

禮山郡行政서비스憲章制定및運營條例案

檢 討 報 告

☐ 提案理由

- 주민 만족중심의 행정서비스 제공을 위하여 제정운영하여 오던 예산군 행정서비스 헌장제정 및 운영규정을 폐지하고 수요자가 보다 더 만족할 수 있도록 구체화 체계화하여 조례로 제정하려는 것임

☐ 主要骨子

- 총칙 (안 제1장)
- 헌장의 제정과 공포 (안 제2장)
- 헌장의 운영과 관리 (안 제3장)
- 고객 불편사항의 처리 및 보상 (안 제4장)
 - 처리 및 보상의 범위 (안 제14조)
 - 불편 불만 사항의 접수 및 처리 (안 제15조)
 - 시정 및 보상절차 (안 제16조)
 - 고객 불편처리 ombudsman 제도의 운영 (안 제17조)
 - 보상금의 지급방법 (안 제18조)

☐ 關聯法令

- 지방자치법 제15조

□ 檢討意見

- 규칙으로 제정 운영해오던 예산군 행정서비스 현장제정 및 운영규정을 폐지하고 주민이 행정서비스에 더 만족할 수 있도록 구체화 체계화 하여 조례로 제정하려는 것으로서 조례제정의 필요성이 있다고 사료되나
- 조례안 제4장제18조(보상금의 지급방법) 보상금은 고객불편 사항의 당사자인 고객에게 직접지급함을 원칙으로하되 예산사랑 상품권으로 지급한다고 규정하고 있으나
- 보상금 지급을 예산사랑 상품권으로 한정할시 보상금 수령을 위하여 직접 방문하는 등 불편이 예상되는 바 보상금 수령권 자의 편의 대책도 강구되어야 할 것으로 사료됩니다.