

예산군행정서비스헌장제정및운영조례안

의안 번호	제247 호
----------	--------

제출년월일: 2001년 9월 3일

제 출 자: 예 산 군 수

☐ 제안이유

- 1998년 6월 행정서비스헌장을 중앙부처에서 시범운영한 후 1999년 4월에 확대시행됨에 따라
- 우리군에서는 2000년 3월 「행정서비스헌장제정및운영규정」을 제정하여 추진하여 왔으나 행정의 고객인 주민에게 보다 수준높은 행정서비스를 제공하기 위한 제도적 기틀을 마련하기 위함.

☐ 주요골자

- 헌장의 제정과 공표(안 제2장)
- 헌장의 운영과 관리(안 제3장)
- 고객불편사항의 처리 및 보상(안 제4장)

☐ 참고사항

- 지방자치법 제15조

예산군 조례 제 호

예산군행정서비스헌장제정및운영조례안

제 1 장 총 칙

제1조(목적) 이 조례는 행정서비스헌장(이하 “헌장”이라 한다)의 제정·운영을 위하여 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 정의는 다음 각호와 같다.

1. “헌장”이라 함은 예산군에서 제공하는 각종 행정서비스의 기준과 내용, 이를 제공받을 수 있는 절차와 방법, 잘못된 행정서비스에 대한 시정 및 보상조치 등을 구체적으로 정하고, 이의 실현을 주민과 민원인에게 약속하기 위하여 소관업무 분야별 담당부서에서 작성하여 공표한 문건을 말한다.
2. “고객”이라 함은 예산군의 행정서비스를 직접 또는 간접적으로 제공받는 개인·기업·단체를 말한다.
3. “행정서비스”라 함은 행정기관이 관련 고객의 생업 또는 생활과정에서 발생하는 문제를 해결하고, 소관업무 분야별로 바람직한 생활환경을 조성하기 위하여 행하는 모든 행정활동을 말한다.

제 2 장 헌장의 제정과 공표

제3조(헌장의 제정) 군수는 당해 기관의 업무성격과 고객의 특성에 따라 부서별·업무분야별 기타 가능한 분류방법에 의하여 헌장을 제정할 수 있다.

제4조(헌장의 작성원칙) 헌장은 다음 각호의 원칙에 따라 작성하여야 한다.

1. 고객의 입장과 편의를 최우선으로 고려

2. 고객이 쉽게 알 수 있도록 평이한 문장을 사용하되 내용은 구체적이고 명확하게 작성
3. 당해 행정기관이 제시할 수 있는 가장 높은 수준의 행정서비스의 제공기준을 설정
4. 행정서비스의 기준을 설정할 때에는 해당 행정서비스의 제공에 소요되는 비용과 고객의 편익을 합리적으로 고려

제5조(현장의 구성) ①현장의 전문에는 다음 각호의 내용이 포함되어야 한다.

1. 해당 행정서비스에 관한 고객의 권리
2. 해당 행정서비스를 통하여 그 행정기관이 구현하려는 목표
3. 행정서비스의 구현방안
4. 현장에서 제시한 행정서비스에 대한 실천서약

②현장의 본문에는 다음 각호의 내용이 포함되어야 한다.

1. 행정서비스의 구체적이고 명확한 이행표준
2. 행정서비스별 제공자의 부서명 및 연락처
3. 관련정보나 자료를 간편하고 신속하게 얻을 수 있는 방법과 절차
4. 관련시책 및 행정서비스에 관한 의견 제시 방법과 절차
5. 잘못된 행정서비스에 대한 시정 및 구제절차와 보상조치의 내용

제6조(현장의 수정) 현장을 제정한 후에 다음 각호의 1에 해당하는 사유가 발생할 경우에는 현장의 내용을 수정하여야 한다.

1. 현장의 내용이 현실과 맞지 아니하거나 실천가능성이 없는 경우
2. 현장의 내용이 실천하기에 극히 비능률적이어서 행정력의 낭비가 심한 경우
3. 고객으로부터 타당한 요구가 있는 경우
4. 새로운 정책이나 행정서비스를 시행하게 되는 경우

5. 기타 여건의 변동으로 수정의 필요성이 있는 경우

제7조(현장의 공표) ①군수는 현장을 제정하거나 개정한 때에는 고객이 쉽게 접근할 수 있는 각종 홍보매체 및 예산군홈페이지, 군정소식지 등을 이용하여 공표하여야 한다.

②군수는 고객으로부터 요청이 있는 때에는 현장의 사본 또는 현장의 내용이 포함된 인쇄물등을 제공하여야 한다.

제 3 장 현장의 운영과 관리

제8조(현장의 준수) 각 현장별 행정서비스를 관장하는 부서의 소속직원은 소관현장이 제시한 행정서비스의 이행표준을 준수하여야 한다. 다만, 민원행정서비스현장중 민원실 또는 민원사무 총괄부서의 고유기능에 속하지 아니하는 기본적 행정서비스의 이행표준은 해당 행정기관의 소속직원 모두가 이를 준수하여야 한다.

제9조(위원회의 구성 및 운영) ①군수는 합리적인 현장의 제정 및 운영을 위하여 행정서비스현장심의위원회(이하 “위원회”라 한다)를 구성·운영한다.

②위원회는 다음 각호의 사항을 심의한다.

1. 현장의 제정 및 개정에 관한 사항
2. 현장내용의 검토·심사
3. 현장의 시행결과에 대한 평가
4. 행정서비스가 우수한 부서 및 근무자의 선정
5. 외부 협력기관과 협조관계의 적정성 판단
6. 기타 현장의 운영 및 관리에 관하여 행정기관의 장이 위원회의 심의가 필요하다고 판단하는 사항

③위원회는 제2항의 규정에 의한 심의결과 필요하다고 판단되는 경우에는 행정기관의 장으로 하여금 조치를 취하도록 권고하여야 한다.

- ④위원회는 위원장을 포함한 9인이내의 위원으로 구성하며, 위원은 군수가 위촉한다.
- ⑤위원은 학식이나 행정경험이 풍부한 자와 해당 분야의 고객을 대표할 수 있는 자를 포함하되, 당해 행정기관 소속 공무원이 아닌 자가 과반수가 되도록 구성한다.
- ⑥위원장은 부군수가 되며, 부군수가 사고가 있는 때에는 자치행정과장이 위원장의 직무를 대행한다.
- ⑦위원회의 사무를 원활히 수행하기 위하여 간사를 두며 간사는 행정담당주사가 된다
- ⑧위원회에 출석한 공무원이 아닌 위원에게는 예산군각종위원회실비변상조례에 의한 범위안에서 수당과 여비 등 필요한 경비를 지급할 수 있다.

제10조(시행성과의 조사와 공개) ①군수는 매년 1회이상 해당 현장의 운영실태와 행정서비스에 관한 고객만족도를 조사하고, 그 결과를 공개하여야 한다.

②군수는 제1항의 규정에 의한 조사 및 결과의 객관성과 신뢰도를 높이기 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 관계연구기관 또는 전문조사기관에 당해 조사업무를 위탁하여 실시할 수 있다.

제11조(포상 및 우대조치) ①군수는 제10조의 규정에 의한 조사결과 일정기간 고객만족도를 우수하게 유지하는 부서 또는 기관을 행정서비스 우수부서 또는 우수기관 (이하 “우수기관” 이라 한다)으로 지정하고, 해당 기관에 대하여 표창·포상금의 수여 등 각종 지원을 할 수 있다.

②군수는 제1항의 규정에 의거 지정된 우수부서 또는 우수기관의 소속 직원중에서 현장관련업무에 현저한 공로가 있는 자에 대하여 표창을 실시할 수 있다.

③군수는 소속 직원중에서 각종 평가·조사 또는 고객의 제보를 통하여 현장별 행정서비스의 실천실적이 우수한 자는 지방공무원평정 규칙에 의한 각종 평정시에 우대하여야 한다.

제12조(백서의 발간) ①군수는 매년 현장관련업무의 추진에 관한 사항을 종합한 백서를 발간하여야 한다.

②제1항의 규정에 의하여 발간되는 백서에는 다음 각호의 사항이 포함되어야 한다.

1. 행정서비스의 개선내용
2. 현장의 제정 및 개정현황
3. 분야별 행정서비스 기준의 설정현황
4. 현장의 시행 성과에 대한 조사·확인·점검 및 평가결과
5. 행정서비스가 우수한 기관·단체 및 부서
6. 기타 현장의 운영 및 관리에 관하여 행정기관의 장이 필요하다고 판단하는 사항

제13조(협조요청) 군수는 이 조례의 효율적인 시행을 위하여 필요한 경우에는 관계행정기관의 장에게 관련자료의 제출 및 필요한 협조를 요청할 수 있다.

제 4 장 고객불편사항의 처리 및 보상

제14조(처리 및 보상의 범위) ①행정기관이 현장에서 공표한 사항을 이행하지 못한 때에는 해당 행정서비스 관련고객에게 보상하고, 필요한 경우에는 행정서비스 전달체계를 개선하며, 관계공무원의 행위에 대하여 시정조치하여야 한다. 다만, 고객이 다른 법규에 의하여 행정기

관에 시정 또는 보상을 청구한 때에는 이 조례에 의한 보상을 하지 아니한다.

②제1항의 규정에 의하여 시정 또는 보상하여야 할 고객불편사항의 범위는 다음 각호의 1과 같다.

1. 민원을 법정처리기간 또는 행정기관이 자체적으로 정한 처리기간 내에 처리하지 못한 경우
2. 관계공무원이 각종 공부를 착오로 기재하여 고객에게 불편을 준 경우
3. 민원 또는 행정사무를 처리하는 과정에서 관계공무원의 착오·과실 또는 무성의한 처리로 인하여 민원인 또는 이해관계자가 동일한 행정기관을 2회이상 방문한 경우
4. 관계공무원의 불친절 또는 무성의한 대응으로 민원목적을 원활히 달성하지 못한 경우
5. 기타 행정기관이 대외적으로 공표한 행정서비스를 이행하지 못한 경우

제15조(불편 : 불만사항의 접수 및 처리) ①고객의 불편이나 불만사항 신고(이하“불편신고”라 한다)의 접수 및 처리절차는 민원사무처리에 관한법률을 준용하고, 불편신고로 접수된 민원서류의 왼쪽 상단에 고객불편사항 이라는 문구를 적색으로 기재하거나 고무인으로 날인 하며, 처리기간은 3일로 한다.

②민원사무총괄부서의 장(이하 “종합민원실장”이라 한다)은 고객이 불편신고를 간편하게 할 수 있도록 각종 편의를 제공하여야 한다.

제16조(시정 및 보상절차) ①종합민원실장은 제14조제2항 각호의 1에 해당하는 고객불편사항이 신고되거나 민원처리과정에서 발견된 때에는 즉시 고객불편사항조사서를 작성하고, 관계공무원의 진술을 토대로 사실여부를 확인하여야 한다.

②고객·종합민원실장·관계공무원간의 상반된 의견으로 인하여 고객 불편사항의 사실여부 확인이 불가능한 경우에는 종합민원실장은 고객불편사항 조사의뢰서를 작성하여 감사부서에 송부한다.

③감사부서에서는 고객불편사항조사 의뢰서를 접수한 때에는 고객불편사항의 사실여부를 조사하고, 그 결과를 고객불편사항조사 결과통보서에 의거 관련고객과 종합민원실장 및 관계공무원의 소속부서의 장에게 통보한다.

④종합민원실장은 제1항 또는 제3항의 규정에 의한 조치과정에서 고객불편 사항이 확인된 때에는 지체없이 제8조의 규정에 의거 공표된 대로 시정 또는 보상조치를 하여야 한다.

제17조(고객불편처리옴부즈맨제도의 운영) ①군수는 고객 불편사항의 조사 및 처리에 공정성을 높이기 위하여 필요한 경우에는 고객불편처리옴부즈맨(이하 “옴부즈맨”이라 한다)을 둘 수 있다.

②옴부즈맨은 제16조제3항의 규정에 의한 감사부서의 업무를 대행한다.

③옴부즈맨에게는 예산군각종위원회실비변상조례에 의한 예산의 범위 안에서 실비를 보상할 수 있다.

④옴부즈맨의 위촉·해촉·자격·보수·임기·운영등에 관하여 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

제18조(보상금품의 지급방법) 보상금품은 고객불편사항의 당사자인 고객에게 직접 지급함을 원칙으로 하되, 예산사랑상품권으로 지급 한다.

제19조(시행규칙) 이 조례의 시행에 관하여 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

부 칙

① (시행일) 이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

② (다른규정의 폐지) 예산군행정서비스현장제정및운영규정은 이를 폐지한다

[별표1]

수 정 안 대 비 표

원	안	수	정	안
제18조(보상금품의 지급방법) 보상금품은 고객불편사항의 당사자인 고객에게 직접 지급함을 원칙으로 하되, <u>예산사랑상품권으로 지급한다.</u>		제18조(보상금품의 지급방법) ----- ----- 한다.(삭제)		