

08. 건설 행정서비스 이행기준

1. 시민 만족의 도시 건설

1. 건설행정 민원처리

- 가. 모든 민원처리는 고객의 입장을 고려하여 긍정적인 방향으로 처리하겠습니다.
- 나. 건설행정에 대한 불편·불만사항이나 도로무단 굴착, 점용, 노점상 및 노상 적치물 등 위법행위를 신고하시면 현장조사 및 조치 후 결과를 3일 이내에 통보해 드리겠습니다.
- 다. 유기한 민원처리는 다음과 같이 법정처리기한 단축목표를 정하여 최대한 신속히 처리하도록 노력하겠습니다.

연번	민원명	법정처리기한	현재처리기한	이행목표처리기한
1	건설기계 등록	10일	10일	5일
2	건설업 등록(등록사항신고)	20일	20일	15일
3	건설업 양도·합병·상속	10일	10일	8일
4	도로점용허가(일반)	5일	5일	4일

2. 도로시설 확충 및 투명·공정한 보상업무 처리

- 가. 취약지구 도로개설 등 지역 주민생활 불균형 해소를 위해 노력하겠습니다.
- 나. 도로시설 확충시 시민과 전문가의 의견을 적극적으로 반영하여 편리하고 안전한 도로가 개설되도록 하겠습니다.

다. 도로개설을 위해 편입되는 토지 및 지장물은 소유자와의 성실한 협의에 의해 취득하겠으며, 보상금액의 결정은 감정기관의 평가를 거쳐 투명·공정하게 처리하겠습니다.

라. 보상금 관련업무로 재방문하지 않도록 성실히 안내하여 불편을 최소화하겠습니다.

마. 이의 신청이 있을 시에는 신속히 사실여부를 조사·확인하여 보상시 누락되거나 피해 받는 일이 없도록 처리 하겠습니다.

3. 안전하고 쾌적한 도로환경 조성

가. 모든 도로공사 시행 시 시민의견을 최대한 반영하여 시행하겠습니다.

나. 도로보수 기동팀 운영을 통해 관내 주요 도로를 1일 1회 이상 순찰하여 각종 안전 위해요소를 사전에 차단하고 민원접수 즉시 조치하여 편안하고 안전한 도로유지에 최선을 다하겠습니다.

다. 겨울철 강설 예상시 관련 인력과 장비를 24시간 대기시키고 피해가 없도록 조기에 제설 작업을 하겠습니다.

라. 수로원 등을 활용하여 도로변 제초작업, 배수로 정비 등을 지속적으로 실시하겠습니다.

마. 도로공사에 대하여 1일 1회 현장을 확인하여 부실공사를 방지하겠으며, 주민들의 불편이 없도록 현장마다 안내판을 설치하겠습니다.

바. 노점행위, 노상 적치물의 지속적인 정비로 교통안전을 제고하고 보행자 중심의 도로환경을 구축하겠습니다.

4. 쾌적한 야간환경 조성

가. 가로등 정비반을 편성하여 1일 1회 이상 점검토록 하겠습니다.

나. 불량 가로등은 신고접수 후 익일까지 정비하겠으며 부득이한 경우 제보자에게 사유를 직접 설명하고 처리기한을 알려 드리겠습니다.

다. 지상에 난립된 가공선로를 지중화하여 시민의 안전을 우선시 하고 도시미관을 아름답게 조성하겠습니다.

5. 자족기반 조성을 위한 주민편의시설 확충

가. 시민들의 다양한 욕구를 충족할 수 있는 문화·체육·복지시설 등 다양한 주민 편의시설을 확충하겠습니다.

나. 수요자 중심의 시설공사를 실시하여 이용 만족도를 높이고 시공과정의 철저한 관리감독으로 품질을 향상 시키겠습니다.

다. 단계별 철저한 검증을 통한 사업시행으로 투자사업의 성과를 제고 하겠습니다.

2. 시정 및 보상조치

1. 전화를 하셨거나 받으셨을 때 불친절한 경우에는 연락을 주시면 관련 공무원이 정중히 사과를 드리겠으며, 해당 공무원에게 주의·친절교육을 시키겠습니다.

2. 담당자의 잘못으로 고객이 두 번 이상 방문하실 경우 정중히 사과드리고 모든 업무에 우선하여 처리하며, 1만원 상당의 보상(문화상품권)을 하겠습니다.

3. 고객 참여와 의견제시

서비스명	담당부서	전화번호	FAX
도로점용허가(일반), 토지보상 전문건설업, 건설기계 등록	건설과 건설행정팀	3677-2421~2425	2150-1519
도로건설·유지관리 도로점용허가(굴착)	건설과 도로팀	3677-2431~2435	
가로등·보안등 관리	건설과 전기팀	3677-2466~2468	

4. 시민 여러분께 부탁드립니다 사항

1. 현행 법규나 제도상 또는 불가피하게 고객의 뜻을 수용하지 못 할 경우에도 이를 개선하고자 최선의 노력을 다하겠습니다. 널리 이해하여 주시기 바랍니다.
2. 고객께서 방문하시거나 전화상담을 원하실 경우 미리 예약을 해 주시면 더욱 편리한 서비스를 받으실 수 있습니다.