

서울특별시 종로구 행정서비스 헌장

{ 전 문 }

서울특별시 종로구의 전 공무원은 모든 고객에게 최상의 서비스를 제공함으로써 고객으로부터 사랑과 신뢰 받는 공직자가 될 수 있도록 다음과 같이 실천하겠습니다.

- I. 우리는 항상 밝은 미소와 상냥한 말씨, 단정한 용모로 고객을 맞이하겠습니다.
- I. 우리는 모든 민원처리 시 고객의 입장에서 생각하고 신속, 정확, 공정하게 처리하겠습니다.
- I. 우리는 인터넷 등을 활용하여 필요한 정보를 실시간 제공하여 고객의 알권리를 보장하고 업무처리시 알게 된 개인정보를 철저히 보호하겠습니다.
- I. 우리는 민원처리 과정에서 제공된 서비스에 불만을 느끼시는 고객에게 즉시 시정하고 정중히 사과와 함께 상황에 따른 적절한 보상을 하겠습니다.
- I. 우리는 서비스제공에 대한 고객의 평가를 받고, 그 결과를 인터넷, 구 간행물 등에 공표하여 더욱 질 높은 서비스를 제공하겠습니다.

위와 같은 우리의 목표를 달성하기 위하여 구체적인 서비스 이행기준을 설정하고 성실히 실천할 것을 약속드립니다.

공 통 이 행 기 준

1. 고객을 맞이하는 우리의 자세

가. 고객이 직접 방문하시는 경우

고객께서 원하는 부서를 방문하실 수 있도록

- 구청 본관, 별관 로비에 각 1명의 안내도우미 및 정문에 주차안내원 2명을 상시 배치하겠으며, 장애인, 노약자의 경우 직접 안내하여 드리겠습니다.

담당직원을 쉽게 찾으실 수 있도록

- 부서 입구에 직원의 사진, 담당업무가 표시된 좌석배치도를 게시하고 직원은 항상 공무원증을 착용하겠습니다.

방문하시는 고객을 맞이하는 태도는

- “어서 오십시오”, “무엇을 도와드릴까요?” 등 밝고 활기찬 첫인사로 맞이하고 친절히 상담하여 해결해 드리겠습니다.

거동불편 고객이 방문하실 경우에는

- 전화를 미리 주시면 약속시간 5분전에 현관입구에서 기다리다가 모든 업무를 한 번에 처리할 수 있도록 하겠습니다.

다른 업무처리 중에 고객 방문 시

- 전화민원 응대 시 ⇒ 3초 이내에 눈인사로 양해와 좌석을 안내하고 전화종료 후 “기다리게 해서 죄송합니다.”라는 인사 후 신속하게 민원을 처리해 드리겠습니다.
- 다른 업무 처리 시 ⇒ 즉시 하던 일을 중단하고 “어서 오십시오”라는 인사와 함께 고객의 용건을 듣고 신속하게 민원을 처리해 드리겠습니다.

담당자가 자리를 비웠을 경우

- 업무대직자가 응대해 드리겠으며, 담당자가 처리해야 할 업무는 담당자가 복귀 후 1시간 이내 또는 고객이 원하시는 시간에 전화를 드리도록 하겠습니다.

민원처리가 끝났으면

- 밝은 미소로 “안녕히 가십시오.” 또는 “좋은 하루되십시오.”라는 인사로 고객을 배웅하겠습니다.

나. 전화로 서비스를 요청하시는 경우

전화는 벨소리 3회 이내에 신속히 받아

- 친절하고 활기찬 목소리로 “안녕하십니까? 00과 000입니다.”라고 부서명과 이름을 명확하게 밝히고 고객의 용건을 듣겠으며, 부득이 전화벨이 4회 이상 울린 후 받을 때에는 “기다려 주셔서 감사합니다.”라는 양해 말을 먼저 말한 후 전화 응대를 하겠습니다.

전화를 다른 직원에게 연결할 경우에는

- “잠시만 기다려 주십시오.”라는 안내 멘트와 함께 담당자 이름을 안내 후 연결해 드리겠으며, 연결 중 끊어짐에 대비하여 직통번호도 함께 안내하겠습니다.

통화 시 고객의 주요내용을

- 끝까지 경청하고, 고객께서 원하시는 사항을 1회 이상 반복, 확인하며 문의사항에 대해서는 구비서류와 절차 등을 친절하고, 정확하게 답변 드리겠습니다.

담당자가 자리에 없을 때는

- 고객의 성명, 연락처, 민원용건, 전화일시 등을 메모하여 담당자에게 전달하겠으며, 담당자 복귀 후 1시간 이내, 또는 원하시는 시간에 전화를 드리도록 하겠습니다.

대화가 끝났을 때에는

- “더 궁금한 사항은 없으십니까?”, “좋은 하루 되십시오.” 등 정중한 끝인사로 마무리하고, 고객이 수화기를 내려놓는 소리를 듣고 1초 후에 전화를 끊겠습니다.

다. 인터넷, FAX, 우편, 전자민원 등으로 서비스를 요청하시는 경우

어디서나(FAX) 민원

- 접수 후 3시간 이내에 처리결과를 알려 드리겠습니다.

장기간 소요되는 민원

- 처리절차 등을 전화, 팩스, 이메일로 즉시 안내해 드리겠으며, 7일 또는 20일 마다 처리상황을 서면, 전화 등으로 알려드리도록 하겠습니다.

인터넷 신고 민원

- 단순민원 5일, 고충민원 7일 이내에 처리하고 처리결과를 신고인께서 원하시는 방법으로 교부 또는 회신해 드리겠습니다.

민원처리가 완료 시

- 처리 완료된 민원은 방문수령, 우편수령, 인터넷 게시 등 고객께서 원하시는 방법으로 교부 또는 회신해 드리겠습니다.

처리가 불가능한 경우

- 관련 법령과 사유 등을 정확히 알려드리고 불복 시 구제신청방법 등을 안내해 드리겠습니다.

2. 민원을 처리하는 자세

가. 민원담당 공무원의 근무자세

금품이나 향응제공 거절

- 모든 민원업무는 고객의 입장에서 최우선 처리하고, 신속, 정확, 공정하게 처리하겠으며 업무와 관련하여 절대 금품이나 향응을 받지 않겠습니다.

불필요한 첨부서류 생략

- 정당한 사유 없이 법령으로 정하지 않은 서류를 일절 요구하지 않겠으며, 법령에서 정한 서류라도 행정기관 내부에서 확인 가능한 서류에 대해서는 행정정보 공동이용을 통해 자체적으로 처리토록 하겠습니다.

☞ 제출받지 않는 민원서류

주민등록등(초)본, 가족관계등록부, 토지(임야)대장, 건축물관리대장, 납세사실증명, 개별공시지가확인서, 지방세납세(과세)증명원, 자동차등록원부, 사업자등록증, 이륜자동차사용신고필증, 소득금액증명, 자동차세납세증명서, 건설기계등록원부, 사용승인서(주택건설사업사용검사필증), 법인등기부등본, 토지등기부등본, 건물등기부등본, 국세납세명서, 휴업사실증명, 폐업사실증명, 고등학교졸업증명서, 재외국민등록부등본, 출입국에관한사실증명, 국내거소신고사실증명, 농업경영체증명서, 전기안전점검확인서, 전기공사업등록증, 전기공사기술자경력수첩, 정보통신기술자경력수첩, 장애인증명서, 국민기초생활수급자증명서, 자활근로자확인서, 국가유공자(유족)확인서, 병적증명서, 운전경력증명서, 한부모가족증명서, 화재증명원, 소방시설업등록증, 벤처기업확인서 등

- ※ 행정정보의 공동이용을 통하여 공동이용대상이 되는 행정정보는 민원인(정보주체)의 행정정보 공동이용 사전동의를 받은 후 확인하며, 해당서류는 「공동이용 대상 행정정보 현황」(행정안전부 고시 제2020-7호, 2020.2.3.발령)에서 확인할 수 있습니다.

one-stop 서비스

- 고객께서 신청하신 동일 민원으로 2회 이상 방문하는 일이 없도록 성실히 처리해 드리겠습니다.

3. 알 권리의 충족과 비밀보장

민원행정실명제의 성실한 이행을 위해

- 모든 민원서류에 처리부서, 담당자 성명, 전화번호 등을 명기하겠습니다.

행정정보 공개제도를 충실히 운영하여

- 고객의 알권리 보장 및 행정의 투명성을 확보 하겠습니다.

고객의 개인정보 보호를 위하여

- 공공기관의 “개인정보 보호에 관한 법률”을 준수하여 고객의 권리와 이익을 보호 하겠습니다.

4. 잘못된 서비스에 대한 시정 및 보상조치

방문이나 전화 통화시 불친절한 경우

- 불친절한 직원으로 지적된 경우 해당직원에게 대하여 주의시키고 동일한 사례가 발생하지 않도록 직원교육을 실시하겠습니다.

정중한 사과와 보상

- 고객이 아래와 같은 경우일 때에는 담당자의 정중한 사과와 함께 적극적인 구정 참여에 감사하는 마음으로 10,000원 상당의 보상(문화상품권 등)을 하겠습니다.

- 직원의 행정사무 착오 등 잘못으로 고객이 2회 이상 방문한 경우
- 행정서비스현장 이행기준을 고의적으로 지키지 않은 경우
- 정당한 사유 없이 법령으로 정하지 않은 서류를 요구한 경우
- 해당서비스의 법정기한 내에 정당한 이유 없이 처리하지 못하여 고객에게 불편을 끼친 경우

5. 고객참여와 의견제시 방법

서비스에 대하여 친절, 불친절, 만족, 불만족을 느끼셨거나 개선해야 할 사항이 있을 경우

- 전화, 문서, 우편, 팩스, 인터넷 등을 이용하시어 의견을 제시해 주시면 그 결과를 5일 이내에 알려 드리겠습니다.

▶ 인터넷 참여방법

고객참여 창구명	담당부서	접속방법
하도급부조리 신고	감사담당관	홈페이지 ⇒ 종합민원 ⇒ 민원신고 ⇒ 하도급부조리 신고 ⇒ 신고
생활불편신고	감사담당관	홈페이지 ⇒ 종합민원 ⇒ 민원신고 ⇒ 생활불편신고 ⇒ 신청
칭찬합시다	감사담당관	홈페이지 ⇒ 종합민원 ⇒ 고객참여 ⇒ 칭찬합시다 ⇒ 등록
구청장에게바란다	감사담당관	홈페이지 ⇒ 열린구청장실 ⇒ 구청장에게바란다 ⇒ 등록
새울상담민원	감사담당관	홈페이지 ⇒ 종합민원 ⇒ 민원상담 ⇒ 새울상담민원바로가기 ⇒ 민원신청

▶ 종로구 홈페이지 : <http://www.jongno.go.kr>

▶ 종로구 주소 : (우03153) 서울특별시 종로구 삼봉로 43(수송동 146-2)

▶ 방문, 전화, 팩스, 우편 참여방법

구분	담당부서	전화번호	팩스번호
공무원친절·불친절신고	감사담당관	2148-1223	2148-5811
공무원 공익·비리 신고	감사담당관	2148-1212	2148-5811
구청장 직소민원실	감사담당관	2148-1080	2148-5811
진정 등 민원신고	감사담당관	2148-1222	2148-5811

※ 금품수수나 부정·비리행위 등에 대한 신고를 해주신 경우에는 신고인의 비밀은 절대보장하고 정확한 사실조사를 통하여 처리하고 회신하여 드리겠습니다.

고객제안의 경우

- 고객의 제안이 아래와 같이 실행된 경우 적극적인 구정참여에 감사하는 마음으로 10,000원 상당의 보상(문화상품권 등)을 하겠습니다.

· 고객제안이 제안심의회를 거쳐 채택이 되어 실행되었을 경우

고객참여 창구명	담당부서	접속방법
고객제안	기획예산과	홈페이지 ⇒ 종합민원 ⇒ 고객제안 ⇒ 구민제안신청 ⇒ 신청서 작성

6. 고객평가 및 결과공표

연중 수시로 전화친절도 모니터링 및 여성평가단의 평가를 실시하여

- 잘못된 부분은 수시로 개선하여 친절한 서비스로 보답하겠습니다.

고객평가 결과 잘못된 점에 대하여는 매년 1회 이상 주민만족도조사를 실시하여

- 불편한 점, 개선할 점, 잘된 점을 평가하여 구민들에게 결과와 앞으로 개선방안을 종로구 홈페이지나 종로사랑을 통해 공표하고 실천해 나가겠습니다.

7. 고객께 협조를 부탁드립니다 사항

- 고객께서는 정보요구나 친절한 서비스를 요구 할 권리가 있으며, 이를 적극적으로 행사하여야 합니다.
- 공정한 민원처리와 깨끗한 공직사회 확립을 위하여 위법·부당한 요구를 절대 삼가 해 주십시오.
- 불가피하게 법규나 제도상의 제약 또는 구민 다수를 위하여 불가피하게 고객의 뜻이 수렴되지 않을 경우도 있으니 널리 이해하여 주시기 바랍니다.
- 업무처리과정에서 불편한 사항 및 개선할 사항에 대하여는 바로 알려 주시고 건의하여 주십시오.
- 고객께서 민원처리과정에서 친절하고 모범이 되는 자랑스러운 공무원이 있었다면 반드시 알려주십시오. 널리 알려 본보기가 되도록 하겠습니다.

세무행정서비스헌장

우리는 지방세 업무를 공정하고 정확하게 처리하여 납세자로부터 신뢰받는 세정풍토를 정착시키며, 납세자의 권익보호를 위하여 다음과 같이 실천하겠습니다.

1. 우리는 모든 세정업무를 공평하고 정확하게 처리함으로써 납세자의 권익보호에 최선의 노력을 다하겠습니다.
1. 우리는 세정업무를 처리하면서 납세자를 맞이할 때, 일을 처리할 때, 배웅할 때, 항상 밝은 미소와 단정한 용모 그리고 명확한 답변으로 납세자만족을 위해 최선을 다하겠습니다.
1. 우리가 잘못 처리한 업무에 대해서는 납세자가 시정조치를 요구할 권리가 있음을 깊이 인식하며 이의 예방조치와 사후 보상에 만전을 기하겠습니다.
1. 우리는 세무민원실을 내 집같이 아끼고 사랑하며 밝고 아름답게 가꾸어 납세자 여러분을 편안하게 모시겠습니다.

위와 같은 저희들의 목표를 달성하기 위하여 「서비스 이행표준」을 마련하고 실천할 것을 약속드립니다.

1. 납세자를 대하는 자세

가. 지방세를 부과 징수할 때

- 우리는 지방세 부과시 관련 규정에 관한 내용을 안내하여 과세의 근거와 정당함을 알리며, 납세자가 충분히 이해할 수 있도록 하겠습니다.
- 우리는 공평한 과세를 위하여 우리 구 홈페이지에 지방세 관련 내용을 게재하여 정확한 세무정보를 제공하고 연 2회 이상 직무교육을 실시하여 전문직으로서의 소양을 갖추겠습니다.

나. 방문한 납세자를 맞이할 때

- 아무리 바쁜 업무가 있다 해도 즉시 중단하고 민원업무를 최우선적으로 처리하겠습니다.
- 납세자가 원하는 것이 무엇인지 파악하여 직접 또는 담당공무원에게 친절하고 신속하게 안내하겠습니다.

다. 방문한 납세자의 일을 처리할 때

- 납세자의 목소리에 귀 기울여 납세자의 입장에서 업무를 처리하겠습니다.
- 납세자가 이해하지 못할 경우에는 알기 쉽게 관련법규 및 규정 등을 보여주며 이해하실 때까지 반복하여 설명하겠습니다.

라. 전화 민원을 처리할 때

- 전화는 얼굴 없는 만남으로 알고 친절히 응대하겠습니다.

마. 법정 민원처리기한 단축

민원 업무 명	법정 처리기한	이행목표 처리기한
감 면 신 청	5일	3일 이내
징수유예신청	7일	5일 이내
구세 이의신청	90일	80일 이내

2. 공정한 세무조사 실시

- 세무조사를 실시할 때에는 미리 알고 준비할 수 있도록 조사개시 15일 전까지 조사 계획을 통지하겠습니다.
- 납세자의 권익을 보장하기 위하여 세무사나 회계사 등 전문가의 도움을 받을 수 있음을 안내해 드리겠습니다.

- 납세자가 불가피한 사유로 세무조사를 연기하고자 할 경우에는 조사개시 3일 전까지 연기신청을 할 수 있도록 하겠습니다.
- 세무조사 결과는 조사 종료 후 7일 이내에 서면으로 납세자에게 통보함으로써 납세자의 궁금증을 해소하겠습니다.

3. 잘못된 서비스에 대한 시정 및 보상

가. 부당한 부과·징수시

- 세금을 부당하게 납부하였거나 세금 고지서를 받으셨을 경우 확인 후 즉시 감액처리 하겠으며 납부하신 세금은 환부이자 계산 후 환부통지 하겠습니다.
- 부당한 처분을 받았을 경우 사과드리고 직원 교육 등을 통한 재발 방지에 최선을 하겠습니다.
- 이의신청의 공정성을 위하여 외부의 전문가를 위원으로 위촉하여 공정하게 처리하겠습니다.

4. 납세자 참여 및 의견제시

- 납세자 여러분께서 평소 지방세 업무에 대해 개선이 필요하다고 생각하시는 경우에는 언제든지 전화, 인터넷, 서면 등 편리한 방법으로 의견을 제시하여 주시면 성실히 검토하여 업무 수행에 적극 반영하겠습니다.
- 세무행정서비스현장은 인터넷을 이용하여 상시 공개하고 납세자 의견을 수렴하여 지속적으로 보완 발전시켜 나가겠으며 본 현장을 원하시면 우편으로 즉시 우송하여 드리겠습니다.

☞ 의견제출, 부조리신고센터 또는 세무상담 하실 곳

- 감사담당관 ☎ 2148 - 1213 (FAX : 2148-5811)
- 세 무 1 과 ☎ 2148 - 1542 (FAX : 2148-5816)
- 세 무 2 과 ☎ 2148 - 1612 (FAX : 2148-5817)

5. 납세자께서 협조해 주실 사항

- 저희는 국민의 공복으로서 공무원이 제 위치에서 의무를 다하고 보다 친절한 지방세무행정을 실천하기 위하여 이 현장을 제정하였으니 적극 협조하여 주시기 바랍니다.
- 납세자 여러분께서는 친절서비스를 받으실 권리가 있습니다. 따라서 우리 세무부서 공무원들이 보다 적극적이고 질 높은 서비스를 제공할 수 있도록 함께하여 주시고 성원을 부탁드립니다.
- 불친절, 불편하신 일들을 일일이 고쳐주신다는 취지로 이해해 주시고 그때그때 알려 주십시오.
- 법규나 제도상, 납세자 다수를 위하여 불가피하게 납세자의 뜻을 수용하지 못할 경우에는 널리 이해하여 주시기 바랍니다.

문화행정서비스헌장

1. 지역문화예술의 발전을 위하여

가. 인사동 문화지구 보존·육성

- 전국 최초의 문화지구로 지정 인사동의 특성을 살려 전통을 바탕으로 한 전통문화와 현대화가 어우러진 조화로운 공간으로 기틀을 다지고 발전시켜 세계적인 문화관광 명소로 육성하겠습니다.
 - 인사동 축제 지원 : 인사전통문화축제, 전통음식축제, 인사동전통명가전 등 개최
 - 인사동 문화관광 편의시설 운영 : 전통의상체험, 관광안내 및 외국어 통역 서비스
 - 전통문화상품 인증제 시행, 권장시설 경영컨설팅 지원
 - 남인사마당 야외공연장 운영 : 전통국악공연 정기 시행, 전통문화행사 개최 등

나. 대학로 문화지구 육성

- 연극 중심의 공연장 지원정책 마련, 지역환경을 저해하는 업종제한 및 환경정비계획 수립, 공연 활성화 방안 마련 등 문화지구 관리계획을 수립하여 대학로를 문화공간으로 중점 육성하겠습니다.
 - 지역활성화 계획 : 권장시설 지원 등
 - 대학로 지역축제, 문화예술행사 지원
 - 공연활성화, 공연인프라 확충 실시

다. 종로문화원 운영

- 종로문화원에 대한 지원을 확대하고 문화원 자체 내실화를 통하여 지역 문화사업 프로그램을 발전시키고 새로운 문화행사를 발굴·개최하여 문화1번지에 걸맞는 문화원으로 발전시키겠습니다.
 - 간행물 발행
 - 월간종로 : 연 6회발간
 - 향토사료집 : 연1회 발간
 - 문화강좌 개설·운영 : 총 10개강좌
 - 지방문화탐방 : 종로문화 가족 및 구민에게 지방문화 탐방의 기회를 제공

라. 야외 공연장 운영

- 인사동 남인사·북인사 마당, 마로니에공원야외무대 등 야외공연장에서 일년 내내 공연이 끊이지 않도록 적극적으로 운영하겠습니다.

마. 지역문화축제 개최

- 종로구 대표축제인 종로한복축제, 뚝지리음악회, 국악로축제, 인사동 토요일문화나눔 한마당, 마로니에 공원 상시공연 등 종로만의 특색있고 차별화된 문화축제를 개최하고 행사 후 피드백을 통해 기존 축제를 보완·개선하고 참신한 문화축제 발굴을 위해 적극 노력하겠습니다.

2. 지역관광 활성화를 위하여

가. 관광코스 개발 및 문화해설사 운영

- 역사와 문화적 가치를 가진 종로구의 명소들을 활용하여 다양한 관광코스로 개발하고, 주민들로 구성된 해설사(골목길 해설사, 한양도성 해설사, 시·청각장애인 해설사 등)를 운영하여 지역관광 활성화에 기여하도록 하겠습니다.

나. 관광안내책자 제작

- 청계관광특구, 북촌마을, 세종마을, 인사동 및 대학로 문화지구, 관내 문화재 등을 자세히 소개하는 종합적인 관광안내책자를 제작하여 종로구를 찾는 관광객 편의를 도모하겠습니다.

다. 종로청계관광특구의 지속적 관리 및 지원

- 청계관광특구에 대한 지속적인 관리 및 지원을 통해 서울의 대표적인 쇼핑·관광 명소로 발전시켜 지역 경제 활성화 및 관광사업 진흥에 힘쓰겠습니다.

라. 지역축제 개최

- 정순왕후 추모제, 육의전축제, 궁중과 사대부가 전통음식축제, 북촌축제 등 우리구 특성을 활용한 다양한 지역축제를 개최하여 내·외국인 유치 및 지역 관광 활성화에 기여하겠습니다.

마. 건전한 여가문화 조성

- 게임장, 노래연습장, 비디오감상실 등 유통관련업에 대하여 수시로 지도·감독을 실시하여 청소년들의 탈선과 비행을 사전 예방하고 일반 시민들이 건전하게 즐길 수 있는 여가문화 풍토를 조성하겠습니다.

3. 문화재 보존 활용을 위하여

가. 문화재 보존·관리

- 종로구 관리 84개의 문화재에 대한 정기적인 순찰과 안전점검을 통하여 문화재 보존에 만전을 기하며, 노후, 훼손되어 부식·퇴락의 우려가 있는 문화재를 연차적으로 보수·정비함으로써 문화재를 원형 보존하여 후손에게 길이 물려주겠습니다.

나. 문화재보호자문위원회 운영

- 문화재보호자문위원회를 구성·운영하여 문화재 관리방안 및 문화재 주변 건설공사 시 영향여부에 대한 자문을 구하는 등 문화재 보호 관리에 만전을 기하겠습니다.

4. 신속한 민원 처리를 위하여

연번	민원사무명		처리기한			구비서류
			법정	현재	이행목표	
1	관광사업등록 (여행업, 호텔업)		7일	7일	7일	<ul style="list-style-type: none"> · 신청서 · 신분증 · 임대차계약서 원본 · 사업계획서 · 대차대조표 (개인:영업용자산명세서, 통장잔액증명서) · 인감증명서 · 법인등기부등본(법인일 경우)
2	관광사업 변경등록	국내여행업	4일	3일	3일	<ul style="list-style-type: none"> · 신청서 · 신분증 · 등록증 · 변경사실을 증명하는 서류 · 법인등기부등본(법인일 경우)
		국외여행업	4일	3일	3일	
3	유통관련업 신규등록	비디오감상실	7일	3일	3일	<ul style="list-style-type: none"> · 신청서 · 신분증 · 안전시설등 완비증명서(소방서) · 전기안전점검확인서(한국전기안전공사) · 영업소 임대차계약서(임대의 경우) · 변경시 변경사실을 증명하는 서류 및 등록증
		게임장업, 복합유통제공업	3일	3일	3일	
		노래연습장업	3일	3일	3일	
4	유통관련업 변경등록	비디오감상실	3일	3일	3일	<ul style="list-style-type: none"> · 법인등기부등본(법인일 경우) · 영업소 면적을 포함한 영업시설 기구 및 설비 개요서(*비디오감상실 신규 등록 시)
		게임장업, 복합유통제공업	7일	7일	3일	
		노래연습장업	3일	3일	3일	

연번	민원사무명	처리기한			구비서류
		법정	현재	이행목표	
5	공연장업 등록	7일	7일	6일	<ul style="list-style-type: none"> · 신청서 · 평면도 및 배치도 · 시설설치 내역서 · 부동산소유권 또는 사용권을 증명할 수 있는 서류 · 전경 및 주요부분 사진
6	공연장업 변경등록	7일	7일	7일	<ul style="list-style-type: none"> · 신청서 · 등록증 · 변경사실을 증명하는 서류
7	출판사, 인쇄소 등록	7일	7일	7일	<ul style="list-style-type: none"> · 신청서
8	출판사(인쇄소) 등록사항 변경	7일	7일	7일	<ul style="list-style-type: none"> · 신청서 · 등록증

민원행정서비스현장

1. 친절하고 신속한 민원처리

민원서비스 발급시간 단축운영

유형	민원종류	처리기간			구비서류
		법정	현행	개선	
면허	수렵면허 발급	3시간	3시간	3시간	면허시험합격증, 강습이수증, 신체검사서, 증명사진2매
신고	외국인 체류지 변경신고	3시간	30분	5분이내	외국인등록증
증명	인감증명서 발급	3시간	20분	10분이내	본인: 신분증 대리: 신분증(본인, 위임자), 위임장
증명	인감증명서(외국인) 발급	3시간	30분	10분이내	본인: 외국인 등록증 대리: 인감증명 위임장에 공증, 대리인 신분증
증명	어디서나 민원 발급	3시간	3시간	2시간이내	본인: 신분증 대리: 대리인 신분증, 위임장
증명	재택 전자 민원	3시간	3시간	3시간이내	공인인증서
증명	주민등록등·초본 발급	3시간	10분	5분이내	본인: 신분증 대리: 신분증(본인, 위임자), 위임장
증명	가족관계등록증명서 발급	3시간	20분	10분이내	본인: 신분증 대리: 신분증(본인, 위임자), 위임장
증명	여권 신규·재발급	8일	4일	4일	민원여권과 문의 (☎2148-1953)
신청	정보공개 청구	10일	6일	6일	본인: 신분증 대리: 신분증(본인, 위임자), 위임장

민원처리 간소화

- 행정정보 공동이용 서비스를 이용하여 구비서류 징구 없이 공무원이 직접 확인 민원처리(166종) 하겠습니다.

민원 후견인 제도 운영

- 민원1회 방문 처리제도의 실효성을 높이기 위해 총 36종 민원에 대하여 행정경험이 풍부한 민원후견인을 지정하여 민원인의 편익 증진 및 고객중심의 민원행정서비스를 제공할 예정입니다.
- ※ 민원후견인의 역할 : 민원 진행과정 수시통보 및 민원인 의문, 불편사항 해소, 민원서류 보완 등 지원

2. 고객 중심의 민원서비스

민원처리 결과 안내 서비스

- 유기한민원 처리결과를 민원처리 후 1일 이내에 휴대폰 문자메시지로 전송하여 전화, 방문으로 인한 고객의 시간적, 경제적 부담을 경감 시키겠습니다.

여권 등기우편 발송 서비스 실시

- 여권 등기우편 발송 서비스를 운영하여 고객이 여권을 수령하기 위하여 구청을 재차 방문하는 불편을 없애고 원하는 장소에서 받아볼 수 있도록 하겠습니다.
- ※ 신청방법 : 여권발급 접수 시 등기 발송 신청

매주 화요일 연장 근무 실시

- 근무 시간내 신청이 어려운 고객을 위하여 화요일 연장근무를 실시하여 여권 접수 및 교부, 각종 증명 발급 서비스 제공할 예정입니다.
- ※ 근무일시 : 매주 화요일 20:00까지

다중이용장소 및 청사 내 무인민원발급기 설치 운영

- 다중이용장소 및 청사 내에 무인민원발급기를 설치, 운영하여 이용이 편리한 장소에서 민원서류를 발급하겠습니다.

발급기 설치 장소	상세 위치	운영시간	
		평일	공휴일
종로구청 상황실	종로구 삼봉로 43(수송동) 종로구청 상황실	24시간	24시간
정부서울청사	종로구 세종대로 209(종로1가) 후문 민원안내실	09:00~18:00	
종로구청 민원실	종로구 삼봉로 43(수송동) 민원실내	09:00~18:00	
종각역	종로구 지하 55 (공평동) 고객안내센터 앞	05:00~23:55	05:30~23:55
강북삼성병원	종로구 새문안로 29 (1층 소아과 병동앞)	04:30~ 익일03:50	04:30~ 익일03:50
혜화역	종로구 대학로 101, 1번 출입구와 4번 출입구 사이 (고객지원센터 앞)	05:00~23:55	05:30~23:55
서울대학병원	종로구 대학로 101 대한외래병동 지하1층 비지니스라운지	04:30~ 익일03:50	04:30~ 익일03:50
종로세무서	종로구 삼일대로30길 22 1층 중앙홀	09:00~18:00	
헌법재판소	종로구 북촌로 15 본관1층 심판민원과 앞	09:00~18:00	
종로구민회관	종로구 지봉로5길 7-5 1층 로비	06:30~22:00	
서울청사별관(외교부) 정부종합민원센터	종로구 사직로8길 60	09:00~18:00	

외국인 전용 창구 운영

- 민원실 1층에 혼인신고접수·혼인증명서 발급, 외국인이 알고 싶어하는 정보제공 등을 목적으로 외국인 전용 민원창구를 오렌지색으로 꾸며 특화하고, 외국어 능통직원 배치와 외국인을 위한 민원사무편람을 비치하겠습니다.

복합민원상담관제 운영

- 여러 부서 협의가 필요한 복합민원에 대해 전문상담관이 자세하고 알기 쉽게 안내해 드리는 복합민원상담관을 운영하겠습니다.

3. 고객만족 민원실 환경조성

고객 편의 제공

- 민원실 내 TV, 정수기, 지폐 교환기, 혈압측정기, 확대경, 휴대폰 충전기 등 비치하여 고객 편의를 제공할 예정입니다.

문화공간 제공

- 혼인 신고시 원하는 외국인들에게 사모관대와 원삼족두리, 전통혼례 한복 등을 무료로 체험하고 결혼사진을 찍을 수 있는 포토존을 운영할 예정입니다.

복지행정서비스현장

가. 기초생활보장급여대상자 지원분야

- 생활이 어려운 주민이 관할 주소지 동 주민센터에 기초생활보장급여를 신청하시면 생활실태 조사, 소득 및 재산조회, 근로능력 확인 등의 절차를 거쳐 급여신청결과를 30일 이내에 결정하겠으며, 모든 처리결과 및 업무의 변경사항에 대해서는 대상자에게 방문, 문서, 전화 등으로 상세히 알려 드리겠습니다.
- 국민기초생활보장 수급자로 결정되면 관계법령의 현금 급여기준에 따라 해당가구의 소득 인정액을 차감한 금액을 매월 20일 수급자 계좌에 입금하겠습니다.
- 국민기초생활보장대상자와 행려환자에게 의료급여를 실시, 언제 어디서나 의료급여를 받을 수 있도록 하겠습니다.
- 국민기초 1종의 보험 진료과목에 해당되는 의료급여는 전액 무료이고(단, 비급여 제외), 국민기초 2종은 본인 부담금이 10%이며 언제든지 의료 급여를 받으실 수 있도록 지원하겠습니다.
- 조건부 수급자에 대해서는 자활전문서비스 지원기관인 종로자활후견기관과의 연계를 통하여 보다 효율적인 자활계획을 수립 시행함으로써 지원대상자가 자활할 수 있도록 하겠습니다.

나. 장애인복지 분야

- 항상 「장애인 먼저」를 행동으로 실천하며 자유로이 이동할 수 있도록 장애인 전용 출입구·화장실 등 민간 편의시설을 금년 내로 85%로 확충·정비하도록 하겠습니다.
- 장애인 등록시 복지시책 및 시설 등을 사전에 알려 이용할 수 있도록 하고 저소득 중증장애인에게 장애인연금(장애수당 포함), 의료비를 지정된 일자에 100% 지원하여 생활안정과 의료보장을 하겠습니다.
- 저소득 장애인에게는 재활보조기구(욕창방지용매트, 음성탁상시계 등)를 무료로 교부하여 신체적 기능을 보완해 드리겠습니다.

- 형편이 어려워 보장구를 구입하지 못해 생활에 큰 불편을 겪고 있는 기초생활수급자, 저소득 국가유공자 등 의료급여 수급자 중 장애인들을 대상으로 팔다리의지보조기, 전동휠체어, 전동 스쿠터, 보청기 등 장애인 보장구를 지원하도록 하겠습니다.

다. 아동복지 분야

- 보육시설 운영비를 보조하여 아동 보육의 건전한 육성과 학부모의 원활한 경제적, 사회적 활동을 지원하겠습니다.
- 다양한 보육수요 충족 및 보육서비스 수준 향상을 위하여 영아전담, 장애아통합시설, 야간연장반 운영 등 특수사업을 확충하여 시대변화에 맞는 보육서비스를 제공할 예정입니다.
- 효율적이고 안전한 영·유아 보육을 위하여 보육시설의 안전과 위생상태 등의 점검을 정기·수시로 실시하고, 시설이 노후된 어린이집 시설 개·보수와 기능보강사업을 통하여 모두가 만족하는 쾌적한 보육환경을 조성하겠습니다.
- 다양한 보육 수요 및 서비스 수준향상을 위하여 어린이집 평가제 및 만족도조사를 통해 질적 향상을 도모하고 보육사업의 투명성과 공공성을 강화하겠습니다.
- 영·유아 복지사업 증진을 위하여 종로구 어린이 문화·체육행사와 같은 행사를 개최 하여 어린이들이 밝고 건강하게 자랄 수 있는 환경을 조성하고, 모범교사 표창을 통하여 우수한 운영 사례를 전파·확산시켜 보육의 질 향상과 보육교사의 사기를 진작시킴으로써 보육현장이 활성화 되도록 하겠습니다.
- 취약계층 아동을 대상으로 맞춤형 통합서비스 제공을 통해 아동의 건강한 성장과 발달을 도모하고 공평한 출발기회를 갖도록 함으로써 궁극적으로는 빈곤의 대물림에서 벗어날 수 있도록 드림스타트사업 강화에 노력하겠습니다.
- 지역사회 아동의 보호·교육, 건전한 놀이와 오락의 제공, 보호자와 지역사회의 연계 등 아동의 건전육성을 위하여 종합적인 복지서비스 제공이 필요한 지역아동센터, 요보호 아동(보호가 필요한 아동, 가정입양 아동, 가정위탁아동, 급식이 필요한 아동 등)에 대한 지원을 강화하여 아동보호 현장서비스 활성화에 노력하겠습니다.

라. 청소년복지 분야

- 청소년 체험 프로그램을 운영하여 창의력을 증진하고 건전한 여가선용의 기회를 제공함으로써 청소년들이 건강한 민주시민으로 성장할 수 있도록 하겠습니다.
- 청소년 수련시설인 “종로청소년문화센터”를 운영, 심신수련을 위한 다양한 문화강좌를 실시하며, 어린이 동요축제 등을 개최하여 청소년들의 능력을 개발하게 하겠습니다.
 - ☞ 청소년문화센터 ☎ 3675-1318
- 지역사회청소년통합지원체계(CYS-Net) 운영기관인 종로구청소년상담복지센터 를 운영하여 가출, 학업중단, 인터넷 중독 등 위기 상황에 처한 청소년에 대한 상담 및 서비스를 제공함으로써 청소년의 건전한 성장과 복지증진에 기여하겠습니다.
 - ☞ 종로구청소년상담복지센터 ☎ 762-1318 CYS-Net(Community Youth Safety Network) : “위기청소년 사회안전망”으로 칭하며, 위기청소년의 지역자원 연계를 통하여 발견·구조·치료 업무를 담당함

마. 여성복지 분야

- 여성의 지위향상과 사회참여 확대를 위하여 구정관련 위원회에 여성위원 참여를 확대하겠습니다.
- 성평등 사회 구현을 위하여 양성평등 의식 교육과 성희롱·성매매·성폭력·가정폭력 예방 교육을 확대해 나가겠습니다.
- 성폭력과 가정폭력 피해예방 및 보호의 중요성을 감안하여 관련기관 운영을 적극 지원하겠습니다.
 - ☞ 가정폭력상담소
 - 아하가정폭력상담소 ☎ 02-379-8558
 - 성결가정폭력상담소 ☎ 02-725-7077
 - ☞ 성폭력피해상담소
 - 탁틴내일 아동청소년 성폭력상담소 ☎ 02-338-8043
 - ☞ 성폭력·가정폭력 피해자 의료지원
 - 서울해바라기센터 ☎ 02-3672-0365
- 여성의 능력개발과 자아실현기회를 확대하기 위하여 노력하겠습니다.
 - ☞ 동부여성문화센터 ☎ 02-3675-5861

바. 어르신 지원 분야

- 경로당의 원활한 운영을 위해 경로당 운영비와 냉·난방비를 지원하겠습니다. 또한 어르신들이 쾌적하게 경로당을 이용할 수 있도록 경로당 시설개선 및 기능보강 사업을 지속적으로 추진하겠습니다.
- 관내 경로당 62개소에 노래교실, 레크레이션 등 취미교실을 운영하겠습니다.
- 종로구 어르신들의 무병장수를 기원 및 경로효친사상을 고취하기 위하여 관내 100세이상 어르신들에게 신청에 의거 축하금을 지원해드리겠습니다.
- 종로구 만65세 이상 어르신들의 안정된 노후생활의 보장과 연금 혜택의 공평한 배부를 위해 기초연금을 지원해드리겠습니다.
- 관내 혼자 사는 어르신들의 안부 및 건강을 확인하고 위급한 상황 시 신속하게 대처하고자 어르신 건강음료 배달서비스를 지속적으로 지원하겠습니다.
- 경로식당(5개소), 도시락 배달(1개소), 밑반찬 배달(1개소)에서 저소득층 어르신들께 지속적으로 중식을 제공할 예정입니다.

구 분	단체명	소재지	급식 횟수	지원인원	전화번호
				총계	
경로 식당	서울노인복지센터	삼일대로467 (경운동)	주 6회 (연314일)	426	02-6220-8500
	사회복지법인 명휘원(종로분원)	종로11길 9-20(인사동)		80	02-739-9300
	종로종합사회복지관	지봉로13길 82(창신동)		45	02-766-8282
	종로노인종합복지관	율곡로19길 17-8(이화동)		180	02-742-9500
	종로노인종합복지관 무악센터	통일로14길 30(무악동)		75	02-6247-9900
도시락 배달	종로노인종합복지관	율곡로19길 17-8(이화동)	365일	60	02-742-9500
밑반찬 배달	우리모두 재가노인지원센터	지봉로12나길 1 B02호(송인동)	주 2회 (화, 금)	101	02-744-8573

- 어르신들의 활기찬 노후생활 지원을 위한 다양한 노인복지시설을 지속적으로 확충하겠습니다.

청소행정서비스현장

1. 쾌적한 환경 조성을 위한 청소행정서비스의 제공

가. 생활쓰레기(생활계·대형 폐기물) 수거

- 고객께서 일몰 후 배출한 생활쓰레기는 1~2일 내에 수거하겠으며, 수거 중 흩어진 쓰레기는 철저히 청소하여 뒷마무리를 깨끗이 하겠습니다.
 - ☞ 생활폐기물 배출일시
 - 주택가 : 19:00~21:00 격일 배출
 - 가로변 : 22:00~01:00 매일 배출
- 대형생활폐기물을 수수료 납부 후 필증 부착하여 배출 시 2~3일 내(공휴일 및 주말 제외) 수거하도록 하겠습니다.
- 가로청소는 매일 간선도로 및 이면도로를 진공흡입 청소와 물청소를 병행하여 밝고 깨끗한 종로환경을 만들겠습니다.
- 청소민원 기동처리반을 22시까지 운영하여 민원접수시 4시간 이내에 깨끗이 처리 하겠으며 그 결과를 처리후 3시간 이내에 전화로 알려드리겠습니다.
- 무단투기로 인한 고객불편 사항은 단속반을 투입하여 매일 단속하겠으며, 신고접수시 1시간 이내에 현장 조사하여 처리하고 그 결과를 3시간 이내에 전화, 문서 등으로 알려드리겠습니다.

나. 재활용품 수거

- 재활용품(종이·캔·병·고철·플라스틱·스티로폼)은 각 동별로 지정된 수거요일에 반드시 분리 수거토록 하겠습니다.
 - ☞ 동별 수거요일 문의 : ☎ 2148-2373, 2394
- 재활용품 수거 전담처리반을 운영하여 신고접수시 8근무시간중 4시간 이내에 처리하여 자원이 낭비되는 일이 없도록 하겠으며, 처리결과를 3시간 이내에 전화나 문자(SMS)로 알려드리겠습니다.

다. 정화조 청소

- 정화조 청소 도래기간 1개월 전에 반드시 안내문을 우편 발송하여 드리겠습니다.
- 정화조 청소신청시 사전예약제를 실시하여 7일전까지 예약신청시 100% 고객과 원하는 시간을 조정하여 처리하겠습니다.
 - 정화조 청소 대행업체 안내
 - 환경개발(주) ☎720-8745
(청운효자동,사직동,삼청동,부암동,평창동,무악동,교남동,가회동,혜화동)
 - 종북환경개발(주) ☎741-0909
(종로1·2·3·4가동, 종로5·6가동, 이화동, 창신1동, 창신2동, 창신3동, 송인1동, 송인2동)
 - 정화조 부당요금 신고센터 ☎2148-2363, 2365

라. 적절한 쓰레기 규격봉투 공급

- 쓰레기봉투는 공인기관의 합격제품만 공급하겠으며, 함량미달 및 불량 쓰레기봉투를 구입하였을 경우에 판매소 또는 청소대행업체에서 100% 교환하여 드리겠습니다.
- 사전에 구입한 쓰레기봉투가 이사 또는 사정에 의하여 불필요하게 되었을 경우에는 구입처에서 100% 현금으로 교환하여 드리겠습니다.

마. 청소차량 운행

- 침출수 등으로 인한 환경오염을 사전에 예방하기 위하여, 청소차량에 소독기를 부착하여 상차 작업후 매일 소독을 실시하겠습니다.
- 청소차량은 매일 1회 이상 세차하고, 년1회 이상 도색을 실시하여 항상 청결하게 운행하겠습니다.
- 운전자 실명표지판을 청소차 우측 출입문에 부착하여 책임 운행을 확보하겠으며, 고객불편 사항 신고접수시 사실 확인후 불편사항이 발생한 경우 운전자에 대한 교육을 실시하며 재발하지 않도록 조치하겠습니다.

바. 환경미화원 근무

- 항상 깨끗하고 산뜻한 복장을 착용하여 공손한 언행으로 고객을 대하도록 월1회 이상 교육을 실시하겠습니다.
- 환경미화원 실명제를 실시하여 작업시 반드시 명찰 패용을 의무화 하고, 효율적으로 작업 능력을 확보하기 위하여 지역책임제를 실시하겠습니다.

사. 기타 청소민원 서비스

- 일과전 지역담당공무원이 매일 새벽순찰(05:30~08:00)을 실시하여 고객들이 불편 민원을 제기하기 전에 먼저 할 일을 찾아서 시정하는 적극적인 청소행정을 실시하겠습니다.
- 우리는 모든 민원을 법령상 처리기간보다 단축하여 처리하도록 적극 노력하겠습니다.

민원종류	법령상 처리기간	현재 처리기간	이행목표 처리기간	구비서류
사업장(지정·건설폐기물) 배출자 신고	5일	4일	3일	• 처리계획서의 2종
오수·합병·단독정화조 설치(변경·폐쇄) 신고	3일	3일	2일	• 시설설계 도서외 1종
오수·합병·단독 정화조 준공검사	7일	6일	5일	없음
음식물쓰레기 감량의무이행(변경) 신고	7일	6일	5일	없음

환경행정서비스헌장

1. 쾌적한 환경조성

가. 대기환경보전 사업

- 쾌적한 환경 조성을 위하여 대기·소음 배출업소를 대상으로 배출허용기준이 초과하지 않는지 연 1회 이상 사전 점검하겠습니다.
- 각종 공사장에 대한 분진 및 소음발생을 사전에 방지하기 위한 지도·점검을 연 2회 이상 실시하겠습니다.
- 자동차 매연발생의 사전예방을 위한 자동차매연 무료점검을 매주 화요일 청운동 자하문터널 남단(☎ 2148-2462)에서 실시하겠습니다.
- 자동차 배출가스 단속은 6명의 단속반을 편성하여 배출기준 초과차량을 지속적으로 단속하겠습니다.
- 주민들의 건강과 생활환경상의 피해를 최소화하기 위해 미세먼지 및 오존 주의보 발령 시 행동요령을 종로사랑, 인터넷, 지역신문 등에 홍보하고, 발령 시 10분 이내에 전파하겠습니다.

민원종류	법령상 처리기간	현 재 처리기간	이행목표 처리기간	구비서류
특정토양오염 관리 대상시설 설치신고	7일	6일	5일	· 위치·구조 및 설비에 관한 도면 1부 · 위험물 제조소·저장소·취급소 설치허가서 · 저장시설별 구조 설비 명세표 1부 · 그밖에 구청장이 필요하다고 인정하는 사항
비산먼지 발생신고	4일	4일	4일	· 신청서 1부
휘발성유기화합물질 배출시설설치신고	7일	6일	5일	· 휘발성유기화합물질시설 및 방지시설 설치명세서 1부

나. 수질환경보전 사업

- 수질오염 사전예방을 위하여 폐수배출업소를 대상으로 연 1회 이상 지도·점검하며, 배출업소 집중단속대상(도금업소, 염색업소)에 대해 수시로 점검하겠습니다.
- 토양오염에 따른 대책으로 용량 20,000 ℓ 이상 석유류 저장시설에 대하여 토양오염도 검사를 2년에 1회 이상 실시하여 토양오염을 사전예방 하겠습니다.

민원종류	법령상 처리기간	현재 처리기간	이행목표 처리기간	구비서류
배출시설설치 허가 및 신고	10일	6일	5일	<ul style="list-style-type: none"> • 신청서1부 •폐수배출시설위치도1부 • 폐수배출공정흐름도 1부 • 원료(용수포함)의 사용명세 및 제품의 생산량과 오염 물질발생예측서1부 • 오염물질처리계획서 1부
배출시설 및 방지시설의 가동개시신고	즉시	즉시	즉시	<ul style="list-style-type: none"> • 신청서 1부 • 배출시설설치허가증(신고필증)원본

건축행정서비스현장

1. 편리한 건축행정서비스의 제공

가. 건축허가

- 건축허가 신청 등의 민원을 가장 빠르게 처리하겠으며, 만일 민원 성격상 처리기간이 7일 이상 걸릴 경우에는 매 3일마다 처리내용을 전화나 우편으로 통지하겠습니다.
- 건축허가 등 처리 후 확인전화를 실시하여 6시간 이내에 처리결과와 업무안내를 하겠습니다.

민원종류	법령상 처리기간	현재 처리기간	이행목표 처리기간	구비서류
건축사업무 대행분	7일	6일	5일	<ul style="list-style-type: none"> • 신청서1부 • 기본 설계도서1부 • 건축할 대지의 범위와 대지 소유권 증빙서류
일반건축물 및 가설건축물	7일	6일	5일	

나. 용도변경신고

- 건축물 기재사항 변경의 단순용도변경 신청 시 간단한 서류는 공무원이 직접 작성하여 처리하겠습니다.

민원종류	법령상 처리기간	현재 처리기간	이행목표 처리기간	구비서류
용도변경신고	5일	5일	4일	<ul style="list-style-type: none"> • 신청서1부 • 변경 전·후 평면도 1부 등

다. 건축신고

- 건축신고는 구청에 직접 방문하시지 않더라도 전화나 팩스,우편 또는 세움터 (<http://www.eais.go.kr/>)로 예약 신청하실 수 있으며, 접수된 민원은 건축과에서 담당 공무원이 현장을 답사하여 2일 내 처리하겠습니다.

민원종류	법령상 처리기간	현재 처리기간	이행목표 처리기간	구비서류
건축신고	5일	5일	4일	신청서 1부

☞ 예약신청은 전화(☎ 2148-2773~5, ☎ 2148-2782~4, ☎ 2148-2792~4, ☎ 2148-2822), 팩스(☎ 2148-5830), 우편(주소: 종로구 삼봉로 43, 종로구청 건축과)으로 신청하시면 됩니다.

라. 건축물 안전관리

- 건축공사장 및 노후·불량건축물에 대하여 해빙기, 우기, 동절기 등 연간 5회 이상 안전 점검을 실시하겠습니다.
- 주요시설물의 철저한 안전관리를 위하여 재난위험시설물에 대해서는 시설물관리카드에 기록·관리하고, 시설물 소유자 또는 관리자에게 15일 이내 알려드리겠습니다.

마. 기타 건축민원

민원종류		법령상 처리기간	현재 처리기간	이행목표 처리기간	구비서류
사용승인	건축사업무 대행건축물	5일	5일	4일	<ul style="list-style-type: none"> • 신청서1부 • 공사감리완료보고서1부 (공사감리대상건물에 한함) • 현황도면1부 (신고대상에 한함)
	신고대상 건축물	5일	5일	4일	
	일 반 건축물	7일	5일	4일	
건축관계자변경신고		1일	1일	6시간	<ul style="list-style-type: none"> • 신청서1부 • 명의변경동의서등
건축심의		30일	15일	12일	<ul style="list-style-type: none"> • 신청서1부 • 설계도서15부

2. 공정한 주택행정서비스의 제공

가. 시민아파트 정리

- 보상 전반에 대한 궁금증 해소를 위해 주민의 요청이 있을 시 3일 이내에 주민설명회를 개최하여 소상히 안내하겠습니다.
- 보상금은 계약 후 7일 이내에 소유자의 은행계좌에 입금하겠습니다.

나. 민영주택 및 재건축

- 주택건설 사업계획승인 업무 기간을 20일로 단축하여 신속히 주택건설사업이 완료될 수 있도록 하겠습니다.

민원종류	법령상 처리기간	현재 처리기간	이행목표 처리기간	구비서류
민영주택 건설사업계획승인신청	30일	25일	20일	• 사업계획서, 배치도 등 9종

다. 무허가건물 신고

- 신발생 무허가건물 신고는 전화, 팩스, 우편 등 다양한 통신수단을 이용하여 할 수 있습니다.
 - 무허가건물 신고는 전화(☎2148-2632~6), 팩스(☎2148-5927), 우편(주소 : 종로구 삼봉로 43 종로구청 주거재생과장)으로 신고하면 됩니다.
- 신고자의 인적사항은 100% 비밀을 유지하여 신고함으로써 피해를 보는 일이 없도록 하겠습니다.
- 신고된 무허가건축행위에 대하여는 3일 이내에 현장확인하고, 위법사항에 대하여는 시정명령, 철거, 이행강제금 부과, 건축주 고발 등 건축법령에 따라 강력하게 조치하고 그 결과를 7일 이내에 서면으로 통지하겠습니다.

라. 기타 주택민원 서비스

민원종류	법령상 처리기간	현재 처리기간	이행목표 처리기간	구비서류
주택관리업 등록신청	20일	15일	10일	• 법원등기부등본 및 정관 • 장비보유현황서등 5종
임대조건신고서	10일	10일	7일	• 표준임대차계약서 사본

토지행정서비스헌장

1. 신속한 토지행정민원 행정서비스 제공

가. 일반민원

- 지적공부 발급 신청 민원은 신청서 작성 시 담당 창구에서 신속하게 발급 받을 수 있도록 하겠습니다.

민원종류	법령상 처리기간	현재 처리기간	이행목표 처리기간	수수료
건축물대장 등본발급	3시간	10분	5분	건당 500원
토지(임야)대장 등본발급	3시간	10분	5분	필지당 500원 ※1필지당 20장을 초과하는 경우 초과하는 매 1장당 100원 가산
토지이용계획확인원	3시간	10분	5분	필지당 (흑백) 1,000원 (컬러) 1,500원
개별공시지가확인원 발급	3시간	10분	5분	필지 및 년도당 800원
지적도, 임야도	3시간	10분	5분	A4 700원 ※도면 등본의 크기가 기본단위(가로 21cm, 세로 30cm)의 4배를 초과하는 경우 기본단위당 700원 가산
무허가확인원	3시간	10분	5분	건당 500원

- 어디서나 민원에서 직접방문 및 전화, 팩스, 인터넷 신청으로 공부발급 민원을 처리해 드리겠습니다.

- 전화신청 : 2148-2895
- 팩스신청 : 2148-5929, 2148-5832
- 인터넷신청 : www.minwon.go.kr

나. 건축물대장 기재사항 변경·정정 서비스

건축물의 소유자 변경 및 건축물 기재 및 정정을 신청하는 경우 신속하게 처리 하겠습니다.

민원종류	법령상 처리기간	현재 처리기간	이행목표 처리기간	구비서류
건축물 기재신청	7일	6일	5일	· 건축허가부서의 허가 · 신고통보서
건축물 부존재 확인서	5일	3일	1일	· 신청서 1부
건축물표시(변경·정정) 신청	7일	6일	5일	· 신청서 1부 · 증빙서류 1부
소유권변동	3시간	1시간	30분	· 등기부등본 1부

다. 부동산 중개업무

건전한 부동산중개업이 될 수 있도록 유도하며, 연 2회 철저한 지도·감독으로 고객 피해예방과 거래질서를 확립하겠습니다. (* 행정기관 내부에서 확인 가능한 서류 목록 삭제)

민원종류	법령상 처리기간	현재 처리기간	이행목표 처리기간	구비서류
중개사무소 개설등록	7일	4일	3일	· 임대차계약서 사본 · 실무교육수료증 사본 · 여권용 사진 1매
사무소이전	7일	4일	3일	· 등록증 · 임대차계약서 사본
휴업, 폐업	3시간	3시간	2시간	· 등록증

라. 부동산 등기용 등록번호 부여신청

법인이 아닌 사단·재단이 부동산 등기를 하기 위하여 등록번호를 부여받고자 신청하는 경우 신속히 처리해 드리겠습니다.

민원종류	법령상 처리기간	현재 처리기간	이행목표 처리기간	구비서류
부동산등기용 등록번호 부여	3시간	10분	10분	· 등록번호 부여신청서 · 정관 기타 규약 1부 · 대표자 또는 관리인임을 증명하는 서류 1부

마. 토지 이동신청(신규등록, 분할, 합병 등)

- 토지이동신청(신규등록, 분할, 합병, 지목변경, 등록전환, 등록사항 정정)시 법령상 처리기간 보다 신속히 처리해 드리겠습니다.

민원종류	법령상 처리기간	현재 처리기간	이행목표 처리기간	구비서류
합병	5일	4일	3일	· 신청서
분할	3일	3일	2일	· 신청서 ※ 허가조건 분할시(분할허가서)
신규등록	3일	3일	2일	· 신청서
등록사항 정정	3일	3일	2일	· 신청서
지목변경	5일	3일	2일	· 신청서 · 형질변경 원인 및 완료증명서

바. 외국인의 토지취득, 계속보유 신고

- 외국인이 대한민국 안의 토지를 취득하는 계약을 체결한 경우나 계속 보유 신고를 하는 경우에는 신속히 처리하겠습니다.

민원종류	법령상 처리기간	현재 처리기간	이행목표 처리기간	구비서류
토지취득허가	15일	11일	10일	· 토지취득 당사자간 합의서 · 국적입증서류(시민권증서, 여권)
토지취득신고	3시간	3시간	2시간	· 토지취득입증서류(상속, 경매 등) · 국적입증서류(시민권증서, 여권)
토지계속보유신고	3시간	3시간	2시간	· 국적입증서류(시민권증서, 여권)

교통행정분야 이행기준

1. 편리하고 쾌적한 교통행정서비스의 제공

가. 원활한 교통체계 유지

- 고객들의 대중교통 이용편의를 위하여 대중교통 연계·보조수단으로써의 마을버스 기능을 년 1회 이상 재정립하여 나가겠습니다.
- 관내 교통시설물에 대하여 수시로 순찰하여 노후시설물 교체 및 보수, 도색을 시행하고 이용 고객의 편의제공 및 청결한 도시미관을 조성하겠습니다.
- 관내 이면도로 정체 및 병목지점을 년 1회 이상 조사·발굴하고 정체원인을 연구 분석하여 소통개선대책을 제시하겠습니다.
- 에너지절약과 도심교통난 완화 및 미세먼지와 온실가스 감축을 위해 시민이 자발적으로 승용차 주행거리를 감축하는 승용차 마일리지 사업의 참여자 확충을 위해 노력하겠습니다.

나. 편리한 주차공간 확보

- 주차난이 심각한 주택지역을 우선 대상으로 공영주차장을 지속적으로 확충하여 생활 환경 개선 및 고객의 삶의 질을 향상시키겠습니다.
- 관내 주택가등의 주차난 해소를 위한 주차장 공유와 나눔 문화가 확산되도록 노력하겠습니다.

다. 주·정차 질서확립 및 무단방치차량 정비

- 주·정차단속은 차량소통장애, 주민보행불편, 소방도로미확보를 초래하는 경우에 한하여 평일07:00~23:00까지3개조(2인1조)를 2교대로 운영하고 심야시간 (11:00~07:00)에는 1개조를 운영하여 단속의 실효성을 높이겠습니다.

- 주·정차단속시 친절한 계도와 공평하고 엄정한 단속이 될 수 있도록 단속공무원에 대하여 근무일 일과전 10분간 단속요령교육 및 주1회 이상 특별정신교육을 실시하겠습니다.
- 무단방치차량 일일 순찰활동을 강화하여 도시미관 저해요인 제거 및 깨끗한 환경을 유지하도록 하겠습니다.

무단방치차량 신고시 24시간 이내에 현장 확인한 후 방치차량 여부를 판단하여 차량 소유자 확인 및 자진처리요고장 안내문을 발송하겠으며 강제견인 또는 이송조치 하겠습니다.
(견인조치 20일소요)

라. 교통불편신고센터 운영

- 「교통불편신고센터」를 09:00~18:00까지 운영하여 전화, 교통불편신고엽서 등을 통해 불편 신고를 접수받아 7일 이내에 개선 시정조치하고 처리 후 3일 이내 유선이나 E-mail 또는 서면으로 처리내용을 알려 드리겠습니다.

접수구분	접수처	전화번호	팩스
버스전용차로 위반과태료	교통행정과	2148-3284	2148-5836
교통유발부담금부과 압류·해제	교통행정과	2148-3263	2148-5836
불법 주·정차 단속	주차관리과	2148-3375~6	2148-5987
불법주차 과태료	주차관리과	2148-3353	2148-0453
불법주차 과태료 이의신청	주차관리과	2148-3362	2148-0453
거주자 우선주차(관리)	주차관리과	2148-3335	2148-0453
거주자우선주차(신청)	시설관리공단	2236-0052	2236-3385
무단방치차량신고	주차관리과	2148-3333,66	2148-5837
교통불편신고		국번없이 120번	

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

2. 교통관련 일반민원서비스 제공

가. 편리한 자동차등록업무 서비스제공

- 신속·정확한 민원처리를 위한 번호표제 운영 및 업무대행자지정으로 고객이 만족하실 수 있도록 최선의 노력을 다하겠습니다.
- 불필요한 서류는 일체 요구하지 않겠으며 행정내부에 확인이 가능한 경우 열람 처리 하도록 하겠습니다.
- 통합전산시스템운영을 통해 자동차등록과 관련하여 민원인에게 빠른 서비스를 제공하겠습니다.

민원종류	법령상 처리기간	현재 처리기간	이행목표 처리기간	구비서류
자동차 신규등록	3시간	30분	10분	신청서, 소유권증명서류, 제작증, 임시운행허가증, 임시운행허가번호판
자동차 소유권이전	3시간	30분	10분	신청서, 자동차등록증, 양도증명서, 사용본거지확인서류
자동차 말소등록	3시간	30분	10분	신청서, 자동차등록증, 폐차인수증 또는 도난신고확인서
자동차압류등록 해제처리	3시간	30분	10분	차량번호, 소유주 성명 및 주민등록번호
자동차관리사업 등록신청	15일	10일	3일	신청서, 사업장의 위치도·평면도·사업계획서, 시설일람표 및 예정배치도
자동차관리사업 변경등록신청	5일	5일	3일	자동차관리사업등록증, 변경하고자하는 사항을 증명하는 서류 및 도면

보건의료행정서비스현장

1. 위생민원서비스

가. 식품위생 인·허가(신고)

- 식품위생 허가(신고)처리 시 민원처리기간이 3일 이상 걸릴 경우에는 진행상황을 전화나 우편으로 알려 드리겠습니다.
- 투명성과 공정성을 위해 단란·유형업소의 허가 및 행정처분에 대하여 민원처리공개시스템을 이용하여 공개하겠습니다.

민원종류	법령상 처리기간	현재 처리기간	이행목표 처리기간	구비서류
식품영업신고	즉시	즉시	즉시	<ul style="list-style-type: none"> • 개인인 경우 신분증, 임대차계약서 • 법인인 경우 법인인감증명서, 법인등기부등본, 법인도장, 사용인감계 • 위생교육수료증(신규는 수료일로부터 2년 유효, 보수교육은 수료일로부터 1년 유효) • 보건증(검진일로부터 1년간만 유효) • 법인인 경우 법인인감증명서, 법인등기부등본, 법인도장, 사용인감계 • 위임일 경우 위임장 작성(인감증명서, 인감도장) • 지하수 사용시 수질검사(시험) 성적서 1부 • LPG 사용시 액화석유가스사용시설 완성검사필증 1부 • 안전시설등 완비증명서(1층 해당없음) 지하층 66㎡ 이상, 지하층+지상층 66㎡ 이상, 지상 1~2층 100㎡ 이상, 지상 2층 이상 100㎡ 이상
식품영업허가신청	3일	3일	2일	<ul style="list-style-type: none"> • 신분증, 임대차계약서 • 위생교육수료증 • 보건증(검진일로부터 3개월) • 도시철도공채 • LPG 사용시 액화석유가스사용시설 완성검사필증 1부 • 소방완비증명서

나. 식품에 대한 안전성 확보

- 유통되는 각종 식품을 월 1회 수거 및 검사를 실시하겠습니다.
- 학교주변(어린이 식품안전보호구역) 식품접객업소에 대해서 위생점검을 연 4회 실시하겠습니다.
- 집단급식소는 연 2회, 일반음식점은 주 2회 위생 점검을 실시하여 식중독 사고 예방에 최선을 다하겠습니다.

- 구민의 안전에 영향을 미치는 열악한 업소의 시설을 개선하고 업소의 위생수준 향상을 위한 노력과 정기적인 교육 연1회 및 신규업소에 대한 수시교육을 실시하겠습니다.
- 소비자를 현혹하는 식품의 과대광고나 불법광고에 대하여 단속을 강화하고 구민의 안전한 먹거리 문화를 정착해 나가도록 하겠습니다.

다. 무허가 위생업소 및 부정불량식품 신고

- 무허가 식품접객업소 및 부정불량식품에 대한 신고는 인터넷, 서면, 전화, 팩스 등 다양한 통신수단을 이용할 수 있도록 하겠습니다.
- 신고자의 인적사항은 철저히 비밀을 유지하여 신고자가 피해를 보는 일이 없도록 하겠습니다.
- 신고된 무허가 식품접객업소 및 부정불량식품에 대하여는 현장 확인하고, 위법사항에 대하여는 식품위생법령에 따라 고발의뢰 등 강력하게 조치하고 그 결과를 5일 이내에 유선이나 이메일 또는 서면으로 알려 드리겠습니다.

라. 기타 식품위생 민원 신고

민원종류	법령상 처리기간	현재 처리기간	이행목표 처리기간	구비서류
영업자 지위승계신고 (허가사항)	즉시 (3일)	즉시 (3일)	즉시 (2일)	<ul style="list-style-type: none"> • 양도자는 신분증, 기존 영업신고(허가)증 • 지위승계신고서, 양도양수서 • 양수자는 신분증, 위생교육수료증, 보건증 • 법인인 경우 법인인감증명서, 법인등기부등본, 법인도장, 사용인감계 • 위임일 경우 위임장 작성(인감증명서, 인감도장) • 일반,휴게,제과점영업은 화재배상책임보험증권 지하층 66㎡ 이상, 지하층+지상층 66㎡ 이상, 지상 1~2층 100㎡ 이상, 지상 2층 이상 100㎡ 이상 • 단란, 유흥주점은 소방완비증명서 및 화재배상 책임보험증권
영업신고사항 변경신고 (허가사항)	즉시 (3일)	즉시 (3일)	즉시 (2일)	<ul style="list-style-type: none"> • 신분증, 기존 영업신고(허가)증 • 소재지 변경의 경우 임대차계약서 • 신고를 하여야 하는 주요 변경사항에 대한 변경내역 • 법인인 경우 법인인감증명서, 법인등기부등본, 법인도장, 사용인감계 • 위임일 경우 위임장 작성(인감증명서, 인감도장)
영업의 폐업신고서	즉시	즉시	즉시	<ul style="list-style-type: none"> • 신분증, 기존 영업신고(허가)증 • 법인인 경우 법인인감증명서, 법인등기부등본, 법인도장, 사용인감계 • 위임일 경우 위임장 작성(인감증명서, 인감도장)

2. 신뢰할 수 있는 보건의료 서비스 제공

가. 주민의 평생 건강증진

- 사업장 및 단체를 대상으로 찾아가는 대사증후군 관리 및 금연클리닉을 연 20개소 이상 실시하여 주민들의 건강생활 실천율을 향상시키겠습니다.
- 종로구소식지(연 5회), 지역신문(연 5회), 유선방송(3회), 홍보리플릿(5,000매)을 적극 활용하여 건강정보 및 보건사업 홍보를 하여 주민의 건강증진을 위해 노력하겠습니다.
- 어린이집, 초·중·고등학교에 금연·절주·운동·영양교육을 연 40회 이상 실시하여 어린 시절부터 올바른 성장발달을 유도하겠습니다.

나. 방문보건

- 동 주민이 직접 참여하여 함께하는 건강관리 프로그램 운영으로 마을주민 건강습관 개선을 위하여 노력하겠습니다.
- 저소득 거동불능 만성질환자를 대상으로 월1회 방문 진료를 실시, 환자관리에 최선을 다하겠습니다.
- 동별 전담 간호사가 담당 동의 건강문제가구를 발굴·등록하여 건강 요구도에 따른 건강관리서비스를 제공할 예정입니다.

다. 영·유아의 기초건강 확보 서비스

- 임산부 건강관리를 위해 임신 진단후부터 출산전까지 산전관리를 하겠습니다.
- 영·유아 건강관리를 위해 필수예방접종을 적기에 실시하도록 안내하여 면역력을 증대시키고 감염병 예방으로 건강증진 향상에 기여하겠습니다.

라. 장애인, 저소득주민, 노인에 대한 보건의료 서비스

- 지역사회 정신건강 네트워크를 구축하고 재가 정신질환자 등록관리 및 정신건강프로그램(정신건강교실, 음악치료 등)을 운영하겠습니다.

- 장애인, 노령 환자, 거동불편 환자가 보건소 방문시 전담 안내원 1명과 의료장구(휠체어 등)를 1층 현관 안내데스크에 배치하여 편의를 제공할 예정입니다.
- 의료장구(휠체어 등)를 필요로 할 경우, 일정기간(2개월 이내)동안 무료로 대여해 드리겠으며, 만성신부전증 투석환자, 혈우병 등을 앓고 있는 저소득 희귀질환자들에게는 본인부담 의료비 지원을 해 드리겠습니다.

마. 의·약무 관리

- 규제·단속 위주에서 벗어나 의료기관·약국 등의 개설자에게 준수사항을 안내하여 자율점검을 실시하도록 하겠습니다.
- 의·약업소에 대하여 의료법, 약사법 등 정보를 제공하여 법규 준수를 유도함으로써 고객의 불편사항이 발생하지 않도록 하겠습니다.
- 마약류 오·남용을 예방하기 위하여 마약류취급업소 대상 자율점검, 마약류취급자 교육 및 지역사회 캠페인을 실시하겠습니다.

바. 방역소독

- 방역소독은 주거취약지역, 공원, 모기발생지역 등을 대상으로 계절별로 맞춤형 방역을 실시하겠습니다.
 - 하절기 방역소독(주1회)
 - 유충 서식지 (하수구, 개천, 웅덩이, 우수지)를 중심으로 유충구제
 - 취약지역 (쪽방촌, 사회복지시설) 분석을 통한 집중 살충·방역 실시
 - 동절기 방역소독(주1회)
 - 대형건물 지하 기계실, 정화조 등 모기서식지를 집중적으로 방역 실시
 - 지역(동)별로 모기서식처를 월1회 이상 반복 모기유충 박멸
- 소독방법은 분무소독과 유충구제에 중점을 두어 실시하고, 침수지역 또는 감염병 발생시 소독횟수와 방법을 강화하여 실시하겠습니다.

동(洞)행정분야 이행기준

1. 신속하고 정확한 동(洞) 민원행정서비스의 제공

- 동 주민센터에서 처리하는 모든 민원은 현행처리기간보다 약 20% 이상 단축하여 고객에게 신속한 서비스를 제공할 예정입니다.

가. 일반민원

민원명	법령상 처리시간	현재 처리기간	이행목표 처리시간	구비서류	수수료
주민등록 등·초본신청	3시간	15분	10분	· 본인 : 신분증 · 이해관계인 : 위임장 또는 이해관계 서류	400원
인감증명	3시간	25분	20분	· 본인 : 신분증 · 대리인 : 위임장, 위임자신분증, 위임자도장, 대리인신분증	600원
출생신고	3시간	40분	30분	· 출생증명서원본	무료
사망신고	3시간	40분	30분	· 사망진단서 혹은 사체검안서 원본	무료
주민등록증 신규 및 분실신고	3시간	30분	신고처리기준 20분	· 신규 : 증명사진 2매 · 분실 : 분실신고서 또는 발급신청서, 사진2매	5,000원
전입신고	3시간	40분	30분	· 세대주본인이 세대전부전출로 세대구성신고 시 세대주신분증	무료
세목별납세 (과세)증명	3시간	40분	30분	· 개인 : 신분증 · 개인사업자 : 신분증, 사업자등록증 · 법인사업자 : 신분증, 위임장 법인등기부등본	800원 (1건당)

나. 어디서나 민원

- 각 동사무소를 방문하여 어디서나 민원을 신청하면 3시간 이내에 서류를 발급 받으실 수 있습니다.

팩스 민원	규 정 상 처리시간	현 행 처리시간	이행목표 처리시간
<ul style="list-style-type: none"> · 토지이용계획확인원 · 지방세 완납증 · 각종 대학민원(전화신청 불가) : 방문신청 〈 구비서류 〉 본인 신청시 : 신분증, 대리인 신청시 : 위임장 · 기타 fax민원 	4시간	3시간	2시간

다. 복지민원

민 원 명	법 령 상 처리시간	현 재 처리시간	이행목표 처리시간	구 비 서 류	수수료
장애인등록신청	없 음	15분	장애인단체출 10분	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 사진 교체 원하는 경우 : 사진 2매(반명합판) ▶ 사진 교체 원하지 않는 경우 : 등록 사진 사용 	없음
노인교통카드신청	3시간	15분	10분	주민등록증	없음
장애인증명서, 의료급여증명서	3시간	15분	5분	신분증	없음
기초연금	3시간	20분	15분	본인명의 통장(사본), 신분증, 임대차 계약서 등	없음
국민기초생활보장 수급권자증명서	3시간	10분	5분	신분증	없음
저소득가구 전세자금융자신청	3시간	30분	20분	소득확인 관계서류, 전세계약서, 건물 등기부등 본	없음

라. 자치회관 운영

- 각 동 자치회관에서는 고객을 위한 159개의 다양한 프로그램을 운영하고 있으며, 프로그램관련 내용은 해당 동 주민센터로 문의하시면 이용에 도움을 드리겠습니다.

※ 동 주민센터 안내 전화

동명	전화번호	동명	전화번호
청운효자동	2148-5002, 5003	종로5.6가동	2148-5272, 5273
사직동	2148-5032, 5033	이화동	2148-5303, 5304
삼청동	2148-5062, 5063	혜화동	2148-5332, 5346
부암동	2148-5092, 5095	창신제1동	2148-5392, 5393
평창동	2148-5132, 5135	창신제2동	2148-5422, 5423
무악동	2148-5152, 5153	창신제3동	2148-5452, 5453
교남동	2148-5183, 5184	송인제1동	2148-5482, 5483
가회동	2148-5212, 5213	송인제2동	2148-5512, 5513
종로 1~4가동	2148-5242, 5243		

시설관리공단행정서비스헌장

1. 다양한 체육·문화 프로그램 제공

가. 쾌적하고 안전한 시설관리

- 시설물을 이용하는 고객들의 안전과 위생을 위하여 월1회 시설물 안점점검을 실시하고, 체육·문화·교육용품 등을 매일 1회 이상 세척을 실시 위생적으로 관리하겠습니다.
- 모든 시설물을 매일 2회 이상 청소로 깨끗하게 관리하며 화장실을 매일 3회 이상 순회 점검 청소로 내집 화장실같이 청결을 유지하여 안전하고 쾌적한 환경을 만들겠습니다.
- 매월 첫째날 고객들을 대상으로 시설물 이용 안내교육을 실시하여 항상 편리하게 이용 할 수 있도록 하겠습니다.

나. 체육프로그램 서비스

- 지역 생활체육의 저변 확대 및 활성화를 기하고 다양한 여가활동의 기회를 제공하기 위하여 지속적으로 프로그램을 연구, 개발, 시행해 나가겠습니다.
- 각 프로그램별 신규 고객에 대하여 지병여부를 1일 이내에 파악하여 수업시간에 개별 관리 하겠습니다.
- 지도자의 소양, 지식, 역량의 향상을 위하여 각종 기능 및 전문프로그램 교육에 적극 참여시키겠습니다.

다. 문화 및 특별프로그램 서비스

- 성인 및 유아·어린이를 대상으로 문화프로그램 행사를 실시 고객이 직접 참여할 수 있는 입체적 교육프로그램을 실시하겠습니다.
- 년 2회 이상 문화강사 토론회를 실시하여 프로그램 활성화 및 수업에 대한 개선점을 발굴하여 보완해 나가겠습니다.

라. 고객과의 교감을 통한 운영

- 년 4회 이상 모니터회를 실시하여 고객의 의견을 청취, 운영에 적극 반영하고 그 처리 결과를 게시판에 게시하겠습니다.
- 공단 운영 프로그램은 종로사랑지, 지역신문을 통하여 월1회 이상 홍보하고, 게시판 및 홈페이지를 활용하여 지속적으로 알려드리겠습니다.
- 고객들이 편리하게 이용할 수 있도록 무료셔틀버스를 운행하겠으며, 셔틀버스 이용노선은 공단 홈페이지(www.ijongno.co.kr)에 게시 하도록 하겠습니다.

▣ 프로그램 문의

올림픽기념국민생활관 : 745-6701~8

종로구민회관 : 3672-2530

종로문화체육센터 : 732-9392~3

동부여성문화센터 : 3675-5861

삼청테니스장 : 2148-4068

홈페이지 : www.ijongno.co.kr