

## 용인시 규제 신고고객 보호·서비스현장 운영 규칙

제정 2014. 9. 15 규칙 제758호

제1조(목적) 이 규칙은 용인시 규제 신고고객 보호·서비스현장 운영에 필요한 사항을 규정하여 규제 신고 고객들에게 수준 높은 민원행정서비스를 제공함으로써 시민생활 불편을 해소하고 기업이 활동하기 좋은 환경을 조성하여 소통과 신뢰의 민원행정 실현을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 규칙에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “규제 신고고객 보호·서비스현장(이하 “현장”이라 한다)”이란 용인시(이하 “시”라 한다)에서 제공하는 행정서비스(이하 “서비스”라 한다)의 기준과 내용, 이를 제공받을 수 있는 절차와 방법, 잘못된 서비스에 대한 시정 조치 등을 구체적으로 정하여 공표하고, 이의 실현을 약속하는 것을 말한다.
2. “규제 신고고객 보호”란 규제개선, 애로해소 등에 관한 의견을 제출한 시민·기업에게 행정기관이 불이익을 주거나 차별을 하지 않는 것을 말한다.
3. “규제 신고고객 만족도”란 현장 이행 기준에 따라 시 공무원들이 규제 신고고객에게 제공하는 서비스에 대한 고객들의 평가 결과를 말한다.

제3조(적용대상) 이 규칙은 시 및 소속기관에 적용함을 원칙으로 하되, 법령 등에 따라 용인시장(이하 “시장”이라 한다)의 사무 중 일부를 위임 또는 위탁받은 기관·법인·단체에서도 이를 준용할 수 있다.

제4조(현장의 기본 원칙) 시장은 합리적인 현장의 운영을 위하여 다음 각 호의 원칙을 고려하여야 한다.

1. 규제 신고고객 보호 우선의 원칙
2. 규제 신고고객 보호정책 구체화의 원칙
3. 규제 신고고객 보호정책 적극적 홍보의 원칙

4. 규제 신고고객 보호정책 내부 구속력 강화의 원칙
5. 시정 조치 명확화의 원칙

제5조(현장의 내용) ① 현장의 내용은 별표와 같다.

- ② 합리적인 현장의 제정, 개정 및 운영을 위하여 「용인시 행정서비스현장 운영 규정」을 준용할 수 있다.

제6조(현장의 구성) 현장에는 다음 각 호의 사항들이 포함되어야 한다.

1. 현장 전문
2. 규제 신고고객의 알권리 충족과 비밀보장 서비스 제공
3. 시정조치
4. 규제 신고고객 의견 제출 또는 신고 연락할 곳
5. 규제 신고고객 협조사항 등

제7조(현장 개정 절차) ① 현장의 평가 결과 또는 행정환경의 변화 등으로 인하여 현장을 개정할 필요성이 있을 경우에는 현장을 개정하여야 한다.

- ② 현장의 개정 절차는 다음 각 호의 순서에 따른다.

1. 고객 의견을 반영한 현장초안 작성 및 직원의견 수렴
2. 시 행정서비스현장 심의위원회 심의·확정
3. 현장 공포 및 시행

제8조(현장의 실천) ① 모든 직원은 현장을 준수하고 민원 보호정책의 정착과 실현을 위해 노력하여야 한다.

- ② 규제개혁업무 부서의 장은 현장을 실천하고 이행하기 위하여 소속직원에게 연 1회 이상 교육을 실시하여야 한다.

- ③ 규제개혁업무 부서의 장은 현장의 이행 중에 부적합한 상황이 발생한 경우에는 개선계획을 수립하여 현장을 개정할 때에 반영할 수 있도록 조치하여야 한다.

제9조(현장의 공포 및 홍보) ① 현장을 제정 및 개정하였을 때에는 시민이 충분히 알 수 있도록 다음 각 호의 방법으로 홍보한다.

1. 시보 게재
2. 언론매체 활용

3. 홍보자료 작성, 배포
4. 각종 행정자료 삽입
5. 시 홈페이지 활용

② 규제 신고고객이 현장의 사본을 요구하는 경우에는 지체 없이 이를 제공하여야 한다.

③ 규제개혁업무 부서의 장은 규제 신고고객이 보기 쉬운 일정한 장소에 현장을 게시하여야 한다.

제10조(잘못된 서비스 시정) ① 각 부서에서는 현장 실천에 대한 규제 신고고객들의 불만족 사항을 구두, 전화, 전자우편, 공문 등 여러 경로를 통하여 접수하여야 한다.

② 규제 신고고객 보호 위반행위를 당한 고객은 시장에게 신고할 수 있다.

③ 각 부서에서는 제1항 및 제2항에 따른 사항을 접수하였을 경우에는 즉시 사실여부를 확인, 조사하여 현장에 따라 시정조치하고, 관련 내용을 기록한 후 반기별로 그 내용을 각 부서에 통보하여 재발 방지에 노력하여야 한다.

제11조(운영 실태의 확인) 규제개혁업무 부서의 장은 현장의 이행 기준 달성 및 규제 신고고객 보호의 만족도 향상을 위하여 부서별 운영 실태를 확인하여야 한다.

제12조(공무원의 책임 등) ① 시장은 공무원이 현장 실천을 위한 규제 개선 업무를 능동적으로 추진함에 따라 발생한 결과에 대하여 그 공무원의 행위에 고의나 중대한 과실이 없는 경우에는 불리한 처분이나 부당한 대우를 해서는 아니 된다.

② 현장 이행에 현저한 공로가 있는 우수 부서 및 공무원에 대해서는 포상, 근무성적평점 실적가점 등에 있어서 우대할 수 있다.

#### 부칙

이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.

[별표]

## 용인시 규제 신고고객 보호·서비스현장

우리 용인시 전 공무원은 고객들에게 수준 높은 민원 행정서비스를 제공하고 “용인시와 규제 신고고객 간 소통신뢰 민원행정”을 실현하기 위하여 다음과 같이 노력할 것을 고객에게 약속드립니다.

1. 우리는 시민·기업 불편을 초래하는 불합리한 규제, 제도나 관행을 수시로 정비·개선하여 시민의 불편을 해소하고 기업하기 좋은 환경을 구현하기 위하여 최선을 다하겠습니다.
1. 우리는 규제개선, 애로제기 등에 대하여 의견을 제출한 고객에게 어떠한 불이익을 주거나 차별을 하지 않겠습니다.
1. 우리는 고객께서 불이익이나 차별을 받은 경우, 이를 조사하여 신속히 개선하고 유사한 사례가 재발되지 않도록 하겠습니다.
1. 우리는 고객들을 대상으로 주기적으로 만족도를 평가하여 미흡한 사항을 개선해 나가도록 하겠습니다.
1. 우리는 규제, 제도, 정책을 수립, 이행하는 전 과정에서 고객의 의견을 적극적으로 반영하며, 고객께서 신뢰할 수 있도록 최선의 행정서비스를 제공할 것입니다.