

오산시 행정서비스헌장 운영 조례

제정	2001년	2월 19일	조례 제 645호	
개정	2001년	10월 31일	조례 제 687호	부칙
개정	2005년	9월 28일	조례 제 845호	
개정	2007년	1월 5일	조례 제 908호	
			(행정기구 설치조례)	
개정	2009년	3월 9일	조례 제1012호	
			(행정기구 설치조례)	
개정	2010년	9월 20일	조례 제1108호	
			(행정기구 설치조례)	
일부개정	2011년	12월 14일	조례 제1175호	
			(행정기구 설치조례)	
일부개정	2014년	4월 2일	조례 제1349호	
			(행정기구 설치조례)	
일부개정	2016년	2월 16일	조례 제1459호	
일부개정	2017년	4월 3일	조례 제1563호	
			(행정기구 및 정원 조례)	
일부개정	2018년	12월 26일	조례 제1693호	
			(행정기구 및 정원 조례)	
일부개정	2019년	9월 30일	조례 제1739호	
			(행정기구 및 정원 조례)	

제1장 총칙

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

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

1. “헌장”이라 함은 시가 제공하는 각종 행정서비스(이하 “서비스”라 한다) 기준과 내용, 이를 제공받을 수 있는 절차와 방법, 잘못된 서비스에 대한 시정 및 보상내용 등을 구체적으로 정하고 이의 실현을 주민과 민원인에게 약속하기 위하여 시가 작성하여 공표한 문건을 말한다.
2. “고객”이라 함은 시와 직접 또는 간접으로 관계가 있는 유관기관·단체, 기업체·개인 등을 말한다.
3. “행정서비스”라 함은 시가 고객의 생업 또는 생활과정에서 발생하는 문제를 해결하

고, 소관업무 분야별로 바람직한 생활환경을 조성하기 위하여 행하는 모든 행정활동을 말한다.

제3조(적용범위) ① 이 조례는 관련 국·담당부서·소에 적용한다. <개정 2001. 10. 31, 2011. 12. 14>

② 법령 또는 조례에 의하여 시의 사무를 위임 또는 위탁받은 법인·단체는 이를 준용할 수 있다.

제2장 헌장의 제정 및 공표

제4조(헌장의 제정) ① 시장은 업무성격과 고객의 특성을 고려하여 부서별 또는 업무 분야별로 헌장을 제정하여야 한다.

② 시장은 제3조제2항의 규정에 의한 법인·단체의 장이 헌장을 제정하거나 개정을 위하여 지원을 요청하는 때에는 필요한 협조를 하여야 한다.

제5조(헌장의 작성원칙) 헌장은 다음 각호의 원칙에 따라 작성하여야 한다.

1. 고객의 입장과 편의를 최우선으로 하는 고객중심일 것
2. 고객이 쉽게 알 수 있도록 평이한 문장을 사용하고, 구체적이며 명확할 것
3. 시장이 제시할 수 있는 가장 높은 수준의 행정서비스의 제공기준을 설정할 것
4. 행정서비스의 기준을 설정할 때에는 해당 행정서비스의 제공에 소요되는 비용과 고객이 얻을 수 있는 편익을 합리적으로 고려할 것

제6조(헌장의 구성) ① 헌장의 전문에는 다음 각호의 내용이 포함되어야 한다.

1. 해당 행정서비스에 관한 고객의 권리
2. 해당 행정서비스를 통하여 시가 구현하려는 목표
3. 행정서비스의 구현방안
4. 헌장에서 제시한 행정서비스에 대한 실천서약

② 헌장의 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 의견의 제시방법과 절차
5. 잘못된 행정서비스에 대한 시정 및 구제절차와 보상조치의 내용

제7조(현장의 수정) 현장을 제정한 후 다음 각 호의 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

제8조(현장의 공표) ① 시장은 현장을 제정하거나 개정할 때에는 고객이 쉽게 접근할 수 있는 각종 홍보매체 및 시보를 이용하여 공표하여야 한다.

② 시장은 고객으로부터 요청이 있는 때에는 현장의 사본 또는 현장의 내용이 포함된 인쇄물 등을 제공하여야 한다.

제3장 현장의 운영과 관리

제9조(현장의 준수) 각 현장별 행정서비스를 관장하는 부서의 소속직원은 소관현장이 제시한 행정서비스의 이행표준을 준수하여야 한다.

제10조(위원회의 구성 및 운영) ① 시장은 합리적인 현장의 제정 및 운영을 위하여 행정서비스현장심의위원회(이하 “위원회”라 한다)를 구성할 수 있으며, 안건이 발생하였을 때에 구성하고 심의·의결 후 자동 해산하는 것으로 한다. <개정 2016. 2. 16>

② 위원회는 다음 각호의 사항을 심의한다.

1. 현장의 제정 및 개정에 관한 사항
2. 현장내용의 심사
3. 현장의 시행결과에 대한 평가
4. 행정서비스 우수부서 및 공무원의 선정

5. 외부 협력기관과 협조관계의 적정성 판단
 6. 기타 현장의 운영 및 관리에 대하여 시장이 위원회의 심의가 필요하다고 판단하는 사항
- ③ 위원회는 제2항의 규정에 의한 심의결과 필요하다고 판단되는 경우에는 시장으로 하여금 조치를 취하도록 권고하여야 한다.
 - ④ 위원회는 위원장을 포함한 9인 이내의 위원으로 구성하며, 위원은 시장이 임명 또는 위촉한다. 이 경우 위원의 어느 한 성이 100분의 60을 넘지 않도록 하여야 한다. <후단신설 2016. 2. 16>
 - ⑤ 위원은 학식이나 행정경험이 풍부한 자와 해당 분야의 고객을 대표할 수 있는 자를 포함하되, 시 소속 공무원이 아닌 자가 과반수가 되도록 구성하여야 한다.
 - ⑥ 위원장은 자치행정국장이 되며, 위원장이 사고가 있는 때에는 위원중에서 호선하여 위원장의 직무를 대행한다. <개정 2005. 9. 28, 2007. 1. 5, 2009. 3. 9, 2017. 4. 3, 2019. 9. 30>
 - ⑦ 위원회의 사무를 원활히 수행하기 위하여 간사 1명을 두며, 간사는 현장의 제정 및 개선업무를 총괄하는 담당으로 한다.
 - ⑧ 위원회에 출석한 공무원이 아닌 위원에 대하여는 오산시위원회실비변상조례의 규정에 따라 예산의 범위 안에서 수당과 여비를 지급할 수 있다.

제11조(시행성과의 조사와 공개) ① 시장은 매년 1회 이상 해당 현장의 운영실태와 행정서비스에 관한 고객만족도를 조사하고, 그 결과를 공개하여야 한다.

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

제12조(포상 및 우대조치) ① 시장은 제11조의 규정에 의한 조사결과 일정기간 고객 만족도를 우수하게 유지하는 해당부서와 개인에 대하여 표창·포상금의 수여 등 각종 지원을 할 수 있다.

② 시장은 소속 직원 중에서 각종 평가·조사 또는 고객의 제보를 통하여 현장별 행정서비스의 실천 실적이 우수한 자를 지방공무원평정규칙에 의한 각종 평정시에 우

대하여야 한다.

제13조(협조요청) 시장은 이 조례의 효율적인 시행을 위하여 필요한 경우에는 시의 사무를 위임 또는 위탁받은 법인·단체의 장에게 관련자료의 제출 및 필요한 협조를 요청할 수 있다.

제4장 고객불편사항의 처리 및 보상

제14조(처리 및 보상의 범위) ① 시장이 현장에서 공표한 사항을 이행하지 못한 때에는 해당 행정서비스 관련고객에게 보상하고, 필요한 경우에는 행정서비스 전달체계를 개선하고 관계공무원의 행위에 대하여 시정조치하여야 한다. 다만, 고객이 다른 법규에 의하여 시에 시정 또는 보상을 청구한 때에는 이 조례에 의한 보상을 하지 아니한다.

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

1. 민원을 법정처리기간 또는 시가 자체적으로 정한 처리기간 내에 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 행정기관을 2회 이상 방문한 경우
4. 관계공무원의 불친절 또는 무성의한 대응으로 민원목적을 원활히 달성하지 못한 경우
5. 시가 대외적으로 공표한 행정서비스를 이행하지 못한 경우

제15조(불편·불만사항의 접수 및 처리) ① 고객의 불편이나 불만사항신고(이하 “불편신고”라 한다)의 접수 및 처리절차는 민원사무처리에관한법률과 오산시민원사무처리규정을 준용하고, 불편신고로 접수된 민원서류의 왼쪽 상단에 “고객불편사항”이라는 문구를 적색으로 기재하거나 고무인으로 날인하며, 처리기간은 3일로 한다.

② 민원여권과장은 고객이 불편신고를 간편하게 할 수 있도록 각종 편의를 제공하여야 한다. <개정 2001. 10. 31, 2010. 9. 20, 2014. 4. 2>

제16조(시정 및 보상절차) ① 민원여권과장은 제14조제2항 각 호의 1에 해당하는 고객불편사항이 신고되거나 민원처리과정에서 발견된 때에는 즉시 고객불편사항조사서를 작성하고, 관계공무원의 진술을 토대로 사실여부를 확인하여야 한다. <개정 2001. 10. 31, 2010. 9. 20, 2014. 4. 2>

② 고객·민원여권과장·관계공무원간의 상반된 의견으로 인하여 고객불편사항의 사실여부 확인이 불가능한 경우에는 민원여권과장은 고객불편사항조사회의록을 작성하여 감사담당관에게 송부하여야 한다. <개정 2001. 10. 31, 2010. 9. 20, 2011. 12. 14, 2014. 4. 2, 2017. 4. 3, 2018. 12. 26>

③ 감사담당관은 고객불편사항조사회의록을 접수한 때에는 고객불편사항의 사실여부를 조사하고, 그 결과를 고객불편사항조사결과통보서에 의거 관련고객과 민원여권과장 및 관계공무원의 소속부서의 장에게 통보하여야 한다. <개정 2001. 10. 31, 2010. 9. 20, 2011. 12. 14, 2014. 4. 2, 2017. 4. 3, 2018. 12. 26>

④ 민원여권과장은 제1항 또는 제3항의 규정에 의한 조치과정에서 고객불편사항이 확인된 때에는 지체없이 제8조의 규정에 의거 공표된 대로 시정 또는 보상조치를 하여야 한다. <개정 2001. 10. 31, 2010. 9. 20, 2014. 4. 2>

제17조(보상금품의 지급방법) 보상금품은 고객불편사항의 당사자인 고객에게 직접 지급함을 원칙으로 하며, 금융기관의 계좌입금을 통하여 지급할 수 있다.

제18조(시행규칙) 이 조례의 시행에 관하여 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

부칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부칙 <2001. 10. 31 조례 제687호 부칙>

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부칙 <2005. 9. 28 조례 제845호>

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부칙 <2007. 1. 5 조례 제908호, 행정기구 설치조례>

제1조(시행일) 이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

제2조 생략

제3조(다른 조례의 개정) ① 부터 ③ 까지 생략

④ 오산시 행정서비스현장 운영 조례 제10조제6항중 “자치행정국장”을 “주민생활지원국장”으로 한다.

⑤ 부터 ⑩ 까지 생략

부칙 <2009. 3. 9 조례 제1012호, 행정기구 설치조례>

제1조(시행일) 이 조례는 공포 후 이 조례의 개정규정과 관련하여 최초의 인사 발령 하는 날부터 시행한다.

제2조(다른 조례의 개정) ① 부터 ④ 까지 생략

⑤ 「오산시 행정서비스현장 운영 조례」를 다음과 같이 일부 개정한다.

제10조제6항 중 “주민생활지원국장”을 “자치행정국장”으로 한다.

⑥ 부터 ⑳ 까지 생략

부칙 <2010. 9. 20 조례 제1108호, 행정기구 설치조례>

제1조(시행일) 이 조례는 공포 후 이 조례의 개정규정과 관련하여 최초의 인사발령을 하는 날부터 시행한다.

제2조(다른 조례의 개정) ① 부터 ㉒ 까지 생략

㉓ 「오산시 행정서비스현장 운영 조례」를 다음과 같이 일부 개정한다.

제15조제2항 · 제16조제1항 · 제16조제2항 · 제16조제3항 · 제16조제4항 중 “시민과장”을 각각 “민원토지과장”으로 한다.

㉔ 및 ㉕ 생략

부칙 <2011. 12. 14 조례 제1175호, 행정기구 설치조례>

제1조(시행일) 이 조례는 공포 후 이 조례의 개정규정과 관련하여 최초의 인사발령 하는 날부터 시행한다.

제2조(다른 조례의 개정) ① 부터 ⑰ 까지 생략

⑱ 「오산시 행정서비스현장 운영 조례」를 다음과 같이 일부 개정한다.

오산시 행정서비스헌장 운영 조례

제3조제1항 중 “국·담당관실·소”를 “국·담당부서·소”로 하며, 제16조제2항 및 제3항 중 “기획감사담당관”을 “기획감사관”으로 한다.

⑭ 부터 ⑮ 까지 생략

부칙 <2014. 4. 2 조례 제1349호, 행정기구 설치조례>

제1조(시행일) 이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

제2조(다른 조례의 개정) ① 부터 ③ 까지 생략

④ 「오산시 행정서비스헌장 운영 조례」 일부를 다음과 같이 개정한다.

제15조제2항 및 제16조제1항부터 제4항까지 중 “민원토지과장”을 각각 “민원여권과장”으로 한다.

부칙 <2016. 2. 16 조례 제1459호>

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부칙 <2017. 4. 3 조례 제1563호, 행정기구 및 정원 조례>

제1조(시행일) 이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

제2조(다른 조례의 개정) ① 부터 ⑥ 까지 생략

⑦ 「오산시 행정서비스헌장 운영 조례」 일부를 다음과 같이 개정한다.

제10조제6항 중 “자치행정국장”을 “안전행정국장”으로 한다.

제16조제2항 및 제3항 중 “기획감사관”을 “기획예산관”으로 한다.

⑧ 부터 ⑳ 까지 생략

부칙 <2018. 12. 26 조례 제1693호, 행정기구 및 정원 조례>

제1조(시행일) 이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

제2조(다른 조례의 개정) ① 부터 ③ 까지 생략

④ 「오산시 행정서비스헌장 운영 조례」 일부를 다음과 같이 개정한다.

제16조제2항 및 제3항 중 “기획예산관”을 “감사담당관”으로 한다.

⑤ 부터 ㉓ 까지 생략

부칙 <2019. 9. 30 조례 제1739호, 행정기구 및 정원 조례>

제1조(시행일) 이 조례는 규칙 제863호 오산시 행정기구 및 정원 조례 시행규칙 일부 개정규칙이 시행되는 날 시행한다.

제2조(다른 조례의 개정) ① 및 ② 생략

③ 「오산시 행정서비스헌장 운영 조례」 일부를 다음과 같이 개정한다.

제10조제6항 중 “안전행정국장”을 “자치행정국장”으로 한다.

④ 부터 ⑫ 까지 생략