

오산시 규제 신고고객 보호·서비스현장 운영 조례

제정 2014년 12월 3일 조례 제1375호

제1장 총 칙

제1조(목적) 이 조례는 오산시의 규제 신고고객 보호·서비스현장을 운영하는데 필요한 사항을 규정하여 오산시 규제 신고고객들에게 수준 높은 민원행정서비스를 제공함으로써 시민과 기업이 활동하기 좋은 환경을 조성하여 오산시·시민·기업 간 소통과 신뢰의 민원행정을 실현함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “규제 신고고객 보호·서비스현장”(이하 “현장”이라 한다)이란 오산시(이하 “시”라 한다)의 규제를 신고한 고객을 보호하고 잘못된 행정서비스에 대한 시정 및 이의 실현을 약속하는 것을 말한다.
2. “규제 신고고객 보호”란 규제에 따른 시민불편사항 개선, 기업규제개선, 애로해소 등에 관한 의견을 제출한 시민·기업·기업인에게 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 평가결과를 말한다.

제3조(적용대상) 이 조례는 시 본청 및 그 소속기관에 적용함을 원칙으로 하되, 법령이나 조례에 따라 시의 사무 중 일부를 위임 또는 위탁받은 기관·법인 및 단체에서도 이를 준용할 수 있다.

제4조(현장의 기본원칙) 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. 신고사항에 대한 시정조치 명확화의 원칙

제5조(현장의 내용) 현장의 내용은 별표와 같다.

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

1. 현장 전문
2. 규제 신고고객의 알권리 충족과 비밀보장 및 보호
3. 규제 신고고객 보호 미흡에 대한 시정조치
4. 규제 신고고객의 만족도 평가 및 평가결과 반영

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

② 현장의 개정절차는 다음 각 호의 순서에 의한다.

1. 고객 의견을 반영한 현장초안 작성 및 직원의견 수렴
2. 오산시 규제개혁위원회를 통한 현장 심의·확정
3. 현장 공포 및 시행

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

② 각 부서의 장은 현장을 실천하고 이행하기 위하여 소속직원에게 연 1회 이상 교육을 실시한다.

③ 규제업무 총괄부서의 장은 현장의 이행 중에 부적합한 사항이 발생한 경우에는 개선계획을 수립하여 현장을 개정할 때에 반영할 수 있도록 조치하여야 한다.

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

1. 시보게재
2. 언론매체 활용
3. 홍보자료 작성 배포
4. 시 인터넷 홈페이지 활용

② 각 부서의 장은 규제 신고고객이 현장의 사본을 요구하는 경우에 지체 없이 이를 제공하여야 한다.

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

제10조(잘못된 서비스 시정) ① 규제업무 총괄부서의 장은 현장 실천에 대한 규제 신고고객들의 불만족 사항을 구두, 전화, 전자우편, 공문 등 여러

경로를 통하여 접수하여야 한다.

② 규제 신고고객 보호 위반행위를 당한 고객은 오산시 규제신고센터 또는 중소기업기본법 제22조에 따른 중소기업 옴부즈만에게 신고할 수 있다.

③ 규제업무 총괄부서의 장은 제1항 및 제2항에 따른 신고가 접수되었을 때에 즉시 사실여부를 확인·조사하여 그 결과를 고객 및 해당 부서에 통보하여야 하며, 관련 내용을 기록한 후 반기별로 전 부서에 통보하여 동일한 사례가 발생하지 않도록 노력하여야 한다.

제11조(이행실태의 확인) 시장은 현장의 이행 기준 달성 및 규제신고 고객 보호의 만족도 향상을 위하여 부서별 운영 실태를 확인할 수 있다.

제12조(우수 부서 및 공무원 우대조치) 시장은 현장 이행에 현저한 공로가 있는 우수 부서 및 우수공무원에 대하여는 포상, 근무성적평정 실적가점 등에 있어서 우대할 수 있다.

부칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

[별 표]

오산시 규제 신고고객 보호·서비스현장(제5조 관련)

오산시 규제 신고고객 보호·서비스현장

우리 오산시 전 공무원은 시민과 기업고객들에게 수준 높은 민원 행정서비스를 제공하고 "오산시·시민·기업 간 소통신뢰 민원행정"을 실현하기 위하여 다음과 같이 노력할 것을 약속드립니다.

1. 우리는 규제로 인한 시민불편, 기업 불편을 초래하는 불합리한 기업규제, 제도나 관행을 수시로 정비·개선하여 시민이 편하고 기업하기 좋은 환경을 구현하기 위하여 최선을 다하겠습니다.
1. 우리는 규제로 인한 시민불편 개선, 기업규제개선, 애로제기 등에 관하여 의견을 제출한 시민과 기업고객에 대하여, 어떠한 불이익을 주거나 차별을 하지 않겠습니다.
1. 우리는 규제 신고고객께서 신고로 인하여 불이익이나 차별을 받은 경우, 이를 조사하여 신속히 개선하고 유사한 사례가 재발되지 않도록 하겠습니다.
1. 우리는 규제 신고고객들을 대상으로 주기적으로 만족도를 평가하여 미흡한 사항은 개선해 나가도록 하겠습니다.
1. 우리는 규제개선, 기업규제, 제도, 정책을 수립, 이행하는 전 과정에서 시민과 기업고객의 의견을 적극적으로 반영하며, 시민과 기업고객께서 신뢰할 수 있도록 최선의 행정서비스를 제공할 것입니다.