- ◎ 노후 하수관 및 경사불량 등으로 하수 소통이 원활하게 소통되지 않는 구간 및 도로 동공 발생 시 민영 하수 시설물 정비 업체로 하여금 신속히 보수토록 하고, 또한 연차적 계획을 수립하여 하수관 개량 공사를 시행하겠습니다.

 구민이 안심하고 살 수 있는 재해 없는 치수 행정 운영

- ◎ 하천·하수 시설물에 대하여 재해 없는 노원구로 만들겠습니다.
- ◎ 하천·하수 시설물에 대하여 수시로 안전점검을 실시하여 시민의 생명과

재산을 지키고 구민들이 안전하게 생활하도록 최선을 다하며, 피해 발생 시 관계기관과 유기적 체계를 유지하고 신속정확하게 복구 조치하여 최상의 행정서비스를 제공토록 하겠습니다.

- ◎ 재해 취약 시설(하천, 빗물펌프장, 저류조 등)에 대한 특별관리로 재해 없는 노원구로 만들겠습니다.
- ◎ 피해 발생 시 응급 복구 및 구호 대책, 방역, 청소대책을 수립하고 유관기관과의 유기적인 협조로 피해 사전 예방 및 피해 발생 시 신속하게 대처하겠습니다.
- ◎ 관내 하천(중랑천, 당현천, 우이천, 목동천)을 전 구민이 쾌적하고 편리하게 이용할 수 있도록 만들겠습니다.

 고객께 협조 바라는 사항

- ◎ 하수도 시설물 파손 행위를 금지하여 주시고 보시면 꼭 신고하여 주시기 바랍니다.
- ◎ 하수도에 음식물 투기 등 고형물 투입을 금하여 주시기 바랍니다.
- ◎ 정화조 청소는 정해진 시기 및 절차에 따라서 반드시 하셔서 악취가 발생하지 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 종료 시에는 반드시 신고하시고 절차에 따라 처리하시기 바랍니다.
- ◎ 물 절약 운동을 범 국민적으로 생활화하여 물 부족 사태 해결 및 하수 처리 비용 절감, 생태계 보전 등에 적극 협조하여 주시기 바랍니다.
- ◎ 구민 여러분께서 노원구청과 거주지 동주민센터를 찾아오시거나 전화 상담을 원하실 경우 미리 예약하여 주시면 훨씬 만족스러운 치수 및 하수 행정서비스를 받으실 수 있습니다.

신속한 민원 처리를 위하여

민원내용	처리기간			구비서류	수수료
	법정	현행	개선		
지하수개발·이용허가	30일	30일	25일	지적도,설치도,토지사용을 증명할수 있는 서류, 원상복구계획서,영향조사서	30,000
지하수개발·시공업등록	10일	10일	8일	재무상태표, 장비및기술 보유현황, 임원에 관한 사항	50,000
지하수개발·이용준공 신고	7일	7일	4일	준공시설도, 수질검사서, 현장사진	없음
지하수개발·이용신고	7일	7일	3일	지적도, 설치도, 토지사용을 증명할수 있는 서류 원상복구계획서	없음
지하수개발·이용종료신고	5일	5일	3일	원상복구계획서	없음
굴착행위 신고	5일	5일	3일	지적도, 토지사용을 증명할 수 있는 서류, 원상복구 계획서	없음

20

힐링도시 행정서비스 현장

[푸른도시과, 정원도시과, 여가도시과, 여가생활과, 도시경관과]

푸른도시과

안전하고 쾌적한 산림(공원) 관리

- ◎ 공원을 쾌적한 휴식 및 여가활용 공간으로 제공하기 위해
 - 공원 시설물 파손 시 기동 순찰반을 활용, 즉시 정비·보수하겠습니다.
 - 공원화장실은 항상 깨끗한 상태를 유지하고 소모품 비치 철저히 하여 구민들이 편안하게 이용할 수 있도록 하겠습니다.
 - 관내 주요 등산로 및 둘레길을 점검·정비하여 구민이 안전하고 쾌적한 여가 활동을 할 수 있도록 노력하겠습니다.
 - 공원 내 약수터는 정기·수시로 수질검사를 실시하고 결과를 게시판에 공개하여 구민들이 안심하고 마실 수 있도록 하겠습니다.
- ◎ 산림보호 및 구민의 안전을 위해
 - 산불 예방 캠페인과 단속을 유관기관과 함께 시행하여 산불 발생 요인을 사전에 차단하겠습니다.
 - 산림 내 발생할 수 있는 각종 재해위험을 사전 확인하여 산사태 등 재해를 예방하고, 임야 내 위험 수목을 정비하여 구민의 생명과 재산을 보호하겠습니다.
- ◎ 깨끗한 공원 관리를 위한 직원 근무태도 개선
 - 공원시설물을 관리하는 시설관리원들에게 분기 1회 교육을 실시하여 항상 깨끗한 복장과 공손한 언행으로 구민에게 봉사하도록 하겠습니다.
 - 구민이 공원 이용 및 관리에 대해 문의할 경우 친절하고 신속하게 안내하겠습니다.

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
야생동물 수출·입, 반출·입 허가신청	5	4	3	없 음

- 보는 공원에서 이용하는 공원이 되도록, 수변 시설 설치, 자연 학습장 운영, 우리 꽃 및 지피식물 등을 식재하겠습니다.
- 청소년들의 공원 이용 활성화를 위하여 공원에 청소년 이용시설을 확충하겠습니다.

◎ 깨끗한 공원 관리를 위해 직원 근무태도 개선

- 공원시설물을 관리하는 시설관리원들에게 분기 1회 교육을 실시하여 항상 깨끗한 복장과 공손한 언행으로 구민에게 봉사하도록 하겠습니다.

법정처리기한 서비스 이행기준

◎ 법정처리기간보다 30% 이상 단축하여 처리해 드리겠습니다.

민 원 서 류 명	처 리 기 간			수수료
	법정처리 기 한	현재처리 기 한	목표처리 기 한	
도시공원점용허가신청	15	15	10	없 음

정원도시과

쾌적한 공원시설물 유지관리

◎ 공원을 쾌적한 휴식 및 여가활용 공간으로 제공하기 위해

- 공원시설물 파손 시 기동순찰반 활용, 즉시 정비·보수하겠습니다.
- 화장실은 항상 깨끗한 상태를 유지하도록 하겠습니다.
- 공원 내 먹는 물터는 정기·수시로 수질검사를 실시하고 결과를 게시판에 공개하여 구민들이 안심하고 먹을 수 있도록 하겠습니다.
- 구민이 공원 이용 및 관리에 대해 문의할 경우 친절하고 신속하게 안내하겠습니다.

◎ 누구에게나 편리하고 안전한 공원을 위해

- 사고와 범죄로부터 안전한 공원을 만들고 관리하겠습니다.
- 어린이 놀이시설물은 정기 점검을 통해 매년 정비·보수하여 안전하고 깨끗하게 관리하겠습니다.

◎ 수준 높은 공원시설의 현대화를 위해

- 노후된 시설물에 대해서는 예산에 반영하여 현대화된 공원시설물로 교체하고 안전사고가 우려되는 시설물은 즉시 철거하겠습니다.

여가도시과

불암산 철쭉제, 서울 대표 봄 축제로 브랜드화

◎ 철쭉동산 관람을 중심으로 문화자연휴식의 체류형 축제

- 불암산 자락을 따라 조성된 철쭉동산을 중심으로 문화와 휴식이 결합된 체류형 축제로 불암산 철쭉제를 기획, 운영하여 자연·문화·힐링요소가 융합된 “서울시 대표 봄 축제”로 육성하겠습니다.

자연과 문화가 공존하는 일상 속 여가도시 운영

◎ 불암산 힐링타운, 전국구 생태치유 거점 브랜드 가치 극대화

- 불암산 나비정원, 정원지원센터, 산림치유센터 등 힐링타운 내 생태·치유시설을 체계적으로 운영하여 구민의 휴식과 삶의 질 향상을 지원하겠습니다.
- 초안산캠핑장, 도자기체험장, 영축산 산림복합체험센터 등 체험형 여가시설을 운영하여 일상 속에서 누구나 삶의 여유와 힐링을 즐길 수 있는 환경을 만들겠습니다.
- 수락산·불암산 등 5개 유아숲 체험원을 운영하여 노원구에 있는 모든 아이들이 자연 속에서 배우고 자라, 바르고 건강하게 성장할 수 있도록 지원하겠습니다.

◎ 경춘선 화랑대 철도공원, 기차 테마 관광 및 불빛정원 명소화

- 노원기차마을 내 고품질의 디오라마 콘텐츠를 전시, 운영하여 글로벌 기차 테마 관광명소로 발전시키고, 불빛정원 내 노후시설 정비를 통해 야간관광 랜드마크 시설로 고도화하겠습니다.
- 기차카페, 익스프레스 노원 등 식음료 판매시설을 운영, 고품질 식음료와 이색서비스 제공하여 이용객 만족도와 편의를 높여줍니다.

◎ 모험레포츠 시설, 안전중심의 차별화된 액티비티 운영 전문화

- 점프 및 더블어숲 체험장을 운영하여 청소년·가족 등이 함께 협동하며 즐길 수 있는 역동적 체험 콘텐츠를 제공할 예정입니다.
- 아울러, 안전사고 제로를 목표로 정밀 안전진단과 안전요원을 상시배치하여 누구나 안심하고 안전하게 시설을 이용할 수 있도록 최선을 다하겠습니다.

여가생활과

도심 속 여가 생활 지원

◎ 구민의 건전한 여가 생활 지원을 위해

- 두물마루, 당현마루 등 천변을 따라 가까운 곳에서 식음료를 즐기며 휴식을 취할 수 있는 공간을 조성하여 생활 속 여가 생활을 즐길 수 있도록 노력하겠습니다.
- 목공예체험장, 도심형 스마트팜 등의 운영을 통해 구민이 가까운 곳에서 다양한 여가활동을 체험할 수 있도록 항상 노력하겠습니다.

◎ 아름답고 편안한 자연휴양림을 위해

- 객실과 부대시설을 항상 청결하게 유지하여 방문객들이 편안하게 이용할 수 있도록 하겠습니다.
- 방문객의 휴양림 이용 및 관리에 관한 문의에는 친절하고 신속하게 안내하겠습니다.
- 안전한 휴양림 이용을 위해 시설물을 지속적으로 점검하고 보수하겠습니다.

삶을 함께하는 도서관 운영

◎ 도서관의 기본기능에 더해 문화와 공연, 여가와 휴식이 함께하는 복합문화서비스 제공을 위해

- 도서 대출·반납 등의 기본적인 도서관 서비스에 더해 음악이 흐르는 공연, 문화·예술강연, 북토크, 전시회 등 일상 속 문화생활을 누릴 수 있는 체류형 도서관을 제공할 예정입니다.

◎ 차세대 디지털 기술을 활용한 미래형 도서관의 실현을 위해

- 디지털 환경 속 VR/AR 디지털독서, 3D공간, 인공지능챗봇, 전자도서, 오디오북, 무인예약도서대출시스템 등 디지털정보기술을

통해 이용자가 원하는 다양한 주제의 자료 탐색과 필요한 정보를 적시에 제공할 것입니다.

◎ 책 읽는 노원 만들기 조성을 위해

- 생활 속 책 읽는 분위기를 조성하고 책에 대한 관심을 제고하여 책과 소통하기 위하여 한 책 읽기 사업, 노원 야외 도서관 운영, 노원 북페스티벌 개최, 북큐레이션 등 책과 가까워지기 위한 여러 활동을 전개하여 구민 독서력 향상 및 독서인구 증가로 책 읽는 문화도시 노원을 구현하도록 힘쓰겠습니다.

◎ 도서관 중심 마을공동체 거점 육성을 위해

- 구민이 주도하는 도서관의 지속 가능한 플랫폼 육성을 위해 독서 공동체 '책모모' 지원사업을 통해 구민의 독서 활동을 지원하고 작가와의 만남으로 독서문화 형성과 소통을 기반으로 하는 다양한 토론회를 운영하겠습니다.

도시경관과

신속한 민원 처리를 위하여

- ◎ 민원서류에 대해서는 법정 처리 시간을 단축하여 아래 기간 내에 처리하도록 노력하겠습니다.

민원서류명	법령상 처리기한	현행 처리기한	목표 처리기한	비고
· 도로점용허가	5일	5일	3일	노점
· 하천점용허가	10일	5일	3일	노점
· 옥외광고물 허가	10일	10일	5일	
· 옥외광고물 신고	5일	5일	3일	

서비스별 접수·처리창구

서비스구분	담당팀	안내전화	FAX
· 도로(하천) 점용허가 (노점)	가로개선팀	2116-4022~4025, 4028	2116-4638
· 옥외광고물 허가·신고 · 옥외광고사업 등록	경관개선팀	2116-3871~3875	
· 불법광고물 정비	광고물개선팀	2116-3854~3858 2116-3876~3877, 3870, 4029	

쾌적한 가로환경 조성을 위하여

◎ 구민의 보행권 확보와 노점의 관리

- 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.

◎ 깨끗하고 아름다운 간판

- 옥외광고물 디자인 가이드라인을 엄격히 적용하여 건물의 주변 거리와 조화를 이루는 간판이 아름다운 거리를 만들겠습니다.
- 불법 광고물 정비·단속을 연중 지속적으로 신속하게 실시하겠습니다.

탄소중립도시과

 기후위기 대응 탄소중립도시 조성

◎ 탄소중립 정책 추진에 대하여

- '2050 탄소중립'을 목표로 탄소중립 녹색성장 기본계획과 연도별 시행계획을 수립하고 매년 그 이행사항을 관리하겠습니다.
- 기후위기 적응과 온실가스 감축을 위한 정책을 개발하고 개별 환경 주체(주민, 단체, 공공기관, 기업 등)와 연대·협력을 통해 노원구의 지속가능한 탄소중립·녹색성장을 달성할 수 있도록 선도적 역할을 이행하겠습니다.

 안전한 에너지 공급 관리와 에너지 전환 선도

◎ 안전한 에너지 공급 관리를 위하여

- 한국가스안전공사 및 도시가스공급업체 등과 합동점검을 실시하여 위해요인을 사전에 제거하고 안전사고 예방에 힘쓰겠습니다.

◎ 신재생 에너지 보급과 에너지 전환 선도를 위하여

- 태양광발전 등 신재생 에너지의 보급과 에너지 절약 등 에너지 전환 시책을 적극 실시하며, 한파·폭염 등 기후변화에 대한 취약 계층의 피해를 최소화하기 위한 에너지 복지를 지원하겠습니다.

 탄소중립도시 조성을 위한 건축부문 정책 추진

◎ 도시의 미래를 준비하는 탄소중립 건축을 위하여

- 공공·민간 신축건축물 제로에너지건물(ZEB) 의무화 로드맵을 선제적으로 준비하고, 노후 건물·주택의 에너지효율개선사업을 적극 추진하여 건물 분야의 탄소중립을 선도하겠습니다.

◎ 탄소중립형 주거단지 조성을 위하여

- 재개발·재건축 등 도시정비사업 추진 시 제로에너지건물(ZEB) 설계 도입, 자원순환 체계 마련 등 탄소중립형 주거단지로 조성 될 수 있도록 노력하겠습니다.

 친환경 모빌리티 자전거친화도시 조성

◎ 자전거 친화도시 조성 추진에 대하여

- 자전거를 기반으로 한 친환경 이동수단을 활성화하기 위해 더욱 편리하고 안전하게 자전거를 이용할 수 있도록 인프라를 확충하고 안전한 자전거 이용 환경 조성을 위해 노력하겠습니다

녹색환경과

 환경보전 및 환경교육 지원

◎ 노원환경재단 운영에 대하여

- 노원구의 환경정책 개발, 환경시설의 효율적 운영·관리, 환경 단체 지원 및 환경네트워크 구축 등을 위한 활동을 추진하도록 하겠습니다.

◎ 노원에코센터 운영에 대하여

- 지역 환경교육기관으로서 구민이 환경의 주체가 되어 함께 배우고 실천할 수 있는 참여 중심의 교육공간으로 운영하겠습니다.

◎ 중랑천환경센터 운영에 대하여

- 물순환, 물질약의 교육을 통해 하천 생태교육을 활성화하고,

중랑천 복원의 구심점이 되는 공간으로 운영하겠습니다.

◎ 노원에너지제로주택 운영에 대하여

- 국내 최초의 친환경 에너지제로주택단지로서, 기후변화대응과 에너지전환을 위하여 널리 보급될 수 있도록 홍보관 운영 등 다양한 활동을 실시하도록 하겠습니다.

◎ 노원천문우주과학관 운영에 대하여

- 장구한 우주진화 과정과 경이로운 우주의 모습을 보여주는 전시물과 천문관측 등 다양한 천문과학 체험 및 과학탐구교실 운영으로 과학에 대한 호기심 유발과 동기를 부여하고 일선 교육현장에서 실시할 수 없는 과학체험의 기회를 제공할 예정입니다.

◎ 교육활동 프로그램의 다양화

- 기후변화에 대응하여 유치원생부터 어르신까지 다양한 계층을 위한 체계적인 환경교육을 실시하고, 구민들이 조화로운 생태적 삶의 주인공으로서 공존의 문제를 함께 고민하며 해결해나갈 수 있도록 계층별, 주제별, 계절별, 생태환경, 생활환경, 기후변화 등 다양한 분야의 교육을 실시하도록 하겠습니다.

환경 친화적인 주변조성

◎ 맑은 물 보전을 위해

- 폐수배출업소에 대해 지속적으로 관리감독을 실시하는 한편 무허가 시설에 대한 단속을 강화하여 수질오염행위를 근절토록 하겠습니다.
- 폐수를 대량으로 배출하는 사업장 및 고농도 폐수를 배출하는 소규모 수질오염원에 대한 관리강화로 수질오염사고 발생을 예방하고 만일의 사고 시 신속히 대응하여 피해가 최소화하도록 하겠습니다.
- 건기, 우기, 연휴 등 취약시기에 하천감시활동을 강화하여 어류 집단 폐사사고 등의 수질오염사고가 발생하지 않도록 하겠습니다.

◎ 맑고 깨끗한 대기환경을 보전하기 위해

- 전기차 충전기를 확대 보급하는 등 친환경차 이용을 활성화하여 내연차량에서 발생하는 대기오염물질 발생을 줄이겠습니다.
- 자동차 배출가스를 저감하기 위해 배출가스 노상단속, 버스·택시 등 차고지 단속, 운행차 비디오카메라 단속을 실시하겠습니다.
- 미세먼지 계절관리제 및 비상저감조치의 적극적인 시행을 통해 미세먼지 발생 및 피해를 최대한 줄이고, 미세먼지 쉼터를 조성하여 미세먼지로부터 구민건강을 보호하겠습니다.
- 생활주변 석면을 체계적으로 관리하여 구민 건강보호 및 쾌적한 생활환경을 조성하겠습니다.
- 어린이 활동공간의 환경유해인자 발생여부를 점검하여 어린이 건강을 보호하겠습니다.
- 대기오염물질 배출업소에 대한 지도·점검뿐만 아니라 무허가시설에 대한 단속을 강화하여 대기오염 행위를 근절토록 하겠습니다.
- 지하철 역사, 병원, 백화점 등 다중이용시설에 대한 실내공기질을 관리하여 실내환경을 개선토록 하겠습니다.
- 비산먼지 발생을 최소화하기 위해 건설공사장에 대한 비산먼지 점검을 수시로 실시하고, 특히 미세먼지 계절관리제 기간동안 점검을 강화토록 하겠습니다.
- 자동차 배출가스를 저감하기 위해 배출가스 노상단속, 버스·택시 등 차고지 단속, 운행차 비디오카메라 단속을 실시하겠습니다.
- 오존, 먼지, 황사에 대한 대기오염현황을 실시간으로 파악하여 오존, 먼지 예·경보 발령시 신속한 상황전파로 피해가 최소화 되도록 노력하겠습니다.

◎ 정온한 주거환경을 조성하기 위해

- 특정장비를 사용하는 공사장에 대하여 소음점검 및 측정을 수시로 실시하여 생활소음피해가 발생하지 않도록 하겠습니다.

◎ 토양환경을 보전하기 위해

- 주유소 등 특정토양오염관리대상시설에 대한 정기토양 오염검사를 실시하는 한편, 교통관련시설 등 토양오염 우려시설을 별도로 선정하여 관리토록 하겠습니다.

◎ 유해화학물질 오염과 위해를 예방하기 위해

- 유해화학물질 유출사고에 대비 방제대책을 마련하는 한편, 사고 발생 시 신속히 대응 조치하여 피해가 최소화 되도록 하겠습니다.

◎ 환경행정의 투명성 제고 및 주민참여를 유도하기 위해

- 환경오염물질 발생사업장을 점검함에 있어 민간환경감시단을 점검에 참여하게 하고, 관내에서 행해지는 환경 관련 행위 및 기후변화 관련 사업을 수시로 모니터링하여 구정에 반영하도록 하겠습니다.
- 환경단체, 일반시민, 초등학생 등을 대상으로 환경행사나 워크숍을 수시로 개최하여 환경문제에 대한 주민 자율참여 의식을 제고 하도록 하겠습니다.

법정처리기한 서비스 이행기준

업 무 명	처리기한		구 비 서 류	수수료
	법정 처리 기한	목표 처리 기한		
배출시설 설치허가신고	10일	7일	· 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
배출시설 및 방지시설 가동 개시신고	즉시	즉시	· 신청서 1부 · 배출시설 설치허가증(신고필증) 원본 1부	없음

업 무 명	처리기한		구 비 서 류	수수료
	법정 처리 기한	목표 처리 기한		
특정공사 사전신고	4일	3일	· 특정공사개요(공사목적 및 공사일정포함) · 공사장위치도 · 방음방진시설 설치명세 및 도면 · 그 밖의 소음·진동 저감대책	없음
특정토양 오염관리대상 시설설치신고	7일	6일	· 설치내역서 및 도면 1부 · 토양오염물질에 관한 내역서 1부 · 토양오염방지 시설 설치계획서 1부 · 유발시설의 주변지형 등 도면 1부	없음
휘발성유기화합 물질배출시설 설치신고	7일	5일	· 휘발성 유기화합물질 배출시설 및 방지시설 설치명세서 1부	없음
기타수질오염 원설치관리 신고	5일	3일	· 기타 수질오염원 명세서 및 도면 1부 · 오염물질 방지시설 설치·조치계획서 1부 · 원료, 사료, 약품 등 사용량 예측서 1부	없음
비산먼지 발생사업장 (변경)신고	4일	3일	· 신청서 1부 · 공사개요 · 공사장 위치도 · 방진시설 등의 설치명세 및 도면 · 그 밖의 저감대책	없음
석면해체작업 감리인 지정 신고서	7일	5일	· 신청서 1부 · 석면조사 결과서 사본 1부 · 석면해체·제거작업 신고서 사본 1부 · 석면해체·제거작업 계획서 사본 1부 · 감리용역계약서 사본 1부 · 감리원의 재직증명서 및 근무 사실 확인 서류 1부.	없음
석면건축물 안전관리인 지정 신고서	즉시	즉시	· 석면건축물안전관리인 지정 증명자료 1부 · 석면건축물안전관리인의 신분증 사본 1부	없음

자원순환과

 일반쓰레기 수거

◎ 고객께서 일몰 후 배출한 쓰레기는

- 20시 부터 익일 12시까지 수거 , 구민 생활 활동 시간대를 피함으로써 불편을 최소화하여 깨끗이 청소하겠습니다.

◎ 노원자원회수시설 가동 중단 시에는

- 자원회수시설 가동 중단 시 3일 간격으로 쓰레기를 수거하겠으며, 중단 사실을 3일 이전에 구민에게 알려 사전 대비토록 하겠습니다.

(※노원자원회수시설 안내 : ☎ 930-8999)

◎ 가전, 가구 등 스티커를 붙여 배출한 대형폐기물은

- 가전, 가구 등 대형폐기물의 배출은 신고하고 지정일시 및 장소에 배출하시면 5일 이내 수거하고, 부득이 수거가 지연되는 경우 연락 주시면 즉시 수거하도록 하겠습니다.

◎ 가로 청소는

- 평일 일 2회 이상 실시하고 휴일은 특별근무조를 편성하여 항상 깨끗한 가로 환경을 유지하겠습니다.

◎ 도로 청소는

- 매일 노면흡입차량과 분진차량, 살수차량(동절기 제외)으로 간선 도로와 이면도로를 대상으로 청소를 실시하여 항상 쾌적한 도로 환경이 되도록 노력하겠습니다.

◎ 청소대행업체 지도·점검은

- 매 반기별로 실시하며 수시로 간담회와 회의를 통하여 청소대행업체의 시정사항을 지시하여 궁극적인 불편사항이 발생하지 않도록 청소행정서비스 개선에 노력하겠습니다.

◎ 노원구 청소대행업체 이용 안내 (문의사항 : ☎2116-3808)

업체명	전화번호	수 거 지 역
영명환경	933-2729	상계1동, 상계5동(1~14통, 16~31통), 상계8동, 상계9동
토재기업	937-7500	상계3.4동, 상계5동(15통, 32~37통), 중계1동, 중계4동
녹원기업	937-3335	상계2동, 상계6.7동, 상계10동, 중계2.3동
한국진개	994-3440	월계1동, 월계2동
철한기업	974-3908	공릉1동, 하계2동, 월계3동
노원산업	933-2226	공릉2동, 중계본동, 하계1동

◎ 청소 민원 기동처리반 운영

- 민원 접수 3시간 이내에 깨끗이 처리하겠으며, 취약지역(뒷골목, 나대지 등)은 주 1회 이상 정기적으로 수거하여 쾌적한 환경을 조성하겠습니다.

◎ 무단투기로 인한 구민 불편 사항은

- 단속반을 투입하여 매일 수시로 단속하겠으며, 신고 접수 시 현장 확인·조사하여 빠른 시일 내 조치 및 처리하겠습니다.

재활용품 수거

- ◎ 재활용품(종이, 페트, 캔, 플라스틱, 병류, 기타)은
 - 일반주택지역 기준 월~토(주6일) 수거일에 신속히 수거토록 하겠습니다.
- ◎ 배출 시 불편 사항에 대하여 신고하시면
 - 3시간 이내에 처리하여 자원이 낭비되는 일이 없도록 하겠습니다.

음식물류 쓰레기 분리수거

- 18시부터 다음 날 오전 9시까지 신속히 수거하여 주민 불편이 없도록 하겠습니다.

정화조 청소

- ◎ 정화조 청소 도래 기간 1개월 전에 반드시 안내문을 발송하도록 하겠습니다.
- ◎ 정화조 청소 신청 시 사전 예약제를 실시하여 7일 전까지 예약 신청 시 100% 고객과 원하는 날짜와 시간을 조정하여 처리하겠습니다.
- ◎ 정화조를 청소한 후 뒷마무리를 깨끗이 하고, 별도의 수고비 등을 요구하지 않도록 하겠습니다.

◎ 노원구 정화조업체 이용 안내 (부당요금 신고 ☎ 2116-3823)

업 체 명	전화번호	수 거 지 역	비 고
건양홍업	938-9507	월계동, 공릉동, 상계3·4동	재래식분뇨수거 (전지역)
마들환경	952-8037	중계동, 하계동, 상계1동, 상계2동, 상계5동, 상계6·7동, 상계8~10동	

종량제 규격 봉투의 점진적 품질 개선 공급

- ◎ 쓰레기봉투는 품질관리와 수요예측으로 공인기관의 합격제품만 각 판매소에서 10분 이내에 구매할 수 있도록 하겠습니다.
- ◎ 사전에 구입한 쓰레기봉투가 이사 또는 사정에 의하여 불필요하게 되었을 경우는 대행업체 또는 판매소에서 환불, 교환 등 불편함이 없도록 하겠습니다.
- ◎ 안정된 가격 유지를 위하여
 - 쓰레기봉투 가격의 인상을 최대한 억제하겠으며, 부득이 인상할 경우 구의회의 심의를 거쳐 결정하고 노원구 소식, 노원구 홈페이지에 그 내용을 알려드리겠습니다.

재활용센터 운영

- ◎ 재활용이 가능한 대형폐기물(가전·가구)은 무료로 3일 이내에 수거하여 저렴한 가격으로 판매하겠습니다.
- ◎ 재활용센터에서 구입한 제품은 6개월간 무료로 A/S를 실시하여 드리겠습니다.
- ◎ 노원구 재활용센터 이용 안내 (문의전화 : ☎2116-3812)

위	치	전화번호	취급품목	운영시간
공릉 재활용센터	노원구 화랑로 486	3296-5660	가전·가구류, 사무집기 등	09:00 ~ 19:00 (월~금) 09:00~18:00(토)
상계 재활용센터	노원구 수락산로212-23	933-8289	가전·가구류, 사무집기 등	09:00 ~ 19:00 (월~금) 09:00~18:00(토) ※일요일 한시운영 (3월~10월,13~18시)

청소 차량 청결 운행

◎ 청소 차량을 항상 청결하게 운행하기 위하여

- 매달 1회 이상 세차를 실시하고, 연 1회 이상 도색을 실시하겠습니다.

◎ 청소 차량의 책임제 운행 투명성을 확보하기 위하여

- 고객불편사항 신고 접수 시 운전자를 문책 조치하고 처리 결과 3일 이내에 전화, 인터넷, 문서, 팩스 등으로 알려드리겠습니다.

공무원 근무

◎ 공무원이 친절한 자세로 구민을 대하도록

- 매월 1회 이상 교육을 실시하여 깨끗한 근무복장, 공손한 언행으로 구민을 대하겠습니다.

◎ 효율적인 작업능률을 확보하기 위하여

- 지역책임제를 실시하여 구민에게 질 높은 청소 서비스를 제공하겠습니다.

쓰레기 무단배출 예방

◎ 쓰레기 무단배출 사전 예방을 위하여

- 쓰레기 무단배출 금지 및 처벌 규정 등에 관한 홍보를 실시하여 무단투기의 불법성을 알려드립니다.
- 쓰레기 무단배출을 신고한 구민에게는 예산의 범위 내에서 과태료 부과 금액의 20%를 포상금으로 지급하겠습니다.
- 쓰레기 무단투기 감시용 CCTV를 설치·운영하여 무단투기 사전 예방에 힘쓰겠습니다.

◎ 쓰레기 무단배출 사후관리를 위하여

- 무단배출로 적발된 경우는 엄격한 법 집행으로 선량한 이웃을 보호하고 재발을 방지하겠습니다.

- 상습 무단투기지역에 무단투기 금지 경고판을 설치하고, 단속 및 올바른 쓰레기 배출 방법 홍보를 통하여 깨끗한 환경으로 변화되도록 노력하겠습니다.

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	폐기물처리계획서, 위수탁계약서, 수탁처리능력확인서, 사업자등록증, 처리업허가증, 방치폐기물처리이행보증서류	없 음
지정폐기물 처리계획 확인	5일	5일	4일	폐기물처리계획서, 위수탁계약서, 폐기물분석결과서, 수탁처리능력확인서, 사업자등록증, 처리업허가증, 방치폐기물처리이행보증서류	없 음

【보건위생과, 건강증진과, 생활보건과, 의약과, 보건지소】

신뢰할 수 있는 위생서비스

- ◎ 고객서비스 의식 향상과 질을 높이기 위하여
 - 전체 직원을 대상으로 친절 교육 월 1회 이상 실시하겠습니다.
- ◎ 식품에 대한 안전성을 확보하기 위하여
 - 시중에 유통되는 구민 다소비 식품 및 수입식품 등에 대하여 지역과 계절을 고려한 수거 검사를 실시하겠습니다.
- ◎ 부정·불량식품 주민신고를 위하여
 - 인터넷, 전화(국번없이1399)로 접수받고 신원과 신고내용에 대하여 100% 비밀을 보장하겠습니다, 실명의 신고자에게는 관계 법령에 따라 예산의 범위 내에서 포상금을 지급하겠습니다.
- ◎ 집단식중독 발생을 예방하기 위하여
 - 집단급식소 등 다중이용시설에 대하여 영업자, 영양사, 위생관리인 등 종사자를 대상으로 연 1회 이상 식중독 예방 교육 및 지도 점검을 실시하겠습니다.

임신·출산·육아 통합 건강지원 서비스 제공

- ◎ 모성과 영유아의 건강지원 및 출산율 향상을 위해
 - 임신 준비·난임 시술비 지원, 출산가정 방문 서비스 제공, 영유아 의료비 지원을 통해 아이 키우기 좋은 노원을 만들겠습니다.

예방접종 및 감염병 관리·홍보

- ◎ 예방접종 대상자 관리에 대하여
 - 예방접종을 적기에 실시하도록 안내하여 감염병으로부터 구민의 건강을 보호하겠습니다.
- ◎ 계절별 유행 감염병에 대하여는
 - 계절별로 시기에 맞추어 노원구 소식과 노원구 홈페이지에 감염병별 예방법을 게재하겠습니다.
- ◎ 급성감염병 발생 징후 발견 또는 신고 접수에 대하여
 - 역학조사반 편성 및 즉시 출동하여 확산 방지를 위한 초동 조치를 신속하게 취하겠습니다.
- ◎ 주민들의 감염병 감염예방을 위하여
 - 방역취약지역을 대상으로 정기방문 방역소독을 실시하였으며,
 - 연무(분무)소독과 유충구제를 병행하여 효율적으로 실시하고, 하천 등 감염병 발생 예상 지역을 집중 관리토록 하겠습니다.

건강검진 및 의료비 지원

- ◎ 신뢰도 높은 보건소 검진 및 검사 서비스 제공을 위하여
 - 검사장비의 정기적 점검 및 정도관리를 실시하고, 직원 역량 강화를 위한 관련 교육을 매년 이수토록 하겠습니다.
- ◎ 국가건강검진을 통한 질병의 조기발견을 위하여
 - 국가건강검진의 적극적인 수검 홍보를 통해 수검률을 높여 취약 계층 심뇌혈관 질환 및 5대 암의 조기 발견에 기여하겠습니다.
 - 국가건강검진을 실시하는 검진 기관의 질적 향상을 도모하고자 검진 절차에서 위반사항이 발생하지 않도록 미리 안내하고, 위반 사항 발생 시 관계 법령에 따라 적법하게 조치하겠습니다.

◎ 취약계층 주민 건강과 경제적 부담완화를 위하여

- 암환자, 희귀질환자에게 의료비를 지원함으로써 경제적 부담을 줄이고 치료율을 제고하는 데 도움을 드리겠습니다.
- 근로기준법상 유급병가 혜택을 받지 못하는 근로자와 자영업자에게 질병 및 건강검진 시 발생한 소득 공백에 대한 수당을 지급함으로써 질병 완화 및 치료 기간 중 생계유지에 도움을 드리겠습니다.

의·약물관리

◎ 의·약무 업소에 대하여

- 관내 의약업소에 대해 지도점검을 실시하여 위반사항 적발 시 철저한 행정처분으로 재발 방지에 힘쓰겠습니다.

◎ 의료민원에 관한 진정사안이 제기될 경우

- 현장 확인 등 사실 여부 확인 후 관련법에 의거 조치하고, 문서로 해당 고객이 충분히 납득할 수 있도록 알려드리겠습니다.

◎ 마약류에 대한 오·남용을 예방하기 위하여

- 관내 의료용 마약류 취급 업소에 대해 자율점검 실시 및 기획 점검 또한 지속적으로 실시하겠습니다.

◎ 신규 마약류 취급에 대하여

- 마약류 관리에 관한 교육을 **연 1회 이상** 실시하여 의료용 마약류의 불법유통을 사전 방지함으로써 구민의 건강 수호에 최선을 다하겠습니다.

건강도시 조성

◎ 구민의 건강 수준 향상 및 건강 형평성 제고를 위하여

- 노원구민 누구나 소외받지 않고 건강하게 생활할 수 있는 물리적, 사회적 환경을 만들기 위하여 지속적으로 노력하겠습니다.

◎ 주민의 신체활동 활성화를 통한 건강증진을 위하여

- 생애주기별, 생활터별로 접근성을 높인 신체활동 프로그램을 제공하고, 일상생활에서 신체활동을 쉽게 접할 수 있는 활동 친화적 환경을 조성하도록 노력하겠습니다.

방문 건강관리

◎ 관내 어르신 및 건강 문제가 있는 취약 계층 대상자에 대하여

- 동별 담당 방문간호사를 통하여 사시는 곳 가까이에서 상시 건강상담과 보건교육, 보건·복지 자원 연계를 활용한, 촘촘한 건강관리를 해드리겠습니다.

권역별 건강관리센터 운영

◎ 건강관리센터 운영 사업을 통해

- 정기적인 기초 건강검진 및 상담·교육 등을 통하여 1:1 맞춤형 건강 처방을 실시함으로써 노원구민의 만성질환 예방 및 관리를 위해 끊임없이 노력하겠습니다.

건강한 생활환경 조성

◎ 지역사회건강조사를 통한 보건사업 기반 마련을 위하여

- 지역주민의 건강 상태를 주기적으로 조사·분석하여, 지역 특성과 건강 수요를 반영한 맞춤형 보건정책을 수립함으로써 건강 불평등을 해소하고 구민의 건강 수준 향상에 기여하겠습니다.

◎ 구민의 영양 관리 및 식습관 개선을 위하여

- 취약 계층을 대상으로 보충 식품을 지원하고, 대상자별 맞춤형 영양 관리 서비스를 제공하여 영양 불균형을 해소하고 올바른 식생활 습관 형성을 통해 만성질환 예방에 기여하도록 노력하겠습니다.

 구강보건사업 운영

◎ 어린이 및 학령기 아동의 구강 관리 실천 능력 향상을 위하여

- 신나는 어린이 구강 교실, 어린이 불소도포, 초등학생 구강 교육 및 지역아동센터 치과 주치의 사업을 운영하여 일생동안 건강한 구강 관리 습관을 유지할 수 있도록 적극적인 구강보건 사업을 시행하겠습니다.

◎ 노인 및 장애인 대상 구강건강 유지·증진을 위하여

- 어르신 · 장애인 및 복지시설 등을 대상으로 구강교육, 예방진료 등의 사전적 구강건강관리를 실시하여 구강건강 형평성 제고 및 삶의 질 향상을 위해 노력하겠습니다.

 생명 존중 및 자살예방사업

◎ 생명 존중 문화조성 및 자살률 감소를 위하여

- 생명지킴이(Gate-keeper) 양성, 생명존중 캠페인 운영 등을 통해 생명존중 문화를 조성하고 자살위험군 발굴사업 및 마음 건강 프로그램, 생명존중안심마을을 운영하여 자살률 감소를 이루기 위해 노력하겠습니다.

 “금연환경 조성” 금연사업

◎ 청소년 흡연 예방을 위하여

- 청소년 흡연 예방을 위하여 북부교육지원청 및 관내 학교와 협력하여 초·중·고에 흡연 예방 교육 전문 강사를 지원하여 청소년의 흡연 시작을 차단하고 학교 통학로 등 청소년이 주로 이용하는 금연구역 지도 점검을 강화하도록 하겠습니다.

◎ 흡연자 금연 지원을 위하여

- 보건소 및 보건지소 금연클리닉을 중심으로 금연성공지원금 지급, 수요 야간 및 토요 금연클리닉 운영, 이동금연클리닉 등 흡연자 금연지원서비스 제공강화를 통해 구민 건강증진에 기여하겠습니다.

◎ 지역사회 금연 환경 구축을 위하여

- 금연구역 법령 이행 실태 점검 및 금연구역 내 흡연자 과태료 부과 및 간접흡연 피해지역을 금연구역으로 지정하도록 노력하겠습니다. 또한 담배의 폐해를 알리고 금연 홍보 및 캠페인을 확대하여 지역사회 금연 분위기 조성에 앞장서겠습니다.

 민원업무 처리시간 단축

◎ 법정 처리 기한 서비스 이행 기준

업 무 명	처 리 기 한			구 비 서 류	수수료
	법정처리 기 한	현재처리 기 한	목표처리 기 한		
소독업신고	7일	4일	4일	.소독업신고서 .시설·장비 및 인력 명세서	없 음
B형간염검사	7일	3일	3일	.구비서류 없음	6,090원
의료기관 개설 신고	10일	7일	5일	.의료기관 개설신고서 .의료인면허증 사본 .시설평면도	의원 40,000원 병원 100,000원

24 자치행정 · 동 민원 행정서비스 현장

【자치행정과, 동주민센터】

어디서나 민원처리제 운영

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

자치회관 운영의 내실화

- ◎ 지역 특성에 맞고 다수 계층이 참여할 수 있는 프로그램을 운영하도록 하겠습니다.
- ◎ 자치회관 프로그램에 수강을 희망하시는 경우에는 원하시는 프로그램의 내용, 참여 인원, 기간 등을 확인하여 접수 처리하여 드리며, 원하는 프로그램이 거주지가 아닌 자치회관에 개설되어 있는 경우 참여 가능 여부를 파악하여 즉시 알려드리겠습니다.

편리하고 쾌적한 민원환경 조성을 위하여

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

민원서류 감축을 위하여

- ◎ 법령에서 정한 첨부서류일지라도 주민등록등·초본 등 민원서류는 행정 내부 부서 간 확인하여 보완하겠습니다.

신속한 민원서류 발급을 위하여

- ◎ 법정 처리시간보다 20% 이상 단축하여 처리하여 드리겠습니다.

업 무 명	처 리 기 한			구 비 서 류	수수료
	법 정 처리기한	현 재 처리기한	목 표 처리기한		
주민등록 등·초본	3시간	5분	4분	.본 인 : 신분증 .이해관계인 : 신분증, 위임장, (이해관계서류)	본인:400원 이해관계인 :500원
인감증명	3시간	5분	4분	.본 인 : 신분증 .대리인 : 신분증, 위임장, 도장 위임자신분증	600원
출생신고	3시간	20분	10분	.출생증명서, 신고인 신분증	없음
사망신고	3시간	20분	10분	.사망진단서(사체검안서 원본) 신고인 신분증	없음
주민등록증신규 ,재발급신고	3시간	30분	20분	. 3.5cm*4.5cm 사진1매 ※ 6개월내 촬영한 사진	신규:없음 재발급 :5,000원 (IC칩 추가 5,000원)
전입신고	3시간	20분	10분	.신분증, 세대주도장, 주민등록증 - 임대차계약서(해당자)	전입신고 :없음 확정일자 :600원
세목별납세 증명 발급	3시간	10분	5분	.본인: 신분증(제3자:납세의무자의 위임장 및 신분증) .법인사업자: 신분증, 위임장, 사업자등록증	건당 800원
어디서나민원 (전국FAX온라인 민원발급237종)	4시간	3시간	3시간	.본 인 : 신분증 .대리인 : 신분증, 위임장, 도장 위임자신분증	무료~ 2,000원
장애인증명	3시간	10분	5분	.신분증 또는 복지카드	무료
기초연금신청		30일~60일		(본 인)신분증, 임대차계약서, 본인명의 통장, 금융정보 등 제 공동의서 등 (대리인) 위임자 신분증, 임대 차계약서, 위임자명의통장, 금융 정보등제공동의서, 대리신청인 신분증, 위임장	무료

※ 이행 목표는 고객이 민원을 접수한 이후부터 적용되며, 1회 10건 이상 민원 신청 시
지연될 수 있습니다.