

광명시 규제 신고고객 보호·서비스 현장 운영 조례

제정 2014. 10. 17 조례 제2030호
일부개정 2020. 3. 25 조례 제2584호(용어의 순화를 위한 광명시 조례 일괄정비 조례)

제1조(목적) 이 조례는 광명시 규제 신고고객 보호·서비스 현장을 운영하는데 필요한 사항을 정함으로써 규제 신고고객들에게 보다 수준 높은 민원행정서비스를 제공하고 기업이 활동하기 좋은 환경을 조성하여 소통과 신뢰의 민원 행정을 실현함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “규제 신고고객 보호·서비스현장”(이하 “현장”이라 한다)이란 광명시(이하 “시”라 한다)에서 제공하는 규제 신고고객에 대한 행정서비스의 내용을 구체적으로 정하여 공표하고 이의 실현을 약속하는 것을 말한다.
2. “규제 신고고객 보호”란 규제개선, 규제애로해소 등에 관한 의견을 제출하거나 제보하는 고객에게 행정기관이 불이익을 주거나 차별을 하지 않는 것을 말한다.
3. “규제 신고고객 만족도”란 현장 이행과 관련하여 시 소속 공무원들이 규제 신고고객에게 제공하는 서비스에 대한 고객의 만족도를 말한다.

제3조(적용대상) 이 조례는 시 본청 및 소속기관(직속기관, 사업소 및 하부 행정기관을 포함한다)에 적용함을 원칙으로 한다.

제4조(현장의 기본원칙) 현장의 합리적인 운영을 위한 기본원칙은 다음 각 호와 같다.

1. 규제 신고고객 보호 우선의 원칙
2. 규제 신고고객 보호정책 구체화의 원칙
3. 규제 신고고객 보호정책 적극 홍보의 원칙
4. 규제 신고고객 보호정책 내부 구속력 강화의 원칙
5. 규제 신고사항에 대한 시정 및 보상조치 명확화의 원칙

제5조(현장의 내용) 규제 신고고객 보호·서비스를 위한 현장의 내용은 별표와 같다.

제6조(현장의 공표 및 홍보) ① 현장은 시보에 게재하고 시 홈페이지에 게시하여 공표한다.

② 광명시장(이하 “시장”이라 한다)이 현장을 제정하거나 개정할 때에는 이를 고객이 충분히 알 수 있도록 다음 각 호의 방법으로 홍보를 실시하여야 한다.

1. 시보 게재
2. 언론매체 홍보
3. 홍보자료 고객 배포
4. 각종 행정자료에의 활용
5. 시 홈페이지 게시

제7조(현장의 개정) ① 시장은 현장의 평가 결과 또는 행정환경의 변화 등으로 인하여 개선이 필요한 경우에는 현장을 개정하여야 한다.

② 현장의 개정에는 다음 각 호의 사전절차를 거쳐야 한다.

1. 고객 및 시 소속 공무원의 의견 수렴
2. 광명시규제개혁위원회 심의

제8조(현장의 실천) ① 시 소속 공무원들은 현장을 준수하고 규제 신고고객 보호정책의 정착과 실현을 위해 적극 노력하여야 한다.

② 시장은 현장을 실천하고 이행하기 위하여 시 소속 공무원에게 연 1회 이상 교육을 실시하여야 한다.

제9조(잘못된 서비스의 시정) ① 시 소속 각 부서에서는 현장 실천에 대한 규제 신고고객들의 불만족 사항을 구두, 전화, 전자우편, 공문 등 여러 경로를 통하여 적극적으로 접수하여야 한다.

② 규제 신고고객 보호 위반행위를 당한 고객은 시 소속 각 부서 또는 「중소기업기본법」 제22조에 따른 중소기업 읍부즈만에게 신고할 수 있다.

③ 제1항 따른 접수나 제2항에 따른 신고 사항이 있는 시 소속 각 부서의 부서장은 즉시 사실여부를 확인·조사하고, 관련업무 부서장에게 통보하여야 한다.

④ 제3항의 사실을 통보 받은 관련업무 부서장은 즉시 시정조치하고, 관련내용을 규제개혁 담당부서장에게 통보하여야 하며 재발 방지도 적극 노력하여야 한다.

제10조(이행실태 평가 및 환류) ① 시장은 필요한 경우 현장의 이행실태를 조사하고 그 결과를 정기적으로 평가하여야 한다.

② 시장은 규제 신고고객 보호정책의 원활한 추진을 위하여 필요한 경우 고객만족도 조사를 실시할 수 있다.

제11조(포상 및 우대) 이 현장 이행에 현저한 공로가 있는 우수 부서 및 우수 공무원에게는 포상하거나, 근무성적평정 실적가점 등에 있어서 우대할 수 있다. <개정 2020. 3. 25>

부칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부칙 <2020. 3. 25 조례 제2584호, 용어의 순화를 위한 광명시
조례 일괄정비 조례>

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

[별표] <개정 2020. 3. 25>

현 장 (제5조 관련)

광명시 규제 신고고객 보호·서비스 현장

우리 광명시 전 공무원은 규제 신고고객들에게 수준 높은 민원 행정서비스를 제공하고 기업과 소통하며 신뢰받는 민원행정을 실현하기 위하여 다음과 같이 노력할 것을 약속드립니다.

1. 우리는 각종 불편을 초래하는 기업규제, 일상생활규제, 불합리한 제도나 관행 등을 수시로 정비·개선하는데 최선을 다하겠습니다.
1. 우리는 기업규제개선, 생활규제개선, 불합리한 제도나 관행 개선 등에 관하여 의견을 제출하거나 제보하는 고객에 대하여 비밀을 보장하겠습니다.
1. 우리는 규제개선에 대한 의견을 제출하거나 개선을 요구하는 고객에게 불이익을 주거나 차별을 하지 않겠습니다.
1. 우리는 규제에 관하여 의견을 제출하거나 개선을 요구하는 고객이 불이익이나 차별을 받은 경우 이를 조사하여 신속히 개선하고 유사한 사례가 재발되지 않도록 하겠습니다.
1. 우리는 고객들을 대상으로 한 만족도 평가결과에 대하여 미흡한 사항은 적극 개선하도록 하겠습니다.
1. 우리는 규제와 관련된 정책을 수립하거나 제도를 이행하는 전 과정에 고객의 의견을 적극적으로 반영하고 고객들이 신뢰할 수 있도록 최선의 행정서비스를 제공할 것입니다.