-2022년 -
하남시행정서비스헌장

하 남 시

(민원여권과)

목 차

1. 하남시 행정서비스 헌장(전문) ····· 2
2. 행정서비스헌장 공통 이행기준 ····· 3
3. 각 부서 및 동별 행정 서비스 이행기준 ····· 8
① 기획예산조직행정 ····· 9
② 감사행정 ····· 10
③ 공보행정 ····· 11
④ 일자리경제행정 ····· 12
⑤ 기업지원행정 ····· 13
⑥ 세정행정 ····· 14
⑦ 세원관리행정 ····· 15
⑧ 복지정책행정 ····· 16
⑨ 노인장애인복지행정 ····· 17
⑩ 여성보육행정 ····· 18
⑪ 문화체육행정 ····· 19
⑫ 안전정책행정 ····· 20
⑬ 도시계획행정 ····· 21
⑭ 건축행정 ····· 22
⑮ 주택행정 ····· 23
⑯ 토지정보행정 ····· 24
⑰ 교통정책행정 ····· 25
⑱ 건설행정 ····· 26
⑲ 도로관리행정 ····· 27
⑳ 차량등록행정 ····· 28
㉑ 환경정책행정 ····· 29
㉒ 공원녹지행정 ····· 30
㉓ 도시농업행정 ····· 31
㉔ 식품위행행정 ····· 32
㉕ 자치행정 ····· 33
㉖ 민원여권행정정 ····· 34
㉗ 회계행정 ····· 35
㉘ 정보통신행정 ····· 36
㉙ 도시전략행정 ····· 37
㉚ 도시재생행정 ····· 38
㉛ 보건정책행정 ····· 39
㉜ 건강증진행정 ····· 40
㉝ 미사보건행정 ····· 41
㉞ 자원순환행정 ····· 42
㉟ 상수도행정 ····· 43
㊱ 하수도행정 ····· 44
㊲ 평생교육행정 ····· 45
㊳ 도서관정책행정 ····· 46
㊴ 도서관운영행정 ····· 47
① 천현동 행정복지센터 ····· 48
② 신장1동 행정복지센터 ····· 49
③ 신장2동 행정복지센터 ····· 50
④ 덕풍1동 행정복지센터 ····· 51
⑤ 덕풍2동 행정복지센터 ····· 52
⑥ 덕풍3동 행정복지센터 ····· 53
⑦ 풍산동 행정복지센터 ····· 54
⑧ 미사1동 행정복지센터 ····· 55
⑨ 미사2동 행정복지센터 ····· 56
⑩ 감북동 행정복지센터 ····· 57
⑪ 감일동 행정복지센터 ····· 58
⑫ 위례동 행정복지센터 ····· 59
⑬ 춘궁동 행정복지센터 ····· 60
⑭ 초이동 행정복지센터 ····· 61

하남시 행정서비스 헌장

[전　문]

하남시 전 공직자는 시민만족의 진정한 봉사행정을 실천해 나갈 것을 약속하며, 시민 모두가 우리의 고객임을 깊이 인식하여 친절한 행정서비스를 제공하는 일에 최선을 다할 것을 다음과 같이 다짐합니다.

1. 우리는 시정의 주체인 시민을 최고로 성심성의껏 모시겠습니다.

1. 우리는 시민의 입장과 편의를 최우선으로 생각하고, 모든 민원을 신속·공정·투명하게 처리하며, 부당한 청탁 금품 향응을 배제하는 청렴행정을 실현하겠습니다.

1. 우리는 시민 모두에게 차별없이 행정서비스를 제공하고 시민의 알권리 충족을 위하여 행정정보를 적극적으로 공개하며, 시민의 개인정보 및 권익을 보호하는 인권행정을 실현하겠습니다.

1. 우리는 행정서비스에 대한 민원만족도를 정기적으로 조사·공표함으로써 행정서비스의 질적 수준을 지속적으로 개선해 나가겠습니다.

이상과 같이 고객에게 최선의 행정서비스를 제공하겠으며 행정서비스 헌장에서 정한 「서비스 이행기준」을 성실히 수행해나가겠습니다.

행정서비스헌장 공통 이행기준

1. 고객을 맞는 우리의 자세

가. 고객이 방문하는 경우

1) 고객이 원하는 안내를 쉽게 받을 수 있도록

가) 방문하시는 시민을 위하여 1층 안내데스크에 안내요원 2명을 배치하여 친절히 안내해 드리겠습니다.

나) 장애인이나 노약자가 방문하실 경우 다른 고객에게 양해를 구한 뒤 먼저 처리하여 드리겠습니다.

다) 각 부서 입구에 직원의 사진 담당업무와 함께 좌석배치도를 사무실 입구에 부착하여 방문하시는 고객이 쉽게 담당자를 찾을 수 있도록 하겠습니다.

2) 고객맞이 및 배웅할 때에는

가) “어서 오십시오.”, “무엇을 도와드릴까요?”라고 인사드린 후 친절하게 고객을 맞이하겠습니다. 업무를 마치고 가실 때에는 정중히 “안녕히 가십시오.”라고 인사하겠습니다.

나) 우선적으로 앉으실 자리를 마련하여 보다 편안히 업무를 볼 수 있도록 하겠습니다.

다) 다른 업무처리 중에 방문한 고객을 맞을 때에는 잠시 업무를 멈추고 고객의 말씀부터 듣겠습니다.

라) 시력이 좋지 않은 고객을 위하여 민원실에 돋보기안경을 비치하겠으며, 고객이 요청할 경우 해당 직원 등이 민원서류 작성을 적극 도와 드리겠습니다.

마) 민원사항이 다른 부서 업무일 경우에는 해당 부서담당자와 통화하여 민원사항을 설명한 후 담당자의 소속부서, 성명 등을 고객에게 친절히 안내하여 타부서 방문 시 불편함이 없도록 하겠습니다.

3) 찾으시는 담당자가 없을 경우에는

가) 담당자가 출장 등으로 청내에 없을 경우 부재사유를 친절히 설명한 후 업무대행자가 처리해 드리고, 대행처리가 어려울 경우 용건을 정리하여 담당자에게 전달한 뒤 처리하도록 하겠습니다.

나. 전화로 용무를 처리하고자 하는 경우

1) 전화를 주신 고객에 대하여는

가) 벨소리가 3번 이상 울리기 전에 신속히 받겠으며, 전화를 받을 때는 인사말과 소속, 이름을 정확히 밝히고 전화를 끊을 때에도 고객이 먼저 수화기를 내려놓은 상태를 확인한 다음에 수화기를 내려놓겠습니다.

나) 통화중에는 고객의 의견을 명확히 이해하기 위하여 1회 이상 고객이 말씀하시는 중요부분을 반복하여 확인하겠습니다.

2) 전화를 다른 직원에게 연결할 경우에는

가) 문의사항에 대해서는 가급적 전화 받은 직원이 답변 드리도록 하겠으며, 다른 직원에게 전화를 연결하게 될 경우에는 통화요지를 정확히 전달하여 고객이 같은 내용을 다시 설명하는 일이 없도록 하겠습니다.

나) 다른 부서로 전화 연결 시 통화중이거나 전화가 끊길 경우에 대비하여 “혹시 연결하는 과정에서 전화가 끊어지면 (개인 전화번호 안내)로 다시 걸어 주시면 감사하겠습니다.”라고 안내한 후 즉시 연결하여 드리겠습니다.

3) 담당자가 부재중일 경우

가) 담당자의 부재사유를 설명하고 용건, 고객의 이름, 전화번호 등을 메모한 후 담당자에게 즉시 전달하여 3시간 이내에 또는 고객이 원하시는 시간과 장소로 전화를 드리도록 하겠습니다.

2. 민원사무의 처리

가. 민원서류는 고객의 귀중한 의견으로 여기고 신속·공정·정확하게 성심성의껏 처리하겠습니다.

나. 고객의 문의에 집중하고 공감하는 자세로 경청하며, 정확하고 명료한 답변으로 이해하기 쉽게 설명 드리겠습니다.

다. 같은 용건으로 행정기관을 두 번 이상 방문하지 않도록 『민원1회방문처리제』를 실천하겠습니다.

라. 고객이 인터넷을 통하여 민원 처리진행 과정을 수시로 확인 할 수 있도록 하여 민원행정의 투명성과 공정성을 높이겠습니다.

마. 민원서류 대리신청 등으로 인해 고객에게 안내가 필요한 민원업무에 대해서는 그 접수와 처리결과를 문자제공서비스(SMS)를 통하여 안내해 드리겠습니다.

바. 민원처리 결과는 가능, 불가능 등 결과만을 답변해 드리는 것이 아니라 불가능한 민원에 대해서는 그 사유와 대안제시 등 상세한 설명으로 회신해 드리겠습니다.

【 서비스별 접수· 처리창구 】

담당부서	창 구 명	전화번호	FAX	비고
민 원 여 권 과	민 원 접 수 · 처리	790-6924	790-6139	
	민원 24, 제증명, 팩스민원발급	790-6131	790-6027	
	여 권 발 급	790-6660	790-6139	
	콜 센 터	790-6114	790-6139	
복 지 정 책 과	생 활 복 지 민 원	790-6211	790-6859	
노인장애인복지과	노인 장애인 복지민원	790-6261	790-6219	
여 성 보 육 과	여성 보육 아동 복지민원	790-6262	790-6669	
세 정 과	세 정 민 원	790-6184	790-6189	
도 시 농 업 과	농 지 및 축 산 민 원	790-6274	790-6319	
식 품 위 생 과	위 생 민 원	790-6738	790-6419	
일 자 리 경 제 과	일 자 리 민 원	790-6508	790-6509	
기 업 지 원 과	기업 · 지역경제	790-6272	790-6519	
도 시 계 획 과	도 시 계 획 민 원	790-6372	790-6349	
건 축 과	건 축 민 원	790-6392	790-6359	
주 택 과	주 택 민 원	790-6403	790-6409	
공 원 녹 지 과	산 림 · 녹 지 민원	790-6341	790-6459	
교 통 정 책 과	교 통 민 원	790-6292	790-6279	
차 량 등 록 과	차량등록민원	790-6133	790-6687	

3. 불만 접수 처리창구 운영

행정서비스에 대하여 불친절 · 불만족 사항을 느끼셨거나 개선하여야 할 사항이 있을 경우 문서 · FAX · 인터넷 등을 통하여 의견을 제시하여 주시면 7일 이내에 검토하여 그 결과를 알려드리겠습니다.

【불만 접수· 처리창구】

담당부서	창 구 명	전화번호	FAX	비고
민원여권과	민원접수/건의	790-6924	790-6139	
청렴감사관	공직자 부조리 신고	790-6067	790-6149	
정책기획관	예산낭비신고센터	790-6052	790-6059	
환경정책과	환경신문고	128 790-5583	790-6249	

※ 주 소 : [우 12951] 경기도 하남시 대청로 10 (신장동)

※ 하남시 홈페이지 : http://www.hanam.go.kr (종합민원-사이버신고센터, 시장에게 바란다)

4. 고객의 알권리 제공 및 비밀보장 서비스 제공

가. 하남시 홈페이지 운영의 활성화 및 매월 청정하남(하남소식지) 발행, 하남뉴스(전자신문) 등을 통하여 시정소식을 신속히 알려드리도록 하겠습니다.

나. 행정정보공개 제도를 충실히 운영하여 고객의 알권리를 충족시키겠습니다.

다. 고객께서 제출한 민원에 대해서는 공공기관의 개인정보보호에 관한 법률을 준수함으로써 고객의 비밀을 보장하겠습니다.

라. 민원행정실명제를 성실히 이행하여 모든 민원서류에 처리부서, 담당자 성명, 연락처를 명기하겠습니다.

5. 시정 및 보상조치

가. 고객에게 불친절 또는 불편을 초래한 경우 소속 부서장의 책임하에 담당직원에 대한 친절교육을 실시하여 차후 동일한 사안으로 고객이 불편을 느끼는 일이 없도록 하겠습니다.

나. 다음 사항이 발생한 경우에는 공정여부를 판단 후 「하남시 행정서비스헌장 운영조례」에 의거 예산범위 내에서 10,000원 상당의 보상(문화상품권 등)을 하겠습니다.

1) 민원을 법정처리기간 또는 자체적으로 정한 처리기간 내 정당한 이유 없이 처리하지 못한 경우

2) 관계공무원이 각종 공부를 착오로 기재하여 고객에게 불편을 준 경우

3) 한 건의 민원 또는 행정사무를 처리하는 과정에서 관계공무원의 착오·과실 또는 무성의한 처리로 인하여 민원인 또는 이해관계자가 동일한 부서를 2회 이상 방문한 경우

4) 관계공무원의 불친절 또는 무성의한 대응으로 민원목적을 원활히 달성하지 못한 경우

5) 기타 우리시에서 대외적으로 공표한 행정서비스를 이행하지 못한 경우

6. 민원만족도 조사와 결과 공표

가. 시민에게 제공하는 행정서비스에 대한 민원만족도 조사를 매년 2회 실시하고 그 결과를 하남시 홈페이지, 지역 언론 등을 통하여 공표하겠습니다.

나. 민원만족도 조사결과를 토대로 부족한 점들을 지속적으로 시정·보완하여 보다 나은 서비스를 제공할 수 있도록 최선의 노력을 다하겠습니다.

7. 시민 여러분께 부탁드리는 사항

가. 시민 여러분께서는 친절하고 공정한 행정서비스를 제공 받을 권리가 있으니 적극적으로 권리를 행사하여 주시기 바랍니다.

나. 시민 여러분께서 제공해 주시는 의견은 시정발전의 밑거름이 되므로 많은 참여 바랍니다.

다. 익명이나 가명으로 민원을 신청하시면 관계규정에 의거 민원접수가 되지 않으므로 반드시 신청인의 주소, 전화번호, 성별을 알려 주시기 바랍니다.

라. 행정서비스헌장에 대한 민원만족도 조사 및 공표에 적극적으로 협조하여 주시기 바랍니다.

각 부서별 행정서비스 이행기준

❑ 정책기획관 <기획예산조직행정>

1. 서비스 이행기준

1. 매년 하남시 주요업무계획을 시 홈페이지에 공개하여 시정에 대한 시민의 궁금증을 해소시키겠습니다.
2. 하남시의회 임시회(수시) 및 정례회(7월,12월) 개최 시 조례 개정 등 시의회에 부의할 안건을 하남시 홈페이지에 공고하여 주민들의 방청기회 및 알권리를 충족시키도록 하겠습니다.
3. 현행 자치법규를 하남시 홈페이지에 게시하고, 제정 및 개정 . 폐지할 때에는 10일 이내에 검색이 가능하도록 자료를 업데이트 하겠습니다.
4. 예산편성 현황을 매년 1월 중에 시 홈페이지에 공개하겠으며, 다음연도 예산편성 전(7월 중) 시민의견 조사를 실시하여 다양한 시민의견이 예산에 반영될 수 있도록 하겠습니다.
5. 매 회계연도 마다 예산현황・재정분석・지방채 등 재정운용 상황을 매년 2회 (3월,8월) 하남시 홈페이지(http://www.hanam.go.kr)에 공시하여 시민의 알 권리를 충족시켜 드리겠습니다.
6. 주요사업에 대한 투자 심사를 정기(3월,6월,10월) 및 수시 실시하여 하남시 투자사업 심사에 적정을 기하겠습니다.
7. 행정서비스 및 행정운영 등의 개선에 대한 시민의 제안 사항에 대하여 접수일로부터 1월 이내에 채택여부를 결정 통지하고 채택된 제안에 대하여는 실시부서를 지정하여 계획수립 시행토록 하겠습니다.
8. 자치규제를 정비하고 규제 신설을 억제함으로써 주민의 삶의 질을 높이고, 기업애로를 해소하여 현장 중심의 규제개혁을 위해 노력하겠습니다.

2. 시민참여와 의견제시

서비스명	담당부서	전화번호	FAX
주요업무계획, 제안제도 운영, 규제개혁	기 획 팀	790-6051	790-6059
예산편성, 투자심사	예 산 팀	790-6052	
조직, 성과관리, 정부합동평가	조직성과팀	790-6055	
법무 및 송무업무	법 무 팀	790-6054	
의회협력(행정사무감사), 저출산 고령화 대비 정책	의회인구정책팀	790-6273	

홈페이지 : http://www.hanam.go.kr
주 소 : [우 12951] 경기도 하남시 대청로 10(신장동) 본관3층 정책기획관

❑ 청렴감사관 <감사행정>

1. 서비스 이행기준

1. 하남시 공직자가 바른 업무를 할 수 있도록 정기적인 종합감사와 특정감사를 실시하겠습니다.
2. 시민감사관제도를 운영하여 투명한 감사행정이 되도록 하겠습니다.
3. 내실 있는 계약심사로 사업예산을 절감하여 건전한 지방재정 운용에 앞장서겠습니다.
4. 위법·부당한 업무처리는 시정토록하고 비위사항은 철저히 조사하여 엄정히 조치하겠습니다.
5. 하남시 공직자로부터 법령위반과 금품·향응수수·불친절 등 부조리 관련 불편을 겪었다면 언제라도 신고할 수 있도록「공무원 부조리 신고센터」를 운영하겠습니다.
6. 공직기강 확립과「청백-e 시스템」및「자기진단제도」등 적극적인 예방활동을 통하여 부조리가 발생하지 않도록 부패방지에 노력하겠습니다.
7. 전직원을 대상으로 하는 청렴교육을 연 1회 이상 실시하여 청렴한 하남시 이미지를 제고하겠습니다.

2. 시민참여와 의견제시

서비스명	담당부서	전화번호	FAX
투명한 감사 행정	감 사 팀	790-6071	790-6149
진정민원의 공정한 처리	조 사 팀	790-6067	
청렴하남 이미지 제고	청 렴 팀	790-6047	

홈페이지 : http://www.hanam.go.kr
주 소 : [우 12951] 경기도 하남시 대청로 10(신장동) 본관4층 청렴감사관

❑ 도시브랜드담당관 <공보행정>

1. 서비스 이행기준

1. 하남시의 도시브랜드담당관으로서 시민과 시정의 소통창구 및 연결고리 역할을 하겠습니다.
2. 하남시의 도시이미지를 개선하기 위해 정체성을 내포한 다양한 도시브랜드 자원을 개발하고, 관련된 마케팅 이벤트 및 홍보 활동을 통해 시민들의 생활 속에서 직접 체험하고 공감할 수 있는 도시브랜딩을 실시하겠습니다.
3. 시정에 관한 각종 정보를 신속·정확하게 전달하기 위하여 보도자료를 꾸준하고 지속적으로 제공하겠으며, 「하남시보」또한 신속하게 발행하여 시민에게 알려드리겠습니다.
4. 시정소식과 생활정보를 담은 소식지 『청정하남』을 월1회 발간하여 배포하겠습니다.
5. 시정 홍보에 필요한 각종 홍보물을(영상홍보, 안내책자 등) 연 1회 이상 제작·배포하고 공식 온라인 매체를 활용한 시정홍보를 수시로 실시하여 시민과 소통하겠습니다.
6. 하남시 홈페이지에 시정정책 및 공지사항을 게시해 시민의 알권리를 충족시키고 모든 자료는 수시로 수정·보완하여 정확한 정보가 제공될 수 있도록 하겠습니다.

2. 시민참여와 의견제시

서비스명	담당부서	전화번호	FAX
공보행정 기획운영	공 보 팀	790-6061	790-6129
시정홍보 기획	브랜드마케팅팀	790-6066	
뉴미디어 활용 홍보	뉴미디어팀	790-6062	

홈페이지 : https://www.hanam.go.kr
시정뉴스포털 : https://www.hanam.go.kr/news
청정하남 : https://www.hanam.go.kr/cleanh
주 소 : [우 12951] 경기도 하남시 대청로 10(신장동) 본관 3층 도시브랜드담당관

❑ 일자리경제과 <일자리경제행정>

1. 서비스 이행기준

1. 활력 넘치는 경제도시 건설을 위하여 하남형 일자리 정책에 앞장서겠습니다.
2. 전통시장 환경개선을 통해 이용객의 편의를 제공하여 이용 활성화에 기여하겠습니다.
3. 지역화폐 발행사업 및 운영을 하여 소상공인의 경영안정 지원을 하며, 물가안정 모니터를 운영하여 지방 물가안정에 만전을 기하겠습니다.
4. 「하남 일자리센터」에서는 구인·구직상담 및 등록, 취업 알선과 다양한 일자리 정보 등을 신속·정확하게 제공하겠습니다.
5. 경력단절여성 취업지원 프로그램 운영을 통해 고용안정을 도모하겠습니다.
6. 청년일자리사업 추진을 통하여 청년 고용 안정에 기여하겠습니다.
7. 청년 역량 개발 지원을 통해 청년의 삶의 질을 개선하겠습니다.

2. 민원서류 이행목표 처리기준

민원명	법정처리기한	이행목표처리기한	비고
담배소매인지정신고	7일	5일	
통신·방문판매신고	3일	2일	
유료직업소개사업 등록신청	15일	12일	

3. 시민참여와 의견제시

서비스명	담당부서	전화번호	FAX
전반적인 일자리정책 추진	일자리정책팀	790-6157	790-6509
전통시장 지원을 통한 활성화	지역경제팀	790-6284	
지역화폐 발행사업 및 운영, 담배·통신판매·대부업 등록관리	상권지원팀	790-6034	
일자리센터 운영	일자리지원팀	790-6505	
경력단절여성 취업지원 운영	여성일자리지원팀	790-6187	
청년일자리사업 추진	청년일자리팀	795-1195	
청년지원 사업 추진	청년지원팀	790-6366	

홈페이지 : http://www.hanam.go.kr

주소 : [우12951] 경기도 하남시 대청로 10(신장동) 3층 일자리경제과

[우12919] 경기도 하남시 미사강변대로 52, 3층(풍산동) 하남일자리센터

[우12927] 경기도 하남시 덕풍동로 119(덕풍동) 하남프라자 4층 여성일자리지원팀 (하남여성경력이음터)

[우12919] 경기도 하남시 미사강변대로 84 [풍산동] 미사탑프라자 5층

❑ 기업지원과 <기업지원행정>

1. 서비스 이행기준

1. 활력 넘치는 경제도시 건설을 위한 건전기업을 육성하기 위해 중소기업 육성기금을 조성하여 저금리의 자금을 지원하겠으며, 자금조달 비용 경감을 위해 대출금 이자의 일부를 보전 지원하는 등 맞춤지원을 통해 기업하기 좋은 환경을 조성하겠습니다.
2. 지역경제의 중추적인 역할을 하고 있는 중소기업 및 소상공인(자영업자)에게 특례보증 지원을 통해 자금을 받을 수 있도록 하여 경영안정이 이루어질 수 있도록 기여하겠습니다.
3. 기업하기 좋은 도시 하남의 이미지를 적극 홍보하여 기업유치를 위해 노력하겠습니다.
4. 기업활동의 애로사항을 수렴하고, 공장등록업체 및 지식산업센터 입주기업에 대하여 신속한 민원처리를 통해 민원의 편의를 도모하도록 하겠습니다.
5. 신재생에너지의 보급 확대를 위한 설비를 지원하고, 취약계층의 에너지복지 지원을 통해 안정적인 에너지를 이용할 수 있도록 노력하겠습니다.

2. 민원서류 이행목표 처리기준

민원명	법정처리기한	이행목표처리기한	비고
(전기사업) 사업개시 신고	14일	12일	
(전기설비) 공사계획 신고	20일	17일	

3. 시민참여와 의견제시

서비스명	담당부서	전화번호	FAX
중소기업 및 소상공인 지원	기 업 정 책 팀	790-6272	790-6519
기업유치, 신도시 기업이전대책 수립	기 업 유 치 팀	790-6346	
공장등록, 벤처센터, 지식산업센터 관리	기업설립지원팀	790-6058	
석유·가스·전기관련 사업 관리	에 너 지 관 리 팀	790-6271	

홈페이지 : http://www.hanam.go.kr
주 소 : [우 12951] 경기도 하남시 대청로 10(신장동) 본관 3층 기업지원과

❑ 세정과 <세정행정>

1. 서비스 이행기준

1. 잊지 않고 세금을 납부하실 수 있도록 현수막, 시정소식지, 지역신문, 인터넷 등을 이용, 연 6회 이상 납기안내 등의 홍보를 실시하겠습니다.

   ◈ 세목별 홍보시기 : 등록면허세(1월), 지방소득세(법인:4월, 개인:5월), 재산세(7월, 9월), 자동차세(6월, 12월), 주민세(8월)

2. 세금고지서 수령이 편리한 장소를 신청하여 주시면 원하는 장소로 고지서를 보내드리겠습니다.

3. 친절하고 쾌적한 세정민원실 운영으로 시민과의 소통에 힘쓰며 시민만족 서비스 제공에 최선을 다하겠습니다.

4. 세정업무 담당공무원을 대상으로 주기적으로 교육을 실시하여 친절하고 신속한 민원처리에 최선을 다하겠습니다.

2. 민원서류 이행목표 처리기준

민원명	법정처리기한	이행목표처리기한	비고
지방세 기한연장 승인 신청	3일	2일	
지방세 징수유예 등의 신청	7일	4일	
지방세 감면신청 처리	5일	3일	
이의신청 처리	90일	60일	

3. 시민참여와 의견제시

서비스명	담당부서	전화번호	FAX
자동차세 및 주민세 부과	세정팀	790-6184	790-6189
취득세 및 등록면허세 부과	도세팀	790-6181	
재산세(토지,건축물,주택) 부과 개별주택가격, 시가표준액 결정	재산세팀	790-6182	
지방소득세 부과	지방소득세팀	790-6183	
감면부동산 취득세 자진신고 안내	감면관리팀	790-6035	

홈페이지 : http://www.hanam.go.kr
위택스홈페이지 : http://www.wetax.go.kr
주소 : [우12951] 경기도 하남시 대청로 10(신장동), 민원동 2층 세정과

❑ 세원관리과

1. 서비스 이행기준

1. 지방세 및 지방세외수입 체납고지서의 수령이 편리한 장소를 신청하여 주시면 원하시는 장소로 고지서를 보내 드리겠습니다.
2. 지방세 세무조사 시 납세자에게 15일전까지 조사계획서 및 안내문을 고지하고, 그 결과를 15일(법정기한 20일) 이내에 알려드리겠습니다.
3. 두 번 내신 세금 발생 시는 15일 이내에 고지하고, 환급 신청 시 2일 이내에 신청계좌로 입금하겠습니다.
4. 친절하고 신속한 민원처리로 시민이 만족하는 서비스를 제공하겠습니다.

2. 민원서류 이행목표 처리기준

민원명	법정처리기한	이행목표처리기한	비고
지방세 징수유예 등의 신청	7일	4일	
세무조사 연기 신청 승인	7일	3일	

3. 시민참여와 의견제시

서비스명	담당부서	전화번호	FAX
지방세 징수 및 재산압류 등 체납처분, 지방세제증명 발급,	체납관리팀	790-6195	790-6589
공매, 동산 압류 등 체납처분	체납기동팀	790-6354	
과세예고, 세무조사 등 부과	세무조사팀	790-6193	
각종 세외수입 관리	세입관리팀	790-6186	
세외수입 징수 등 체납처분	세외수입징수팀	790-6185	

홈페이지 : http://www.hanam.go.kr
위택스 홈페이지 : https://www.wetax.go.kr
정부24 홈페이지 : http://www.gov.kr
주소 : [우12951] 경기도 하남시 대청로 10(신장동) 민원동 2층 세원관리과

❑ 복지정책과 <복지정책행정>

1. 서비스 이행기준

1. 하남시 지역사회보장계획 연차별 시행계획을 수립하여 우리시에 적합한 복지시책을 개발하고, 사회복지서비스가 체계적으로 지원될 수 있도록 하겠습니다.
2. 사회복지시설의 투명한 회계질서 확립을 위하여 종합사회복지관의 예산·결산 및 수입·지출내역에 대하여 홈페이지 및 게시판을 통해 연 1회 이상 공고하겠습니다.
3. 사회보장급여 신청 민원을 통합조사 함으로서 민원 불편을 최소화 하고, 소득·재산조사를 표준화하여 사회보장급여 대상자에게 제공 가능한 급여·서비스를 결정하는 개인별 자료를 신속·정확하게 조사 하겠습니다.
4. 일시적인 위기상황으로 긴급지원이 필요한 가구의 보장신청 시 즉시 현장조사와 2일 이내 지원을 실시하여 위기를 극복할 수 있도록 하겠습니다.
5. 복지사각지대 소외계층을 적극 발굴하여, 민관자원을 연계한 수요자 중심의 서비스를 제공하는 등 지속적인 사례관리를 통해 저소득층이 근본적인 자립을 할 수 있도록 적극 지원하겠습니다.
6. 저소득층 보건 증진을 위하여 의료급여를 지원하고, 의료급여 오남용 수급자에 대한 사례관리를 월20회 이상 실시하여 급여의 적정지급에 내실을 기하겠습니다.
7. 국민기초생활보장수급자의 사망·출생 시 신청하는 장제급여와 해산급여를 신청일로부터 3일 이내에 지급하겠습니다.
8. 저소득층의 생활안정을 위하여 각종 지원과 자활사업 추진을 통한 근로역량배양 및 일자리지원으로 저소득층의 자립기반을 높여나가겠습니다.
9. 국가유공자 예우 및 실질적 지원을 위해 보훈명예수당(월 100천원), 사망한 참전유공자 배우자복지수당(월 50천원) 및 사망위로금(1회 200천원)을 지원하겠습니다.

2. 민원서류 이행목표 처리기준

민원명	법정처리기한	이행목표처리기한	비고
사회보장급여 신청(변경)	30일	27일	
복지대상자 해산·장제급여 신청	4일	3일	

3. 시민참여와 의견제시

서비스명	담당부서	전화번호	FAX
복지서비스 기,획, 보훈단체 및 보훈행사 지원, 행려자 처리 및 이재민 구호 ,종합사회복지관 관리	복지기획팀	790-6211	790-6859
사회보장급여 대상자 통합조사 및 사후관리	복지조사관리1팀	790-6216	
사회보장급여 대상자 통합조사 및 사후관리	복지조사관리2팀	790-6276	
통합사례관리, 무한돌봄종합복지센터 운영 동 행정복지센터 사례관리 총괄, 긴급지원, 경기도형 긴급복지 사업, 사회복지정보센터,,푸드뱅크 관리, 지역사회서비스투자사업, 이웃돕기	희망복지팀	790-6217	
국민기초생활보장사업 ,의료급여 지원 · 관리, 자활사업 추진	생활보장팀	790-6214	

홈페이지 : http://www.hanam.go.kr
주소 : [우12951] 경기도 하남시 대청로 10(신장동) 본관 1층 복지정책과

❑ 노인장애인복지과 <노인장애인복지행정>

1. 서비스 이행기준

1. 노인의 사회참여와 소득보충의 기회 제공을 위하여 매년 1,300개 이상의 일자리를 제공하겠습니다.
2. 위기노인(연간 870명 이상)에게 적극 개입하여 일상생활 뿐 아니라 사회적·정서적으로도 안정된 생활을 누릴 수 있도록 노인맞춤돌봄서비스를 제공하겠습니다.
3. 독거노인을 위한 도시락배달(연간 340명), 월동난방비(5개월간 월 5만원), 건강보험료 지원 등을 통해 저소득 노인의 생활안정을 도모하겠습니다.
4. 노인·장애인복지시설 운영 및 확충을 통해 노인, 장애인 및 가족의 욕구에 적합한 맞춤 서비스를 지원하겠습니다.
5. 중증 재가 장애인의 알권리 충족 및 정보접근성 확보를 위하여 정보화교육 및 장애인 신문을 무료로 보급(연간 500명)하겠으며, 장애인의 생활안정지원을 위하여 장애수당(월 1,600명)·의료비 지원,(연간 143명), 일자리제공사업을 추진하겠습니다.
6. 장애인 활동 바우처 및 재활치료교육센터의 내실 있는 운영을 통해 장애인의 사회참여 활동 및 재활치료를 지원하겠습니다.
7. 노인대학 수강생 모집시 모든 어르신께 공정한 참여기회를 제공하고, 24개 이상의 다양한 노인대학프로그램 운영으로 건전한 여가활동 활성화 및 어르신의 문화욕구 충족을 위해 최선을 다하겠습니다.
8. 노인복지관 후생복지 프로그램으로 운영하는 경로식당, 목욕탕, 이·미용실, 물리치료실을 내실 있게 운영하여 어르신들에게 최상의 서비스를 제공하겠습니다.

2. 민원서류 이행목표 처리기준

민원명	법정처리기한	이행목표처리기한	비고
노인복지시설(주거,의료,재가,여가) 설치신고	7일	6일	
노인복지시설(주거,의료,재가,여가) 변경신고	4일	4일	
장애인복지시설 설치운영신고	10일	9일	

3. 시민참여와 의견제시

서비스명	담당부서	전화번호	FAX
노인복지 및 장사시설 관리	노인복지팀	790-6261	790-6219
노인·장애인복지시설관리	복지시설팀	790-6246	
장애인복지 지원	장애인복지팀	790-6213	
노인대학프로그램 이용 노인복지관 후생복지프로그램 이용	노인복지관팀	792-6025 790-6841	

홈페이지 : http://www.hanam.go.kr
주소 : [우12951] 경기도 하남시 대청로 10(신장동) 본관 1층 노인장애인복지과

❑ 여성보육과 <여성보육행정>

1. 서비스 이행기준

1. 보육서비스의 질적 향상을 위해 보육료지원과 국·공립 어린이집확충에 노력하겠습니다.
2. 어린이날기념 행사 등 아동 관련 행사를 매년 개최하고, 결식아동을 적극적으로 발굴·지원하며, 아동복지시설 및 어린이 놀이터 관리·유지에 만전을 기하여 어린이들이 밝고 건강하게 자랄 수 있는 환경을 조성하겠습니다.
3. 만 8세 미만의 모든 아동에게 아동수당(매월)을 지원하여 아동 양육에 따른 경제적 부담을 경감하고 건강한 성장환경을 조성함으로써 아동의 기본적 권리와 복지증진을 도모하겠습니다.
4. 어린이집·유치원을 이용하지 않고 가정에서 양육되는 영유아에게 양육수당을 지원함으로써 부모의 양육부담을 경감하고, 영유아의 건강한 성장발달을 지원하도록 하겠습니다.
5. 어린이집을 이용하는 영유아에게 보육료를 지원함으로써 균등한 보육기회를 제공하고 보육 부담을 완화하도록 하겠습니다.
6. 양육공백이 발생한 가정의 만 12세 이하 아동을 대상으로 아이돌봄 서비스를 제공하여 부모의 양육부담을 경감하고 저출산 해소에 기여하겠습니다.
7. 저소득 한부모가족에게 아동 양육비(매월)와 자녀학비(분기별)를 지원하여 저소득 한부모가족의 생활안정과 복지증진을 도모하겠습니다.

2. 민원서류 이행목표 처리기준

민원명	법정처리기한	이행목표처리기한	비고
어린이집 인가신청	14일	9일	
어린이집 변경인가신청	7일	5일	

3. 시민참여와 의견제시

서비스명	담당부서	전화번호	FAX
여성가족 권익증진 및 여성능력개발 지원	여성가족팀	790-6262	790-6669
보육정책 및 국공립어린이집 확충	보육정책팀	790-6215	
보육료 지원 및 어린이집 운영지원	보육지원팀	790-6268	
아동복지 지원	아동친화팀	790-6247	
아동학대 대응 및 위기아동 보호	아동보호팀	790-6108	
드림스타트(저소득아동)지원	드림스타트팀	790-6264	

홈페이지 : http://www.hanam.go.kr
주소 : [우12951] 경기도 하남시 대청로 10(신장동) 본관 1층 여성보육과

❑ 문화체육과 <문화체육행정>

1. 서비스 이행기준

1. 하남이성산성, 하남미사리유적, 하남동사지 3·5층 석탑 등 문화재의 보존·관리 및 활용에 힘쓰겠습니다.
2. 하남시의 역사와 문화의 이해증진을 위하여 유적지 및 전시실 등에 문화관광해설사의 전문적인 설명으로 관람객의 지적욕구 충족을 위해 노력하겠습니다.
3. 시민(학생)을 대상으로 하남시 문화유적탐방을 실시하여 하남의 문화재에 대하여 바로 알 수 있는 기회를 제공하도록 노력하겠습니다.
4. 시민들의 역사문화향유 기회 확대를 위해 지역문화 플랫폼 구축, 일가기념관 운영 및 박물관 건립을 적극 추진하겠습니다.
5. 관광산업 육성 진흥 및 활성화를 위하여 관광자원을 적극 발굴하겠습니다.
6. 시민의 날을 기념하고 화합을 위한 『시민축제행사』를 개최하고, 지역문화예술 발전과 시민의 문화향유 기반 확대를 위한 공연, 문화공간을 확대해 나가겠습니다.
7. 시립합창단의 정기연주회와 수시공연을 개최하겠으며, 결원시 신규 단원을 모집하여 시립합창단 운영을 활성화하겠습니다.
8. 노래연습장, 게임장 등 유통관련업소가 건전한 여가문화 공간으로 자리잡을 수 있도록 지도·감독하겠습니다.
9. 시민의 체력증진 및 공동체의식 함양을 위하여 『시민체육대회』를 격년제로 개최하겠습니다.
10. 체육동호인들의 생활체육 활성화를 위하여 적극 지원하겠습니다.
11. 체육동호인들의 체육대회 개최 및 출전을 위하여 적기에 지원하겠습니다.
12. 시청 앞 미관광장 및 (생활)체육시설의 유지관리 및 보수를 위하여 수시로 점검을 실시하겠습니다.

2. 민원서류 이행목표 처리기준

민원명	법정처리기한	이행목표처리기한	비고
유원시설업 등록 신청	3일	2일	
여행업, 관광숙박업, 야영장업 등록 신청	7일	6일	
외국인관광도시민박업 등록 신청	14일	13일	
출판·인쇄업 등록 신청	3일	2일	
문화유통관련업 등록 신청	3일	2일	
체육시설업 신고	7일	6일	
체육시설업 변경신고	5일	4일	

3. 시민참여와 의견제시

서비스명	담당부서	전화번호	FAX
문화재 관리 및 보존, 문화재 활용, 관광산업 활성화	문화재관광팀	790-6145	790 -6069
박물관 건립추진 및 사업지원, 일가기념관 운영	박물관팀	790-6286	
문화예술 행사 지원	문화예술팀	790-6063	
생활체육 지원	시민체육팀	790-6144	
생활채육시설 유지관리	체육시설팀	790-6287	

홈페이지 : http://www.hanam.go.kr
주소 : [우12951] 경기도 하남시 대청로 10(신장동) 본관 3층 문화체육과

❑ 안전정책과 <안전정책행정>

1. 서비스 이행기준

1. 재난발생 예방과 신속한 재난 대응을 위하여 24시간 상황실을 운영하겠습니다.
2. 재난 사전 예방을 위하여 관련 부서와 협업하여 안전점검 및 예찰활동을 철저히 수행하겠습니다.
3. 재난안전체험장의 투명한 운영관리로 체험형 재난교육인프라를 제공하겠습니다.
4. 시민안전보험 가입으로 재난 및 각종 사고로부터 시민의 생명·신체·재산을 보호하겠습니다.
5. 어린이놀이시설 스마트 안전관리시스템을 통해 안전한 어린이놀이시설 환경을 조성하고 체계적인 안전관리를 통해 어린이 안전 문화 정착에 최선을 다하겠습니다.
6. 민방위교육훈련 통지서 수령의 간소화를 위해 모바일 전자통지를 실시하고, 미수신자를 대상으로 직접전달 또는 우편발송으로 민방위대원들에게 교육 홍보를 강화하겠습니다.
7. 입영지원금을 행정복지센터와 협업하여 투명한 절차로 대상자에게 신속히 지급하도록 하겠습니다.

2. 민원서류 이행목표 처리기준

민원명	법정처리기한	이행목표처리기한	비고
수상레저기구등록	3일	2일	

3. 시민참여와 의견제시

서비스명	담당부서	전화번호	FAX
재난안전체험장 운영, 재난 예방 교육, 재난취약계층 안전지원,시민안전보험 가입	안전기획팀	790-6458	790-6209
지하안전관리, 승강기 안전관리	시설안전팀	790-6394	
자연재난 사전대비, 지진 관련, 풍수해보험사업,재난종합상황실 운영	자연재난팀	790-6456	
민방위 교육 훈련, 비상대비 업무, 사회복무요원 관리, 입영지원금 지급	민방위팀	790-6161	
공공시설 중대시민재해 예방	중대재해예방팀	790-6969	

홈페이지 : http://www.hanam.go.kr
주소 : [우12951] 경기도 하남시 대청로 10(신장동) 본관 1층 안전정책과

❑ 도시계획과 <도시계획행정>

1. 서비스 이행기준

1. 하남시도시기본계획수립 및 도시관리계획(지구단위계획수립, 도시계획시설)수립 시 주민의 의견을 듣도록 홈페이지, 지역지, 인터넷매체 등에 게재 · 홍보하겠습니다.
2. 공간정보시스템의 최신자료 업데이트와 안정적인 운영으로 사용자 편의에 최선을 다하겠습니다.
3. 장기미집행 도시계획시설부지의 매수청구 토지에 대하여는 매수결정 통보를 신속하게 처리하겠습니다.
4. 개발제한구역 우선해제 취락지역 내 위법행위 단속 시 단속원의 신분증 제시와 위반사항 및 향후 진행될 행정절차와 문의사항에 대하여 상세하게 알려드리겠습니다.
5. 민원서류 처리결과에 대하여는 연 1회, 민원만족 평가를 실시하여 불편사항에 대한 의견을 수렴하여 개선하겠습니다.

2. 민원서류 이행목표 처리기준

민원명	법정처리기한	이행목표처리기한	비고
개발행위허가	15일	10일	
광고물허가	7일	5일	

3. 시민참여와 의견제시

서비스명	담당부서	전화번호	FAX
도시기본계획 및 도시관리계획 수립 (지구단위계획 수립, 재정비계획 수립, 도시계획시설 결정)	도시계획팀	790-6372	790-6349
개발행위허가, 실시계획인가 등	시설계획팀	790-6412	
경관 및 공공디자인	도시디자인팀	790-6571	
옥외광고물허가(신고)	가로정비팀	790-6427	

홈페이지 : http://www.hanam.go.kr
주 소 : [우 12951] 경기도 하남시 대청로 10(신장동) 별관 4층 도시계획과

❑ 건축과 <건축행정>

1. 서비스 이행기준

1. 건축과 전 민원사무의 접수 및 처리결과를 문자제공서비스(SMS)를 통해 즉시 민원인에게 안내하여 드리겠습니다(접수 및 처리결과 안내 ⇒ 각 1회 이상).
2. 시민생활과 밀접한 관계가 있는 건축물의 위험요소 사전예방을 위한 안전점검을 연 2회 이상 실시, 안전사고를 사전에 방지하겠습니다.
3. 시민의 알권리 충족을 위해 건축허가 및 통계현황을 분기별 1회 이상 하남시 홈페이지에 공지하겠습니다.
4. 위법행위 단속 시 단속원의 신분증 제시와 위반법규 및 향후 진행될 행정절차를 자세히 설명하고 문의사항에 대한 연락처를 알려드리겠습니다.

2. 민원서류 이행목표 처리기준

민원명	법정처리기한	이행목표처리기한	비고
1,000㎡이하의 건축물	7일	6일	
1,000~5,000㎡이하의 건축물	14일	12일	
5,000~30,000㎡이하의 건축물	14일	13일	
30,000㎡이상 건축물	25일	23일	
개발제한구역 행위허가	15일	14일	
건축물 사용승인	7일	6일	
건축심의	60일	30일	

3. 시민참여와 의견제시

서비스명	담당부서	전화번호	FAX
도시지역 건축인허가 개발제한구역 행위허가	건축행정팀 건축허가팀 건축관리팀 녹지허가팀	790-6392 790-6369 790-6395 790-6385	790-6359
건축물 안전점검	건축안전팀	790-6123	
개발제한구역 불법행위 지도 및 단속	녹지관리팀	790-6411	

홈페이지 : http://www.hanam.go.kr
세움터 홈페이지 : https://cloud.eais.go.kr/
주소 : [우12951] 경기도 하남시 대청로 10(신장동) 별관 4층 건축과

❑ 주택과 <주택행정>

1. 서비스 이행기준

1. 시민의 주거문화 및 환경개선을 위하여 찾아가는 현장행정으로 삶의 질 향상과 복리 증진을 위하여 노력하겠습니다.
2. 민원처리는 모든 민원에 대하여 신속, 정확, 공정하게 처리될 수 있도록 노력하겠습니다.
3. 공동주택 관리업무 전반에 관하여 정기적으로 지도·점검을 실시하여 입주민의 권익 보호와 주거환경 개선에 노력하겠습니다.
4. 행정정보는 시 홈페이지 등 각종 정보 매체를 통하여 시민의 알권리와 권익보호를 위하여 노력하겠습니다.
5. 민원처리와 관련하여 불편을 초래하거나 부당하게 민원을 처리할 경우 즉시 시정하겠습니다.

2. 민원서류 이행목표 처리기준

민원명	법정처리기한	이행목표처리기한	비고
건축물대장 표시변경·정정	7일	5일	
건축물 해체허가·신고	7일	7일	
임대사업자 등록 처리	5일	3일	
임대차계약신고	10일	5일	
행위허가	10일	10일	
행위신고	10일	7일	
사용검사신청	15일	10일	
주택건설 사업계획승인	60일	40일	
주택건설사업 사용검사신청	15일	10일	

3. 시민참여와 의견제시

서비스명	담당부서	전화번호	FAX
주택임대사업자, 건축물대장, 주거급여 관련 업무	주택행정팀	790-6403	790 -6409
주택관리업 등록, 공동주택 하자 및 행정조치 등	주택관리팀	790-6402	
주택건설사업계획승인, 지역주택조합 업무 등	공동주택팀	790-6404	
공동주택 관리업무 질의, 종합감사, 행정조치 등	주택지도팀	790-6407	

홈페이지 : http://www.hanam.go.kr
건축행정시스템(세움터) : https://cloud.eais.go.kr/
임대등록시스템(렌트홈) : https://www.renthome.go.kr
주소 : [우12951] 경기도 하남시 대청로 10(신장동) 별관 4층 주택과

❑ 토지정보과 <토지정보행정>

1. 서비스 이행기준

1. 정확한 토지정보 제공 및 부동산 거래질서 확립을 위해 시민이 신뢰하는 토지행정 서비스를 제공하겠습니다.
2. 공정한 개별공시지가 산정을 위하여 현지실사하고, 결정·공시일로부터 5일 이내에 하남시 홈페이지에 게시하여 언제든지 열람이 가능하도록 하겠습니다.
3. 건축물 사용승인과 함께 토지이동(분할, 지목변경, 합병, 등록전환 등)이 바로 처리 가능하도록 하겠습니다.
4. 지적측량 성과검사를 정확하고 신속하게 처리하여 토지이동에 불편이 없도록 하겠습니다.
5. 법적주소로 전환된 도로명 주소를 시민에게 홍보함으로써 주소 사용에 불편이 없도록 하겠습니다.
6. 건축물 사용승인 시 상세주소를 함께 부여하여 편리한 행정서비스를 제공하겠습니다.
7. 매주 1~2회 이상 중개사무소를 지도·점검하여 부동산중개사고 예방을 도모하겠습니다.
8. 부동산 거래신고 내용(거래가격 등)의 적정성을 조사하여, 불법행위를 근절하고 투명한 부동산 거래질서를 확립하겠습니다.

2. 민원서류 이행목표 처리기준

민원명	법정처리기한	이행목표처리기한	비고
지적전산자료 조회	즉시(3시간)	즉시(1시간)	
토지거래계약허가	15일	11일	
부동산거래계약신고	즉시(3시간)	20분	
토지(임야)분할 이동 신고	3일	2일	
건물번호 부여	10일	7일	

3. 시민참여와 의견제시

서비스명	담당부서	전화번호	FAX
개별공시지가 조사·산정, 개발부담금 부과·징수, 부동산 실명법	토지관리팀	790-6151	790-6159
토지 분할·지목변경·합병·등록사항정정, 지적측량	지적팀	790-6152	
도로명주소 고시, 사물주소 구축, 주소대장 관리	주소관리팀	790-6154	
부동산중개업 등록·관리	부동산관리팀	790-6153	
부동산계약서 검인, 실거래가 신고, 토지거래계약허가	부동산거래팀	790-6401	

홈페이지 : http://www.hanam.go.kr
주소 : [우12951] 경기도 하남시 대청로 10(신장동) 민원동 1층 토지정보과

❑ 교통정책과 <교통정책행정>

1. 서비스 이행기준

1. 교통 혼잡 및 불편지역에 무인단속카메라를 지속적으로 운영하고 그 외의 지역에는 현장단속을 1일 2회 이상 실시하여 불법주정차로 인한 불편을 해소하겠습니다.
2. 교통안전시설물 불편신고 접수 시 즉시 현장에 출동하여 상태를 점검하고 특별한 사유가 없는 한 10일 이내에 수리하도록 하겠습니다.
3. 시민의 불편이 없도록 대중교통 노선조정 및 운영에 대해 운송사업자 협의·관리하도록 하겠습니다.
4. 신속한 민원서류발급을 위하여 다음과 같이 법정기한보다 최대한 단축하여 처리하겠습니다.

2. 민원서류 이행목표 처리기준

민원명	법정처리기한	이행목표처리기한	비고
개인택시 양도・양수 인가	15일	12일	
여객자동차운송사업면허	15일	12일	
자동차대여사업변경등록신청	7일	5일	
화물자동차차고지설치확인신청	10일	8일	
불법주차 과태료 이의신청	60일	55일	
부설주차장 용도변경	7일	6일	

3. 시민참여와 의견제시

서비스명	담당부서	전화번호	FAX
사업용자동차 인허가, 교통유발부담금	교통정책팀	790-6292	790-6279
교통영향평가 심의위원회 운영	교통개선팀	790-6017	
버스노선 및 정류장 관련, 택시업무	대중교통팀	790-6298	
주정차 관련, 단속CCTV문의	교통지도팀	790-6293	
주차장(인허가, 관리) 관련 문의	주차시설팀	790-6294	
교통시설 관련 문의	교통안전팀	790-6374	

홈페이지 : http://www.hanam.go.kr
주　　소 : [우 12951] 경기도 하남시 대청로 10(신장동) 별관 3층 교통정책과

❑ 건설과 <건설행정>

1. 서비스 이행기준

1. 주요 도로공사 시행 시 1회 이상 주민설명회를 개최하고 공사안내표지판(공사기간, 시행청, 시공업체, 대체 우회도로, 감독관, 담당자 등)을 현장에 설치하여 주민 불편을 최소화하도록 노력하겠습니다.
2. 도로공사 현장의 안전관리 및 품질관리실태를 연 2회 이상 점검하여 부실공사방지 및 안전사고 예방에 철저를 기하겠습니다.
3. 도로개설을 위한 토지 및 지장물 등의 평가 및 보상협의 시 조사일정을 사전에 알려 드리겠습니다.
4. 아름다운 하천조성을 위하여 하천변 쓰레기 수거를 주 2회 이상 실시하겠습니다.
5. 아름다운 하천조성을 위하여 하천변 수초목 제거를 연 3회 이상 실시하겠습니다.
6. 하천에 편입된 토지 및 지장물 등의 평가 및 보상협의 시 조사 일정을 사전에 알려 드리겠습니다.

2. 민원서류 이행목표 처리기준

민원명	법정처리기한	이행목표처리기한	비고
국·공유재산 사용·수익허가	20일	18일	
건설업 신규등록	20일	18일	
공유수면 점용·사용 허가	14일	12일	
하천 점용·사용 허가	20일	18일	
소하천 점용·사용 허가	20일	18일	

3. 시민참여와 의견제시

서비스명	담당부서	전화번호	FAX
전문건설업 관리, 국·공유재산관리	건설행정팀	790-6422	790-6429
도로 개설공사, 도로 및 하천 보상	도로건설팀	790-6426	
하천 유지관리, 하천 점용·사용허가	하천관리팀	790-6457	
지방하천 개수 및 소하천 정비사업	하천조성팀	790-6452	
하천구역 내 미불용지 보상, 망월천 관련 민원처리	망월천TF팀	790-6691	

홈페이지 : http://www.hanam.go.kr
주소 : [우12951] 경기도 하남시 대청로 10(신장동) 별관 3층 건설과

❑ 도로관리과 <도로관리행정>

1. 서비스 이행기준

1. 공공시설인 도로를 특정 목적으로 점용하여 특별사용함에 있어, 공공이익에 최우선하고 보행자 및 차량 통행이 최대한 안전하고 원활히 진행되도록 도로를 관리함으로써 주민 불편을 최소화 하도록 노력하겠습니다.
2. 주요 도로공사 시행 시 공사안내표지판(공사기간, 시행청, 시공업체, 대체 우회도로, 감독관, 담당자 등)을 현장에 설치하여 주민 불편을 최소화하도록 노력하겠습니다.
3. 도로공사 현장의 안전관리 및 품질관리실태를 연 2회 이상 점검하여 부실공사방지 및 안전사고 예방에 철저를 기하겠습니다.
4. 도로파손이나 도로표지판 등 도로시설물의 불편사항에 대한 신고 시 점검 후 조속히 처리토록 노력하겠습니다.
5. 아름다운 거리 조성을 위하여 도로변 잡초 제거는 연 3회 이상 실시하겠습니다.
6. 가로등(보안등), 터널등, 승강기 고장 신고 시 점검 후 신속히 처리 하도록 노력하겠습니다.
7. 가로등(보안등) 신설・철거・이설 요구 시 접수 후 3일 이내에 처리하도록 노력하겠습니다.
8. 사회적 약자 및 청소년 안심길 조성을 위해 조명 사각지대를 발굴, 조명등을 설치하여 건강하고 안전한 생활공간 구축에 힘쓰겠습니다.
9. 자전거이용시설 설치 및 보수 공사 시 공사현수막 및 안내표지판을 사전 현장에 설치하여 주민들이 충분히 공사를 인지할 수 있도록 하며, 안전울타리 등을 현장에 설치하여 주민들의 안전에 만전을 기하도록 하겠습니다.
10. 자전거도로 안전점검을 연2회 이상 실시하여 시민들이 보다 안전하게 자전거를 이용할 수 있도록 하겠습니다.
11. 자전거이용시설 파손 신고·접수 시 현장 확인 후 최대한 신속히 보수 처리하여 시민들의 불편을 최소화하도록 하겠습니다.

2. 민원서류 이행목표 처리기준

민원명	법정처리기한	이행목표처리기한	비고
도로 점용(굴착)허가	5일	4일	

3. 시민참여와 의견제시

서비스명	담당부서	전화번호	FAX
도로점용허가, 제한차량	도로점용팀	790-6454	790-6190
도로유지보수	도로보수팀	790-6545	
자전거이용시설 설치 및 관리	자전거팀	790-6146	
도로 조명 관리	도로조명팀	790-6155	

홈페이지 : http://www.hanam.go.kr
주소 : [우12951] 경기도 하남시 대청로 10(신장동) 별관 3층 도로관리과

❑ 차량등록과 <차량등록행정>

1. 서비스 이행기준

1. 편안한 민원실을 조성하기 위하여 대기의자를 비치하고 식수대, 냉·난방기 등을 설치하겠습니다.
2. 시민이 필요로 하실 때에는 언제든지 사용이 가능하도록 복사기와 팩스 등을 비치하겠습니다.
3. 차량등록(신규, 변경, 이전, 저당말소 등) 신청은 접수 후 30분 이내에 처리하여 드리겠습니다.
4. 건설기계, 이륜차 등록(신규, 이전, 말소 등) 신청은 접수 후 30분 이내에 처리하여 드리겠습니다.
5. 체납고지서 수령이 편리한 장소를 신청하시면 원하는 장소로 고지서를 보내 드리겠습니다.

2. 시민참여와 의견제시

서비스명	담당부서	전화번호	FAX
자동차/건설기계/이륜차 등록업무	차량등록팀	790-6133	790-6687
과년도 교통체납관리	교통체납관리팀	790-6291	
자동차 책임보험, 방치차량 신고	차량특사경팀	790-6196	790-6199

홈페이지 : http://www.hanam.go.kr
주 소 : [우 12947] 경기도 하남시 하남대로776번길 79(신장동) 차량등록과

❑ 환경정책과 <환경정책행정>

1. 서비스 이행기준

1. 환경개선부담금을 잊지 않고 납부할 수 있도록 홈페이지, 청정하남(하남소식지), 전광판, 지역신문 등에 연 4회 이상 홍보를 하겠습니다.
2. 대기, 소음·진동, 수질배출시설 업소에 대하여 연 1회 이상 지도점검을 하여 환경오염을 사전에 예방하도록 하겠습니다.
3. 대기오염의 주원인인 자동차 배출가스 저감을 위해 천연가스 보급사업 및 운행 경유차 저공해화 사업 등을 추진하여 대기환경을 개선토록 하겠습니다.
4. 한강의 오염행위를 감시.단속하여 수질오염을 사전에 예방토록 하겠습니다.

2. 민원서류 이행목표 처리기준

민원명	법정처리기한	이행목표처리기한	비고
대기배출시설설치허가신청	10일	9일	
유해조수포획허가	3일	2일	
소음・진동배출시설설치허가(신고)	5일	4일	
폐수배출시설설치허가신청	10일	8일	
폐수배출시설변경신고	5일	4일	
비산먼지발생사업(변경)신고	4일	3일	

3. 시민참여와 의견제시

서비스명	담당부서	전화번호	FAX
환경개선부담금 납부, 주민지원사업	환경기획팀	790-6241	790-6249
폐수, 대기, 소음·진동 배출시설 지도단속	환경지도팀	790-6242	
미세먼지 종합계획 관리 및 비산먼지 관리	대기미세먼지관리팀	790-6243	
운행차 저공해화 사업, 배출가스 지도단속	교통환경팀	790-6244	
수질오염 총량관리, 주민지원사업	수질총량팀	790-6245	

홈페이지 : http://www.hanam.go.kr
주소 : [우12951] 경기도 하남시 대청로 10(신장동) 별관 3층 환경정책과

❑ 공원녹지과 <공원녹지행정>

1. 서비스 이행기준

1. 쾌적한 도시환경 조성을 위한 도시공원을 계획하고 조성하여 살기 좋은 하남을 선도해 나가겠습니다.
2. 택지개발 및 기타 개발사업 추진 시 시민의 삶의 질 향상을 위한 공원 및 녹지대 조성계획과 아름다운 가로경관 조성을 추진하겠습니다.
3. 쾌적하고 아름다운 도시환경을 위하여 공원·녹지대, 화단 조성과 더불어 수목과 시설물을 연 2회 이상 정비하여 시민들의 편안하고 아늑한 휴식공간이 되도록 관리하겠습니다.
4. 공원·녹지대 청소 및 어린이놀이시설, 의자 등 공원시설 안전점검을 매주 1회 이상 실시하여 깨끗하고 안전한 놀이·휴식 공간이 되도록 하겠습니다.
5. 매년 여름철에 어린이 물놀이장을 운영하여 어린이들에게 시원한 물놀이공간을 제공하고, 수질관리 및 안전사고 예방에 철저를 기하겠습니다.
6. 산불조심기간을 연 2회(봄, 가을철) 운영하여 소중한 산림자원이 한순간에 잿더미가 되지 않도록 예방 및 진화 활동에 철저를 기하겠습니다.
7. 검단산·남한산성 등산로, 하남위례길을 매년 1회 이상 정비하고, 매월 1회 이상 쓰레기를 수거하여 안전하고 쾌적한 산행 공간을 제공하겠습니다.

2. 민원서류 이행목표 처리기준

민원명	법정처리기한	이행목표처리기한	비고
공원점용허가	15일	10일	
녹지점용허가	15일	10일	
목재생산업 등록	20일	10일	
복구설계서 승인	7일	6일	

3. 시민참여와 의견제시

서비스명	담당부서	전화번호	FAX
공원녹지기본계획 및 공원조성계획 수립과 조성, 택지개발지구 협의 및 인수인계	푸른도시팀	790-6413	790-6459
공원녹지 수목, 가로수 관리, 건축조경협의, 나무고아원 및 유아숲체험원 운영, 공원 청소, 경정공원 주차료 감면	공원관리팀	790-6415	
공원녹지 시설물, 공중화장실 및 개방화장실 관리, 물놀이장 및 공원녹지 체육시설 운영, 공원녹지 점용허가	공원운영팀	790-6252	
등산로 및 위례길 관리, 산불예방 및 진화, 산지정화, 조림, 숲가꾸기, 산림병해충방제, 산림치유 프로그램 운영	산림문화팀	790-6341	

홈페이지 : http://www.hanam.go.kr
주소 : [우12951] 경기도 하남시 대청로 10(신장동) 본관 1층 공원녹지과

❑ 도시농업과 <도시농업행정>

1. 서비스 이행기준

1. 농지전용 협의 허가 등 민원 처리 시 첨부 서류의 최소화 및 전산시스템을 활용한 절차 간소화에 적극 노력하고 신속 정확한 민원처리로 민원인의 편의를 도모토록 하겠습니다.
2. 유통되는 축산물을 시민이 안심하고 먹을 수 있도록 축산물 위생관리에 적극 힘쓰며 축산 위생 민원업무의 처리절차와 기준을 명확하게 정립하고 항시 공개하겠습니다.
3. 농업인의 소득향상과 친환경 농산물 생산을 위해 유기질비료지원을 적기(부추 - 2월, 채소 - 3월, 일반농업인 - 3월)에 정확하게 공급되도록 하겠습니다.
4. 민원처리 업무는 신속・정확・공정하게 이행목표 처리기한 내에 단축 처리될 수 있도록 노력하겠습니다.

2. 민원서류 이행목표 처리기준

민원명	법정처리기한	이행목표처리기한	비고
농지전용협의처리기간	10일	7일	
축산물판매업신고	3일	3일	
식육포장처리업신고	8일	8일	
농약판매업등록 신고	4일	3일	
동물등록 신고	10일	5일	

3. 시민참여와 의견제시

서비스명	담당부서	전화번호	FAX
도시농업 및 농지관리	도시농업팀	790-6274	790-6319
농산물 유통 및 위생 관리	농·축산유통팀	790-6570	
축산물 관리, 가축방역 및 동물 보호	동물방역팀	790-6317	

홈페이지 : http://www.hanam.go.kr
주소 : [우12951] 경기도 하남시 대청로 10(신장동) 별관 5층 도시농업과

❑ 식품위생과 <식품위생행정>

1. 서비스 이행기준

1. 어린이·사회복지급식관리지원센터 운영으로 어린이·취약계층의 올바른 식습관 형성에 기여하고, 어린이·취약계층 대상 급식소에 균형있고 체계적인 영양관리와 맞춤형 식단관리 등을 지원하겠습니다.
2. 음식문화개선사업 및 음식점 위생등급제 확대 등을 통해 안전한 먹거리 문화를 조성하겠습니다.
3. 식품(건강기능)·공중 위생민원 처리에 관련된 정보를 쉽고 신속하게 제공하며, 위생 서비스의 질적 수준을 개선하겠습니다.
4. 위생업소 수시점검 및 유통식품 수거검사 실시로 시민의 건강 확보와 선진위생문화 정착에 기여하겠습니다.
5. 민원처리 업무는 신속・정확・공정하게 이행목표 처리기한 내에 가급적 단축 처리되도록 노력하겠습니다.

2. 민원서류 이행목표 처리기준

민원명	법정처리기한	이행목표처리기한	비고
식품 · 공중위생업소 영업신고	즉시	즉시	
식품제조가공업 영업등록	3일	2일	
건강기능식품관련영업 신고	3일	2일	
유흥·단란주점 영업허가	3일	2일	
국민신문고 접수민원처리	7일	5일	
1399 민원	15일	10일	
하남시청 홈페이지 접수민원	3일	2일	

3. 시민참여와 의견제시

서비스명	담당부서	전화번호	FAX
어린이·사회복지급식관리지원센터 운영, 음식문화개선사업, 음식점 위생등급제 및 모범음식점 지정	위생정책팀	790-6311	790 -6419
식품・공중위생 및 제조가공업 영업신고	식품안전팀	790-6231	
식품・공중위생업소 지도, 식중독・식품안전관리	위생민원팀	790-6232	

홈페이지 : http://www.hanam.go.kr
주소 : [우12951] 경기도 하남시 대청로 10(신장동) 별관 5층 식품위생과

❑ 자치행정과 <자치행정>

1. 서비스 이행기준

1. 시장업무추진비는 연 1회 하남시 홈페이지에 공개하겠습니다.
2. 시정 및 지역발전 유공 시민에게 월 1회 이상 표창하겠습니다.
3. 행정정보 공개청구 민원에 대한 안내를 친절히 하며 가능한 한 공개하도록 하겠습니다.
4. 연 1회 동 주민과의 대화를 통해 시정홍보 및 주민의견을 수렴하겠습니다.
5. 자원봉사활동 1회 1시간 이상 참여자에 대하여 상해보험을 가입하여 봉사활동에 전념할 수 있도록 지원하겠습니다.

2. 시민참여와 의견제시

서비스명	담당부서	전화번호	FAX
의전행사 운영, 행정정보공개	총 무 팀	790-6111	790-6099
지방공무원 임명 공무원 교육	인 사 팀	790-6112	
주민자치센터 지원, 대학생 시정 참여 봉사활동	자치행정팀	790-6137	
자원봉사센터 운영, 경기 행복마을관리소 운영	교류협력팀	790-6116	
직원후생 지원	후생복지팀	790-6115	
「시장에게 바란다」 민원관리	시민소통팀	790-6015	

홈페이지 : http://www.hanam.go.kr
주소 : [우12951] 경기도 하남시 대청로 10(신장동) 본관 3층 자치행정과

❑ 민원여권과 <민원여권행정>

1. 서비스 이행기준

1. 친절하고 쾌적한 민원실 운영으로 시민과의 소통에 힘쓰며 시민만족 서비스 제공에 최선을 다하겠습니다.
2. 민원사무의 신속한 처리를 위하여 민원처리 '민원처리마일리지운영','사전심사청구제' 등을 운영하겠습니다.
3. 접수한 유기한 민원에 대하여 처리결과를 문자제공서비스(sms)를 통하여 신속히 안내해 드리겠습니다.
4. 무인민원발급기를 민원실, 다중이용시설 등에 설치 운영하여 각종 제증명을 어디서나 신속하게 발급받을 수 있게 하겠습니다.
5. 매주 목요일마다 여권민원 연장근무를 (~20:00) 실시하여 직장인 등 여권민원의 편의를 도모하겠습니다.
6. 콜센터민원을 운영하여 전화민원에 대한 정확하고 신속한 정보제공에 힘쓰겠습니다.
7. 민원담당공무원을 대상으로 친절교육을 실시하여 친절행정에 최선을 다하겠습니다.
8. 민원제도개선 발굴에 최선을 다하여 시민이 보다 편리한 행정서비스를 이용할 수 있게끔 최선을 다하겠습니다.
9. 민원만족도 조사를 매년 실시, 그 결과를 홈페이지에 게시하여 언제든지 열람이 가능하도록 하겠습니다.

2. 민원서류 이행목표 처리기준

민원명	법정처리기한	이행목표처리기한	비고
주민등록등(초)본	3시간	5분	
인감증명발급	3시간	5분	
가족관계증명서(5종)발급	3시간	10분	
여권발급	5일	4일	

3. 시민참여와 의견제시

서비스명	담당부서	전화번호	FAX
여권발급,인감,주민등록업무,친절행정,민원만족도조사,민원1회방문제운영,팩스민원,민원접수	민원팀	790-6131	790-6139
여권업무		790-6660	
콜센터	콜센터팀	790-6178	
가족관계등록 신고(출생,사망,혼인,이혼 등)	가족관계등록팀	790-6132	

홈페이지 : http://www.hanam.go.kr
주소 : [우12951] 경기도 하남시 대청로 10(신장동) 민원동 1층 민원여권과

❑ 회계과 <회계행정>

1. 서비스 이행기준

1. 대가 지급 시 법정기일(5일) 이내 신속하게 지출, 사업자의 편의를 도모하겠습니다.
2. 각종 공사·용역·물품구입 등에 관하여 발주계획부터 대금지급까지 계약의 전 과정을 누구나 편리하게 정보를 얻을 수 있도록 하남시 홈페이지에 공개하겠습니다.
3. 공유재산 대부기간 만료사항을 2개월 이전에 등기우편으로 안내하겠습니다.
4. 시청사 민원휴게실, 현관, 복도, 화장실 등 청사내부 및 청사외곽 청소를 수시로 실시하여 시청을 방문하는 시민들에게 쾌적하고 편안한 휴식공간을 제공하겠습니다.

2. 시민참여와 의견제시

서비스명	담당부서	전화번호	FAX
지출업무, 복식부기업무	경 리 팀	790-6171	790-6179
계약업무	계 약 팀	790-6172	
공유재산 대부업무 시청사관리업무	재산관리팀	790-6173	
공공시설 건축업무	공공시설팀	790-6166	

홈페이지 : http://www.hanam.go.kr
주소 : [우12951] 경기도 하남시 대청로 10(신장동) 본관 3층 회계과

❑ 정보통신과 <정보통신행정>

1. 서비스 이행기준

1. 하남시 인구, 사업체, 광공업, 주택, 환경, 재정, 농림 등의 통계자료를 인터넷에서 누구나 손쉽게 열람 및 발췌할 수 있도록 시 홈페이지에 매년 게시 하겠습니다.
2. 정보화 격차 해소를 위해 매년 600명 이상의 시민을 대상으로 컴퓨터 무료교육을 실시하여 시민의 삶의 질을 향상시키는데 최선의 노력을 다하겠습니다.
3. 다양한 시민 체감형 스마트 서비스를 구축하여 안전하고 살기 좋은 하남시를 만들어 나가겠습니다.
4. 법정처리기한 14일인 정보통신 공사, 사용전 검사 신청의 처리기한을 시민 우선 행정서비스를 위해 10일로 단축 . 처리하여 시민만족도를 높여나가겠습니다.
5. CCTV 통합관제센터 및 방범용 CCTV 운영관리를 철저히 하여 각종 범죄예방을 통해 시민 불안 해소 및 삶의 질 향상을 위하여 노력하겠습니다.

2. 시민참여와 의견제시

서비스명	담당부서	전화번호	FAX
시민정보화교육	정보기획팀	790-6053	790-6399
정보통신보조기기사업	행정정보팀	790-6081	
스마트시티 사업 추진	스마트시티팀	790-6301	
사용전 검사	정보통신팀	790-6300	
CCTV 통합관제센터 및 방범용 CCTV 운영관리	영상정보팀	790-6400	

홈페이지 : http://www.hanam.go.kr
주 소 : [우 12951] 경기도 하남시 대청로 10(신장동) 별관4층 정보통신과

❑ 도시전략과 <도시전략행정>

1. 서비스 이행기준

1. 도시개발사업 추진 시 홈페이지에 추진사항을 공개하고 도시개발 구역의 지정, 개발계획 수립 시 1회 이상 시민의 의견수렴 등 주민과의 수시 협의를 통하여 민원이 해소될 수 있도록 노력하겠습니다.
2. 자족도시의 기틀을 마련하고 살고 싶은 하남을 건설하기 위해 개발제한구역을 추가 해제하여 친환경적이고 지역특성을 갖춘 도시개발 사업을 추진하겠습니다.
3. 시민들이 쾌적하고 안락한 주거환경에서 생활할 수 있는 공공주택건설 등 택지개발 사업을 추진하겠습니다.
4. 시민들이 빠르고 편리하게 이용할 수 있는 지하철연장사업 추진으로 대중교통 이용 편의 체계를 구축하겠습니다.

2. 시민참여와 의견제시

서비스명	담당부서	전화번호	FAX
지역현안사업 추진 공공주택지구 조성사업 추진 택지개발 사업추진 개발제한 구역 추가해제	도시전략팀	790-6355	790-6889
투자유치단 구성 및 지원	전략지원팀	790-6752	
교산공공주택지구 조성사업 추진 지역개발이익 환원업무 추진	교산사업팀	790-6485	
하남선 운영 및 시설개선	철도건설팀	790-6285	
철도신설(연장) 및 관련사업 추진	철도사업팀	790-6323	

홈페이지 : http://www.hanam.go.kr
주소 : [우 12951] 경기도 하남시 대청로 10(신장동) 별관 2층 도시전략과
본관 4층 전략지원팀

❑ 도시재생과 <도시재생행정>

1. 서비스 이행기준

1. 신장동 도시재생 뉴딜사업을 적극 추진하여 시민의 주거환경 개선을 통한 삶의 질 향상을 위하여 최선을 다하겠습니다.
2. 하남시도시재생지원센터 및 도시재생대학 운영으로 도시재생을 통한 주민역량 강화 및 지역네트워크 형성, 거버넌스 업무 활성화로 도시재생사업을 원활히 추진하겠습니다.
3. 생활문화센터 운영으로 시민에게 일상 속 문화공간 지원을 통한 지역 생활문화 활성화 기반 마련에 힘쓰겠습니다.
4. 신장동 도시재생현장지원센터에서 주민역량 강화, 주민공모사업, 거버넌스 지원을 추진하여 주민주도 자생력 기반 조성을 통한 원도심 활성화에 앞장서겠습니다.
5. 원도심 지역 노후된 주택의 녹색건축물 조성 지원을 통하여 주민의 주거환경 개선을 위하여 노력하겠습니다.
6. 빈집 정비를 통한 체계적인 관리로 안전한 주거환경 조성 및 도심 미관 개선에 힘쓰겠습니다.
7. 사회적경제기업 및 마을공동체 지원과 공정무역 및 공유경제 추진 등을 통해 사회적경제 활성화에 앞장서겠습니다.

2. 민원서류 이행목표 처리기준

민원명	법정처리기한	이행목표처리기한	비고
협동조합 설립신고	30일	25일	

3. 시민참여와 의견제시

서비스명	담당부서	전화번호	FAX
도시재생전략 및 활성화계획 수립, 빈집 정비, 도시재생지원센터, 생활문화센터, 현장지원센터 운영	도시재생기획팀	790-6353	790-6488
도시재생 뉴딜사업, 하남시민행복센터 건립 지원, 녹색건축물 조성 지원 사업	도시재생사업팀	790-6388	
사회적기업, 마을기업, 협동조합 설립 및 지원, 사회적경제 및 마을공동체, 공정무역 활성화 사업	사회적경제지원팀	790-6508	

홈페이지 : http://www.hanam.go.kr

주소 : [우12951] 경기도 하남시 대청로 10(신장동) 본관 2층 도시재생과, 도시재생지원센터
[우12951] 경기도 하남시 대청로 8(신장동) 생활문화센터 "하다"
[우12960] 경기도 하남시 신장1로22번길 15-1(신장동) 신장동도시재생현장지원센터

❑ 보건정책과 <보건정책행정>

1. 서비스 이행기준

1. 시민의 건강증진을 위하여 건강한 사람은 더욱 건강하게, 건강하지 못한 사람은 건강을 회복하도록 건강행태 개선에 노력하겠습니다. 민·관 협력체계를 구축하고 전문자원을 양성하여 적극 활용하는 분위기를 조성하고, 시민 건강의 양극화 및 불평등 해소를 위하여 노력하겠습니다.
2. 감염병 신속 대응체계를 구축하여 감염병 환자의 감시 및 관리를 강화하고, 해외 위험지역 입국자에 대한 추적조사를 실시하여 지역사회 감염병 확산을 차단하겠습니다.
3. 결핵 검진 및 홍보를 실시하여 결핵 감염을 조기에 발견하고 결핵환자에 대한 적극적인 관리로 치료 성공률을 높이겠습니다.
4. 영유아, 노인, 임신부 등 감염병 취약계층을 대상으로 각 종 감염병에 대한 예방접종을 적기에 실시함으로써 감염병을 사전 예방하여 시민 건강보호에 기여하겠습니다.
5. 연무소독과 연막소독을 병행하여 효과적인 방역을 실시하고, 시민들이 주로 이용하는 산책로, 공원 등에 해충유인퇴치기를 설치하여 쾌적한 생활환경을 조성하겠습니다.
6. 재택치료자의 신속한 진료 및 안전한 관리를 위하여 호흡기환자 진료센터(대면·비대면), 먹는치료제 지정약국, 24시간 행정·의료상담센터 운영을 철저히 하도록 하겠습니다.

2. 민원서류 이행목표 처리기준

민원명	법정처리기한	이행목표처리기한	비고
소독업 신고	7일	6일	
소독업변경 신고	7일	3일	
병·의원 인허가	10일	8일	
약국 인허가	7일	6일	

3. 시민참여와 의견제시

서비스명	담당부서	전화번호	FAX
지역보건의료계획 수립, 지역사회건강조사 지역보건심의위원회 운영	보건의료정책팀	790-6551	790-6386
급만성 감염병 관리, 방역소독, 검사실 운영	감염병대응팀	790-6128	
코로나19 예방접종사업, 국가필수예방접종사업, 결핵·한센병·에이즈 예방관리사업, 코로나19 임시 및 국가예방접종실 운영	감염병예방관리팀	790-6575	
선별진료소 운영, 호흡기감염클리닉 운영 방사선실 운영	감염병클리닉1팀	790-6511	
병·의원, 약국 등 인허가 및 지도 감독	의약무관리팀	790-6553	
코로나19 재택치료 의료·행정상담센터 운영 호흡기환자 진료센터 및 먹는치료제 지정약국 관리	재택치료관리팀	790-6134	

홈페이지 : http://www.hanam.go.kr
보건소홈페이지 : http://www.hanam.gp.kr/health/index.do
주소 : [우12951] 경기도 하남시 대청로 10(신장동) 보건소 보건정책과

❑ 건강증진과 <건강증진행정>

1. 서비스 이행기준

1. 시민의 건강증진을 위하여 건강한 사람은 더욱 건강하게, 건강하지 못한 사람은 건강을 회복하도록 건강행태 개선에 노력하겠습니다. 민·관 협력체계를 구축하고 전문자원을 양성하여 적극 활용하는 분위기를 조성하고, 시민 건강의 양극화 및 불평등 해소를 위하여 노력하겠습니다.
2. 심뇌혈관질환, 고혈압, 당뇨병 등 모든 질병의 근원인 비만, 흡연, 음주의 행태개선 정책을 발굴하고 균형적인 영양섭취를 위한 건강식생활 정책을 선도적으로 구현하겠습니다.
3. 건강교실 대상자 등 예정자에게는 문자제공서비스(SMS) 및 우편 등을 제공하여 시민 참여율을 높이고 건강실천에 도움이 되도록 하겠습니다.
4. 국가 암검진 독려, 희귀난치질환·암 등의 의료비 지원, 취약계층 방문간호를 통해 지역 주민이 질병을 조기에 발견하고 관리할 수 있도록 노력하겠습니다.

2. 시민참여와 의견제시

서비스명	담당부서	전화번호	fax
감일 건강생활지원센터 설치, 하남건강버스 운영, 위례보건센터 운영	운영지원팀	790-6564	790-6379
통합건강증진사업, 구강보건사업, 영양플러스사업, 건강관리실 운영	건강증진팀	790-6885	
심뇌혈관질환 예방관리사업 고혈압·당뇨병 등록관리사업, 금연사업 암환자 및 희귀질환자 의료비 지원사업	만성질환관리팀	790-6558	
방문건강관리사업, 노쇠예방관리사업	방문보건팀	790-6896	

홈페이지 : http://www.hanam.go.kr/health/index.do
주소 : [우12909] 경기도 하남시 미사강변대로 200(망월동) 미사보건센터 건강증진과

❑ 미사보건센터 <미사보건행정>

1. 서비스 이행기준

1. 시민의 건강증진을 위하여 건강한 사람은 더욱 건강하게, 건강하지 못한 사람은 건강을 회복하도록 건강행태 개선에 노력하겠습니다.
2. 민·관 협력체계를 구축하고 전문자원 양성 및 적극 활용하여, 시민 건강의 양극화 및 불평등 해소를 위하여 노력하겠습니다.
3. 여성과 어린이의 체계적인 건강관리와 검사비 지원, 저출산 극복을 위한 다양한 출산 장려 정책을 통해 출산과 양육에 친화적인 환경을 만들어가겠습니다.
4. 치매안심센터 운영을 통해 치매조기검진 및 예방프로그램 운영, 치매환자관리 및 치매치료비를 지원하여 치매환자·가족의 부담을 줄이고 치매친화적인 환경 조성 및 하남시민의 건강한 노후 생활을 영위할 수 있도록 노력하겠습니다.
5. 정신건강복지센터 운영을 통해 정신건강 고위험군 조기발견, 정신건강 인식개선 및 정신질환자의 재활 등 지역사회 정신건강증진 도모를 위해 노력하겠습니다.

2. 민원서류 이행목표 처리기준

민원명	법정처리기한	이행목표처리기한	비고
산후조리원 신고증 발급	5일	5일	
건강진단결과서(보건증)	7일	5일	
사회서비스 제공자 등록증발급	30일	25일	

3. 시민참여와 의견제시

서비스명	담당부서	전화번호	FAX
건강진단결과서 발급, 진료실 운영	감염병클리닉2팀	790-6587	790 -6951
모자보건사업, 재활운동사업	모자보건팀	790-6552	
정신건강증진사업, 자살예방사업	정신건강팀	790-6563	
치매관리사업	치매관리팀	790-6254	790 -6439

홈페이지 : http://www.hanam.go.kr/health/index.do
주소 : [우12951] 경기도 하남시 미사강변대로 200(망월동) 미사보건센터

❑ 자원순환과 <자원순환행정>

1. 서비스 이행기준

1. 관내 깨끗한 거리 조성을 위해 시민과의 소통에 힘쓰며 시민만족 서비스 제공에 최선을 다하겠습니다.
2. 올바른 분리배출을 위한 시민홍보를 실시하여 주민과 함께하는 청결한 환경을 조성하겠습니다.
3. 규격에 맞게 배출된 생활폐기물로 인한 민원사항을 신속히 처리하고 무단투기 폐기물 단속을 강화하겠습니다.
4. 폐기물 수거차량을 수시로 정비 및 점검하여 안전한 차량상태를 유지하겠습니다.
5. 환경기초시설과 지상 전망대, 공원 등을 철저히 관리하여 환경교육의 장 마련과 시민들을 위한 편안하고 아늑한 휴식공간이 되도록 노력하겠습니다.
6. 환경기초시설의 효율적인 운영으로 관내 생활폐기물이 적정 처리될 수 있도록 하겠습니다.

2. 민원서류 이행목표 처리기준

민원명	법정처리기한	이행목표처리기한	비고
음식물류폐기물 발생 억제 및 처리계획 신고	7일	5일	
쓰레기 규격봉투 판매 지정신청	7일	6일	
(의료)폐기물 처리 계획서	5일	4일	
(지정)폐기물 처리 계획서	5일	4일	

3. 시민참여와 의견제시

서비스명	담당부서	전화번호	FAX
생활쓰레기 수거·무단투기 단속· 종량제봉투 관리	자원행정팀	790-6251	790-6786
재활용사업 및 폐기물처리업 인·허가 수리 관리	자원재활용팀	790-6253	
폐기물처리시설 운영 및 관리	자원시설팀	790-6255	

홈페이지 : http://www.hanam.go.kr
주　　소 : [우 12941] 경기도 하남시 미사대로 710 (신장동), 2층 자원순환과

❑ 상수도과 <상수도행정>

1. 서비스 이행기준

1. 요금고지서는 매월 20일까지 우편 등으로 전달하고, 수도사용량이 전월에 비해 2배 이상 차이 날 경우 옥내누수를 점검하도록 안내하고, 이사하시는 경우 현재까지 사용량에 대한 요금을 알려드리겠습니다.
2. 가정급수 신청 시 공사비 납부 후 15일 내에 공사를 준공하겠으며, 계획단수 시(긴급사고 제외) 1일전(2회)에 예고하고, 비상급수대책을 수립하여 수돗물 공급에 차질이 없도록 하겠습니다.
3. 민원불편신고 시 1시간 이내에 출동하여 현장 확인하고 부득이한 경우(별도 예산 필요 시)를 제외하고 3일 이내에 조치 후 결과를 알려드리겠습니다.
4. 수돗물에 대한 불신을 해소하고 깨끗한 수돗물 생산과정을 보실 수 있도록 정수장을 개방·운영하도록 하겠습니다.
5. 정수장 수질검사결과는 하남시 홈페이지 및 시청과 동 행정복지센터 시민게시판에 공지하고, 수돗물 수질검사 의뢰 시 13개 항목을 무료로 검사한 후 결과를 알려드리겠습니다.

2. 민원서류 이행목표 처리기준

민원명	법정처리기한	이행목표처리기한	비고
급수(신설, 개조) 공사 신청	5일	4일	
급수 폐전 신청	5일	4일	
저수조 청소업 개설(변경) 신고	7일	6일	
수도요금 누수 감면 신청	7일	6일	

3. 시민참여와 의견제시

서비스명	담당부서	전화번호	FAX
공사·물품 계약, 예산, 지출	상수도관리팀	790-6441	790-6449
수도요금 부과	요금팀	790-6446	
상수도 급수공사 신청	상수도공사팀	790-6443	
시설 관리	시설관리팀	790-6445	
수질 검사	수질관리팀	790-6442	

홈페이지 : http://www.hanam.go.kr
주 소 : [우 13023]경기도 하남시 검단산로 320(창우동) 상수도과

❑ 하수도과 <하수도행정>

1. 서비스 이행기준

1. 하수시설물의 노후 및 불량구간을 지속적으로 조사하고 정비하여 쾌적한 생활환경 조성에 더욱 기여하겠습니다.
2. 시민의 건강증진과 깨끗한 자연환경을 보호하기 위해, 하수처리시설 운영을 체계화하고, 공정별 처리효율을 극대화하여 법정 방류수질을 준수하겠습니다.
3. 하수처리시설을 시민에게 개방하여 하수처리과정을 직접 확인할 수 있는 견학신청 서비스를 운영하겠습니다.
4. 시민의 생활불편을 최소화하기 위하여 하수도 시설물을 수시로 순찰하여 민원 불편 사항을 사전에 파악하겠습니다.
5. 하수도 준설 및 악취발생 등 주민불편민원이 접수된 경우 2일(근무시간기준) 내 현장을 확인하여 처리계획을 통보하겠습니다.
6. 지하수의 적절한 개발·이용과 효율적 보전·관리를 위해 적법한 지하수개발·이용 및 굴착 행위 신고제도 운영에 만전을 기하겠습니다.

2. 민원서류 이행목표 처리기준

민원명	법정처리기한	이행목표처리기한	비고
(오수처리시설, 정화조) 폐쇄신청서	3일	2일	
개인하수처리시설 관리업 등록 및 변경	7일	6일	
지하수 개발이용 신고·준공신고	7일	7일	
지하수 개발이용 종료신고	5일	5일	
굴착행위 신고·준공신고	5일	5일	

3. 시민참여와 의견제시

서비스명	담당부서	전화번호	FAX
하수도 사용료 지하수신고 인허가	하수행정팀	790-6281	790-6289
하수처리시설 운영 및 공사	하수시설팀	790-6282	
하수관로 설치 및 관리	하수도관리팀	790-6455	
배수설비 및 개인하수처리시설 설치·준공	생활하수팀	790-6375	

홈페이지 : http://www.hanam.go.kr, http://union.hanam.go.kr
주소 : [우12941] 경기도 하남시 미사대로 710(신장동) 하수도과

❑ 평생교육과 <교육행정>

1. 서비스 이행기준

1. 시민중심의 평생학습도시 기반 구축 및 프로그램 운영으로 평생교육 활성화를 도모하겠습니다.
2. 하남시 미래인재 육성 및 교육여건 개선을 위하여 교육기관에 대한 각종 교육사업 지원으로 하남시의 교육경쟁력 강화를 위하여 노력하겠습니다.
3. 초·중·고교생에게 안전하고 맛있는 학교급식을 제공하여 학생들의 건강은 물론 교육의 공공성과 교육복지 증진에 노력하겠습니다.
4. 하남시 지역자원 및 인프라를 활용한 미래주도형 진로지도 강화 및 창의인재육성을 위하여 하남미래교육지구 활성화를 도모하겠습니다.
5. 지역 내 청소년들을 글로벌 시대에 걸맞는 21세기 청소년으로 육성시키고 건전한 인격체로 성장할 수 있도록 종합적인 복지시책을 추진하겠습니다.
6. 지역 내 위기 청소년에 대한 상담・보호・교육・자립 등 맞춤형 상담지원 서비스 제공을 통해 청소년의 건강한 성장 및 복지증진을 도모하겠습니다.

2. 시민참여와 의견제시

서비스명	담당부서	전화번호	FAX
평생학습 문화조성	학습컨설팅팀	790-6118	790-6339
시민 평생학습 서비스	학습서비스팀	790-6009	
교육여건 개선	교육지원팀	790-6218	
하남미래교육지구 추진	혁신교육팀	790-6147	
청소년 육성 및 보호 서비스	청소년지원팀	790-6107	
신도시 과밀학급 해소	과밀학급TF팀	790-6469	

홈페이지 : http://www.hanam.go.kr
주소 : [우12947] 경기도 하남시 하남대로776번길 79(신장동) 2층 평생교육과

❑ 도서관정책과 <도서관정책행정>

1. 서비스 이행기준

1. 연간 장서확충계획을 수립하고 이용자 희망도서·전자책·오디오북 등 다양한 콘텐츠 자료를 구입하여 이용자들에게 최신 정보를 신속하게 제공하겠습니다.
2 도서·비도서·연속간행물 보유현황·신착도서목록 등 도서관 자료현황을 홈페이지에 게시하겠습니다.
3. 도서는 1인 1회 5권 14일간(1회 7일 연장 가능) 대출해 드리겠습니다.
4. 이용자의 다양한 문화욕구 충족과 독서를 통한 풍요로운 삶을 위하여 전문화 및 차별화된 도서관 독서문화프로그램을 연중 운영 하겠습니다.
5. 도서관 주간 및 독서의 달 행사를 매년 실시하여 도서관이 시민 곁에 있는 문화공간임을 알리고 독서 생활화를 위한 행사를 연 2회 실시하겠습니다.
6. 영·유아기부터 노년에 이르기까지 생애주기별 맞춤형 독서문화프로그램을 운영하여 독서문화 기회를 확대하겠습니다.
7. 큰글자·다문화 자료 등을 확충하여 지식정보취약계층을 위한 독서기회를 제공하겠습니다.
8. 장애인 보조기기 및 장애인 편의시설을 확충하여 장애인이 도서관을 이용하는데 불편함이 없도록 하겠습니다.
9. 시민들이 쾌적한 환경에서 이용할 수 있도록 도서관 내의 냉·난방 시설 및 조명시설을 수시로 점검하겠습니다.
10. 도서관 홈페이지를 수시로 점검하여 자료검색에 불편이 없도록 하겠습니다.

2. 시민참여와 의견제시

서비스명	담당부서	전화번호	FAX
미사도서관 운영	미사도서관팀	790-6884	790 -6996
디지털도서관 운영	미사도서관팀	790-6811	
일가도서관 운영	아카이브팀	5182-1046	

※ 도서관 홈페이지 : http://www.hanamlib.go.kr
※ 주 소 : [우 12910] 경기도 하남시 아리수로 545 미사도서관
[우 12951] 경기도 하남시 미사강변한강로 290-2 디지털도서관
[우 12927] 경기도 하남시 미사강변남로 10 일가도서관

❑ 도서관운영과 <도서관운영행정>

1. 서비스 이행기준

1. 연간 장서확충계획을 수립하고 이용자 희망도서·전자책·오디오북 등 다양한 콘텐츠 자료를 구입하여 이용자들에게 최신 정보를 신속하게 제공하겠습니다.
2. 도서·비도서·연속간행물 보유현황·신착도서목록 등 도서관 자료현황을 홈페이지에 게시하겠습니다.
3. 도서는 1인 1회 5권 14일간(1회 7일 연장 가능) 대출해 드리겠습니다.
4. 이용자의 다양한 문화욕구 충족과 독서를 통한 풍요로운 삶을 위하여 전문화 및 차별화된 도서관 독서문화프로그램을 연중 운영 하겠습니다.
5. 도서관 주간 및 독서의 달 행사를 매년 실시하여 도서관이 시민 곁에 있는 문화공간임을 알리고 독서 생활화를 위한 행사를 연 2회 실시하겠습니다.
6. 시간적·지역적인 제약으로 도서관 이용이 어려운 이용자를 대상으로 독서기회를 제공하기 위하여 주거밀집지역, 아파트 등에 이동도서관을 운영하여 14일간(1회 7일 연장 가능) 5권의 도서를 대출해 드리겠습니다.
7. 영·유아기부터 노년에 이르기까지 생애주기별 맞춤형 독서문화프로그램을 운영하여 독서문화 기회를 확대하겠습니다.
8. 점자도서·큰글자·다문화 자료 등을 확충하여 지식정보취약계층을 위한 독서기회를 제공하겠습니다.
9. 장애인 보조기기 및 장애인 편의시설을 확충하여 장애인이 도서관을 이용하는데 불편함이 없도록 하겠습니다.
10. 시민들이 쾌적한 환경에서 이용할 수 있도록 도서관 내의 냉.난방 시설 및 조명시설을 수시로 점검하겠습니다.
11. 도서관 홈페이지를 수시로 점검하여 자료검색에 불편이 없도록 하겠습니다.

2. 민원서류 이행목표 처리기준

민원명	법정처리기한	이행목표처리기한	비고
작은도서관 등록	10	9	
작은도서관 변경	10	9	
작은도서관 폐관	10	9	

3. 시민참여와 의견제시

서비스명	담당부서	전화번호	FAX
나룰도서관 운영	나룰도서관팀	790-6887	790-6989
위례도서관 운영	위례도서관팀	790-6036	790-6037
세미도서관 운영	세미도서관팀	790-6804	790-6809
덕풍도서관 운영	세미도서관팀	790-6959	790-6958
신장도서관 운영 (일시중단)	신장도서관팀	790-6790	790-6989

※ 도서관 홈페이지 : http://www.hanamlib.go.kr
※ 주 소 : [우 12927] 경기도 하남시 덕풍북로 180 나룰도서관
[우 12927] 경기도 위례대로 230 위례도서관
[우 12951] 경기도 하남시 세미로 1길 15 세미도서관
[우 12951] 경기도 하남시 역말로 14 덕풍도서관
[우 12951] 경기도 하남시 하남대로 740 신장도서관

❑ 천현동 행정복지센터 <천현동행정>

1. 서비스 이행기준

1. 친절하고 쾌적한 민원실 운영으로 주민과의 소통에 힘쓰며 주민만족 서비스 제공에 최선을 다하겠습니다.
2. 민원인 방문 시 밝은 미소로 웃으면서 목례를 하고 인사말을 하며 자리를 권하고, 처리가 끝났을 때는 공손하게 민원서류를 전달하고 끝인사를 하겠습니다.
3. 항상 준비된 자세로 민원인을 맞이하고 모든 민원은 신속하고 친절하게, 순서에 따라 공정하게 처리하겠습니다.
4. 모든 민원은 민원인이 재차 방문하는 일이 없도록 정확하게 처리하겠습니다.
5. 민원 서식대에는 각종 서식과 작성 요령을 비치하여 작성을 손쉽게 하도록 하겠으며, 민원인이 도움을 요청할 경우 최선을 다하여 설명하겠습니다.
6. 민원인의 질문에는 밝은 목소리로 자세하게 설명하고 적극적으로 민원을 처리하겠습니다.
7. 전화벨이 3번 이상 울리기 전에 받고 '안녕하세요, 천현동행정복지센터 ㅇㅇㅇ입니다.' 라고 밝게 인사하고 응대하겠습니다.
8. 무인민원발급기를 설치 및 운영하여 각종 제증명을 처리기관을 방문하지 않고 행정복지센터에 방문해서도 신속하게 발급받을 수 있도록 하겠습니다.
9. 저소득층의 생활안정과 소외계층의 발굴 및 보호시책을 강구하여 주민의 복지를 위하여 노력하겠습니다.

2. 민원서류 이행목표 처리기준

민원명	법정처리기한	이행목표처리기한	비고
주민등록등(초)본	3시간	5분	
인감증명발급	3시간	5분	
가족관계증명서(5종)발급	3시간	10분	
전입신고	3시간	15분	
토지(임야)대장, 지적도	3시간	5분	
건축물대장	3시간	5분	
토지이용계획확인원	1일	10분	
지방세 납세증명서	3시간	5분	
지방세 세목별 과세증명	3시간	5분	
복지업무 관련 증명서 발급	3시간	5분	
장애인 자동차 표지 발급	3시간	15분	

3. 시민참여와 의견제시

서비스명	담당부서	전화번호	FAX
주민등록, 인감 등 제증명 발급, 전입신고, 팩스민원 등	행정민원팀	790-6601	790-6631
노인, 장애인 등 복지 민원	맞춤형복지팀	790-6491	

홈페이지 : http://www.hanam.go.kr/jumin/contents.co?key=3035
주소 : [우13024] 경기도 하남시 검단남로 48(하산곡동) 천현동행정복지센터

❑ 신장1동 행정복지센터 <신장1동행정>

1. 서비스 이행기준

1. 방문하시는 민원인의 불편함이 없도록 청사 입구에 사진과 담당업무가 기재된 좌석 배치도를 부착하겠습니다.
2. 민원인을 맞이할 때는 밝은 목소리로 '안녕하십니까? 무엇을 도와 드릴까요?'라고 인사를 드린 후 업무를 처리해 드리겠습니다.
3. 전화는 벨이 3번 이상 울리기 전에 받고 전화를 받을 때는 '안녕하십니까? 신장1동행정복지센터 ○○○입니다.'라고 알아듣기 쉽도록 정확한 발음으로 이름을 밝히겠습니다.
4. 각종 신청서식 작성 요령 및 견본을 비치하여 민원인이 혼자서도 서식을 손쉽게 작성할 수 있도록 하겠으며, 도움을 요청할 경우 최선을 다하여 돕도록 하겠습니다.
5. 모든 민원은 최대한 신속하고 친절하게, 순서에 따라 공정하게 처리하며 민원인이 재차 방문하는 일이 없도록 정확하게 처리하겠습니다.
6. 업무 외의 잡담, 신문 잡지구독, 무단이석, 비스듬히 눕거나 기대는 자세 등의 불량한 근무태도를 취하지 않겠습니다.
7. 찾아가는 복지상담, 가구별 욕구에 따른 맞춤형 통합서비스를 연계 · 제공하여 주민의 다양한 복지수요에 능동적으로 대응하겠습니다.
8. 정직, 공정한 회계업무 처리와 청결하고 안전한 청사시설물 관리로 주민 이용에 불편함이 없도록 노력하겠습니다.
9. 관내 순찰을 통해 주민들의 건의사항, 불편사항을 먼저 파악하고 이를 동정에 반영하여 주민맞춤형 행정서비스를 제공하겠습니다.
10. 주민 개개인이 우리지역의 주인이 되어 지역공동현안을 스스로 해결하는 마을자치가 실현되도록 주민자치센터에 행정적인 지원을 하겠습니다.

2. 민원서류 이행목표 처리기준

민원명	법정처리기한	이행목표처리기한	비고
주민등록등(초)본 발급	3시간	5분	
인감증명서 발급	3시간	5분	
가족관계증명서(5종) 발급	3시간	10분	
전입신고	3시간	7분	
국민기초생활보장 수급자 증명서 발급	3시간	5분	
장애인증명서 발급	3시간	5분	

3. 시민참여와 의견제시

서비스명	담당부서	전화번호	FAX
주민등록,전입신고,인감,가족관계,팩스민원, 주민자치,민방위	행정민원팀	790-6602	790 -6632
기초생활수급자,차상위,장애인,노인,보육,아동, 복지사각지대 발굴	맞춤형복지팀	790-6492	

홈페이지 : http://www.hanam.go.kr/jumin/contents.do?key=3041
주소 : [우12959] 경기도 하남시 신장1로27번길 13 (신장동) 신장1동행정복지센터

❑ 신장2동 행정복지센터 <신장2동행정>

1. 서비스 이행기준

1. 쾌적한 민원실 환경을 조성하여 시민의 만족도를 제고 하기 위해 최선을 다하겠습니다.
2. 친절한 태도로 민원인들에게 다가가며, 이해하기 쉬운 용어를 사용하여 민원인과 원활한 소통을 하겠습니다.
3. 무인민원발급기 사용이 어려운 민원인을 위해 친절하게 안내하겠습니다.
4. 밝은 목소리로 자세하게 설명하고 적극적으로 민원을 처리하겠습니다.
5. 민원인의 입장에서 행정편의를 최우선으로 생각하고, 민원을 신속·공정·정확하게 처리하겠습니다.
6. 민원인이 재차 방문하는 일이 없도록 정확하게 처리하겠습니다.
7. 민원제도개선 발굴에 힘쓰며 보다 편리한 행정서비스를 이용할 수 있도록 최선을 다하겠습니다.
8. 불친절, 불만족한 행정서비스에 대하여는 즉시 시정하겠습니다.
9. 민원 처리와 관련하여 금품·향응 등을 받지도 요구하지도 않고 부당한 이권개입과 청탁을 하지 않겠습니다.

2. 민원서류 이행목표 처리기준

민원명	법정처리기한	이행목표처리기한	비고
주민등록등(초)본	3시간	5분	
인감증명발급	3시간	5분	
가족관계증명서(5종)발급	3시간	5분	
전입세대 열람	3시간	5분	

3. 시민참여와 의견제시

서비스명	담당부서	전화번호	FAX
통합민원(전입, 인감, 가족관계등록신고, 주민등록등·초본, 주민등록 일반,, 전입세대 열람), 재난, 청소행정, 주민자치, 민방위,	행정민원팀	790-6603	790-6633
정부양곡, 긴급지원, 이웃돕기, 기초생활보장(수급자, 차상위), 장애인, 보육, 여성가족, 노인, 보훈, 바우처, 문화누리	맞춤형복지팀	790-6493	

홈페이지 : https://www.hanam.go.kr/jumin/contents.do?key=3047
주소 : [우12959] 경기도 하남시 대청로21번길 32 (신장동) 신장2동행정복지센터

❑ 덕풍1동 행정복지센터 <덕풍1동행정>

1. 서비스 이행기준

1. 쾌적한 민원실 환경을 조성하여 시민의 기관 방문 만족도를 제고하기 위해 최선을 다하겠습니다.
2. 담당자가 부재중이어도 대직자가 민원을 신속히 처리토록 하겠습니다.
3. 전화로 민원인과 소통시 민원요지를 파악하여 정확한 안내를 할 수 있도록 하겠습니다.
4. 민원처리시 정확하고 신속하며, 친절하고 공정하게 업무를 수행하도록 하겠습니다.
5. 주민자치센터운영이 활성화되도록 매월 주민자치회 정기회의를 개최하겠습니다.
6. 동 홈페이지에 업무의 처리절차, 업무 담당자, 전화번호를 게재하여 민원인이 신속하고 정확하게 민원안내를 받을 수 있도록 하겠습니다.
7. 정기적인 친절교육을 실시하여 적극적이고 친절한 행정을 위해 최선을 다하겠습니다.
8. 업무 외의 잡담, 무단이석 등을 하지 않겠습니다.
9. 서식 기장대에는 각종 서식과 서식 작성 요령을 비치하고 민원인이 서식을 쉽게 작성할 수 있도록 하며, 민원인이 도움을 요청하게 되면 담당 직원들은 최선을 다하여 서식 작성을 도와드리겠습니다.

2. 민원서류 이행목표 처리기준

민원명	법정처리기한	이행목표처리기한	비고
주민등록등(초)본	3시간	5분	
인감증명발급	3시간	5분	
가족관계증명서(5종)발급	3시간	10분	
전입세대 열람	3시간	20분	

3. 시민참여와 의견제시

서비스명	담당부서	전화번호	FAX
통합민원(전입, 가족관계등록신고, 주민등록등·초본, 확정일자, 주민등록 일반, 인감, 전입세대 열람), 농식품위생, 주민자치, 민방위, 보건, 일자리, 문화체육, 팩스민원, 임대주택	행정민원팀	790-6604	790-6634
찾아가는 복지상담, 민관협력사업 발굴, 수급자, 차상위 계층 서비스 연계, 사례관리, 바우처, 한부모, 여성·보육, 아동·청소년, 노인, 장애인, 보훈	맞춤형복지팀		

홈페이지 : https://www.hanam.go.kr/jumin/contents.do?key=3053
주소 : [우12980] 경기도 하남시 덕풍공원로 110 (덕풍동) 덕풍1동 행정복지센터

❑ 덕풍2동 행정복지센터 <덕풍2동행정>

1. 서비스 이행기준

1. 쾌적한 민원실 환경을 조성하여 시민의 만족도를 제고하기 위해 최선을 다하겠습니다.
2. 친절한 태도로 민원인들에게 다가가며, 이해하기 쉬운 용어를 사용하여 민원인들과 좀 더 편안한 소통을 하겠습니다.
3. 민원처리 시 정확하고 신속하게, 민원인들의 편리함을 우선하여 업무를 수행하도록 하겠습니다.
4. 무인민원발급기를 사용하기 어려운 민원인을 위해 친절하게 안내해드리겠습니다.
5. 민원인에게 민원처리가 끝날 때까지 친절히 응대하겠습니다.
6. 동 행정복지센터에서 도와드릴 업무가 아니라면, 업무 보는 곳을 최대한 열심히 찾아 알려드려 민원인이 쉽게 업무를 볼 수 있도록 안내하겠습니다.
7. 민원인이 업무를 보는데 있어 불편함을 느끼신다면, 불편함을 해결할 수 있도록 최대한 노력하겠습니다.
8. 업무 외의 잡담을 삼가고 불필요한 개인핸드폰 사용을 줄이도록 하겠습니다.
9. 민원인이 신청서를 쉽게 작성할 수 있도록 신청서 예시를 최대한 쉽게 작성하여 비치하고, 만약 민원인이 작성하는데 어려움이 있으면, 담당 직원이 최선을 다하여 신청서 작성을 돕겠습니다.
10. 정기적인 관내 순찰을 통해 저소득층 지원과 재난 예방에 힘쓰겠습니다.
11. 지속적인 직원 교육을 통해 모든 민원인이 서비스에 만족하실 수 있도록 최선을 다하겠습니다.

2. 민원서류 이행목표 처리기준

민원명	법정처리기한	이행목표처리기한	비고
주민등록등(초)본	3시간	5분	
인감증명발급	3시간	5분	
가족관계증명서(5종)발급	3시간	10분	
전입세대 열람	3시간	20분	
출생·사망신고	3시간	30분	
농지원부 발급	10일	7일	

3. 시민참여와 의견제시

서비스명	담당부서	전화번호	FAX
통합민원(전입, 가족관계등록신고, 인감, 주민등록등·초본,주민등록 일반, 전입세대 열람), 재난, 청소행정, 주민자치, 민방위,	행정민원팀	790-6605	790-6635
정부양곡, 긴급지원, 이웃돕기, 기초생활보장(수급자, 차상위), 장애인, 보육, 여성가족, 노인, 보훈, 바우처, 문화누리	맞춤형복지팀	790-6495	

홈페이지 : https://www.hanam.go.kr/jumin/contents.do?key=3059
주소 : [우12972] 경기도 하남시 덕풍공원로 12 (덕풍동) 덕풍2동 행정복지센터

❑ 덕풍3동 행정복지센터 <덕풍3동행정>

1. 서비스 이행기준

1. 민원인이 담당직원을 쉽게 찾을 수 있도록 직원 좌석배치도를 출입구에 비치하고, 담당 주무관이 부재중일 경우 대직자를 지정하여 민원을 처리토록 하겠습니다.
2. 친절한 태도로 민원인들에게 다가가며, 이해하기 쉬운 용어를 사용하여 민원인들과 좀 더 편안한 소통을 통해 만족도 제고를 위해 최선을 다하겠습니다.
3. 전화벨이 3번 이상 울리기 전에 받고 '친절히 모시겠습니다' 또는 '안녕하세요. 덕풍3동행정복지센터 ***입니다'라고 인사하겠습니다.
4. 업무 외의 잡담, 개인 핸드폰 사용, 신문 잡지구독, 비스듬히 눕거나 기대는 자세 등의 불량한 근무태도를 취하지 않겠습니다.
5. 모든 민원은 최대한 신속하고 친절하게, 순서에 따라 공정하고 재차 방문하는 일이 없도록 처리하겠습니다.
6. 각종 신청서를 쉽게 작성할 수 있도록 민원 신청서별 작성요령을 비치하겠습니다.
7. 유기한 민원서류 접수 시에는 '담당자 및 처리기간'을 설명하여 드리고 신속하고 정확하게 처리해 드리겠습니다.
8. 동 홈페이지에 업무 담당자, 전화번호를 게재하여 민원인이 신속하고 정확하게 민원처리를 할 수 있도록 하겠습니다.
9. 무인민원발급기를 사용하기 어려운 민원인을 위해 친절하게 안내해드리겠습니다.

2. 민원서류 이행목표 처리기준

민원명	법정처리기한	이행목표처리기한	비고
주민등록등(초)본	3시간	5분	
인감증명발급	3시간	5분	
가족관계증명서(5종)발급	3시간	10분	
전입세대 열람	3시간	15분	
지방세 납세증명서	3시간	5분	
복지업무 관련 증명서 발급	3시간	5분	

3. 시민참여와 의견제시

서비스명	담당부서	전화번호	FAX
통합민원(전입, 가족관계등록신고, 인감, 주민등록등·초본,주민등록 일반, 전입세대 열람), 재난, 청소행정, 주민자치, 민방위,	행정민원팀	790-6606	790-6636
정부양곡, 긴급지원, 이웃돕기, 기초생활보장(수급자, 차상위), 장애인, 보육, 여성가족, 노인, 보훈, 바우처, 문화누리	맞춤형복지팀		

홈페이지 : https://www.hanam.go.kr/jumin/contents.do?key=3065
주소 : [우12972] 경기도 하남시 덕풍서로 66 (덕풍동) 덕풍3동 행정복지센터

❑ 풍산동 행정복지센터 <풍산동행정>

1. 서비스 이행기준

1. 쾌적한 민원실 환경을 조성하여 시민의 기관방문 만족도를 제고하기 위해 최선을 다하겠습니다.
2. 친절한 태도로 민원인들에게 다가가며, 보다 쉬운 용어를 사용하여 민원인과 원활한 소통을 하기 위해 노력하겠습니다.
3. 밝은 목소리로 자세하게 설명하고 적극적으로 민원을 처리하겠습니다.
4. 전화는 신속하게 받고, 밝고 상냥한 목소리를 유지하며, 민원요지를 파악하여 정확한 안내를 할 수 있도록 하겠습니다.
5. 모든 민원은 정확하고 신속하며, 친절하고 공정하게 업무를 수행하도록 하겠습니다.
6. 모든 민원은 민원인이 재차 방문하는 일이 없도록 정확하게 처리하겠습니다.
7. 주민자치센터운영이 활성화되도록 매월 주민자치회를 개최하겠습니다.
8. 주민자치센터 프로그램 운영현황을 연 4회 이상 하남시 홈페이지 및 청정하남(하남소식지)등에 적극 홍보하여 주민참여를 높이도록 하겠습니다.
9. 서식 작성대에는 알아보기 쉬운 서식 작성요령을 비치하여 민원인이 서식을 쉽게 작성할 수 있도록 하며 민원인이 도움을 요청하게 되면 담당 직원들은 최선을 다하여 서식 작성을 돕겠습니다.

2. 민원서류 이행목표 처리기준

민원명	법정처리기한	이행목표처리기한	비고
주민등록등(초)본	3시간	5분	
인감증명발급	3시간	5분	
가족관계증명서(5종)발급	3시간	10분	
전입신고(온라인 신청 건)	3시간	15분	

3. 시민참여와 의견제시

서비스명	담당부서	전화번호	FAX
통합민원(주민등록등·초본, 가족관계등록, 인감 등) 주민자치, 농지원부 발급 등	행정민원팀	790-6607	790-6637
기초생활수급자, 장애인, 보육, 복지사각지대 발굴, 지역사회보장협의체 운영 등	맞춤형복지팀		

홈페이지 : https://www.hanam.go.kr/jumin/contents.do?key=3071
주소 : 경기도 하남시 하남대로 1037-4 (풍산동) 풍산동 행정복지센터

❑ 미사1동 행정복지센터 <미사1동행정>

1. 서비스 이행기준

1. 친절하고 쾌적한 민원실 운영으로 시민과의 소통에 힘쓰며 시민만족 서비스 제공에 최선을 다하겠습니다.
2. 접수한 유기한 민원에 대하여 처리결과를 문자제공서비스(sms)를 통하여 안내해 드리겠습니다.
3. 무인민원발급기를 민원실에 설치 운영하여 각종 제증명을 어디서나 신속하게 발급받을 수 있게 하겠습니다.
4. 민원담당공무원을 대상으로 주기적으로 친절교육을 실시하여 친절행정에 최선을 다하겠습니다.
5. 행정복지센터에서 처리하는 주요 업무의 처리 절차, 내용은 행정복지센터 홈페이지를 통해 주민 여러분께 제공하겠습니다.
6. 서식 기장대에 각종 서식과 서식 작성 요령을 비치하여 민원인이 서식을 손쉽게 작성할 수 있도록 하겠으며, 민원인이 도움을 요청할 경우 담당 직원이 최선을 다하여 돕도록 하겠습니다.
7. 민원제도개선 발굴에 최선을 다하여 시민이 보다 편리한 행정서비스를 이용할 수 있게끔 최선을 다하겠습니다.
8. 주민자치센터 운영이 활성화되도록 매월 주민자치회를 개최하겠습니다.
9. 주민자치센터 프로그램 운영현황을 연 4회 이상 하남시 홈페이지 및 하남 소식지 등에 적극 홍보하여 주민참여를 높이도록 하겠습니다.

2. 민원서류 이행목표 처리기준

민원명	법정처리기한	이행목표처리기한	비고
주민등록등(초)본 발급	3시간	5분	
인감증명서 발급	3시간	5분	
가족관계증명서(5종) 발급	3시간	10분	

3. 시민참여와 의견제시

서비스명	담당부서	전화번호	FAX
등초본, 인감, 농지원부 발급 등	행정민원팀	790-6611	790- 6641
기초생활수급자, 장애인, 보육	맞춤형복지팀		

홈페이지 : https://www.hanam.go.kr/jumin/contents.do?key=3077
주소 : [우12909] 경기도 하남시 미사강변남로 59, 1층(망월동) 미사1동 행정복지센터

❑ 미사2동 행정복지센터 <미사2동행정>

1. 서비스 이행기준

1. 담당자가 부재중이어도, 대직자가 민원을 신속히 처리토록 하겠습니다.
2. 웃으면서 목례를 하고 '안녕하세요.' 등의 인사말을 하며 자리를 권하고, 처리가 끝났을 때는 공손하게 민원서류를 전달하고 '안녕히 가십시오' 등의 끝인사를 하겠습니다.
3. 전화를 최대한 일찍 받도록 하며, 전화를 받은 후 '안녕하세요. 미사2동 행정복지센터 입니다'라고 인사하겠습니다.
4. 민원인이 쉽게 알아들을 수 있도록 또렷한 발음으로 자세하게 설명하고 적극적으로 민원을 처리하겠습니다.
5. 업무 외의 잡담, 무단이석 등의 불량한 근무태도를 취하지 않겠습니다.
6. 민원은 최대한 신속하고 친절하게, 순서에 따라 공정하게 처리하겠습니다.
7. 민원인이 재차 방문하지 않도록 업무를 정확하게 처리하겠습니다.
8. 행정복지센터에서 처리하는 모든 업무의 처리절차, 내용은 행정복지센터 홈페이지를 통해 주민 여러분께 제공하겠습니다.
9. 주민자치센터운영이 활성화되도록 매월 주민자치회 정기회의를 개최하겠습니다.
10. 주민자치센터 프로그램 운영현황을 연 4회 이상 하남시 홈페이지 및 하남 소식지 등에 적극 홍보하여 주민참여를 높이도록 하겠습니다.
11. 서식 기장대에 각종 서식과 서식 작성 요령을 비치하여 민원인이 서식을 손쉽게 작성할 수 있도록 하겠으며, 민원인이 도움을 요청할 경우 담당 직원이 최선을 다하여 돕도록 하겠습니다.

2. 민원서류 이행목표 처리기준

민원명	법정처리기한	이행목표처리기한	비고
주민등록등(초)본 발급	3시간	5분	
인감증명서 발급	3시간	5분	
가족관계증명서(5종) 발급	3시간	10분	
농지원부 발급	3시간	30분	

3. 시민참여와 의견제시

서비스명	담당부서	전화번호	FAX
등초본, 인감, 농지원부 발급 등	행정민원팀	790-6612	790-6642
기초생활수급자, 장애인, 보육 등	맞춤형복지팀		
긴급지원, 복지사각지대 발굴, 지역사회보장협의체 운영 등	찾아가는보건복지팀		

홈페이지 : https://www.hanam.go.kr/jumin/contents.do?key=3083
주소 : [우12909] 경기도 하남시 아리수로 531, 1층(망월동) 미사2동 행정복지센터

❑ 감북동 행정복지센터 <감북동행정>

1. 서비스 이행기준

1. 괘적한 민원실 운영과 친절한 민원 응대로 소통에 힘쓰며 시민 만족 서비스를 제공하도록 최선을 다하겠습니다.
2. 민원사무의 신속·정확·공정한 처리를 위하여 최선을 다하겠습니다.
3. 밝은 목소리로 자세하게 설명하고 적극적으로 민원을 처리하겠습니다.
4. 민원인의 도움 요청 시 만족을 느낄 수 있도록 최선을 다하겠습니다.
5. 무인민원발급기 이용이 익숙하지 않은 민원인들도 편안하게 발급기를 이용하실 수 있도록 친절하게 안내해드리겠습니다.
6. 서식 작성대에는 알아보기 쉬운 서식 작성요령을 비치하여 민원인이 서식을 쉽게 작성할 수 있도록 하며 민원인이 도움을 요청하게 되면 담당 직원들은 최선을 다하여 서식 작성을 돕겠습니다.
7. 지방자치의 실현을 위한 주민자치의 적극적이고 자율적인 참여에 도움이 되도록 최선을 다하겠습니다.
8. 저소득층의 생활안정과 독거노인에 대한 관심, 관찰을 통해 소외되는 사람들이 없도록 하겠습니다.

2. 민원서류 이행목표 처리기준

민원명	법정처리기한	이행목표처리기한	비고
주민등록등(초)본	3시간	5분	
인감증명발급	3시간	5분	
가족관계증명서(5종)발급	3시간	10분	
전입세대 열람	3시간	15분	
복지업무 관련 증명서 발급	3시간	10분	

3. 시민참여와 의견제시

서비스명	담당부서	전화번호	FAX
통합민원(전입, 가족관계등록신고, 주민등록등·초본, 확정일자, 인감, 전입세대열람, 팩스민원), 주민자치, 민방위, 일자리	행정민원팀	790-6608	790-6638
찾아가는 복지상담, 수급자, 차상위 계층 서비스 연계, 사례관리, 바우처, 임대주택, 한부모, 여성·보육, 아동·청소년, 노인, 장애인, 보훈	맞춤형복지팀	790-6478	

홈페이지 : https://www.hanam.go.kr/jumin/contents.do?key=3089
주소 : [우12990] 경기도 하남시 감북로 39(감북동) 감북동 행정복지센터

❑ 감일동 행정복지센터 <감일동행정>

1. 서비스 이행기준

1. 친절하고 쾌적한 행정복지센터 운영으로 시민과의 소통에 힘쓰며 시민 만족 서비스 제공에 최선을 다하겠습니다.
2. 민원인이 재방문하는 일이 없도록 민원 처리를 정확하게 하겠습니다.
3. 전화는 신속하게 받고, 밝고 상냥한 목소리를 유지하며, 민원요지를 파악하여 정확한 안내를 할 수 있도록 하겠습니다.
4. 서식 기장대에 작성 요령을 비치하여 쉽게 작성할 수 있도록 하겠으며, 민원인이 도움 요청 시 민원담당공무원이 최선을 다하여 돕겠습니다.
5. 무인민원발급기 이용이 익숙하지 않은 민원인들도 편안하게 발급기를 이용하실 수 있도록 친절하게 안내해 드리겠습니다.
6. 민원 처리와 관련하여 금품·향응 등을 받지도 요구하지도 않고 부당한 이권개입과 청탁을 하지 않겠습니다.
7. 민원담당공무원은 친절교육에 적극적으로 참여하고 친절행정에 최선을 다하겠습니다.
8. 저소득층의 생활안정과 독거노인에 대한 관심, 관찰을 통해 소외되는 사람들이 없도록 하겠습니다.

2. 민원서류 이행목표 처리기준

민원명	법정처리기한	이행목표처리기한	비고
주민등록등(초)본	3시간	5분	
인감증명발급	3시간	5분	
가족관계증명서(5종)발급	3시간	10분	
전입신고(온라인 신청)	3시간	1시간	

3. 시민참여와 의견제시

서비스명	담당부서	전화번호	FAX
통합민원(전입, 가족관계등록신고, 인감, 주민등록등·초본,주민등록 일반, 전입세대 열람), 재난, 청소행정, 주민자치, 민방위	행정민원팀	790-6614	790-6539
정부양곡, 긴급지원, 이웃돕기, 기초생활보장(수급자, 차상위), 장애인, 보육, 여성가족, 노인, 보훈, 바우처	맞춤형복지팀	790-6470	

홈페이지 : http://www.hanam.go.kr/jumin/contents.do?key=5342
주소 : 경기도 하남시 감일순환로175 감일동 행정복지센터

❑ 위례동 행정복지센터 <위례동행정>

1. 서비스 이행기준

1. 직원좌석배치도를 출입구에 비치하여 민원인이 담당직원을 쉽게 찾아 민원업무를 볼 수 있도록 하겠습니다.
2. 쾌적한 민원실 환경을 조성하여 시민의 기관방문 만족도를 제고하기 위해 최선을 다하겠습니다.
3. 방문하시는 민원인을 친절히 맞이하겠으며, 밝은 목소리로 자세하게 설명하고 적극적으로 민원을 처리하겠습니다.
4. 업무 외의 잡담, 무단이석, 기대는 자세 등 불량한 근무태도를 취하지 않겠습니다.
5. 전화는 신속·친절하게 받고, 민원의 요지를 파악하여 정확한 안내를 하도록 노력하겠습니다.
6. 동 홈페이지에 업무 담당자, 전화번호를 게재하여 민원인이 신속하고 정확하게 민원처리를 할 수 있도록 하겠습니다.
7. 모든 민원은 민원인이 재차 방문하는 일이 없도록 정확하게 처리하겠습니다.
8. 민원신청서 작성 등에 참조할 수 있는 각종 서식과 서식 작성 요령을 비치하여 민원인이 서식을 쉽게 작성할 수 있도록 하며, 민원인이 도움을 요청하게 되면 담당 직원들은 최선을 다하여 서식 작성을 돕겠습니다.
9. 무인민원발급기 이용이 익숙하지 않은 민원인들도 편안하게 발급기를 이용하실 수 있도록 친절하게 안내해드리겠습니다.

2. 민원서류 이행목표 처리기준

민원명	법정처리기한	이행목표처리기한	비고
주민등록등(초)본	3시간	5분	
인감증명발급	3시간	5분	
가족관계증명서(5종)발급	3시간	10분	
장애인증명서 발급	3시간	10분	

3. 시민참여와 의견제시

서비스명	담당부서	전화번호	FAX
통합민원(전입, 가족관계등록신고, 주민등록등·초본, 확정일자, 주민등록 일반, 인감, 전입세대 열람,팩스민원), 주민자치, 민방위, 일자리	행정민원팀	790-6613	790-6643
찾아가는 복지상담, 수급자, 차상위 계층 서비스 연계, 사례관리, 바우처, 임대주택, 한부모, 여성·보육, 아동·청소년, 노인, 장애인, 보훈	맞춤형복지팀	790-6473	

홈페이지 : https://www.hanam.go.kr/jumin/contents.do?key=3095
주소 : [우13014] 경기도 하남시 위례순환로 310(학암동) 위례동 행정복지센터

❑ 춘궁동 행정복지센터 <춘궁동행정>

1. 서비스 이행기준

1. 웃으면서 목례를 하고 '어서오십시오' 등의 인사말을 하며 자리를 권하고, 처리가 끝났을 때는 공손하게 민원서류를 전달하고 '안녕히가십시오' 등의 끝인사를 하겠습니다.
2. 벨이 3번 이상 울리기 전에 받고 '감사합니다. 춘궁동행정복지센터 ***입니다'라고 인사하겠습니다.
3. 밝은 목소리로 친절하고 적극적으로 민원을 처리하겠습니다.
4. 업무 외의 잡담, 무단이석, 기대는 자세 등의 불량한 근무태도를 취하지 않겠습니다.
5. 모든 민원은 최대한 신속하고 친절하게, 순서에 따라 공정하게 처리하겠습니다.
6. 모든 민원은 민원인이 재차 방문하는 일이 없도록 정확하게 처리하겠습니다.
7. 행정복지센터에서 처리하는 모든 업무의 처리절차, 내용은 행정복지센터 홈페이지를 통해 주민여러분께 제공하겠습니다.
8. 서식 기장대에는 각종 서식과 서식 작성 요령을 비치하여 혼자서도 서식을 손쉽게 작성할 수 있도록 하겠으며, 민원인이 도움을 요청할 경우 담당 직원이 최선을 다하여 돕도록 하겠습니다.
9. 무인민원발급기 사용에 익숙하지 않은 분들을 도와, 편안하게 이용하실 수 있도록 하겠습니다.
10. 주민자치센터운영이 활성화되도록 매월 주민자치위원회를 개최하겠습니다.
11. 전화로 민원인과 소통 시, 상냥한 목소리를 유지하며, 민원요지를 파악하여 정확한 안내를 할 수 있도록 하겠습니다.

2. 민원서류 이행목표 처리기준

민원명	법정처리기한	이행목표처리기한	비고
주민등록등(초)본	3시간	5분	
인감증명발급	3시간	5분	
가족관계증명서(5종)발급	3시간	10분	
전입세대 열람	3시간	15분	

3. 시민참여와 의견제시

서비스명	담당부서	전화번호	FAX
인감,주민등록업무,팩스민원,민원접수,가족관계등록 신고	행정민원팀	790-6609	790-6639
수급자, 장애인, 아동, 노인복지	맞춤형복지팀	790-6474	

홈페이지 : https://www.hanam.go.kr/jumin/contents.do?key=3101
주소 : [우13020] 경기도 하남시 서하남로 490 (춘궁동) 춘궁동 행정복지센터

❑ 초이동 행정복지센터 <초이동행정>

1. 서비스 이행기준

1. 민원인을 맞이할 때는 밝은 목소리로 "안녕하십니까? 무엇을 도와 드릴까요?"라고 인사를 드린 후 업무를 처리해 드리겠습니다.
2. 전화는 벨이 3번 이상 울리기 전에 받고 전화를 받을 때는 "안녕하십니까? 초이동 행정복지센터 ○○○입니다."라고 정확한 발음으로 이름을 밝히겠습니다.
3. 각종 신청서식 작성 요령 및 견본을 비치하여 민원인이 혼자서도 서식을 손쉽게 작성할 수 있도록 하겠으며, 도움을 요청할 경우, 최선을 다하여 돕도록 하겠습니다.
4. 모든 민원은 최대한 신속하고 친절하게, 순서에 따라 공정하게 처리하며 민원인이 재차 방문하는 일이 없도록 정확하게 처리하겠습니다.
5. 민원인이 업무 처리하는 담당자 이름을 알 수 있도록 명패를 비치하겠습니다.
6. 업무 외의 잡담, 비스듬히 눕거나 기대는 자세 등의 불량한 근무태도를 취하지 않겠습니다.
7. 무인민원발급기 이용이 익숙하지 않은 민원인들도 편안하게 발급기를 이용하실 수 있도록 친절하게 안내해 드리겠습니다.
8. 주민 개개인이 우리 지역의 주인이 되어 지역 공동 현안을 스스로 해결하는 마을자치가 실현되도록 주민자치센터에 행정적인 지원을 하겠습니다.

2. 민원서류 이행목표 처리기준

민원명	법정처리기한	이행목표처리기한	비고
주민등록등(초)본 발급	3시간	5분	
인감증명서 발급	3시간	5분	
가족관계증명서(5종) 발급	3시간	10분	
복지업무 관련 증명서 발급	3시간	5분	

3. 시민참여와 의견제시

서비스명	담당부서	전화번호	FAX
주민등록,전입신고,인감,가족관계,팩스민원, 농지, 선거, 주민자치, 민방위, 친환경사업소, 재난	행정민원팀	790-6610	790 -6640
기초생활수급자,차상위,장애인,노인,보육,아동, 복지사각지대 발굴, 사례관리, 긴급지원, 보건소	맞춤형복지팀	790-6476	

홈페이지 : https://www.hanam.go.kr/jumin/contents.do?key=3107
주소 : [우12986] 경기도 하남시 초이로65 (초이동) 초이동행정복지센터